

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02139
Otsuse kuupäev 07.12.2025
Komisjoni koosseis Enn Tonka

Tarbija
Kaupleja Elekto Service OÜ (14977595)

Tarbija nõue Asja asendamine.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Tarbija nõue akende lepingutingimustega vastavusse viimiseks ja seotud kahju hüvitamiseks on õigustatud.

Kauplejal viia lõpule aknaraamide ja lengide asendamine ning teha viimistlustööd tarbija 20.11.2025 kirjas nõutud mahus.

Asjaolud:

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat alustas 10.02.2025 tarbija avalduse menetlust. Tarbija avalduse kohaselt tellis ta Glasaken OÜ-lt 2020. aasta juulis majale aknad ja terassiukse koos paigaldusega. 2023. aasta talvel esitas tarbija pretensiooni seoses akendel tekkinud probleemidega. Akende tihendite vahele oli tekkinud suurel määral mustus ning aknaraami all olevale paigaldusliistule liigne niiskus (akna all plastikust paigaldusliist). Samuti oli niiskus aknaraami plastikosadel ning lahtikäiva aknaraami ümber. Lahtikäiva akna vahelised tihendid olid külmaga deformeerunud. Glasaken vahetas välised aknatihendid mõnel aknal ära, kuid tihenditele tekkisid valged täpid ning probleem oli jätkuvalt sama. 2024. aasta veebruaris saatis tarbija Glasaknale uue pretensiooni, sest lahtikäiva raami sisse oli vihma ja tuulega vesi seisma jäänud ning raami vahelt tupp tilkunud. 12. märtsil 2024 käidi akendel tihendeid vahetamas, kondensvesi ära ei kadunud. Glasaken väitis, et majas suur niiskustase ja puudulik ventilatsioon. Tarbija selgitas, et hoone on ehitatud järkjärgult 5 aastat ning seinad kuivanud. Samuti on paigaldatud sundventilatsioon, mis on mõõdistatud ning paika seadistatud vastava spetsialisti poolt. Niiskusest tulenevalt peaksid aknaklaasid "higistama", kui seda probleemi akendel ei olnud. 2. aprillil 2024 saatis tarbija kauplejale e-kirja, sest selgus, et aknaraamid on kõverad. Glasaken vastas sellele, et mingi kõverused võivad olla ning tarbija akendel sellist probleemi ei esine, kuigi kohapeal ei kontrollinud neid aknaid keegi korralikult üle. Tihendite probleemi lahendamiseks pani Glasaken 09.05.2024 välistele tihenditele silikooni, mis on osaliselt juba lahti tulnud ning mustus jätkuvalt koguneb. Kevadel käis Glasakna spetsialist uuesti aknaid vaatamas ning tõi probleemide põhjuseks välja, et päike oli osaliselt väljast aknaraamide ümbert makroflexi hävitanud. Juulis 2024 tegi tarbija maja fassaadiöid, mille käigus ehitaja võttis ära vana makroflexi ning tihendas akna

ümbrused uuesti makroflexiga. Oktoobris 2024 vihma ja tuulega tuli vihmavesi tупpa läbi lahtikäiva aknaraami ning vesi tilkus mööda seina alla. 10. oktoobril selgitas Glasakna kliendihaldur, et kuna tarbija ei tellinud neilt uut tihendust, ei tea Galsaken selliste tööde kvaliteeti. Tarbija saatis Glasaknale uue e-kirja, milles põhjendas, et piltidelt on näha, kuidas vesi on tulnud läbi lahtikäiva aknaraami vahelt, mis ei puutu üldse kokku makroflexiga. Glasakna spetsialist Taaviga koos aknaid vaadates selgus, et lahtikäivad aknaraamid on kõverad ning lahenduseks paigaldati lisasulused, mille tulemusel hakkasid aknad külmaga praksuma (praksumise probleemi eelnevalt ei olnud). Samuti on tekkinud aknaklaasile suurem niiskuseprobleem, mida esialgselt ei olnud.

2024. aasta detsembris saatis tarbija uue pretansiooni aknaraami all olevale paigaldusliistule tekkiva niiskuse tõttu. Tarbija nõudis 2025. aasta jaanuaris Glasaknalt, et nad saadaks lepingust tulenevalt garantiid teostava firma Special Works OÜ, kes tuvastaks akende probleemi, kuna nemad ei ole seda teinud. Kliendihaldur ei maininud selle firma kohta midagi ning kohapeale saadetud töödejuht/spetsialist ei tea sellisest firmast üldse midagi. Mainides spetsialistile, et aknad praksumad, vastas ta selle peale, et ei tea, mida see tähendab ning pole kuulnudki sellest midagi. Samuti mainis ta viimasel kohtumisel, et kui nemad ei oska probleemi lahendada, siis nii ongi. Iga pretensiooni esitamise, öeldakse tarbijale, et majas on niiskus suur, tuleb rohkem kütta ja ventileerida ning külmasild on fassaadis. Tarbija on teinud alles maja fassaadi ning akna ümbruseid uuesti makroflexiga tihendanud, kuid probleem on jätkuvalt sama. Majas on kütteallikaks maasoojuspump ning sundventilatsioon, mis on vastavalt mõõdistatud ning paika seadistatud vastava spetsialisti poolt.

Tarbija arvates on ta teinud kõik vajaliku ning püüdnud kauplejaga koostööd teha, terve aasta aja, kuid kaupleja kinnitab, et viga on majas, kuid ei ole oma väiteid tõendanud. Samuti on tarbija infot uurinud teiselt aknafirmalt ning ka omaniku järelevalvel, kes väitsid, et aknaraamid ei tohi olla kõverad ning akendele ei paigaldata selliselt silikooni. Glasakna spetsialisti sõnul võivad aknaraamid kõverad olla ning silikooni võib sääraselt paigaldada. Glasaken väidab, et nad on omapoolt teinud kõike, et aknad oleksid vee- ja õhukindlad, kuid aknad peaksid olema tehastest tellides juba vee- ja õhukindlad. Samuti ei ole nad suutnud selgeks teha ega põhjendada, miks teise profiiliga terrassiuksel ei olnud niiskuse probleeme ning akendel on. Tarbija ei saa paigaldada akende probleemi tõttu aknalaudu, kuna aknalaudade alla tekib niiskus ning aknalaudadele tekivad niiskuskahjustused.

Tarbija nõuab akende asendamist.

Avaldusele lisas tarbija kauplejaga 04.12.2023 kuni 07.02.2025 peetud e-kirjavahetuse. Kirjadest selgub, et hoolimata kaupleja tehtud mõningatest töödest ei ole tarbija esitatud probleemidele lahendust leitud. Kirjavahetuses kinnitas kaupleja, et ta on kõik korda teinud ja jäi seisukohale et akendel niiskuse tekkimine on tingitud ruumide ebapiisavast ventilatsioonist, mitte akendest.

13.02.2025 selgitas tarbija, et akende eest tasumiseks talle arvet ei esitatud. Hinnapakkumisele kirjutati, et, et summad 1500 eurot ja 1400 eurot on makstud. Tarbija tasus sularahas. Tarbija avaldusele lisatud hinnapakkumisel on märged „2900.- , 1500.- makstud, 1400.- makstud“.

Glasakna Rakvere esindusse helistades oli tarbija saanud teada, et tegelik kaupleja oli Borister OÜ. Tarbija esitas samas kirjas ka akende garantiitingimused. Garantiitingimuste kohaselt oli akendele antud 5-aastane müügarantii alates akende tarbijale üleandmisest. Garantiid teostab Special Work OÜ. Garantiijuhtumi ilmnemisel tuleb viivitamatult pöörduda Glasakna esindusse, võttes kaasa ostu-müügilepingu. Kuivõrd vahetu garantiitööde teostajana oli märgitud Special Work OÜ

edastas sekretariaat tarbija avalduse viimasele. Special Work OÜ nimel vastas sekretariaadi pöördumisele Erki Saarman 04.03.2025, et tarbija ei ole Special Work OÜ klient. 07.03.2025 teatas Elekto Service OÜ juhatuse liige Erki Saarman, et tarbija on Elekto Service OÜ klient ja selgitas, et on tarbijaga aktiivselt suhelnud ning kindlasti täidab oma kohustused. Tarbijaga on eriarvamus hoone liigniiskuse osas.

20.03.2025 esitas kaupleja (siin ja edaspidi Elekto Service OÜ) komisjonile kassa sissetuleku orderid: 16.06.2020 nr 1993 summale 1500 eurot selgitusega tellimuse RK-1993 I osamakse ja 21.07.2020 nr 1992 summale 1400 eurot selgitusega tellimuse RK 1993 II osamakse.

29.04.2025 teatas kaupleja komisjonile, et tarbija hoone sisekliima parameetrite mõõtmise tulemusel on selgunud, et suhteline õhuniiskus oli normi piires ja ventilatsiooniseade töötas ettenähtud kiirustel. Kaupleja kinnitas, et vahetab garantii korras välja akende lengid ja raamid, kokku 10 tk.

27.04.2025 ja 07.05.2025 kirjades komisjonile ei nõustunud tarbija aknalengide ja -raamide vahetusega, vaid nõudis akende asendamist. 15.05.2025 kirjaskomisjonile nõustus tarbija kaupleja ettepanekuga aknalengide ja -raamide vahetamiseks.

07.05.2025 on menetlusele lisatud kuvatõmmis kaupleja kirjast tarbijale, milles kaupleja kinnitab, et vahetab kõik 11 ava (aknad, uks) raamid ja lengid ning taastab sise- ja välisviimistluse.

05.11.2025 kaupleja kirja kohaselt on võimalik teha siseviimistlus vastavalt tarbija nõuetele 2026. aasta veebruari teisel poole. Tarbija kirjutas 06.11.2025, et ta ei ole tehtud ettepanekuga nõus. Tarbija selgitas, et alates 2025. aasta septembri lõpust ei ole tehtud midagi. Keset talve ei ole tarbija akende vahetuse ja viimistlustöödega nõus.

20.11.2025 kirjaskomisjonile loetles tarbija tööd, mis vajavad veel tegemist: vannitoa aken 1 tk – plaatide lõhkumine, akna asendamine, plaatimistööd. Kui lammutamise käigus saab puitlagi kahjustada, nõuan lae asendamist terves ulatuses, sest tegemist on värvitud laudadega ja ei soovi laigulist lage. Vahetada vaja veel 4 akent ja 1 uks – aknapalede siseviimistlus + 5 seina värvida. Tarbija märkis, et ainuke variant on tööde alustamine kevadel, mille käigus tehakse ka välisseintes tekkinud kahjustuste parandused.

25.11.2025 kirjaskomisjonile selgitas kaupleja: „Oleme vahetanud 4 akent septembrikuus. Alustasime ka viimistlustöid septembris. Viimistlustööde sisu on meil vahetatud akende palede taastamine. Kuna jäi värvi tooni erisus nõudis klient terve seina värvimist. Olime nõus värvima terve seina, kus aken asus. Tööde kvaliteet ei olnud kliendile sobilik. Klient ei lubanud meie inimesi rohkem objektile. Alustasime uute inimeste leidmist tööde jätkamiseks. Leidsime inimese, kes oli nõus töid teostama kuid loobus. Seejärel leidsime teise inimese, kuid kes samuti loobus. Nad olid seisukohal, et ei suuda sellises kvaliteedis töid teostada, mida meie klient eeldab. Nüüd leidsime kolmanda isiku, kes on valmis sel objektil töid teostama. Oleme käinud kohapeal, objekti üle vaadanud ning olukorraga tutvunud. Nimetatud inimene saab töid teostada veebruaris. Me soovime oma kohustused täita.“

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbijale ja komisjonile saadetud kirjadest selgub, et kaupleja arvetes olid akende puudused tingitud tarbija maja liigsest niikusest. Pärast sisekliima parameetrite mõõtmist selgus, et niiskus on normikohane ja ventilatsioonisüsteem toimib. Kaupleja otsustas vahetada kõigi akende ja ukse raamid ja lengid ning lubas taastada viimistluse (kaupleja 29.02.2025 kiri, 07.05.2025 lisatud kuvatõmmis, kaupleja 05.11.2025 kiri).

Komisjoni põhjendus:

Komisjon märgib, et tarbijaga lepingu sõlmimisel on kaupleja rikkunud võlaõigusseaduse(VÕS) § 14¹ lg 1 p 1 nõudeid. Seaduse kohaselt peab tarbijaga läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selge ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks tegema andmed, mis võimaldava tuvastada ettevõtja isiku, eelkõige tema ärinimi, asukoha aadress ja telefoninumber. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 4 lg 4 ja 4¹ kohaselt peab kaupleja ostu eest kohesel tasumisel esitada tarbijale ostu tõendava dokumendi. Ostu tõendav dokument peab sisaldama järgmisi andmeid: kaupleja nimi või ärinimi, kauba või teenuse osutamise kuupäev, iga kauba või teenuse nimetus ja hind ning tasutud summa. Tarbijale antud dokumentide alusel ei ole määratav, milline äriühing on tarbijaga sõlmitud lepingu pooleks.

Kaupleja esitas tarbijale 17.06.2025 hinnapakkumise akende müümiseks. Hinnapakkumisel ei ole ühtegi viidet ettevõtja ärinime, aadressi ega telefoninumbri kohta. Kaupleja koduleht (Glasaken.ee) on vormistatud selliselt, millest kasutaja saab aru, et tegemist on äriühingu kodulehega. Kodulehelt ei ole leitav viide kodulehte valdavale äriühingule. Ärinime, milles sisalduks sõna "Glasaken" äriregistris ei ole. Inforegistri (inforegister.ee) andmetel kuulub glasaken.ee koduleht Borister OÜ-le. Elekto Service OÜ ja Special Work OÜ seost Glasaken.ee lehega ei ole avalikke andmebaase kasutades võimalik tuvastada. Kõik eelnimetatud äriühingud on seotud ühise omaniku ja juhatuse liikme Erki Saarmani kaudu.

Alles 07.03.2025 selgus, et tegelikuks kauplejaks ja müügilepingu pooleks on Elekto Service OÜ, mil juhatuse liige Erki Saarman teatas, et tarbija on Elekto Service OÜ klient. Tarbija jaoks oli see asjaolu üllatav. Kaupleja 20.03.2025 esitatud kassa sissetuleku orderite päises on nimetatud Elekto Service OÜ. Neist orderitest ei selgu, kes tegi maksed. Samuti ei ole neid lepingu sõlmimisel või akende eest tasumisel antud tarbijale. Nähtuvalt vaidluses kogutud tõenditest on kaupleja varjates tarbija eest seaduses sätestatud andmeid tarbijat eksitanud.

Poolte vahel oli sõlmitud tarbijalemüügileping võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 ja 4 tähenduses. Asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses.

Müügilepingu kohta sätestatud kohaldatakse ka lepingutele, mis on sõlmitud valmistatava asja tellimiseks, välja arvatud juhul, kui tellija andis teisele lepingupoolele olulise osa asja valmistamiseks vajalikust materjalist.

Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb

kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest. Vastavuses sama paragrahvi lg 2² eeldatakse tarbijalemüügi puhul, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal.

Kaupleja oli tarbijale müüdnud akendele ja uksele andnud müügigarantii tähtajaga 5 aastata arvates akende tarbijale üleandmisest. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 230 lg 1 on müügigarantii müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdnud asi garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest asendada või parandada või seda hooldada, et tagada selle vastavus garantiis või reklaamis ettenähtud tingimustele, või maksta tagasi asja eest tasutud ostuhind. Müügigarantiiga antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund. Sama paragrahvi lg 2 sätestatakse, garantiitähtaja kulg peatub ajal, mil ostja ei saa asja kasutada lepingutingimustele mittevastavuse tõttu, mille eest vastutab müügigarantii andja.

Müügigarantii andmisega on kaupleja kohustunud akende lepingutingimustele vastavuse eest vastutama 5 aasta jooksul seaduses sätestatud kahe aasta asemel. Arvestades VÕS § 230 sätestatuga pikeneb tarbija akende garantii tähtaeg ajavahemiku alates 04.12.2023 (kaupleja poole pöördumise aega) kuni akende parandamise lõpuni viimiseni võrra.

Pooltel puudub algusest peale vaidlus akendel puuduste olemasolu üle. Küll on kaupleja leidnud, et aknad on kahjustatud ruumide liigniiskuse tõttu. Pärast ruumides moodsustate tegemist nõustus kaupleja, et akende kahjustused ei ole põhjustatud ruumide niiskusest. Tõendatud on asjaolu, et aknad ei vastanud lepingutingimustele VÕS § 217¹ lg 2 p 1 ja lg 3 p 2 tähenduses.

Kaupleja lubas 29.04.2025 kirjas komisjonile välja vahetada 10 akna raamid ja lengid. 07.05.2025 menetluse lisatud kaupleja kirja kohaselt nõustus kaupleja vahetama kõigi akende ja ukse lengid ja raamid. Lisaks lubas kaupleja taastada sise- ja välisviimistlust. Kaupleja antud lubadust täitnud ei ole. Kaupleja 25.11.2025 kirjas on nimetatud, et vahetatud on neli akent, teha on veel siseviimistlus. Kaupleja ei kirjelda, kas ja kuidas kavatseb ta täita ülejäänud võetud kohustused. Tarbija teatas 20.11.2025, et tegemata on vannitoa akna parandustöö, lisaks on parandamata veel 4 akent ja uks. Kaupleja on parandanud 5 akent, millest kahe aknaga seotud siseviimistlus on tegemata. Komisjon peab tegelikkusele vastavaks tarbija nimetatud tehtud ja tegemata töid.

Kookõlas VÕS § 222 lg 1 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. VÕS § 222 lg 4² sätestatakse müüja kohustus asi parandada või asendada mõistliku aja jooksul alates hetkest, kui ostja teavitab müüjat asja lepingutingimustele mittevastavusest, ning tarbijalemüügi puhul ilma olulise ebamugavuseta tarbijale. Kaupleja ei ole puudusi mõistliku aja jooksul kõrvaldanud ning jätkab tööde tegemisega venitamist, kuigi kinnitab, et ta kavatseb kõik vajaliku teha. Kauplejal oli võimalus piisavalt aega hiljemalt alates ajast, mil selgus, et puudused on tingitud akende omadustest (29.04.2025 kaupleja kiri), akende viimiseks lepingutingimustega vastavusse. Komisjon märgib, et kaupleja ei ole tarbijaga lepingu sõlmimisel ja sõlmitud lepingust tulenevate kohustuste täitmisel käitunud VÕS § 6 lg 1 sätestatud hea usu põhimõttest lähtuvalt.

VÕS § 222 lg 5 alusel võib ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt tehtud

vajalike kulude hüvitamist, kui müüja ei paranda asja mõistliku aja jooksul. Kui tarbija soovib lasta veel parandamata aknad parandada ja teha sellega seonduvad muud tööd, peaks ta juba enne tööde tegemist esitama kauplejale hinnapakkumise või muu dokumendi, millest selguks tööde loetelu ja põhjendus nende vajalikkuse kohta. Soovitav oleks esitada ka sõltumatu asjatundja hinnang, milles põhjendatakse tööde vajalikkust ja seotust akende parandustöödega.

Aknaraamide ja lengide asendamisega tekivad kahjustused siseviimistlusele, mida ei oleks, kui puuduks vajadus lengide ja raamide asendamiseks. Selliste kahjustuste parandamiseks ja siseviimistluse taastamiseks tehtavad vajaliku kulutused on tarbijale tekkiv kahju, mis tuleb kahju tekitajal hüvitada. Vastavalt VÕS § 127 lg 1 on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Seega on kaupleja kohustatud lisaks otseselt raamide ja lengide vahetusest tingitud kahjustuse parandamisele kõrvaldama ka muud parandustöödega seotud viimistluse erinevused (värvitoonide erinevuse jne). Viimistluse parandamisega on kaupleja ka nõustunud.

Tutvunud komisjonilõe esitatud kirjalike dokumentidega ja hinnanud kogutud tõendeid jõudis komisjon järeldusele, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

TKS § 60 lg 1 alusel on kauplejal komisjoni otsuse järgimiseks 30 päeva arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega. Komisjon arvestab otsuse täitmise tähtaja määramisel tarbija 20.11.2025 kirjas väljendatud seisukohaga tööde võmlikkusest alles kevadel. Kui tegelikkuses ei ole võimalik aknaraamide ja lengide parandamise ja viimistlustööde lõpetamine 30-päevase tähtaja jooksul, palub komisjon esitada komisjonile kirjalikult poolte allkirjastatud otsuse täitmise kava, millest nähtuks ajagraafik üksikute tegevuste lõikes ning kogu töö lõpetamise lõpptähtaeg.

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

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

Enn Tonka

/allkirjastatud digitaalselt/