

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00125
Otsuse kuupäev 29.03.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Toonerite Expert OÜ (12729887)

Tarbija nõue Tarbija soovib 90 euro tagastamist.

Resolutsioon:

1. Tarbija nõue rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 90 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 ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga 30.06.2025 Jõhvis asuvas Cybershopi poes töövõtulepingu tarbija telefonile iPhone'i ekraani vahetamiseks originaalekraani vastu ning ta tasus teenuse eest 90 eurot. Telefoni kättesaamisel selgus, et kaupleja ei paigaldanud telefonile originaalekraani. Kaupleja selgitas, et kui tarbija soovib telefonile originaalekraani, võib kaupleja selle paigaldada, kuid tarbija peab kauplejale uue ekraani eest ette maksma 50 eurot ning 40 eurot mitteoriginaalse ekraani kasutamise eest ehk nn renditasu. Tarbija maksis 04.07.2025 kauplejale kokku 90 eurot ja jäi telefonile originaalekraani paigaldamist ootama. Tarbija käis poole aasta jooksul igal kuul vähemalt kolm korda poes originaalekraani paigaldamist küsimas, kuid kaupleja ei andnud tarbijale kordagi konkreetset vastust. Tarbija soovis lepingut taganeda ja tagasi saada 90 eurot, kuid kaupleja hoidus kontaktidest tarbijaga, ka ei andnud mitmed telefonikõned tulemust. Kaupleja andis tarbijale lubadusi, kuid ei täitnud neid.

Tarbija soovib lepingu lõpetada ja tagasi saada ettemaksu 90 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei esitanud tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadile tarbija avalduse kohta seisukohta.

Sellisel juhul tuleb Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt võtta aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu, millist reguleerib võlaõigusseadus (VÕS). VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma selle eest tasu. Pooled on peavad täitma lepingust tulenevaid kohustusi. 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 asjaoludel kaupleja võttis temalt ettemaksu 90 eurot, et asendada tarbija telefonil ekraan originaalekraaniga, kuid kaupleja jättis lubatud töö tegemata. Tarbija soovib kaupleja poolt lepingu rikkumise tõttu lepingu lõpetada ja ettemaksu tagasi saada.

Komisjon kontrollis tarbija nõude põhjendatust. Tarbija väitel rikkus kaupleja töövõtulepingut, tarbija maksis kauplejale ettemaksuna kogu tasu, kuid kaupleja jättis oma kohustuse täitmata. Tarbija tõendab ettemaksu maksmist 04.07.2025 maksekorraldusega, millise kohaselt sai kaupleja tarbijalt 90 eurot. Kaupleja ei vastanud komisjonile, seega ei ole kaupleja tarbija nõudele vastu vaieldnud.

Lepingust taganemine on lubatud siis, kui teine lepingupool on oma kohustust rikkunud oluliselt (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 (VÕS § 647 lg 1), tarbijatöövõtu puhul loetakse töövõtja lepingurikkumiseks ka töö parandamise või uue töö tegemisega tellijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist (VÕS § 647 lg 2).

Komisjon tuvastas, et kuna kaupleja jättis üldse lubatud töö tegemata, rikkus ta tarbijaga sõlmitud töövõtulepingut oluliselt. Kaupleja rikkumine seisnes ka selles, et ta eksitas tarbijat poole aasta vältel umbmääraste lubadustega töö ära teha. Kaupleja tekitas tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi. Tarbija töövõtulepingust taganemine on VÕS § 647 lg 1 ja lg 2 alusel põhjendatud.

Lepingust taganemisel on tarbijal VÕS § 189 lg 1 kohaselt õigus saada makstud ettemaks tagasi. Kaupleja on kohustatud maksma tarbijale ettemaksuna saadud 90 eurot tagasi. Tarbija nõue on põhjendatud, komisjon rahuldab selle.

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/