

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-17436-010
Otsuse kuupäev	3. mai 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Maarja Mere, Mari-Lii Piiskop
Tarbija	
Kaupleja	osaühing Küttering, 11107250
Tarbija nõue	Teenustasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	16. apr 2021

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Kaupleja kuulutas välja gaasikatlade hooldamise sooduskampaania, millele tarbija vastas 2.märtsil 2020 broneeringu tegemisega; gaasikatla hooldus pidi broneeringu kohaselt toimuma 29.mail 2020.

29.aprillil 2020 teatas tarbija häirest seadme töös, so vee tilkumisest katla pinnalt. Pooled leppisid kokku hooldusaja muutmises ja seadme ülevaatamises 7.mail 2020. Kaupleja meister vaatas seadme üle ja leidis, et katla plaatsoojusvaheti tuleb asendada uuega. 28.mail 2020 pani meister tarbija gaasiseadmele uue plaatsoojusvaheti ja tegi seadme hooldustööd, mille kvaliteediga tarbija rahule ei jäänud.

29.mail 2020 esitas kaupleja tarbijale arve nr 124067 plaatsoojusvaheti ja töö eest 240,00 euro tasumiseks.

Tarbija esitas juunis 2020 kauplejale gaasikatla hooldusega seonduvalt korduvaid pretensioone, millele reageerides tegi kaupleja meister gaasikatlale 1.juulil 2020 korduva hoolduse. Kaupleja esitas 3.juulil 2020 tarbijale arve nr 124144 hooldustöö eest 48,00 euro tasumiseks.

20.oktoobril 2020 teatas tarbija kauplejale gaasiseadmest vee tilkumisest. Kaupleja keeldus töö tegemisest ning tarbija tellis töö teiselt kauplejalt. 28.oktoobri 2020 akti järgi oli vee tilkumise põhjuseks korstna nihkumine, mille tulemusena pääses kondensatsioonivesi seadmesse ja tilkus seadme tagumist plekki mööda alla. Viga kõrvaldati korstna paika nihutamisega.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja poolt 28.mail 2020 tehtud töö, sh seadme detaili vahetus ei olnud vajalik ning kaupleja on talle tekitanud põhjendamatu kulu. Samuti heidab tarbija

kauplejale ette töö maksumusega eksitamist ja sobimatut suhtlemisstiili. Tarbija väidab, et kaupleja teatas töö hinnad viisil, millest tarbija järeldas, et tegemist on lõpphinnaga; hilisemalt lisas kaupleja hinnale käibemaksu; kampaanias pakutud soodushinda ei rakendatud.

Tarbija nõuab kauplejalt 240,00 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbijale osutati hooldusteenus soodushinnaga. Töö hinna teatavaks tegemisel kinnitati, et sellele lisandub käibemaks. Tarbija gaasikatla plaatsoojusvaheti lekkis ja vajas vahetamist. Tarbija esitatud akt kinnitab, et viga kõrvaldati. Tarbija etteheited 28.mai 2020 hooldustööle ei ole põhjendatud; sellele vaatamata tegi kaupleja korduva hoolduse ja esitas tasunõude ühekordse hoolduse summas. Kaupleja väidab, et tarbija oli suhtlemisel ülemäära emotsionaalne, mistõttu ei soovi kaupleja tarbijale enam teenuseid osutada.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise (töövõtu) lepingul.

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Pooled vaidlevad selles, kas 28.mail 2020 tehtud töö oli vajalik ning kas gaasikatla hooldus oli nõuetekohane; samuti selles kas kaupleja on tasunõude esitamisel lähtunud kokkulepitud hinnast. Esmalt hindab komisjon katla parandamisega seonduvat, seejärel hooldustööga seonduvat ja lõpuks tasunõudega seonduvat.

Pooled ei vaidle selles, et kaupleja meister kontrollis 7.mail 2020 gaasikatla pinnalt vee tilkumise põhjust ja tuvastas et leke on plaatsoojusvaheti jootekohas. 28.mail 2020 asendas kaupleja gaasikatla plaatsoojusvaheti ja esitas 29.mail 2020 tarbijale arve, mille tarbija 31.mail 2020 ilma pretensioone esitamata tasus. Poolte tegudest järeldab komisjon, et kaupleja tegi kokkulepitud töö, andis selle üle ja esitas tasunõude, mille tarbija rahuldab.

Komisjonile ei ole esitatud tõendeid, millest saaks järeldada töö mittevastavust või gaasiseadme detaili asendamise põhjendamatust. Töö tagajärjel lõppes veeleke, millist tulemust võis tarbija tellimuse esitamisel mõistlikult eeldada. Tarbija e-kirjades sisalduvad etteheited on üldsõnalised, esitatud põhjendustest (elukvaliteedi langus jm) ei ole võimalik aru saada, millised täpselt on tarbija etteheited veelekke kõrvaldamiseks tehtud tööle.

Komisjon peab vajalikuks selgitada kauplejale, et tarbijalepingu puhul tuleb tarbija pretensioonile reageerida ja selles esile toodule vastata. Seda kohustust on kaupleja tarbija e-kirjadele vastamata jätmisega rikkunud.

See rikkumine ei oma aga vaidluse lahendamisel määravat tähendust, kuna kaupleja valitud teine teenuse pakkuja on 20.oktoobril 2020 tekkinud uue lekke põhjuse selgitamiseks gaasiseadet kontrollinud ja tuvastanud, et vahetatud detaili ja selle ühendustes leket ei olnud. 28.oktoobril 2020 tuvastati gaasiseadme korstna nihkumine, mis on olemuselt uus rike. Puuduvad mistahes tõendid, mille alusel saaks seda riket seostada kaupleja tegevusega plaatsoojusvaheti asendamisel. Komisjonile esitatud tõendite põhjal ei saa järeldada, et plaatsoojusvaheti asendamiseks põhjust ei olnud. 28.oktoobril 2020 tuvastatud uue lekke tekkepõhjust ei saa esitatud tõendite alusel siduda kaupleja tegevusega.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja täitis tarbija 29.aprilli 2020 tellimuse 28.mai 2020. Töö on tehtud nõuetekohaselt; tarbija etteheited puudustele töös ei ole tõendatud.

Poolte selgituste järgi tegi kaupleja meister 28.mai 2020 koos veelekke kõrvaldamisega ka gaasikatla hoolduse, mille kvaliteediga tarbija rahule ei jäänud. Tarbija heitis kauplejale ette, et katla läbipesuks kasutati musta vett, mis on tarbija hinnangul lubamatu. Muid etteheiteid hooldustööle tarbija ei esitanud. 29.juuni 2020 pretensiooni alusel tegi kaupleja meister 1.juulil 2020 uue gaasikatla läbipesu, mille käigus kasutas puhast vett. Kaupleja esitas tarbijale hooldustöö eest arve 3.juulil 2020, mille tarbija tasus 6.juulil 2020. Poolte tegudest saab järeldada, et kaupleja parandas 28.mai 2020 hooldustöös esinenud puuduse, andis töö üle ja esitas tarbijale tasunõude, mille tarbija rahuldaski.

Pooled vaidlevad ka selles, kas tarbijale oli enne lepingu sõlmimist teenuse hinna kohta nõutav teave avaldatud ning kas teenuste eest küsitud tasunõue vastas poolte kokkuleppele.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kaupleja peab enne tehingu sõlmimist avaldama tarbijale teenuse eest tasutava lõpphinna. Lõpphinna teatamine võib toimuda ka hinna komponentide, sh lisanduvate maksude teatavaks tegemisega, kui seda on tehtud viisil, mis võimaldab tarbijal teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada (tarbijakaitseseaduse (TKS) § 8).

Tarbija väidab, et kaupleja teatas talle enne töö tegemist hinna ega teatanud lisanduvast käibemaksust. Kaupleja nõustub tarbijaga selles, et töö hind teatati summas, mis ei sisaldanud käibemaksu, kuid väidab, et samaaegselt teatati tarbijale lisanduvast käibemaksust. Kumbki pool ei ole oma väidete kinnitamiseks tõendeid esitanud. Komisjoni arvates kinnitab käibemaksust teatamist tarbija poolt kaupleja arvete tasumine arves märgitud ulatuses.

Komisjon peab vajalikuks selgitada kauplejale, et teenuse pakkumine hinnakomponentide osalise teatamisega võib olla hinnatav ebaausa kauplemisvõttena (TKS § 13), millest tuleb hoiduda. Väidetavast rikkumisest (kui ei teatatud lisanduvast maksust) ei saa aga siiski teha tarbija soovitud järeldust. TKS § 13 lg 2 järgi ei ole ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumine iseenesest tehingu tühisuse aluseks ega ka töövõtja oluliseks rikkumiseks VÕS § 647 tähenduses.

Nagu eelnevalt märgitud on tarbija kokkulepitud teenused saanud. Tarbija gaasiseadme rike parandati. Tarbija ei teatanud mõistliku aja kestel töö mittevastavusest (VÕS § 644). Oktoobris ilmnenu rike ei ole hinnatav varasema töö puudusena ega töö ebaõnnestumisena. Hooldustöös esinenud puuduse on kaupleja omal kulul parandanud ja sellega rikkumise heastanud (VÕS § 646). Seega on kauplejal õigus tasule.

VÕS § 648 järgi ei või tellija vähendada töövõtjale makstavat tasu, kui töö vastab lepingu tingimustele (katla rikke parandamine) või kui töövõtja parandas töö (katla hooldus). Tarbijale esitatud hooldustöö arve (48,00 sh k/m) on väiksem kodulehel avaldatud hooldustöö hinnast (60,00 sh k/m). Seega on kaupleja osutanud tarbijale hooldusteenust soodustingimustel ning tarbija vastupidised etteheited on põhjendamatud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija gaasiseade on parandatud ja hooldustööd on tehtud. Tarbija nõue teenustasu tagastamises ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Lii Piiskop
/allkirjastatud digitaalselt/

Maarja Mere
/allkirjastatud digitaalselt/