

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-04020
Otsuse kuupäev 21.04.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Selectum OÜ (11951454)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 36,60 eurot VÕS § 112 lg 1, lg 3 ja 189 lg 1 alusel.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija pöördus 11.03.2025 kaupleja poole ukseeluk parandamise sooviga.

Kaupleja vastusest “Meistri väljakutse maksab 73,20 see sisaldab ukse ülevaatust, varuosade hind selgub peale objektil käiku.” järeldas tarbija, et lukku remonditakse.

12.03.2025 kohale tulnud meister jättis tähelepanuta tarbija selgitused, et luku südamik on korras, kuid luku sees on mehaaniline takistus ning asus seisukohale, et lukk tuleb välja vahetada.

13.03.2025 saatis kaupleja tarbijale hinnapakumise uue luku soetamiseks ja paigaldamiseks. See lahendus ei tundunud tarbijale professionaalne. Tarbija võttis luku ukse küljest maha, et leida muid lahendusi. Tarbija sai aru, milles on probleem ning sai luku ise korda.

Tarbija hinnangul oli teenus puudustega - meister tegi kohapeal samu samme, millest tarbija oma pöördumises oli teatanud, kuid ei midagi rohkemat, et probleemi tuvastada.

Ka ei teavitatud tarbijat asjaolust, et kaupleja ei remondi, vaid üksnes vahetab lukke.

Tarbija soovib väljakutsetasu tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Väide, et meister kohapeal midagi ei teinud on vale, meister kohapeal vaatas luku üle, tuvastas probleemi ja pakkusime ka lahenduse.

Meistri väljakutse raha ei kuulu tagastamisele.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning poolte esitatud tõendite ja seisukohtadega, rahuldab tarbija avalduse osaliselt.

Tarbija tegi väljakutse kauplejale, kes saatis tarbija juurde lukksepa seoses tarbija probleemse lukuga. Meistri väljakutse maksis 73,20 eurot (koos käibemaksuga), mis sisaldas lukksepa väljakutset ja ukse ülevaatust, varuosade hind pidi selguma pärast ukse ülevaatamist ja probleemi tuvastamist.

Tarbija heidab ette, et lukksepp jättis kõik tarbija väited tähelepanuta selle kohta, et luku südamik on korras. Meister asus seisukohale, et lukk tuleb välja vahetada ega kontrollinud luku töökorda piisava põhjalikkusega. Tarbija võttis luku pärast lukksepa poolt ülevaatamist ise lahti, eemaldas lukus paiknenud mehaanilise takistuse ning seadis luku töökorda. Tarbija leiab, et kaupleja poolt osutatud teenus oli puudustega, sest lukksepp tegi kohapeal kõike seda, millest tarbija oli juba kauplejat varem teavitanud, kuid ei teinud enam, et probleemi tuvastada. Meistri seisukoht oli, et kuivõrd lukk on katki, siis tuleb lukk vahetada välja uue vastu. Tarbija järeldas, et lukku ei saa remontida ning luku väljavahetamine on möödapääsmatu. Lisaks teavitas kaupleja hiljema tarbijat, et nad (kaupleja) korpuse sisu eraldi ei remondigi. Kaupleja on seisukohal, et tarbija on teenust saanud kohaselt, kuivõrd lukksepp tuli kohale, tuvastas riknenud luku ja pakkus välja probleemile ka lahenduse. Väljakutse tasu tagastamisele ei kuulu.

Tarbija ja kaupleja on sõlminud töövõtulepingu VÕS § 635 lg 1 mõttes. Töövõtulepinguga kohustub töövõtja saavutama konkreetse tulemuse ning tellija kohustub töö eest maksma kokkulepitud tasu.

Pooled vaidlevad teenuse osutamise kvaliteedi üle. Komisjon ei nõustu täielikult tarbijaga, et väljakutse pidi sisaldama luku remonti, vastasel juhul võiks asuda järeldusele, et remondi eest asendatavate varuosade tasumise kohustust tarbijale ei oleks saanud tekkida, kuigi selle kohustuse tekkimise võimalusele viitab tarbija ka ise avalduses. Teisalt ei nõustu komisjon täielikult ka kaupleja käsitlemusega, et lukksepa väljakutse hõlmab peamiselt ainult väljakutset ning luku üldisemat ülevaatust. Lukksepal oli väljakutsel kohustus tuvastada probleem lukus. Kuigi iseenesest ei saa vale olla järeldus, et katkise luku korral on sobiv meede lukk asendada uue vastu, siis üksnes järeldus katkise luku vahetamiseks ei ole komisjoni hinnangul VÕS § 641 lg 2 p 5 mõttes sellise kvaliteediga tulemus, mida tellija võis mõistlikult kauplejalt teenust tellides eeldada. Lukksepp on tööd teinud lohakalt ega ole tuvastanud probleemi vajaliku detailsuse astmega, mille saanuks tuvastada mõistliku pingutusega ka ilma erialast väljaõpet omamata. Tarbija, olles lukksepatööst asjatundmatu, suutis vea tuvastada pärast lukksepa visiiti ning mehaanilise tõrke ise eemaldada. Seda pidanuks suutma ka lukksepp, kes pidi selleks omama erialast pädevust.

Asjakohaseks ei saa pidada kaupleja väidet, mille kohaselt kaupleja ei tegele üksikasjaliku lukuremondiga. Sellisel juhul ei ole üheselt selge, mida lukksepp tarbija juurde tuvastama läks, kui kauplejale oli eos teada, et lukk tuleb vahetada. Pooled ei ole kokku leppinud, et lukksepa teenus oli mingil viisil piiratud lukukorpuse ülevaatamisega ega laienenud luku remondile ega probleemi üksikasjalikule tuvastamisele (vt ka VÕS § 77 lg 1 ja VÕS § 100 lg 1).

Komisjon kvalifitseerib tarbija nõude hinna alandamiseks VÕS § 112 lg 1 mõttes. Kuigi lukksepp läks tarbija juurde kohale ning pakkus välja ka toimiva lahenduse, siis pidanuks lukksepp olema hoolsam ning mehaanilise rikke suutma kohapeal ise tuvastada ning praegusel juhul ka eemaldada. Kaupleja osutatud teenus oli puudustega.

Lähtudes ülaltoodust, rakendab komisjon hinna alandamist VÕS § 112 lg 1 mõttes. Hinna alandamise valem on järgmine: Alandatud hind = lepingulise soorituse väärtus koos puudustega (mittekohase täitmise väärtus), x lepinguga kokkulepitud hind : lepingulise soorituse väärtus ilma puudusteta (kohase täitmise väärtus). Komisjon hindab puudusega soorituse väärtuseks ½ ehk 36,60 eurot, mille korrutamise korral 73,20 euroga (lepinguga kokkulepitud hind) ning jagamise korral 73,20 euroga järeldub töö väärtuseks 36,60 eurot (koos käibemaksuga). (Kuivõrd komisjonil ei ole muid andmeid puuduseta lepingulise soorituse väärtuse hindamiseks, siis tuleb lähtuda eeldusest, et kaupleja küsiski tarbijalt hinda, mis on ühtlasi ka lepingulise soorituse väärtus ilma puudusteta. Alandatud hind on seega 36,60 eurot (koos käibemaksuga).

Hinna alandamiseks õigustatud lepingupool, kes on juba maksnud alandatud hinda ületava rahasumma, võib hinna alandamise korral nõuda ülemäära makstu tagastamist vastavalt käesoleva seaduse § 189 lõikes 1 ja § 191 lõikes 1 sätestatule.

Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 36,60 eurot VÕS § 112 lg 1, lg 3 ja VÕS § 189 lg 1 alusel.

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/