

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-06364
Otsuse kuupäev 31.10.2024
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg

Tarbija
Kaupleja ELITE CLEAN OÜ (14007299)

Tarbija nõue Tasunõude põhjendamatusse tuvastamine.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. Kauplejal korrigeerida tarbijale esitatud tasunõuet ja esitada peale töö valmimist (puhastatud esemete üleandmist ja kardinade paigaldamist) kontrollitaval kujul arve, mis on kooskõlas turuhinnaga.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või 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:

Tarbija tellis aprillis 2024 telefoni teel kauplejalt vaiba puhastamise teenuse. Kaupleja kohustus transportima vaiba tarbija elukohast puhastusteenuse osutamise asukohta, selle puhastama ja tagastama puhastatult tarbijale ning tarbija kohustus teenuse eest tasuma. Transpordi hind pidi kokkuleppe kohaselt olema 35,00 eurot.

22.aprillil 2024 tegi kaupleja esindaja tarbija elukohas pakkumuse puhastada täiendavalt kardinad, mille kaupleja töötaja seejärel võttis akende eest ära. Tarbija sellele vastuväiteid ei esitanud. Kaupleja töötaja viis tarbija elukohast puhastusse kaks vaipa ja mitmed vanad kardinad; tarbijale

jäetud dokumendile märgiti üks vaip ja kardinad ning transportteenus 30,00 eurot (maksmata).

Tarbija väidab, et talle ei avaldatud enne esemete kaasa võtmist puhastusteenuse hinda, millega jäeti ta ilma võimalusest keelduda pakutavast teenusest.

29.aprillil 2024 teatas kaupleja, et töö maksumusega 462,08 on valmis. Tarbijale tuli selline hind üllatusena. Tegemist on summaga, mida tarbija oma finantsseisundi tõttu tasuda ei suuda. Tarbija esindaja teatas kauplejale, et kui tarbija oleks teadnud teenuse hinda, ei oleks ta sellist teenust tellinud.

Tarbija väidab, et ta ei suuda oma vanuse ja tervisliku seisundi tõttu kõrvalise abita toime tulla; teda aitavad regulaarsete visiitidega kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja ja tervishoiutöötaja.

Tarbija leiab, et kaupleja tasunõue on olulises osa põhjendamatu; tarbija on valmis tasuma vaid ühe vaiba puhastamise ja transportteenuse eest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Tarbija on allkirjastanud saatelehe, millega kinnitas, et nõustub kõigi puhastuse ja teeninduse tingimustega. Tarbijaga räägiti kõik tingimused telefoni teel läbi; kõik tingimused olid arusaadavad. Alles seejärel läks kaupleja kuller tarbija elukohta kokkulepitud esemetele järgi.

Kaupleja selgitas, et hinnakiri on kaupleja kodulehel nähtavaks tehtud ja tarbija pidi sellega arvestama. Puhastatavad esemed mõõdetakse enne teenuse osutamist ära pesumajas; seejärel selgub teenuse maht. Kaupleja selgitas, et tarbijale jäetud saatelehele märgiti 1 vaip esialgse kokkuleppe järgi. Enne kulleri lahkumist andis tarbija kullerile kaasa veel teise vaiba.

Tarbijale osutati tasu eest kardinate puhastusteenust (õhukesed kardinad: $81,08\text{m}^2 \times 4,40\text{€/m}^2 = 356,75\text{€}$), vaipade puhastusteenust (1 vaip: $1,2\text{m}^2 \times 11,90\text{€/m}^2 = 14,28\text{€}$; 1 vaip: $5,13\text{m}^2 \times 11,90\text{€/m}^2 = 61,05\text{€}$) ja transportteenust (Tallinnast - Jürisse edasi – tagasi: 30€). Kardinate eemaldamine ja tagasi paigaldus on tasuta. Teenuse maksumus kokku on 462,08€.

Alles pärast teenuse osutamist teatas tarbija, et ei ole sellise hinnaga nõus. Seejärel esitas tarbija tütar kauplejale erinevaid süüdistusi nagu oleks kaupleja tarbijat petnud jmt. Kaupleja on seisukohal, et on teinud kokkulepitud hinna eest kokkulepitud töö, kuid ei ole tarbijalt tasu saanud.

Puhastatud esemed antakse tarbijale välja pärast töö eest tasumist.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Poolte selgituste järgi on pooltevahelisel õigussuhtel töövõtulepingu iseloom. 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.

Pooled vaidlevad lepingu sõlmimise üle. Tarbija väidab, et ei saanud vanuse (sünd. 1943) ja vaimse seisundi tõttu aru, millist teenust kaupleja pakub ja millise hinnaga. Kaupleja väidab, et tarbijaga räägiti telefoni teel läbi kõik lepingu tingimused.

Komisjon hindab esmalt, kas poolte vahel sõlmitud leping on siduv. Tarbija on esitanud komisjonile kohaliku omavalitsusega sõlmitud lepingud, millega on tõendatud, et tarbijale osutatakse kohaliku omavalitsuse poolt isikliku abistaja teenust ja koduteenust. Komisjonile esitatud Harju Maakohtu 22.mai ja 23.mai 2024 määrustega 2-24-7829 on tõendatud, et tarbija vaimse tervise kaitseks on kohus rakendanud esialgset õiguskaitset ning andnud loa tahtest olenematu ravi kohaldamiseks. Osundatud dokumentidest ei nähtu, et enne kõnealuse lepingu sõlmimist oleks kohus tuvastanud tarbija teovõime kestva piiratuse ja määranud tarbijale eestkostja. Puuduvad ka tõendid, mis kinnitaks, et kõnealuse tehingu ajal oli tarbija otsusevõimetus seisundis. Seega on tarbija teovõimeline täisealine isik, kelle poolt isiklikult sõlmitud leping on eelduslikult siduv.

Järgnevalt hindab komisjon, kas tarbijalepingu sõlmimisel on täidetud kõik seaduses ettenähtud nõuded ning milline on sõlmitud lepingu sisu. Tarbija väidab, et tellis kauplejalt ühe vaiba puhastusteenuse ja transportteenuse. Kaupleja väidab, et tarbija tellis kahe vaiba ja õhukeste kardinate puhastusteenuse, kardinate mahavõtmise ja tagasi panemise ning edasi-tagasi transportteenuse.

Kaupleja on 22.aprillil 2024 tarbija elukohas vormistanud saatelehe nr 3528, mille järgi on tarbija kauplejale üle andnud ühe vaiba ja kardinad. Poolte selgitused kattuvad selles, et kaupleja töötaja viis tarbija juuresolekul tarbija elukohast ära kaks vaipa ja kardinad. Komisjoni arvates ei ole eluliselt usutav, et teise vaiba viis kaupleja ära vastu tarbija tahtmist. Teise vaiba kuulumist tellimuse hulka kinnitab ka asjaolu, et tarbija ei esitanud teenusele vastuväiteid ega pretensioone enne, kui kaupleja esitas tasunõude. Komisjon järeldeb eelnevast, et tasulise puhastusteenuse

esemeks oli kokkuleppe kohaselt kaks vaipa ja õhukesed kardinad. Pooled ei vaidle ka selles, et kokku lepitati edasi-tagasi transporditeenus hinnaga 30,00 eurot; samuti selles, et kardinate mahavõtmine ja tagasi panemise teenust pakkus kaupleja tasuta.

Pooled vaidlevad selles, kas kaupleja tüüptingimused, sh hinnakiri on muutunud lepingu osaks. Kaupleja väidab, et tarbija on saatelehel kinnitanud, et on tutvunud ja aru saanud kaupleja puhastuse/teeninduse tingimustest ning nendega nõustunud. Komisjon kauplejaga ei nõustu.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu TKS §-dele 3 ja 4, mille järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta; samuti õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. Tarbijakaitseaduse § 8 lg 1 järgi tuleb tarbijale avaldada pakutava teenuse lõpphind kas kindla summana või siis komponentidena, mille alusel on tarbijal võimalik lõpphinda piisava täpsusega arvutada.

VÕS § 14' järgi peab tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks teabe, mis ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge, sh lepingu esemeks oleva asja, teenuse või muu soorituse põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses; lepingu eseme kasutamise tingimused; samuti teabe, mille vastu võib tarbijal olla oluline äratuntav huvi. Seaduses sätestatust tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

Komisjon peab vajalikuks juhtida kaupleja tähelepanu tsiviilseadustiku üldosa seaduse §-le 138, mille järgi tuleb tsiviilõiguste ja kohustuste täitmisel toimida heas usus ja hoiduma teistele isikutele kahju põhjustamisest. Komisjoni arvates pidi kaupleja töötaja tarbija elukohas enne lepingu sõlmimist mõistma, et tarbija vajab teadliku valiku tegemiseks ülevaadet teenuse koguhinna kohta ja rohkem aega teenuse vajalikkuse hindamiseks. Tarbijale allkirjastamiseks esitatud saateleht on vormistatud hooletult; selles puuduvad kanded puhastusteenuse esemete koguse ja ühiku hinna kohta; tavalise tähelepanelikkuse juures võib saatelehest jääda mulje, et kogu teenus osutatakse 30,00 euro eest. Komisjoni hinnangul pidi kaupleja teenuse pakkumisel ära tundma, et tarbija ei pruugi mõista, milliseks kujuneb teenuse lõpphind.

Komisjon ei jaga kaupleja arusaama ka selles, et tellijalt vastuvõetud esemete kogus tuvastatakse alles kaupleja pesumajas. Seda eriti olukorras, kus eseme suurus on hinna kujunemise oluliseks komponendiks. Kaupleja ei ole esile toonud asjaolusid, mis takistasid vaiba ja kardinate suuruse (või kaalu) ligikaudset tuvastamist enne teenuse osutamises kokku leppimist. Komisjoni arvates oli

seda võimalik teha ilma märkimisväärse pingutuseta.

Eelnevat kokku võttes on ilmne, et kaupleja ei ole enne lepingu sõlmimist täitnud seaduses ettenähtud selgitamiskohustust nõutud ulatuses. Selgitamiskohustuse täitmata jätmisest tulenevad tagajärjed ja riskid jäävad kaupleja kanda.

Kaupleja tugineb vaidluses lepingu tüüptingimustele, sh hinnakirjale. VÕS § 37 järgi on tüüptingimused lepingu osaks, kui tüüptingimuste kasutaja neile, kui lepinguosale enne lepingu sõlmimist või lepingu sõlmimise ajal selgelt viitas ja teisel poolel oli võimalus nende sisust enne lepingu sõlmimist või lepingu sõlmimise ajal teada saada.

Kaupleja tõendab tüüptingimuste kasutamisele viitamist saatelehega, mille lõpus on enne allkirja asukohta kantud tekst: "Esemeid töösse andes olen tutvunud ja aru saanud Elite Clean OÜ puhastuse/teeninduse tingimustest ning nõustun nendega".

Arvestades lepingu sõlmimise asjaolusid, sõlmimise viisi ja kohta (telefonivestlus ja tarbija elukoht), leiab komisjon, et kaupleja viide tüüptingimuste kasutamisele ei ole piisavalt selge ning tarbijale ei olnud tagatud tüüptingimustega tutvumise võimalus. Kaupleja dokumendiplangile kantud tekstis ei ole viidet tüüptingimustele ega ka viidet nende võimalikule asukohale (koduleht vmt). Seega võis tarbija dokumendi allosas asuvat teksti mõista kinnitusena sellele dokumendile kantud tingimuste mõistmise ja nendega nõustumise kohta. Kaupleja ei ole tõendanud, et oleks andnud enne lepingu sõlmimist tüüptingimused tarbijale eraldi dokumendina või võimaldanud tarbijal elukohas enne saatelehe allkirjastamist nendega kaupleja kodulehe kaudu tutvuda. Komisjon ei nõustu kauplejaga ka selles, et tarbija on lepingutingimustega nõustumist kinnitanud, kuivõrd tarbija allkiri asub dokumendil enne kõnealust teksti.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja tüüptingimused, sh kaupleja hinnakiri ei ole muutunud lepingu osaks ja kaupleja ei saa tasunõude esitamisel nendele tugineda. Vaidluse lahendamisel tuleb lähtuda kokkulepitud tingimustest ja võlaõigusseaduses sätestatust.

Komisjon selgitab, et VÕS § 637 järgi kuulub juhul, kui töövõtulepinguga ei ole tasus või selle suuruses kokku lepitud, maksmisele tavaline tasu, selle puudumisel aga vastavalt asjaoludele mõistlik tasu.

Arvestades lepingu sõlmimise asjaolusid leiab komisjon, et kauplejal on õigus nõuda tarbijalt osutatud teenuse eest mõistlikku tasu, so lepingu sõlmimise ajal Harju Makonnas vastava puhastusteenuse eest tavaliselt makstavat tasu (turuhinda). Avaliku teabe järgi osutatakse õhukeste kardinate puhastamise teenust valdavalt kaalu (kg) põhjal arvestatava hinnaga keskmiselt ca 10,00 eurot/kg. Vaiba puhastusteenuse hind oleneb vaiba omadustest ja on keskmiselt ca 8,00 eurot/kg. Kuna kaupleja saateleht ei sisalda piisavalt teavet tarbijalt vastuvõetud esemete omaduste kohta ja

sellekohast teavet ei ole esitanud ka tarbija, ei ole komisjonil võimalik mõistlikku tasumäära välja arvestada.

Komisjon selgitab kauplejale, et töövõtja tasunõue muutub sissenõutavaks töö valmimisest (VÕS § 637 lg 3). Seega ei ole kauplejal õigus nõuda tarbijalt tasu enne, kui puhastatud esemed on tarbija elukohta tagastatud ja kardinad üles pandud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija avaldus kaupleja tasunõude põhjendamatuses tuvastamises on põhjendatud ja tuleb rahuldada osaliselt. Kauplejal tuleb korrigeerida osutatud puhastusteenuse tasunõue vastavaks turuhinnale ja esitada korrigeeritud tasunõue tarbijale kontrollitaval kujul.

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/