

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-12847
Otsuse kuupäev 05.02.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Liuglev Uks OÜ (11954300)

Tarbija nõue Tarbija soovib, et tagumised liugused käiksid kokku ja et kaupleja parandaks asja.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Oktoobris 2021 tellis tarbija kauplejalt liuguksi koos paigaldusega kokku hinnaga 2176,33 eurot. Tarbija tasus 21.oktoobril 2021, paigaldus toimus 2021 novembris.

Vaidlus käib tagumiste uste asendi üle. Tarbija väidab, et ta ei ole tellinud selliseid tagumisel siinil asuvaid uksi, mille koos olevas asendis on ustel vahe sees.

Peale komisjonile antud kaupleja vastust selgitas tarbija:

"Selgitan veelkord probleemi olemust – tarbija ootus oli, et tagumised ukсед on koos asendis ikka koos, mitte vahega.

Tarbija kinnitab, et salongis ei selgitatud talle, et tagumised ukсед ei hakkagi kokku käima, vaid neile jääb vahe sisse.

Kaupleja poolt lisatud joonisel (99444 magamistuba) on eesmised ukсед koos asendis ja tagumised lahus asendis. Eraldi joonist tagumiste uste koos asendi kohta kaupleja ei ole andnud. Tarbija loogiline järeldus on, et vastupidises asendis on tagumised ukсед koos (ehk peegelpilt kaupleja joonisele).

Kaupleja pakkumusest (LU74967) on näha, et probleem on suhteliselt lihtsalt lahendatav. Kahjuks ei taha kaupleja oma viga tarbija informeerimisel tunnistada ja sunnib tarbijat pöörduma TVK poole".

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas:

"Klient tellis ukсед 21.10.2021 (Arve 1411396 lisas).

Peale paigaldust üritas projektijuht ja paigaldusjuht mõlemad kliendile selgeks teha, et kõik on õigesti paigaldatud. Uksed on kõik ühes mõõdus (seda sai klient ka ise kodus mõõdulindiga kontrollida). Ja paigaldusel on ukсед kliendi kõvera ava järgi toimima pandud nii, et need ilusti jookseks, vaikselt sulgumise süsteem toimiks ja visuaalselt oleks kõik ilus uste kinnises asendis. Hetkel ei ole liugustega ühtegi probleemi. Uksed on paigaldatud ja toodetud parimal võimalikul viisil kliendi avale, ukсед on kvaliteetsed ja töötavad kenasti, paigaldatud tellitu järgi, üle kontrollitud, et ukсед püsiksid korralikult kinni ka arvestusega, et parem sein on loodist väljas ja põrand samuti.

Kui klient soovib, et kõik ukсед käiksid siinil kokku, ilma vahedeta, tuleb garderoobi ava esmalt sirgeks teha ja meie võime uuesti ukse paigaldada ette ka teisiti, kuid lisapaigaldus on tasuline ja klient soovib ukse nüüd peale paigaldust teise asendisse, aga ei soovi selle väljasõidu eest tasuta. Liuglev Uks OÜ poolt ei lähe uste ümbertõstmise/ rullikutest reguleerimine garantii alla, sest need on kliendi lisasoovid ja toode ei ole praak ega valesti paigaldatud.

Meil omalt poolt ei ole õnnestunud kliendile selgeks teha, et liuguste ava on kõver ja ukсед on paigaldatud sinna nii, et kinnises asendis oleks kõik korrektne, ning softstulgurid töötaksid korralikult, mis on juurde tellitud. Loomulikult kui ukсед lükata teisele poole vastu seinu või omavahel kokku jäävad sinna vahed, sest ukсед on paigaldatud seinte kõveruse järgi, et oleks korrektne ja kliendil ei oleks suletud asendis ustel vahesid sees. Kui klient lükkab 90 kraadiste nurkadega ukse teisele poole seinu või vastu teist ust ei ole võimalust, et seal ei ole vahe sees, kui ava pole loodis. Selleks peaks klient tegama ava nii, et põrand ja seinad on loodis ning 90 kraadiste nurkadega.

Loomulikult saame paigaldada kliendile ukse uuesti igas asendis, jätta vahed kuhu klient soovib, aga uus uste ümberpaigaldus on paigaldajate tunni hinna alusel.

Lisas tellimusega seotud joonis (99444 magamistuba) ja pakkumus LU72997. Joonisel kliendile info olemas lisaks kohapeal räägitule, et parem sein alt loodist väljas 8mm ja põrand 5mm loodist väljas.

Oleme kliendile seletanud, et kuna põrand kaldu ning sein viltu tuleb ukсед reguleerida vastavalt kas esimesed taha kokku ja äärmised ette kokku või vastupidi.

08.12.2021 saatsime kliendile pakkumise soovitud paigaldustööle, et ukсед tõstetakse ümber uuesti vastavalt nii nagu klient ise ütleb ja õige peab (Pakkumus LU74967).

10.02.2022 vastas klient: Soovime, et see töö tehtaks garantii korras, sest me ei ole tellinud sellist uste asendit (kui ukсед on koos , siis on all vahe 35 mm ja ülal 50 mm).

10.02.2022 vastasime kliendile: Tegu ei ole garantiitöödega, ukсед ei ole katki, süsteemid töötavad ideaalselt, liugused reguleeritakse vastavalt seinte järgi kinnises asendis, seda on Teile eelnevalt korduvalt selgitatud ning kõik joonised enne tellimist saadetud. Uksed on paigaldatud vastavalt tellitule, vastavalt joonistele ning salongis räägitule.

Edasiste pretensioonide korras palun pöörduge tarbijakaitseameti poole.

Me ei sunni klienti tellima tehase paigaldusteenust, uksi saab klient väga lihtsalt alt ise reguleerida ja ümber tõsta nii nagu soovib ja õigeks peab. Meie omalt poolt uste ümber tõstmist ei soovita. Tehase paigaldustiim paigaldab ukсед ette nii nagu on ette nähtud joonise järgi ja nii, et ukсед ilusti liiguks, hästi kinni püsiks ning softstopperid korralikult töötaksid".

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud müügilepingu. Müüdi liuguksed koos kaupleja paigaldusega.

Tarbija avalduse kohaselt ei vasta üleantud asi nõuetele, sest tagumised liuguksed ei käi kokku.

Esitatud dokumentide kohaselt ei ole ava. kuhu liuguksed paigaldati, ülevalt ja alt samade mõõtudega.

Kaupleja selgituse kohaselt on liuguksed paigaldatud ja reguleeritud nii, et suletud asendis jääks korrektne mulje. Kaupleja selgituse kohaselt on ukсед reguleeritud nii korrektse üldmulje saamise huvides. Samuti leiab kaupleja, et tegemist ei ole puudusega, mida kaupleja peaks kõrvaldama ja kui tarbija soovib uksi teisiti reguleerida, siis on tarbijal võimalik seda teha, kuid see ei ole kaupleja kohustus.

Tarbija on väite, et töö ei vasta nõuetele. Komisjonile esitatu põhjal ei ole see . Kohustuse rikkumine on VÕS § 217 ja 217¹ üleantud asjal ei ole kokkulepitud omadusi või see ei sobi kasutamiseks. Antud juhul seda tõendatud ei ole. Tõendid on selle kohta, et tarbija ruum, kuhu liuguksed paigaldati, on ebaühtlaste mõõtudega ja esitatu kohaselt paigaldati liuguksed nii, et saavutati uste korrektne välimus vaatamata eeltoodud ruumi hälbele. Asjaolu, et mööbli või liuguste paigaldamisel nende reguleerimisega kõrvaldatakse ruumi mõõtudest tulenevaid hälbeid, on tavapärane.

Kaupleja seisukoht, et kui tarbija soovib enda liuguksi reguleerida teisiti, siis on see tarbija võimalus, mitte kaupleja kohustus, on õige.

Esitatu kohaselt puudub tarbijal kaupleja vastu nõue, mille sissenõudmiseks on võimalik kasutada õiguskaitsevahendeid (VÕS § 101), kaupleja ei ole pooltevahelist lepingut rikkunud.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/