

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-01736-021
Otsuse kuupäev	20. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Marianne Metssoon, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	OÜ FULDER, 10803473
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	29. mai 2023

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, 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 maakoh্তুle esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija ostis kauplejalt 11.10.2022 õhk-vesi soojuspumba Atlantic Excellia A.I. DUO TRI 11 koos paigaldusega hinnaga 7628 eurot. Tarbija tasus kogu hinna 11. ja 12.10.2022. Kaupleja paigaldas pumba 10.11.2022, pump lülitati tööle 16.11.2022. Tarbija ei saanud pumba käivitamisel piisavat koolitust, kuigi kaupleja oli seda lubanud. Tarbija hinnangul ei olnud pump seadistatud, tarbijal tekkisid seadistuse osas küsimused. Kaupleja ei andnud tarbijale üle eestikeelset kasutusjuhendit, tarbijale anti esialgselt vaid inglisekeelne juhend. Kaupleja väljastas eestikeelse juhendi alles hiljem saates selle e-posti teel, kuid tarbija ei saanud dokumenti avada. Tarbija sai kasutusjuhendist teada, et pumba käivitamisel on tootja ette näinud protseduurid, kaupleja oleks pidanud koostama käivitusprotokolli, milline on garantii algusaja arvestuse aluseks. Tarbija nõudis kauplejalt käivitusprotokolli väljastamist, kaupleja ei ole protokolli üle andnud. Tarbija hinnangul ei ole pump korras, kuna ei kajasta tarbitud elektrikogust õigesti. Pumba elektri tarbimise jälgimiseks paigaldas tarbija eraldi voolumõõtja. Voolumõõtja ja pumba juhtpuldil kuvatavad tarbitud energia näidud erinevad kuni 3 korda, pump näitab väiksemat tarbimist. Kaupleja reklaamis pumpa kui ökonoomset soojatootjat, mis tegelikult ei vasta tõele. Tarbija muutis menetluse käigus oma nõuet ja teatas, et soovib müügilepingu lõpetada.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja tagasi saada ostuhinna 7628 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et on lepingu täitnud vastavalt selle

tingimustele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 2171 lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele. Kui ostetud asi ja selle paigaldus ei vasta lepingutingimustele, võib ostja esitada VÕS § 222 lg 1 alusel lepingu täitmise nõude ja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. Tarbija esitas kauplejale esialgu lepingu täitmise nõude. Kui kaupleja ei asu tarbija lepingu täitmise nõuet täitma ja põhjustab sellega tarbijale ka ebamugavusi, võib tarbija VÕS § 223 lg 1 p 2 ja p 5 alusel müügilepingust taganeda. Tarbija esitas kauplejale müügilepingust taganemise avalduse.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kumbki menetlusosaline peab tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Komisjonis algatatakse tarbijavaidlus Tarbijakaitseaduse (TKS) § 40 lg 3 kohaselt tarbija avalduse alusel, tarbija peab TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt avalduses märkima selgelt väljendatud nõude, seda põhjendavad asjaolud ning TKS § 46 lg 5 kohaselt lisama asjaolude tõendamiseks tõendid.

Tarbija asjaoludel esitas ta kauplejale esialgselt kolm nõuet, millised tulenevad kaupleja poolt lepingutingimuste rikkumisest: tarbija soovis, et kaupleja väljastaks talle pumba käivitusprotokoll, pumba eestikeelse kasutusjuhendi ja et kaupleja viiks pumba elektrikasutuse toote spetsifikatsioonile vastavusse. Kaupleja ei täitnud tarbija nõudeid, sellel põhjusel soovib tarbija müügilepingust taganeda.

Komisjon kontrollis tarbija nimetatud kolme lepingutingimuse rikkumist kaupleja poolt ja neist rikkumistest tuleneva müügilepingust taganemise aluste esinemist. Komisjon ei tuvastanud ühegi tarbija nimetatud lepingutingimuse osas rikkumist sellises ulatuses, milline õigustaks müügilepingust taganemist.

Kaupleja selgitas, et müüs tarbijale seadme koos külmatorustiku paigaldusega, see sisaldas järgmisi töid: pumba sise- ja välisosa ühendamine külmatorudega, seadme vakumeerimine ja võimalike andurite, kaablite ühendamine sise- ja välisosa vahel. Peale nende tööde tegemist on seade tööle rakendamiseks valmis. Kaupleja teostas kõik need tööd 10.11.2022 ja koostas teostatud tööde akti nr 2520. Tarbija ei tellinud kauplejalt pumba küttesüsteemiga ühendamist, selle töö tegi tarbija ise. Pärast küttesüsteemiga ühendamist rakendas kaupleja pumba tööle 16.11.2022 ja koostas tööde üleandmise-vastuvõtmise akti nr 22576. Kaupleja on mõlemad aktid tarbijale üle andnud. Need aktid ongi tarbija nimetatud käivitamisprotokoll, eraldi protokoll koostamist ei ole tootja nõudnud.

Tarbija ei ole põhjendanud, miks kaupleja esitatud aktid nr 2520 ja 22576 ei vasta nõuetele. Tarbija ei ole teatanud, millisest dokumendist ja selle punktist tuleneb kaupleja kohustus koostada käivitusprotokoll ja millised andmed oleksid tulnud kanda käivitusprotokoll. Tarbija ei ole teatanud, millised andmed aktidest puuduvad. Tarbija ei ole tõendanud, et esitatud aktid ei vastaks nõuetele. Ainuüksi dokumendi pealkiri ei saa olla nõude rikkumise väite aluseks.

Kaupleja selgitustel tegi ta pumba kasutusjuhendi tarbijale kättesaadavaks 06.12.2022 tarbija e-posti aadressile saadetud kirjaga. Kui tarbija teatas, et ei saa juhendit avada, soovitas

kaupleja avada juhend arvutis. Kaupleja arvutis juhend avanes. Kaupleja tuvastas täiendavalt, et saates juhendi kolmele erinevale e-posti aadressile, avanes juhend arvutis kõigil kolmel korral. Kaupleja on kasutusjuhendi teinud kättesaadavaks ka oma kodulehekülje kaudu.

Tarbija seisukoht on õige, et kaupleja ei andnud 10.11.2022 koos pumbaga üle selle eestikeelset kasutusjuhendit. TKS § 6 lg 1 kohaselt peab tootja lisama tehniliselt keerukale, ohtlike aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale kasutusjuhendi. TKS § 6 lg 3 kohaselt peab võõrkeelne kasutusjuhend olema tõlgitud eesti keelde. Seadus ei nõua juhendi täisteksti tõlkimist, vaid tõlge peab hõlmama vähemalt § 6 lg-s 2 nimetatud ulatust: juhend peab olema tõlgitud kauba ohutuks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks vajalikus ulatuses. TKS § 6 lg 4 kohaselt tuleb tarbijale anda kasutusjuhend üle paberil või muul püsival andmekandjal. VÕS § 11.1 kohaselt on püsiv andmekandja vahend, mis võimaldab isikul säilitada isiklikult temale suunatud teavet nii, et see on teabe otstarbele vastava aja jooksul kättesaadav ja muutmata kujul taasesitatav. Püsivaks andmekandjaks ei ole kodulehel avaldatu. Praktikas on püsiva andekandja liikideks ka e-kirjad, mälupulgad, tekstisõnumid jne. Seejuures ei ole lubatud elektrooniliselt anda teavet failivormingus, milline ei ole laialt levinud.

Kaupleja edastas tarbijale kasutusjuhendi e-kirja teel, milline on lubatud kasutusjuhendi üleandmise viis. Komisjonile edastatud juhend oli pdf vormingus, milline on laialt levinud vorming. Tarbija ei ole teatanud, et temale e-kirjaga saadetud juhend oli erilises failivormingus, millist ei peagi tarbija suutma avada. Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus eestikeelse kasutusjuhendi kohese üleandmise kohustust. Kaupleja kõrvaldas rikkumise edastades tarbijale pärast tema pöördumist kasutusjuhendi e-kirjaga.

Kaupleja hinnangul vastab seadme elektrikasutus toote spetsifikatsioonile. Tarbija teatas 05.01.23 kauplejale kirjaga, et pumbal olev elektritarbimise mõõtja näit ei ühti tarbija voolumõõtja näiduga. Kaupleja pöördus selgituse saamiseks tootja poole ja on tootja vastuse eesti keelde tõlgituna tarbijale edastanud. Tootja selgitustel seadme ja voolumõõtja näidud ei saagi ühtida, kuna seadme mõõtja mõõdab näivvõimsust (Volt Amp) ning voolumõõtja mõõdab tegelikku ehk aktiivvõimsust vattides. Eelpool nimetatud mõõtmiste meetodika põhineb standardile EN 14825.

Tarbija ei nõustunud kaupleja ega tootja selgitustega, kuid tarbija ei ole põhjendanud ega tõendanud, et pump mõõdaks energiat valesti. Asjas puuduvad tootja selgitusi ümberlökkavad tõendid, seetõttu ei ole tarbija nõue põhjendatud.

Tarbija ei ole tõendanud müügilepingust taganemise aluse olemasolu, seetõttu jääb tarbija nõue rahuldamata.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Marianne Metssoon
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/