

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-09192
Otsuse kuupäev 16.10.2023
Komisjoni koosseis Tõnis Kõiv
Maia Kurim
Marina Vaganova

Tarbija
Kaupleja M-Puit Aknad OÜ (16283589)

Tarbija nõue

26.okt 2021 tellis tarbija kauplejalt 4 akent, ühe rõduukse ja ühe välisukse koos paigaldusega.

Tööd ei tehtud lõpuni: viimistlus, rõduuksele pole käepidet paigaldatud, kaks akent pole reguleeritud ja sulguvad halvasti, aknaraami ja aknalaua vahel pole tihedust, tänavalt voolab külm õhk, akende ja äravoolude vahel pole tihedust ja lisaks sellele ei eemaldanud ettevõtte kogu sissepääsu mustust, mida siis tuli ise pesta.

Tarbija pretensioone ei ole kaupleja rahuldanud.

Tarbija nõue - asja parandamine, lepingust taganemine, saadud asja/raha tagastamine.

Komisjonile esitatud kaupleja vastusega ja pakutud kompromissiga tarbija ei nõustunud ja soovis esitada avalduse läbivaatamiseks komisjonile selle konflikti kohta otsuse tegemiseks:

1. Ettevõtte viitab jätkuvalt suulistele kokkulepetele ja kõnedele, kuigi see ei ole kirjalik. Mida ma ka oma avalduses märkisin.

2. Ebakompetentsus. Kuna lubadusi korrati ja sellest midagi ei otsustatud, ei näe ma põhjust nõustuda järgmiste lubadustega, mis ei taga mulle algselt räägitud tulemust.

Ja isegi kui ma nõustusin pakkumistega oma tööd parandada, ei saanud see kunagi valmis.

3. Ettepanekutes pole midagi uut ja olen juba varem selgeks teavitanud, et see mulle ei sobi.

4. Usalduse puudumine. 1,5 aastat on möödas, kogu selle aja jooksul tahtsin probleemi lahendada, kuid nad ei vastanud mulle, mingil hetkel hakkasid nad mu sõnumeid ja kõnesid ignoreerima.

Telefonivestluste ajal kuulsin palju solvanguid ja ka ettevõtte keeldus jätkuvalt millegi tegemisest, mistõttu hakkasin kõike lahendama ainult kirjalikult.

Resolutsioon:

Rahuldada avaldus osaliselt, kohustada Kauplejat Tarbijale tagastama 65 eurot.

Kui pooled otsused ei nõustu või seda ei täida, on neil õigus samas asjas pöörduda maakohthu poole.

Asjaolud:

Kaupleja on menetluse käigus vastanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja osaliselt nõustus tarbija nõudega pretensioonidega ja teatuid asju oli kaupleja nõus parandama.

Kaupleja vastas:

1. Lähtudes lepingust 21044, tahame kinnitada, et M-Puit Aknad OÜ kohustuste hulka ei kuulu veeplekide paigaldamine ning selle eest ei ole täiendavat tasu ette nähtud. Seoses fotodele number 2 ja 8, tahame teile teada anda, et tuvastatud defektid ei kuulu tagastamisele ega parandamisele, kuna need ei ole seotud lepingus 21044 ette nähtud tööde mahuga.

Käesoleva kirja lisas leiate failid Hinnapakumine 21212 ja Hinnapakumine kiri, kus on näha teile eelnevalt saadetud pakkumine, sealhulgas veerg "Veeplekk Tsink 130 mm; (kuni 200 mm)".

Lepingu 21044 andmete kohaselt olete keeldunud uute veeplekide paigaldamisest ning soovinud jätta alles vanad.

2. Soovime kinnitada, et Fotol 1 tööd olid teiega kohapeal suuliselt kokku lepitud. Vastavalt lepingule ja meie sisekorra eeskirjadele on meie ettevõtte spetsialiseerumine kipsplaatide viimistlemisel.

Mis puudutab rõduukse lävepakku, siis on oluline märkida, et see ala on eriti haavatav. Teie soovil me ei teostanud selle koha värvimist, kuna te plaanisite tulevikus sinna paigaldada parketti või mõnda muud materjali.

Mõistame, et selle fakti tõestamine võib olla keeruline, seetõttu kui soovite, oleme valmis tegema täiendavaid töid selle ala parandamiseks, sealhulgas värvimise ja värviparanduste tegemiseks.

3. Seoses fotoga number 3, mis tehti **04.10.2022**, soovime järgmist kommenteerida:

Alates sisemise viimistluse lõpetamisest on möödunud juba üle 4 kuu ning seni ei ole meie poole pööratud kliendi poolt sellega seotud pretensioonidega. Antud fotol näeme kipsplaatide ääres kahjustust. Meie vaatluste kohaselt võib selline kahjustus tekkida mitmel põhjusel, näiteks vale kasutamine kliendi poolt, materjali loomulik kulumine või võimalik vandalism.

Selle kirja lisas on failid IMG_20220410_125758 ja Leping 21044 kiri, mis kliendi poolt esitati selle probleemi tõendamiseks.

Mõistame, et see olukord võib tekitada vaidlusi ja ebaselgust, seetõttu soovime rõhutada, et oleme valmis teostama parandusi sellesse kohta, kui te, kliendina, sellega nõustute.

4. Seoses fotoga number 5 soovime kinnitada, et oleme valmis tegema parandusi selles töös ja muudes sarnastes olukordades.

5. Seoses fotoga number 7 soovime tunnistada, et uksele paigaldatud käepideme puudumine on meie viga. Vabandame tekkinud ebamugavuste pärast.

Oleme valmis selle probleemi kiiresti lahendama ja pakume teile kahte valikut:

- Paigaldame uksele käepideme lähimas teile sobivas ajas, et tagada teie rõdu täielik funktsionaalsus ja turvalisus.

- Kui eelistate käepideme ise paigaldada või valite muu lahenduse, tagastame teile 15 eurot, mis vastab käepideme maksumusele.

6. Seoses teie pretensiooniga puudutavalt koristustööde seisukorda pärast meie tööde lõpetamist, soovime esitada täiendavat teavet.

Meil on olemas teave, mis kinnitab, et meie poolt tööde lõpetamise järel tehti koristustööd. Teie poolt esitatud fotod ja video on tehtud tööde teostamise ajal ning nendel on näha meie ettevõtte tööriistad, mis kinnitab meie väiteid.

Vastuseks teie palvele esitada tõendavaid dokumente mainisite te videot majaelanike esimehelt, mis teie sõnul näitab, et teie isiklikult tegite koristustööd trepikojas. Kuid seni pole me saanud seda mainitud videot ega muud usaldusväärset tõendusmaterjali teilt.

Palun esitage meile usaldusväärseid dokumente või videot, mis kinnitavad teie pretensiooni koristustööde seisukorra osas. Oleme valmis hoolikalt läbi vaatama teie esitatud materjalid ja kui tõendid kinnitavad faktid, võtame vajalikud meetmed selle olukorra lahendamiseks.

7. Seoses fotoga number 4 ei saa me anda kommentaare, kuna me ei mõista, mida täpselt sellel fotol kujutatakse. Palume teil täpsustada, millest fotol jutt käib, et saaksime olukorda õigesti hinnata ja teile vastuse anda. Palun andke täiendavat teavet või kirjeldust selle foto kohta, ning me oleme valmis teid võimalikult kiiresti abistama.

8. Vastavalt meie poolt antud garantiitingimustele on akende reguleerimine tasuta teenus, mis kehtib kuus kuud alates paigaldamise hetkest. Teie poolt saadetud video, mis oli tehtud **05.05.2023**, kinnitab, et see oli tehtud pärast nimetatud garantii perioodi lõppu.

Vastavalt meie garantii tingimustele võib klient pärast kuue kuu möödumist tellida akende reguleerimise vastavalt hinnakirjale. See võimaldab meil pakkuda kõrget teeninduskvaliteeti ja rahuldada meie klientide vajadusi mõistlike kulutustega".

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid 26.10.2021 müügilepingu Võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 4 tähenduses plastakende ja korteri välisukse kohta koos paigaldusega, sh aknapalede viimistlus, kogumaksumusega 2 381,28 eurot.

Tarbija tasus ettemaksuna 30 % ja 70 % maksumusest tasus Tarbija enne paigaldust.

Kaupleja tarnis tooted ja teostas paigalduse ehk andis Tarbijale müügilepingus kokkulepitu üle. Tarbijale üleantu peab vastama lepingutingimustele VÕS § 217 prim lg 1 kohaselt.

Tarbija esitas Kauplejale pretensiooni koristustööde kohta, väites, et Kaupleja on jätnud koristustööd tegemata. Asja materjalide hulgas puuduvad tõendid kokkuleppe kohta koristamises, Kaupleja on väitnud, et koristas peale tööde lõppu. Tarbija esitatud fotod koristamata tööalast on tehtud enne tööde lõppu, millele viitavad fotodel näha olevad Kaupleja tööriistad. Ei ole eluliselt usutav, et Kaupleja jätab tööriistad objektile. Seega ei ole tõendatud, et Kaupleja jättis tööde teostamise järel objekti koristamata.

Tarbija on esitanud pretensiooni, et Kaupleja on jätnud paigaldamata tänavapoolse akna käepideme. Kaupleja ei ole vastu vaielnud ning on nõustunud Tarbijale hüvitama 15 eurot, mida nimetab käepideme maksumuseks. Komisjon on seisukohal, et Kaupleja on kohustatud hüvitama Tarbijale puuduva käepideme maksumuse 15 eurot ja lisaks keskmise väljakutse tasu Tallinna piirides summas 50 eurot, mille Kaupleja kokku hoiab kui vabaneb kohustusest käepide paigaldada. Käepideme paigaldamine ei ole selline töö, millega eelduslikult saaks tarbija hakkama ilma eriteadmiste või erioskusteta. Kokku on Kaupleja kohustatud Tarbijale hüvitama puuduva käepideme eest 65 eurot (15 eurot käepideme maksumus ja 50 eurot väljakutsetasu).

VÕS § 222 lg 5 kohaselt kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist. Asja materjalide kohaselt ei ole Kaupleja reageerinud Tarbija nõuetele pikema perioodi jooksul ja Tarbijal on kadunud usaldus Kaupleja vastu. Seega on Tarbijal õigus puudused ise likvideerida ja nõuda Kauplejalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist. Seega on Tarbijal õigus tellida kolmandalt isikult puuduste, mille olemasoluga on Kaupleja komisjoni menetluse käigus nõustunud, kõrvaldamine kolmandalt isikult ning nõuda Kauplejalt sisse selleks tehtud mõistlikud kulud.

Tarbija on nõudnud Kauplejalt akende reguleerimist ning esitanud tõendina mais 2023 tehtud video, kus üks aken ei sulgu korralikult. Komisjon on seisukohal, et on üldteada asjaolu, et aknad kasutamisel kuluvad ja võivad vajada kord aastas reguleerimist, et nõuetekohaselt töötada. Tarbija esitatud tõend on salvestatud rohkem kui aasta peale akende paigaldamist ja seega ei ole tegemist asja puudusega VÕS § 218 lg 2 sekunda tähenduses.

Lähtudes eeltoodust otsustab komisjon rahuldada Tarbija avaldus osaliselt ja kohustada Kauplejat tasuma Tarbijale 30 päeva jooksul 65 eurot (15 eurot käepideme maksumus ja 50 eurot väljakutsetasu).

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

Tõnis Kõiv

Maia Kurim
Marina Vaganova

/allkirjastatud digitaalselt/