

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03631
Otsuse kuupäev 25.06.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja TORUAVARII OÜ (12883915)

Tarbija nõue 70 euro tagastamine

Resolutsioon:

- Rahuldada Tarbija avaldus.
- Kohustada Kauplejat tagastama Tarbijale 70 eurot.
- Komisjoni otsus tuleb täita 30 päeva jooksul arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kauplejal on komisjoni otsuse järgimiseks seaduse järgi 30 päeva.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt tellis tarbija torumehe ummistuse likvideerimiseks. Torumees saabus umbes 30 minutit kokkulepitud ajast hiljem, teostas tööd ligikaudu 15 minutit ning lahkus, kuigi ummistus ei olnud kõrvaldatud. Tarbija saatis samal päeval ettevõttele video, kuid ettevõtte hinnangul oli töö tehtud korrektselt ning väideti, et tegemist võib olla uue ummistusega. Tarbija toob välja ka hinnainfo ja makseviiside ebakõla: ettevõtte kodulehel on märgitud ummistuse likvideerimise hinnaks alates 29 €, kuid telefonis öeldi hinnaks 66 € ning töö eest küsiti kohapeal 70 € sularahas, väites, et muud makseviisi ei ole võimalik kasutada.

Tarbija soovib tasutud 70 euro tagastamist, kuna ummistust ei likvideeritud ning hinnainfo ja makseviisid olid eksitavad.

Kaupleja seisukoht:

01.02.2026 aadressil Kopli ranna 27-xx, Tallinn tarbija soovil ning vastavalt tellimusele kõrvaldati ummistus. Tööde teostamise järel kontrolliti tulemust kliendi juuresolekul ning klient kinnitas, et vesi voolab torustikus nõuetekohaselt. Seega oli töö tulemuslik ning ummistus kõrvaldatud.

Vastavalt võlaõigusseaduse § 641 lg 1 kohaselt vastas tehtud töö lepingutingimustele, kuna tellitud töö – ummistuse kõrvaldamine – teostati ning torustiku toimivus taastati.

Kauplejal puudub objektiivne võimalus kontrollida või tagada, et tarbija kasutab edaspidi

kanalisatsioonisüsteemi nõuetekohaselt, mistõttu ei ole antud tööliigile võimalik anda garantiid edasiste ummistuste tekkimise välistamiseks.

Töö üleandmise hetkel kinnitasid pooled, et töö tulemus vastas kokkulepitule ning ummistus oli kõrvaldatud. Töö on tasutud ehk aktsepteeritud. Korduv väljakutse on tasuline.

Kaupleja palub tarbijakaitse komisjonil jätta avaldaja avaldus rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja Eestis registreeritud kaupleja vahelisi lepingulisi vaidlusi.

Poolte vahel sõlmiti teenuse osutamise leping, mille õiguslik sisu vastab töövõtulepingule. VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtulepinguga töövõtja saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse ning tellija maksma selle eest tasu. Käesolevas asjas ei tellinud Tarbija üksnes torumehe kohaletulekut või likvideerimise katsetust, vaid konkreetse tulemuse - ummistuse likvideerimise.

VÕS § 641 lg 1 järgi peab töö vastama lepingutingimustele. Sama paragrahvi järgi ei vasta töö lepingutingimustele muu hulgas siis, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi või kui töö ei sobi otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimisel teadis või pidi teadma. Ummistuse likvideerimise teenuse puhul on töö põhiootstarve torustiku läbilaskvuse taastamine. Kui vesi pärast töö tegemist endiselt nõuetekohaselt ära ei voola, ei ole tellitud tulemus saavutatud.

Kaupleja väide, et töö üleandmise hetkel oli vesi voolanud, ei ole tõendatud. Töövõtja tasunõue muutub VÕS § 637 lg 3 järgi sissenõutavaks töö valmimisest ning kui töö vastuvõtmine on kokku lepitud või tavaline, siis töö vastuvõtmisest. Töö vastuvõtmiseks ei piisa pelgalt sellest, et tarbija maksab kohapeal teenuse eest, kui tarbija teatab seejärel viivitamata, et kokkulepitud tulemus jäi saavutamata. VÕS § 638 järgi peab tellija valmis töö vastu võtma, kuid valmis tööks saab lugeda vaid töö, mis on töövõtulepingu kokkulepitud tulemuse saavutanud.

Riigikohtu praktikas on töövõtja tasunõude sissenõutavuse kohta rõhutatud, et kui tellija ei ole tööd vastu võtnud, peab töövõtja tõendama, et ta on lepingukohased tööd teinud ja tellijale vastuvõtmiseks esitanud. See põhimõte on asjakohane ka käesolevas vaidluses: Kaupleja, kes tugineb töö nõuetekohasele tegemisele ja Tarbija aktseptile, peab esitama selle kohta tõendid. Kaupleja neid tõendeid ei esitanud.

Tarbija teatas puudusest mõistliku aja jooksul. VÕS § 644 lg 1 järgi peab tellija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbija saatis Kauplejale vahetult pärast töö tegemist e-kirja ja video, milles kirjeldas, et ummistus on säilinud. Seetõttu ei ole alust järeldada, et Tarbija oleks kaotanud õiguse töö puudusele tugineda.

Kaupleja seisukoht, et korduv väljakutse on tasuline, on õige üksnes juhul, kui esimene töö oli nõuetekohaselt tehtud ja hiljem tekkis uus ummistus. Käesolevas asjas ei ole Kaupleja tõendanud

ei esimese töö nõuetekohast tulemust ega uue ummistuse tekkimist. Kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija VÕS § 646 lg 1 järgi nõuda töö parandamist või uue töö tegemist ning puuduse kõrvaldamisega seotud kulud kannab töövõtja. Seega ei saanud Kaupleja keelduda puuduse kõrvaldamisest üksnes väitega, et iga korduv väljakutse on tasuline.

Tarbija palus esmalt, et Kaupleja tuleks tagasi ja teeks töö lõpuni. Kaupleja ei kõrvaldanud puudust ega esitanud usaldusväärseid tõendeid selle kohta, et puudust ei olnud. Tarbija 11.02.2026 e-kirjast nähtub, et kuna Kaupleja ei reageerinud sisuliselt ja torumees ei olnud nõus tagasi tulema, tellis Tarbija ummistuse likvideerimise mujalt ning nõudis 70 euro tagastamist.

VÕS § 647 lg 1 järgi loetakse töövõtja töövõtulepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas siis, kui töö parandamine ebaõnnestub või töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast või uut tööd tegemast. Sellisel juhul ei pea tellija määrama täiendavat tähtaega ning võib muu hulgas lepingust taganeda. Käesolevas asjas tuleb Tarbija 11.02.2026 e-kirjas esitatud 70 euro tagastamise nõuet käsitada sisuliselt töövõtulepingust taganemise või vähemalt täieliku tasu tagasinõudmisena põhjusel, et tellitud tulemust ei saavutatud.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 järgi nõuda lepingu alusel üleantu tagastamist. Kui üleantu seisneb teenuse saamises ja tagastamine ei ole olemuse tõttu võimalik, tuleb arvestada teenuse väärtust. Käesolevas asjas ei ole Kaupleja tõendanud, et Tarbija sai teenusest kasutatava väärtuse, sest tellitud tulemus, ummistuse kõrvaldamine, jäi tõendite järgi saavutamata. Seetõttu puudub alus jätta Kauplejale 70 euro suurune tasu.

Komisjon käsitleb ka hinnainfo küsimust. Tarbijakaitseseaduse järgi on tarbijal õigus saada pakutava teenuse kohta vajalikku ja tõest teavet ning kaupleja peab enne teenuse kasutamist andma tarbijale teavet teenuse ja lepingu kohta. Euroopa Liidu tarbijaõiguse raamistik toetab sama põhimõtet: tarbijaõiguste direktiiv 2011/83/EL nõuab tarbijale selget lepingueelset teavet teenuse ja hinna kohta ning ebaausate kauplemisvõtete direktiiv 2005/29/EÜ keelab eksitavad kauplemisvõtted, sh eksitava hinnainfo.

Käesolevas vaidluses ei ole siiski vaja lõplikult tuvastada, kas Kaupleja hinnainfo oli eraldiseisvalt eksitav. Tarbija nõue kuulub rahuldamisele juba seetõttu, et Kaupleja ei tõendanud töö lepingutingimustele vastavust ja tellitud tulemus jäi tõendite põhjal saavutamata. Hinnainfo ja makseviisi ebaselgus kinnitab üksnes seda, et Kaupleja dokumenteeris tehingu puudulikult ning see ei saa tulla Tarbija kahjuks.

Komisjon leiab, et Kaupleja vastuväited ei ole tõendatud. Kaupleja ei ole esitanud tööde akti, kviitungit, arvet, fotot, videot ega muud tõendit, mis kinnitaks töö nõuetekohast lõpptulemust või Tarbija lõplikku nõustumist töö tulemusega. Tarbija seevastu esitas vahetu pretensiooni ning video säilinud probleemist. Sellises olukorras on usutavam Tarbija väide, et töö jäi tegemata või vähemalt nõuetekohaselt lõpetamata.

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/