

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-12879-008
Otsuse kuupäev	13. juuli 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	TranslatiOm Global OÜ, 12719080
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	13. juuli 2026

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus täielikult.
2. Kohustada kauplejat tagastama tarbijale tõlketeenuse eest tasutud summa 372.00 EUR.

Asjaolud:

Komisjon alustas asjas menetlust pärast Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse vahendust ja tarbija avalduse esitamist tarbijavaidluste komisjonile.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 18.07.2025 kauplejalt tõlketeenuse hinnaga EUR 372 (arve nr. 1929). Tarbija edastas tõlkimiseks e-kirjade ja sõnumite kuvatõmmised, märkides, et tõlked on ette nähtud kohtus kasutamiseks ning palus lisada viited originaaltekstidele (saatja ja kuupäev).

Kaupleja kinnitas, et neil on juriidilistes tõlgetes kogenud tõlkija.

Pärast tõlke valmimist tuvastas tarbija arvukalt tõlkevigu. Tõlge ei sisaldanud lubatud viiteid ega autorlust. Tarbija pöördus kaupleja poole puuduste kõrvaldamiseks, kuid kaupleja keeldus andmeid lisamast, väites, et neid ei olnud selgesõnaliselt tellitud.

Kaupleja konsulteeris ametliku tõlgiga, kelle hinnangul ei tehtud olulisi vigu ning keeldus seetõttu tõlget parandamast. Kaupleja oli eelnevalt märkinud, et oluliste vigade esinemisel on võimalik kokkulepitud hinda alandada. Tarbija selgitas, et ta ei soovi hinnaalandust vaid korrektset ja kasutuskõlblikku tõlget. Tõlke teostas isik, kes ei ole ametlik tõlk. Tarbija ja kaupleja vahel tekkis vaidlus seoses tõlkija või ettevõtte andmete puudumisega. Kaupleja sõnul ei ole selliste andmete märkimine kohustuslik, vaid tõlkija õigus ning vastav nõue ei olnud tellimuse tegemisel esitatud.

Kaupleja hinnangul oli talle esitatud eksitav teave, mille kohaselt pidid materjalid olema juriidilised dokumendid, samas kui tegelikult koosnesid need kohtus kasutamiseks mõeldud e-kirjadest ja sõnumivestlustest, mida tarbija ka eelnevalt oli maininud. Tõlke parandamisest kaupleja keeldus. Kuna kaupleja poolt teostatud tõlget ei olnud võimalik eesmärgipäraselt kasutada, tellis tarbija teiselt teenusepakkujalt uue tõlke.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas kaebuse kauplejale 11.11.2025. Kaupleja vastas tarbija kaebusele, et kõnealune isik tasus arve tehtud töö eest vabatahtlikult. Esitatud tõlge vaadati üle volitatud eesti soome tõlgi A.M. poolt.

Tarbija esitas järgnevalt oma täiendava seisukoha.

Tarbija otsis internetist tõlketeenuse pakkujat ja edastas kauplejale esmase päringu e-kirjade

ja Facebook Messengeri vestluste tõlkimiseks eesti keelest soome keelde.

Tarbija edastas materjalid esmalt kuvatõmmistena. Kuna teksti tõlkimine on soodsam, kopeeris tarbija e-kirjade sisu tekstina, kuid Messengeri vestlused jäid kuvatõmmiste kujul. Enne töö kinnitamist teavitas tarbija kauplejat, et tõlkeid vajatakse kasutamiseks kohtus ning palus lisada viited algtekstile. Kaupleja kinnitas vastuseks, et nende eesti-soome tõlkija on spetsialiseerunud just juriidilistele tõlgetele.

Töö lõpphinnaks lepidi kokku EUR 372, millega tarbija nõustus.

Töö valmimisel selgus, et tõlkest puudusid küsitud viited algtekstile. Tõlgitud e-kirjad olid vormistatud ühe pika ja segase tekstiplokina, kus polnud eristatud saatjaid, saajaid ega kuupäevi.

Tarbija teavitas kauplejat kohe vormistusvigadest, selgitades, et kuvatõmmised saadeti just saatjate ja kuupäevade väljatoomiseks, kuna tegemist on kahe inimese vahelise dialoogiga.

Lisaks avastas tarbija tõlkes mitmeid sisulisi ja sõna-sõnalisi vigu, mis muutsid teksti mõtte arusaamatuks.

Kaupleja väitis vastu, et kuna tegu oli kõnekeelse tekstiga, tegi töö erandkorras partner, kelle emakeel on eesti keel. Samuti leidis kaupleja, et tarbija ei olnud alguses täpsustanud, et soovib iga sõnumit eraldi lehele koos autori nimega, ning soovitas tarbijal algsed pildid ise tõlke kõrvale kleepida.

Kaupleja keeldus vigu tunnistamast, väites, et tõlke on üle vaadanud mitu inimest, sealhulgas vandetõlk, kes kinnitas töö korrektsust.

Tarbija vaidlustas vandetõlgi hinnangu, kuna viimane õigustas tõlkevigu väitega, et algne tekst ongi segane. Tarbija tõi välja kaks olulist sisulist viga:

Algtekst "siin olles sa saad võlad sularahaga" oli tõlgitud kujul "sa võid maksta oma võlga sularahaga". Tõlkes muutus lause tähendus vastupidiseks (kas raha saadakse või seda tuleb ise maksta). Vandetõlk leidis, et tekst on küll segane, kuid "põhiolemus" (sularaha) on olemas.

Algtekst "sa maksad minu võlga" oli tõlgitud kujul "ma maksin enda võlga". Vandetõlk mõõnis, et tegu on trükiveaga (asesõnade ja aegade vahetus), kuid asus seisukohale, et see ei muuda teksti emotsionaalset sisu (viha).

Tarbija rõhutas, et sellised vead asesõnades ja tegusõna aegades muudavad tõlke kohtu jaoks kõlbmatuks ja seavad kahtluse alla kogu tõendusmaterjali usaldusväärsuse.

Kaupleja keeldus edasistest selgitustest, väites, et töö tehti vastavalt tarbija esialgsetele soovidele ja uued nõudmised esitati alles pärast töö valmimist. Kaupleja asus seisukohale, et kuna tegemist oli Messengeri vestluste, mitte ametlike juriidiliste dokumentidega, polnud juriidilise eksperdi kaasamine vajalik (hoolimata sellest, et tarbija teavitas eelnevalt tõlke kohtus kasutamisest ja kaupleja lubas vastavat spetsialisti). Tarbija tasus arve õigeaegselt, et viivitust vältida, kuid viis tõlke kontrollimiseks teise büroosse. Tarbija lasi kauplejal parandada vaid ühe trükivea, mida vandetõlk tunnistas, kuid kogu ülejäänud tõlketöö jäi vigaseks ja ebakvaliteetseks.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: teenuse eest tasutud EUR 372 tagastamine tarbija pangakontole.

Kaupleja seisukoht:

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas kaebuse kauplejale 11.11.2025. Kaupleja vastas tarbija kaebusele järgmiselt: Mul ei ole võimalust avada faili, mille te saatsite, kuna ma ei ole Eesti kodanik ega oma e residentsust. Soovin siiski märkida, et kõnealune isik tasus arve tehtud töö eest vabatahtlikult. Esitatud tõlge vaadati üle volitatud eesti soome tõlgi A.M. poolt.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas järgnevalt tarbija kaebuse kauplejale PDF-vormis. Kaupleja vastas, et tal ei ole eriti midagi lisada. Palun vaata lisatud A.M. parandusi ja küsi temalt lisainfot, kui vaja. Ma ei ole mingilgi moel pädev hindama tõlke kvaliteeti eesti keelde.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon hindas kõiki asjaolusid, esitatud tõendeid (e-kirjavahetus, tõlkematerjalid, A.M. arvamus, ECC dokumendid jne) ning leidis, et tarbija nõue on põhjendatud.

1. Kohaldatav õigus

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 18.07.2025 töövõtulepingu (tõlketeenus).

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija harilik viibimiskoht on Soome Vabariik.

Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond, Tallinn, Kristiine linnaosa, Kotkapoja tn 2a-10, 10615.

Kuivõrd mõlemad osapooled tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikkel 3 p 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid valinud lepingule kohaldatava õiguse.

Kui pooled ei ole kokku leppinud lepingule kohaldatavas õiguses, kuulub kohaldamisele tarbijalepingute korral Rooma I määruse artikkel 6. Artikkel 6 p 1 kohaselt ilma et see piiraks artiklite 5 ja 7 kohaldamist, on leping, mille füüsiline isik on sõlminud oma tegevus- või kutsealast välja jääval eesmärgil („tarbija”) teise isikuga, kes tegutseb oma tegevus- või kutsealal („kutseala esindaja”), reguleeritud selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja a) teostab oma majandus- või kutsetegevust riigis, kus on tarbija harilik viibimiskoht, või b) kutseala esindaja suunab mis tahes viisil sellised tegevused kõnealusesse riiki või mitmesse riiki, mille hulka kuulub ka kõnealune riik, ning et leping jääb nende tegevuste raamesse.

Toetudes Euroopa Liidu Kohtu väljakujunenud praktikale (liidetud kohtuasjad Pammer ja Hotel Alpenhof, C-585/08 ja C-144/09), on kaupleva tegevuse suunatus Soome tarbijatele selgelt tuvastatav järgmistest asjaoludest põhjal:

- (a)Kaupleja kasutab veebisaiti (translatiom.fi) ja vahendab kommunikatsiooni soome keeles;
- (b)Teenust pakutakse ja suunatakse otse Soome klientidele;
- (c)Kaupleja on osalenud Soome ametiasutuste (Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus Soomes) menetluses..

Seega kuulub lepingule kohaldamisele Soome Vabariigi õigus, täpsemalt Kuluttajansuojalaki 38/1978, edaspidi KSL).

2. Teenuse mittevastavus lepingule (puudused teenuses)

Tarbijalepingute puhul peab teenus vastama poolte kokkuleppele, tarbija õigustatud ootustele ning olema sobiv eesmärgiks, milleks see telliti.

Tarbija õigustatud ootused tulenevad eelkõige:

- 1.KSL 2 ptk 1 § – Kaupleja ei tohi anda eksitavat või ebaõiget teavet;
 - 2.Üldistest lepinguõiguse põhimõtetest – teenus peab vastama lepingu sisule, kokkulepitud eesmärgile ning tarbija mõistlikele ootustele, arvestades kaupleva antud teavet ja lubadusi.
- Käesoleval juhul oli tõlketeenuse eesmärk selgelt väljendatud juba töö tellimisel. Tarbija teatas kauplevale, et tõlkeid on vaja kasutamiseks kohtus ning palus lisada viited originaaltekstidele (saatja, kuupäev, vestluse kontekst). Kaupleja kinnitas vastuseks, et nende eesti-soome tõlkija on spetsialiseerunud just juriidilistele tõlgetele.

See kinnitus tekitab tarbijas õigustatud ootuse professionaalse, täpselt vormistatud ja kohtumenetluseks sobiva tõlke suhtes. Need avaldused moodustavad lepingu lahutamatu osa. Valminud tõlge ei vastanud nendele nõuetele.

(a)Vormistuse puudused

Tõlge tagastati ühe pika ja segase tekstiblokina, kus polnud eristatud saatjaid, saajaid ega kuupäevi. Tarbija oli saatnud Messenger vestlused kuvatõmmistena eesmärgiga säilitada saatjad ja ajamärgid, kuid kaupleja ei kajastanud seda tõlkes. Kaupleja soovitus „kleepige pildid ise kõrvale“ ei ole aktsepteeritav professionaalse tõlketeenuse puhul.

(b)Sisulised tõlkevead

Tarbija tõi välja mitu konkreetset näidet, mida komisjon hindab tõlkevigadeks.

Eriti selgelt avaldub see järgmises lauses: „sa maksad minu võlga“. Tõlge: „ma maksin enda võlga“. Vahetusi asendavad ja ajavorm, mis moonutab sündmuste käiku ja osapoolte rolle.

Need vead ei ole triviaalsed. Kohtumenetluses on tõendusmaterjali täpsus ja usaldusväärsus kriitilise tähtsusega. Moonutused seavad kahtluse alla kogu tõlke usaldusväärsuse. Tarbija esitas puudused viivitamata ja andis kauplejale võimaluse need parandada, kuid kaupleja keeldus.

Vandetõlgi A.M. arvamus ei vabasta kauplejat vastutusest. Komisjon leiab, et vandetõlgi hinnang oli liiga leebe ning ei arvestanud piisavalt tõlke konkreetset eesmärki – kohtu kasutamine. Asendade, ajavormide ja konteksti moonutamine seab kahtluse alla kogu tõlke usaldusväärsuse ning võib tarbijale tekitada märkimisväärset kahju (nt kohtuasjas positsiooni nõrgenemine).

Kokkuvõttes oli teenus oluliselt mittevastav lepingule ning ei vastanud eesmärgile, milleks see telliti. Puudused olid nii vormistuse kui sisulise kvaliteedi osas sedavõrd rasked, et tõlge ei olnud tarbijale kasutuskõlbulik.

3. Tarbija õigused puuduste korral ja lepingust taganemise õigustatus

Kuna tõlketeenus on intellektuaalne teenus, millele ei kohaldu otseselt KSL 8. peatükk, kohaldab komisjon analoogia alusel KSL 5. peatüki sätteid, mis käsitlevad lepingule mittevastavat täitmist.

KSL 5:16 § sätestab, et kui kaup (või analoogia alusel teenus) ei vasta lepingule, on tarbijal õigus nõuda puuduste tasuta kõrvaldamist (parandamist); hinna alandamist või lepingust taganemist ja kahju hüvitamist.

Tarbija kasutas esmalt parandamise õigust. Ta teatas puudustest viivitamata pärast tõlke saamist, esitas konkreetsed näited vigadest ning nõudis vormistuse parandamist ja sisuliste vigade kõrvaldamist. Kaupleja keeldus viiteid lisamast ning keeldus oluliste sisuliste vigade parandamisest, tuginedes vandetõlgi hinnangule.

Kuna kaupleja keeldus puudusi parandamast ega teinud seda mõistliku aja jooksul, tekkis tarbijal õigus lepingust taganeda KSL 5:19 p 3 alusel.

KSL 5:9 § sätestab, et lepingust taganemisel tuleb tagastada tarbijalt saadud raha täies ulatuses viivitamata. Seadus ei anna kauplejale õigust teha mahaarvamisi „osaliselt tehtud töö“ või „kulude kätte“ eesmärgil, kui leping lõppes kaupleja lepingurikkumise tõttu. Antud juhul ei olnud tõlge tarbijale kasutuskõlbulik, seega ei ole kauplejal alust nõuda tasu osalise teenuse eest.

Tagastamiskohustus tekkis kohe pärast tarbija taganemisavaldust. Tarbija on tasunud arve täies ulatuses, kuid ei saanud kokkulepitud kvaliteediga teenust. Seetõttu peab kaupleja tagastama 372 eurot täies ulatuses.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/