

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03608
Otsuse kuupäev 27.05.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja Lintas OÜ (14353067)

Tarbija nõue

Resolutsioon:

Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija pöördus 14.01.2026 IDEE Tõlkebüroo poole dokumentide (apostill ja tõlge) vormistamiseks välisriigis kasutamiseks. Enne teenuse osutamist rõhutas tarbija kirjalikult, et vajab notariaalselt kinnitatud tõlget, mitte vandetõlgi tõlget, kuna see oli vastuvõtva asutuse nõue.

Sellest hoolimata koostas teenusepakkuja passi vandetõlgi tõlke ja apostillis selle, teavitades alles pärast teenuse osutamist, et notariaalset kinnitamist nad ei paku. Tõlge ei vastanud sihtriigi nõuetele ning tarbija pidi tellima uue tõlke teiselt ettevõtelt. Samas tellimuses vormistati teine dokument korrektselt, mis kinnitab, et teenuse eesmärk oli teenusepakkujale teada.

Tarbija nõuab, et teenusepakkuja tagastaks passi tõlke eest tasutud summa 25 eurot, kuna teenus ei vastanud kokkulepitud tingimustele ega ole kasutatav.

Kaupleja seisukoht:

Klient pöördus 14.01.2026 teenusepakkuja poole sooviga saada dokumentide tõlge ja apostill, viidates esialgu notariaalse tõlke vajadusele. Teenusepakkuja esitas samal päeval hinnapakumise, mis sisaldas vandetõlgi tõlget ja apostillimist. Klient nõustus pakumisega vastuväiteid esitamata.

19.01.2026 tasus klient arve summas 174 eurot, millega loeti leping sõlmituks kokkulepitud tingimustel. Teenus osutati vastavalt kokkuleppele: tõlge tehti 19.01.2026 ja apostill vormistati 20.01.2026.

Pärast teenuse osutamise alustamist teatas klient 20.01.2026, et vajab hoopis notariaalset tõlget, tunnistades ise, et märkas teenuse liiki alles hiljem. Tegemist oli uue nõudega, mis ei olnud kooskõlas varasema kokkuleppe ega apostillimise nõudega.

Teenusepakkuja pakkus kliendile erinevaid lahendusi ja võimalust tellida uus tõlge soovitud vormis, kuid klient keeldus.

Teenusepakkuja hinnangul täideti leping nõuetekohaselt ning teenus vastas kokkulepitud tingimustele. Kliendi hilisem soov teenuse liiki muuta ei anna alust lugeda teenust lepingutingimustele mittevastavaks. Teenusepakkuja ei ole lepingut rikkunud ning on tegutsenud heas usus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 05.03.2026, soovides kahju hüvitamist. Kahju seisneb tema poolt tasutud 25 euro suuruses passi tõlke maksumuses.

Esitatud avalduse kohaselt tellis tarbija 14.01.2026 tõlke teenuse, tasus selle eest 174 eurot.

Komisjoni poole pöördunud tarbija selgitas oma avalduses, et soovis apostilli tõlget, kirjaliku suhtluse käigus väljendas, et vajab notariaalselt kinnitatud tõlget, mitte vandetõlgi. Tõlkebüroo teostas passi vandetõlgi tõlke ning apostillis selle. Pärast teenuse lõpetamist teavitas kaupleja, et nad ei paku notariaalselt kinnitatud tõlke teenust. Tarbija soovib seetõttu passi tõlketeenuse osutamise tasu 25 euro tagastamist.

Tarbija pöördus ka kaupleja poole 20.01.2026. Kaupleja kinnitab, et 19.01.2026 teostati vaidlusaluse dokumendi vandetõlge, 20.01.2026 kinnitas notar apostilli passile tehtud vandetõlgi tõlkele. Välisnotari juures juures tõlke kinnitamisest ei ole võimalik apostillida. Kuivõrd tarbija otsustas teha apostilleeritud dokumendi, siis eeldab see vandetõlgi tõlget.

Vaidluse all ei ole asjaolu, et tarbija ja kaupleja sõlmisid tõlketeenuse osutamiseks lepingu, mis kvalifitseerub käsunduslepinguks, sest tõlketöö osutamisega (ja sellega kaasnevate teenuste) antud juhul on tegemist tegevusele suunatud teenuse osutamisega. Tarbija avalduse kohaselt ei ole ta saanud passi eesti-vene tõlke osas kohast teenust, seda ei olnud võimalik sihipäraselt kasutada, seega on kahju 25 eurot.

Komisjonile on esitatud teenuse osutamise kohta arve nr 3728, millest lähtuvalt on tasutud tõlgete ja apostilli eest 174 eurot. Tarbija 14.01.2026 kell 10.38 edastatud e kirjast lähtuvalt on ta pöördunud tõlkebüroo poole sooviga saada passi ja hinnetelehe notariaalset tõlget ja apostilli ka. Seejärel teavitas kaupleja tarbijale nii tõlketeenuse kui apostilliteenuse hinnad. Komisjon leiab, et avalduses väljendas tarbija teenuse osutajale, et soovib apostilli. Kaupleja täpsustas, kas tarbija soovib apostilli. Apostill ja notariaalne tõlge, notari poolt kinnitatud tõlke õigsus, on eri asjad ning neid kasutatakse eri eesmärgil. Apostill puudutab dokumendi päritolu/autentsust rahvusvaheliseks kasutamiseks, notariaalne tõlge puudutab tõlke teksti õigsuse kinnitamist. Komisjon leiab, et suure tõenäosusega on tekkinud tarbijal oma tõlkevajaduse teabe edastamisel ebaselgus. Nii on tarbija 21.01.2026 e kirjas väljanud, et soovib nii notariaalset tõlget kui apostilli. Nimetatu aga ei tähenda, et kaupleja oleks mittekohase teenuse osutanud.

Tarbija tõi esile avalduses nii notariaalse tõlke kui apostilli, mis tähendab sisuliselt, et notar kinnitab tõlke õigsuse või tõlgitakse notariaalmenetluses (TõS § 38 lg 2, § 5 lg 2). Nõuded võivad

olla ka kumulatiivsed, sihtkohariigis võib nõutud olla nii notariaalne tõlge kui ka apostill/legaliseerimine notari kinnitusele.

Seega ei ole võimalik komisjoni hinnangul järeldada, et kaupleja on teenust osutades lepingut rikkunud. Kaupleja on teenuse osutanud talle tarbija poolt esitatud teabe alusel õigesti. VÕS § 619 järgi kohustub käsunduslepinguga käsundisaaja vastavalt lepingule osutama käsundiandjale teenuseid (täitma käsundi), käsundiandja aga maksma selle eest tasu, kui selles on kokku lepitud. Nii töövõtuleping kui ka käsundusleping on teenuse osutamise lepingud, kuid vaidlusaluse lepingu sisust tulenevalt ei olnud see suunatud mitte niivõrd kindla tulemuse saavutamisele, kuivõrd teenuste osutamisele. Tarbija ei ole tõendanud, mis kokkulepitud tingimust kaupleja lepingu täitmisel rikkus. Kaupleja kohustus teostama tõlketöö, mida on ka tarbijale võimaldanud. Seega leiab komisjon, et puudub alus nõude rahuldamiseks.

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. VÕS § 127 lg 4 kohaselt isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

Komisjon saab lähtuda avalduse põhjendatuse hindamisel tarbija poolt esile toodud asjaoludest. Riigikohtu lahendi 3-2-1-7-13 punktist 27 tulenevalt, kui kahju tekkis osaliselt kahjustatud isikust tulenevatel asjaoludel või ohu tagajärjel, mille eest kahjustatud isik vastutab, vähendatakse kahjuhüvitist VÕS § 139 lg 1 järgi ulatuses, milles need asjaolud või oht soodustasid kahju tekkimist. Seda kohaldatakse VÕS § 139 lg 2 järgi mh juhul, kui kahjustatud isik jättis kahju tekkimise ohu tõrjumata või jättis tegemata toimingut, mis oleks tekkinud kahju vähendanud, kui kahjustatud isikult võis seda mõistlikult oodata. VÕS § 127 lg 1 alusel kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. VÕS § 127 lg 4 sätestab, et isik peab kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos).

VÕS § 128 lg 3 järgi otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläinud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks. Eeltoodud sätete alusel tarbija avalduse rahuldamise eelduseks on see, et teenuse osutaja on kohustust rikkunud, tekkinud on kahju, mille suurus on kindlaks määratud ja teenuse osutaja käitumises ja kahju tekkimise vahel on põhjuslik seos.

Eeltoodud põhjendustel ei ole kaupleja kohustust rikkunud VÕS § 100 mõttes ega kahju tekitanud (VÕS § 115, § 127) ja tarbijal puudub alus esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1).

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/