

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-03052-012
Otsuse kuupäev	3. juuli 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Marianne Metssoon, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	BaySun print OÜ, 12580942
Tarbija nõue	Hinna alandamise nõue summas 354 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	14. juuni 2023

### Resolutsioon:

- 1) Rahuldada tarbija avaldus.
- 2) Kauplejal on kohustus tarbijale tasuda 354 eurot.
- 3) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu võib sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

### Asjaolud:

Avalduse kohaselt esinesid matuseteenuses mitmed puudused ning tarbija nõuab hinna alandamist summas 354 eurot (arvest nr 202299).

Teenuse maksumus oli kokku 1188 eurot, mis on tasutud sularahas, selle kohta märke on arvel.

Tarbija on välja toonud alljärgnevad puudused:

- lahkunu korrastamine, puudustega juukselõikus + soeng tegemata (foto dok nr 19-1/23-03052-003) (Paide matusebüroo esindaja sõnul grimeerija oli haige, kuid selle info sai Tarbija teada alles matusetalituse ajal kui juhtis sellele eraldi tähelepanu);
- puudus lahkunu jumestus (lahkunul vasak näopool sinine ja veriste kriimudega, kuna oli kukkumine enne surma);
- matus toimus ettevalmistamata ruumis Sillaotsa kalmistu kabelis linnast väljas, kus matusetalituse ajal oli ruum soojendamata ning ruumis oli külmem kui õues, kuna kohalolijatel oli niivõrd külm siis jäi matusetalituse pikkuseks maksimaalselt 15 minutit.
- arvel märgitud küünaldeks olid 3 teeküünalt (välisküünlad tõi tarbija ise);
- puudused muusikas - tarbija soovis elavat muusikat, tegelikkuses lasti telefonist muusikat 2 meetri kaugusel leinajatest kabeli lahtise ukse peal, mis oli väga häiriv kõigile kohal viibijatele).

Tarbija ei ole alates 22.12.2022 kuni tänaseni ei ole ka korduval küsimusel nii kirjalikult kui telefoni teel ega ka kohapeal käies (Paide Vainu 11) saanud korrektset arvet, kus oleks

teenused lahtikirjutatult ega ka suuliselt, sest hinnakiri pidi olema ettevõtte ärisaladus, mida nad ei ole kohustatud avaldama, siis koostas tarbija hinna alandamise nõude eeldatava arvestusliku arve Tallinna Pärnamäe krematooriumi, Kristini ja Memoris matusebüroo hinnakirja alusel, mis olid vabalt veebis saadaval.

Tarbija möönab, et ei ole võimalik rahaliselt mõõta teenuse osasid, kus surnu veeretati kriuksuva lauaga ühest ruumist teise läbi õue, kus ootasid matusele tulnud ja seda 3-4 minutit enne matusetalituse algus kellaaega, mis näitab et lisaks puudulikule või olematule teenusele oli tegu kiirustades üle jala tehtud teenusega, millele on raske määrata hinda.

Tarbija nõue kauplejale on 354 euro tagastamine.

Tarbija põhjendab nõude suurust alljärgnevalt:

Kuna Paide matusebüroo esindaja pole korduvate küsimuste peale olnud võimeline saatma nende poolt kokku pandud teenuste hinnakirja, siis koostame omapoolse nõude sarnaste teenusepakkuja avalike hindade poolt.

- 1.Transport külmkambrisse - 50€
- 2.Ühekordsed transpordivahendid - 25€
- 3.Mitmed kordsete vahendite desinfitseerimine - 10€
- 4.Lahkunu hooldus külmkambris - 15€
- 5.Pesemine - 25€
- 6.Riietamine/korrastamine - 54€
- 7.Suri sussid - 20€
- 8.Puusärgi kasutus - 55€
- 9.Kaunistamine - 50€
- 10.Kabeli kasutus koos küünaldega - 50€
- 13.Muusika (Telefonist) - 15€
- 14.Lahkunu tuhastamine - Pärnu krematoorium 310€
- 15.Transport tuhastamisele - 85€
- 16.Tuhaurn - 60€
- 17.Kontoriteenustasu - 10€

See summa on kokkupandud teiste teenusepakkujate hinnakirjade alusel summas - 834€

Tarbija nõue on, et tagastatakse summa 354€, kuna teenus oli puudulik. Sealjuures ei ole tarbija arvestanud nõudesse mittevaralist kahju.

#### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei ole avaldusele vastanud.

#### **Komisjoni põhjendus:**

Pooled on sõlminud kehtiva teenuse osutamise lepingu.

Tarbija esitatud asjaolude kohaselt oli teenus oluliste puudustega, tegemata oli lahkunu korrastamine (juukselõikus, meik), matusetalituse läbiviimine oli puudustega.

Tarbija on esitanud asjaolud, mille kohaselt osutatud teenuse kvaliteet oli alla nõuetekohase.

Tarbija on esitanud matuseteenuse pakkujate hinnakirjade alusel odavamad matuseteenuse hinnad ning, selle alusel leiab, et arvestades osutatud teenuse kvaliteeti võib tarbija hinda

alandada analoogse teenuse madalaima tasemeni.

Kaupleja pakkus teenust alla sarnase teenuse osutamise tavalise taseme. Lisaks tuleb arvestada, et antud teenuse osutamisel on oluline, et teenuseosutaja on nõuetekohaselt, sest see mõjutab matuseliste mälestust lahkunust ja matuseteenuse puhul ei ole vigade parandamine ja teenuse uus osutamine võimalik. Kui teenuseosutaja osutab teenust sellise kvaliteediga, nagu tarbijale teenust osutati, ei ole kahtlust, et teenuse hinda võib alandada madalaima analoogse teenuse osutamise hinnani.

Hinna alandamisel ei pea arvestama üksnes vastava hinnakomponendi väärtust. Kui teenus on madala kvaliteediga on asjakohane kohaldada madalaimat hinda, millega pakutakse analoogset pakett-teenust.

Kaupleja ei ole avaldusele vastanud. Kuna kaupleja ei ole avaldusele vastanud, võib komisjon kõiki tarbija esitatud asjaolusid õigeks ja tõendatuks lugeda.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/

Marianne Metssoon

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/