

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-14382-015
Otsuse kuupäev	27. apr 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Helina Itter, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Camofin OÜ, 14763983
Tarbija nõue	Teenustasu osaline tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	30. märts 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada;
2. osaihingul Camofin tagastada tarbijale 50,00 (viiskümmend) eurot;
3. kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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

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

Asjaolud:

Kaupleja tegi 31.oktoobril 2021 vastuseks tarbija päringule pakkumuse koristusteenuse osutamiseks. Pakkumuses sisaldub tööde loetelu, hind kogusummas 160,00 eurot ja eeldatav töö tegemise aja kestus (2 inimest ca 3,5 kuni 4 tundi). Tarbija vastas 2.novembri 2021 e-kirjaga kaupleja pakkumusele nõustuvalt.

Poolte kokkuleppel tehti koristustööd 4.novembril 2021. Kaupleja väidab, et tööd tehti 4 tundi (13:30 kuni 17:30), millele lisandus 17 minutit pisiparanduste tegemiseks; tarbija kaupleja väidet kummutanud ei ole.

Kaupleja esitas 4.novembril 2021 tarbijale puhastusteenuse ja akende pesu eest arve nr 1101 160,00 euro tasumiseks. Tarbija on arve tasunud 5.novembri 2021 maksekorraldusega nr 601.

5.novembri 2021 e-kirjaga teatas tarbija kauplejale töös esinevatest puudustest ning tegi ettepaneku töö parandamiseks. Kaupleja töö parandamise vajadust ei eitanud, kuid teatas, et parandustöid tehakse lisatasu eest.

Tarbija väidab, et on parandustöö teinud ise ja nõuab kauplejalt 50,00 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheiteid ei tunnista. Objektile minnes selgus, et töö maht on oluliselt suurem, kui kaupleja oli pakkumuse tegemisel arvestanud. Tarbijale pakuti lisatöö tegemist, milles siiski kokku ei lepitud.

Tarbijale tehti pakkumus arvestusega 1 töötund 20,00 eurot, milles sisaldus teenus, väljakutsetasu ja käibemaks. Tegemist oli väga soodsa (turuhinnast madalama) pakkumusega; tarbija ei saa eeldada veelgi soodsama töö tegemist.

Kaupleja on pakkunud tarbijale tasu eest lisatöö tegemist, kuid tarbija on sellest keeldunud; seega puudub tarbijal õigus vähendada töövõtjale makstavat tasu.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõendite järgi põhineb vaidlusalune õigussuhe töövõtulepingul. 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, millist tulemust oli tarbijal kaupleja pakkumuse alusel õigus eeldada. Tarbija väidab, et kaupleja kohustus tegema pakkumuses märgitud tööd kokkulepitud hinna eest. Kaupleja väidab, et tarbijal oli õigus koristusteenusele arvestusega 20,00 eurot tund, millises ulatuses on tarbijale koristusteenust osutatud.

Pooled ei vaidle selles, et tarbija küsis kauplejalt pakkumust ridaelamuboksi ühekordseks, täielikuks koristamiseks (suurpuhastuseks). Päringus märkis tarbija ridaelamuboksi suuruse (103m²), asukoha (rohkem kui 1 km linnapiirist), korruste ja tubade arvu (2 k, esik, panipaik, 3 tuba, 1 avatud köök-elutuba, mõlemal korrusel sanitaarruumid). Tarbija palus ka infot võimalike lisateenuste kohta.

Kaupleja vastas päringule tehtavate tööde nimekirjaga, sh akende, klaaspindade, rõduklaaside pesemine; praeahju põhjalik puhastamine; külmkapi põhjalik puhastus; köögikappide puhastamine nii seest kui ka väljastpoolt; köögitehnika puhastamine; kõikide vabade pindade puhastamine; tolmu- ja ämblikuvõrkude eemaldamine; uste, ukselehtide puhastus, ukselehtide puhastus; duširuumi ja tualeti põhjalik puhastus, katlakivi ja sette eemaldus, põrandatrapi puhastus; sauna pesemine; radiaatorite puhastamine; õhupuhasti ja õhupuhastusfiltri puhastamine; põrandate kuiv ja märg pesu. Lisatööna pakkus kaupleja pehme mööbli puhastamise, mida tarbija ei tellinud.

Kaupleja on pakkumuses märkinud, et töö hind on 160,00 eurot, mis sisaldab käibemaksu, vajalikke puhastusaineid ja tarvikuid. Töö tehakse kahekesi ja töö kestus on orienteeruvalt 3,5 kuni 4 tundi.

Komisjon selgitab kauplejale, et tarbijakaitseaduse § 4 järgi on tarbijal õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Kauplejal lasub muu hulgas kohustus esitada tarbijale lepingu sõlmimisel teavet tarbija kohustuse suuruse kohta. Teenust pakkudes peab kaupleja teatama tarbijale teenuse eest tasutava lõpphinna. Kui teenuse lõpphinna ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, peab kaupleja teatama tarbijale teenuse hinna komponendid, tariifid või hinna arvutamise alused nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinna piisava täpsusega arvutada (TKS § 8).

Tarbijale saadetud e-kirjast on tavalise tähelepanelikkuse juures võimalik aru saada, et nimekirja kantud tööde lõpphind on 160,00 eurot.

VÕS § 639 järgi eeldatakse, et töövõtja pakutud eelarve / hind on siduv, kui lepingust ei tulene teisti. Kaupleja on pakkunud teenuse hinna (160,00 eurot) märkides, millised komponendid hinnas sisalduvad. Pakkumuses näidatud töö tegemise kestus on märgitud lisateabena ja ligikaudsena. Kaupleja ei ole pakkumuses märkinud, et tegemist ei ole lõpphinnaga ja tarbija maksekohustus pakutud töö eest võib mingil alusel suurened.

Komisjon ei jaga kaupleja etteheiteid selles, et töö maht ja selle hind võis selguda alles objektile minnes. Komisjoni arvates on kaupleja sõlminud lepingu ilma vajalikus mahus lepingueelseid läbirääkimisi pidamata ja tarbijale vajalike selgitusi andmata. Tarbijakaitseaduse § 3 järgi on tarbijal õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet võimalike riskide kohta (lg 2). TKS § 4 järgi on tarbijal õigus saada majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Kaupleja on kohustatud avaldama sõlmitava lepingu kohta teavet sellises ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja tarbijakaitseaduses nimetatud tingimustele.

VÕS § - le 141 järgi peab tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tarbijale, enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist, selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks tegema seaduses ettenähtud teabe, sh lepingu eseme põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses ning tarbijale äratuntavalt huvi pakkuvad asjaolud (§ 14 lg 2).

Komisjoni arvates pidi kaupleja ära tundma, et koristustööde tegelik maht sõltub koristatavast objektist. Kauplejalt tuleb valdkonna spetsialistina eeldada, et objekt on enne lepingu sõlmimist kas üle vaadatud või siis vahetatud tellijaga infot määral, mis on kauplejale piisav töö mahu ja hinna kalkuleerimiseks. Töö sisu puudutavad olulised tingimused peavad olema tarbijaga läbi räägitud. Komisjon on seisukohal, et ebaselgus kohustuste sisus ja väidetavalt alles lepingu täitmisel ilmnenu asjaoludes tuleneb kaupleja hooletusest ja selgituskohustuse täitmata jätmisest ning sellega seotud riisiko tuleb jätta kaupleja kanda.

Komisjon märgib siinkohal, et kaupleja väited eeldatava töö mahu suurenemisest on paljasõnalised ja konkretiseerimata. Puuduvad mistahes viited ja tõendid selles, et objektile olnuks vaja tulemuse saavutamiseks teha töid, mida kaupleja pakkumus ei sisaldanud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et pooled leppisid kokku kaupleja pakkumuses nimetatud töö tegemise eest 160,00 euro eest ning kauplejal puudub õigus nõuda pakutud töö tegemise eest lisatasu.

Pooled ei vaidle selles, et töö ei vastanud osaliselt lepingutingimustele. Tarbija on 5.novembril 2021 teatanud kauplejale puudustest, so ustel ja ükseliistudel on tolmu, siseustel on määdunud kohti, sanitaarruumides on katlakivi ja sete eemaldamata ja äravoolutrapp puhastamata, köögis on õhupuhasti filter puhastamata, külmkapi uste ääred ja tihendid puhastamata, mikrolaineahju lagi puhastamata, praeahi puhastamata ning köögikapid on seest ja väljast puhastamata.

Kaupleja ei ole tarbija väiteid töö osalisest tegemata jätmisest kummutanud, kuid on asunud seisukohale, et tegemist on täiendavate töödega, mida kaupleja nõustus tegema lisatasu eest.

VÕS § 641 järgi peab töö vastama lepingutingimustele. Töö ei vasta lepingutingimustele kui töö ei ole kokkulepitud omadusi. Komisjoni hinnangul on tarbija poolt nimetatud tegemata tööd kaupleja pakkumusega hõlmatud ning tarbija võis pakkumuse põhjal mõistlikult eeldada, et kaupleja need tööd teeb (lg 1 p 5). Kuivõrd töö on osaliselt tegemata, tuleb asuda seisukohale, et töö ei vasta lepingutingimustele. VÕS § 642 alusel vastutab töövõtja lepingutingimustele mittevastava töö eest. Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud asjaolusid, millest saaks järeldada, et rikkumine oli vabandatav. Asjaolu, et kaupleja nõustus töö tegema ilma objektiga eelnevalt tutvumata ja töö mahtu arvestamata, ei ole hinnatav rikkumise vabandatavusena VÕS § 103 tähenduses.

Poolte kirjavahetuse järgi on tarbija kauplejalt töö parandamist nõudnud, kuid kaupleja asus seisukohale, et tegemist on lisatööga, mille tegemise eest tuleb maksta lisatasu. VÕS § 646 lg 4 järgi lasub töö parandamise kulu kandmise kohustus kauplejal (töövõtjal).

Vaidlust ei ole selles, et kaupleja on keeldunud enda kulul töö parandamisest, mida komisjon hindab parandamisest keeldumisenä. Tarbija on töö ise parandanud ja nõuab VÕS § 646 lg 5 alusel töövõtjalt kulutuste hüvitamist (tasu osalist tagastamist).

Komisjon ei jaga kaupleja seisukohta selles, et tarbijal puudub õigus tasu vähendamiseks VÕS § 648 p 2 alusel. Tarbija ei ole keeldunud töö vastuvõtmisest; kaupleja ei ole teinud tarbijale omal kulul töö parandamise ettepanekut. Puuduste parandamine lisatasu eest ei ole hinnatav puudustega töö lepingutingimustega vastavusse viimisenä.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on lepingut rikkunud ja andnud tarbijale üle lepingu tingimustele mittevastava töö. Kaupleja keeldus töö parandamisest, mis andis tarbijale õiguse teha parandused omal kulul ise.

Tarbija nõuab kauplejalt tasu osalist tagastamist. Tarbija nõutud summa (50,00) on oluliselt väiksem kui kaupleja poolt pakutud töö parandamise maksumus (50,00 väljasõit + 20,00 €/h inimese kohta). Tarbija nõue ei ületa mõistlikult vajalike kulutuste määra. Seega on tarbija nõue 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/

Helina Itter
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/