

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09682
Otsuse kuupäev 20.11.2025
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Anhel puhastusteenused OÜ (12788759)

Tarbija nõue Tarbija soovib Kaupleja esitatud arve korrigeerimist summaks 200 € koos käibemaksuga.

Resolutsioon:

Rahuldada Tarbija avaldus. Kaupleja peab esitama arvele nr 4219 täieliku kreditarve ning väljastama uue arve summas 200,00 € (koos käibemaksuga). Tarbija kohustub tasuma uue arve 14 kalendripäeva jooksul selle kättesaamisest.

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:

30.06.2025 tellis Tarbija Kauplejalt korteri suurpuhastus teenuse.

Suur osa koristustöödest jäi teostamata või poolikuks: parketivuukide puhastus jäi tegemata, kuigi see oli eelnevalt kokku lepitud kui töö oluline osa. Mitmed pinnad (nt köögikapid seest, külmiku tihendid, segisti jm) olid puhastamata.

Tööle kulunud aeg ei vasta arvele: Töö algas kell 12:00 ja lõppes kell 15:48. Kokku oli kohal 2 koristajat 3,5 tundi, seega 7 töötundi. Arve on esitatud 10 töötundi eest. Telefonitsi kinnitati, et kolmas isik oli koolitaja, kelle tööaeg ei pidanud kuuluma arvestusse. Sellest hoolimata on arvel arvestatud 10 töötundi kogumaksumusega 353,80 € (29 €/h + km).

Teenusepakkuja ei teavitanud hilinemisest ega töö lõpetamise ajast kokkulepitud viisil.

Tarbija pöördus kohe pärast korterisse jõudmist Kaupleja poole pretensiooniga ja soovis töö koos üle vaatamist. Seda ei võimaldatud ning pakuti vaid võimalust pilte saata.

Kaupleja väitis, et tööd katkestati kliendi poolt, kuid Tarbijal puudus objektil viibimise ajal igasugune võimalus tööd katkestada või töötajate tegevust korraldada. Tarbija hinnangul on Kaupleja väide põhjendamata.

Tarbija soovib Kaupleja esitatud arve korrigeerimist summaks 200 € koos käibemaksuga.

Kaupleja seisukoht:

Kui koostas esimese pakkumise, hindasin töömahuks realistlikult 12–14 töötundi, arvestades korteri seisukorda ning vajalikke tööloike. See hinnang põhines meie varasematele kogemustele sarnaste töödega.

Tarbija pöördus minu poole ning palus, et töö tehtaks ära maksimaalselt 10 tunni jooksul. Kuigi teadsin, et see tähendab kvaliteedis paratamatult järeleandmisi, nõustusin tema sooviga. Hilinemise osas, tuleb arvestada, et meie töö spetsiifika hõlmab päeva jooksul liikumist objektilt objektile, mis tähendab, et aega mõjutavad ka liiklus, parkimiskohtade leidmine ning mõnikord ka keeruline objekti üles leidmine, seega minuti pealt jõudmine on väga keeruline, see ei ole küll mingi põhjus.

Töötajad püüdsid kokkulepitud ajapiirangus anda endast parima. Korter oli olnud koristamata kaua aega koristamata ning selle seisukord oli oluliselt kehvem kui tavapäraselt — saavutamaks tulemust, millega ma ise rahule jääksin, oleks tulnud panustada minimaalselt 16 töötundi. Seal leidis olmemustust, rasva, liiva, tolmu, hallitust jne igal pool, seal ei saanud mitte ühtegi pinda ega kohta puhastamata jätta.

Meie teenuse eesmärk on pakkuda kvaliteetset ja professionaalset tulemust ning see eeldab ka vastavat töömahtu ja õiglast hinnastamist.

Samuti tuleb märkida, et oleme alati andnud oma töödele garantii — kui tarbijal oleks olnud pretensioone töö kvaliteedi osas, oleksime neid 24 tunni jooksul pärast teenuse osutamist teinud tööd üle ja seda oma kulu ja kirjadega.

Olen nõus, et arve summa jääks 200 eurole + käibemaks. Minu hinnangul katab see meie töömahu ja tööjõukulud minimaalsel tasemel ning võimaldab lõpetada vaidluse väärilt mõlemale poolele.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Menetluses kogutud tõendite ja ütluste põhjal leiab komisjon, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

30.06.2025 sõlmisid pooled töövõtulepingu korteri suurpuhastuse teostamiseks. VÕS § 635 kohaselt kohustub töövõtja tegema kokkulepitud töö ning tellija maksma selle eest tasu. Töövõtja pidi saavutama kokkulepitud tulemuse (suurpuhastuse) kokkulepitud ulatuses ja kvaliteedis, sh eelnevalt rõhutatud tööetapid (nt parketivuukide puhastus, köögikappide sisepuhastus, külmiku tihendid, segisti jms). Töö pidi olema tehtud lepingutingimustele vastavalt; töö professionaalne

teostus on töövõtja kohustus (VÕS § 635, üldnormid kohase täitmise kohta § 76, § 77). Tellija kohustus oli võimaldada töö teostamist (ligipääs, vajalik info) ja tasuda kokkulepitud tasu (VÕS § 635), sealhulgas õiguseselt nõuda arvelduse vastavust tegelikule töölepingule ja tehtud tööle.

Töö ei vasta lepingutingimustele, kui tulemus erineb kokkulepitust või tavapärasest kvaliteeditasemest (VÕS § 641). Tarbija ütluste kohaselt jäi teostamata kokkulepitud parketivuukide puhastus, mitmed pinnad olid puhastamata ning töö üleandmisel ilmsed puudused. Tarbija on esitnud arvukalt fototõendeid puudustest. Fotodelt nähtuvalt loeb komisjon tõendatuks tööde mittevastavuse. Fotodelt nähtub, et koristus ei vastanud kvaliteedile.

Töövõtja vastutab puuduste eest (VÕS § 642), sh kui töö ei vasta kokkulepitud omadustele või lubatud kvaliteedile, või kui tööga seotud arvestus (töömaht/tunnid) ei klapi tegelikkusega.

Kui kohustust rikutakse (nt tulemus on puudustega või arvestus ei vasta kokkuleppele), on tellijal õigus kasutada VÕS § 101 järgnevat õiguskaitsevahendeid (sh spetsiifiline täitmine – § 108, tasust keeldumine – § 111, hinnalangetus – § 112, kahju hüvitamine – § 115, taganemine – § 116). VÕS § 112 kohaselt alandatakse hinda proportsionaalselt väärtuste vahega: tasu peab vastama sellele, millise väärtusega töö tellija tegelikult sai võrreldes kokkulepituga.

Töö algus- ja lõppaeg on kinnitatud Kaupleja kirjas: tööd alustati kell 12:00 ning töö lõpetamisest teatati kell 15:33, s.t objektile viibiti u 3,5 tundi; Kaupleja täpsustab, et kolmel töötajal 3,5 tundi (kokku 10,5 tundi, mille ta „ümardas 10-le”). Samal ajal esitatud arvel on kajastatud 10 töötundi hinnaga 29 €/h (KM 22%) kogusummas 353,80 €. valiteedi osas tuvastab komisjon mittevastavuse (VÕS § 641): Kaupleja enda selgituse järgi „parketivahede (vuukide) puhastus jäi tegemata”, põhjendusega, et tööd „kiirustati” lõpetama.

Töömahu (töötundide) osas kohaldab komisjon tõendi-koormuse ja mõistliku tõlgenduse põhimõtet. Arve on koostatud tunnipõhiselt, seega peab arvelduse aluseks olev tasustatav tööaeg olema tõendatud. Kirjaliku ja objektiivse tõendina on olemas Kaupleja enese kinnitus 3,5-tunnise objektile viibimise kohta; kolmanda isiku panus (koolitaja või kolmas koristaja) on üksnes Kaupleja üldväitega. Arvestades, et tasu nõudja on Kaupleja, ja et kolmanda isiku töö ulatus ning tasustatavus ei ole dokumentaalselt tõendatud, loeb komisjon tõendatuks kahe koristaja tööaja: $2 \times 3,5 \text{ tundi} = 7 \text{ tundi}$.

Sellest lähtuvalt kujuneb kvantitatiivne alus: $7 \text{ tundi} \times 29 \text{ €/h} = 203,00 \text{ € (neto)}$. Kvalitatiivsete puuduste (eelkõige kokkulepitud parketivuukide ja kapisisude puhastamata jätmise ning puudused liistude ja nurkade juures) tõttu on tellijal õigus hinnalangetusele (VÕS § 112 koostoimes § 644). Hinnalangetus peab olema proportsionaalne lepingu alusel lubatud ja tegelikult saadud väärtuse erinevusega. Komisjon hindab puudusi oluliseks, kuid mitte täielikuks soorituse ärajäämiseks; seetõttu on põhjendatud u 20,5% vähendus 7-tunni netosummalt, mis annab netosummaks 161,29 € ja koos 24% käibemaksuga 200,00 €. Selline tulemus peegeldab nii tõendatud töömahtu (7 tundi) kui ka töö kvaliteedipuuduste mõju väärtusele. Tarbija taotlus 200 € koos käibemaksuga on seega proportsionaalne.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/