

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01004
Otsuse kuupäev 21.04.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja OÜ HK Puhastus (12406434)

Tarbija nõue Rahaline nõue 77.50 eurot.

Resolutsioon:

1. Avadlus rahuldada. Kaupleja peab tasuma tarbija kontole, millelt tarbija tasus kauplejale, 77 eurot ja 50 senti.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 05.01.2026.a kauplejalt puhastusteenuse arvestusliku tööajaga 4-5 h ja töö hinnaks pidi olema 31 eurot tund.

Tarbija avalduse kohaselt esitas ta esmalt 05.01.2026.a päringu ja talle pakuti puhastusteenust hinnaga 25 €/h + km. Pakkumises ei olnud mainitud, et tunnihind kehtib iga töötaja kohta eraldi, ega et arvestus ei põhine reaalsel töö kestusel.

09.01.2026.a alustati töödega ja kohale tuli 3 inimest: kaks koristajat ja töödejuhataja, kes lubas helistada umbes 30 minutit enne tööde lõppu. Kell 11:29 oligi kõne ja tarbijat teavitati, et koristus võttis veidi kauem kui algselt hinnatud, kuid korter on valmis kell 12:00. Korter vabastatigi kell 12:00.

Seega oli töö valmis 2 h ja 45 minutiga, kuid tarbijale väljastati 19.01.2026.a arve 5,5 h eest summas 170,50 eurot. Tarbija sellega rahul polnud ja esitas 19.01.2026.a kirjaliku pretensiooni ja soovis arve parandamist vastavalt ajakulule. Tarbijale vastati, et töid teostas kaks töötajat ja see teebki kokku 5,5 h ja 2 h 45 min ühe töötaja kohta.

Tarbija sellega ei nõustunud, sest sellist kokkulepet temaga ei olnud ja ta lähtus reaalselt töötaud ajast ning talle ei selgitatud, et tunnihind kehtib iga töötaja kohta eraldi. Pakkumises oli ajakuluks märgitud umbkaudselt 4-5 tundi ilma korterit nägemata ja mõned teised ettevõtted pakkusid samale tööle 3-4 h.

Tarbija arvates on tegemist eksitava hinnainfo ja ebaausa arvestuspraktikaga, mistõttu soovib ta arve korrigeerimist.

Peale kaupleja selgitusi tarbijavaidluse menetluse käigus, lisis tarbija, et kaupleja kõne 11:30, milles teavitati, et neil läheb pool tundi kauem, näitab seda, et kaupleja eeldas töödega lõpetamist kell 11:30, mitte hiljem. Ajakulu oli siiski 3 h ja sellest tarbija ka lähtub.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas tarbijavaidluse menetluse käigus, et tarbija päringus esitatud info põhjal ei olnud võimalik töömahtu täpselt määrata, mistõttu edastati töömaht 4 kuni 5 töötundi.

Teenuse osutamise käigus teavitas töödejuhataja tarbijat, et tööde lõpetamiseks võib kuluda ligikaudu pool töötundi rohkem, kui algselt hinnatud ja sellega tarbija nõustus. Samuti nägi tarbija, et tööd alustavad kaks koristajat.

Kaupleja peab meeskonnatööd enda tavapäraseks töökorralduseks ja see tagab kiirema ja kvaliteetsema töö. Teenust osutatakse töömahu alusel ja töömahtu mõõdetakse töötundides, mitte üksnes objektil viibitud kellaaja järgi. See arvestuspõhimõte on kaupleja sõnul levinud erinevates valdkondades, sh ehitus-, remondi- ja IT-teenustes, kus töömahu hinnang väljendatakse töötundides sõltumata töö tegijate arvust.

Kaupleja lähtus tarbijale pakutud ja tarbija poolt kinnitatud töömahu täitmisest ning töö teostamiseks kulunud töötundide arvust. Teenuse eesmärgiks ei olnud kindla kohaloleku aja müük, vaid kokkulepitud töömahu teostamine.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid teenuse osutamise lepingu. Lepingus lepiti kokku tunnihind, see oli 25 eurot, lisandub käibemaks. Kaupleja e-kirja kohaselt „Töötund 25€+km“.

Vastavalt kaupleja esitatule kestis töö 9.15 kuni 12.00. Tarbija on nõus aktsepteerima ajakulu 3 tundi (15 minutit rohkem).

Kaupleja esitas arve väites, et töö kestvus oli 5,5 tundi ja nõudis selle eest tasu. Kaupleja väidete kohaselt nõudis ta tasu iga töötaja eest, kes tööd tegi.

Poolte vahel sõlmiti töövõtuleping. Lepingupooled olid tarbija ja OÜ HK Puhastus. VÕS § 635 lg 3 ei pea töövõtja enda kohustusi täitma isiklikult. Seega võib töövõtja kasutada töötajaid. Kui pooled sõlmivad lepingu ja lepivad kokku tunnihinna, siis kohaldub see töövõtja tööajale, mis kulus ülesande täitmisele. Tasu ei muutu mitmekordseks sõltuvalt sellest, mitut töötajat töövõtja enda kohustuste täitmiseks kasutab.

Kaupleja e-kirja, esitatud arvet ja komisjonimenetluses esitatud vastust arvestades kasutab kaupleja tahtlikult ebaausaid kauplemisvõtteid ja petab kliente esitades lepingu sõlmimisel ühe tunnihinna ja rakendab arvet esitades mitmekordset tunnihinda. Vastavalt TKS § 15 lg 1 kauplemisvõtte on ebaaus, kui see on vastuolus kaupleja majandus- või kutsetegevuses järgitava hoolsuse nõuetega ja seoses mõne kauba või teenusega moonutab või tõenäoliselt moonutab oluliselt selle keskmise tarbija majanduskäitumist, kes selle kauba või teenusega kokku puutub või kellele see on suunatud. Ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumise eest karistatakse juriidilist isikut TKS § 70 lg 2 alusel rahatrahviga kuni 400 tuhat eurot.

Seega oli kauplejal arvestades tööle kulunud aega õigus esitada arve 2 tunni ja 45 minuti eest. Arvestades, et tarbija on nõus lugema tööajaks 3 tundi, on nõue põhjendatud 3 tunni töö eest. Seega on kaupleja põhjendatud nõue tarbija vastu $3 \times 25 \times 1,24 = 93$ eurot. Kaupleja esitas arve summale 170,5 eurot, seega oli kaupleja nõue alusetu summas 77,5 eurot. Tarbija on arve tasunud.

Kaupleja on alusetult saanud 77,5 eurot ja kauplejal on kohustus selle summa tagastamiseks. Lisaks on tarbijal võimalus esitada viivisintressi nõue ja nõuda vaidlustamisega seotud kulude hüvitamist.

Kaupleja on kohustist rikkunud (VÕS § 100) nõudes lepingus kokkulepitust suuremat tasu. Tarbijal on õigus nõuda kauplejalt tagasi alusetult makstud summa VÕS § 101 lg 1 p 3 alusel. Kaupleja ei ole nõude summat vaidlustanud.

Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses sellega, et kaupleja rikkus lepingut ja esitas tasunõude kokkulepitud hinnast suuremat hinda kohaldades. Tarbijale tekkinud kahju on otseses põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega, kaupleja näitas arvel tööaega tegelikust suuremana. Kaupleja rikkumist vabandavaid ega vastutust välistavaid asjaolusid ei ole.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/