

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-03486-016
Otsuse kuupäev	20. sept 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Marianne Metssoon, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Sundoras OÜ, 11551430
Tarbija nõue	Töö parandamine.
Asja läbivaatamise aeg	25. aug 2021

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada;
2. kohustada osaühingut Sundoras parandama töö, so paigaldada tarbija poolt tellitud siseuks viisil, et see avaneb tuppa ning paigaldada uksele tarbija poolt ostetud ukselink ja stopper;
3. osaühingul Sundoras teha parandustöö omal kulul.

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

Kauplejal teatada 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 21.detsembril 2020 kauplejalt oma korterisse sobivates mõõtudes kolm siseukse ja paigaldustöö. Kaupleja töötaja võttis 21.detsembril 2020 mõõdud, mille eest tarbija tasus 45,00 eurot.

30.detsembri 2021 e-kirjas täpsustas tarbija tellimust ja selgitas, et ei soovi tellida kolme ust korraga, vaid ositi vastavalt remonttööde kulgemisele. Tarbija kirja järgi tuli esimene uks paigaldada tuppa, mille eest on vana uks juba maha võetud; paigaldatavale uksele on olemas uus link ja stopper. Tarbija palus koostada arve ühele uksele; e-kirja järgi pidi paigaldamine toimuma 2.jaanuaril 2021.

31.detsembri 2021 e-kirjaga saatis kaupleja tarbijale arve 20/12-56 ja teatas, et tööga saab alustada 5.jaanuaril 2021. Tarbija tasus arve 5.jaanuaril 2021. 13.jaanuari 2021 e-kirjaga soovis tarbija kauplejalt selgitusi, miks töö tegemine viibib. Kaupleja selgituste järgi takistas töö tegemist viiruse levik, mille tõttu on nende töötaja karantiinis.

Peale mitmekordset meeldetuletust paigaldas kaupleja ukse 3.veebruari 2021; töö tehti ilma tellija juuresolekuta. 4.veebruari 2021 vaatas tarbija esindaja töö üle. Tarbija teatas kauplejale, et töö ei ole tehtud nõuetekohaselt. Töötaja oli paigaldanud ukse avanemisega

toast väljapoole, kuigi varem avanes uks tupp. Uksele ei olnud paigaldatud selleks ettenähtud linki, stopper ja ukse künnis olid jäänud paigaldamata.

Tarbija nõuab töö parandamist, so ukse paigaldamist avanemisega tupp, tarbija poolt ostetud ukseingi ja stopperi paigaldamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbija tellis ukseingi, ukse ja paigaldustöö. Mõõtmise ja paigaldamise ajal oli korteris vanaproua, kes seal tegelikult elab. Mõõtude võtmisel ja töö tegemisel arvestati tema soovidega. Ukselinki ja stopperit ei paigaldatud põhjusel, et tarbija ei olnud neid eelnevalt kauplejale üle andnud.

Kaupleja on seisukohal, et kokkulepitud töö on tehtud; tarbija etteheited ei ole põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul. VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Kaupleja on teinud töö oma majandustegevuses; seega on sõlmitud lepingu puhul tegemist tarbijatöövõtulepinguga VÕS § 635 lg 4 tähenduses. VÕS § 641 järgi peab tarbijatöövõtu puhul töö vastama tavaliselt seda liiki tööle omasele kvaliteedile, mida tarbija võis töövõtja reklaami või avalduste põhjal mõistlikult eeldada.

Komisjon selgitab esmalt lepingu sõlmimise, õigussuhte osaliste ja esindusõigusega seonduvat ja seejärel lahendab lepingu täitmisega seonduvad küsimused.

VÕS § 2 ja 3 järgi on võlasuhte peamine tekkimise alus leping. Lepingulisest suhtest tulenevad õigused ja kohustused lepingu pooltele. Kolmandatel isikutel ei ole ilma vastava kokkuleppeta õigus lepingulist suhet kujundada.

Poolte kirjavahtusega on tõendatud, et kõnealune töövõtuleping on sõlmitud tarbija (DL) ja OÜ Sundoras vahel. Seega oli üksnes nendel õigus kujundada lepingu sisu ja korraldada selle täitmist. Komisjoni arvates ei ole veenev kaupleja poolt istungil antud selgitus selles, et tal puudus selgus, kes on lepingu partner; samuti selles, et korteris viibinud vanem proua võiski olla kauplejaga kirjavahtust pidanud isik (DL).

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu võlaõigusseaduse §-dele 14 ja 14-1, mille järgi peavad lepingueelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud mõistlikult arvestama teineteise huvidega ja õigustega. Lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav isik peab teisele poolele teatama kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärki arvestades äratuntav oluline huvi. Muu hulgas peab tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav kaupleja tegema tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teatavaks lepingu esemeks oleva teenuse põhiomadused konkreetsele lepingule kohases ulatuses; samuti maksmise, kättetoimetamise ja tellimuse täitmise korra ning aja.

Reeglina on kaupleja tarbijasuhetes tugevam pool, kellelt eeldatakse tarbijast suuremat kompetentsi nii lepingulise suhte kujundamise küsimustes kui ka spetsiifilises tegutsemisvaldkonnas. Kui kauplejal jäi lepingu ettevalmistamisel lepingu partneri isik ebaselgeks, tulnuks see küsimus kaupleja initsiatiivil välja selgitada.

Kuna komisjonile ei ole esitatud lepingu dokumenti, lähtub komisjon asjaolude tuvastamisel poolte e-kirjavahetusest. Mõlemad pooled on kirjavahetuses osundanud korterit kasutavale vanemas eas prouale kui kolmandale isikule. Kirjavahetusest on arusaadav, et kaupleja teadis (pidi teadma), et korteri kasutaja ei ole tellija. Komisjoni istungil antud seletus ei kummuta esitatud tõendeid.

Komisjoni arvates ei olnud kauplejal alust käsitada korterit kasutavat isikut ka tellija esindajana. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 117 lg 2 järgi on esindusõiguse aluseks kas seadus või tehing (volituse andmine). Kõnealusel juhul ei olnud kauplejal põhjust eeldada, et vanem proua on tarbija seaduslik esindaja. Tarbija ei ole kauplejale teatanud vanaprouale volituse andmisest. Kauplejal ei olnud mingit õiguslikku alust pidada korteri kasutajat tellija esindajaks. Tarbija on e-kirjades korduvalt viidanud, et lepingu täitmise käigus esindab teda Andrei ja teatanud kauplejale tema kontaktandmed.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et töövõtuleping tuleb lugeda sõlmituks tingimustel, milles leppisid kokku tarbija kirjavahetuses teel tarbija (DL) ja kaupleja. Kauplejal ei olnud alust rääkida lepingu täitmisega seonduvaid küsimusi läbi korterit kasutava isikuga või siis järgida tema juhiseid ja sõlmida temaga lepingu täitmise küsimustes kokkuleppeid.

Pooled vaidlevad selles, kas kaupleja on täitnud lepingut nõuetekohaselt või mitte. Tarbija väidab, et kaupleja muutis omal algatusel ukse avanemise suunda ja jättis paigaldamata ukselingi ning stopperi. Kaupleja ei ole tarbija väiteid kummutanud, kuid on seisukohal, et ukse käealisus (avanemise suund) lepiti kokku korteri kasutajaga mõtude võtmise käigus; stopper ja tarbija ostetud ukse link jäid paigaldamata põhjusel, et neid korteris ei olnud.

VÕS § 641 järgi peab töö vastama lepingutingimustele. Töö ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi. Kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui tellija võis mõistlikult tugineda töövõtja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki tööd tavaliselt kasutatakse. Tarbijatöövõtulepingu puhul ei ole töö tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest ja arvestades töövõtja poolt töö teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige töö reklaamimisel või etikettidel, välja arvatud juhul, kui töövõtja tõendab, et avaldust oli lepingu sõlmimise ajaks muudetud või avaldus ei mõjutanud lepingu sõlmimist.

Nagu eespool selgitatud pidi kaupleja järgima tellija (DL) juhiseid. Tarbija selgituste järgi avanes uks varasemalt tупpa; komisjoni arvates võis tarbija eeldada, et ka uus uks paigaldatakse samal viisil. Kauplejal puudus õigus omal algatusel seda muuta. Juhul, kui kaupleja algatusel või siis korteri kasutaja initsiatiivil tekkisid argumendid ukse avanemise suuna muutmiseks, pidanuks kaupleja selle küsimuse ja võimaliku lahenduse tarbijaga läbi rääkima ja kokku leppima. Mõtude võtmise ja ukse paigaldamise vahelisel ajal oli kauplejal piisavalt aega ja võimalusi seda teha. Tõendeid sellekohase kirjavahetuse kohta ei ole; seega on kaupleja muutnud lepingu tingimusi ühepoolset.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija on ukse käelisuse muutmisel kaldunud kõrvale tellija juhistest, mis on hinnatav lepingu rikkumisena. Kuivõrd objektiivseid põhjuseid selleks ei esinenud ja ukse paigaldamine kaupleja valitud viisil takistab korteri teistes ruumides liikumist, tuleb hinnata kaupleja rikkumine oluliseks.

Komisjoni arvates on kaupleja rikkunud lepingut ka selles, et jättis uksele paigaldamata stopperi ja tarbija poolt ostetud ukselingi. Komisjon juhib kaupleja tähelepanu VÕS §-dele 6 ja 7, mille järgi peavad võlasuhte pooled teineteise suhtes käituma lähtudes hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest.

Tarbija on kauplejale juba 30.detsembri 2020 e-kirjas teatanud, et ukselingid ja stopperid on juba ostetud. Komisjoni arvates pidi kaupleja enne töö tegemist täpsustama nende üleandmisega seonduva. Kuivõrd poolte suhtlus oli toimunud nii e-kirjade kui ka telefonivestluste teel, saanuks mõistliku suhtumise korral ukselingi ja stopperi asukohta ja töötajale üleandmise töö tegemise käigus suuremate pingutusteta ära lahendada. Kui kaupleja töötajal puudus õigus ja võimalus objektile neid küsimusi tellijaga lahendada, pidanuks ta võtma ühendust kauplejaga. Kauplejal oli olemas teadmine, et ukselink ja stopperid on ostetud; heas usus ja mõistlikke valikuid tegev töövõtja oleks kindlasti leidnud võimaluse telefonikõneks tellijaga, selgitamaks välja nende asukoht korteris.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et töö sisu hõlmas uksele uue lingi ja stopperi paigaldamise. Kaupleja seda tööd ei teinud; töö ei olnud takistatud objektiivsete asjaolude ega tellijast tingitud põhjuste tõttu; seega on kaupleja lepingust tekkinud kohustusi rikkunud ja vastutab selle eest.

Tellijal on teatanud kauplejale töö mittevastavusest mõistliku aja jooksul peale töö tegemist. Kaupleja ei ole tellija juhistest kõrvale kaldumist eitanud. Töövõtja vastutab töö mittevastavuse eest, mis on olemas töö üleandmise ajal (VÕS § 642).

Tarbija on nõudnud töö parandamist, millest kaupleja on keeldunud. VÕS § 646 lg 1 järgi on tellijal õigus nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Töövõtja võib töö parandamise asemel teha lepingutingimustele vastava uue töö. Töövõtja kannab töö puuduse kõrvaldamise või uue töö tegemisega seotud kulud (lg 4).

Komisjon selgitab kauplejale, et kui tellija nõuab õigustatult töö parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist (VÕS § 646 lg 5).

Eelneva alusel leiab komisjon, et tarbija esitatud lepingu täitmise nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada.

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/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/

Marianne Metssoon

/allkirjastatud digitaalselt/