

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-17965
Otsuse kuupäev 31.03.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja BALTIC DISC OÜ (10994349)

Tarbija nõue Teenuse eest makstud raha tagastamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 75 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija tellis 28.11.2023 kauplajalt CD-plaatidele ja nende ümbristele trükiteenuse ning ja tasus kauplajale arve nr 20230557 alusel 150 eurot. Tarbija ei jäänud töö kättesaamisel 07.12.2023 ebakvaliteetse CD-plaatide trükiga rahule. Tarbija pöördus kauplaja poole paludes CD-plaadid ümber, kauplaja keeldus teatades, et kasutas tinditrükki, mistõttu CD-plaadid tunduvad udused. Tarbija ei jäänud kauplaja keeldumisega rahule.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja makstud tasu 150 eurot tagasi saada.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustunud tarbija nõudega ning palus see jätta rahuldamata. Tarbija võttis töö vastu, nõude esitas alles hiljem. Kogu tasu tagasi nõuda ei ole põhjendatud, kuna CD-plaatide trükk moodustab tellimusest maksimaalselt neljandiku ja ümbrise osas tarbijal pretensioone ei ole. Tellimuse kohaselt trükkis kauplaja CD-le, milline on plastikust materjal ning paberist ümbrisele, erinevatele materjalidele trükkimisel jääb väikene trüki erinevus, see on paratamatus. Tarbija oleks pidanud esitama korrektsed failid vastavalt kauplaja nõuetele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 641 lg 2 p 5 järgi ei vasta töö tarbijatöövõtulepingu puhul tingimustele, kui töö ei ole 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. Kui töö ei vasta tingimustele, võib tellija kasutada VÕS § 101 lg-1 toodud õiguskaitsevahendeid, sh võib esitada lepingust taganemise avalduse. VÕS § 116 lg 1 kohaselt on lepingust taganemine õigustatud siis, kui lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. VÕS § 647 lg 1 ja lg 3 kohaselt on töövõtja rikkunud kohustust oluliselt siis, kui töö ebaõnnestus ja kui seda tööd ei saa enam parandada või ümber teha või kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast.

Komisjon kontrollis lepingust taganemise aluste esinemist. Tarbija selgitustel tellis ta kauplejalt 25 CD-plaadi ja nende ümbrise trükiteenuse. CD-plaadi trükk ebaõnnestus, kuna kaupleja kasutas tinditrükki. Kaupleja ei teatanud, et kavatseb kasutada tinditrükki. Tarbija tutvus enne tellimuse esitamist kaupleja kodulehel oleva disaini, tootmisprotsessi ja CD tootmise infoga. Tootmisprotsessi lehel on kirjas, et kujundus trükitakse optilisele plaadile kas siiditrükki või ofsettrükki kasutades. CD tootmise all mainitakse tinditrükki, kuid ei selgitata, millistes olukordades või kuidas seda rakendatakse. Kaupleja ei teatanud tarbijale tellimuse vastuvõtmisel kasutatavast trükiviisist. Tarbija ei saa ebaõnnestunud trükikvaliteedi tõttu CD-plaate eesmärgipäraselt kasutada. Kaupleja keeldus töö ümbertegemisest.

Kaupleja selgitustel toimub tellimuse vastuvõtmine selliselt, et tellija saadab kujundusfaili ja kaupleja trükib selle sõltuvalt disainist sobiva meetodiga CD-le või ümbrisele. Tellija võib alati küsida üle ja täpsustada, mis meetodil tema tellimus teostatakse kui see talle oluline on. Antud juhul esitas tarbija kujundusfaili, millise kujundus ei olnud selge. Tarbija algfaili puuduse tõttu ei oleks lõpptulemus ka ofset- ega siiditrüki korral parem olnud.

Komisjoni hinnangul ei omanud tarbija tellimuse esitamisel trükimeetodi valiku ja kujundusfailile esitatavate nõuete osas piisavat teavet. Kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väidet, et tarbija ei saanud enne tellimuse esitamist teavet kasutatava trükimeetodi kohta. See selgub poolte 07.12.2023 peetud kirjavahetusest. Tarbija esitas pärast töö kättesaamist kauplejale 07.12.2023 pretensiooni. Kaupleja teatas tarbijale, et trükib väiksemad CD-plaatide kogused tindiprinteriga, millel puudub super kvaliteet, ofsettrükis on võimalik toota suuremat tiraaži (min kogus 150 tk) ja see töö on kallim. Kaupleja vastuse kohaselt erinevad tindi- ja ofsettrüki tasude suurused ja ka töö tulemused. Selliselt juhul lasus kauplejal kohustus teatada tarbijale trükimeetodite tasude ja tulemuste erinevustest ja anda tarbijale võimalus teha temale sobiv valik.

Komisjon nõustub kauplejaga, et töö tulemust võis mõjutada tarbija saadetud kujundusfaili kvaliteet. Kuid juhul, kui kaupleja märkas, et kujundusfail ei ole hea trükikvaliteedi jaoks piisavalt selge, oleks kaupleja pidanud tarbijale enne töö tegemisele asumist sellest teatama. Tarbijale teatamine oleks tagajärjena toonud kauplejale kaasa võimaluse tugineda VÕS § 641 lg-le 3, millise kohaselt töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija poolt muretsatud materjali puudustest, kui töövõtja materjali piisavalt kontrollis. Antud juhul kaupleja ei

teatanud, seega kaupleja ei saa vastutusest vabanemiseks viidata tarbija kujundusfaili puudustele.

Komisjoni hinnangul on poolte poolt teatavaks tehtud asjaolude ja esitatud tõenditega tõendatud, et 25 CD-plaadi trükkimise töö ebaõnnestus. Tarbija esitas kauplejale täitmise nõude (VÕS § 646 lg 1) ja palus kauplejal CD-plaadid uuesti trükkida kaupleja kulul (VÕS § 646 lg 4). Kaupleja keeldus tasuta töö tegemisest, kaupleja nõustus tegema töö uuesti vaid tasu eest.

Tarbija nõude kohaselt ebaõnnestus CD-plaatide trükkimine, kuid ümbrioste trükkimine õnnestus. Ka esitas tarbija kauplejale töö ümbertegemise nõude üksnes CD-plaatide osas. Komisjon nõustub kauplejaga, et tarbija poolt töövõtulepingust terves ulatuses taganemine ei ole põhjendatud. Komisjoni hinnangul on VÕS § 647 lg 1 ja lg 3 alusel põhjendatud lepingust taganemine osaliselt CD-plaatide trükitöö osas.

Tarbija maksis kogu töö eest 150 eurot. Kaupleja selgitustel võis CD-plaatide trükkimise tasu moodustada kogutasust ühe neljandiku. Kuna kaupleja oma väidet ei tõenda, siis komisjoni hinnangul on CD-plaatide tasu pool makstud tasust summas 75 eurot. Kaupleja peab tarbijale tagastama 75 eurot.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/