

## TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05953  
Otsuse kuupäev 06.11.2024  
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija  
Kaupleja SoojusGrupp OÜ (12800510)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, kahju hüvitamine

### Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus 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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### Asjaolud:

Tarbija ostis kauplejalt 28.07.2024 õhkvesi soojuspumba koos paigaldusega hinnaga 6479,66 eurot. Tarbija soovis seda paigaldada korterelamusse, ta esitas 04.08.2023 vallavalitusele korteriühistu koosoleku protokollis, milles sisaldus tarbija selgitus, et ülejäänud dokumentatsioon tuleb projekterijalt. Tarbija ostis ise 26.07.2023 neli radiaatorit. Kaupleja paigaldas soojuspumba 17.-18.08.2023 ja andis tarbijale üle inglisekeelse juhendi. Kaupleja ega tema soovitatud projekterija ei teatanud tarbijale enne paigaldamist, et tuleb taotleda ehitisteatist. Tarbija hakkas soojuspumpa kasutama ilma küttesüsteemi seadustamiseta. Soojuspump töötas kuni 04.01.2024 varahommikuni, mil küttesüsteem seiskus. Kaupleja juhendamisel tarbija taaskäivitas süsteemi, kuid 06.01.2024 ja 07.01.2024 seiskus küttesüsteem uuesti. Selgus, et tarbijale müüdud soojuspumpa ei saa kasutada siis, kui temperatuur on alla  $-20^{\circ}$ , kuigi tarbija mäletab, et soovis osta soojuspumpa, millist saab kasutada temperatuuril kuni  $-25^{\circ}$ . Kaupleja paigaldas lisakütte seadme. Tarbija palus teise firma tehnikul hinnata visuaalselt paigaldatud põhiküttesüsteemi lahendust. Tehnik arvas, et paigaldatud kütteseade ei jõua radiaatoreid ära toita ja paigaldatud radiaatorid ei ole küttesüsteemi jaoks sobilikud. Tarbija soovib lepingust taganeda ja ostuhinna tagasi saada. Tarbijal on tekkinud kahju, ta pöördus kauplejaga tekkinud vaidluse tõttu õigusabi saamiseks vandeadvokaadi poole ning tasus osutatud teenuse eest 494,10 eurot.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada hinna 6479,66 eurot ning kahjuhüvitisena 494,10 eurot, kokku 6973,76 eurot.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja ei nõustu tarbija väidetega, tarbija ei ole neid tõendanud. Kaupleja kohustus lepingu alusel tarbijale müüma ja paigaldama soojuspumba, kaupleja täitis oma kohustuse. Kaupleja lepinguliseks kohustuseks ei olnud tarbija küttesüsteemi projekteerimine ega põhiküttesüsteemi lahenduse pakkumine. Müüdnud soojuspump vastab lepingutingimustele. Tarbija lepingust taganemise nõue ei ole põhjendatud, kuna kaupleja ei ole lepingut oluliselt rikkunud.

### **Komisjoni põhjendus:**

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

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Leping sõlmitakse pakkumise esitamise ja sellele nõustumise andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe (VÕS § 9 lg 1). Leping on lepingupooltele täitmiseks kohustuslik (VÕS § 8 lg 2). Kohustus tuleb täita vastavalt lepingule või seadusele (VÕS § 76 lg 1). Kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine (VÕS § 100). Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kohaldada õiguskaitsevahendit (VÕS § 101 lg 1) ning muuhulgas taganeda lepingust (p 4) või nõude kahju hüvitamist (p 3).

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid läbirääkimiste, tarbija tellimuse, kaupleja hinnapakumise, kaupleja arve ning arve tarbija poolt maksmisega soojuspumba müügilepingu. Tegemist oli VÕS § 208 lg 4 mõttes tarbijalemüügiga. Pooled ei sõlminud lepingut kaupleja juures, vaid vahetasid lepingudokumente sidevahendi teel, pooled sõlmisid lepingu VÕS § 52 kohaselt sidevahendi teel.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kumbki menetlusosaline peab tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbija tõendamise kohustus tuleneb Tarbijakaitseadusest (TKS). TKS § 46 lg 5 kohaselt pidi tarbija komisjonile esitama asjaolude tõendamiseks tõendid. Lisaks lähtub komisjon tsiviilvaidluste läbivaatamisel tsiviilkohtumenetluse seadustikus § 230 lg-st 1, mille kohaselt peab kumbki pool peab hagemenetluses tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Kui pooled oma tõendamiskohustust ei täida, siis ei saa komisjon poole tõendamata väidet või vastuväidet arvesse võtta.

Tarbija selgitustel ei vasta soojuspump temperatuuri taluvuse, seadme vaid käsitsi juhtimise võimaluse, soojuspumba võimsuses osas lepingutingimustele. Tarbija selgitustel erines temale üleantud soojuspump tellimuse ja pakkumise tingimustele. Kuid tarbija ei esitanud komisjonile oma tellimust kauplejale, oma eluruumi küttesüsteemi lahendust ja selle projekti, seetõttu ei ole võimalik kontrollida, millistele nõuetele pidi soojuspump vastama. Komisjon ei saa tarbija väidete põhjendatust kontrollida.

Tarbija väitel ei vasta soojuspump tarbija eluruumi vajadustele. Komisjon ei saa neljal põhjusel kontrollida ka seda tarbija väidet:

1) Tarbija soovis muuta oma eluruumi küttesüsteemi ning pöördus kaupleja poole sooviga osta

õhk-vesi soojuspump. Teadaolevalt algab küttesüsteemi muutmine selle projekteerimisest. Projekteerimise peab tellima ja selle kulud kandma asjast huvitatud isik – antud juhul tarbija. Küttesüsteemi projekteerimise käigus arvutatakse läbi ruumide soojuskoormused ja määratakse kütte jaotusega koormused igale ruumile. Küttesüsteemi nõuetekohasust kontrollib kohalik omavalitsus, tarbijal oli kohustus esitada kogu nõutav dokumentatsioon ja teha küttesüsteemi seadustamiseks vajalikud toimingud. Tarbija ei esitanud komisjonile oma eluruumi küttesüsteemi projekteerimise kohta sõlmitud lepingut. Tarbija väitel lasus küttesüsteemi projekteerimise kohustus kauplejal, kuid see väide ei ole tõendatud. Komisjonil on kirjaliku tõendina olemas kaupleja 28.07.2024 arve nr 1495, millele on märgitud, et hind ei sisalda projektdokumentatsiooni ja tööjooniseid.

2) Tarbija väitel tellis ta kauplejalt põhikütte süsteemi paigaldamise, kuid kaupleja paigaldatud põhiküttesüsteem ei vasta vajadustele. Kaupleja väitel tellis tarbija temalt lisaküttesüsteemi, milline pidi toetama põhiküttesüsteemi. Kuna tarbija eluruumi küttesüsteemi projekt puudub, ei ole komisjonil võimalik tuvastada, milline pidi olema tarbija eluruumi põhiküttesüsteem. Juhul, kui see pidanuks tuginema soojuspumbale, siis ei ole projekti puudumise tõttu võimalik tuvastada sobiva soojuspumba andmeid.

3) Tarbija väitel ei vasta soojuspump ka seetõttu nõuetele, et see ei suuda radiaatoritele piisavalt soojust jagada. Radiaatorid ostis tarbija, kuid tarbija kutsutud teise firma tehnik arvas, et need radiaatorid ei ole küttesüsteemi jaoks sobilikud. Küttesüsteemi projekti puudumise tõttu ei ole komisjonil võimalik tuvastada, millised radiaatorid oleksid pidanud selle soojuspumbaga olema ühendatud. Seetõttu ei saa komisjon kontrollida, et tarbija poolt ostetud radiaatorid olid optimaalsed.

4) Muude tõendite puudumisel ei ole tarbija pidanud vajalikuks esitada oma lepingust taganemise nõude tõendamiseks tõendina ekspertarvamust tema eluruumile sobiva küttesüsteemi, kaupleja müüdnud soojuspumba ja tarbija ostetud radiaatorite sobivuse kohta. Sellel põhjusel ei saa komisjon neis küsimustes oma seisukohta kujundada.

Õige on kaupleja vastuväide, et tarbija ei ole oma nõuet tõendanud. Sellel põhjusel jätab komisjon tarbija nõude rahuldamata.

Komisjon ei nõustu kaupleja mõne vastuväitega. Kuigi järgnevalt toodud kaupleja vastuväited ei muuda enam lahendit, selgitab komisjon selguse mõttes nende vastuväidete osas seaduse nõudeid:

1) Kaupleja ei teinud tarbijale müügilepingu sõlmimise ajal teatavaks VÕS § 54 lg-1 toodud taganemisõiguse olemasolu. Pooled sõlmisid lepingu sidevahendi teel. VÕS § 54 lg 1 p 12 kohaselt on kaupleja kohustatud tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil tegema teatavaks lepingust taganemisõiguse olemasolu korral selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaeg ja kord vastavalt § 56 lg-le 2.2. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta tegi tarbijale seaduses ettenähtud ajal lepingust taganemise õiguse kasutamise asjaolud teatavaks. VÕS § 56 lg 16 kohaselt juhul, kui ettevõtja on rikkunud § 54 lg 1 p 12 nimetatud teabe esitamise kohustust, lõpeb taganemistähtaeg 12 kuu möödumisel asja üleandmisest arvates.

2) Kaupleja ei teinud teatavaks oma tüüptingimuste kohaldamist. Kaupleja väitel tegi ta lepinguga

seotud andmed tarbijale teatavaks kodulehe vahendusel. See väide ei ole kooskõlas seadusega. Kaupleja kodulehel avaldatud tingimuste osas võis kaupleja silmas pidada, et need on tema tüüptingimused. VÕS § 37 lg 1 kohaselt on tüüptingimused lepingu osaks vaid siis, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Kaupleja ei ole tõendanud oma tüüptingimustest tarbija teavitamist.

3) Kaupleja väitel ei ole antud juhul oluline see, et ta andis tarbijale üle inglisekeelse juhendi. Tarbija teatas komisjonile, et loeb ingliskeelse juhendi andmist rikkumiseks. TKS § 4 lg 3 kohaselt peab tarbijale antav teave olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles. Kaupleja ei ole esitanud komisjonile tarbija nõusolekut mõnes muus keeles juhendi esitamise kohta.

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/