

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-01084
Otsuse kuupäev 29.06.2026
Komisjoni koosseis Elle Kask

Tarbija
Kaupleja TORUDEABI24.EE OÜ (12369199)

Tarbija nõue Tarbija esitas Kauplejale nõude tagastada töö eest tasutud 85 eurot ning hüvitada valamukapi paranduskulu, kokku 597,80 eurot.

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt tellis ta Kauplejalt torutööd WC loputuskasti hõljuki vahetamiseks. Tööde käigus eemaldasid tehnikud WC-poti kaane ja asetasid selle valamukapile. Tehnikute eemaloleku ajal avastas Tarbija kapipinnal kahjustuse, mida enne tööde algust ei olnud. Kahjustusest teavitati Kauplejat koheselt ning saadeti ka fotod, kuid tehnikud eitasid vastutust ning Kaupleja keeldus hiljem kahju hüvitamisest.

Lisaks jäi Tarbija hinnangul silikoonitöö kvaliteet ebapiisavaks. Vaatamata lubadustele ei tulnud Kaupleja objekti olukorda üle vaatama ega puudusi fikseerima.

22.03.2026 Tarbija täiendas oma nõuet ja lisas, et pott hakkas tagant tilkuma ja jooksis mööda silikooni poti ette. Tarbija saatis Kauplejale kirja, aga ei tulnud ühtegi vastust ega kõnet.

Samuti küsis tehnik tööde käigus sularahas 20 eurot ettemaksu materjalide eest, mis ei olnud kooskõlas pakkumise tingimustega.

Tarbija esitas Kauplejale nõude tagastada töö eest tasutud 85 eurot ning hüvitada valamukapi paranduskulu, kokku 597,80 eurot, kuna ta elab üürikorteris ja peab kahju omanikule hüvitama.

Kaupleja seisukoht:

Valamukapi katteplaat eemaldati tööde käigus ajutiselt ning paigutati ohutusse kohta, et teostada vajalikud torutööd. Töötaja kinnitas, et käsitles eset heaperemehelikult ning kahjustusi sellel hetkel ei esinenud. Töötaja lahkus ajutiselt objektilt, et soetada vajalik varuosa. Tema naasmisel oli

katteplaadi asukoht muutunud. See viitab asjaolule, et ese oli vahepeal ümber paigutatud kolmanda isiku poolt või muul põhjusel, mis ei olnud enam töötaja kontrolli all.

Kahjustuse tekkimise täpne aeg ja asjaolud ei ole tuvastatavad. Sellest tulenevalt ei ole võimalik üheselt järeldada, et kahjustus tekkis ettevõtte töötaja tegevuse tulemusena.

Ettevõtte ei ole saanud objektiivset tõendit, mis kinnitaks, et kahjustus tekkis tööde teostamise käigus Kaupleja töötaja poolt. Vastavalt üldistele tõendamiskoormuse põhimõtetele peab kahju põhjustamine olema tõendatud.

Mis puudutab väidet ebaviisaka käitumise kohta, siis ettevõtte ei saa seda kinnitada. Samas võetakse sellist tagasisidet tõsiselt ning töötajaga on läbi viidud täiendav juhendamine kliendisuhtluse osas.

Sularahas 20 euro küsimise osas Kaupleja selgitab, et tegemist oli materjalide soetamiseks vajaliku summaga. Arve saadeti Tarbijale 26.01.2026.

Teostatud töö (silikoonimine) vastas töötaja hinnangul tavapärasele kvaliteeditasemele. Kauplejale ei ole esitatud sõltumatut eksperthinnangut, mis kinnitaks töö mittevastavust.

Lähtudes eeltoodust Kaupleja leiab, et:

- * puudub piisav tõendusmaterjal, et lugeda valamukapi kahjustus ettevõtte poolt tekitatuks
- * kahju tekkimise asjaolud ei ole üheselt tuvastatavad
- * ettevõtte on tegutsenud heas usus ning vastavalt tavapärasele praktikale.

Sellest tulenevalt ei pea Kaupleja põhjendatuks Tarbija nõuet tööraha tagastamiseks ega kahju hüvitamiseks.

Komisjoni põhjendus:

Menetlusosalised vaidlevad selle üle, kas teostatud töö (silikoonimine) oli piisavalt kvaliteetselt teostatud ning kas tööde käigus Kaupleja töötaja kahjustas valamukapi pinda, mille eest Tarbija taotleb Kauplejalt kahju hüvitamist.

Tarbija ja Kaupleja esindajad selgitasid suuliselt oma seisukohti 10.06.2026 kell 12.00 toimunud komisjoni istungil. Pooled kordasid oma eelnevalt esitatud seisukohti. Kompromissile ei jõutud.

Kaupleja töötajad teostasid torutöid WC loputuskasti hõljuki vahetamiseks. Vaidlust ei ole selle üle, et Kaupleja töötajad teostasid töid, mille eest Tarbija tasus ülekandega 85,10 eurot. Komisjon märgib, et Tarbija väide tööde mittenõuetekohase/ebakvaliteetse teostamise kohta ei ole üheselt tõendatud. Seejuures komisjon viitab asjaolule, et antud juhul garantii-aeg kehtib kaks aastat, mida kinnitas Kaupleja esindaja.

Kohapeal töötajate poolt Tarbijalt 20 euro küsimise osas Kaupleja selgitas, et tegemist oli materjalide soetamiseks vajaliku summaga, arve saadeti kliendile 26.01.2026, arve on tasutud.

Lisaks Tarbija väidab, et Kaupleja töötajad kahjustasid tööde käigus valamukapi pinda. Tööde

käigus eemaldasid tehnikud WC-poti kaane ja asetasi selle valamukapile. Kaupleja vaidleb sellele vastu ning väidab, et valamukapi katteplaat eemaldati tööde käigus ajutiselt ning paigutati ohutusse kohta, et teostada vajalikud torutööd. Seejärel töötaja lahkus ajutiselt objektilt, et soetada vajalik varuosa ning tema naasmisel oli katteplaadi asukohta muudetud, mis viitab asjaolule, et ese oli vahepeal ümber paigutatud kellegi poolt, mis ei olnud enam töötaja kontrolli all. Kaupleja väidab, et ei ole võimalik üheselt järeldada, et kahjustus tekkis just Kaupleja töötaja tegevuse tulemusena ning kahjustuse tekkimise täpne aeg ja asjaolud ei ole tuvastatavad.

Kaupleja 22.06.2026 komisjonile esitatud täiendava selgituse kohaselt teostatud tööde ja nende kvaliteedi osas Kaupleja kinnitab, et nende poolt teostatud tööd olid tehtud korrektselt ja nõuetekohaselt. Kaupleja kinnitab, et Tarbija poolt tasutud 85 eurot oli tasu reaalselt teostatud tööde ning kohapeal kasutatud materjalide ja väljakutse eest. Tarbija esitatud videomaterjali põhjal ei ole võimalik tuvastada asjaolusid, mis viitaksid ebakvaliteetsele tööle. Kõikidele Kaupleja poolt teostatud töödele kehtib 2-aastane garantii. Kui Tarbija leiab, et töödes esineb tegelikke puudusi, siis Kaupleja on valmis objekti uuesti üle vaatama. Juhul, kui tegemist on garantiijuhtumiga, kõrvaldatakse puudused Tarbijale tasuta. Kaupleja kinnitas komisjonile, et ollakse jätkuvalt valmis lahendama võimalikke probleeme tavapärase garantii menetluse kaudu, sealhulgas vajadusel objekti üle vaatama ja garantii tingimustele vastavad puudused tasuta kõrvaldama.

Kaupleja vaidleb kategooriliselt vastu väitele nagu oleksid nende töötajad tekitanud Tarbija lauale (valamukapile) kahjustuse. Nagu selgitas Kaupleja esindaja ka istungil, et Tarbija väited ei vasta tõele. Kõnealune kahjustus ei ole tekkinud Kaupleja töötajate tegevuse ega süülise käitumise tagajärjel.

Tarbija 24.06.2026 komisjonile esitatud selgituste kohaselt maksis ta töö eest ülekandega kohe, kuigi töö kvaliteet (eriti silikoonitöö ebatasane pind) teda ei rahuldanud. Istungil kinnitas sama Kaupleja esindaja, et ettevõtte tegeleb garantiiküsimuste ja probleemide lahendamisega edasi ning parandused on võimalikud. Seetõttu eeldas Tarbija, et puudused kõrvaldatakse Kaupleja poolt.

Kahjunõude täpsustuses Tarbija selgitab, et oma avalduses taotles ta valamukapi paranduskulude hüvitamist summas 597,80 eurot. Istungil täpsustas Tarbija oma nõuet, et see koosneb teostatud tööde eest makstud 85 eurost (mida taotleb tagasi töö ebapiisava kvaliteedi tõttu) ja kahjunõudest valamukapi pinna kahjustuse eest 490 eurot, kokku 575 eurot. Tarbija kinnitab, et valamukappi ei ole veel parandatud. Tegemist on hinnapakkumisega parandustöödele. Tarbija on üürikorterist välja kolinud, kuid soovib siiski heale korteriomaniikule tekitatud kahjude eest ausalt hüvitada.

Eeltoodut kokku võttes komisjon asub seisukohale, et Tarbija nõuded on põhjendamata. Kaupleja on teostanud parandustööd, mille kohta esitas Tarbijale arve nr TOR2600141, millest nähtub, et santehnilisi töid teostati 1,5 tundi (65,10 eurot), lisaks materjali maksumus 20 eurot. Seega kokku 85,10 eurot. Tarbija tasus kohe nimetatud summa ülekandega ning tööde maksumust ei vaidlustanud, kuigi väidetavalt ei olnud selle kvaliteediga rahul. Tarbijal oli võimalus esitada Kauplejale oma pretensioonid enne arve tasumist, sh nõuda vajadusel tööde ümbertegemist.

Komisjonile ei ole esitatud tõendeid, mis üheselt kinnitaksid teostatud tööde ebapiisavat kvaliteeti.

Kahjunõude osas komisjon leiab, et see ei ole põhjendatud. Tarbija kinnitas komisjonile, et kahjustatud valamukappi ei ole veel parandatud ning tegemist on vaid hinnapakkumisega parandustöödele. Samuti Tarbija kinnitas, et on tema kasutuses olnud üürikorterist välja kolinud. Komisjon sedastab, et kahjunõue peab olema tõendatud (tõendamiskohustus lasub nõude esitajal). Tarbija kinnitas komisjonile, et kõnealust kahjustust ei ole kõrvaldatud ega töö eest tasutud. Komisjoni hinnangul Tarbijale ei ole varalist kahju tekkinud, mille väljamõistmist käesolevas menetluses võiks nõuda Kauplejalt.

Komisjon, tutvunud menetluses esitatud tõenditega, asjaosaliste istungil antud suuliste selgitustega ning nende kirjalike seisukohtadega, on jõudnud järeldusele, et Tarbija avaldus ei ole põhjendatud, seega jäetakse rahuldamata mõlema nõude osas (parandustööde maksumuse tagastamine ja kahju hüvitamise nõue).

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

Elle Kask

/allkirjastatud digitaalselt/