

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08770
Otsuse kuupäev 19.11.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Smile Cleaning Group OÜ (16242260)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ettemaksu 240,25 euro tagastamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksuma 156,10 eurot.

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

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 ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija tellis 27.05.2024 telefoni teel korteri üldpuhastusteenuse ning tasus kauplejale arve alusel kogu tasu 240,25 eurot ettemaksuna. Teenuse osutamise ajaks lepiti kokku 04.06.2024 kell 9. Tarbija ei lubanud kauplejal tööd alustada, kuna kaupleja töötajad hilinesid, olid lohakas ja rüüpses riietuses ning ebameeldiva lõhnaga. Välise vaatluse järgi hindas tarbija, et kaupleja ei sobi tööd tegema. Tarbija loobus teenusest, teenus jäi osutamata. Tarbija saatis 05.06.2024 kauplejale kirjalikus vormis kaupleja olulise rikkumise tõttu lepingust taganemise teate. Menetluse ajal esitas tarbija interneti ja telefoni teel sõlmitud lepingust ilma põhjendust avaldamata taganemise avalduse.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja tagasi saada ettemaksu 240,25 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus jätta see rahuldamata. Kaupleja soovis asuda tellitud tööd tegema, aknapesija oli õigeaegselt kell 9 kohal, kuid tarbija ei lubanud tal tööle asuda. Kauplejal kulub kahe töötajaga korteri üldkoristusele sõltuvalt korteri seisukorrast 6-8 tundi.

Tarbija põhjendamatu keeldumise tõttu jäid kaupleja kaks töötajat sellel päeval tööta, kaupleja kandis kulu selle päeva eest neile töötajatele töötasu ja maksude maksmisega.

Komisjoni põhjendus:

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

TKS § 51 järgi lahendab komisjon tarbijavaidluse poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtulepinguga töövõtja saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. Töö peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist (VÕS § 646 lg 1). Lepingutingimuse rikkumisel võib tarbija kohaldada õiguskaitsevahendeid ning võib lepingust taganeda või lepingu üle öelda (VÕS § 101 lg 1 p 3).

Pooled ei vaidle, et sõlmisid sidevahendi teel 27.05.2024 töövõtulepingu tarbija korteris üldpuhastuse tegemiseks koos akende pesemisega. Kokkulepitud tasu suuruseks oli 240,25 eurot, tarbija maksis tasu ettemaksuna. Samuti ei vaidle selle üle, et tarbija taganes või ütles lepingu üles ning et kaupleja ei täitnud seetõttu lepingut.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal oli olemas õiguslik alus, millele tuginedes saab ta nõuda ettemaksu tagasi.

Tarbija esitas kauplejale 05.06.2024 lepingust taganemise ja ettemaksu tagastamise nõude. Pretensioonis toodud tarbija asjaoludel juhtus 04.06.2024 järgmine: kaupleja töötajad ei tulnud kohale kokkulepitud ajaks kella 9-ks, kuna üks hilines 15 minutit ja teine 20 minutit. Kaupleja töötaja oli määrnud riides (püksid ja tossud olid valge tolmuuga koos, vahetusjalatseid kaasas ei olnud). Ukse avamisel tundis tarbija töötajast eralduvat ebameeldivat lõhna ja ka mustuse lõhna, mis põhjustas tal lämbumise ja okserefleksi. Tarbija ei saanud lubada selliseid töötajad tööle, töö hõlmas muuhulgas ka voodipesu vahetust, milliseks tööks kaupleja töötajad ei sobinud. Pärast seda, kui tarbija oli kaupleja töötajatele oma keeldumisest teatanud, tuli kohale töötajate ülemus, kes hakkas kohapeal skandaali tegema. Kaupleja poolt esile kutsutud skandaal ja ebaviisakus põhjustasid tarbijale tekkinud stressi ja paanikahoo tõttu vererõhu kõrgenemise ohtlikule tasemele. Kaupleja ei saanud tööd teha kauplejast endast tulenevatel põhjustel.

Komisjoni hinnangul on pooled nõustunud, et leping on tarbija algatusel lõpetatud. Komisjon kontrollib tarbija poolt lepingu lõpetamise aluste esinemise tõendatust. Tarbijal oli õigus töövõtulepingut lõpetada kas lepingust taganemise või lepingu ülesütlemisega.

Asjaolude kohaselt nähtub, et tarbija ei lubanud 04.06.2024 kauplejal töö tegemist alustada ja keeldus kaupleja tööst. Töövõtulepingus on tarbijal kui tellijal VÕS § 655 lg 1 kohaselt õigus leping igal ajal üles öelda. Komisjoni hinnangul tarbija kasutas seda õigust ja ütles töövõtulepingu üldisel alusel üles. Pooltevaheline leping lõppes 04.06.2024 tarbijapoolse ülesütlemisega (VÕS § 186 p 6). Sellel alusel lõpetamisel on tarbijal õigus saada ettemakstud tasu tagasi vaid kaupleja poolt säästetud kulude summa võrra.

Tarbija väitel põhjustas tema poolt lepingu lõpetamise kaupleja poolt lepingutingimuse oluline rikkumine. Kuigi leping lõppes 04.06.2024 tarbija ülesütlemisega, komisjon kontrollib, kas ülesütlemist võis põhjustada kaupleja rikkumine. Tarbija selgitustel ta taganes lepingust VÕS § 116 alusel. Tarbijal lasus kohustus tõendada kaupleja poolt olulise lepingutingimuse rikkumist, kuid tarbija ei täitnud tõendamise kohustust. Komisjon ei tuvastanud kaupleja rikkumist. Kuna kaupleja rikkumine ei ole tõendatud ja tarbija ei taganenud lepingust kehtivalt, ei saa tarbija nõuda sellel alusel ettemakstud tasu tagastamist.

Tarbija teatas selle vaidluse menetluse ajal, et ta taganeb sidevahendi teel sõlmitud lepingust ilma põhjust avaldamata. Õige on tarbija väide, et pooled sõlmisid 27.05.2024 sidevahendi teel lepingu (VÕS § 52 ja järgnevad sätted). VÕS § 56 lg 1 kohaselt võib tarbija teenuse osutamise lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul lepingu sõlmimise päevast arvates. Kaupleja oli VÕS § 54 lg 1 p 12 kohaselt kohustatud tarbijale teatama taganemisõiguse olemasolust ja tingimustest. Kuna kaupleja ei teavitanud tarbijat sellest õigusest, pikenes VÕS § 56 lg 1.6 alusel taganemistähtaeg 12 kuuni. Sidevahendi teel sõlmitud lepingust taganemine eeldab, et taganemisest teatamise ajal leping veel kehtib. Kuna komisjon tuvastas, et tarbija ütles lepingu kehtivalt üles 04.06.2024, ei saanud tarbija menetluse ajal sama lepingut enam teist korda lõpetada. Seetõttu ei saa sellel alusel tarbija nõuda ettemakstud tasu tagastamist.

Komisjon tuvastas, et tarbija lõpetas lepingu VÕS § 655 lg 1 alusel ülesütlemisega. Sama sätte kohaselt on töövõtjal õigus nõuda kokkulepitud tasu, millest on maha arvatud see, mille ta lepingu ülesütlemise tõttu kokku hoidis või mille ta oma tööjõu teistsuguse kasutamisega omandas või oleks võinud mõistlikult omandada.

Poolte kokkuleppel oli tasu 240,25 eurot, tarbija maksis kogu tasu ette. Tarbija soovis kauplejalt ettemaksu täies ulatuses tagasi saada. Ettemakstud tasust tuleb seaduse kohaselt maha arvata kaupleja kokkuhoitud summad, tarbijal. Säästetud kulude suurust peab tõendama kaupleja. Kaupleja teatas, et tal kulus kogu summa ära, kuid kaupleja ei tõendanud oma vastuväidet. Arvestades, et kaupleja ei teinud tarbijale kokkulepitud tööd, pidi kauplejal tekkima kasutamata jäänud materjalide osas kokkuhoid. Samuti tuleb arvestada, et kaupleja töötajad vabanesid üsna tööpäeva alguses oma töökohustuse täitmisest ning kaupleja ei ole tõendanud, kas töötajad läksid selleks päevaks ära koju või andis kaupleja neile teist tööd.

Neil asjaoludel komisjon hinnangul moodustab kaupleja poolt kokku hoitud kulu 65% tasust summas 156,10 eurot, millise peab kaupleja tarbijale tagasi maksma. Tarbija nõue jääb ülejäänud osas summas 84,05 eurot rahuldamata.

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/