

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05387
Otsuse kuupäev 29.06.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja OÜ Plasto Aknad.Uksed (11660863)

Tarbija nõue Asja parandamine.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kaupleja peab pragunenud akna oma kulul asendama hiljemalt 03.08.2026.
3. Kui kaupleja ei ole puudusega akent asendanud, võib tarbija selle tellida kolmandalt isikult ja nõuda kauplejalt kulude hüvitamist.

Asjaolud:

Tarbija ostis 21.03.2024.a kauplejalt kaks akent hinnaga 390,06 eurot (Müügileping nr. 734852). Vaidlus käib akna üle mõõtudega 640x2420 mm (Hind 244,82 eurot). Kätte sai tarbija aknad 30.04.2024 a.

Tarbija avalduse kohaselt toodi aknad kohale ja kaupleja töötajad aitasid tarbijal aknad avaustesse tõsta ja paika panna. Paigaldusteenust tarbija ei tellinud. Tarbija selgituste järgi kuulis ta 02.02.2026.a prõksu (saatis samal päeva ka kirja kauplejale) ja siis selgus, et aknaklaasil on põiki pragu ja tarbija oma süüd selle tekkimises ei näe, samuti välistab tarbija kõrvalised mõjud. Lõhe oli värske ja polnud veel jõudnud kinni härmatuda, puudusid ka igasugused välised kokkupuutejäljed (Nt lindudega). Tarbija kontrollis akent täiendavalt loodiga ja kalle oli ainult 1,5 mm ja muud suunad loodis.

Tarbija suhtles kaupleja esindajaga enamasti telefoni teel ja edastas fotod ja talle tehti pakkumine osta uus aken 50%-se allahindlusega, millest tarbija keeldus, sest on seisukohal, et tegemist on akna ebakvaliteetsusega. Tarbijale väideti veel lisaks, et ta ei ole tellinud paigaldusteenust ja seetõttu garantii ei kehti. Tarbija sellega ei nõustu, sest kaupleja ei saa oma tingimustega välistada seadusest tulenevaid õigusi.

Tarbija sõnul tema viimasele kirjale enam ei vastatud. Tarbija on enda sõnul tõendamiskohustuse igakülgsest täitnud ja välistanud asjaolud, et tema juhtumus kuidagi süüdi on (Kokkupuute korral mõne esemega oleks mõrasid erinevates suundades).

Tarbija saatis kauplejale 12.04.2026.a täiendava kirja, milles taotles akna asendamist.

Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, vastas tarbija, et aknal oli seespool poole akna ulatuses punane kile ja klaasi ning kile vahel oli 5 cm õhuvahe ja mingit soojuspeegeldust seal olla ei saanud. Lisaks oli tegemist kolmekordse aknapaketiga, mistõttu oleks soojuspeegeldus ja seest välja jõudev soojuse kogus minimaalne – nagu ka väljast sisse jõudva külmuse ülekanne. Samuti pole kaupleja andnud juhiseid, et toonitud akna taga oleks kardin välistatud.

Tarbija ei saa ka aru, kuidas sai härmas akna klaas kuum olla, sest päike aknale ei paistnud. Lisaks on klaas suurepärane soojusjuht ja erinevate klaasipiirkondade temperatuurierinevus ei saa olla selline nagu kaupleja väidab.

Kaupleja viiteid garantiitingimuste punktidele peab tarbija sooviks vastutusest vabaneda. Tarbija arvates oli tegemist nähtavasti mikromõradega, mis aja jooksul suurenesid ja tekitasid mõra.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, et tarbija nõudega nad ei nõustu.

Vaidlusalune klaaspakett on pronks-tooni ja see tähendab, et klaas ei peegelda, vaid absorbeerib olulise osa päikeseenergiast, põhjustades klaasi kuumenemist. Toonitud klaasid on oma olemuselt termiliste pingete suhtes tunduvalt tundlikumad kui tavalised kirkad klaasid.

Tarbija selgitustes on kirjas, et ta kasutas akna siseküljel punast kilet, mis toimis kardinana. See tekitas olukorra, kus välimine pronksklaas kuumenes päikese käes ja siseküljel asuv punane kile ja selle taga olev õhukiht tekitasid "kasvuhooneefekti", takistades soojuse liikumist ruumi ja peegeldades osa energiat tagasi klaaspaketti.

Klaasi servade (mis on raami sees varjus ja külmad) ja klaasi keskosa (mis kuumeneb kile ja tooni tõttu) vahel tekib kriitiline temperatuurierinevus ja see ebaühtlane paisumine tekitab klaasis pingeid, mis viivad termilise šokini. Tegemist ei ole tootmispraagiga, vaid klaasi füüsikaliste omaduste eiramisega kasutaja poolt.

Lisaks kehtib kaupleja vastuse kohaselt garantii üldtingimuste kohaselt ainult siis, kui kaup on paigaldatud müüja poolt, lisaks ei kuulu garantii alla klaaspaketi termiline purunemine, avatäited mille külge on kinnitatud lisad (näiteks, ruloo, ribakardinad, kiled jne.).

Kuna tarbija paigaldas akna ise, vastutab ta selle eest, et klaasile ei lisataks elemente (kiled, katted), mis muudavad akna soojusrežiimi ohtlikuks. Toonitud klaasile kilede lisamine on tehniliselt keelatud ilma eelneva termilise tugevdamiseta (karastamiseta), millest tarbija ei ole kauplejat teavitanud ega seda tellinud.

Aken on vastu pidanud kaks aastat ja kui tegemist oleks olnud "kahanemistolerantsi" puudumisega või tootmisveaga, oleks klaas purunenud kohe esimesel talvel või esimese tugeva suvepäikesega. Purunemine kahe aasta möödudes kinnitab, et tegemist on väliste tegurite ja kliendi poolt lisatud kile koosmõjuga tekkinud kahjuga.

Kokkuvõtvalt leiab kaupleja, et tegemist on termilise purunemisega, mille on põhjustanud

pronksklaasi ja punase kile koosmõju. Kaupleja soovitas pöörduda kindlustusandja poole ja pakkus tarbijale erilahendust ja oli valmis valmistama uue klaaspaketi 50% allahindlusega.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud müügilepingu. Asi (aken)anti tarbijale üle 30.4.2024.
2. 2.2.2026 esitas tarbija kauplejale pretensiooni väites, et asi on puudusega. Tarbija selgituse kohaselt ei ole aknale mõjunud välist jõudu ja samuti ei ole purunemist põhjustanud paigaldusviga.
3. Kaupleja väidab, et tal puudub vastutus, sest garantii antud kaubale ei kehti. Kaupleja tugineb tingimustele, mille kohaselt garantiid ei ole neljal alusel:
4. „Üldtingimuste punkt 8.3.: Garantii suhtes kehtib garantii üksnes juhul kui Kaup on paigaldatud Müüja poolt.
5. Üldtingimuste punkt 8.9.9: Garantii alla ei kuulu klaaspaketi termiline purunemine.
6. Üldtingimuste punkt 8.9.16: Garantii alla ei kuulu avatäited , mille külge on kinnitatud lisad (näiteks, ruloo, ribakardinad, kiled jne.).
7. Üldtingimuste punkt 8.9.8: Garantii alla ei kuulu klaaspaketid, kui need või avatäited on tellitud ilma Müüja paigalduseta.“.
8. Vastavalt VÕS § 155 lg 1 majandus- või kutsetegevuses võib isik (garantii andja) võtta lepinguga võlausaldaja suhtes kohustuse (garantii), et ta täidab võlausaldaja nõudel garantiist tuleneva kohustuse.
9. Vastavalt VÕS § 230 lg 1 müügigarantii on müüja, varasema müüja või tootja (müügigarantii andja) lubadus müüdud 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 sätestatust soodsam seisund.
10. Kaupleja vastutab tarbijale üleantud asja vastavuse eest VÕS § 217¹ lg 2 p 2 alusel. Aken peab olema kestlikum, kui alla kahe aasta. Kaupleja vastutab vastavalt VÕS § 218 lg 2 puuduse eest, mis ilmneb 2 aasta jooksul asja üleandmisest. Selle aja jooksul ilmnenu puuduse puhul eeldatakse vastavalt sama paragrahvi lõikele 2¹, et puudus oli olemas asja üleandmise hetkel.
11. Kaupleja väited, et tarbija on klaasi purunemise tekitanud ise, ei ole eluliselt usutavad. Esiteks ei ole kaupleja viidanud ühelegi lepingutingimusele ega lepingu osaks saanud dokumendile. Esitatud asjaolu, et aknast 5 sentimeetri kaugusele riputatud kardinat või kilet ei tohi selle akna puhul kasutada, ei ole kaupleja tõendanud.
12. Kaupleja on kohustist rikkunud (VÕS § 100). Kaupleja on rikkunud VÕS 217¹ lg 2 p 2 ja VÕS § 217 lg 2 p 1 kuna aken ei ole piisava vastupidavusega. Rikkumisega põhjuslikus seoses on tarbija saanud puudusega asja ja tarbijale on tekkinud kahju.
13. Tarbija on palunud kauplejal viia lepingu ese lepinguga vastavusse, kuid kaupleja ei ole seda teinud. Vastavalt VÕS § 222 lg 5, kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib ostja asja ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist.
14. Kaupleja on kohustist rikkunud ja tarbijal on lepingu täitmise nõue vastavalt VÕS § 101 lg 1 p 1 ja 222 lg 1. Kaupleja rikkumist vabandavaid ega kaupleja vastutust välistavaid asjaolusid ei ole esitatud.

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/