

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11279
Otsuse kuupäev 18.12.2024
Komisjoni koosseis Enn Tonka
Rainer Tamsalu
Diana Lints

Tarbija
Kaupleja ARUTECH PARIMAD AKNAD OÜ (10586774)

Tarbija nõue Parandamine või asendamine.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja on kohustatud ukse lepingutingimustega vastavusse viimiseks selle omal kulul parandama. Kui parandamine ei ole võimalik tuleb uks kaupleja kulul asendada lepingutingimustele vastavaga

Asjaolud:

Tarbija esitas 26.08.2024 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija ja kaupleja sõlmisid 03.05.2024 müügilepingu (tellimus nr 130479 (HA01529)) tarbijale lükandukse valmistamiseks ja müügiks koos pakkimise ja transpordiga. Lepingu hind oli 4155.99 eurot, sh lükandukse pakkimine 150 eurot ja transport 282 eurot. Tarbija tasus lükandukse eest täielikult 03.05.2024. Kaupleja toimetas ostetud ukse tarbijani 28.05.2024 tehasepakendis. Tarbija paigaldas ukse 05.08.2024. Ukse paigaldamise järgselt selgus, et uks oli deformeerunud. Ukse ülemine tala oli kõveraks ja lohku tõmbunud. Samal päeval teatas tarbija leitud puudustest kauplejale. 05.08.2024 vastuses tarbijale saatis kaupleja tarbijale pikaajalise ladustamise juhendi. Kaupleja pakkus tarbijale ukse reguleerimist eraldi tasu eest. 06.08.2024 kirjas kauplejale selgitas tarbija, et ukse kahjustus on tekkinud halva pakkimise tõttu ning palus saata kohapeale kaupleja spetsialisti, kes annaks nõu, kuidas uks töökorda saada.

Hilisemas kirjavahetuses ja ka telefonivestlustes soovitati tarbijal paigaldada kiilud ja kruvid, et uks korda saada. Tarbija sellise lahendusega ei nõustunud. 16.08.2024 vaatasid kaupleja müügiesindaja ja meister lükandukse tarbija juures üle. Leiti, et ukse kahjustus on tingitud ukse pakendist. 22.08.2024 kirjas tarbijale selgitas kaupleja müügiesindaja, et ta oli peakontoris rääkinud, et uks oli valesti pakitud – linnid oleksid pidanud olema kolmes kohas (äärtel ja keskel). Tegelikult olid linnid neljas kohas. Kaupleja müügiesindaja edastas kaupleja seisukoha, et tarbija oleks pidanud ise kaupleja kodulehelt uurima pikaajalise ladustamise korda ja pakkelinid kohe ukse kättesaamise järel läbi löikama.

23.08.2024 kirjas tarbijale teatas kaupleja, et kõik tingimused, sh kauba ladustamise ja transportimise juhised on kättesaadavad kaupleja kodulehel. Lisaks on pooltevahelise lepingu p-s

4.14 sätestatud, et kaupade tellimisel ilma kauplejapoolse paigalduseta, eeldatakse, et kliendil on piisavad teadmised akende ja uste korrektseks käsitlemiseks. Kaupleja pakkus tarbijale võimalust viia uks kauplejale tagasi ja kaupleja parandab selle minimaalse hinnaga.

Avalduses komisjonile nõuab tarbija ukse parandamist või asendamist.

Kaupleja seisukoht:

16.09.2024 esitas kaupleja komisjonile kirjaliku seisukoha. Kaupleja märkis, et tarbija sai ukse kätte maikuus ja möödus rohkem kui kaks kuud enne, kui esitas pretensiooni, mida kaupleja ei saa rahuldada. Tellija probleem tekkis, ukse vale ladustamise tõttu. Kogu vajalik info on kaupleja kodulehel olemas, sealhulgas kauba ladustamise ja transportimise juhised. Lepingu punktis 4.14, sätestatakse, et ilma paigalduseta kaupade tellimisel eeldatakse et kliendil on piisavad teadmised akende ja uste korrektseks käsitlemiseks. Kaupleja kordas pakkumist tuua uks tootmisesse, kus tehakse kõik võimalik, et viga minimaalse hinnaga parandada. Parandustööde eest esitatakse tellijale täiendav arve.

15.10.2024 kirjas komisjonile selgitas kaupleja täiendavalt, et tarbija teavitas kauplejat avastatud puudustest hilinemisega alles 05.08.2024, mis on rohkem kui kaks kuud ukse kättesaamisest. Kaupleja kodulehel on vaba juurdepääs pakendamise ja paigaldamise juhistele, millega tarbija oleks pidanud tutvuma. Tarbija on neid juhiseid ignoreerinud. Tarbija ei järginud ukse ladustamise nõudeid ning lükkas paigaldamise edasi, mille tõttu tekkisid probleemid toote kvaliteedis. Samuti ei eemaldanud tarbija paigaldusrihmasid, mis põhjustas kahjustusi. Kaupleja ei vastuta tarbija tegevusetuse eest toodete nõuetekohase ladustamisel ja paigaldamisel.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kogutud kirjalikke tõendeid leidis, et tarbija nõue on põhjendatud ja see tuleb rahuldada.

Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 tähenduses. Asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses.

Pooled ei vaidle ukse puuduse olemasolu üle. Puuduse tekkimise põhjuseks peab tarbija ukse ebaõiget pakkimist, kaupleja aga selle liiga pikka pakendis hoiustamist. VÕS § 217 lg 2 p 5 ei vasta asi lepingutingimustele, kui vallasasi ei ole pakitud seda liiki asjadele tavaliselt omasel viisil, sellise viisi puudumisel aga asja säilimiseks ja kaitseks vajalikul viisil. Tarbijale müüdud ukse pakend ei taganud ukse säilimist ja kaitset. VÕS § 217¹ lg 2 p 3 kohaselt tuleb asi üle anda koos kõigi kokkulepitud tarvikute ja juhistega, sh paigaldusjuhistega. Vastavuses VÕS § 217¹ lg 3 peab asi olema üle antud koos selliste tarvikutega, sh pakendid, paigaldusjuhised või muud juhised, mille saamist võib tarbija mõistlikult eeldada. Ukse üleandmisel kaupleja tarbijale mingeid juhiseid ukse hoiustamiseks ei andnud. Kaupleja saatis tarbijale pikaajalise ladustamise juhendi

alles 05.08.2024, so pärast tarbija pöördumist kaupleja poole ukse puuduste tõttu. Ukse pakkimine oli müügilepingu lisa 1 kohaselt eraldi teenus, mille eest tarbija maksis 150 eurot. Komisjon leiab, et tarbija võis mõistlikult eeldada, et pakkimine tagab VÕS § 217 lg 2 p 5 sätestatud tingimuste täitmise. Kui pakend oli ette nähtud ainult ukse transpordiks, oleks kaupleja pidanud sellest tarbijat teavitama. Kaupleja arvamus, et tarbija oleks ise pidanud kaupleja kodulehel tutvuma ukse paigaldamise ja hoiustamise juhistega on ekslik ning ei põhine seadusel. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 6 lg 1 ja 2 kohaselt peab kaupleja tootele lisama kasutusjuhendi. Kasutusjuhend peab muu hulgas sisaldama vajalikku teavet kauba õigeks hoiustamiseks. TKS § 6 lg 4 sätestatakse kaupleja kohustus anda kasutusjuhend tarbijale paberil või muul püsival andmekandjal. Vaid tarbija nõusolekul teeb kaupleja juhendi kättesaadavaks muul viisil. Müügilepingu sõlmimise ajal, samuti ukse kättesaamisel tarbija ei teadnud ega pidanudki teadma ukse hoiustamise erinõudeid.

Kaupleja väidab, et tarbija teatas temale puudusest rohkem kui kaks kuud pärast ukse kättesaamist pidades seda puudusest teatamisega hilinemiseks. Tegelikult teatas tarbija avastatud puudusest kauplejale tähtaegselt. VÕS § 220 lg 1 teise lause kohaselt peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale kahe kuu jooksul pärast seda, kui ta sai mittevastavusest seada. Nähtuvalt vaidluse asjaoludest teatas tarbija kauplejale ukse lepingutingimustele mittevastavusest kohe sellest teadasaamisel. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija teadis ukse puudustest varem.

Tarbija nõude rahuldamata jätmisel tugineb kaupleja ka pooltevahelise müügilepingu p-le 4. 14, milles on tingimus, et kui ostja tellib toote ilma kaupleja paigalduseta, siis eeldatakse, et tal on vajalikud teadmised ja oskused paigaldus- ja reguleerimistööde tegemiseks. Sel juhul kaupleja ei vastuta puuduste eest ja garantiikohustused ei kehti. Komisjon märgib, et sellel lepingusätteil ei ole puutumust tarbija ja kaupleja vahelise vaidlusega.

Kaupleja on andnud oma toodetele, sh tarbijale müüdud lükanduksele osalise müügigarantii. Garantii pikkus on paigaldusega akende puhul 7 ja paigalduseta akende puhul 5 aastat. Puudused, millele müügigarantii laieneb on loetletud lepingule lisatud garantii- ja hooldustingimustes. Tarbija ukse puudus ei ole hõlmatud garantiitingimustega. Seetõttu tuleb kaupleja vastutuse määratlemisel juhinduda võlaõigusseaduse müüja vastutust asja lepingutingimustele mittevastavuse puhul reguleerivatest sätetest. VÕS § 218 lg 2 ja 2² kohaselt vastutab müüja tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, 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. Kaupleja on vastutav ukse lepingutingimustele mittevastavuse eest. Tarbija on esitanud müügilepingu täitmise nõude õiguskaitsevahendina. Vastavuses VÕS § 222 lg 1 võib ostja, kui asi ei vasta lepingutingimustele nõuda müüjalt selle parandamist või asendamist. Vaidluses ei ole tuvastatud VÕS § 222 lg 2¹ nimetatud asjaolusid, mis õigustaksid kaupleja keeldumist ukse lepingutingimustega vastavusse viimisest. VÕS § 222 lg 4 alusel kannab müüja asja parandamise või asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, reisi- ja materjalikulud. Kui parandamiseks või asendamiseks on vajalik lepingutingimustele mittevastava asja eemaldamine, mis enne mittevastavuse ilmnemist oli oma laadile ja otstarbele vastavalt paigaldatud, hõlmab parandamise või asendamise kohustus ka asja eemaldamist ja asendava või parandatud asja paigaldamist või vastavate kulude kandmist.

VÕS § 222 lg 3 alusel peab ostja, kui lepingutingimustele mittevastavuse tuleb kõrvaldada asja parandamise või asendamise teel, tegema asja müüjale kättesaadavaks.

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

Enn Tonka

Rainer Tamsalu

Diana Lints

/allkirjastatud digitaalselt/