

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-11180
Otsuse kuupäev 16.12.2025
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Windaken OÜ (14844368)

Tarbija nõue Tarbija nõue kauplejale on raha tagastamine summas 867 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt 2025. aasta mais tellis tarbija Aknad24-st akna konkreetsete tingimustega (sh soov toonitud klaasile, kuvatõmmis). Tellimuse täitmine venis korduvalt, lubadusi ei täidetud ning tarbijal tuli ise pidevalt infot küsida. Lepingus toodud tähtjad ületati märkimisväärselt.

Aken paigaldati alles 07.08.2025, kuid see osutus valeks tooteks: klaas oli liiga tume ja peegeldav, mida tarbijale ei pakutud ega näidatud.

Lisaks selgusid järgmised paigaldus- ja kvaliteedivead:

- * aknaraam oli paigaldatud viltu, vaht ja tihendus puudulikud;
- * raamid ja lengid polnud ühel kõrgusel, aken vajus alla ning sulgemine raskendatud;
- * dokumentides ja tegelikkuses erinevad furnituur, mõõdud ning klaasitüüp;
- * müraisolatsioon ei vastanud tellimusele;
- * nädal pärast paigaldust kukkus aken hingedelt.

Pretensioonid esitati kirjalikult, kuid kirjalikku vastust ei saadud. Ettevõtte direktor suhtles tarbijaga ebaviisakalt ja agressiivselt, eitas vigu, keeldus tagasimaksest ja ähvardas kohtuga.

Tarbijale paigaldati vale ja ebakvaliteetne aken, mis on paigaldatud reegleid rikkudes ning kujutab endast ohtu eluruumis kasutamiseks.

Asja komisjoni minekul on kaupleja muud puudused kõrvaldanud peale toonitud klaasi, millega tarbija ei ole rahul. Tarbija on teinud ettepaneku, et taganeb ainult klaasist.

Tarbija nõue kauplejale on raha tagastamine summas 867 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Lepingus oli toodud orienteeruv tähtaeg (3–5 nädalat), kuna tootmises võivad esineda viivitused, mis ei sõltu meist. Sellest hoolimata maksime kliendile hüvitise vastavalt lepingu punktile 4.6.

Meie standardpakkumises on tavaklaasiga aknad, mida on kirjeldatud ka meie kodulehel. Täiendavat infot peegeldava klaasi kohta seal ei ole. Antud erilahendus tulenes kliendi soovist – lepingus on selgelt märgitud, et telliti kolmekordne peegeldava klaasiga klaaspakett („3K4Sel peegeldav t.“). Seega täideti tellimus vastavalt kliendi otsusele ja kokkuleppele. Kui klient soovib nüüd muudatust, oleme valmis klaaspaketi välja vahetama tavalise vastu, arvestades sellega seotud lisakulusid.

Lepingus ei olnud määratud konkreetset furnituuri kaubamärki. Antud juhul paigaldati ROTO süsteem, mis on omadustelt täielikult võrreldav MAKO-ga ja sobib raskemate kolmekordsete klaaspakettide jaoks isegi paremini. Sisuliselt on tegemist samaväärse lahendusega – nagu Duracell ja Energizer patareid: mõlemad on töökindlad. Kui see on kliendile põhimõtteline, oleme valmis furnituuri vahetama MAKO vastu.

Pärast paigaldust on akende reguleerimine tavapraktika. Oleme korduvalt pakkunud kliendile, et tuleme kohale kontrollima ja vajadusel reguleerima. Väide, et „aken kukkus hingedelt“, tähendab tegelikult, et aken libises valel viisil avamisel hingelt. See olukord on kasutusjuhendis kirjeldatud, ei kujuta endast ohtu ning kõrvaldatakse lihtsa reguleerimisega.

Oleme valmis:

läbi viima ühise ülevaatus ja koostama akti;

tegema vajalikud reguleerimistööd ja kõrvaldama puudused;

vahetama furnituuri, kui see on kliendi soov;

vajaduse korral asendada klaaspaketi tavalise vastu, arvestades tegelikku hinnavahet.

Leiame, et tellimus on täidetud lepingutingimuste kohaselt. Samas oleme valmis astuma samme, et kõrvaldada võimalikud ebamugavused ja jõuda mõlemaid pooli rahuldava lahenduseni.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid akende müügilepingu, mis sisaldas ka paigaldamistööd.

Tarbija leiab, et üleantud aknad ei vasta nõuetele. Tarbija tellis tumendatud aknad. Pärast akende kättesaamist pidas tarbija aknaid nõuetele mittevastavaiks, sest tuba oli liiga pime.

Esitatud etteheide akende läbipaistvuse kohta ei ole käsitatav puudusena, kuna tarbija tellis sellised aknad. Pooltel ei ole kokkulepet, et tarbija saab otsustada, kas tumendamise aste on sobiv, pärast akende kättesaamist. Tarbija valis klaasi tumendamise astme akende tellimisel ja tarbija ei saa seda

pärast asja vastuvõtmist muuta.

Teine etteheide puudutas aknasüsteemi kaubamärki. Tarbija hindab ROTO süsteemi ebaõigeks ja väidab, et paigaldada oleks tulnud MAKO-süsteemi aknad. Esitatud tõendite kohaselt puudus kokkulepe selle kohta, missuguse süsteemi aknad tuleb paigaldada.

Kolmas tarbija etteheide puudutab seda, et kui õhtusel ajal õuest tuppa vaadata, siis on toas kõik näha. Pooltevahelise lepingu alusel ei saa seda pidada akende puuduseks. Esitatu põhjal ei ole tarbija tellinud aknaklaase, mis oleks täiesti läbipaistmatud või siis täiesti läbipaistmatud ühes suunas. Sellist poolte kokkulepet pooltel esitatud dokumentide alusel ei ole.

Tarbija viitab, et akendel on paigaldusvigasid ja need vajavad reguleerimist. Kaupleja on nõus kõik puudused kõrvaldama. Puuduste kõrvaldamist ei ole esitatu põhjal toimunud, sest tarbija seda ei soovi, vaid soovis lepingu üles öelda ja kogu raha tagastamist.

Seoses lepingu ülesütlemisega peab tarbija arvestama, et selle käigus tuleks tal tagastada saadu (aknad). Arvestades, et pärast vanade akende eemaldamist tarbija neid ilmselt alles ei jätnud ja need utiliseeriti, oleks akende eemaldamine tarbija jaoks probleem.

Tarbija väitel olid täiendavalt tuvastatud puudused:

- * aknaraam oli paigaldatud viltu, vaht ja tihendus puudulikud;
- * raamid ja lengid polnud ühel kõrgusel, aken vajus alla ning sulgemine raskendatud;
- * dokumentides ja tegelikkuses erinevad furnituur, mõõdud ning klaasitüüp;
- * müraisolatsioon ei vastanud tellimusele;
- * nädal pärast paigaldust kukkus aken hingedelt.

Eeltoodud puuduste esinemine ei ole tõendatud.

Lepingu ülesütlemise (VÕS § 116; 217¹; 218) alus peab olema oluline lepingurikkumine. Antud juhul ei ole tarbija esitatud tõendite alusel olulist lepingurikkumist võimalik tuvastada. Vaidluste kohtueelsel lahendamisel rakendub analoogia korras TsMS § 230 lg 1, mille alusel asjaolu esitanud pool peab seda tõendama. Tarbija ei ole enda poolt esitatud asjaolusid tõendanud, tegemist oli tarbija tõendamiskoormisega

Tarbija esitatud lepingu ülesütlemise avaldus ei ole kehtiv, kuna tarbijal puudub lepingu ülesütlemise alus. Selle tagajärjel ei ole pooltevahelist lepingut üles öeldud ning tarbijal puudub alus nõuda kauplejalt tasu VÕS § 189 lg 1 alusel.

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/