

## TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05339  
Otsuse kuupäev 25.09.2024  
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija  
Kaupleja PAJAKA OÜ (11025581)

Tarbija nõue voldikuste rullikute- ja siinisüsteemi asendamine lepingutingimustele vastavaga.

### Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue. Kauplejal viia voldikuks lepingutingimustega vastavusse.

### Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 16.04.2024.

Tarbija tellis kauplejalt 29.03.2024 sõlmitud lepinguga mööbli ja selle paigalduse.

Tarbija avalduse kohaselt: 13.03.2024 hommikul kapi voldikust avades jooksis uks ülevalt siinilt maha, samal hommikul sai uks ajutiselt fikseeritud/suletud ja toetatud tänaseni. Ust ajutiselt fikseerides selgus, et voldikukse rullik on katki.

Samal päeval edastas tarbija kauplejale vastava teate ning katkisest rullikust ka pildi ning avaldas soovi rullik ruttu korda teha ning ka teine sama süsteemi kasutav voldikuks üle kontrollida.

13.03.2024 enne lõunat tuli kauplejalt teade, et on probleemi edastanud rulliku süsteemi edasimüüjale Eestis.

13.03 2024 õhtul tuli läbi kaupleja edasimüüja vastus, milles edasimüüja peab rulliku purunemist tarbija kasutus- ja/või hooldusveaks. Kaupleja pakkus samas kirjas välja rullikute väljavahetamise tarbija kulul.

13.03.2024 kirjutas tarbija esindaja rulliku (edaspidi furnituuri) tehasele, edastades neile kapiuste mõõdud ja materjalid ning küsides arvamust probleemi tekkele ja võimalustele seda edaspidi vältida.

19.03.2024 tuli furnituuri tehasele vastus, milles tehas juhib tähelepanu kapiuste liiga suurele omakaalule antud rullikusüsteemi kasutamisel, mis nende spetsialisti arvamusel on kõige suurem purunemise põhjus.

20.03.2024 edastas tarbija esindaja furnituuri tehase vastuse nii kauplejale kui ka süsteemi edasimüüjale Eestis. Sealhulgas tõi tarbija esindaja välja, et kaupleja pole andnud tarbijale üle ühteegi kasutamis- ega hooldusdokumenti, mis piiraks või juhendaks tarbijat kauba kasutamisel.

Lähtudes nii furnituuri tehase vastusest kui ka dokumentide puudumisest väljendas tarbija selget tahet olukorra lahendamiseks nii, et mõlema voldikukse ja ka kogu kapi edasine kasutus oleks ohutu tarbijale.

26.03.2024 soovis kaupleja saada pilti uksest, mille rullik purunenud oli ning informeeris, et purunenud rullikute süsteem on edasimüüja laos taas saadaval.

29.03.2024 edastas tarbija esindaja kauplejale nende poolt koostatud tootejoonise väljavõtte, kuhu oli punasega peale märgitud katkise rullikuga voldikuks. Samas kirjas tõi tarbija esindaja välja, et tarbijale pole aktsepteeritav purunenud rulliku väljavahetamine samasuguse rulliku vastu, kuna ka see jääb ukse poolt liigkoormatuks.

Tarbija nõue on, et kaupleja asendab olemasoleva ebapiisava kandevõimega purunenud voldikuste rullikute- ja siinisüsteemi olemasolevate voldikuste gabariite ja massi arvestava rullikute- ja siinisüsteemiga. Vajadusel tuleb kauplejal kapielemendid uuesti projekteerida, toota ja paigaldada.

16.04.2024 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 24.05.2024 saadetud kirjaga. Kaupleja pakub lahendusena välja valmistada uued ukсед, mille mõõdud jäävad tolerantsi piiridesse, kuid need jäävad kliendi tasuda. Kaupleja on nõus vahetama välja ka rulliksüsteemi.

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

Tarbija avaldab, et kaupleja poolne kompromiss on vastuvõetamatu.. Tarbija nõudeks jääb esialgses avalduses esitatud.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et klient andis teada (13.03.2024) et voldikukse rullik on purunenud, ei tööta normaalselt.

Teavitati furnituuri müüjat Hetest OÜ tekkinud probleemist. Nende vastus oli kohene, et tegemist on kasutusveaga.

Klient ei soovinud paigaldusel alumist juhtsiini voldikustele. Kliendi soov oli paigaldada voldikuks ilma alumise juhtsiinita, mis on ka normaalne, kuid lubab ustel kõikuda ilma fikseerimata. Sellisel juhul painutuse tagajärjel või toetudes ustele võib tekkida plastikust rullikutel mikropragu, mis hiljem viib rulliku purunemiseni.

Omalt poolt pakkus kaupleja, et kui klient ostab uue süsteemi, siis võib selle ära vahetada.

Klient teatas, et võttis ühendust Saksamaa tehasega Hettich, kes tarnib neid süsteeme. Sealt tuli vastus, et ukse kaal võib olla kuni 25 kg.

Kuna esmase joonisel ja pakkumisel, mis edastati 19.03.2022, ei olnud peegleid ja kogu uste kaal oli normis, siis 20.03.2022 soovis klient ikkagi ustele peegleid, mis tõstis tunduvalt ukse kaalu.

Voldiksüsteem Wing Line 230 on ainuke süsteem, kus on lubatud max uste pikkuseks kuni 3000mm ja laiuks 600mm . Klient soovis uksi mõõtmetega kõrgus 2800mm ja laius 600mm.

Kliendil on 2+2 ustesüsteemid. Üks pool süsteemist toimib korralikult, aga teine pool süsteemist on purunenud, eeldatavalt vale kasutuse tagajärjel. Teise poole süsteemi ratastel ei täheldata pragusid.

Kui klient soovib, et ukse kaal võrduks liugursüsteemile lubatud normkaaluga ehk alla 25 kg, peab ustelt eemaldama peeglid. Kuna aga peeglid on liimitud ustele, siis võib küll valmistada uued ukсед, mille mõõdud jäävad tolerantsi piiridesse (pikkus +/-3mm ja laius +/-3 mm ja lubatud paine 4mm 1m kohta) kuid need jäävad kliendi tasuda. Kaupleja on nõus vahetama välja ka rulliksüsteemi.

Lisaks Hetest OÜ ei väljasta süsteemidele kasutusjuhiseid, seepärast ei ole kaupljal võimalust ka väljastada vastavat dokumenti. Kui klient soovib kasutusjuhiseid, võib ta kirjutada Saksamaa tehasele.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 29.03.2022 müügilepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 tähenduses.

Leping vastab tarbijalemüügilepingu tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena (voldikuste parandamine või asendamine).

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus nõuda lepingu täitmist valmistatud mööbli 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 fotolt, et voldikukse rullikul esineb defekt (plastist rullik purunenud). Seega ei vasta voldikukse lepingutingimustele.

Kaupleja on rullikul avaldunud defekti põhjuseks pidanud tarbija poolt voldikukse vale kasutamist.

VÕS § 14<sup>1</sup> lg 1 p 2 kohaselt tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks) lepingu esemeks oleva asja, teenuse või muu soorituse (edaspidi lepingu ese) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

Tarbija on välja toonud, et kaupleja pole andnud üle ühtegi kasutamise- ega hooldusdokumenti, mis piiraks või juhendaks tarbijat asja kasutamisel.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid selle kohta, et ta VÕS § 14<sup>1</sup> lg 1 p 2 nõuetega kooskõlas lepingu sõlmimise ettevalmistamisel tarbijale arusaadaval viisil oleks teatavaks teinud voldikukse kasutustingimusi.

Kaupleja on oma vastuses tarbija avaldusele tunnistanud, et Hetest OÜ ei väljasta süsteemidele kasutusjuhiseid, seepärast ei ole ka kauplejal võimalust väljastada vastavat dokumenti. Kui klient soovib kasutusjuhiseid, võib ta kirjutada Saksamaa tehasele.

Komisjon märgib, et olukorras, kus kaupleja ei ole tarbijale andnud voldikuste kasutusjuhendit, puudub alus viidata tarbija poolt asja valele kasutamisele.

VÕS § 217 lg 2 p 6 kohaselt ei vasta asi muu hulgas lepingutingimustele, kui tarbijalemüügi puhul ei ole asi seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel.

Komisjon leiab asja materjalide alusel, et tarbija võis mõistlikult eeldada, et talle tarnitakse voldikukseid, mida saab probleemideta sihtotstarbe kohaselt kasutada. Purunenud rulliku korral ei ole voldikukse tavapärane kasutamine võimalik.

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 2<sup>2</sup> 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 esitas kauplejale pretensiooni pärast ühe aasta möödumist asja üleandmisest. Sellisel juhul lasub asja lepingutingimustele vastavuse tõendamiskoormus tarbijal.

Tarbija on oma tõendamiskohustuse täitmiseks esitanud rullikute tootja Hettich Holding GmbH & Co. seisukoha, milles tehas juhib tähelepanu kapiuste liiga suurele omakaalule antud rullikusüsteemi kasutamisel (lubatud kaal ühe ukse korral kuni 25 kg). See asjaolu on tootja arvates rulliku purunemise kõige tõenäolisem põhjus.

Kaupleja ei ole tarbija poolt esitatud ukse ülekaalu väidet ümber lükanud.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, millest nähtuks, et tarbijale tarnitud voldikukse kaal vastas rullikute tootja spetsifikatsioonis lubatud kaalule (kuni 25 kg).

Kaupleja on oma vastuses tunnistanud, et kui klient soovib, et ukse kaal võrduks liugursüsteemile lubatud normkaaluga ehk alla 25 kg, peab ustelt eemaldama peeglid. Kuna aga peeglid on liimitud ustele, siis võib küll valmistada uued ukсед, mille mõõdud jäävad tolerantsi piiridesse (pikkus +/-3mm ja laius +/-3 mm ja lubatud paine 4mm 1m kohta) kuid need jäävad kliendi tasuda.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et üleantud voldikuks ei vastanud lepingutingimustele.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava asja üleandmisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

VÕS § 108 lg 2 järgi juhul, kui võlgnik rikub kohustust, mis ei seisne raha maksmises, võib võlausaldaja nõuda temalt kohustuse täitmist. VÕS § 108 lg 6 järgi õigus nõuda kohustuse täitmist hõlmab ka võlausaldaja õiguse nõuda mittekohase täitmise parandamist, asendamist või muul viisil heastamist niivõrd, kui võrd seda võib võlgnikult mõistlikult oodata.

VÕS § 222 lg 1 kohaselt, kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga.

Eeltoodust tulenevalt on kauplejal kohustus viia vaidlusalune voldikuks lepingutingimustega vastavusse.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-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/