

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-00268-021
Otsuse kuupäev	23. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Signe Naarits, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	Maasoojus OÜ, 11903828
Tarbija nõue	Lepingust taganemine, ostuhinna tagastamine ning kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	9. mai 2022

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

17.03.2020 andis Maasoojus OÜ (edaspidi: Kaupleja) Tarbijale üle ja paigaldas õhk-vesi soojuspumba Vaillant aro THERM A7/W35. Seadme kogumaksumuseks koos paigaldusega oli avalduses toodu kohaselt 6814,20 eurot. Tarbija väidetel tasus ta 06.03.2020 arve nr 3920 alusel 5185,20 eurot, 10.03.2020 arve nr 3935 alusel 264 eurot ning 1365 eurot maksis sularahas.

Tarbija väidetel lähtus ta ostuotsuse tegemisel Kaupleja antud teabest ja soovitudest. Hinnapakkumises ja reklaammaterjalis oli märgitud võimsuse näitajad teatud temperatuurides, mille alusel ta tegi valiku.

Tarbija väidetel on ta korduvalt teavitanud Kauplejat, et pumba kompressor ei saavuta lubatud võimsust ja selle välisplokk jääb. Seadme tabloo näitab viga F733 ning majas on külm. Kaupleja tehnikud on korduvalt üritanud probleemi lahendada, käinud seadet üle vaatamas ja seadistamas/remontimas, kuid lahendust ei ole leidnud.

Tarbija toob välja järgmised pöördumised Kaupleja poole ja probleemi lahendamise käigu:

-26.01.2021 käis tehnik kohal, sulatas jääd välisplokil, seadistas küttekaabli teistmoodi;

-12.02.2021 sai Tarbija vastuseks, et on tehnikul tööde järjekorras ja miinukraadidega ei saa kontrollida freooni kogust;

-23.02.2021 tehnik käis kohal, sulatas jääd välisplokil, kontrollis mehhanisme ja avastas, et umbes 1 kg gaasi on süsteemis puudu. Väidetavalt lasi tehnik süsteemi värvainet ja lubas mingil ajal tulla leket otsima. Kaupleja ühendust ei võtnud ja Tarbija saatis 22.06.2021 meeldetuletuse. Tehnik tuli ja leidis, et süsteem töötab;

-22.09.2021 selgitas Kaupleja, et lubatud võimsus on võimalik labori tingimustes ning on võimalik tellida tasuline hooldus;

18.11.2021 palus Tarbija seadme demonteerida ja tagastada raha;

18.11.2021 Kaupleja keeldus nõuet rahuldamast põhjusel, et kasutatud seadmeid tagasi ei osta ning seda on kasutatud 20 kuud järjest ilma hoolduseta. Müügi protsessi käigus pakuti Tarbijale suurema võimsusega (hoonele sobivat) soojuspumpa;

15.12.2021 käis Kaupleja kohal, tegi teste (gaasi ei kaalunud) ja leidis, et seade on töökorras.

30.01.2022 saatis Tarbija Kauplejale kirja, et jälle on viga F733.

Tarbija nõudeks on lepingust taganemine ja 6814,20 euro tagastamine ning kahju hüvitamine. Kahju summat ei ole veel võimalik Tarbija väidetel välja tuua.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija ostis oma äranägemisel õhk-vesi soojuspumba hinnaga 7087 eurot, mille väljundvõimsus ei vasta maja küttevõimsusele. Tellijal puudus hoone kütteprojekt. Küttevõimsuse vajadus 6,5 kW -25 kraadi välitemperatuuriga on Tarbija enda arvutatud ja ta valis soojuspumba enda arvutuste järgi.

Soojuspumba paigalduskohaks valis Tarbija ilma vihmavee rennita katuseräästa aluse, kuhu koguneb liigselt vett ja jäätab soojuspumba väljast poolt, kaasa arvatud soojuspumba õhuvõtuava, millest energiat ammutatakse.

Tarbija on ehitanud soojuspumba ringi, lisades seadmele katuse, mis on vastuolus kasutusjuhendiga. Tarbija on asunud soojuspumpa parendama oma teadmiste järgi, ehitades seadmele juurde lisaseinad ja sulatusseadmed, mis on kasutusjuhendiga vastuolus.

Tarbija on tootja garantii ajal avanud soojuspumba koos isikuga, kellel puudub tootjatehase koolitus ning garantiitööde teostamise sertifikaat. Selle kinnituseks on akt.

Arusaamatu väite kontrollimiseks lekke ja seadme mittetöötamise kohta käis Kaupleja esindaja kohal 15.12.2021. Mingeid kõrvalekaldeid seadme töös ei esinenud. Seda kinnitas ka Tarbija oma allkirjaga.

Tarbija ei ole hooldanud soojuspumpa juhendis ettenähtud hooldustähtaja jooksul, milleks on kasutusjuhendis märgitud 1-aastane kasutusperiood, mille tähtaeg möödus 17.03.2021. Tarbijale on seda korduvalt meelde tuletatud kirjalikult mitmes e-kirjas.

Tarbija soovib soojuspumbale lisada gaasi, et soojuspump oleks võimsam, kuid see ei ole võimalik. Veakood F733 tuleneb seadme valest kasutusest, hooldamata seadmest, seadme alajahtumisest vms väiskeskonna mõjurid, mis ei lase seadmest tagada normaalset töörütmi.

Tarbija on teadlikult omal valikul ostnud 190 m² maja kütmiseks väikese võimsusega seadme. Kaupleja ei vastuta seadme valiku eest.

Kaupleja on täitnud oma kohustused korrektselt ja reageerinud garantii ajal ettenähtud tähtaegade jooksul Tarbija seadmega seotud probleemidele.

Kaupleja leiab, et Tarbijal puudub seaduslik alus nõuda raha tagastamist ning kahju hüvitamist,

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Kaupleja ei ole selgitanud välja põhjust, miks külmal ajal tekib veateade F733 ja seade lülitub välja. Vastavalt Tarbija poolt esitatud arvutustele oli talle pakutud sobiv õhksoojuspump võimsuse osas. Kaupleja ei ole tõestanud oma väidet, et seade ei vasta maja tarbimisele. Tarbijal on pretension, kuidas seade töötab või külmal ajal ei tööta. Seade oli paigaldatud Kaupleja poolt,

Seadet kasutatakse vastavalt kasutusjuhendile ja garantiitingimustele. Tarbija ehitas kaitseseina ja katuse välisseadmele vastavalt Kaupleja soovitusel, kuid seade ei hakanud korrektselt töötama ja lõpuks läks külmal ajal avariireziimi. Seadmest ei ole energiamõõdikut, mis oli hinnapakumises lubatud.

Kuna seade on täiesti jäätunud ja läks avariireziimi, siis oli vaja seda sulatada, et see läheks uuesti tööle. Tarbija pöördus korduvalt Kaupleja poole, seadme kontrollimiseks. Kaupleja kas ignoreeris palvet või vastas, et seade töötab korrektselt. Välisseadme sulatamine ei ole parandamine, vaid vajadus. See oli ainuke võimalus seade tööle saada ja maja soojaks kütta. Külmemehaaniku kutsus Tarbija selleks, et leida põhjus, miks seade ei tööta.

Teostatud kontroll Kaupleja poolt ei vasta küsimusele, miks seade läheb külma ilmaga häiresse ja ei tööta ning miks jääb soojusvaheti ja selle ümber tekib paks kiht jääd.

Kaupleja vastas pretensioonile 23.12.2021, kuid pärast seda läks seade mitu korda avariireziimi F733 veaga, sest ilm muutus külmemaks. Seda nimelt 25.12.2021, 26.12.2021, 27.12.2021, 02.01.2022, 08.01.2022, 11.01.2022, 12.01.2022 ja 29.01.2022.

Enne seadme müüki teavitas Kaupleja, et sügisel tuleks puulehtedest puhastada, talvel jälgida, et lumehanged ei segaks välisseadme tööd ja tagada, et kondentsvesi oleks ära juhitud. Need

nõuded on Tarbija poolt täidetud. Kaupleja ei saatnud Tarbijale kasutusjuhendit ega hooldusjuhendit.

Kaupleja pakkus tõesti mitu korda tasulise hoolduse tegemist. Samal ajal kinnitas, et selle tegemine garantiid ei taasta.

23.02.2021 toimus freooniga täitmine, kuna tuvastati, et umbes 1kg gaasi oli puudu. Leket keegi ei otsinud. Kaupleja ei osanud vastata, kuhu 1kg gaasi kadus ja miks. Kaupleja kinnitab, et kuvatakse arvutuslik võimsus. Samas hinnapakumises on kirjas, et seade sisaldab energiamõõdikut.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles ära kuulanud menetlusosalised ja tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldmatat alljärgnevatel põhjendustel.

Tarbija tellis Kauplejalt õhk-vesi soojuspumba koos paigaldusega.

Komisjon leiab, et pooltevaheline leping sisaldab nii müügilepingu tunnuseid võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses kui ka töövõtulepingu tunnuseid VÕS § 635 lg 1 mõttes. Kuivõrd Tarbija on esitanud pretensioone nimelt seadme osas, siis tuleb vaidluse lahendamisel kohaldada müügilepingu sätteid. VÕS § 208 lg 1 kohaselt 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. Üheks lepingupooleks on tarbija, millest tulenevalt on tegemist tarbijalemüügiga VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Puudub vaidlus asjaolu osas, et Tarbija on täitnud ostuhinna tasumise kohustuse ning Kaupleja on seadme koos paigaldusega Tarbijale üle andnud.

Käesolevas asjas Tarbija soovib ostuhinna tagastamist, s.o taganeb lepingust.

Kuivõrd vaidlusalune seade osteti 2020.a ning lepingust taganemine toimus 2021.a, siis tuleb kohaldada tarbijalemüügi osas kuni 01.01.2022 kehtinud VÕS redaktsiooni.

VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. VÕS § 217 lg 2 p 6 kohaselt 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.

Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni VÕS § 218 lg-s 2 sätestatud tähtaja jooksul ning teavitas Kauplejat lepingutingimustele mittevastavusest seaduses VÕS § 220 lg 1 kohaselt.

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.

Esitatud tõenditest ilmneb, et Tarbija pöördus korduvalt Kaupleja poole ilmnenu puuduse kõrvaldamiseks. Poolte väidetest ilmneb, et Kaupleja esindaja käis korduvalt seadet kontrollimas ning ka puudusi kõrvaldamas. Seega ei ole Kaupleja keeldunud väidetud puuduse kontrollimisest ja ka remondist.

Kaupleja väidetest ilmneb, et probleemi põhjuseks on asjaolu, et Tarbija oleks pidanud ostma võimsama õhk-vesi soojuspumba, millega Tarbija ei nõustu. Kaupleja väidetel probleem tekkis asjaolust, et seadme võimsus ei vasta köetava maja suurusele.

Tarbija esitas esimese pretensiooni seadme puuduse kohta 9 kuu möödudes seadme üleandmisest. Kehtinud VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Seega kui poolte vahel tekkis vaidlus, kas seade vastab lepingutingimustele või mitte, lasus Tarbijal tõendamiskoormis tõendada antud asjaolu. Usaldusväärseid tõendeid asjaolu kohta, et seade ei vastanud lepingutingimustele, ei ole esitatud. Tarbija ei ole omapoolsete tõenditega ümber lükanud Kaupleja väite, et probleemi põhjuseks on õhksoojuspumba mittevastavus köetavale elamule.

Kaupleja on oma kirjalikus vastuses ning ka istungil põhjendanud miks ta Tarbija väidetega ei saa nõustuda ning on teostatud seadme kontroll, kus mingit viga ei tuvastatud. 11.04.2022 istungil lükati asja arutamine edasi, et pooled saaksid kokku ja leiaksid mõistliku lahenduse.

Kaupleja esindaja väidetel seade vaadati veelkord üle ja mingeid probleeme ei tuvastatud, s.o seade oli töökorras. Selle kohta koostas Kaupleja 21.04.2022 teostatud tööde akti, milles kohaselt gaasikogus vastas normidele. Katkiseid ega mittetöötavaid detaile ei esinenud. Eemaldati soojusvaheti alumine katterest, et ei koguneks jääd ega lund väljastpoolt, mis on tootja poolt lubatud.

Kaupleja esindaja selgituse kohaselt on Tarbijale soovitatud probleemi lahenduseks osta juurde veel üks seade või lisada elektrikütte.

Tarbija jäi oma nõude juurde, s.o taganeb lepingust ja soovib ostuhinda tagasi. Lisaks sellele tal on tekkinud kahju seoses korduvate häirete tekkimisega. Ta on olnud sunnitud töölt ära tulema ja seeläbi on tekkinud ka varaline kahju.

Komisjon on seisukohal, et lepingust taganemise õiguslikuks aluseks saab olla Kauplejapoolne lepingutingimuste oluline rikkumine (VÕS § 116 lg 1). Kehtinud VÕS § 223 lg 1 kohaselt müüjat loetakse müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist. Sama paragrahvi lõike 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul loetakse müüja oluliseks lepingurikkumiseks ka asja parandamise või asendamisega ostjale põhjendamatu ebamugavuste tekitamist.

Kaupleja on põhjendanud ja tõendanud, et ta on saatnud oma tehniku kohale seadme kontrollimiseks ja väidetavate puuduste kõrvaldamiseks. Seadme mittevastavust lepingutingimustele Kaupleja ei tuvastanud. Seda väidet ei ole Tarbija omapoolsete tõenditega ümber lükanud.

Seega puudub õiguslik alus nõude rahuldamiseks ostuhinna tagastamise osas.

Tarbija väidetel on Kaupleja tekitanud talle kahju, kuid kulude arvetust ega tõendeid kahju olemasolu ja suuruse kohta ei ole esitanud.

Kahju hüvitamisenõude esitamisel on Tarbija kohustus tõendada kahju olemasolu, selle suurus. kahjutekitaja õigusvastane käitumine ja põhjuslik seos lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4). Käesolevas asjas puuduvad usaldusväärsed tõendid kulude kandmise kohta Tarbija poolt.

Komisjon on seisukohal, et kuivõrd kahju tekitamine Tarbijale Kaupleja poolt ei ole tõendamist leidnud, siis ei ole võimalik ka kahju hüvitamise nõuet rahuldada.

Komisjon peab vajalikuks pöörata Kaupleja tähelepanu alljärgnevatele asjaoludele, et ära hoida asjatuid vaidlusi:

1. Õige on, et ostuotsuse teeb ostja, kuid õhk-vesi soojuspumpade müügi korral tuleks ostjatele selgitada, kui suurele köetavale pinnale need sobivad. Teatavasti on seadmed erineva võimsusega ning ostjad ei pruugi omada vastavaid tehnilisi teadmisi.
2. Seadme paigutamisel on oluline nõuetele vastavus asukoha osas. Seega seadme paigutamiseks peaks tellijal olema ka vastav projekt, kus õhk-vesi soojuspump võib elamu välisküljes asuda. Käesolevas asjas on Kaupleja väitnud, et seade ei tohiks asuda katuse all, kuid sellele tulnuks pöörata Tarbija tähelepanu juba välisseadme paigutamisel.
3. Tarbija väidetel talle ei antud kasutus- ega hooldusjuhendit. Tulenevalt tarbijakaitseseaduse (TKS) § -st 4 on tarbijatel õigus saada vajalikku teavet kauba omaduste ja

kasutamistingimuste kohta. TKS § 6 sätestab tootja kohustuse kasutusjuhendi lisamiseks tehniliselt keerukale, ohtlike aineid sisaldavale või kasutamisel erioskusi nõudvale kaubale.

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

Mare Merimaa
/allkirjastatud digitaalselt/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp
/allkirjastatud digitaalselt/