

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                                                                       |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Asja number            | 19-1/22-15005-009                                                     |
| Otsuse kuupäev         | 10. veebr 2023                                                        |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Aase Sammelselg, liikmed Anastasia Nezgovorova, Ulrika Paavle |
| Tarbija                |                                                                       |
| Kaupleja               | Hauapiirded OÜ, 11765674                                              |
| Tarbija nõue           | Töö parandamine või uue töö tegemine.                                 |
| Asja läbivaatamise aeg | 11. jaan 2023                                                         |

### Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Osaühingul Hauapiirded parandada 13.oktoobril 2022 tarbijale üleantud hauakivi; parandamise võimatuse korral teha uus hauakivi, mis vastab tarbijaga kooskõlastatud kavandile.

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:

Pooled sõlmisid 19.augustil 2022 lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse valmistada ja paigaldada tarbija näidatud hauaplatsile hauapiirded (vundament) ja tarbijaga kooskõlastatud disainiga hauakivi ning tarbija kohustus tasuma kauplejale 3 126,00 eurot. Tarbija tasus kauplejale ettemaksuna 1 000,00 eurot.

Tarbija väidab, et kaupleja valmistas ja paigaldas hauaplatsile kivi, mis ei vasta tellitule. Kaupleja on kasutanud materjali, mille pinnal on oluline defekt (suur must laik), mis domineerib võrreldes tekstiga ja mõjub häirivalt. Hauakivi üldmulje erineb kooskõlastatud eskiisist oluliselt.

Kaupleja saadetud näidisest ei saanud ta aru, et kaupleja kasutab sellise defektiga kivi. Teiste hauakivide pealispinnal ei ole sellist defekti; seega ei pidanud tarbija sellise erisusega kivi kasutamist ette nägema.

Tarbija soovib hauaplatsile paigutatud kivi asendamist kvaliteetse hauakiviga. Alternatiivselt soovib tarbija ettemaksu tagastamist.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et tarbija nõue ei ole põhjendatud. Tarbijale saadeti enne kivi valmistamist eskiis, millega tarbija nõustus. Eskiisil oli kasutatav kivi ja sellele paigutatud kujundus hästi näha.

Kaupleja väidab, et kasutas graniiti „Pokostovka”. Iga looduslik kivi on eritunnustega ning sellel võib esineda sooni ning suletisi. Tarbijale selgitati, et must tekst ei jää kivile hästi loetavana, kuid tarbija jäi siiski musta värvi juurde.

### **Komisjoni põhjendus:**

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb 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 ei vaidle lepingu sisu üle; samuti hauapiirde valmistamise ja paigaldamise üle. Vaidlus on selles, kas hauaplatsile paigaldatud hauakivi vastab kokkulepitule. Tarbija väidab, et kaupleja kasutas töö tegemiseks defektiga materjali; töö tulemus (kivi üldmulje) ei vasta kokkulepitule. Kaupleja väidab, et töö on tehtud tarbija poolt kooskõlastatud eskiisi järgi.

VÕS § 641 järgi peab töö vastama kokkulepitud tingimustele. Töö ei vasta lepingu tingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi.

Komisjonile esitatud tõendite järgi saatis kaupleja 27.augustil 2022 tarbijale kavandi (eskiisi), millele järgnevalt tegi tarbija teksti ja kujunduse osas omapoolseid ettepanekuid. Tarbija ettepanekuid arvestav eskiis saadeti tarbijale 1.septembri 2022 e-kirjaga, mille tarbija aktsepteeris 2.septembril 2022.

13.oktoobril 2022 teatas kaupleja tarbijale töö valmimisest; 17.oktoobril 2022 esitas tarbija kauplejale pretensiooni, milles teatas töö mittevastavusest.

Komisjonile on esitatud fotod tarbija poolt aktsepteeritud näidisest ja hauaplatsile paigaldatud hauakivist. Komisjon nõustub tarbijaga selles, et töö ei vasta kokkulepitule.

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 täpsustatud, peab töö olema otstarbekohaselt kasutatav ja vastama seda liiki töö keskmisele kvaliteedile.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et looduslikule materjalile, sh graniidile on omane teatav unikaalsus ja varieeruvus. Sellest ei saa aga järeldada, et mistahes looduslikud erisused on valmistatavas tootes ilma erikokkuleppeta aktsepteeritavad.

Pokostovka graniidi pinnale on omane jämedateraline, erinevates toonides, kuid üldmuljes siiski ühtlase mustriga heledam hall pind. Seega oli tarbija õigustatud eeldama, et hauakivi

esiküljel ei ole olulisi, üldmuljes domineerivaid suuri värvilaike või muid silmatorkavaid erisusi.

Komisjon ei jaga kaupleja arusaama selles, et tarbija aktsepteeris eskiisi kooskõlastamisega kivil oleva musta värvi laigu. Komisjon selgitab kauplejale, et teenust pakkuv ettevõtja peab tegema tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teatavaks lepingu esemeks oleva teenuse põhiomadused. Tarbijale kooskõlastamiseks esitatud fotol on lisaks tekstile ja muudele kujunduselementidele (rist, küünlaleek) hauaplaadil nähtavad kujundusse täiesti mittepuutuvad kujutised sh märkimisväärsed tumedad laigud.

Komisjoni arvates võis iga mõistlik isik tavalise tähelepanelikkuse juures aru saada, et eskiis esitati kooskõlastamiseks vaid teksti ja kujunduselementide osas ning muud kujutised on fotole jäänud juhuslikult. Tarbija võis mõistlikult eeldada, et annab aktsepti kivile kantava teksti ja kujunduselementide asetusele ja kujundusele üldiselt, mitte väljavalitud kivile.

Arvestades Pokostovka kivile omast tavapärast välimust, pidanuks kaupleja tarbijale selgel ja arusaadaval viisil osundama, et kavatseb kasutada sellist kivi, millel on hästi nähtavad ja üldmuljet oluliselt mõjutavad looduslikud erisused (suur tume vertikaalne laik parempoolse teksti piirkonnas ja oluliselt heledamad triibud teksti keskel ja kohal).

Täiendavalt märgib komisjon, et kooskõlastamiseks esitatud eskiisil on kivi ülaosas asuva risti sisepind töödeldud ühtlase värviga. Valmistatud kivile on aga kantud üksnes risti piirjooned. Risti sisepind on töötlemata, mis oluliselt erineb eskiisil välja toodust.

Komisjon peab vajalikuks rõhutada, et töövõtulepingus on üheks olemuslikuks tunnuseks töö tegemine tellija juhiste järgi; lepingu eesmärgiks on tellija poolt oodatud tulemuse saavutamine. Kauplejal puudub mõistlik põhjendus ja ka õiguslik võimalus määrata töö omadusi tellija poolt mittesoovitud viisil.

Kaupleja ei ole esile toonud, et ühtlase välimusega materjali kasutamine olnuks võimatu või et see muutnuks tellimuse täitmise oluliselt keerukamaks. Komisjoni hinnangul selliseid asjaolusid ei esine.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja poolt valmistatud töö ei vasta kokkulepitule; tarbija ei ole saanud oodatud tulemust. Kaupleja pidi aru saama, et hauakivi välimus on tellija jaoks olulise tähendusega (VÕS § 116 lg 1 p 2). Kaupleja ei ole esile toonud midagi, mis objektiivselt takistanuks töös tavapärase välimusega (ilma domineerivate erisuseta) materjali kasutamist ja tellija juhiste täpset järgimist.

VÕS § 646 järgi võib tellija nõuda töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Tarbija on õigustatult esitanud töö parandamise nõude. Kaupleja lasub kohustus omal kulul kas töö parandada või teha uus töö. Edasiste ebaselguste vältimiseks on komisjoni arvates otstarbekas eskiisi/kavandi kooskõlastamine enne paranduste või uue töö tegemist.

Komisjon selgitab tarbijale, et samaaegselt ei saa kasutada üksteist välistavaid õiguskaitsevahendeid, st samaaegselt ei saa esitada lepingu täitmise nõuet ja ettemaksuna makstud tasu tagastamise nõuet. Tasu tagasinõudmise eelduseks on lepingust tekkinud kohustuse lõppemine (lepingu ülesütlemine või lepingust taganemine), millist õigust tarbija komisjonile esitatud tõendite järgi seni kasutanud ei ole. Tarbija esitatud lepingu täitmise

nõue on 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/

Anastasia Nezgovorova  
/allkirjastatud digitaalselt/

Ulrika Paavle  
/allkirjastatud digitaalselt/