

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-05078
Otsuse kuupäev 13.06.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja HK Ideed OÜ (16699440)

Tarbija nõue Konsultatsiooni eest tasutud summa tagastamise nõue summas 200 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt otsis tarbija 2024 aasta novembris sisekujundaja teenust ja sai kauplejalt hinnapakumise. 2025. aasta jaanuaris võttis tarbija uuesti kauplejaga ühendust ning otsustas hinnapakumise vastu võtta. Pooled leppisid kokku, et enne koostöö alustamist toimub esmakohtumine, mille eesmärk oli hinnata tööde mahtu, visiooni ja võimaliku koostöö sobivust. Kaupleja pakkus seda kohtumist tasulise konsultatsioonina, lubades, et juhul kui projektiga edasi minnakse, arvestatakse konsultatsiooni tasu projekti kogumaksumusest maha.

Tarbija nõustus konsultatsiooniga, lähtudes arusaamast, et kaupleja on valmis projekti vastu võtma. Konsultatsiooni käigus ei arutatud sisulisi sisekujunduslikke lahendusi, vaid räägiti üldisest töökorraldusest. Pärast konsultatsiooni tasus tarbija esitatud arve ning kinnitas kauplejale, et soovib projekti jätkamiseks broneerida ajad ja saada kogu teenuse arve.

Kaupleja vastas viivitustega ja teatas hiljem, et ei võta hetkel uusi projekte üldse vastu. Varem ei olnud kaupleja tarbijale teavitanud, et tal võib olla töömahu või muude asjaolude tõttu põhjust projektist keelduda. Samuti ei andnud ta pärast konsultatsiooni mingit märki, et koostöö ei võiks jätkuda. Kaupleja poolt pakutud lahendus, et tarbija võtaks veel konsultatsioone, ei sobinud tarbijale, kuna soov oli saada täislahendust, mitte ainult nõustamist.

Tarbija hinnangul ei saanud ta konsultatsiooni käigus lubatud teenust ning kuna kaupleja keeldus pärast konsultatsiooni projekti vastu võtmast, ei täitnud ta oma lubadusi.

Tarbija nõuab konsultatsiooni eest tasutud summa tagastamist, kuna kui ta oleks teadnud, et

kaupleja võib pärast konsultatsiooni koostööst keelduda, ei oleks ta teenust üldse ostnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud ja esitanud kronoloogilise kirjelduse suhtlusest ja kokkulepetest tarbijaga.

Kauplejale jääb arusaamatuks Tarbija nõue saada tagasi konsultatsiooni teenuse eest tasutud summa. Tarbija jättis komisjonile väga olulise osa kogu teemast mainimata. Nimelt pidi ta saatma edasise koostöö jätkamiseks pilte ja omapoolseid mõtteid sisekujundusest. Sisekujunduse terviklahendus on koostöö Teenusepakkuja ja Tarbija vahel. Teenusepakkujal pole aga võimalik ilma Tarbija koostöötähta võtta vastu väga töömahukas projekt. Samas kui teised uued projektid töösse lähevad.

Kaupleja on nõus tagastama konsultatsiooni eest tasutud summa 200€ kui selleks on õiguslik alus ja Teenusepakkuja on eksinud.

Tarbija on avaldanud soovi, et komisjon teeks asjas otsuse.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija otsis komisjonile esitatud avalduse kohaselt sisekujundajateenust ning sai kauplejalt hinnapakumise. Tarbija soovis kauplejaga kohtuda, et tööde mahtu, visiooni ja koostööd hinnata. Kaupleja pakkus seda ainult tasulise konsultatsioonina lubades projektiga edasi minnes selle hinna maha arvutada. Tarbija väidab, et nõustus konsultatsiooniga selle arvestusega, et konsultatsiooni raha läheb projektist maha. Konsultatsioon toimus. Pärast konsultatsiooni teenuse osutamine ei jätkunud. Tarbija leiab, et kuna ta ei saanud konsultatsiooni käigus lubatud teenust, siis peaks kaupleja ka tagastama teenuse eest tasutud summa.

Komisjon on tutvunud poolte seisukohtadega ning leiab, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata. Pooled vaidlevad peaaegselt selle üle, kas pooled sõlmisid käsunduslepingu (VÕS § 619 lg 1) või töövõtulepingu (VÕS § 635 lg 1). Käsunduslepinguga kohustub üks isik (käsundisaaja) vastavalt lepingule osutama teisele isikule (käsundiandja) teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma talle selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Töövõtulepinguga kohustub üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu.

Tarbija avaldusest järeldub, et tarbija soovib lepingust taganeda, sest töö ei olnud oodatud tulemust. Edasiselt projektiga ei jätkatud. Kaupleja seisukohast järeldub, et tarbija on kokkulepitud teenuse saanud. Lisaks väidab kaupleja, et tarbija pidi saatma edasise koostöö jätkamiseks pilte ja omapoolseid mõtteid sisekujundusest. Sisekujunduse terviklahendus on koostöö teenusepakkuja ja tarbija vahel.

Komisjonile esitatud kirjavahetusest nähtub, et kaupleja on tarbijale kinnitanud, et konsultatsioon

on sisekujunduse teenusest eraldi teenus. 28.02.2025 e-kirjas on kaupleja tarbijale selgitanud „Saate õigesti aru, et saate hiljem võtta ka teise poole sisekujunduse teenusest“. Kõnealuse selgitusega pidi tarbija mõistma, et konsultatsioon ei ole sisekujundusteenuse osa, samuti ei saanud tarbija eeldada, et pooled jõuavad tingimata sisekujunduse teenuse lepingu sõlmimiseni. Konsultatsiooniks kokkuleppe sõlmimise ajal ei olnud kummalgi poolele selle kohta teadmist, kas sisekujundusteenust osutatakse või mitte.

Konsultatsiooniteenuse puhul on olemuselt tegemist käsunduslepinguga (VÕS § 619 lg 1), mille eest tasutakse töö tegemise eest, kuid mitte tulemuse saavutamise eest. Vastupidiseks järelduseks ei anna alust ka poolte kirjavahetus. Kirjavahetusest ei tulene, et konsultatsiooni käigus pidanuks pooled jõudma kindlale tulemusele, mis võiks anda aluse konsultatsiooni kokkulepe lugeda töövõtulepinguks. Isegi sellise järelduse korral ei selgu, milline pidanuks olema tulemus, mida kaupleja väidetavalt rikkus ja mis annaks aluse lepingust taganemiseks. Tarbija ei ole tasunud kauplejale 200 eurot põhjendamatu. Vastupidi, arvukas kirjavahetus kinnitab, et kaupleja on osutanud tarbijale teenust. Kuigi teenuse tasuline osa oli vaid konsultatsioon, siis kirjavahetus kinnitab, et kaupleja on panustanud osutatavasse tervikteenusesse oluliselt rohkem, kui kaupleja tasulise konsultatsiooni eest tasuks küsib.

Tarbija väide, et konsultatsiooni maksumus läheb projekti rahast maha, on vastuoluline põhjusel, et tarbija on konsultatsiooni eest eraldi tasunud. Kirjavahetusest järeldub, et tarbija on tasunud konsultatsiooni eest eraldiseisvalt ja seda mõistnud.

Selleks, et tarbija saaks kaupleja vastu õiguskaitsevahendit kasutada, peaks ilmnedu lepingu rikkumine. VÕS § 100 lg 1 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine, sh täitmisega viivitamine. Komisjoni ette ei ole toodud asjaolusid, mis võimaldaks järeldada, et kaupleja on kohustust rikkunud. Iseenesest võiks tarbijal olla kaupleja vastu hinna alandamise õigus mingis ulatuses, kuid komisjon ei näe perspektiivi ka hinna alandamise õiguse rakendamises, kuivõrd kaupleja lepingurikkumine ei ole tuvastatav.

Kuivõrd kaupleja ei ole VÕS § 100 lg 1 mõttes võlasuhtest tulenevat kohustust jätnud täitmata ega teenust mittekohaselt täitnud, siis tuleb komisjonil jätta tarbija nõue rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/