

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-15690-021
Otsuse kuupäev	23. veebr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Katrin Kuldkepp, Priit Poschlin
Tarbija	
Kaupleja	osaühing El-San, 10103451
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	10. veebr 2021

### Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada osaliselt.
2. Mõista El-San OÜ-lt tarbija kasuks välja põleti remondikulud summas 234 eurot Toru-Jüri OÜ poolt 23.10.2020 ja 28.10.2020 esitatud arvete alusel.
3. Jätta rahuldamata tarbija nõue korstna ventilaatori paigaldamise kulude ja remondikulude hüvitamise nõudes Toru-Jüri OÜ poolt 18.01.2021 esitatud arve alusel.
4. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

### Asjaolud:

Tarbija tellis 29.01.2020 kauplejalt pelletipõleti koos paigaldusega. Tarbija sõnul ajas põleti suitsu sisse ning läbi põles nii pelletteid ette andev toru kui ka üks ventilaator. Tarbija selgitas, et probleemi likvideerimiseks vahetati maaletooja esindajate poolt ära antud detailid, kuid hoolimata sellest ei tööta põleti jätkuvalt normaalselt. 28.10.2020 Toru-Jüri OÜ esindaja poolt saadeti hinnapakumine seoses tõmbeventilaatori paigaldamisega summas 739,60 eurot. Maaletooja sõnul peaks probleemi lahendama tõmbeventilaatori paigaldamine, kuid mille hüvitamisest kaupleja keeldus.

16.11.2020 saatis Toru-Jüri OÜ esindaja tarbijale e-kirja, milles selgitas, et kohtvaatlusel selgus, et katlamaja korstnatõmme oli mõõtmisel 13-14 Pa. Täna vastavalt Viadrus katla kasutusjuhendile peab see olema vahemik 15-26 Pa. Katla ette oli paigaldatud 50 kW põleti, mis vajab antud katlaga koostöötamiseks kindlasti seadistust. Seadistamine tähendab küttekulu optimeerimist vastavalt katla tõmbele. Võimalikud lahendused katla töösse saamiseks olid korstna tõmbe parandamine ventilaatori abil või graanulpõleti seadistamine vastavalt katla tõmbele. Maaletooja selgitas tarbijale, et pelletikatel on võimsusega 25 kW, selle ette paigaldas kaupleja põleti, mille võimsus on 50 kW ehk katla ette on paigaldatud kaks korda võimsam põleti kui katel ise suudab vastu võtta. Otsuse paigaldada võimsam põleti on tegi kaupleja.

Võimsam põleti vähemvõimsa katla ees nõuab tugevamat tõmmet korstnas.

Tarbija leiab, et kaupleja paigaldanud katla ette mittesobiva põleti. Lisaks tegi paigaldaja ümberehituse katlale. Lõikas suuremaks katla ukse, et põleti ja katel omavahel sobituksid. Kaupleja ei ole enne seadme paigaldamist veendunud antud seadme sobivuses olemasolevale pelletikatlale ja antud ruumi. Tarbija nõustub, et pelletipõleti jaoks on tõepoolest korstna tõmme ebapiisav, kuid leiab, et korstna tõmbe piisavuses ja kõikides teistes tehnilistes üksikasjades oleks pidanud veenduma kaupleja enne kui ta antud põleti paigaldas ja vastavalt

sellele ka pakkumuse tegema. Praegusel juhul usaldas tarbija kauplejat, kes paigaldab põleti, mis teeb toa soojaks ja probleemid saavad lahendatud ning sai ka selle eest vastavalt tasustatud. Hiljem aga selgusid probleemid, mille kaupleja oleks pidanud selgeks tegema enne kui pakkumise tegi ja põleti paigaldas. Maaletooja selgitas, et probleem on tekkinud eos, kui on paigaldatud liiga võimas põleti. Tagantjärele on seda probleemi maaletooja sõnul võimalik parandada, kas lisatõmbe seadme paigaldamisega, seadistamisega või väiksema võimsusega põleti paigaldamisega.

Tarbija leiab, et kaupleja paigaldas seadme veendumata selle sobivuses antud ruumi. Olukorra lahendus oleks lisatõmbe paigaldamises, kuid tarbija leiab, et tegemata töö peaks nüüd ära tegema kaupleja.

18.01.2021 teavitas tarbija, et pelletipõleti läks katki ning Toru-Jüri OÜ parandas põleti ning paigaldas korstnasse ventilaatori. Tarbija tasus Toru-Jüri OÜ-le arve alusel tehtud tööde eest 895,60 eurot, mille palub kauplejalt täiendavalt välja mõista.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitas, et esmasel vaatlusel selgus, et olemasolev põleti ei suuda toota piisavalt sooja. Leppis tarbijaga kokku, et tarbija ostab ja kaupleja paigaldab uue põleti ja siis vaatavad edasi, mis küttesüsteemis toimub. Peale uue põleti paigaldust sai maja soojaks ja probleemseid kõrvalnähtusid ei esinenud. Tarbija teatas probleemist. Kohapeal selgus, et probleem on tingitud korstna tõmbest. Tarbija kaupleja väitega rahul ei olnud, seega soovitasin tõmbe tugevust mõõta, et ei oleks arusaamatusi. Visuaalne ülevaatus ei anna täpset ja arusaadavat tulemit. Tarbija näitas korstnapühkija poolt tehtud akti, kus oli kirjas, et korsten on korras, kuid mõõtmistulemuste akt puudus. Kaupleja soovitas Toru-Jüri OÜ-d, kuna ettevõtte pakub korstna tõmbetugevuse mõõtmise teenust Mõõtmine näitas, et tõmme ei vasta etteantud normile. Selle tagajärjel tekkis probleem, kus sulas ära põleti ja graanuli teo vaheline toru. Toru-Jüri OÜ pakkus koheselt lahenduseks korstna ventilaatorit aga tarbija ei olnud nõus. Rääkisime ka edaspidise põleti kasutamise ohtlikkusest. Kuna tarbija teeb takistusi ja eirab ohutusnõudeid siis ei saa edasi tegutseda ja tagada ohutut ja töökindlat põleti tööd. Põleti on ise igati töökorras.

Kaupleja leidis, et tarbija poolt Toru-Jüri OÜ-le tasutud arvete tasumise kohustust tal pole, kuna kaupleja pole lepingutingimusi rikkunud.

### **Komisjoni istung:**

Tarbija esindaja selgitas, et eelmisest kütteperioodist mäletab, et süütamisel tuli suitsulõhna. Uuel kütteperioodil sulas ära toru, mis pelleteid transpordib kui ka transporterit otsas tiivik. Kauplejaga kokkuleppele ei saanud. Telefoni teel üritas, kaupleja soovitas kasutada Toru-Jüri. Garantii ajal juhtus. Esitati ka arve. Esimest korda mõõdeti tõmme. Põletil on ette nähtud tõmbevõimsus 20 Pa, aga mõõdeti 13 Pa. Tõmme on vaja suurendada ja seda saab tõmbeventilaatoriga. Info oli olemas eelmise aasta jaanuaris. Kaupleja sai sellest teada kui Toru-Jüri mõõtis. Põleti juhendmaterjal on kirjas, et peab olema 20 Pa tõmbevõimsus. 234 eurot oli kohalesõit ja parandus. Läbi tarbijakaitse sai teada, et kaupleja oli nõus seadistust tegema. Vastas, et kuidas saab olla kindel, et seadistus tehakse. Enne tegudele asumist tuli käre pakane ja aparaat läks uuesti katki. Helistas kauplejale, pikk vestlus ja vastus oli, et tõmbeventilaator tuleb paigaldada. 895,60 eurot oli töö maksumus. Pakkumist ei ole olnud kauplejalt, et mõõdame tõmme. Põleti juhendmaterjal on kirjas, et vajab tõmbeks 20 Pa. Toru-Jüri poolt öeldi, et 50 kW põleti 25 kW katla ette ei sobi. Tuleb majas modifikatsioone teha. Viga oli eos sisse kirjutatud. Viga oli võimalik vältida. Eelmine ei olnud sama seeria põleti ja eelnevalt sellist probleemi ei olnud. Oleks enne pidanu mõõtma korstna tõmme.

Toru-Jüri küsis, kus on vana põleti, et paneks tagasi ja oleks ohutum. Maaletooja kaudu tuli info, et seadistusega saab asja parandada. Helistasin kauplejale, et kui läheb seadistuse tegemiseks, tahaks kirjalikku akti, aga ütles et ta ei ole kirjanik ja pärast kasutame tema vastu. Põleti igapäevast hooldamist on mu isa teinud vastavalt juhendile. Piltlikult läbi puhumise teel. Muid töid on teinud kaupleja ja on jõudnud ka maaletoojani. Keegi meist ei ole seadistusi muutnud, kuna ei tunne seadet. Korra päevas suruõhuga läbi puhumist on isa teinud. Hooldamist kui sellist kaupleja ei ole teinud. Kui oleksime teadnud, et 50 põleti nõuab ka lisatõmmet, oleks saanud mõelda mida teha. Ei vaidle vastu, et ventilaator tuli paigaldada. Praegu toimib kõik. Nõue on Toru-Jüri poolt väljastatud arved tasuks kauplejale. Võimalus ka kompromissiks.

Kaupleja esindaja selgitas, et teda kutsus kohale tarbija probleemiga, et maja külm. Oli ka enne objektil käinud, teadis probleemist eelnevat. Vana põleti ei andnud piisavalt sooja. Vana põleti oli nõrk. Läks kohale ja ütles tarbijale, et leiab kõik vead üles, palju vigu. Katelt ennast ei ole tema paigaldanud ega toru. Ei ole korstnat ehitanud. Arutasid tarbijaga omavahel, et hoida raha kokku, tuleb kusagilt alustada. Ei saa enne alustada kui ei ole tuld üleval. Otsustasid koos, et paigaldavad uue põleti, katla saab alati uue osta. Teadis, et põletil on uus modifikatsioon ja saab võimsus maha võtta ja ei pea pidevalt 50 kW olema. Vana põleti 25 kW oli nõrk. Põleti sai toodud ja käima pandud. Ei olnud tundemärke, et suitsu ajab. Esimene nähe tuli välja sügisel. Tarbija tuli poodi, et põles läbi voolik. Teadis, et viga selles, et tõmme kehv. Teol peal ventilaator ja kui see ei tööta, siis sulatab vooliku läbi. Probleem tekkinud sellest, et tõmme kehv. Kohe ei näita välja. See ei ole kaupleja probleem, et tõmme ei ole korras. Aeti talle vastu, et tõmme on korras. Teadis, et Toru-Jüri tegeleb tõmbetugevuse mõõtmisega. Samal päeval kohapeal selgitas, et edasi põletit kasutada ei tohi. Variandid, et kas uus korsten või paigaldada ventilaator. Venitati pikka aega selle valiku tegemisega. Peale seda kasutati põletit edasi. Kaupleja käis välja lahendused. Kui kaupleja katlamajja läks, siis nägi koheselt probleemi. Suitsud ja korstnad ei ole kaupleja pärusmaa. Selgus natukese aja pärast, et laotud korsten on peenem kui katla ühendus. Natuke varjatud viga. On käinud korstnapühkijad ja kõik korras. Vaatas pärast põleti paigaldamist, et kõrvalnähtusid ei ole, süsteem töötab. Töötab sügiseni. Enne seda ei olnud probleemist kauplejat teavitatud. Sügisel ja Toru-Jüriga koos ütlesid mõlemad, et ei tohi süsteemi kasutada. Seadistada võib, aga tõmme tuleb ikka korda teha. Sügisel kohe oleks pidanud otsuse tegema. Kõige kallim variant oli uus korsten teha, odavam ventilaator panna. Kõik töötab praegu väga hästi. Korsten on ebakvaliteetne ja seda enne läbi ei näe kui reaalse kasutamisega. Nii kui on märku antud, on kaupleja kohe läinud kohale. Kui tarbija tuli pretensiooniga poodi, siis kohe läks kaupleja kohale. Silmaga vaatlemine pole tulem, tuli mõõtmine tellida. Enne ei olnud vaja mõõta. Korstnapühkija akt ütleb, et on korsten korras. Põletil automaatika ja kaitse peal, pool aastat ei juhtunud midagi. Teadis, et on tõmbeviga. Andis vihje, et tõmme on halb. Peremees ei tulnud kaasa. Eeltöö oli see, et mitu korda kutsus kauplejat kohale, et põleti ei tööta. Mina enne ei teadnud kui sügisel, et sisse ajab. Leppisid tarbijaga kokku, et paigaldavad uue põleti ja siis näevad, mis viga veel välja tuleb. Ütles, et järgmise etapina võib-olla panna ka suurema katla. Ei ole teinud eelmõõtmisi. Korstnatõmbe tugevust ei mõõtnud eelnevalt. Kaupleja ei pea hooldust tegema, võib-olla korra aastas üle vaatama. Kui viimati käis, siis tegi viimase seadistuse. Kaupleja on kõik õigesti teinud, ei ole nõus tasuma esitatud nõuet. Kuna teema läks probleemseks, siis seadistust omapäi tegema ei läinud. Toru-Jüri esindajat kätte saada, see võttis aega. Panime parameetrid paika ja ventilaator oli vajalik. Tänapäevane praktika on parim võimalik mille peale isegi Toru-Jüri ei tulnud. Seal on viga veel ja ei ole lõppenud. Seal veel vaja täiendada. Põleti töötab, häälestus tehtud. Ei ole vaja uut katelt panna. Kaupleja korstnasse ei lähe, kuna on soojustehnik. Korsten, katel, maja oli tarbija poolt. Läks viga otsima, et küte õigesti tööle läheks. Halva juures leitud ka oluline viga üles. Varjatud viga tagaplaanis. Hea, et leidsid vea. Seal majas veel viga, asjad ei ole veel lõppenud. Täna toimib,

kuid ohtlikud teemad ülal. Seadmestik töötab, korstna ja katla raha sai kokku hoitud. Odavamad lahendused sai leitud. Peale paigaldust tekkis mingi nähe, siis miks kohe tema poole ei pöördunud. Ei ole tarbijale kahju tekitanud, pigem kasu, rahaliselt ja tehniliselt. Majas on veel teisi probleeme, täna ei tule otseselt katlamajja värske õhu sissevoolu toru või kanalit, mis peab kindlasti olema, sealt saab põleti hapnikurikka õhu, õhk peab tulema otse õuest. Kui kaupleja väide vale, võib küsida lisa Päästeameti inspektorilt. Majas on kamin. Kui tekib katla põlemisega hõrendus, siis kui kaminat kasutada, siis võib vingu maja peale laiali kanda. Tarbija väitis kauplejale, et siis ei kasuta kaminat kui kasutavad katelt. Peab olema eraldi sissepääs. See on välja ehitamata.

Pooled pakkusid istungil vastastikku kompromisslahendusi, kuid kompromissini ei jõudnud.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

Tarbija ja kaupleja vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. Ostetud asja ebaõigest paigaldamisest tulenevat lepingutingimustele mittevastavust loetakse võrdseks asjast tuleneva lepingutingimustele mittevastavusega, kui asja paigaldas müüja. Komisjoni hinnangul paigaldas kaupleja tarbijale põleti, mis ei vastanud korstna tõmbevõimsusele ning seetõttu kütteperioodil sulas ära toru, mis pelleteid transpordib ning kahjustus transporteris otsas paiknev tiivik. Komisjoni hinnangul oleks kaupleja põleti paigaldamisel pidanud veendumakorstna tõmbe põletile vastavuses. Kaupleja esindaja kinnitas istungil, et sai aru, et korstna tõmme pole piisav, kuid tarbija kinnitas vastupidist. Kaupleja leidis, et tema korstna tõmbevõimsust mõõtma ei pidanud. Komisjoni hinnangul oma kutsetegevuses tegutsev kaupleja peab tagama enda poolt paigaldatud küttesüsteemi toimimise ning vajadusel tegema või laskma teha ka selleks vajalikud mõõtmised. Kui mõõtetulemused ei vasta nõuetele, siis tuleb tellijat sellest informeerida ning küttesüsteemi paigaldada ei tohi. Pärast toru sulamist ja tiiviku kahjustumist informeeris tarbija kauplejat ja soovis asja parandamist. Kaupleja soovitas kasutada puuduste kõrvaldamisel põleti maaletoojat. VÕS § 222 lg 5 kohaselt kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist. Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et esimesest remondi 28.10.2020 eest OÜ-le Toru-Jüri tarbija poolt tasutud summa 234 eurot kuulub kauplejalt tarbija kasuks väljamõistmisele.

Tarbija esindaja selgitas istungil, et kui tarbija oleks teadnud, et paigaldatud põleti korstnaga ei ühildu, siis ta oleks hakanud otsima muid variante. Komisjon nõustub kauplejaga, et tarbija sai ventilaatori paigaldamise kohesest vajadusest teada pärast Toru-Jüri OÜ poolt tehtud tõmbevõimsuse mõõtmisi. Ometi jätkas tarbija küttesüsteemi kasutamist. Seetõttu leiab komisjon, et ventilaatori paigaldamisega tehtud kulutused ning jaanuaris 2021 Toru-Jüri OÜ poolt tehtud remonttööd ei ole tingitud kaupleja tegevusest või tegevusetusest. Komisjon märgib, et eelnevalt kasutuses olnud põleti ning katel vajasisid kasutusjuhendi kohaselt samuti 20 Pa tõmmet. Seega pidi tarbija küttesüsteemi toimima saamiseks paigaldama igal juhul korstnale ventilaatori. Komisjon jätab seetõttu tarbija nõude 18.01.2021 Toru-Jüri OÜ-le

tasutud arve hüvitamiseks rahuldamata.

Komisjon juhib tarbija tähelepanu, et kaupleja poolt istungil esitatud väited küttesüsteemi ohtlikkusest on vägagi tõsiseltvõetavad ning annavad alust kahtlustada katlaruumi nõuetele mittevastavust, kuna katlaruumis puudub katla põlemisõhuga varustamiseks sissepuhkeava. Sissepuhkeava puudumine ja ebapiisav tõmme korstnas võivad olla otseses seoses.

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

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/

Priit Poschlin

/allkirjastatud digitaalselt/