

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-00508-011
Otsuse kuupäev	14. märts 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Martin Simmermann, Katrin Kuldkepp
Tarbija	
Kaupleja	Kliimamarket OÜ, 14302584
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	9. märts 2023

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus.
2. Välja mõista kauplejalt tarbija kasuks 144 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohutule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis kauplejalt 03.10.2022 õhk-vesi soojuspumba Panasonic WH-MXC09J3E8, mille sai kätte 22.12.2022 ja paigaldas ise. Peale paigaldust töötas juhtpaneel ja veeringlus, kuid kompressor ega ventilaatorid mitte, st seade ei kütnud. Tarbija võttis kohe ühendust kauplejaga. Kaupleja asus ilma kohale tulemata seisukohale, et kuivõrd tarbija ostis seadme ilma paigalduseta, siis kaupleja selle eest ei vastuta. Vea tegi kindlaks ja likvideeris teine ettevõtja Kliimaexpress OÜ, Tarbija tasus selle eest 144,00 eurot. Selgus, et rikke põhjustas lahtine pistik seadme sees. Hooldus- ja remonttööde protokollis märgitud kohaselt kulus tehnikul töö teostamiseks 30 minutit. Tarbija leiab, et viga (lahtine pistiku kontakt seadme sees) ei sõltu paigaldusest. Tarbija selgitas, et paigaldusjuhendis ei ole kirjas vajadust sise- ja välisosa trükkplaatide vaheliste pistikute kontrollimise kohta. Samuti ei ole antud pistikut, selle pilti, asukohta või otstarvet muidu väga põhjalikus paigaldusjuhendis dokumenteeritud. Eeldatavasti seetõttu, et antud pistikut ei ole vaja seadme paigalduse ega kasutamise käigus lahti ühendada. Lisaks kulus tehnikul 15...30 minutit probleemi tuvastamiseks, ning ta avastas pistiku tänu sellele, et pistiku plastosast ulatus metallkontakt osaliselt välja. Kui korrektselt ühendamata pistik oleks tavaline olukord, mida on paigalduse käigus vaja kontrollida, siis eeldatavasti oleks tehnik selle koheselt üles leidnud. Sellised pistikud töötavad põhimõttel, et kui metallkontakt lõpuni korpusesse lükata, ei ole võimalik seda hiljem korpusest välja tõmmata. Kui kontakt ei ole lõpuni lükatud, piisab tõesti transpordi käigus liigutamisest, et ühendus katkeks, aga selle põhjus on puhtalt tehases seadme koostamisel tehtud viga.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija tellis kaupleja käest õhk-vesi soojuspumba ilma paigalduseta. Kaupleja pakub kõikidele kütte/jahutussüsteemidele paigaldust, mille teostavad vastavalt ühe või teise tootja kvalifitseeritud külmatehnikud. Panasonicu puhul on paigaldajaks Kliimaexpress OÜ ehk Panasonicu ainukene ja ametlik PRO partner Eestis. Ühtlasi on tegemist ka ettevõttega, kes käis tarbija tellitud seadmel pistikut külge panemas. Antud hetkel tundub, et kliendi jaoks oli kaupleja pakutav paigalduse hind kallim kui mõnel teisel spetsialistil ning seetõttu on valik langenud teisele paigaldajale. Paigalduse ajal tekkis aga olukord, kus seade kuvas veateadet, mille ilmnemisel ei osanud valitud spetsialist aru saada, et millest probleem on tingitud. Juhin tähelepanu et seadmetega on kaasas paigaldusjuhend, millega peaks iga tehnik enne paigaldust tutvuma, kuna muul juhul ei olegi võimalik seadet korrektselt tööle saada. Lisaks paigalduse õpetusele on juhendis toodud välja veakoodid, mis viitavad ühele või teisele probleemile. Tarbija väitis, et seade oli tarnides vigane, mis ei ole päris tõsi, kuna kõik detailid olid terved ning midagi vahetada vaja ei olnud. Probleem oli lahtises pistikupesaga, mille kohta andis süsteem veateate, mille kohaselt tuleb pistikupesa ühendus paigaldajal üle kontrollida. Antud veakood on kuvatud soojuspumpadele põhjusega, kuna pistikud tulebki paigaldajal üle kontrollida ja seda isegi siis kui veakoodi süsteem ei kuva. Tegemist on paigaldaja hea tavaga kontrollimaks, et kõik elektriühendused on korras. Kaupleja ei nõustu väljasõidul tekkinud kuluga, kuna tegemist on paigaldaja ebapädevusega mitte probleemse soojuspumbaga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija avaldusega ning sellele lisatud materjaliga, leidis, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Tarbija ja kaupleja vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 2171 lg 3 p 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. VÕS § 2171 lg 2 p 1 kohaselt peab asi sobima otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse, arvestades Euroopa Liidu ja Eesti õigust ning tehnilisi standardeid või nende puudumise korral konkreetsel tegevusalal kehtivaid valdkondlikke tegevusjuhendeid ning p 2 kohaselt muuhulgas olema seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga. Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1 esimene lause). Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega (VÕS § 218 lg 2-2).

Ülaltoodust tulenevalt ei ole praegi komisjoni hinnangul tegemist garantiitingimuste kohaselt garantiijuhtumiga, kuid tõendamiskoormis lasus VÕS § 218 lg 2-2 kauplejal. Kaupleja ei asunud müüdnud soojuspumba tööle mittehakkamise põhjuseid välja selgitama, vaid leidis ilma seadet üle vaatamata, et seade ei tööta nõuetekohaselt tarbijast tulenevatel asjaoludel. VÕS § 222 lg 1 kohaselt kui asi ei vasta lepingutingimustele võib ostja muuhulgas nõuda müüjalt asja parandamist. Komisjon selgitab, et VÕS § 222 lg 5 kohaselt kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võis ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist. Tarbija tellis soojuspumba rikke tuvastamise Kliimaexpress OÜ-lt, kes tuvastas lahtise pistiku seadme sees. Kaupleja vastuses märkis, et Kliimaexpress OÜ näol on tegemist kaupleja koostööpartneriga, kes tegeleb Panasonic soojuspumpade paigaldamisega. Komisjon leiab, et tegemist on ilmselgelt oma ala spetsialistiga. Juhul kui tegemist oleks olnud soojuspumpadel sageli esineva puudusega, mida paigaldamise käigus sageli leitakse ning vea tuvastamine oleks olnud niivõrd lihtne nagu kaupleja vastuses kirjeldas, siis kogenud

spetsialist poleks kindlasti pidanud kulutama vea otsimiseks aega ca 30 minutit. Tarbija tasus osutatud töö eest Kliimaexpress OÜ-le 144 eurot. Komisjon rahuldab ülaltoodust tulenevalt tarbija avalduse ja mõistab eeltoodud summa kauplejalt VÕS § 222 lg 5 alusel välja.

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/

Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/