

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-04932
Otsuse kuupäev 23.09.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja OÜ Baltichouse Production (11669568)

Tarbija nõue Põranda asendamine või kahju hüvitamine.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tasuma 8 132,64 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt osteti 19.08.2022 äsja valminud maja aadressil Tedre X, Kose, Harjumaa. Ehitajaks/kauplejaks oli Baltichouse Productions. Enne maja valmimist selgus, et lepingujärgne tammeparkett oli praak. Asenduseks valiti poest LVT parkett, mis sobis interjööri.

Peale sissekolimist ilmnemid parketi kvaliteediprobleemid – klikid/kinnitused murdusid. Kauplejale teatati sellest esmakordselt märtsis 2023. Pika ootamise järel tuli põranda paigaldaja olukorda kontrollima 2024. aasta kevadel. Ilmnemid paigaldusvead (nt köögikappide alt põrandat ei lõigatud lahti). Lisaks kaasati Lincona (tootja/maaletooja), kes vahetas ühe magamistoa põranda ning tuvastas veelgi vigu (uksepakud kinni liimitud, raamid suruvad vastu, aluspõrand ebäühtlane). Probleemid selles toas peale remonti ei kordunud.

Sügiseks 2024 oli planeeritud elutoa/köögi põranda täielik vahetus, kuid selgus, et Lincona ei paku tasuta kogu materjali. Kaupleja vahetas vaid kõige kahjustatuma osa, kuigi see osa oli juba liimitud teibiga koos hoidmiseks.

Pärast osalist garantiiremonti on probleemid taas ilmnemad – LVT vetrub, klikid murduvad, kuigi põrandat kasutatakse tavapäraselt.

Tarbija tellitud ekspert hindas kohapeal põrandat ja tuvastas, et probleemid on seotud kas paigaldusvigade või defektse põrandakattega. Esmane hinnang viitab pigem kvaliteediprobleemile kui paigaldusvigadele. Probleemid ei ole tekkinud vale kasutamise tõttu ning vastutus nende lahendamise eest lasub kauplejal, kellega on tarbijal lepinguline suhe.

Tarbijal on jätkuvalt kehtiv 2-aastane garantii nii väikese magamistoa kui ka köök-elutoa põrandale, mille osaline vahetus on juba tehtud. Siiski näib, et kaupleja soovib probleeme lahendada minimaalse kuluga, mis võib põhjustada uusi muresid (nt vaid osaline põrandavahetus). Põrandakatte kinnitused purunevad endiselt, viidates kvaliteediprobleemile. Varasem lokaalne parandus ei andnud tulemust.

Põranda täielik ülesvõtmine on keeruline, kuna see muudab elamise kodus sisuliselt võimatuks, eriti kahe väikese lapsega peres. Seetõttu peetakse vajalikuks kompensatsiooni, vähemalt elamiskulude ulatuses remondi ajaks. Elamiskulude kompensatsioonist Tarbija hiljem loobub.

Tarbija soovib esmalt korrektset, vastupidavat ja nõuetele vastavat põrandakatet. Alternatiivina ollakse valmis nõustuma kulude hüvitamisega, et tellida töö mõnelt teiselt ettevõttelt.

Tarbija selgitab vastuseks kaupleja vastuväidetele järgnevalt, et kauplejal ei ole endal ju valikut. Kauplejal on koostööpartnerid, kellelt kaupleja ostab oma tooted. Kuna algselt majas olema pidanud tammeparkett oli visuaalsete defektidega, siis kaupleja suunas tarbija oma koostööpartneri juurde, kus uus parkett (LVT) sai välja valitud kaupleja (Siinkohal kaupleja kasutamine oli viga. Uus parkett sai valitud tarbija poolt koostööpartneri esinduses) poolt. See ei tähenda, et tarbija vastutab kauba kvaliteedi eest.

Tarbija rõhutab, et põrandaprobleemidel võib olla mitu võimalikku põhjust, sh paigaldusvead, ebatasane aluspõrand ja kehv LVT-materjal. Näitena toob tarbija välja, et magamistoas, kus põrand vahetati täielikult kaupleja partneri Lincona poolt, ei ole probleeme tekkinud.

Liikumisvuuk lõigati köögikappide alla ja ukse lengide juurde alles garantiiaja lõpus – mitte algse paigalduse käigus. Samuti lõigati samal ajal läbi uksepakkude all olnud liimitud kohad. Kuigi need tööd tehti lõpuks juhistele vastavalt, toimusid need kaks aastat pärast esmast paigaldust.

Tarbija väidab, et põrandaviga on progresseeruv ja ei ilmne kohe. Seetõttu ei olnud tal võimalik heas usus ette näha, et garantiitööde lõpetamist ei tohiks kinnitada, kui tegelikud probleemid ilmnesisid alles hiljem.

Tarbija viitab kaupleja e-kirjale (30.10.2024), milles öeldi, et Linconast ostetud asendatud LVT-le kehtib 2-aastane garantii. Tarbija küsib, miks esitatakse TTJA-le vastupidine seisukoht — kas vale esitati siis tarbijale või nüüd ametile. Kuna tarbijal ei ole materjali ostudokumente, peab kogu garantiiline vastutus jääma kauplejale.

Tarbija toob esile, et:

Vastavalt VÕS § 231 lõike 4 punktile 2 peab garantiitähajal asendatud kaubale kehtima uus, samapikk garantii.

Vastavalt VÕS § 222 ja § 232 on põrandavahetus puudulik vahetamine müügilepingu oluline rikkumine,

mis on tekitanud põhjendamatu ebamugavusi.

Tarbija rõhutab, et on korduvalt suhelnud kauplejaga nii garantiiaja jooksul kui ka hiljem 2025. aasta kevadel. Kõik vastav kirjavahetus on avaldusele lisatud. Samuti märgib ta, et osaline põranda vahetamine põhjustas defekte ka varem probleemivabas põrandaosas. Sellist teostust ei saa pidada kvaliteetseks ega juhendipõhiseks tööks.

Kaupleja esindaja, kes käis objektil, nõustus kohapeal tarbijaga, et vead on nähtavad nii vahetatud kui ka vahetamata jäänud põrandaosas.

Tarbija palub kauplejal hoiduda subjektiivsete hinnangute andmisest eksperdi pädevuse kohta, eriti ametinimetuse alusel, ilma teadmata tema kvalifikatsiooni või kogemust. Tarbija märgib, et ekspert pärineb ettevõttest, mis on tegutsenud kauem kui kaupleja ning keskendub üksnes põrandakatetele (müük ja paigaldus).

Tarbija küsib retooriliselt, kas sama loogika kohaselt võiks tema nõuda ka kaupleja esindaja (juhatuse liikme) väljavahetamist, kuna tal puudub ehituskogemus.

Tarbija kinnitab, et:

-Tal ei ole varasemaid kokkupuuteid eksperdiga.

-Eksperdile edastatud info kattub TTJA-le esitatud kaebuse sisuga.

-Tarbija ei mõjutanud visuaalset vaatlust.

-Samasugust visuaalset hindamist on kasutanud ka kaupleja ja tema esindaja, sh enne paigaldustööde teostamist.

Tarbija hinnangul ei saa eksperdi arvamust põhjendamatult kõrvale jätta.

Tarbija selgitab, et lisatud fotod on olulised, kuna need tõendavad, et ukse lengid lõigati alles garantiiaja lõpus, mitte algselt paigalduse käigus. Seetõttu oli parkett kahe aasta jooksul pidevalt surve all, mis ei ole lubatud ujuva põranda puhul. See pinge võis põhjustada kahjustusi nii vahetamata kui ka osaliselt vahetatud LVT-osadel.

Uksepakkude fotod näitavad, et need olid algselt liimitud LVT külge, kasutades erinevaid liime (valget ja halli tooni). Selline lahendus takistas põranda loomulikku paisumist. Ehkki juhendis see otsesõnu kirjas ei ole, peab mittealuspõrandale liimitud parketile jääma paisumisruum, mida antud juhul ei olnud.

Tarbija toob esile, et kaupleja esindaja on dokumenteerinud nii põranda defekte kui ka aluspõranda ebahühtlust juba enne garantiiaja lõppu ja uuesti 2025. aasta kevadel.

Lõpetuseks palub tarbija TTJA-l lähtuda otsustamisel objektiivsusest, tugineda esitatud tõenditele ning mitte arvestada põhjendamata või subjektiivseid väiteid kaupleja poolt.

Tarbija nõuab kauplejalt põranda täielikku asendamist, juhul kui kaupleja seda ei tee nõuab Tarbija hinnapakumise nr P-100002 alusel kahju hüvitamist summas 8 132,64 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Klient valis välja vinüülparketi Linconast, mille me ka paigaldasime. Mõningad mured antud materjaliga ilmnesid märts 2023, nagu klient ka ise ütleb. Kuna probleem ei olnud suur, sai kokku lepitud, et ootame ja vaatame, kas läheb hullemaks. Peale vahetuse aja kokku leppimist vahetasime ühe toa parketi osaliselt ära. Peale vahetamise mingeid täiendavaid töid ei teostatud, aluspinda ei muudetud ja paigaldati sama aluskatte peale, mis oli seal olemas. Meile teadaoleva info kohaselt on sellega siiani OK. analoogne probleem ilmnis teistes kohtades hiljem veel ja ka see sai vahetatud, paigaldusvigasid vahetuse käigus ei tuvastatud. Köögimööbli alt parketi lahti löikamise nõuet antud materjalil ei ole, on vaid nõue, et kogu seina perimeetri ulatuses peab olema jäetud paisuvuuk (parkett ei tohi olla paigaldatud vastu seina, vaid peab lõppema 3-5 mm enne seina) - see nõue on 100% igal pool täidetud. Mööbli alla tegime täiendava paisuvuugi enda algatusel, et suurendada parketi ujuvust - kuigi sellist nõuet ei ole, ei tee see kindlasti ka halba ja otsustasime proovida, võibolla annab see parema tulemuse. Lisana kaasas ka paigaldusjuhend - seal siis alapealkiri "Paisuvuugid". Vigastuste tekkepõhjust ei suutnud me välja selgitada.

Materjali garantiiage on 2 aastat, peale garantiiaja lõppu ja vigastatud materjali välja vahetamist saatis klient meile kinnituse, et teema on lõpetatud ja kõik sobib. Ca pool aastat peale garantiiaja lõppu, saime info, et teises kohas hakkavad parkettide ühenduskohad murenema.

Kuna garantii antud tööle ja materjalile on nii meie, kui ka maaletooja Lincona poolt lõppenud, ei saa me antud murega hetkel garantiikorras midagi ette võtta.

Tegemist on tarbija pretensiooniga materjali kohta, mille ta ise valis ja mis ei kuulu kaupleja tavavalikusse. Kaupleja selgitab, et kõik paigaldustööd on tehtud vastavalt paigaldusjuhiste. Juhised näevad ette, et parketi ja välispiirde (nt ukسلengid, lävepakud, raske mööbel) vahele tuleb jätta paisumisvuuk, et vältida survet parketile. Tarbija on eelnevalt kinnitanud, et paigaldus on tehtud korrektselt.

Tarbija väide, et ukسلeng peab olema parketist kõrgemal, ei vasta juhistele ja on alusetu. Samuti on kõik garantiitööd lõpetatud õigeaegselt ja korrektselt, mille kohta on olemas ka Tarbija eelnev kinnitus. Materjalide ja tööde garantii on 2 aastat, mida ei pikenda garantiikorras tehtud vahetustööd. Nõude aluseks olev garantii on tänaseks lõppenud.

Lisaks märgib kaupleja, et tarbija ei ole teavitanud LVT lagunemisest garantiiaja jooksul ega suutnud seda tõendada. Tarbija esitatud „eksperdiarvamus“ ei ole usaldusväärne ega kvalifitseeru eksperthinnanguks, kuna see põhineb vaid tarbija väidetel ja visuaalsel vaatlusel. Esitatud fotod ei tõenda paigaldusvigu.

Kaupleja on täitnud kõik lepingulised ja garantiikohustused korrektselt ja palub teha otsus kaupleja

kasuks.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud kinnisasja (eluruum) müügilepingu.
2. Vastavalt TsÜS § 146 lg 2 ehitise puuduse tõttu müügilepingust tulenev nõue ei aegu enne viie aasta möödumist ehitise valmimisest. Samas sättes on ka, et ehitise puuduse tõttu töövõtulepingust tuleneva nõude aegumistähtaeg on viis aastat.
3. Kaupleja on andnud asjale garantii 2 aastat. Garantii on iseseisev võlasuhe ja annab seadusega võrreldes täiendava kaitse (VÕS § 230 lg 1). Garantii ei piira muul alusel tekkinud nõuet. Antud juhul on tarbijal VÕS § 217¹ lg 2 p 1 ja § 222 alusel õigus nõuda asja varjatud puuduste kõrvaldamist.
4. Tarbija on puudusest õigeaegselt teavitanud (VÕS § 220 lg 1). Arvestades puuduste iseloomu ja esitatud tõendeid ei ole alust arvata, et tarbija on puuduse ise põhjustanud, varjatud puuduse põhjustanud faktor oli asjal selle üleandmise hetkel.
5. Tarbija on alternatiivina juhuks, kui kaupleja keeldub puudust kõrvaldamast esitanud kahju hüvitamise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 3).
6. Nõude summa kohta kaupleja vastuväiteid ega tõendeid esitanud ei ole. Kauplejal on kohustus hüvitada asja nõuetega vastavusse viimise mõistlikud ja põhjendatud kulud (VÕS § 127 lg 1).
7. Esitatu põhjal on kaupleja enda kohustist rikkunud (VÕS § 100, VÕS § 217¹ lg 2 p 1 ja § 222). Kaupleja on keeldunud puuduse kõrvaldamisest. Kauplejal on kahju hüvitamise kohustus.
8. Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega, kauplejal oli kohustus üle anda nõuetele vastav asi ja puuduse korral kohustus puudus kõrvaldada, kuid kaupleja keeldus seda tegemast. Sellise kahju hüvitamine on VÕS § 217¹ lg 2 p 1 ja § 222 kaitse-eesmärgi kohane. Kaupleja rikkumist vabandavad asjaolud või kaupleja vastutust välistavad asjaolud puuduvad.

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/