

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-11658
Otsuse kuupäev 29.12.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja GAASITÖÖDE OÜ (14905621)

Tarbija nõue Hinna alandamine.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Hinna alandamise tulemusena VÕS § 112 lg 1 alusel, on tarbija kohustus kaupleja ees summas 35 eurot.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, siis on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt nõuab tarbija mittevastava töö eest hinna alandamist ja on nõus tasuma väljakutse eest maksimaalselt summas 20 eurot. Tarbija nõuab hinna alandamist põhjusel, et kaupleja ei suutnud gaasileket tuvastada, kuigi gaasilõhn esines.

Tarbija tundis korteris tugevat gaasilõhna. Tarbija tellis teenuse ja selgitas tehnikule probleemi, et esikus gaasitoru lekib, küsis, kas oleks võimalik tulla lekke kohta parandama. Tarbija öeldi, et väljakutse maksab 70 eurot. Tarbija küsis, et kas sellele summale lisandub veel midagi, kui tehnik parandab toru ära või on see juba selle summa sisse arvestatud. Tarbija sai väga ebamäärase vastuse, umbes midagi taolist, et "Jah, vaatame kohapeal".

Kui tehnik saabus oli tal kaasas tööriistakohver ja spreipudel. Tehnik hakkas pihustama spreipudelist erinevatele toruühendustele, kui tarbija küsis selle kohta, siis tehnik selgitas, et tal on gaasidetektor hetkel paranduses ja kasutab gaasilekke tuvastamiseks seebilahust. Tehnik viitis enamuse ajast kõõgis toruühendusi seebilahusega pritsides, kuigi tarbija oli talle öelnud, et lekib esikus olev toruliide, mida oli tunda ka tugevast gaasilõhnast, mis oli just esikus.

Tarbija juures on käinud varasemalt ühistu poolt tellitud gaasikontroll, kes on tuvastanud detektori abil lekke esikus olevast torust, selle kohta on olemas ka akt. Tarbija näitas seda ka tehnikule. Tehnikul puudus redel, mille abil pääseda ligi esikus lae all olevale torule. Tehnik võttis köögitooli, et selle peale astudes pääseda ligi esikus olevale torule. Kahjuks aga jäi tool liiga

madalaks, et päriselt pääseda ligi ja näha toru piisavalt lähedalt, et tuvastada seebilahuse abil leke. Seetõttu väitis tehnik, et seal leke puudub. Ometigi oli esikus tunda tugev gaasilõhn ning leke on varasemalt fikseeritud detektori abil.

Tarbija küsis, kas oleks võimalik toru lappida, et vähemalt ajutiselt kõrvaldada leke, kuni saab kutsuda kellegi toru vahetama. Selle peale vastas tehnik, et tal ei ole sellise parandustöö tegemiseks kaasas vahendeid. Tarbija küsis veel mitu korda, kas oleks kuidagi võimalik koheselt lappida toru, tehnik kehtas õlgu ja ainus lahendus, mida oskas pakkuda, oli gaasikraani kinni keeramine, mille peale tarbija eelistas siiski toru lappimist/parandamist, kuna gaasi kinni keeramine tähendaks ka seda, et korteris puudub soe vesi.

Tehnikul puudusid lisaks elementaarsetele töövahenditele (redel, gaasidetektor) ka avariiremondi tegemiseks vajalikud tarvikud. Ometigi ettevõtte kodulehel reklaamivad nad enda pakutavat teenust, kui "avariiremont". Kuna tehnikul polnud vahendite puudumise tõttu võimalik mitte midagi teha, küsis ta kohapeal 70 eurot sularahas.

Tarbija soovis saada kviitungit, mida esitada korteriomalikule tõestamaks, mille peale tehnik vastas, et tal pole võimalik kviitungit kirjutada.

Tarbija palus siis tasumist arvega, et saaks arve korteriomalikule edastada. Selle peale muutus tehnik tõredaks ja üritas veenda, et peaksin maksma kohe sularahas, kuna muidu "võib-olla peab liiga kaua arve tasumist ootama".

Tarbija seltigas uuesti, et on vaja kviitungit, mida esitada korteriomalikule. Lõpuks tehnik leppis olukorraga ja lahkus.

Tarbija pöördus samal päeval kaupleja poole kaebusega meili teel. Järgmisel päeval sai ta kaupleja vastuse ja ka arve, mis oli kokkulepitud 70 euro asemel 85,40 eurot, ehk siis kuna tarbija soovis arvet, pandi summale käibemaks otsa, kuigi teda käibemaksu lisandumisest eelnevalt ei teavitatud. Tarbija eeldas, et käibemaks on juba kokkulepitud hinna sisse arvestatud.

Tarbija ei nõustu kaupleja vastusega ja esitab vastuväidetena, et teda ei teavitatud telefoni teel käibemaksu lisandumisest. Samuti ei arva tarbija, et avarii remont tähendaks seda, et keeratakse gaas kinni ja tehakse vaid hinnapakumine.

Tarbija nõuab kauplejalt töö hinna alandamist 20 eurole 85,40 asemel.

Kaupleja seisukoht:

Klient tellis telefoni teel väljakutse seoses gaasilekkega nädalavahetusel. Väljakutse nädalavahetustel maksab 70+km sellest oli klient ka teavitatud ja oli nõus.

Kuna telefoni teel või kliendi selgitusest ei saa olla teadlik täpselt, mis on lekke põhjus ei saa ka garanteerida et asi saab olla likvideeritud kohapeal. Sellega ongi väljakutse kohale et ülevaadata probleemi, ülevaadata võimalused ja hädaolukorras sulgeda gaasi kuni probleemi likvideerimiseni.

Kohal oli torustik kontrollitud lubatud gaasikontrollimiseks vahenditega, ehk seebi vesi, ja seda

kasutavad ka KIWA inspektorid, kuna lekkeandur võib reageerida ka teiste õhus olevate reagentidele. Seega seebivesi on kindel varustus mida kasutavad kõi valdkonnaga seotud inspektorid ja töötajad.

Tellijale kohapeal olid pakutud variandid, kas sulgeda gaasi, või teostada remondi töid tööajadel. Antud töödele oleksime teinud kliendile hinnapakkumist, kui klient keeldus sellest.

Väljasõidu tasu on 70 eur + km ja see teenus oli klient saanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude ning poolte esitatud tõenditega, rahuldab tarbija avalduse osaliselt.

Kaupleja ja tarbija on sõlminud töövõtulepingu VÕS § 635 lg 1 kohaselt. Töövõtulepinguga kohustub üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu.

Tarbija kodus oli gaasileke, gaasilõhna oli valdavalt tunda esikus. Tarbija kutsus välja tehniku, kuid pooled ei leppinud konkreetset kokku, mida väljakutse sisaldab. Kuivõrd töövõtuleping on tulemusele suunatud leping, siis ei saa väljakutse tasu olla komisjoni hinnangul vaid tasu pelgalt tehniku väljakutsumise eest, ilma lisandväärtuseta. Kaupleja kohustus oli komisjoni hinnangul tuvastada probleem ning pakkuda välja lahendus. Võimalusel rike kohapeal kõrvaldada.

Töövõtjal ei olnud tarbija sõnul kaasas elementaarseid tööriistu. Kuigi kaupleja on vastu vaielnud detektori puudumise vajadusele ning selgitanud, et tehnik sai vea leida ka seebivee abil, siis kaupleja ei ole vastu vaielnud redeli puudumisele, mistõttu ei ulatunud tehnik toruni esikus, et leke tuvastada. Tehnik esikus lae alla ei pääsenud, proovis kasutada tooli, kuid tool jäi liiga madalaks. Kuivõrd tarbija tellis kauplejalt teenust avarii korras, siis pidanuks kauplejal olema kaasas elementaarsed vahendid, et vähemalt kõik lekked tuvastada ja pääseda ligi ka lae alla. Seebivee abil tuvastas kaupleja vähemalt ühe lekke, kuid esikus oleva lekke kohta oli tarbijal varasemalt olemas ka akt, mille parandamist tarbija eelkõige soovis. Kuna võib eeldada, et gaasileke iseenesest esikus ei paranenud, siis pidi kaupleja eeldama, et esikus peab endiselt olema leke. Esikus olev leke aga jäi kaupleja poolt tähelepanuta.

Ka see, et tehniku poolt pakutav lahendus on gaasi kinnikeeramine, ei ole komisjoni hinnangul piisav lahendus. Oma majandus- ja kutsetegevuses tegutsev kaupleja peab suutma pakkuda välja lahenduse, mis vastab keskmise tarbija eelduslikule ootusele. Gaasi kinnikeeramise peale oleks tarbija tulnud ka ise ning tegelikku probleemi kaupleja ettepanek ei lahendanud.

VÕS § 77 lg 1 kohaselt peab kohustuse täitma lepingule või seadusele vastava kvaliteediga. Kui lepingulise kohustuse täitmise kvaliteet ei tulene lepingust või seadusest, peab lepingupool kohustuse täitma asjaolusid arvestades vähemalt keskmise kvaliteediga.

Komisjon leiab, et kaupleja küll täitis formaalselt enda kohustuse, tulles kohale, tuvastades ka vähemalt ühe lekke, kuid lahendust välja pakkuda ei suutnud. Samuti ei suutnud tehnik kontrollida kogu korteris olevat gaasitorustikku puuduvate vahendite tõttu. Komisjoni hinnangul ei vasta

tehniku töö keskmisele kvaliteedile.

Õige on ka tarbija viide TKS §-le 8 lg 1, mille kohaselt teenust pakkudes teavitab kaupleja tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kuivõrd lõpphinnas lepiti kokku 70 eurot, siis pidi selles hinnas sisalduma ka käibemaks.

Tarbijal oli õigus kasutada kaupleja vastu õiguskaitsevahendeid. Hinna alandamist reguleerib VÕS § 112 lg 1. Tegemist on kujundusõigusega, mis toimub avalduse tegemisega vastaspoolele. Kaupleja on tarbija sellekohase avalduse saanud kätte. Kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse. Kohase ja mittekohase täitmise väärtused määratakse kohustuse täitmise aja seisuga. Kui kohase ja mittekohase täitmise väärtusi ei saa täpselt kindlaks teha, otsustab väärtuste suuruse asjaolusid arvestades kohus (praegusel juhul analoogia korras komisjon). Hinna alandamise valem on seega järgmine: $\text{alandatud hind} = \text{lepingulise soorituse väärtus koos puudustega (mittekohase täitmise väärtus)} * \text{lepingus kokkulepitud hind} : \text{lepingulise soorituse väärtus ilma puudusteta (kohase täitmise väärtus)}$.

Seega kujuneb hinna alandamine järgnevalt: $35 \text{ eurot} \times 70 \text{ eurot} : 70 \text{ eurot} = 35 \text{ eurot}$.

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse osaliselt. Alandatud hind on 35 eurot. Kui tarbija on kauplejale tasunud üle 35 euro, siis on kauplejal kohustus vastavas ulatuses enamsaadu tarbijale tagastada (VÕS § 1028 lg 1).

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/