

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-08139-015
Otsuse kuupäev	12. jaan 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Enn Tonka, liikmed Rainer Tamsalu, Helliika Teder
Tarbija	
Kaupleja	Ideaal Kinnisvara OÜ, 14408851
Tarbija nõue	Müügilepingu täitmine
Asja läbivaatamise aeg	15. nov 2022

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Kauplejal asendada aknapakett. Komisjoni otsuse järgimiseks on kaupljal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohutusse.

Asjaolud:

Tarbija ostis kaupljal korterimandi aadressil Võru tn xx Tartu linnas hinnaga 98 000 eurot. Ostuhinna on tarbija tasunud. Korteriomandi esemeks oli 2-toaline korter eluruumide suurusega 36,1 m². Omandiõiguse üleminekuks tarbijale sõlmisid pooled 02.03.2021 võlaõigusliku müügilepingu ja 18.10.2021 asjaõiguslepingu. Korteri valdus anti tarbijale üle 20.07.2021. Kevadel 2022 avastas tarbija, et elutoa aknale oli tekkinud mõra. 02.05.2022 teatas tarbija sellest kaupljal lisades ka akna pildi. 03.05.2022 edastas kauplja tarbijale akna tootja Rehpol seisukoha, et tegemist on aknaklaasi termopurunemisega. Lisaks on näha voldikkardin ja padjad, mis võisid seda soodustada. Akna tootja soovitas ka käsitleda purunemist kindlustusjuhtumina. Edasisest poolte kuni 16.06.2022 peetud kirjavahetusest selgub, et kauplja soovitas tarbijal aknaklaasi purunemise osas suhelda otse akna valmistajaga. Tarbija sellega ei nõustunud, leides, et tema ostis kaupljal korteri ja kõigi garantiiajal ilmnenu vigadega peaks tegelema kauplja. Tarbijale antud akende kasutusjuhendis ei ole midagi märgitud kardinat vms kasutamise kohta. Kauplja on leidnud, et tema akendele eraldi garantiid ei anna, lähtuda tuleb akna tootja tingimustest. Sellega tarbija ei nõustunud, vaid rõhutas, et korterile annab garantii kauplja ja ei ole võimalik, et mingitele osadele annab garantii keegi kolmas isik (kauplja allhankija). Lisaks soovis kauplja teha aknale tootja juures ekspertiisi, et välja selgitada aknaklaasi purunemise põhjused. Selleks palus ta tarbijal allkirjastada dokument, mille kohaselt kannab akna vahetuse kulud akende tootja, kui selgub, et klaasi purunemises ei ole süüdi tarbija. Kui klaasi purunemine on tingitud tarbija tegevusest, kannab tarbija uue paketi, selle paigaldamise, vana paketi eemaldamise ja transpordi kulud. Tarbija sellega ei nõustunud. Kauplja keeldus tarbija nõuet rahuldamast. Tarbija esitas 16.06.2022 avalduse tarbijavaikluste komisjonile. Avalduses märkis tarbija, et korteri aknale tekkis pragu. Müüja väidab, et nemad akendele eraldi garantiid ei paku ja soovitab ostjal pöörduda akende tootja poole (kellega ostjal puudub leping). Akende tootja väidab, et ilmselt on tegemist termopurunemisega, mis olevat tavaline ja on põhjustatud nt kardinat/ruloode kasutamisest. Kortoriga kaasa antud kasutusjuhendis ei ole mainitud, et akendel ei tohiks kasutada kardinat vms. Müüja üritas panna ostjat allkirjastama garantiikirja, mis kohustaks ostjat tasuma uue klaasi ja vahetuse eest juhul, kui

akna tootja ekspertiis tootmisviga ei leia. Suulisel vestlusel aknaid paigaldanud ettevõttega (müüja allhankija, mitte akende tootja) selgus, et akende tootja tunnistab oma viga ainult siis, kui tootja on liistunaelaga pakatile vastu läinud ja sellest tulenevalt on pakett sellest kohast hakanud möranema. Temperatuurimuutustest tuleneva purunemist akende tootja tootmisveaks ei pea. Tarbijale jääb mulje, et aknad nagu ei olekski mõeldud hoonete välispiirides kasutamiseks (eluruumi ostes võiks ju eeldada, et see nii siiski on). Tarbija lisas avaldusele korteri ostudokumendid, kauplejaga aknaklaasi möranemise osas 02.05.2022 kuni 16.06.2022 peetud kirjavahetuse, akende kasutusjuhendi. Avalduses nõuab tarbija akna parandamist. Pärast kaupleja komisjonile antud vastuse saamist saatis tarbija 14.10.2022 avaldusele täiendavad selgitused. Tarbija kirjutas, et kaupleja saatis maja ja korteri kasutusjuhendi 10.12.2021. Kasutusjuhendi sissejuhatav fail viitas eraldi akende kasutusjuhendile. Akende kasutusjuhendis ei olnud kusagil mainitud pakettakendele kehtivaid erinõudeid – näiteks garantiijuhtumiteks mitte liigituvaid kahjustusi ja kardinat ja muude aknakatete kasutamise keeldu. Korteri ostes võiks eeldada, et seda ja selle kõiki osi, sh aknaid saab tavapäraselt kasutada. Kaupleja edastas probleemi aknad tootnud firmale, kelle vastusest oli aru saada, et nemad selle probleemiga tegeleda ei soovi ja soovitas pöörduda kindlustusse. Asjakohane ei olnud akende tootja viide termopurunemisele kui adekvaatne põhjus mitte lahendada küsimust garantiikorras. Pärast avalduse esitamist Tarbijavaidluste komisjonile tegi tarbija 27.07.2022 ettepaneku teha ekspertiis kohapeal, ilma klaasi kohe asendamata. Mõte oli selles, et siis ei oleks enne ekspertiisi tulemust keegi kulusid kandnud ega võtnud ka kohustust kulusid kanda. Sellele ettepanekule kaupleja ei vastanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja saatis 04.10.2022 tarbijavaidluste komisjonile vastuse tarbija esitatud avaldusele. Tarbija pöördus 02.05.2022 kaupleja poole pretensiooniga, et Võru tn xx elutoa aknale on tekkinud mõra. Tarbija kirja edastas kaupleja aknatootjale. Tootja vastas, et tegemist on termipurunemisega. Kaupleja võttis 09.06.2022 tarbijaga telefoni teel ühendust ja küsis luba jagada tarbija telefoni numbrit aknatootjaga, et saaks alustada akna vahetuse protsessiga. Tarbija keeldus aknatootjaga suhtlemisest ja nõudis, et probleemiga peab tegelema kaupleja. 21.06.2022 saatis kaupleja tarbijale garantiikirja projekti, mida tarbija ei allkirjastanud. Garantiikirjas leidis kaupleja, et mõra tekkepõhjuse väljaselgitamiseks peab aknaklaasi tootja tegema möranenud aknaklaasi ekspertiisi. Samas kirjas tegi kaupleja tarbijale ettepaneku vahetada aken uue vastu ja saata vaidlusalune aken tootjaekspertiisi. Tarbijale on korduvalt selgitatud, et garantii laieneb aknale vaid juhul, kui tegemist on veaga, mille eest kannab vastutust tootja. Kui mõra on tekkinud tarbijapoolse tegevuse või tegevusetuse tagajärjel (näiteks klaasi vastu on kukkunud mõni raske ese vms), siis aknaklaasi vahetuse kulud kannab tarbija. Kaupleja ei saa aru tarbija kaebuse sisust ja eesmärgist. Tarbija on keeldunud koostööst ja võimalusest leida olukorrale mõistlik ja osapooli rahuldav lahendus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon hinnanud kogutud tõendeid leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Tarbija ja kaupleja vahel oli sõlmitud müügileping, mille esemeks on korteriomand ning leping on sõlmitud majandus- ja kutsetegevuses tegutseva müüja ja tarbijast ostja vahel. Vastavuses võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2¹ eeldatakse sellise lepingu puhul, et kahe aasta jooksul lepingu eseme tarbijale üleandmisest arvates ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas ehitise üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus ehitise või puuduse olemusega. Aknaklaasi möranemine on tõendatud ning puuduse olemasolu ja selle tekkimise aja üle pooltel vaidlust ei ole. Tarbijale müüdud korteril esimese kahe aasta jooksul ilmnenu puuduste korral peab müüja vastu nõuet esitada sooviv tarbija tõendama üksnes puuduse olemasolu ja selle ilmnemise aega. Müüja, kes soovib tema vastu esitatud nõude rahuldamist vältida, peab tõendama, et puudus on tekkinud tarbija enda tegevuse tagajärjel, näiteks asja

vale kasutamine. Kaupleja on selgitanud, et aknal mõra tekkimine on tingitud klaasi termilisest purunemisest ning seetõttu ei vastuta ta mõra tekkimise eest. Tegemist on aknaklaasi kui materjali omadusega. Purunemist võib olla soodustanud ka aknakatete kasutamine. Termilise pinge tekkimise põhjuseks akna klaaspaketis on temperatuuri ebaühtlane levimine. Päikesekiirguse mõjul paisub aknaklaasi katmata pind kiiremini, kui varjatud ala (nt aknaraami sees olev klaasi serv või varjus olev klaasi pind). Kui temperatuuride erinevus kiiremini soojenenud klaasi pinna ja varjatud ala vahel ületab teatud kriitilise piiri, võib klaas puruneda. Seda nähtust nimetatakse termiliseks purunemiseks. Termiline purunemine algab reeglina klaasi servade suhtes 90 kraadise nurga all ning sellele järgneb looklev mõra. Termilise purunemise vältimiseks tuleks kasutada karastatud või kuumtugevdatud klaase. Seega oleks klaaside termiline purunemine olnud teistsuguse klaasi kasutamisel välditav. Tarbijal ei olnud võimalust aknaklaasi valikut otsustada. Kaupleja kinnitab, et klaasi purunemisele on kaasa aidanud kardinade või ruloode kasutamine. Enne müügilepingu sõlmimist ei selgitatud tarbijale kardinade või ruloode kasutamise võimalikku kahjulikku mõju aknaklaasidele. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 3 p 2 alusel on tarbijal õigus saada pakutava kauba kohta vajalikku ja tõest teavet kaubaga seotud riskide kohta. TKS § 4 lg 2 kohustatakse kauplejat andma tarbijale enne kauba omandamist teavet kauba omaduste ja kasutamistingimuste kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepinguelse teabe andmise kohustusele ja tarbijakaitseaduses nimetatud tingimustele. VÕS § 14 lg 1 ja 2 sätestatakse, et lepinguelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud peavad mõistlikult arvestama üksteise huvide ja õigustega. Kui isikud esitavad üksteisele lepingu sõlmimise ettevalmistamise käigus andmeid, peavad need olema tõesed. Lepinguelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav isik peab teisele poolele teatama kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärki arvestades äratuntav oluline huvi. Akende kasutamise ja kardinade paigutuse või nende kasutuskeelu osas teabe saamiseks oli tarbijal äratuntav huvi. Seega oleks kaupleja pidanud tarbijat akende kasutamise erisustest teavitama. Kaupleja on tarbijale pakkunud võimalust teha aknale selle tootja juures ekspertiis, et selgitada välja mõra tekkimise põhjused. Sellise ekspertiisi tegemiseks puudus tegelikult vajadus. Kaupleja, kui ta ei soovinud tarbija nõude rahuldamist, oleks pidanud välja selgitama, kas tarbija on kuidagi ise akent kahjustanud. Selleks oleks olnud piisav, kui kaupleja oleks akent kohapeal kontrollinud. Liistude eemaldamisel oleks olnud näha, kas klaasi on kahjustatud selle paigaldamisel või on mõra tekkinud tarbija tegevuse tõttu (klaasi vastu on kukkunud mõni ese vms).

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/

Hellika Teder
/allkirjastatud digitaalselt/

Rainer Tamsalu
/allkirjastatud digitaalselt/