

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08538
Otsuse kuupäev 25.09.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja KD-Interior Design OÜ (12225589)

Tarbija nõue tarbija soovib, et kaupleja paigaldaks garantiiaja jooksul köögilauale uue köögipaneeli ja uue ääriise vastavalt lepingule. Lisaks soovib tarbija ekspertiisile tehtud kulude hüvitamist summas 120 eurot.

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal parandada laua serval ja riiulinurgal esinevad puudused mööblivahaga sobivas toonis.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 18.06.2024.

Tarbija sõlmis 13.03.2023 kauplejaga lepingu köögi seinapaneeli ja köögi töötasapinna paneeli paigaldamiseks.

Paneelid paigaldati 2023. aasta mai lõpus.

Kui tarbija nägi laual 1,5 mm lahknemisega ääristust, ütles ta selle kohta meistrile, et töö ei meeldi. Talle vastati, et 1,5 mm on tehnika järgi vastuvõetav, nüüd see õmblus on kollane ja näha on liimiplekke.

2024.a. aprillis märkas tarbija, et tööpaneeli õmblused hakkasid deformeeruma, lahknema, paisuma ja tekkis täke. Vesi ei jäänud kordagi pinnale, kõik sai kohe kaltsuga maha pühitud.

Tarbija kirjutas kauplejale 06.05.2024 pretensiooni, milles märgib, et köögipaneel paigaldati vähem, kui aasta tagasi. Õmblused ulatuvad välja ja lähevad lahku.

Pinnal polnud kunagi kõrget õhuniiskust, alati kaltsuga pühitud.

Tarbija palus parandada tööviga.

Paneeli allosas peaks olema 3 kinnitust aga tegelikult on neid kaks. Paneelid ja õmblused liiguvad

laiali ja paisuvad.

13.05.2024 saabus meister ja ütles, et garantii on kuus kuud, seda pole võimalik uuesti teha ja saame nii edasi elada.

Lepingu järgi on 2 aastat garantiid. Poolte vahel algas kirjavahetus.

Tarbija nõudis selgitust ja lepingujärgset probleemile lahendust. Kaupleja poolelt on ainult standardvastused ja mitte midagi konkreetset probleemi lahendamise kohta. Kaupleja ei paku defektide kõrvaldamist, vaid töötasapinna nähtavate defektide vahaga katmist. Tarbija peab sellist lahendust vastuvõetamatuks.

Paneelide kvaliteedile tarbijal pretensioone pole. Need on siledad ja kahjustusteta.

On kaebusi nende paneelide paigaldamise kohta ettevõtte töötaja poolt. Selleks, et lahendada probleemi ja hinnata kaupleja tööd, oli tarbija sunnitud kutsuma konsultatsioonile ja ülevaatamisele Alardi Mööbel OÜ.

Teenuse maksumus 120 eurot.

Alardi Mööbel OÜ 11.06.2024 esitatud kirjaliku hinnangu kohaselt

töötasapindade vaheline vuuk – töötasapinnad peavad olema hästi kokku tõmmatud ja ühel tasapinnal, et nõud ei puutuks ühendust. Selleks peaks kasutama 3 tasanduskiht-kinnitust ja lauaplaatide liitekohad nurgad kokku tegema 45 kraadi.

Lauaplaadi esiservad - et köögitasapinna äärt saaks pidada kvaliteetseks, siis laua ääristamiseks on vaja kasutada 1,5-2 mm ääristust.

Servade ühendamine eraldiseisval laual – et see liigend saaks esteetilise välimuse, tuleks seda teha spetsiaalsete seadmete abil, Kui see pole tootmises saadaval, mis on vastuvõetav, saab seda teha käsitsi parema kvaliteediga ka, mis ei jää märgatavaks ja tüütu.

Tarbija leiab, et töö ei ole tehtud kvaliteetselt. Tarbija palub kohustada kauplejat paigaldama garantiiaja jooksul köögilauale uus köögipaneel ja uus ääris vastavalt lepingule.

Kõik tööd teha vastavalt tehnoloogiale ning hüvitada kahju – tarbija spetsialistile tasutud raha.

28.06.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 04.07.2024 saadetud kirjaga. Kaupleja leiab, et töötasapinna kahjustused on mehaanilist laadi.. Paigaldamise hetkel selliseid kahjustusi ei olnud.

Peale kaupleja vastuse saamist saatis tarbija 11.07.2024 komisjonile oma täiendavad kommentaarid. Tarbija ei nõustu kaupleja seisukohaga.

Tarbija avaldab, et ebakvaliteetselt tehtud töö tunnistamisena tuleks võtta fakti, et tehtud vead parandati kiiresti ilma kaupleja poolt vaidlust avamata. Tarbijal pole selle meistri tööle pretensioone. Õmblused on ühtlased, silikooni värv sobib.

Hetkel käib vaidlus lauaplaadi õmbluste üle, mis paisuvad, lahknevad ja deformeeruvad, mis viitab lauaplaadi kahe poole halvale fikseerimisele kinnitusdetailidega ja tehnoloogia rikkumisele ning laua servade üle.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et jõudis järeldusele, et töötasapinna kahjustused on mehaanilist laadi. Lisatud foto, kus on näha tööpinna kulumist. Paigaldamise hetkel selliseid kahjustusi ei olnud ja kliendilt pretensioone ei olnud (foto lisatud).

Lauaplaadi kinnituste arvu osas loeb kaupleja väited alusetuks, kuna sellel saidil piisab lauaplaadi kvaliteetseks liimimiseks kahest kinnitusest.

Vastuseks kaebusele, mis puudutab laua ääre ühenduskohta, selgitab kaupleja, et lauaplaadi ja ääri materjal on erineva tihedusega ning temperatuuri ja niiskuse muutumisel erineva paisumisteguriga. Paigaldamise ajal ei olnud servavuuk suurem kui 1 mm ja see täideti elastse materjaliga, et kompenseerida võimalikku paisumist. Paigaldamise ajal ei olnud kliendil selle kohta pretensioone.

Vastuseks kaebusele riivli äärise kohta selgitab kaupleja, et objektile paigaldamise ajal tekkis järgmine olukord. Palusime kliendil tööpinna ja seinapaneelilt mitmeks tunniks lahkuda, et liim saaks täielikult kuivada. Kuid järgmisel päeval saatis klient foto halvasti paigutatud silikooniga. Fotol, mille meister pärast paigaldamist tegi, lebas silikoon hästi. Millest järeldasime, et klient liigutas seinapaneeli, suure tõenäosusega pistikupesade paigaldamisel, ootamata liimi kuivamist.

Et klient firma tööga rahule jääks, liimisime seinapaneeli teist korda ümber, mis võttis meil aega tööpäeva ja tegime seda tasuta. Selle töö käigus tehti riivlile väike laast mõõtudega ~2mm. See kiip parandati spetsiaalse mööblivahaga. Sellest tulenevalt ei olnud tellijal nendele töödele pretensioone.

Toodete paigaldamisest on möödunud aasta ja selle aja jooksul ei laekunud kliendilt ühtegi pretensiooni ei kirjalikult ega suuliselt.

Teise mööblifirma kolmanda osapoole meistri kutsumine oli kliendi isiklik soov.

Kaupleja peab hüvitise nõudmist ebamõistlikuks. Samuti peab ta ebamõistlikuks nõuet vahetada lauaplaat ja serv laual.

Kahjustused soovivad kaupleja parandada mööblivahaga.

Kliendi fotol oli näha, et kahjustuse põhjustas seinapaneeli liikumine, kui silikoon ei olnud kuiv. Leppisime kokku seinapaneelide tasuta ümberpaigaldamises, et vältida edasisi konflikte kliendiga. Klient küsis, kas saaksime silikooni värvi muuta ja pakkusime välja kahe värvi vahel. Meie varem lisatud foto näitab, et silikoon viga ei saanud. Foto on tehtud paigaldamise ajal enne selle konflikti algust.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 13.03.2023 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses. Lepingu objektiks oli tulevikus valmistatava asja (mööbli) üleandmine ja paigaldus.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena (köögipaneeli asendamine).

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus nõuda lepingu täitmist köögipaneeli lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217 lg 1 ja lg 2 p 1 kohaselt peab ostjale üleantav asi vastama lepingutingimustele ja sealhulgas ka kvaliteedi osas.

Komisjon tuvastas tarbija poolt tõendina esitatud fotodelt, et köögipaneelil esineb defekt (liitekoht deformeerunud), laua serval 2 mm suurune vahe.

VÕS § 222 lg 1 järgi juhul, kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2 järgi vastutab tarbijalemüügi puhul müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse VÕS § 218 lg 2² järgi, et ühe aasta jooksul asja ostjale

üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega.

Tarbija sõnul paigaldati paneelid 2023. aasta mai lõpus. Kaupleja ei ole seda tarbija väidet vaidlustanud või ümber lükanud.

Tarbija esitas kauplejale pretensiooni 06.05.2024. ehk enne ühe aasta möödumist asja üleandmisest. Sellisel juhul lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskoormus kauplejal.

Kaupleja on oma tõendamiskohustuse täitmiseks esitanud komisjonile Profixer OÜ poolt 10.08.2024 allkirjastatud mööbli ülevaatamise akti.

Akti kohaselt köögi töötasapinna liitekohta vaatlusel leiti umbes 2 cm suurune tumedat värvi koht. Lähemal vaatlusel lisavalgustuse tuletamisega leiti dekoratiivplasti ülemise kihi lõikekoht. Mikrokriimud paralleelselt lõikekohaga plastikul kinnitavad samamoodi, et selles kohas kasutati mingit mõju terava esemega. Tumedast lõikusest vastassuunalisel küljel on kergelt paisunud plastik, kuid seda käega katsudes peaaegu ei tunne. See näitab, et niiskuse mõju alustamine materjalile hakkas toimuma alles hiljuti.

Ülevaataja märgib, et tootja poolt on täidetud kõik lauaplaadi õige paigaldamise tehnoloogia tingimused, liitekohad on liimitud silikoonile ja paigaldatud spetsiaalsed tõmmitsad. See fakt välistab lauaplaadi lahknemise kõrvale, seda enam, et üks tõmmetest on peaaegu alaküljelt lõikekohta all.

Laua serval on väike 2 mm suurune vahe, mis ei ole 1,5 m kauguselt märgatav. Kui klient on selle pärast väga mures, siis soovitas ülevaataja tootjal täita see vahe kõva mööblivahaga, eelnevalt sobitatud tooniga.

Riiulinurgal on silma mitte torkav ca 2mm koht, mida saab samamoodi parandada kõva või pehme mööblivahaga sobivas toonis.

Kaupleja on ülevaatuse aktile tuginedes leidnud, et töötasapinna kahjustused on mehaanilist laadi, mida ei esinenud paigaldamise hetkel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Kaupleja seisukoha ümberlükkamiseks on tarbijal kohustus tõendada, et töötasapinnal esinev defekt ei ole tekitatud tema poolt.

Tarbija on oma tõendamiskohustuse täitmiseks esitanud Alardi Mööbel OÜ 11.06.2024 kirjaliku hinnangu. Komisjon, tutvunud nimetatud hinnanguga, leidis, et see ei lükka ümber kaupleja eksperthinnangus toodud järeldust mehaanilise kahjustuse kohta. Alardi Mööbel hinnangus ei ole välja toodud töötasapinnal esineva defekti tekkepõhjuseid. Samuti ei nähtu hinnangust, milliseid lauaplaadi õige paigaldamise tehnoloogiaid on kaupleja rikkunud.

Eeltoodust tulenevalt puudub tarbijal õiguslik alus töötasapinna osas kauplejale nõude esitamiseks,

samuti Alardi Mööbel hinnangule tehtud kulutuste hüvitamise nõudmiseks..

Kaupleja tellitud eksperthinnangust nähtub, et laua serval on väike 2 mm suurune vahe ning riiulinurgal on silma mittetorkav ca 2mm koht.

Nimetatud puuduste kõrvaldamine on eksperdi hinnangul võimalik eelnevalt sobitatud toonis mööblivahaga,.

Kauplejal parandada laua serval ja riiulinurgal esinevad puudused mööblivahaga sobivas toonis.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/