

## TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-12037-025
Otsuse kuupäev	3. jaan 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Anastasia Nezgovorova, Kristin Truus
Tarbija	
Kaupleja	N.I. Atelier OÜ, 14139291
Tarbija nõue	Töö eest makstud tasu tagastamine ja ekspertiisi kulu hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	14. dets 2022

### **Resolutsioon:**

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

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

### **Asjaolud:**

Mais 2022 tellis tarbija kauplejalt klassikalise lõikega üherealise pintsaku õmblemise ja kaupleja võttis tellimuse vastu. Töö pidi tehtama kaupleja materjalist; töö tähtaeg oli 16.juuni 2022.

Töö käigus tehti kaks proovi. Esimesel korral võttis õmbleja mõõdud; teisel korral oli pintsak suures osas valmis; tegemata olid varrukad ja mõned piasjad. Siis selgus, et kaupleja oli otsustanud teha kaherealise pintsaku.

11.juulil 2022 oli pintsak valmis. Tarbija proovis seda kaupleja ateljees ja märkas, et pintsak tundub olema suur. Pooled leppisid kokku, et tarbija võtab pintsaku kaasa ja vaatab kodustes tingimustes rahulikult üle. Tarbija tasus töö ja materjali eest kauplejale kokkulepitud hinna.

Samal päeval saadetud kirjas palus tarbija, et kaupleja siiski õmbleks pintsakut küljeõmblustest veidi kokku nii, et seljaosa oleks taljesse töödeldud. Tarbija viis pintsaku kauplejale tagasi 12.juulil 2022; kaupleja tegi parandused ja andis pintsaku uuesti tarbijale üle 14.juulil 2022. Tarbija võttis pintsaku pretensioonideta vastu.

21.augustil 2022 pöördus tarbija töö parandamiseks teise õmbleja poole, kes leidis töös mitmeid vigu. 22.augustil 2022 saatis tarbija kauplejale pretensiooni, milles avaldas rahulolematust töö kvaliteedi üle. Kaupleja tegi ettepaneku pintsak tagasi tuua, et viia kvaliteedi hindamiseks läbi ekspertiis. Tarbija pintsakut kauplejale ei tagastanud, kuna leidis, et inimene ise ei saa enda tööd hinnata.

Tarbija väidab, et pintsaku õmblemisel on kasutatud mantlile ettenähtud õlakuid; kanga sisepinnal (pintsaku sees) on augud, mida on püütud peita; nõöbid on õmmeldud läbi voodri; krae on asümmeetriline; varrukad on laiad ja liiga pikad.

Tarbija soovib saada tagasi kauplejale makstud tasu (335,00) ning puuduste väljaselgitamise kulu (35,00) ja on valmis pintsaku kauplejale tagastama.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja väidab, et tarbijalt tellimuse saamisel ei lepitud kokku, et töö peab valmima 16.juuniks 2022. Töö käigus ei olnud tarbijal tähtaegade osas mingeid pretensioone; vajalikud kohtumised ja asjaolud lepidi kokku sõnumite vahetamisega.

Tarbija osales pintsaku valmimise protsessis; proovides lepidi kokku pintsaku kuju ja muud detailid. Tarbija ei avaldanud soovi saada üherealist pintsakut. 11.juulil 2022 pintsaku üleandmisel leppisid pooled kokku, et tarbija võib töö kodustes tingimustes rahulikult üle vaadata. Sama päeva õhtul saatis tarbija kauplejale kirja, milles palus pintsakut küljeõmblustest kitsendada, et see näeks välja taljesse töödelduna.

Kaupleja tegi oma kulul soovitud parandused ja andis pintsaku 14.juulil 2022 uuesti tarbijale üle. Sama päeva õhtul saatis tarbija kauplejale sõnumi sisuga: „Kõik super!!! Tänan!” Mingeid nõudeid tarbija enam ei esitanud. Tarbija on töö vastu võtnud, üle vaadanud ja töö eest tasunud.

Kaupleja väidab, et tarbija ei ole kunagi nõudnud kauplejalt pintsaku varrukate lühendamist. Selle töö tellis tarbija omal valikul teiselt õmblejalt. Kuna tarbija on lasknud pintsaku õmblusi lahti võtta ja seda ümber teha, ei ole enam objektiivselt võimalik hinnata kaupleja töö kvaliteeti. Kaupleja ei saa vastutada peale töö üleandmist teiste õmblejate poolt tehtud muudatuste eest.

Tarbijal puudub alus lepingust taganeda, kuna kaupleja ei ole lepingut rikkunud. Kauplejale ei ole teada, mis toimus selle pintsakuga ajavahemikus 14.juuli kuni 22.juuli 2022. Pretensioonid on esitatud alles 22.augustil 2022, so peale mõistliku aja möödumist väidetavate puuduste avastamisest.

### **Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 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. Poolte selgituste järgi põhineb võlasuhe 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 tasu.

VÕS § 9 lg 1 järgi sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste esitamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe. Kõnealusel juhul tegi lepingu sõlmimise ettepaneku tarbija, teatades mais 2022 kauplejale, et soovib kaupleja juures valitud materjalist pintsaku õmbelmist. Kaupleja võttis tellimuse vastu. Pooled ei vaidle teenuse hinna üle.

Pooled vaidlevad selles, milline oli lepingu tähtaeg; samuti selles, kas töö vastab tellimusele ning kvaliteedinõuetele.

Komisjon selgitab, et kohustus tuleb täita kokkulepitud tähtpäeval (VÕS § 82). Komisjonile ei ole esitatud tõendeid, mille alusel oleks võimalik tuvastada, kas ja millises tähtajas pooled

lepingu sõlmimisel kokkuleppe saavutasid. VÕS § 636 järgi peab töövõtja juhul, kui tarbijatöövõtulepingus ei ole töövõtulepingu eseme üleandmise aega kindlaks määratud, töö üleandmise kohustuse täitma viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva möödumisel lepingu sõlmimisest.

Poolte selgitused kattuvad selles, et tellimus esitati mais 2022 (täpne kuupäev ei ole teada); selgituste järgi tehti töö protsessis kaks proovi, mille toimumise ajad olid eelnevalt kooskõlastatud. Valmis töö anti tarbijale üle 11.juulil 2022.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et töö protsess on ajalises mõttes kulgenud kokkulepete kohaselt. Ka juhul, kui tarbija selgitused töö esialgses tähtajast on õiged, ei oma tähtaja rikkumine vaidluse lahendamisel määravat tähendust. Proovide aja kooskõlastamist tuleb sellises olukorras pidada tähtaja kokkuleppeliseks muutmiseks. Tarbija ei ole kasutanud tähtaja rikkumisel põhinevaid õiguskaitsevahendeid ega esitanud sellel alusel nõudeid.

Tarbija väidab, et tellis talle sobivas suuruses, üherealise, klassikalise lõikega pintsaku ning saatis kauplejale eelnevalt näidisenäidise foto sobivast pintsakust. Kaupleja väidab, et tarbija ei ole töö näidist saatnud. Tarbija osales proovide käigus pintsaku lõike ja detailide kujundamise protsessis ja tegi proovides oma ettepanekuid. Kaupleja on tarbija ettepanekutega arvestanud.

Komisjon peab vajalikuks selgitada pooltele, et VÕS § 14 järgi peavad lepingueelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud mõistlikult arvestama üksteise huvide 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. VÕS § 14' järgi peab tarbijaga lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja lisaks VÕS §-s 14 sätestatud tegema tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teatavaks lepingu esemeks oleva teenuse põhiomadused.

Komisjoni arvates on mõlemad pooled sõlminud lepingu ilma vajalikus mahus lepingueelseid läbirääkimisi pidamata ja teineteisele vajalike selgitusi andmata. Isiklike soove ja vajadusi arvestatava eritellimuse esitamisel tuleb tellijalt eeldada, et ta annab töövõtjale oma soovidest ja vajadustest piisava põhjalikkuse ja selgusega teada. Kõnealusel juhul ei ole tarbija seda teinud. Tarbija selgitused näidise esitamisest on vastuolulised. Kirjalikes avaldustes väidab tarbija, et saatis kauplejale pintsaku näidise (foto). Komisjoni istungil väitis tarbija, et näitas õmblejale näidist (fotot) oma telefonis esimeses proovis.

Samas tuleb kauplejalt õmblustöö vastuvõtmisel eeldada, et töö põhiomadused (visuaal, lõiked, olulisemad detailid) on töö vastuvõtmisel piisava põhjalikkusega läbi räägitud. Kõnealusel juhul ei ole kaupleja seda vajalikuks pidanud.

Poolte selgitused kattuvad selles, et proovides kooskõlastati pintsaku kaherealisis ja nõopide valik; samuti kehaosa töötlus ja varrukate pikkus. Selgitused kattuvad ka selles, et peale töö üleandmist (11.juuli 2022) tasus tarbija kaupleja esitatud arve: Samal päeval palus tarbija töödelda pintsaku seljaosa rohkem taljesse, mida kaupleja ka tegi. 14.juulil 2022 võttis tarbija töö vastu, vaatas selle kodustes tingimustes üle ja saatis tarbijale teate: „Kõik super!!! Tänan!”.

Kaupleja järeldab eelnevast, et töö on pretensioonideta vastu võetud. Tarbija väidab, et saadetud sõnum oli viisakuseavaldus ning seda ei saa pidada pretensioonide puudumiseks.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et töövõtja tasunõue muutub sissenõutavaks töö

valmimisest; vastava kokkuleppe korral töö vastu võtmisest või vastuvõetuks lugemisest (VÕS § 637). Tellija ei pea tasuma enne, kui tal on olnud võimalus töö üle vaadata. Tarbijal oli enne tasu maksmist võimalus talle üleantud pintsak üle vaadata kodustes tingimustes, millele järgnevalt täitis tarbija tasu maksmise kohustuse (VÕS § 637). Peale makse tegemist esitatud soov töödelda pintsakut küljeõmblustest rohkem kehasse, on hinnatav esteetilise parandusena, so parandus ei olnud suunatud mittekvaliteetse töö parandamisele vaid pintsaku lõike (stiili) muutusele.

Eelnevat kokku võttes võis kaupleja tarbija tehtud maksest ja 14.juuli 2022 kirjast järeldada, et töö on pretensioonideta vastu võetud.

Tarbija väide selles, et ta palus 11.juulil 2022 kauplejal ka pintsaku varrukaid lühendada, ei ole kooskõlas komisjonile esitatud tõenditega. Sellise sisuga sõnumit tarbija kauplejale saatnud ei ole. Komisjoni hinnangul on varrukate pikkus sobivuse küsimus, mida tarbija pidi märkama juba proovis ja pintsaku ülevaatamisel nii 11.juulil kui ka 14.juulil 2022.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et töö vastuvõtmine eeltoodud viisil ei võta tarbijalt õigust teatada hiljem töö lepingutingimustele mittevastavusest. VÕS § 644 järgi peab tellija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta töö lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul.

Eelnevast tuleneb, et tarbijal oli õigus esitada 22.augustil 2022 esitada kauplejale töö mittevastavusega seotud etteheiteid.

Töö vastavust hinnatakse VÕS §-s 641 ettenähtu järgi. 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. Eelnevast tuleneb, et olukorras, kus kvaliteedi nõudeid ei ole lepinguga täpsustatud, peab töö olema otstarbekohaselt kasutatav ja töö kvaliteet peab vastama seda liiki töö keskmisele kvaliteedile.

Tarbija tugines töö puudustele, mida on esile toonud OÜ Tubli Rätsep ja õmbleja Svetlana Kubajevskaja. Komisjoni hinnangul tuleb esitatud dokumente hinnata kriitiliselt, kuivõrd hinnangud ei ole kirjelduste ja põhjustuste osas jälgitavad; kummalgi arvamusel ei ole selle esitaja allkirja.

Komisjoni arvates ei saa kauplejale ette heita pintsaku suurust, õlaosa laiust, pintsaku taljesse töötluse määra ja muid asjaolusid, mis on valiku ja sobivuse küsimused. Tööd hinnanud isikud ei saanud teada, millises stiilis ja kujuga pintsaku õmblemises pooled kokku leppisid.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et pintsaku voodri ja pealisriide vahel väidetavalt esinevate puuduste tuvastamiseks pidi pintsaku õmblused vähemalt osaliselt lahti võetama. Tarbija esitatud arvamustes ei ole kirjeldatud, milliseid töid selleks tehti; puuduvad fotod väidetavatest õmblusvigadest ja kangas esinevatest aukudest. Seega on nende puuduste esinemine tõendamata. Komisjon jagab kaupleja arusaama selles, et peale töö üleandmist õmbluste lahti võtmine ja hilisem taastamine võib mõjutada töö omadusi ulatuses ja viisil, mis seab kahtluse alla võimaliku puuduse tekkimise aja tuvastamise.

Komisjon selgitab tarbijale, et VÕS § 646 järgi võib tellija nõuda kauplejalt kaupleja kulul töö parandamist või uue töö tegemist, kui töö ei vasta lepingutingimustele ja töö parandamine ei põhjusta 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. Kui tellija nõuab õigustatult 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.

Poolte selgitused kattuvad selles, et tarbija ei ole nõudnud kauplejalt töö parandamist. Kaupleja tegi 22.augustil 2022 tarbijale ettepaneku anda pintsak üle selleks, et tuvastada tarbija etteheidete põhjendatus. Tarbija pintsakut kauplejale üle ei andnud. Seega ei ole kaupleja keeldunud tarbija etteheidete kontrollimisest ega ka töö parandamisest; see on jäänud tegemata tarbijast sõltuvatel põhjustel.

Eelnevat kokku võttes ei ole komisjonile esitatud tõendite põhjal võimalik tuvastada kaupleja poolel lepingu olulist rikkumist (VÕS § 647) ning tarbijal puudus alus lepingust taganemiseks. Kuivõrd leping on poolte vahel jätkuvalt siduv, ei ole tarbijal kauplejale üleantud tasu tagastamise nõuet. Tarbijal ei ole kaupleja vastu ka kahju hüvitamise nõuet, kuna kaupleja tegevus ei põhjustanud ekspertide poole pöördumist.

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/

Kristin Truus  
/allkirjastatud digitaalselt/