

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-06142
Otsuse kuupäev 14.07.2026
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja OÜ AVASS GRUPP (12684475)

Tarbija nõue kohustada kauplejat:

1. pakkuma ja paigaldama oma kulul piisava võimsusega lahenduse, mis vastab objekti tegelikele tehnilistele vajadustele ning tagab süsteemi nõuetekohase toimimise;
2. esitama kirjaliku tehnilise lahenduse ja selgituse, kuidas kaupleja kavatseb tagada objekti piisava küttevõimsuse;
3. esitama paigaldatud seadme täpsed mudelitähised ja seerianumbrid ning kõik garantiid, kasutuselevõttu ja üleandmist puudutavad dokumendid;
4. esitama nõuetekohase arve, millest nähtub tegelikult tarnitud seadme maksumus, paigalduse maksumus ja muud arvestuse read.

Alternatiivne nõue

Juhul kui kaupleja ei paku ega paigalda mõistliku aja jooksul oma kulul piisava võimsusega lahendust, mis tagab objekti nõuetekohase kütmise, siis:

1. alandada hinda, arvestades seda, et paigaldatud lahendus ei vasta objekti vajadustele, või
2. võimaldada lepingust taganemine koos tarbija poolt tasutud summa tagastamisega.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue.
2. Kohustada kauplejat viima paigaldatud küttelehendus lepingutingimustega vastavusse (tagama hoone nõuetekohane kütmine) kaupleja kulul.
3. Kohustada kauplejat edastama tarbijale nõuetekohaselt vormistatud lõpparve, seadme reaalsed seerianumbrid, ametliku garantiidokumendi ning kasutusjuhendid.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 15.04.2026.

Avalduse kohaselt enne lepingu sõlmimist andis tarbija kauplejale kogu olulise info objekti kohta, sealhulgas maja pindala, basseini olemasolu, kliimatingimused, küttesüsteemi tüübi ja soojustuse taseme. Lisaks oli sama kaupleja esindaja kõnealust objekti ja seal varem kasutusel olnud küttelehendust teenindanud enam, kui 1,5 aastat ning tegi ise ettepaneku olemasoleva süsteemi asendamiseks. Seetõttu olid objekti tehnilised eripärad, võimalikud soojuskaod ning küttesüsteemi iseärasused kauplejale enne tehingu sõlmimist hästi teada.

Nende andmete põhjal soovitas kaupleja ning lisas hinnapakkumise soojuspumbale Midea M-Thermal 16 kW.

Tarbija väite kohaselt ei vasta tema kinnistule oktoobris 2025 paigaldatud õhk-vesi soojuspump SEVRA SEV-HPS3-16/O tarbija vajadustele ja ei tööta nõuetekohaselt.

10-15 päeva pärast paigaldust ilmneseid puudused - kõrvalised helid, ebastabiilne töö, elektrihäired ja küttevõimsuse puudulikkus. Tarbija andmetel töötas seade suure koormusega, kuid ei saavutanud vajalikku tulemust. Pärast remonti samad rikked kordusid. Kaupleja esindaja ei ole probleemi lõplikult lahendanud ning praegu ei tööta süsteem nõuetekohaselt.

Pärast seda, kui ilmnese paigaldatud lahenduse ebapiisavus, põhjendas kaupleja seda maja suure pindala, basseini olemasolu, vana hoone omaduste, kõrgete soojuskadude ning suure vajaliku soojuskoormusega. Need asjaolud ei olnud aga uued. Kaupleja teadis neid juba enne hinnapakkumise tegemist ja seadme soovitamist. Kui kaupleja hinnangul ei olnud 16 kW võimsusega lahendus sellele objektile piisav, tulnuks sellest tarbijat teavitada enne lepingu sõlmimist ning pakkuda kohe sobiv tehniline lahendus. Müüja hilisem vastus kinnitab, et puuduse põhjus ei seisne üksnes juhuslikus rikkas, vaid selles, et paigaldatud lahenduse võimsus ei ole objekti vajaduste katmiseks piisav. Kaupleja andis enne tehingu tegemist puudulikku või eksitavat teavet pakutud lahenduse sobivuse kohta objektile ning valis objektile lahenduse, mille võimsus ei ole selle objekti jaoks piisav.

Esitatud paigaldusakt ei ole piisav ega nõuetekohane tõend paigaldatud seadme koosseisu, üleandmise asjaolude ega dokumentatsiooni kohta, sest see ei sisalda poolte allkirju, täielikke seadmemudeleid, seerianumbreid ega muid andmeid, millest nähtuks üheselt, milline lahendus tegelikult paigaldati ja millistel tingimustel see üle anti. Samuti ei ole seni esitatud nõuetekohast arvet, millest nähtuks tegelikult tarnitud seadme maksumus, paigalduse maksumus ja tehtud tööde koosseis.

TTJA avaliku registri andmetel puudub kauplejal vastava tegevusala kohta majandustegevusteade. Kuna ettevõtte ei piirdunud üksnes seadme müügiga, vaid tegi ka hinnapakkumises märgitud tööd, tekivad põhjendatud kahtlused, kas ettevõttel oli õigus teha iseseisvalt vastavaid reguleeritud paigaldus- ja elektritöid ning kas tal olid selleks vajalik pädevus, juhtiv isik ja vajaduse korral load.

Tarbija esitas kauplejale nõude:

- viia tarbijale müüdud ja paigaldatud küttelahendus lepingutingimustega vastavusse selliselt, et süsteem tagaks tarbija elamu nõuetekohase kütmise;
- kõrvaldada puudused oma kulul, sealhulgas vajaduse korral seadme asendamise, täiendava seadme lisamise, süsteemi ümberseadistamise, hübriidsüsteemi taastamise või muu tehniliselt sobiva lahenduse kaudu;
- kanda kõik puuduste kõrvaldamisega seotud kulud, sealhulgas diagnostika-, veo-, töö-, materjali-, demonteerimis-, paigaldus-, ühendamis- ja kasutuselevõtukulud;
- esitada tarbijale nõuetekohased dokumendid: arve või muu tasumist tõendav dokument; seadme täielik mudelitähis ja seerianumbrid; garantiidokument; tehniline ja kasutusdokumentatsioon; nõuetekohane üleandmise-vastuvõtmise akt; dokument või selgitus seadme päritolu ja seisundi kohta;
- esitada tõendid selle kohta, et hinnapakumises märgitud Midea M-Thermal 16 kW seadme asemel paigaldatud SEVRA SEV-HPS3-16/O oli tarbijaga enne paigaldust kooskõlastatud ja tehniliselt samaväärne.

Alternatiivselt nõuab tarbija kauplejalt kogu tasutud 7 045 euro tagastamist, paigaldatud SEVRA seadme eemaldamist ja äraviimist kaupleja kulul ning tarbija vara seisundi taastamist eemaldamisega seotud ulatuses.

Tarbija ei oska üheselt hinnata, kas tema lepingupartner oli üksnes kaupleja või oli tehinguga seotud ka Kodukliima Grupp OÜ. Tarbijaga suhelnud isik kasutas dokumentides ja suhtluses Kodukliima nime, sümboolikat või blankette, samas kui paigaldusaktis on teostajana märgitud kaupleja.

04.05.2026 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks.

Kaupleja vastas tarbija avaldusele 07.05.2026 saadetud kirjaga Kaupleja leiab vastuses, et paigaldatud lahendus vastab kokkulepitud tingimustele ning tarbija poolt esitatud nõuetele.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teatas oma vastuses, et tarbija ja kaupleja vahel ei sõlmitud kirjalikku töövõtulepingut. Paigaldus teostati tarbija palvel olemasolevasse süsteemi ühendamise põhimõttel. Töö sisuks oli sisuliselt seadme ühendamine olemasolevasse küttemagistraali.

Tarbija pöördus algselt probleemiga, mis puudutas tarbija olemasolevat hübriidset küttesüsteemi (õhk-vesi-gaas), mis ei töötanud nõuetekohaselt. Hiljem tõstatas tarbija uue soojuspumba paigaldamise teema. Lahenduse arutelul soovis tarbija maksimaalse võimsusega süsteemi, mille

puhul ei oleks vaja kasutada glükooli. Sellest lähtuvalt pakuti ja paigaldati 16 kW võimsusega split-tüüpi õhk-vesi soojuspump, mis on selliste tingimuste puhul tehniliselt ainus põhjendatud lahendus.

Tööde teostamise ajal ei olnud kauplejale esitatud hoone tehnilist projekti, energიაauditit ega ametlikku soojuskadude arvutust. Ilma vastavate lähteandmeteta ei ole võimalik anda garantiid konkreetse hoone täieliku energiavajaduse katmiseks, eriti vana ja suurte soojuskadudega objekti puhul.

Vestluste käigus räägiti ligikaudu 350 m² köetavast pinnast. Hiljem selgus, et tegelik köetav pind on ligikaudu 400 m² ning sama süsteemiga köetakse lisaks ka basseini. Need asjaolud mõjutavad otseselt vajalikku küttevõimsust ning seadme töökoormust.

16 kW süsteemi valik vastas tarbija poolt seatud tingimustele ja tehnilistele piirangutele.

Tarbija pretensioonis viidatud seadme tööhelid ei tähenda automaatselt riket. Soojuspump töötab tehniliselt korras ning suurema müra teke toimub olukorras, kus seade töötab maksimaalse võimsuse lähedal. Selline töörežiim on otseselt seotud hoone suure energiavajaduse ja soojuskadudega.

Kaupleja toob välja, et on sertifitseeritud spetsialist: Kutsetunnistus nr 88405 (soojuspumpade paigaldaja).

Võimalikud tehnilised lahendused:

1. Süsteemi võimsuse suurendamine täiendava soojuspumba lisamisega);
2. Hübriidsüsteemi taastamine või gaasikatla lisamine ning süsteemide sidumine automaatikaga.

Kaupleja leiab, et paigaldatud lahendus vastab kokkulepitud tingimustele ning tarbija poolt esitatud nõuetele. Tõstatatud probleemid tulenevad eelkõige hoone tegelikust energiavajadusest, soojuskadudest ja puudulikest lähteandmetest, mitte teostatud tööde puudustest.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon lahendab käesoleva vaidluse tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel, tuginedes poolte esitatud selgitustele, tõenditele ning komisjoni poolt kogutud materjalidele. Komisjon analüüsis vaidluse asjaolusid, esitatud tõendeid ja poolte seadusest tulenevaid õigusi ning kohustusi.

Istungile esitatud materjalidest nähtub, et tarbija ja kaupleja vahel sõlmiti müügi- ja töövõtuleping, mille kohaselt kohustus kaupleja müüma ja paigaldama tarbija kinnistule Narva-Jõesuus õhk-vesi soojuspumba seadme ja süsteemi kogumaksumusega 7045 eurot. Vaidlus taandub küsimusele, kas paigaldatud kütteleahendus vastab lepingutingimustele ning kas tarbija nõuded seadme nõuetekohasuse tagamiseks või lepingu lõpetamiseks on põhjendatud.

1. Kokkulepitud mudeli asendamine

Asja materjalide kohaselt tegi kaupleja 03.10.2025 kirjaliku hinnapakumise mudelile *Midea M-Thermal 16 kW*. Tegelikult paigaldas kaupleja objektile aga teise kaubamärgi seadme – *SEVRA SEV-HPS3-16/O*.

VÕS § 217¹ lg 2 p 1 kohaselt peab üleantav asi vastama lepingutingimustele, eelkõige kvaliteedilt, koguselt ja kasutusviisilt. Kaupleja vastuväide, et tegemist on ühe ja sama tehase tootega ning erinevus seisneb vaid kleebis, ei oma õiguslikku tähendust. Tarbijalemüügi puhul on kaubamärk ja mudelitähis käsitatavad lepingu oluliste tingimustena. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi kirjalikku tõendit (nt poolte poolt allkirjastatud akti või eelnevat kirjavahetust), mis kinnitaks, et tarbija andis nõusoleku tootebrändi asendamiseks enne paigaldustööde algust. Ühepoolne kokkulepitud toote asendamine teise vastu kujutab endast lepingutingimuste rikkumist. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 89 lg 1 järgi võlgnik võib kohustuse täitmiseks vajaliku teo asemel teha teistsuguse teo (täitmise asendamine) üksnes võlausaldaja nõusolekul, isegi kui teistsuguse teo väärtus on sama mis võlgnetaval teol või sellest suurem.

2. Seadme sobivus ja kaupleja professionaalne vastutus

Kaupleja põhjendab seadme mittenõuetekohast töötamist ja küttevõimsuse puudujääke asjaoluga, et tarbija elamu soojuskaotus vajadus on üle 50 kW ning 16 kW seade ei suuda seda füüsiliselt katta. Kaupleja leiab, et kuna tarbija ei esitanud talle energiaauditit ega soojuskadude arvutust, ei vastuta kaupleja hoone täieliku energiavajaduse tagamise eest.

Komisjon leiab, et antud vastuväide ei ole asjakohane.

VÕS § 217¹ lg 2 p 2 sätestab, et asi ei vasta lepingutingimustele, kui see ei sobi teatud eriliseks otstarbeks, milleks tarbija seda vajab ja mille ostja on teinud müüjale teatavaks hiljemalt lepingu sõlmimise ajal ning millega müüja on nõustunud.

Asjas on poolte ütlusega tuvastatud, et kaupleja esindaja (kellel on soojuspumpade paigaldaja 4. taseme kutsekvalifikatsioon) oli antud objekti küttesüsteemi hooldanud ja teenindanud varem ca 1,5 aastat. Kauplejal oli täielik teave maja suuruselt (ca 400 m²), basseini olemasolust ja hoone soojustuse tasemest.

Nende andmete põhjal valis ja pakkus kaupleja ise professionaalina välja just 16 kW võimsusega lahenduse. Tarbija kui lahenduse tellija tugines seadme võimsuse valikul täielikult kaupleja kui oma ala asjatundja soovitusel.

Kui kaupleja asjatundjana nägi või pidi ette nägema, et 16 kW võimsusest ei piisa hoone kütmiseks, oli tal TKS §-st 4 ja VÕS §-st 14¹ lg 1 p 2 tulenev kohustus sellest tarbijat enne lepingu sõlmimist kirjalikult hoiatada. Kuna kaupleja seda ei teinud, vaid kinnitas pakumise tegemisega seadme sobivust, vastutab ta tulemuse saavutamise eest. Kuna seade ei suuda objekti tehniliste omaduste tõttu funktsioneerida (tingib kaitselülite rikkeid, töötab liigselt koormusel ja ebastabiilselt), on tegemist asja lepingutingimustele mittevastavusega VÕS § 217 lg 2 p 2 tähenduses. Asjaolu tõendamiseks ei ole vaja eraldi ekspertiisiakti, kuna kaupleja on kirjalikult ise kinnitanud seadme võimsuse täielikku sobimatust tarbija maja jaoks.

3. Dokumentide puudulikkus seadme üleandmisel

Tarbija on esile toonud, et kaupleja esitatud paigaldusakt on poolte allkirjadeta, ei sisalda paigaldatud seadme seerianumbreid ega korrektseid garantiitingimusi. Samuti ei ole tarbijale väljastatud nõuetekohast lõpparvet.

VÕS § 211 lg 1 kohaselt on müüja kohustatud ostjale üle andma asja vastuvõtmiseks ning valdamiseks, kasutamiseks ja käsutamiseks vajalikud dokumendid (asja juurde kuuluvad dokumendid) lepingus ettenähtud vormis. Kuna üleandmisakt on puudulik ja seerianumbrid dokumentides ei kajastu, on kaupleja rikkunud ka dokumentide üleandmise kohustust.

4. Õiguskaitsevahendite kohaldamine

Kuna paigaldatud süsteem ei vasta lepingutingimustele, on tarbijal õigus kasutada õiguskaitsevahendeid (VÕS § 101 lg 1). Tarbija esmaseks nõudeks on süsteemi viimine lepingutingimustega vastavusse kaupleja kulul (VÕS § 222 lg 1, VÕS § 646 lg 1).

Komisjon leiab, et tarbija nõue on põhjendatud. Kaupleja on kohustatud viima küttelahenduse vastavusse selliselt, et see tagaks hoone nõuetekohase kütmise, kas täiendava seadme lisamise, süsteemi ümberseadistamise või muu tehniliselt sobiva lahenduse kaudu omal kulul.

Juhul kui kaupleja ei suuda või keeldub mõistliku aja jooksul lahendust lepinguga vastavusse viimast, on tarbijal õigus lepingust taganeda (VÕS § 223 lg 1) ja nõuda tasutud 7045 euro täielikku tagastamist, mis tooks kaasa poolte kohustuse tagastada saadu (kaupleja eemaldab paigaldatud seadme oma kulul ja taastab endise seisukorra).

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/