

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-06902-030
Otsuse kuupäev	5. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Enn Tonka, liikmed Rainer Tamsalu, Kerly Kirsipuu
Tarbija	
Kaupleja	OÜ VITA-EHITUS, 11395214
Tarbija nõue	Müügilepingu täitmine. Asja asendamine.
Asja läbivaatamise aeg	15. nov 2022

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija esitas 21.05.2022 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avaldas, et tellis 10.05.2021 kauplajalt Domani 100 maja välisukse maksumusega 2169.31€. Mõne kuu pärast ilmusid uksele defektid, ilmselt kas õhuniiskuse või õhu temperatuuri muutusest tingitult. Nimelt tulid liistud lahti ja hakkasid „mängima“ ja tulid suured vahed sisse ja õuepoolne ukseelingu nikkelpind hakkas kobrutama. Kaupleja kodulehel oli lubadus, et tegemist on külma- ja niiskuskindla välisuksega eramajale. Tarbija esitas reklamatsiooni kauplajale. Tarbija reklamatsiooni lahendamiseks tuli kohale kauplaja esindaja koos töömehega. Algselt näis, et liistude probleem lahendati. Ukseliistude lahti võtmise käigus tekitati lisakahjustusi ja rikuti ukse tihendid, mis olid katki ja ripendasid. Nädala jooksul aga tulid taas liistudele vahed sisse ja liistud hakkasid uuesti „mängima“. Tarbija esitas uue reklamatsiooni. Kaupleja pakutud lahendused tarbijat ei rahuldanud. Tarbija soov oli kas saada uus ukseleht või teha uks korda nii nagu see peaks olema. Tarbija lisas avaldusele pildid defektidest ja kauplajaga ajavahemikus 26.01.2022 kuni 07.05.2022 peetud kirjavahetuse. Lisatud kirjavahetusest selgub, et ukse liistudel on endiselt vahed sees (26.01.2022 kiri), tarbija nõudis ukse vahetust (26.04.2022 kiri), tarbija nõudis ukse taastamist või vahetamist (03.05.2022 ja 05.05.2022). 07.05.2022 kirjutas kirjeldas tarbija uuesti ukse puudusi ja nõudis uut ukselehte või ukse korrastamist. Kirjavahetuses on ka kauplaja 05.05.2022 kirjalik ettepanek ukse tagasivõtmiseks ja selle maksumuse ja transpordikulu hüvitamiseks tarbijale, kui tarbija on ise ukse asendanud. Avalduses märgib tarbija ukse tellimise/ostmise ajana 09.05.2021, ukse kättesaamise ajana 07.05.2021. Avaldusele oli lisatud ka kauplaja 14.05.2021 arve/tellimuse kinnitus. Tellimuse kogumaksumus 2169,31 eurot, millest 2105 uks ja 64,31 eurot transport. Avalduses nõudis tarbija ukse asendamist. Pärast komisjonile avalduse esitamist on tarbija esitanud täiendavalt: 1) 22.06.2022 täpsustas tarbija, et sai ukse kätte 05.07.2021; 2) kauplaja 10.05.2021 arve nr 2628 summale 2169,31 eurot, millest uks 1754,17 eurot ja transport 53,59 eurot ja käibemaks 361,55 eurot; 3) 10.05.2021 kviitungi kauplaja arve tasumise kohta; 4) 28.06.2022 tarbija kiri kauplajale, milles kinnitas soovi uue ukselehe saamiseks või ukse parandamiseks. Sellele kirjale oli lisatud tarbija ja kauplaja vaheline kirjavahetus seoses ukse defektidega. Muu hulgas kirjutas kauplaja 03.05.2021, et kui tarbija soovib ukse endale jätta, siis on kauplaja nõus täiendavalt kompenseerima 500 eurot ja sellega lõpeb kogu vaidlus; 5)

pärast kaupleja seisukoha saamist selgitas tarbija 04.08.2022 et ukse toon erines näidisfotost, sest värvikoodid olid segamini aetud. Tarbija tellis pruuni ukse, aga kohale tuli sinine. Väide, et ukse kohal puudub varikatus ei vasta tõele. Ukse kohal on tellimise ajal nõutud varikatus (60 cm). Selle kohta on tarbija esitanud foto nii kauplejale kui komisjonile. Lisaks oli hakanud ka õuepoolse ukselingi nikkel/kroom kiht kobrutama/mullitama. Tarbija palus kauplejal välja vahetada ukseleht ja link. Tarbija sellele kirjale oli lisatud ka tarbija 20.11.2021 pöördumine kaupleja poole, millele tarbija ka avalduses viitas; 6) samal päeval saatis tarbija täiendava selgituse, mille kohaselt algselt oli Vita-Doorsi kodulehel selline garantii info, et ukse kohal peab olema varikatus minimaalselt 60 cm, mis on ka olemas. Nüüd on, et peab olema varikatus, mõõte kirjas pole; 7) 16.08.2022 kirjas kinnitas tarbija, et temale sobiks, kui vahetatakse välja ukseleht, ukse tihendid ja ukse link; 8) 24.08.2022 lisas tarbija täiendavalt, et teda ei rahulda oletatav ukselehe materjali vahetus teise materjali vastu. Tarbija ei tea asendusena pakutava spoonplaadi omadusi. Ühtlasi tegi tarbija ettepaneku, et kaupleja maksab temale tagasi ukse maksumuse ning uks jääb tarbijale. Kui selline ettepanek ei sobi, jääb tarbija nõudeks saada täpselt samasugune uks mille ta ostis; 8) 16.09.2022 kirjas selgitas tarbija täiendavalt, et probleemi lahendus ei seisne ainult uste vahetuses. Tarbija on teinud kulutusi lisaks ukse ostmisele ka selle paigaldamisele ja sellega kaasnenud töödele. Ukse vahetamise korral peaks tarbija need kulud uuesti kandma. Need kulud ei ole väikesed. Kui kaupleja vahetab ukse välja samade omadustega ukse vastu ja kaupleja eemaldab senise ukse, paigaldab uue ukse ja teeb sellega seotud viimistlustööd, siis sellise lahendusega võiks tarbija leppida.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas kirjaliku seisukoha tarbija avalduse kohta 12.07.2022. Kaupleja selgitas, et 1) tarbija tellis ukse 10.05.2021. Samal kuupäeval esitati arve nr 2628, summas 2169,31 eurot; 2) 05.07.2021 teavitas tarbija kauplejat ukse värvitooni erinevusest; 3) 06.07.2021 koostas kaupleja kreditarve nr 8, summale 500.-, kuna uksetoon erines näidisfotost. Kaupleja kandis 500 eurot tarbijale üle 12.07.2022 (ülekande koopia esitas kaupleja komisjonile 11.11.2022); 4) 30.11.2021 teavitas tarbija kauplejat pragudest, mis tekkisid nurgaprofiilidele ukselehel. 01.12.2021 sai kaupleja tarbijalt ka pildid fassaadist ning selgus, et puudub varikatus. Kaupleja selgitas tarbijale ostutingimusi ja ukse garantiitingimusi, kus on kirjas info ukse varikatuse kohta; 5) 22.01.2022 viis kaupleja uksepaneelid õigesse mõõtu; 6) 26.01.2022 sai kaupleja tarbijalt teate, et ta pole endiselt uksega rahul ning lisaks olevat ka tihendid kahjustada saanud. 15.02.2022 tellis kaupleja tehasest uue tihendi. Seejärel algasid läbirääkimised ukse tagasivõtmisest; 7) 03.05.2022 pakkus kaupleja, kliendile välja, et võtab ukse tagasi ning tagastab kogu summa, 1669,31, kui tarbija leiab endale uue ukse ja olemasoleva ukse tagastab. 05.05.2022 pakuti tarbijale, et kaupleja korraldab ka transpordikulud. See lahendus tarbijale ei sobinud. Tarbija soovis, et kaupleja tegeleks ise demonteerimisega ja paigaldamisega, nii olemasoleva- kui ka uue ukse puhul. Kaupleja seisukoht reklamatsiooni lahendamiseks on: tagastada tarbijale kogu summa 1669,31 ning kaupleja viib olemasoleva ukse ära. Pärast seisukoha esitamist tarbijavaidluste komisjonile esitas kaupleja täiendavalt komisjonile: 1) 10.08.2022 kirjas kinnitas kaupleja, et on nõus tarbijale tagastama ukse maksumuse, kui tarbija leiab uue ukse; 2) 24.08.2022 edastas kaupleja komisjonile ukse valmistaja tehase kirja, mille kohaselt ukselehe vahetamine ei ole võimalik, sest selliseid uksi enam ei toodeta. Uks on kahjustunud niiskuse toimetel. Valmistaja leidis, et vaja on toota uus paneel, mille mõõdud on korrigeeritud arvestades materjali eripära. Kaupleja lisas, et on ka võimalik proovida spoonpaneeli vahetust või siis kaaluda kogu komplekti tagastamist; 3) 13.09.2022 täpsustas kaupleja, et valmistaja tehas keeldus lahendamast olukorda selliselt, et kliendile tagastatakse tasutud summa täies mahus ning uks jäetakse kliendile. Kaupleja palus tehasel nimetada summa, mille saaks tarbijale kompenseerida, kuid ka sellest tehase keeldus. Kaupleja pakub vaidluse lahendamiseks

jätkuvalt ukse tagastamist kauplejale, kaupleja korraldab transpordi ja tasub selle eest. Kaupleja peab siis ukse tagastama valmistajale. Lisaks soovitas kaupleja tarbijale tellida uus uks Viljandi ukse- ja aknatehasest.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija avalduse läbivaatamisel on ilmnenu teatav segadus ukse tellimise ja kättesaamise aja osas, sest tarbija on selles osas esitanud erinevaid kuupäevi. Avalduses 07.05.2021. 22.06.2022 kirjas nimetas tarbija ukse kättesaamise ajana 05.07.2021. 10.05.2021 esitas kaupleja tarbijale arve nr 2628 2169,31 euro tasumiseks. Tarbija tasus arve 10.05.2021. Arvestades ukse värvitooni erinevuse osas pretensiooni lahendamise aega tuleb ukse kättesaamise ajaks pidada 5.07.2021. Avalduses komisjonile on tarbija nõude rahalise suurusena märkinud 2105 eurot. Tarbija ei selgita täpsemalt, kuidas selline summa on saadud. Arvatavasti on tarbija esitanud nõudena ukse esialgse maksumuse arvestamata transpordikuluga. Enne ukse muude puuduste ilmnemist ja kauplejale nende osas 20.11.2021 kaebuse esitamist oli tarbija 05.07.2021 pöördunud kaupleja poole pretensiooniga ukse värvitooni erinevuse osas. Tarbija oli tellinud pruuni ukse, kuid saanud sinise. Ukse värvitooni erinevuse tõttu alandas kaupleja ukse hinda 500 euro võrra. Selleks koostas kaupleja 06.07.2021 kreditarve nr 8 ning 12.07.2021 kandis 500 eurot tarbijale üle. Tarbija mingeid vastuväiteid või täiendavaid nõudeid selles osas ei esitanud. Seega on ukse tegelik väärtus koos transpordikuluga 1669,31 eurot.

Tarbija nõudeks nii esitatud avalduses, kui sellele lisatud ja muus kirjavahetuses on ukse asendamine. Algselt on tarbija olnud nõus ka ukse parandamisega. 24.08.2022 kirjas rõhutas tarbija soovi saada ukse asendamise korral täpselt samasugune uks, mis talle müügilepingu täitmiseks üle anti. Teistsugust ust tarbija ei soovi. Muude lahendustega, sh täiendava hinna alandamisega 500 euro võrra (kaupleja 03.05.2021 kiri tarbijale) tarbija ei nõustunud. Tarbija on teinud kauplejale ka ettepaneku ukse maksumuse hüvitamiseks temale, kuid uks peaks sel juhul jääma tarbijale. Ukse maksumuse täielik hüvitamine on võimalik müügilepingust taganemise korral, kuid sel juhul peaks tarbija saadud ukse kauplejale siiski tagastama. Ka ukse asendamise korral peaks ostja ukse kauplejale tagastama. VÕS § 222 lg 3 sätestatakse, kui müüja asendab puudusega asja lepingutingimustele vastava asjaga, võib ta nõuda ostjalt puudusega asja tagastamist.

Poolte vahel ei ole vaidlust ukse ilmnenu puuduste üle. Komisjonile esitatud poolte kirjavahetusest järeldub, et ilmnenu puuduste tõttu ei vastanud uks lepingutingimustele. Kaupleja on tarbijale selgitanud ukse kasutustingimusi, sh juhtinud tarbija tähelepanu sellele, et ukse kohal pidi olema varikatus. Leheküljel vitadoors.ee on teave, et kõik välisuksetootjad kehtestavad garantiitingimused arvestatuna, et välisukse kohale on paigaldatud ilmastiku mõjude kaitseks varikatus. Avatud ukse korral peab jääma uks varikatuse alla. Tarbija kinnitusele oli ukse tellimise ajal nõue, et ukse kohal peab olema vari (varikatus, katuseräästas) laiusena 60 cm. Tarbija sellele seisukohale ei ole kaupleja ka vastu vaieldud. Pärast tarbijalt uste puuduste kohta kaebuse saamist, palus kaupleja tarbijal 22.11.2021 täpsustada, mitu sentimeetrit räästas seinast eemale ulatub. Tarbija vastas, et 60 cm. Tarbija esitas räästa mõõtmistulemuste kohta foto. Kui ka ukse tellimise või selle osas vaidluse alustamise ajal oleks just selline teave varikatuse osas olnud kaupleja kodulehel, ei oleks kauplejal olnud huvi ja vajadust teada, kui lai on katuseräästas. Kauplejat oleks pigem huvitanud, kas räästas katab avatud ukse. Ka kaupleja tegevus ukse puuduste kõrvaldamisel ja selle asendamise võimaluste otsimisel viitab sellele, et kaupleja nõustus asjaoluga, et uks ei vastanud lepingutingimustele. Seega ukse puuduste tekkimine ja nende ilmnemine ei olnud tarbija tegevuse või tegevusetuse tagajärg. Vastavuses võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2 vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Sama paragrahvi lg 22 kohaselt eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu

lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Seega kaupleja vastutab ukse ilmnenud puuduste eest. Müüjapoolse lepingutingimuste rikkumise korral on ostjal õigus kohaldada müüja suhtes õiguskaitsevahendeid. Tarbija on müüjale esitanud VÕS § 222 lg 1 nimetatud nõude ukse parandamiseks või asendamiseks. Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik. Kuigi kaupleja 2022. aasta jaanuaris parandas ukse esinenud puudused, ilmnisid need juba nädala jooksul uuesti. Kauplejal ei õnnestunud viia olemasolevat ust lepingutingimustega vastavusse. Kaupleja on teinud jõupingutusi ukse asendamiseks, kuid see pole osutunud võimalikuks. Kaupleja 24.08.2022 kirja kohaselt ei toodeta enam sellised uksi, mille tarbija ostis. Seega ei saa ust ka täpselt samasugusega asendada. Kaupleja on keeldunud ukse lepingutingimustega vastavusse viimisest. VÕS § 222 lg 21 võib müüja keelduda asja lepingutingimustega vastavusse viimisest, kui asja ei ole võimalik parandada või asendada või kui see põhjustaks müüjale ebanõistlikult suuri kulusid, võttes arvesse kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, ning lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Tulenevalt asjaolust, et ukse asendamine ei ole võimalik, ei saa tarbija VÕS § 222 lg 1 alusel ukse asendamist nõuda, sest valitud õiguskaitsevahendi kasutamine ei ole võimalik. VÕS § 223 lg 1 p 2 ja 3 alusel on ostjal õigus müügilepingust taganeda kui müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest sest asja parandamine võis asendamine ei ole võimalik või mis tahes lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia. Seega tarbijal on õigus sõlmitud müügilepingust taganemiseks. Tarbija ei ole müügilepingust taganemise avaldust kauplejale esitanud. Müügilepingust taganemine toimub VÕS § 188 lg 1 kohaselt vaid taganemisavalduse tegemisega teisele lepingupoolele. 16.09.2022 kirjas leidis tarbija, et ukse vahetamise korral peaks ta uuesti kandma ukse paigaldamise ja sellega seotud kulutused. Tarbija hinnangul ei ole need väikesed. VÕS § 101 lg 2 alusel võib võlausaldaja kohustuse rikkumise korral kasutada eraldi või koos kõiki seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, mida saab üheaegselt kasutada, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Eelkõige ei võta kohustuse rikkumisest tuleneva õiguskaitsevahendi kasutamine võlausaldajalt õigust nõuda kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist. Sellise nõude koos nõude suurust jm asjaolusid kajastavate tõenditega peab tarbija, kui ta soovib kahjuhüvitist nõuda, esitama eelkõige kauplejale. Sedagi tarbija nõuet menetletakse tarbijakitseseaduses (TKS) sätestatud korras. Tulenvalt asjaolust, et tarbija ukse asendamise nõude rahuldamine ei ole võimalik ja muid nõudeid tarbija TKS alusel esitanud ei ole, tuleb tarbija avaldus jätta rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Enn Tonka

/allkirjastatud digitaalselt/

Kerly Kirsipuu

/allkirjastatud digitaalselt/

Rainer Tamsalu

/allkirjastatud digitaalselt/