

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09742
Otsuse kuupäev 02.11.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja TORUDEABI24.EE OÜ (12369199)

Tarbija nõue Lepingust taganemne ja kahju hüvitamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 154,90 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 tellis 02.06.2025 kauplejalt kanalisatsiooniuuringu koos video ja akti koostamisega. Kaupleja tegi uuringu 05.06.2025, teatas kohapeal suuliselt, et toru on katki, teatas tasu suuruseks 58,60 eurot, ta võttis tarbijalt tasu vastu 60,60 eurot. Tarbija kinnitas üle, et soovib uuringu tulemustema kätte saada video ja akti. Tarbija pöördus telefoni teel video ja akti saamise küsimuses 12. ja 27.06.2025, kuid ei saanud neid. Tarbija esitas 03.07.2025 töövõtulepingust taganemise avalduse ja soovis makstud raha tagasi saada, kaupleja tagastas 5,70 eurot. Kaupleja saatis lõpuks video, kuid akti ei saatnudki. Kaupleja tekitas tarbijale uuringu ajal kahju, ta eemaldas äravoolutorust pooleldi lahti oleva tihendi, ta ei pannud tihendit tagasi ega ka uut tihendit. Tarbija hinnangul tekitas kaupleja temale tihendi eemaldamisega kahju 100 eurot.

Tarbija soovib töövõtulepingust taganeda ja tagasi saada makstud tasu 54,90 eurot ning kahju hüvitisena 100 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja kinnitas tarbija tellimuse saamist, kaupleja on tellimuse täitnud, tarbijale on uuringu tulemustena video ja akt üle antud. Kaupleja kontrollis

tarbija tasu suurust ja selgus, et põhjendatud tasuks oli 54,90 eurot, kaupleja maksis 28.07.2025 tarbijale liigselt makstud summa 5,70 eurot tagasi. Kaupleja ei ole tarbijale kahju tekitanud, tihendi eemaldamine oli seotud kontrollimisega.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. Töö peab vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 3 alusel võib nõuda kahju hüvitamist ning p 4 alusel lepingust taganeda.

Tarbija väitel rikkus kaupleja töövõtulepingut. Kaupleja teostas uuringu 05.06.2025, kuid uuringu tulemusi tarbijale ei saanud. Tarbija pidi korduvalt kauplejale saatma meeldetuletusi. Kaupleja saatis tarbijale video alles 28.07.2025, kuid akti jättiski esitamata. Tarbija hinnangul on kaupleja viivitanud ebamõistlikult töö tegemisega, see jäi osaliselt tegemata. Tarbija esitas kauplejale lepingust taganemise nõude ja soovib makstud tasu tagasi. Tarbija maksis kauplejale 60,60 eurot, kaupleja tagastas 5,70 eurot, veel on tagastamata 54,90 eurot. Kaupleja tekitas tarbijale uuringu käigus kahju 100 eurot ulatuses eemaldades tihendi, millist kaupleja tagasi ei pannud. Tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks temale kokku 154,90 eurot.

Kaupleja väitel ei ole tarbija nõue põhjendatud. Kaupleja kinnitusel tellis tarbija 02.06.2025 telefoni teel kanalisatsiooniuuringu koos aktiga, kaupleja tehnik tegi uuringu 05.06.2025 kasutades spetsiaalset kaameravarustust. Uuring tuvastas, et probleem esineb vannitoa duššinurgas (trap), mis on amortiseerunud ja ei taga enam veetihedust. Tarbija ei keeldunud tööst, vaid lubas selle lõpuni teha. Tehnik eemaldas uuringu käigus osaliselt lahti oleva tihendi, et hinnata lekke allikat. Tegemist ei olnud kahju tekitamisega, vaid vajaliku kontrollitoiminguga. Kaupleja on tarbijale liigselt makstud summa 5,70 eurot tagasi maksnud. Tarbija nõue 154,90 eurot ei ole põhjendatud,

Kaupleja on tellitud töö teinud ja uuringu tulemus (video ja akt) on edastanud, kaupleja ei ole tarbijale kahju tekitanud.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel nii seadustest kui ka kohtus tsiviilvaidluste läbivaatamise ja lahendamise praktikast. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Sama tõendamise kohustus lasub ka tarbijavaidluste menetlusosalistel.

Komisjon kontrollis tarbija poolt töövõtulepingut taganemise aluste esinemist. Lepingust taganemine on lubatud üksnes siis, kui teine lepingupool on oma kohustust oluliselt rikkunud (VÕS § 116). Töövõtulepingu oluliseks rikkumiseks loetakse ka seda, 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 töö parandamise või uue töö tegemisega tellijale põhjendamatu

ebamugavuste tekitamist (VÕS § 647 lg 2).

Pooled ei vaidle, et tarbija tellis kauplejalt kanalisatsiooniuuringu koos video ja aktiga. Asjaoludega leiab tõendamist, et kaupleja teostas uuringu 05.06.2025, video saatis tarbijale 28.07.2025 ja akti ei saatnudki. Tarbija tuletas kauplejale mitmel korral akti puudumist meelde, kuid kaupleja ei pidanud vajalikuks akti saata. Kaupleja kinnitusel ta tegi töö ära, kuid see ei ole õige. Töö koosnes kolmest osast (uuring, video, akt), kaupleja tegi ära uuringu, video saatis suure hilinemisega ligi kaks kuud hiljem ja akti üldse ei esitanud. Kaupleja ei ole komisjonile teatavaks teinud ühtegi töö hilinemisega või tegemata jätmise põhjust.

Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus töövõtulepingut oluliselt, ta ei teinud seda ära mõistliku aja jooksul ning ta tekitas tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi. Tarbija lepingust taganemise avaldus on VÕS § 647 lg 1 ja lg 2 alusel põhjendatud.

Lepingust taganemisel on tarbijal VÕS § 189 lg 1 kohaselt õigus nõuda makstud teenustasu 54,90 eurot tagastamist. Tarbija nõue on selles ulatuses põhjendatud.

Tarbija esitas kaupleja vastu ka kahju hüvitamise nõude. Kahju hüvitamise nõude eelduseks on teise lepingupoole poolt lepingulise kohustuse rikkumine (VÕS § 115 lg 1).

Pooled ei vaidle selle üle, et kaupleja eemaldas tarbija juures tihendi, sama tihendit ega uut tihendit ta tagasi ei pannud. Seega tekkis olukord, kus tarbija varast oli eemaldatud tihend. Kaupleja kinnitusel oli tihendi eemaldamine kontrolli teostamiseks vajalik, kuid kaupleja ei esita selle väite kinnituseks ühtegi tõendit ega tarbijale teatavaks tehtud protsessi kirjeldust ega ka tarbijaga sõlmitud tihendi eemaldamise ja tihendi asendamise eest vastutava poole määramise kokkulepet. Kaupleja ei koostanud akti, seetõttu pole teada, kas tarbija tihend oli kulunud või oli kasutamiskõlblik.

Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus töövõtulepingut eemaldades ilma kokkuleppeta tarbijale kuuluva tihendi. Kaupleja tekitas tihendi eemaldamisega tarbijale kahju, tarbijal oli õigus nõuda tekitatud kahju hüvitamist. Tarbija väitel tekkis temale kahju 100 euro suuruses summas. Kaupleja vaidles kahju hüvitamisele vastu, kuid ta ei vaielnud kahju suurusele vastu. Vastuväidete puudumisel leob komisjon kahjusumma suuruse tõendatuks.

Komisjon rahuldab tarbija avalduse kokku summas 154,90 eurot.

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/