

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-18077
Otsuse kuupäev 31.03.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Groen Holding OÜ (12054225)

Tarbija nõue Ettemaksu tagastamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksuma 2796 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija oli kauplejalt ostnud õhk-vesi soojuspumba Bosch Compress 6000 AW9 AWB, kaupleja pakkus tarbijale soojuspumba hooldusteenust. Tarbija soojuspumbal tekkis 06.12.2023 rike, seade näitas veakoodi. Tarbija pöördus kaupleja poole ja teatas veakoodi. Kaupleja ei soovinud soojuspumpa üle vaadata, vaid määras veakoodi alusel rikke põhjuse ning esitas 06.12.2023 tarbijale tasumiseks arve nr 202134424 summas 2796 eurot. Tarbija tasus arve koheselt. Tarbija pöördus korduvalt kaupleja poole soovides teada, millal ta hakkab soojuspumpa parandama, kuid kaupleja ei teatanud töö tegemise aega. Tarbija teatas kauplejale lepingu lõpetamisest ja palus ettemaksu tagastada. Tarbija tellis sama töö teiselt teenusepakkujalt.

Tarbija soovib lepingus üles öelda ja tagasi saada ettemaksu 2796 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustunud tarbija nõudega ning palus see jätta rahuldamata. Kaupleja on seisukohal, et tarbija nõue tellimuse tühistamiseks on õigustühine. Kaupleja väitel teavitas ta tarbijat telefonivestluse käigus, et kõik tehnikud on puhkusel. Samuti oli kaupleja väitel info puhkuste

kohta kaupleja kodulehel kättesaadav juba detsembri algusest. Kaupleja oli tarbijale selgitanud, et selliseid tellitud varuosi kaupleja tagasi kindlasti ei osta ja vajadusel saadab need kulleriga kohale ja sobivusel saab tarbija töö mujalt tellida. Kaupleja on endiselt valmis remonti teostama.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). § 635 lg 1 kohaselt töövõtulepinguga kohustub töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamise muu kokkulepitud tulemuse, tellija kohustub maksuma selle eest tasu. Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu (VÕS 635 lg 4).

Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh VÕS § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganeda või see üles öelda. Kui lepingulist kohustust rikutakse oluliselt, siis on kahjustatud lepingupoolele õigus VÕS § 116 lg 2 kohaselt leping erakorraliselt üles öelda. VÕS § 647 lg 2 kohaselt loetakse tarbijatöövõtu puhul oluliseks rikkumiseks ka töö tegemisega tellijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Poolte poolt komisjonile avaldatud asjaolude kohaselt nõudis kaupleja lepingu sõlmimisel tarbijalt ettemaksuna tasu ja varuosade maksumuse täies ulatuses maksmist. Tarbija täitis tasu ja kulude maksmise kohustuse. Kaupleja ei asunud töö tegemise kohustust täitma, ta ei teatanud tarbijale, millal ta tegelikult asub soojuspumba parandama. Tarbija on esitanud tõendina kauplejale saadetud sõnumid, millise kohaselt on tarbija korduvalt soovinud teada töö tegemise aega. Kaupleja andis vaid lubadusi edaspidi teatada, kuid jättis töö tegemise aja teatamata. Oli talvine aeg, tarbijal oli soojuspumba töö vajalik, soojuspumba parandamise töö venimine tekitas tarbijale ebamugavusi. Tarbija ei saanud enam teadmatutes olla, ta ütles 22.12.2023 kauplejaga sõlmitud lepingu üles ja palus ettemaksu tagastada. Kaupleja sellele ei vastanud. Töö jäigi tegemata.

Komisjon ei arvesta kaupleja vastuväitega, millise kohaselt oli ta tarbijale telefoni teel teatanud, et kõik tehnikud on puhkusel. Kaupleja ei teata, kas siis kõik tema tööajad olid puhkusel juba alates 06.12.2023. Kaupleja vastuväide on vastuolus tarbija esitatud sõnumivahetusega – kaupleja teatas tarbijale mitmel korral, et tema töötajad on hõivatud teise objekti tööga. Tehnikud ei saa korraga olla tööl ja puhkusel.

Komisjoni hinnangul oli kaupleja rikkunud lepingut oluliselt, tarbijal oli õigus leping üles öelda ja ettemaks tagasi nõuda.

Tarbija pöördus soojuspumba probleemiga teise teenuse osutaja poole. Usin Mesila OÜ, kes on Robert Bosch OÜ ametlik hooldus ja paigaldus partner, vaatas soojuspumba üle, koostas 29.12.2023 defekteerimise akti, tegi tarkvara uuenduse ja soojuspumba välisosa hakkas paremini tööle. Tarbijat teavitati edaspidiselt ilmneva võivate rikete osas. Tarbija esitatud tõenditega on tõendatud asjaolu, et kaupleja määras veakoodi alusel soojuspumba vea ebatäpselt, kaupleja ei ole tõendanud, et kõiki tema arvel loetletud varuosi oleks tegelikult vaja olnud. Seega pole kaupleja ka tõendanud tarbijale tasumiseks esitatud arve suuruse põhjendatust.

Komisjon rahuldab tarbija nõude, kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 2769 eurot ettemaksu.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/