

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-16561-013
Otsuse kuupäev	26. märts 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Liilia Laks, Raino Kalekin
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Plasto Aknad.Uksed, 11660863
Tarbija nõue	Lepingu täitmise/lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	17. märts 2021

### **Resolutsioon:**

1. rahuldada tarbija nõue. Kauplejal viia vaidlusalune aken lepingutingimustega vastavusse parandamise või asendamise teel.

### **Asjaolud:**

Tarbija on pöördunud 04.12.2020 Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 07.01.2021.

Tarbija tellis 28.07.2020.a. kauplejalt erinevaid aknaid (viis akent), mille maksumus oli 1513 eurot (tellimus #101472 ja arve nr. 697212).

Tarbija sõlmis akende ostmiseks ka järelmaksulepingu nr. PLA01779, mille kohaselt järelmaksu andjaks Inbank AS.

Tarbija on seisukohal, et üks aken on valmistatud valede mõõtudega ja kaupleja poolt tekitatud defektiga.

Tarbija avalduse kohaselt sai ta aknad kätte 10.11.2020. Üks aken oli vales mõõdus (tarbija tunnistab, et üldmõõdu võis ta ka ise valesti sisestada), sest vaidlusaluse akna kõik kolm klaasidega osa pidid olema võrdsed, kuid tarbija väitel ei ole. Akna keskmine osa on laiem, äärmised kitsamad. Samuti on aken väidetavalt lühem (tellimuses 3350 mm aga tegelikkuses 3170 mm) ja profiil ei ole tellimusele vastav.

Tarbija tellis oma nägemuse järgi akna, mille kõik osad on võrdse laiusega 700 mm. Lisaks toob tarbija välja kriimustuse akna raamil, mis samuti polnud algselt nähtav, sest oli kile all. Tarbija selgituste kohaselt oli kaupleja üritanud puudust eelnevalt markeriga värvides peita. Tarbija peab seda suurimaks probleemiks, mis rikub akna välisilmet. Tarbija pidas kauplejaga kirjavahetust novembrikuus, kuid kokkuleppele ei jõutud. Tarbijale vastati, et pakkumine on tehtud tarbija poolt läbi kodulehe 27.10.2019.a tehtud päringu ja sisestatud mõõtude järgi ning seda ei ole hiljem muudetud.

Tarbija nõudeks on 366,49 euro tagastamine vaidlusaluse akna eest.

07.01.2021 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 18.01.2021 saadetud kirjaga. Kaupleja on seisukohal, et tarbija nõue raha tagastamise osas on alusetu.

Peale kaupleja vastuse saamist saatis tarbija 11.02.2021 komisjonile oma täiendavad

kommentaarid. Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga. Tarbija sõnul on kaupleja esitanud valeväiteid ja aknaraamil olev vigastus oli koheselt olemas ja tekitatud läbi kaitsekile ning ka eelnevalt juba pruuni värviga parandatud, sest kaitsva kile peal oli pruun värv. Aknad toimetati kohale kaubikuga, ning olid seal kinnitatult. Tarbija kattis aknad koormakattega. Paigaldajad avastasid suure akna paigaldamisel, et aknal on vigastus ning juhtisid sellele tarbija tähelepanu. Tol hetkel tarbija esimest korda märkas, et tegemist on defektiga, kuna ennem oli lihtsalt arvanud, et kaitsekile on tootmises saanud värviga kokku.

Tarbija märgib, et kaupleja vastuses tema pretensioonile on öeldud: "antud kriim ei mõjuta akna omadusi ja võite parandusvärvile järgi tulla". Seega olid nad teadlikud, mille nad väljastasid.

Tarbija viitab ka enne akende paigaldamist tehtud fotodele, millelt on selgelt näha, et kriimustus on akendel olemas enne paigaldust. Tarbija kinnitab ka, et akende transport objektile oli turvaline ja aknad tõsteti paigalduseks üles tõstukiga

15.03.2021 komisjonile saadetud täiendavates seisukohtades kinnitab tarbija, et ei vaidlusta akende mõõtu. Tarbija vaidlustab aknal mõõtudega 700/1770/700 oleva kahjustuse.

Heauskliku ostjana ei osanud kahtlustada hilisemalt kaitsekile eemaldamisel paljastuvat kahjustust, mida vastuvõtmise hetkel ei osanud vaadata. Kilel oli lihtsalt mingi värv ja sellega asi piirdus, ilma et oleks asjasse süüvinud või hakanud kilet aknalt eemaldama. Kuigi värvi märkasid nii aknaid transportinud autojuht kui ka tunnistaja. Alles siis, kui aknapaigaldajad eemaldasid asendamisel kaitsekile ning näitasid kahjustust, sai selgeks, miks oli aken värvine. Tarbija juhib tähelepanu asjaolule, et aknaid säilitas kaupleja ning ka transport oli tellitud kauplejalt.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue:

Variant 1. Antud toode tagastatakse kauplejale ning tehakse kahjustatud akna väärtuses tagasimakse.

Variant 2. Kaupleja parandab antud akna selliseks, et ühtegi silmaga nähtavat defekti ei ole (tarbija heakskiidul) või valmistab uue akna.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitas oma 14.12.2020 vastuses tarbija avaldusele, et lepingu kohaselt pidid nad valmistama viis akent. Tarbija sooviks oli kolmeosaline mudel ja mõõtudeks märkis tarbija 700/700/700 ja kogulaiuseks 3170 mm. Kaupleja müügikonsultant pakkus akent valmistada mõõtudega 700/1770/700 = 3170mm, selleks, et kogulaius vastaks tarbija poolt soovitul. Kirjavahetuses juhtis müügikonsultant tarbija tähelepanu, et tarbija mõõdud üle kontrolliks "Palun vaadake üle akende mõõdud, Teie sisestatud üldlaius ja osade laius ei lähe kokku". Tarbija ei soovinud mõõtmeid korrigeerida ja 29.06.2020 kinnitas kaupleja esindaja poolt vormistatud pakkumise. Mõõtmise, transpordi, paigalduse teenuseid tarbija ei soovinud. Aknad sai tarbija kätte 30.09.2020 ning kaupleja sõnul kontrollis tarbija kauba üle ja kinnitas kättesaamist ka allkirjaga kauba saatelehel.

Hiljem vaidlustas tarbija akna mõõdud, mis tarbija hinnangul pidid olema-akna laius 3350 mm ja kolm võrdset osa 3x700 mm. Kaupleja sõnul ei vasta see tõe ja ei anna ka kogulaiuses tarbija poolt soovitud mõõtu kokku. Kaupleja rõhutab, et e-poe mudeli joonised on illustratiivsed ja akende osad on alati joonise peal võrdsed. Kaupleja vastuse kohaselt on tarbijale selgitatud, et aknad on valmistatud vastavalt tarbija poolt kinnitatud pakkumisele nr: 11917723.

17.11.2020.a teavitas tarbija aknal olevast kriimustusest, kuigi septembris sai kauba kätte ja siis olid aknad korras ja terved. Akende paigaldamisega kaupleja ei tegelenud ja tema sõnul ei

saa ta vastutada selle eest, mis akendega tarbija valduses toimub.

Väide, et kriim oli kile all ei vasta samuti tõele, sest profiili tarnija saadab profiili juba koos kilega ning kaupleja lõikab ja keevitab tehases profiili samuti koos kilega. Fotol on profiili peal sirge kriim, mis ristub üle keevituse koha ja see tähendab kaupleja sõnul, et profiil oli vigastatud siis, kui aken oli juba valmis ja tarbija käes. Tõenäoliselt sai profiil vigastada paigalduse ajal. Üheks võimaluseks on seda kohta värvida markeriga või siis asendada profiil, kuid see on tasuline töö. Kokkuvõtvalt on kaupleja seisukohal, et tarbija nõue raha tagastamise osas on alusetu.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 28.07.2020 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses.

VÕS § 208 lg 2 kohaselt kohaldatakse müügilepingu regulatsiooni ka lepingutele, mis on sõlmitud valmistatava asja tellimiseks.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Kuivõrd tarbija avaldas oma 15.03.2021 saadetud kirjas, et et ei vaidlusta akende mõõtu, lähtus komisjon sellest, et tarbija loobus oma nõudest akende mõõtude osas.

Tarbijal on jätkuvalt nõue kaupleja vastu aknal esineva kriimustuse osas.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena VÕS § 108 tähenduses, kuivõrd tarbija sooviks on lepingutingimustele mittevastava aakna parandamine või asendamine.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt juhul, kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus nõuda kauplejalt lepingu täitmist puudusega asja asendamise või parandamise teel.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217 lg 1 ja lg 2 p 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ja sealhulgas ka kvaliteedi osas.

VÕS § 217 lg 2 p 2 kohaselt asi ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui:

kokkuleppe puudumisel asja omaduste kohta ei sobi asi teatud eriliseks otstarbeks, milleks ostja seda vajab ja mida müüja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui ostja võis mõistlikult tugineda müüja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse

VÕS § 217 lg 2 p 6 kohaselt ei vasta asi lepingutingimustele, kui tarbijalemüügi puhul ei ole asi seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel.

Komisjon asus asja materjalidega tutvumise järel seisukohale, et tarbija võis mõistlikult eeldada, et talle tarnitakse aken, millel puuduvad välisküljel nähtavad kriimustused..

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2 järgi vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse VÕS § 218 lg 2 järgi, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Tarbija teavitas kauplejat avastatud puudusest kriimustuse näol 17.11.2020, mil asja üleandmisest oli möödunud vähem kui kuus kuud.

Seega lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskoormus kauplejal.

Komisjon tuvastas tarbija poolt esitatud fotode alusel, et vaidlusalusel aknal (mõõtudega 700/1770/700 mm) esineb kahjustus paremal pool profiilil üleval nurgas selgelt märgatava kriimustuse näol. Fotodelt nähtub, et kahjustus oli olemas mahalaaditud akendel enne paigaldamist.

Tarbija esitatud andmetest nähtub, et akende transport telliti kauplejalt.

Kaupleja ei esitanud komisjonile tõendeid, mis lükkaks selgelt ümber seadusest tuleneva asja lepingutingimustele mittevastavuse eelduse.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud objektiivselt hinnatavaid tõendeid, mis kinnitaks tema väidet, et septembris kauba kättesaamisel olid aknad korras ja terved.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava akna üleandmisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 108 lg 2 järgi juhul, kui võlgnik rikub kohustust, mis ei seisne raha maksmises, võib võlausaldaja nõuda temalt kohustuse täitmist. VÕS § 108 lg 6 järgi õigus nõuda kohustuse täitmist hõlmab ka võlausaldaja õiguse nõuda mittekohase täitmise parandamist, asendamist või muul viisil heastamist niivõrd, kuivõrd seda võib võlgnikult mõistlikult oodata.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt, kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga.

Müüjal on selle sätte mõtte kohaselt õigus asja asendamise asemel asi parandada, kui selline lahendus on talle vähemkulukam.

Eeltoodust lähtuvalt on kaupleja kohustatud vastavalt VÕS § 222 viima akna lepingutingimustega vastavusse.

Tarbija on alternatiivselt esitanud ka lepingust osalise taganemise nõude vaidlusaluse akna osas.

VÕS § 116 lg 1 kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine).

Komisjon ei tuvastanud kaupleja tegevuses olulise lepingurikkumise tunnuseid, mille puhul esineks tarbijal õigus lepingust taganeda.

Otsuse tegemise aluseks olevad menetlusõiguse normid

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp  
/allkirjastatud digitaalselt/

Liilia Laks  
/allkirjastatud digitaalselt/

Raino Kalekin  
/allkirjastatud digitaalselt/