

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-10811
Otsuse kuupäev 30.10.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja ELITE CLEAN OÜ (14007299)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, oma esemete ja ettemaksu tagasi saamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

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 sõlmis 18.07.2025 kaupleja kodulehe kaudu aadressil <https://easyclean.ee/> vaiba ja kardinade puhastusteenuse lepingu ning tasus teenuse eest 113,60 eurot ette. Kaupleja võttis tarbija juures esemed puhastamiseks vastu 23.07.2025 ja lubas need tagastada 05.08.2025. Kaupleja teatas tarbijale, et tarbija oli tellimuse vormistamisel näidanud kardinade mõõdud ebaõigelt: paksude kardinade mõõduks oli märgitud 6 m², kuid tegelikuks mõõduks oli 11,76 m²; õhukeste kardinade mõõduks oli märgitud 6 m², tegelikud mõõdud olid 62,44 m². Tarbija oleks pidanud tellimuses märkima õiged mõõdud ning tasuma ettemaksuna õigete mõõtudega esemete puhastamise eest. Kaupleja soovis, et tarbija maksaks juurde 286,34 eurot. Tarbija sellega ei nõustunud ja nõudis oma esemete üleandmist. Tarbija leidis, et ei pea kauplejale maksma enne, kui ta on saanud esemed üle vaadata. Kaupleja viivitas puhastusse antud esemete üleandmisega, ta rikkus töövõtulepingut oluliselt, tarbija taganes lepingust.

Tarbija soovib töövõtulepingust taganeda, tagasi saada puhastusse antud esemed ning ettemaksuna makstud 113,60 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et nende kliendid tellivad teenuse veebipoest ja nagu igas veebipoes maksavad nad arve enne teenuse osutamist pangalingiga ära. Tarbija maksis 113,60 eurot. Tarbija andis kauplejale puhastamiseks üle kardinad, milliste mõõdud näitas

tellimuses 10 korda väiksematena. Sellises ulatuses ei saanud tarbija kogemata eksida. Kaupleja mõõdab enne teenuse osutamist ise kõik esemed üle, ta avastas mõtudes lahknevuse. Kaupleja teatas tarbijale õiged mõõddud ning et teenuse kogumaksumus on 399,94 eurot. Kaupleja koostas 10.08.2025 tarbijale täiendava arve nr 2760 summas 286,35 eurot ning palus arve ära maksta. Tarbija keeldus maksmast seni, kuni kaupleja ei ole talle esemeid tagastanud. Kaupleja ootab, et tarbija tasuks arve ning võtaks oma asjad vastus, kuid senini ei ole tarbija soovinud tasu maksta ega oma esemeid saada.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksuma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganeda. Lepingust taganemine on lubatud lepingutingimuse olulise rikkumise korral (VÕS § 116). Töövõtja loetakse töövõtulepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui töö parandamine või uue töö tegemine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist (VÕS § 647 lg 1), tarbijatöövõtu puhul loetakse töövõtja lepingurikkumiseks ka tellijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist (VÕS § 647 lg 2).

Tarbija asjaoludel soovib ta töövõtulepingust taganeda kaupleja olulise lepingutingimuse rikkumise tõttu. Kaupleja rikkumine seisneb selles, et kaupleja ei ole võimaldanud tarbijal puhastatud esemeid enne tasu maksmise nõudmist üle vaadanud. Seaduse kohaselt ei pea tellija töö eest tasuma enne, kui tal on olnud võimalus asi üle vaadata, välja arvatud juhul, kui kokkulepitud üleandmisviis või maksmise tingimused ei anna talle selleks võimalust (VÕS § 637 lg 5).

Komisjon kontrollis tarbija lepingust taganemise nõude põhjendatust.

Pooled ei vaidle, et sõlmisid sidevahendi teel töövõtulepingu ja et tarbijal lasus lepingu sõlmimisel kohustus teha kauplejale teatavaks puhastusse antavate esemete andmed, mh kardinade pikkuse ja laiuse mõõtude alusel arvutatud kardinade pindalad. Pooled ei vaidle ka selle üle, et kardinade puhastuseteenuse hinna määramise aluseks on kardinade pindalad ning et teenustasu tuli maksta ettemaksuna.

Poolte asjaolude kohaselt leiab kinnitust, et tarbija avaldas kaupleja kodulehel tellimuse vormistamisel kardinade ebaõiged pindalad, mille tulemusena maksis ta teenustasu vähem ette, kui oleks pidanud. Tarbija teadis tellimuses kardinade pindalade ebaõigest avaldamisest alates kardinade kaupleja pesukullerile üleandmisest. Pesukuller teatas kardinade vastuvõtmisel koheselt, et puhastusse antavate kardinade pindala on tellimuses märgitust suurem, pesukulleri hinnangul võis õige teenustasu olla ca 400 eurot. Tarbija kinnitusel nõustus ta suuliselt selle tasu suurusega.

Vaatamata pesukulleri poolt tähelepanu juhtimisele, otsustas tarbija siiski ise mitte enne puhastamiseks üleandmist kardinaid üle mõõta. Sellega oli tarbija nõus, et kaupleja määrab ise

kardinate õiged mõõdud. Kaupleja mõõtis kardinad üle ja tuvastas olulises ulatuses kõrvalekalde, kaupleja teatas tarbijale teenuse eest juurde makstavast summast.

Tarbija selgitustel keeldus ta juurde maksmisest, kuna soovis esmalt saada arvet ning kinnitada kulleriga kardinade pikkuse ning laiuse, et valideerida mõõdud ning teenuse maht. Tarbija arvet ei tasunud, ta tugines VÕS § 637 lg-s 5 sättele, mille kohaselt ei pea tellija töö eest tasuma enne, kui tal on olnud võimalus asi üle vaadata.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija väited põhjendatud. Õige on tarbija väide, et temal lasus kohustus tasuda teenuse eest arve alusel. Pooled ei vaidle, et kaupleja väljastas tarbijale tellitud teenuse mahtu ületavale osale 10.08.2025 arve nr 2760. Tarbija etteheited, et arve oli puudustega, ei ole põhjendatud. Arvele nr 2760 on kantud kardinade pikkuse ja laiuse mõõdud, arve kohaselt on makse saajaks kaupleja, arvel oli toodud kaupleja LHV panga arvelduskonto number. Tarbijal oli võimalus täita seadusest tulenevat tasu maksmise kohustust (VÕS § 635 lg 1).

Tarbija väide, et ta peab maksuma teenuse eest alles siis, kui on saanud asja üle vaadata, ei ole põhjendatud. Tarbija viidatud VÕS § 637 lg 5 lause koosneb kahest osast, lause teine pool sisaldab välistust: tarbija ei saanud loota, et võib arvet tasuda alles pärast kardinade ülevaatamist juhul, kui kokkulepitud maksmise tingimused ei anna tarbijale selleks võimalust. Antud juhul pooled ei vaidle, et tarbija esitas tellimuse kaupleja e-poe kaudu ja et lepingutingimuse kohaselt lasus tal kohustus tasuda kogu teenuse eest ette. Tarbijale olid need maksetingimused tellimuse vormistamise ajal teada, ta nõustus tingimustega ning sõlmis kauplejaga töövõtulepingu. Seega poolte lepingulise kokkuleppe kohaselt pidi tarbija maksuma kauplejale kogu teenustasu enne puhastatud esemete tagastamist. Tarbija rikkus arve tasumisest keeldumisega temal lasuvat tasu maksmise kohustust.

Tarbija väitel ta soovis mõõta koos kaupleja pesukulleriga kardinad pärast puhastamist üle ja kontrollida kaupleja esitatud arve nr 2760 tasu suuruse põhjendatust. Tarbija ei teatanud, millise lepingutingimuse kohaselt lasus kauplejal kohustus mõõta tarbija juures puhastatud esemete üleandmisel koos tarbijaga kardinad üle.

Komisjon selgitab, et tarbijal oli võimalus mõõta oma kardinad üle enne tellimuse esitamist või siis pärast tellimuse esitamist ja vahetult enne pesukullerile puhastamiseks üleandmist. Tarbija ei soovinud kardinad üle mõõta. Komisjoni hinnangul on seetõttu põhjendatud lähtuda teenustasu arvutamisel kaupleja poolt tehtud kardinade mõõtmise tulemustest.

Tarbija väitel on kaupleja rikkunud lepingut sellega, et ta ei ole puhastatud esemeid tarbijale tagasi andnud. Tarbija väide on õige, kaupleja on kohustatud pärast teenuse osutamist andma tarbijale tema esemed tagasi. Kaupleja on selgitanud, et ta keeldus oma kohustuse täitmisest seetõttu, et tarbija keeldus tasu maksmisest.

Komisjon tuvastas poolte avaldatud asjaolude alusel, et tarbija keeldus ilma õigusliku aluseta tasumast kaupleja arvet nr 2760. Tarbija oli kogu teenustasust kauplejale maksnud vaid veidi üle 30%, seega oli tarbija tasu maksmise kohustus olulises ulatuses täitmata.

Komisjon tuvastas, et kauplejal oli VÕS § 110 lg 1 alusel õigus keelduda asjade üleandmisest. Selle sätte kohaselt oli kauplejal õigus keelduda oma kohustuse täitmisest, kuni tarbija on rahuldanud kaupleja sissenõutavaks muutunud nõude tarbija vastu, kui see nõue ei ole piisavalt

tagatud ning selle nõude ja tarbija kohustuse vahel on piisav seos ning seadusest, lepingust või võlasuhte olemusest ei tulene teisiti. Eelkõige on nõude ja kohustuse vahel piisav seos juhul, kui poolte kohustused tulenevad samast õigussuhtest.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja olulist lepingtingimuse rikkumist. Tarbija töövõtulepingust taganemise nõue ei ole põhjendatud. Komisjon jätab tarbija nõude rahuldamata.

Komisjon soovib pooltel täita nendevahelise töövõtulepingu tingimused, millise järgi peab tarbija tasuma kauplejale arve nr 2760 alusel 286,34 eurot ja kaupleja peab seejärel viima tarbija asjad tarbija juurde ning paigaldama need tagasi.

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/