

TARBIJAKAITSEAMET

**ABIMATERJAL TARBIJALEPINGUTE
KOHTA
VÕLAÕIGUSSEADUSE JA
TARBIJAKAITSESEADUSE
ALUSEL**

2010

SISUKORD

OS A		Lk	VÕS-i §-d
	EESSÕNA	5	
1.	SISSEJUHATUS	8	
1.1	Mis on võlaõigus	8	
1.2	Kes on tarbija	8	34
1.3	Rahaliste kohustuste tekkimise alused	9	
2.	LEPINGU MÕISTE	9	8-34
2.1.	Ettepanek teha pakkumus ja pakkumus	10	
2.1.	Ettepanek teha pakkumus	10	16
1.			
2.1.	Pakkumus	11	16
2.			
2.1.	Nõustumus	12	20
3.			
2.1.	Lepingu vorm	12	
4.			
2.2.	Kõrvalkohustused	13	
2.2.	Käendusleping	14	142 – 155
1.			
2.2.	Leppetrahv	14	158 – 163
2.			
2.2.	Viivis	15	113; 94
3.			
3.	ÕIGUSKAITSEVAHENDID KOHUSTUSTE RIKKUMISEL	15	100 – 118
3.1.	Kohustuse täitmise nõue	16	
3.2.	Lepingust taganemine	16	188 – 194
3.3.	Lepingu ülesõtlemine	17	
3.4.	Hinna alandamine	18	
3.5.	Kahju hüvitamise nõue	18	127 – 140
4.	VÕLAÕIGUSSEADUSE PÕHIMÕTTED	18	5 – 7
4.1.	Seaduse dispositiivsuse põhimõte (tarbijalepingute puhul domineeriv imperatiivsus)	18	
4.2.	Hea usu põhimõte	20	
4.3.	Mõistlikkuse põhimõte	20	
5.	TÜÜPTINGIMUSED	21	35 – 45
5.1.	Tüüptingimuste olemus	21	
5.2.	Eraldi kokkuleppe eelistamine	22	
5.3.	Järelevalve tüüptingimuste kasutaja üle	23	
6.	LEPINGUTE LIIGID	23	
7.	MÜÜGILEPING	24	208 – 237

7.1.	Müügilepingu ja töövõtulepingu eristamine	24	
7.2.	Müügilepinguga seonduvad mõisted	24	
7.2. 1.	Asi ja kaup	25	
7.2. 2.	Müüja ja kaupleja	25	
7.2. 3.	Lepingutingimustele mittevastavusest (puudusest) müüja teavitamine ja kauplejale pretensiooni esitamine	26	
7.3.	Müügilepingu üldiseloostus	26	
7.3. 1.	Tarbijalemüük	26	208
7.3. 2.	Ostu tõendav dokument	27	
7.3. 3.	Asja üleandmise ja selle eest tasumise kohustus, sh ettemaks	28	209; 213
7.3. 4.	Kasutusjuhend	30	211
7.3. 5.	Asja vastavus nõuetele (<i>lepingutingimustele</i>)	30	217
7.4.	Tarbija õigused asja mittevastavusel lepingutingimustele (<i>puuduse esinemisel</i>)	32	
7.4.1.	Müüja vastutuse ajaline piirang asjal puuduse esinemisel	32	218
7.4.2.	Asja lepingutingimustele mittevastavusest (<i>puudusest</i>) teatamise tähtaeg	34	220
7.4.3.	Asja parandamine või asendamine võimalikkuse aspektist	34	222
7.4.4.	Asja parandamine või asendamine müüjale tekkivate ebamõistlike kulude aspektist	36	222
7.4.5.	Aegumistähtajad asja asendamisel ja parandamisel	36	227
7.4.6.	Kulude kandmine asja parandamisel või asendamisel	37	222
7.4.7.	Müüjapoolne müügilepingu oluline rikkumine (<i>muuhulgas lepingust taganemise õigus (e õigus ostusumma tagasinõudmiseks)</i>)	38	223
7.4.8.	Asja parandamine tarbija poolt	40	222
7.5.	Müügigarantii (ja selle eristamise vajadus pretensiooni esitamisest)	41	230; 231
7.5.1.	Müügigarantii üldiseloostus	41	
7.5.2.	Müügigarantii andja	43	
7.5.3.	Müügigarantii maksumus	43	
7.5.4.	Müügigarantii erisused tarbijalemüügil	44	
7.6.	Müük näidise kirjelduse või mudel järgi	44	226
7.7.	Müügilepinguga seonduvad kahju hüvitamise erisused	45	225
8.	TÖÖVÕTULEPING	46	635 – 657
8.1.	Töövõtuleping ja selle eristamine müügilepingust	46	635 – 638

8.2.	Tarbijatöövõtt	47	635
8.3.	Töövõtulepingu hind ja selle tasumine	47	637
8.3.1.	Eelarve	48	639; 637
8.4.	Töö vastavus lepingutingimustele (nõuetele)	48	641
8.5.	Töövõtja vastutus ja tarbija õigused töö lepingutingimustele (nõuetele) mittevastavuse puhul	50	642; 644; 646
8.6.	Tarbijatöövõtulepingu oluline rikkumine (muuhulgas lepingust taganemise õigus (e õigus ostusumma tagasinõudmiseks))	51	647
8.7.	Töövõtulepingu ülesõtlemine tarbija algatusel kui töövõtja ei ole rikkunud lepingutingimusi	52	655
8.8.	Töövõtugarantii (ja selle eristamise vajadus pretensiooni esitamise õigusest)	52	650
8.9.	Töö lepingutingimustele mittevastavusest (puudusest) tulenevate nõuete aegumistähtaja algus	53	651
8.10.	Muud töövõtulepinguga seonduvad erisused	53	
8.10.1.	Tellija viivitus	53	652
8.10.2.	Töö hävimine, halvenemine või teostamatuks muutumine tellijast tulenevatel põhjustel	54	653
8.11.	Pandiõigus	54	654
9.	VÕÖRANDAMIS- JA TEENUSTE OSUTAMISE LEPINGUTE ERILIIGID	55	
9.1.	Koduukseleping	57	46 – 51
9.2.	Sidevahendi abil sõlmitud leping	61	52 – 62
9.2.1.	Tarbijale andmete esitamise kohustus	62	54; 54 ¹ ; 55;
9.3.	Arvutivõrgu abil sõlmitud lepingud	64	62 ¹
10.	FINANTSTEENUSED	65	
10.1.	Elektroniline maksevahend	65	734 – 746
11.	KINDLUSTUSLEPINGUD	67	422 – 567
12.	REISIMISEGA SEONDUVAD LEPINGUD	67	
12.1.	Pakettreisileping	67	866 – 882
12.1.1.	Mida reisija peab teadma pakettreisilepingu sõlmimisel	68	867; 869; 870
12.1.2.	Reisija õigused lepingu muutmisel	70	871; 872
12.1.3.	Reisija õigus lepingust taganeda	71	874
12.1.4.	Reisija õigused lepingu rikkumisel	72	875; 876
12.2.	Reisijaveoleping	72	824 – 853
12.2.1.	Vedaja kohustused ja vastutus	73	836
12.2.2.	Pagas	73	834
12.3.	Lennureisija õigused	74	
12.4.	Majutusettevõtetega seonduvad lepingud	74	
12.4.1.	Asja hoidmine majutusettevõttes	74	911 – 915
12.5.	Ehitise ajutise kasutamise leping	75	379 – 388
13.	TARBIJA ÕIGUSTE ERISUSED KINNISASJAGA SEOTUD LEPINGUTE	77	

	PUHUL		
14.	ALAEALISTE TEOVÕIMEGA SEONDUVAD PROBLEEMID	82	
15.	INSTRUMENDID TARBIJA RIKUTUD ÕIGUSTE TAASTAMISEKS	83	
15.1.	Tarbija kaebuse lahendamise üldine kord	83	
15.1.1.	Tarbijakaebuse olemus	83	
15.1.2.	Tarbijakaebuse esitamine	84	
15.2.	Kaebuse lahendamine komisjonis	85	
15.3.	Tarbijakaitseameti võimalused tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamise nõudeks	86	

EESSÕNA

Käesolev materjal on koostatud Tarbijakaitseameti juristide ja teiste spetsialistide poolt. Seega tuleb rõhutada materjali põhiliselt tarbijakaitseameti praktikale tuginevat käsituslaadi, sest võlaõigusseadusele tuginev kohtupraktika on praeguseni üldistuste tegemiseks ebapiisav.

Materjali adressaadiks on eelkõige tarbija, kuid ka kaupmees, sest seadusi tundva ja nende nõudeid täitva kaupleja kaudu on tagatud sadade ja tuhandete tarbijate õiguste kaitse.

2004.a andis Tarbijakaitseamet välja Väikese võlaõigusseaduse käsiraamatu tarbijale. Käsiraamat ei ole kaugeltki aegunud, kuid sellest ajast alates on võlaõigusseadusse tehtud mitmeid muudatusi, samuti on Tarbijakaitseamet omandanud märkimisväärse kogemustepagasi võlaõigusseaduse alusel tarbijakaebuste lahendamisel, mis võimaldab teha nimetatud väljaandega võrreldes enam üldistusi.

Teine põhjus käesoleva materjali koostamiseks on asjaolu, et 2004.a jõustus praegu kehtiv tarbijakaitseadus, milline rõhutab võlaõigusseaduse tähtsust tarbijate õiguste kaitsmisel.

Tarbijakaitseaduse § 1 lg 4 kohaselt tarbijale kauba või teenuse pakkumisel või müümisel või muul viisil turustamisel kohaldatakse eelkõige tarbijakaitseadust ja järgmisena on nimetatud võlaõigusseadust. See on esmane viide võlaõigusseaduse tähtsusele tarbijate õiguste kaitsel.

Võlaõigusseadus näeb ette sätete kohustuslikkuse ehk sätete rikkumise keelamise mitmetes valdkondades, kus sõlmitud lepingute üheks pooleks on tarbija. Sellisteks valdkondadeks on eelkõige müügileping ja tövõtuleping, samuti mitmed teised lepinguliigid, mis leiavad käsitlemist käesolevas materjalis

Nimetame siinkohal näitena võlaõigusseadusega reguleeritud valdkondi, millistes üheks lepingupooleks saab olla vaid tarbija (rõhutame, et tegemist on valdkondadega, kus tarbijaks mitteolev isik ei saa olla ostja või teenuse

tellijana lepingupooleks): koduukseleping, sidevahendi abil sõlmitud leping, tarbijakrediidileping, ehitise ajutise kasutamise leping.

Kui võlaõigusseadus eraõigusliku seadusena annab raamistiku, millest tuleb lepingute sõlmimisel lähtuda, siis tarbijakaitse seadus avalikõigusliku seadusena sätestab omakorda õiguslikud instrumendid sätete kohustuslikkuse ehk nende müüjapoolse rikkumise keelu tagamiseks kuni sanktsioonide kohaldamiseni kaupleja suhtes.

Tarbijakaitse seaduse § 41, samuti § 41¹ kohaselt on Tarbijakaitseametil õigus nõuda tarbijate huve kahjustava tegevuse lõpetamist, sealhulgas võlaõigusseaduses sätestatu eiramise korral teha rikkujale ettekirjutus või pöörduda Eesti Vabariigi nimel hagiga kohtusse ning nõuda kauplejalt tarbijate õiguste rikkumise lõpetamist ja rikkumisest hoidumist.

Seega saame tõdeda asjaolu, et võlaõigusseadus, seda eriti koosmõjus tarbijakaitse seadusega, on tarbijate õiguste tagamisel olulise tähtsusega.

Käesoleva materjali eesmärgiks on tarbijale ülevaate andmine tema õigustest ja kohustustest lepingulistest suhetes ja seda on püütud teha tarbijale võimalikult arusaadaval moel.

Peamine tähelepanu on pööratud neile valdkondadele, millega tarbijal tuleb kõige sagedamini kokku puutuda. Samas tõdeme, et käesolev materjal ei suuda pretendeerida ammendava vastuse andmisele kõikidele tekkida võivatele küsimustele ega ülevaadet kõigest, mis puudutab võlaõigusseaduses tarbijaga seonduvat.

Miks käsitletav seadus kannab võlaõigusseaduse nime?

Tavatarbijal, see tähendab inimesel, kes ei oma erilisi juriidilisi teadmisi, võib tekkida küsimus, et mis see kõik minusse puutub – ma ei ole kellelegi võlgu ega kavatse ka mitte kellelki midagi laenata.

Tavatarbija jaoks avab ehk kõige paremini seaduse sisu selle vahepealne nimevariant seaduse vastuvõtmisel – **lepingute ja lepinguväliste kohustuste seadus**.

Siinkohal võib tarbijal tekkida järgmine küsimus – milleks mulle seadus lepingutest – ei kavatse lähitulevikus osta maja ega korterit või muud suuremat. Aga iga päev käime toidupoes ja ostame leiba või piima. Ei oma tähtsust, kas ostame kinnisasja, auto või pätsi saia või laseme hoopis kingakontsa plekid vahetada – ikkagi on tegemist lepingu sõlmimisega.

Loodame, et eeltoodu ja järgnev selgitab, et võlaõiguslike lepingutega puutume kokku igapäevaselt ja neid reguleeriva õiguse tundmine tuleb tarbijale igal juhul kasuks.

Võlaõigusseadus sätestab, millal tekib ühel isikul teise isiku suhtes varaline kohustus. Näiteks müügilepingu puhul, olgu tegemist kasvõi nõöpnõela ostmisega, kohustub üks lepingupool (müüja) asja – antud juhul nõöpnõela – ostjale üle andma, ostja aga kohustub selle eest maksma asja hinna. Tekkis lepinguline suhe müüja ja ostja vahel.

Põhiliseks õiguste ja kohustuste tekkimise aluseks ongi leping.

Üks kesksemaid võlaõiguse põhimõtteid on lepinguvabadus. See tähendab, et igaüks võib sõlmida just täpselt selliseid lepinguid nagu ta tahab, kusjuures nõuetekohaselt sõlmitud leping omandab seaduse jõu ja seega on täitmiseks kohustuslik. Siiski tähelepanu – eespool käsitlesime teatud sätete rikkumise keeldu ja lepingupoolte kohustust seadusesätteid järgida tarbijalepingute puhul. Järelikult ei ole võimalik alati kõiges järgida lepinguvabaduse põhimõtet. Seda vaatleme edaspidi ühe võlaõigusseaduse põhimõtte – dispositiivsuse põhimõtte (hiljem näeme, et selle keerulise mõiste taga on täiesti arusaadav sisu) – käsitlemisel.

Võlaõigusseadusel on kaks põhilist ülesannet.

Esiteks on selle mahuka seadusega, milles on üle tuhande paragrahvi, püütud reguleerida võimalikult kõiki elus ette tulla võivaid olukordi, millele isik lepingut sõlmides sageli ei mõtle.

Teiseks on oluliseks võlaõigusseaduse ülesandeks, eriti lepingute puhul, mille pooleks on tarbija, nõrgema poole kaitse.

Igaühel meist on kindlasti kogemusi kauba müüja või teenuse osutajaga, kes oma lepingutingimusi tarbijatele dikteerivad või püüavad oma seadusejärgsete kohustuste täitmisest mööda hiilida.

Võlaõigusseaduse koostamisel lähtuti põhimõttest, et tarbija on nõrgemaks lepingupooleks. Nii kehtib võlaõigusseaduses terve rida seadusesätteid, millest tarbija kahjuks kõrvale kalduda ei tohi. Selliste sätete puhul võib seadusest kõrvale kalduda üksnes tarbijale soodsamaid lepingutingimusi pakkudes. Tarbija kahjuks sõlmitud kokkulepete asemel kohaldatakse seaduses sätestatud.

Eeltoodu selgitab võlaõigusseaduse vastuvõtmise vajalikkust tarbijate huvide kaitse aspektist lähtudes.

Oluliseks põhjuseks oli ka vajadus harmoneerida Eesti õigus Euroopa Liidu õigusega. Võlaõigusseadusega harmoneeriti 8 tarbijakaitse seisukohalt väga olulist direktiivi ja kokku harmoneeriti enne 2004.a 1. maid, so Eesti liitumist Euroopa Liiduga, üle kahekümne direktiivi.

Inimeste vaba liikumisega Euroopa Liidus kaasneb ostude sooritamine teistes riikides. Tarbija kindlustunde tagamiseks oli vajalik vastava valdkonna õigusliku regulatsiooni ühtlustamine. Kui eestlane ostab midagi Pariisis või rootslane Pärnus, siis tema õigustes ei ole enam põhimõttelisi erinevusi.

Küsimuste tekkimisel on tarbijatel võimalik saada lisateavet Tarbijakaitseameti infotelefonil 1330, 620 1707 või e-posti aadressil: info@tka.riik.ee.

Kui tegemist on teises Euroopa Liidu liikmesriigis tekkinud tarbijakaitseprobleemiga, saab teavet telefonil 6 201 736 või e-posti aadressil: consumer@consumer.ee.

Arvestades asjaolu, et tarbijate õiguste kaitsele suunatud õigus areneb ja muutub, otsustas Tarbijakaitseamet käesoleva materjali avaldada elektrooniliselt – vaid ameti veebilehel. See võimaldab seadusemuudatuste operatiivset kajastamist materjalis.

Märkus: Käesoleva materjali näidetes kasutatud nimed on välja mõeldud või muudetud ja ei oma midagi ühist võimalike samanimeliste isikutega.

1. SISSEJUHATUS

Esmalt kogu materjali läbivast kolmest lühendist:

võlaõigusseadus	– VÕS;
tarbijakaitseseadus	– TKS;
Tsiviilseadustiku üldosa seadus	– TsÜS.

1.1 MIS ON VÕLAÕIGUS

Võlaõigus on eraõiguse õigusharu, mis käsitleb võlasuhteid tsiviilkäibes. “**Võlal**” ei ole midagi tegemist moraalse pretensiooniga vaid “**võlgnemisega**” ehk **kohustusega**.

Tarbijakaitsest aspektist reguleerib võlaõigus võlasuhteid füüsiliste ja juriidiliste isikute vahel, kellel on võlasuhe ja kes on **põhimõtteliselt võrdväärsed**.

Võlasuhe on õigussuhe, mis tekib **kahe** osapoole vahel. Üks osapooldest on **võlgnik** ja teine **võlausaldaja**.

Võlasuhete sisuks on tavaliselt üks või mitu teatud **soorituse** tegemise või tegemata jätmise kohustust, mille tulemusena peab toimuma väärtuste üleandmine **kohustatud isikult (võlgnikult) õigustatud isikule (võlausaldajale)**.

Tarbijakaitse seisukohalt omab tähtsust eelkõige kohustus teha sooritus – anda üle asi (kaup) või osutada teenus, mille eest tarbijal tekib kohustus tasuda.

Tarbijaga seonduvad võlasuhted saavad tekkida eelkõige **lepingu alusel**.

1.2 KES ON TARBIIJA

Tegemist on põhimõttelise tähtsust omava küsimusega, sest tarbija ja tarbijaks mitteoleva isiku õigused erinevad võlaõigusseaduse kohaselt paljudes küsimustes väga oluliselt. Erinevates riikides on tarbija määratlus lahendatud erinevalt – mõningates riikides võib tarbijaks olla ka füüsilisest isikust ettevõtja ja isegi väiksem(a käibega) äriühing, samuti mittetulundusühing.

Eestis on küsimus lahendatud täiesti üheseltmõistetavalt: **TARBIIJA** on VÕS-is (§ 34) määratletud kui füüsiline isik – see tähendab inimene, kes teeb tehingu, mis ei seonu tema iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega. Sisuliselt samuti on tarbija määratletud TKS-is. Eestis ei ole tarbijaks äriühingud ega füüsilisest isikust ettevõtjad. Samuti ei ole tarbijana kaitstud mittetulundusühingute, sealhulgas näiteks korteriühistute õigused.

Tarbija määratluse juures tuleb pöörata tähelepanu asjaolule, et tarbijaga sõlmitud lepinguga on tegemist vaid juhul, kui esinevad **üheaegselt** kaks tunnust:

- tegemist peab olema füüsilise isikuga, see tähendab inimesega;
- tehing peab olema tehtud selle inimese eravajaduste rahuldamiseks.

Näide: *Füüsilisest isikust ettevõtja Märt Mänd, kes tegeleb oma majandus- ja kutsetegevuses iluaiandusega, ostis kauplusest elektrilise hekilõikuri. Ostudokumendile oli ostjana märgitud FIE M. Mänd.*

Antud juhul ei ole tegemist tarbijalepinguga, sest ostja kasutab ostetud asja oma majandus- ja kutsetegevuses.

Kordame, et loomulikult ei ole tarbijalepinguga tegemist ka juhul, kui asja või teenuse ostjaks on äriühing või ka näiteks korteriühistu.

Võib tekkida küsimus, et miks on tarbijale ja tarbijalepingutele pööratud nii suurt tähelepanu. Vastus tuleneb tarbijaõiguse põhieeldusest. Jällegi kordame – tarbija on suhtes asja müüjaga või teenuse osutajaga lepingusuhte nõrgemaks pooleks ning tema teadmised vastavast valdkonnast ja tema materiaalsed võimalused oma huve kaitsta jäävad reeglina alla asja müüja või teenuse osutaja omadele. Sellele lisaks on ettevõtjal, eriti suurel firmal, alati kergem oma õigusi maksma panna kui tarbijal.

1.3 RAHALISTE KOHUSTUSTE TEKKIMISE ALUSED

Võlasuhted võivad peale lepingute tekkida ka **seaduse alusel** ehk täpsemalt teatud käitumise või teatud olukordade tulemusel, millega seadus seostab õiguslikud tagajärjed **kohustuste** kujul (näiteks tarbija õigus esitada teatud aja jooksul ja teatud tingimustel müüjale pretensioon ehk nõudmine ostetud asjal puuduste esinemise korral, samal ajal määratleb seadus sellise pretensiooni esitamise tähtaja). Lisaks eeltoodule võib võlasuhte tekkimise aluseks olla lepingueelsest suhtest tuleneva kohustuse rikkumine, kahju õigusvastane tekitamine, alusetu rikastumine, käsundita asjaajamine või tasu avalik lubamine. Viimased käesolevas materjalis käsitlemist ei leia.

2. LEPINGU MÕISTE

Lepingu mõistest paremaks arusaamiseks tuleb esmalt käsitleda mõistet “tehing”. See mõiste on avatud tsiviilseadustiku üldosa seaduses. Tehing on toiming või omavahel seotud toimingute kogum, milles sisaldub kindla õigusliku tagajärje kaasatoomisele suunatud tahteavaldus (tsiviilseadustiku üldosa seadus – TsÜS § 67 lg 1).

Lepinguks loetakse mitmepoolseid tehinguid. See tähendab, et leping jõustub alles siis, kui sellega on mitu isikut nõus ning siis muutub see tehing kõikide selle osapoolte jaoks siduvaks. Lepingu ehk mitmepoolse (vähemalt (ja tarbijalepingu puhul tavapäraselt) kahepoolse) tehingu eelduseks on mitme isiku tahteavaldus, kusjuures mitmele isikule tekivad õigused ja kohustused.

Igapäevases elus on kõige levinum müügileping. Alati on vaja poest midagi osta – olgu need toiduained või muud tarvilikud asjad.

Leping sõlmitakse poolte vahel kokkuleppe teel, pakkumuse esitamise ja sellele nõustumise andmisega, seega kahe vastastikuse tahteavalduse tegemise teel.

2.1. ETTEPANEK TEHA PAKKUMUS JA PAKKUMUS

Kindlasti tuleb ostja õiguste kaitsel vahet teha kahe mõiste vahel:

- **pakkumus** (isikule suunatud ettepanek sõlmida leping ehk ofert) ja
- **ettepanek teha pakkumus** (vt osa 2.1.1.).

Pakkumuse eristamine ettepanekust teha pakkumus omab teatud situatsioonides tarbija jaoks oma õigustes orienteerumiseks olulist tähtsust. Sellest johtuvalt selgitame nende mõistete sisu lähemalt.

2.1.1. ETTEPANEK TEHA PAKKUMUS

Ettepanek teha pakkumus on ettepanek, mis ei ole suunatud konkreetsele isikule (VÕS § 16) ja seisneb tavaliselt kas reklaami, kataloogide või muu sarnase saatmises. Samuti on ettepanekuks teha pakkumus ka müügisaaalis kauba väljapanek koos hindadega (VÕS §16 lg 2 ja lg 3). Sellist ettepanekut teha pakkumus ei saa lugeda otseseks lepingu sõlmimise ettepanekuks. Sellest tulenevalt ei ole see võlaõigusseaduse kohaselt müüjale siduv. **Küll aga võib, eriti sageli just hindade erinevuse tõttu reklaamis või hinnasildil võrreldes kassas tegelikult küsitavaga, olla tegemist tarbijakaitseseaduse või reklaamiseaduse nõuete rikkumisega.**

Üldlevinud on reklaami posti teel saatmine. Pea iga päev leiame oma postkastist mitmesuguseid voldikuid ja mõnikord ka katalooge pakkumistega (NB! Mitte pakkumustega võlaõigusseaduse mõistes) ehk ettepanekutega, mida ei saa lugeda pakkumuseks, sest see ei ole suunatud konkreetsetele teile. Teil on õigus võtta müüjaga ühendust, täpsustada lepingutingimusi ning anda omapoolne nõusolek lepingu sõlmimiseks, mis oleks antud juhul käsitletav teiepoolse pakkumusega. Samas on teil õigus jätta reklaam tähelepanuta ja visata see ära.

Näide: *Kauplus Hea Töö Riist, kasutades otsepostitust, reklaamis mootorsaage MSU hinnaga 3000 krooni. Sander Saag, olles saanud sellise reklaami, võttis selle kaasa ja seadis sammud kauplusesse. Seal selgus, et sae hind on tegelikult 1000 krooni võrra kallim.*

Näide: *Tarbija Ants Arukas läks meesteriiete poodi, leidis sealt nii väljanägemise kui hinna poolest sobiliku ülikonna ja läks selle eest kassasse maksma. Kassas selgus, et ülikond maksab mitte 1500 krooni, nagu on kirjutatud hinnalipikule, vaid 3500 krooni. Selle hinna eest Ants ülikonda nõus ostma ei olnud ja nõudis, et rõivad müüakse talle 1500 krooni eest.*

Küsimus: Kas Sander ja Ants võivad kaupluselt nõuda vastavalt saagi 3000 krooni ja ülikonda 1500 krooni eest?

Vastus: Ei või, sest tegemist on võlaõigusseaduse mõistes ettepanekuga teha pakkumus. Sellest johtuvalt ei ole neil õigust nõuda ei ülikonda ega saagi selle hinna eest, mis on teavitatud. Nad võivad ostust lihtsalt loobuda.

Viimases kahes näites esitatud väärteabe andmine tarbijale on keelatud tarbijate kaitseks kehtestatud avaliku õiguse õigusaktide, eelkõige TKS alusel.

Nimelt loetakse TKS § 12³ lg 2 p 4 kohaselt eksitavaks kaubandusvõtteks muu hulgas ebaõiget teavet kauba hinna kohta. Ebaausa kauplemisvõtte kasutamine kaupleja poolt on keelatud ja selle keelu eiramine on karistatav (vastavalt TKS § 12¹ lg 2 ja § 47¹). Reklaamiseadus aga keelab eksitava reklaami avalikustamise ja näeb samuti sellise tegevuse eest ette vastutuse.

Näited on toodud selliste olukordade kohta, kus tarbija saab koheselt aru tema suhtes ebaausast käitumisest.

Oluliselt odavamate igapäevaostude või mitmete asjade üheaegse ostu korral ei pruugi selline arusaam olla nii ühene ja müüja seadusevastane käitumine võib selguda alles kodus ostukotti lahti pakkides.

Tarbija peab olema tähelepanelik ja kõige parem viis on, avastanud eksituse, probleemi lahendada kohe kassa juurest lahkumata. Hiljem probleemi avastamisel tuleks minna kauplusesse koos ostu ja ostu tõendava dokumendiga ning esitada pretensioon.

Tarbija on õigus selline eksimuse või pettuse mõjul tehtud tehingu tühistada (alus TsÜS § 92 (eksimus) ja § 94 (pettus)) ehk teisisõnu lepingust taganeda ja nõuda ostu eest makstud raha tagasi. Paraku ei näe seadus ette võimalust, et ostja võiks saada ostetu hinnaga, mis oli reklaamis või kauba juures oleval hinnalipikul.

2.1.2. PAKKUMUS

Pakkumus (ofert) on ühe poole poolt tehtud **lepingu sõlmimise ettepanek**, mis on piisavalt määratletud (§16 lg 1).

***Näide:** Tarbija Kai Kauniste läks sooviga osta uus pluus kauplusse Moodne Riie ja palus müüjal näidata heleroosasid pluuse. Müüja pakkus välja erinevad pluusid ja Kai leidiski pluusi, mis talle väga meeldis. Müüja nimetas selle hinna ja see rahuldab tarbijat. Ta proovis pluusi selga, läks sellega kassasse ja maksis ostu eest. Pluus pakiti Kaile ära ja ulatati talle.*

Müüja, pakkudes tarbijale valimiseks pluuse, tegi Kaile pakkumuse.

***Näide:** Ühel päeval avastate oma postkastis kinnise ümbriku ning avades näete, et see on kauba või teenuse pakkumine, mis on suunatud konkreetselt teile. Ümbriku peal on kirjas teie nimi ja aadress ning ümbriku sees soodne pakkumine.*

Viimasel kahel juhul on tegemist pakkumusega. Esimesel juhul tegi pakkumuse müüja teile otse kaupluses. Teisel juhul on pakkumus suunatud personaalselt teile (ümbrikul teie aadress ja nimi) ja teiepoolse huvi

olemasolul suundute kauplusesse, annate oma nõustumuse (sooviga sõlmida leping).

2.1.3. NÕUSTUMUS

Nõustumus (aktsept) on otsese tahteavaldusega nõusolek sõlmida leping (VÕS § 20 lg 1).

Leping on sõlmitud, kui teine lepingupoolpool nõustub pakkumusega.

Vaikimist ja tegevusetust ei loeta reeglina nõustumuseks, välja arvatud vaid siis, kui (VÕS § 20 lg 2):

- see tuleneb seadusest;
- lepingupoolte kokkuleppest;
- pooltevahelisest praktikast;
- poolte tegevus- või kutsealal kehtivatest tavadest.

Seega – lepinguga võib kindlaks määrata, et vaikimine tähendab nõusolekut. Oluline on, et selleks peavad pooled eelnevalt kokku leppima.

Lepingus peab olema kirjas, et muudatustest teatatakse teatud aeg ette.

***Näide:** AS Eesti Energia muutis oma lepingute üldtingimusi ja teatas klientidele, et juhul, kui kahe nädala jooksul peale tutvumist uute tingimustega küsimusi ei teki, loetakse klient uute tüüptingimustega nõustunuks.*

Tarbijale tellimata asja saatmise või teenuse osutamise korral ei loeta tarbija vaikimist või tegevusetust tarbija nõustumuseks ja majandus- või kutsetegevuses tegutseval isikul ei teki tarbija vastu nõudeid (VÕS § 99 lg 1).

2.1.4. LEPINGU VORM

Lepingut võib sõlmida kas **suulises või kirjalikus vormis**. Ainult teatud lepinguliikidele on seadusega ette nähtud kirjalik vorm. Teatud lepingud (nimetame siinkohal eelkõige kinnisvaraga seotud lepinguid) peavad olema kas notariaalselt kinnitatud või notariaalselt tõestatud. Tehingu seaduses sätestatud või lepingupoolte poolt kokkulepitud vormi järgimata jätmise korral on tehing tühine (TsÜS § 83).

Kuigi seadus ei näe enamasti ette lepingu kirjalikku vormi, on siiski paljudel juhtudel (eriti hinnalisemate asjade – näiteks mööbli, uste, akende jms – tellimisel) kindlasti soovitatav sõlmida leping kirjalikus vormis ja selles täpselt määratleda poolte õigused ja kohustused.

Sõlmides suulise lepingu on tarbijal hiljem raske tõendada, et müüja või teenuse osutaja on lepingust tulenevaid kohustusi rikkunud.

Näide: *Tarbija soovis oma korterile paigaldada plastaknad. Et toad olid päikesepoolsed, soovis ta kolmekordseid selektiivklaasist pakette. Müüja ütles, et loomulikult paigaldatakse tarbija poolt nõutud klaasid. Leping sõlmiti suuliselt, ainsaks dokumendiks tarbijale jäi makset tõendav tšekk-arve. Selles oli kirjas vaid iga akna maksumus ja paigaldustasu. Tegelikult paigaldati akendele kahekordsed tavaklaasist paketid.*

Sellise vaidluse puhul on äärmiselt raske, kui mitte võimatu, tõendada, et tarbija soovis kolmekordse selektiivklaasiga akende paigaldamist.

Tsiviilõiguslik vaidlus võib sellises olukorras kujuneda tarbija jaoks närvesöövalt pikaks ja kulukaks ning kas see lõpeb tarbijat rahuldava tulemusega, pole üldse kindel.

Teatud juhtudel sõlmivad pooled **eellepingu** ehk kokkuleppe, millega pooled kohustavad tulevikus sõlmima lepingu eellepingus kokkulepitud tingimustel. Kui seadus sätestab lepingule vorminõude, siis peab eelleping olema sõlmitud samas vormis, mis leping.

Tähtis on teada **lepingu sõlmimisvabaduse** põhimõtet. Selle kohaselt on isikul vabadus lepingut sõlmida või lepingu sõlmimisest keelduda. Keegi ei saa inimest sundida sõlmima lepingut vastu tema tahtmist, välja arvatud juhul, kui see on ettenähtud õigusaktidega (lepingu sõlmimissund nt jäätmeäitluse valdkonnas). Samuti tarbides elektrit, vett või soojust ei pääse tarbija mööda sellekohaste lepingute sõlmimisest vastavate firmadega, seega esineb **lepingu sõlmimissund**. Seadusest tulenevaid selliseid regulatsioone leidub näiteks ka transpordi (nt ühistranspordi kasutamisel selle eest tasumise sund) valdkonnas.

Samas on seadusest mittetulenev kohustus ehk sund käsitletav agressiivse kauplemisvõttena.

TKS § 12⁵ on toodud agressiivsete kauplemisvõtete loetelu. TKS § 12¹ keelab ebaausate kauplemisvõtete kasutamist, see hõlmab ka agressiivseid kauplemisvõtteid ja müüja poolt selle keelu eiramist toob kaasa vastutuselevõtmise TKS § 47¹ alusel.

Lepingu sõlmimisvabaduse kõrval esineb teatud juhtudel

Leping on lepingupooltele täitmiseks kohustuslik (VÕS § 8).

Selle põhimõtte alusel omandab leping selle sõlmimisega seaduse jõu. Lepingu sõlmimisega tekib õigus nõuda lepingu täitmist.

Kuid sellega seoses võib tekkida ka terve rida muid kohustusi, mis on teatud määral lepingu põhieesmärgiga seotud (näiteks lisaks asja müügile ka selle kohaletoimetamine või paigaldamine) või tagavad lepingu täitmist (käendus, garantii).

2.2. KÕRVALKOHUSTUSED

Lepingu tagamiseks võib selles ette näha kõrvalkohustusi, milleks näiteks on käendus (VÕS §-d 142 – 155), leppetrahv (VÕS §-d 158 – 163), samuti asja kohaletoimetamine ja paigaldamine.

Kõrvalkohustused võib kokku leppida eraldi lepinguga, kuid nad võivad sisalduda ka põhilepingus. Kui seadus näeb lepingule ette kindla vormi, peab samas vormis olema sõlmitud ka kokkulepe kõrvalkohustuste kohta.

2.2.1. KÄENDUSLEPING

Käenduslepinguga kohustub käendaja vastutama võlausaldaja ees kolmanda isiku (põhivõlgniku) kohustuste täitmise eest. Kohustuste rikkumise korral vastutavad põhivõlgnik ja käendaja võlausaldaja ees solidaarselt. Tarbijakäendusleping peab olema sõlmitud kirjalikus vormis.

***Näide:** tarbija ostab pesumasina, mille eest tasub järelmaksuga. Müüja on sellega nõus, et osa ostuhinnast tasutakse hiljem, kuid soovib siiski täiendavat kindlust, et ostuhind saaks tasutud. Nii käendab naaber N ostjat, sõlmides selleks müüjaga kirjaliku lepingu. Lepingu kohaselt kohustub N tasuma ostuhinna juhul kui ostja seda ei tee.*

2.2.2. LEPPETRAHV

Leppetrahv (VÕS § 158 – 163) on **lepingus ettenähtud** kohustust rikkunud lepingupoole kohustus maksta kahjustatud lepingupoolele lepingus määratud rahasumma.

Seadus eristab kahte õiguskaitselahendit: leppetrahvi ja viivist. Leppetrahv on lepingu rikkumise puhul rakendatav sanktsioon (selle eesmärgiks on kahju hüvitamise lihtsustamine). **Leppetrahvi** eripäraks on see, et seda **saab nõuda ainult siis, kui lepingu pooled on leppetrahvis kokku leppinud**. Ilma leppetrahvi maksmise kokkuleppeta leppetrahvi maksmist nõuda ei saa.

Leppetrahvi maksmise võivad pooled kokku leppida ükskõik millise lepingulise kohustuse rikkumise puhuks (välja arvatud rahalise kohustuse mitteõigeaegne täitmine, mille puhul rakendub viivis). Kui näiteks tellitud uks toodi teile kokkulepitust hiljem, siis saate nõuda, kui selline tingimus on lepingus, leppetrahvi.

Juhul kui tarbijalt nõutakse kohustuse rikkumise tõttu leppetrahvi, peaks tarbija kõigepealt veenduma, et sellekohane kokkulepe poolte vahel kehtib. Teiseks, juhul kui leppetrahvi maksmise kohustus tuleneb tüüptingimusest, siis lepingute korral, mille teiseks pooleks on tarbija, loetakse ebamõistlikult kahjustavaks ka tüüptingimus, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksuma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi (VÕS § 42 lg 3 p 5).

Kui leppetrahvi kohustus kehtib, kuid leppetrahvi määr on ebamõistlikult suur, võib tarbija taotleda kohtult leppetrahvi vähendamist. Kuid selleks peab tarbija kohtusse pöörduma ja kuni kohus leppetrahvi vähendanud ei ole, kehtib leppetrahv kokkulepitud suuruses. Leppetrahvi vähendamist saab nõuda eelkõige siis, kui rikkumine ja kokkulepitud trahvisumma ei ole omavahel vastavuses.

Oluline on rõhutada ka seda, et võlaõigusseaduse kohaselt kaotab leppetrahvi nõudmiseks õigustatud lepingupool leppetrahvi nõudmise õiguse

juhul, kui ta mõistliku aja jooksul leppetrahvi nõudmise õigusest teadasaamisest alates leppetrahvi nõudmisest teisele poolele ei teata.

Rõhutame: leppetrahvi saab nõuda vaid siis, kui see on lepingus kirjas ning selle vähendamist saab nõuda, kui see on ebamõistlikult suur.

2.2.3. VIIVIS

Rahalise kohustuse täitmata jätmise või sellega viivitamise korral leppetrahvi nõuda ei saa, küll aga saab nõuda viivist.

Viivist saab nõuda eeldustel, et:

- on kehtiv leping;
- on rahaline kohustus (ostuhinna, teenustasu, kahju või kulutuste hüvitamise kohustus);
- on kohustuse rikkumine (raha maksmisega viitamine).

Erinevalt leppetrahvist saab viivist nõuda sõltumata sellest, kas viivise maksmisses on eraldi kokku lepitud või mitte. Juhul kui viivise maksmisses pole lepingus eraldi kokku lepitud, saab viivist nõuda seaduses sätestatud määras, kuid pooled võivad suurema viivise määra ka lepingus ette näha.

Viivise suurus tuleneb eelkõige lepingust. Samuti võib juhul, kui lepingus puudub sellekohane kokkulepe, tuleneda see seadusest.

Seadusest tuleneva viivise määra avaldab Eesti Pank igal poolaastal vastavalt Euroopa Keskpanga poolt kehtestatud. Sellele lisandub 7% aastas (VÕS §-d 113 ja 94).

Seaduse või **lepinguga võib ette näha ka teistsuguse viivise määra.**

Ebamõistlikult suure viivise puhul on kohtul õigus võlgniku nõudmisel viivist vähendada. Rõhutame kahte asjaolu:

- Lepingus ei pea olema kajastatud viivise rakendamine;
- Viivise suurusega seonduvad vaidlused kuuluvad, kui lepingupooled ei saavuta kokkulepet, lahendamisele tsiviilkohtumenetluse korras.

Kui kohustuse täitmisega viivitamisest lepingupoolele tekkinud kahju suurus ületab viivise, võib nõuda viivist ületava kahju hüvitamist (VÕS § 113 lg 5).

3. ÕIGUSKAITSEVAHENDID KOHUSTUSTE RIKKUMISEL

Võlaõigusseaduse § 101 lg 1 loetleb **õiguskaitsevahendid** kohustuste rikkumise korral. Esmaseks on võlausaldaja õigus **nõuda võlgnikult kohustuse täitmist, samuti kahju hüvitamist.** Võlausaldaja võib keelduda sellisel juhul ka oma kohustuse täitmisest, samuti alandada hinda või **lepingust taganeda või lepingu üles öelda.** Rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral saab nõuda viivist. Kõiki neid õiguskaitsevahendeid saab tarbija kohustuse rikkumise korral kasutada. Põhimõtteliselt võib võlausaldaja ise valida, milliseid õiguskaitsevahendeid ta rakendada soovib, kuid iga õiguskaitse vahendi rakendamise eeldused peavad olema täidetud.

Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja eelkõige:

- nõuda kohustuse täitmist;
- taganeda lepingust või öelda leping üles;
- alandada hinda;
- nõuda kahju hüvitamist;
- nõuda rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral viivist (käsitletud käesoleva materjali osa 2.2.3. võrrelduna leppetrahviga).

3.1. KOHUSTUSE TÄITMISE NÕUE

Tarbija poolt rakendatavaks esmaseks õiguskaitsevahendiks on õigus nõuda müüjalt oma kohustuse täitmise nõude esitamine. Seda õiguskaitsevahendit käsitleme erinevate lepinguliikide puhul põhjalikumalt. Näitena: müügilepingu puhul asja parandamise või asendamise nõue, töövõtulepingu puhul puuduste kõrvaldamine töös või uue töö tegemise nõue.

Teatud juhul ei või kohustuse täitmist nõuda. Näiteks kui kohustuse täitmine on võimatu või on võlgnikule ebamõistlikult koormav või kulukas (VÕS § 108 lg 2). Sellisel juhul kuuluvad rakendamisele teised õiguskaitsevahendid. Nii näiteks näeb seaduse müügilepingu regulatsioon ette asja parandamise võimatuse või ebamõistlikult suure maksumuse korral, samuti asendamise võimatuse korral ette lepingust taganemise võimaluse. Üksikasjalikku käsitlemist leiab see käesoleva materjali müügilepingu osas.

3.2. LEPINGUST TAGANEMINE

Varasemalt on kasutatud vaid mõistet lepingu lõpetamine, mis on VÕS-is hõlmab ja konkretiseerub lepingust taganemise ja lepingu ülesütlemisena.

Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt.

Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates.

Õigus lepingust taganeda on vaid juhul, kui see on seaduses või lepingus otseselt ette nähtud. Lepingust taganemist käsitletakse eelkõige võlaõigusseaduse §-des 188 kuni 194.

Seadus annab teatud juhtudel tarbijale õiguse lepingust taganeda müüjale põhjust avaldamata (VÕS § 194 lg 1 ja 2). Sellisteks lepinguteks on:

- koduukseleping (§ 49);
- sidevahendi abil sõlmitud leping (§ 56);
- ehitise ajutise kasutamise leping (§ 383);
- tarbijakrediidileping (§ 409);
- kindlustusleping (§ 433);
- pakettreisileping (§ 874).

Iga nimetatud üksikregulatsiooni puhul esineb lepingust taganemisel erisusi. Sellest tulenevalt peab enne taganemisotsuse vastuvõtmist vastavate sätetega üksikasjalikult tutvuma.

Vastavalt VÕS § 194 sätestatule tuleb tarbijalepingute isaärasusena lepingust taganemisega märkida, et taganemiseks loetakse muu hulgas asja tagastamist tarbija poolt taganemiseks ettenähtud tähtaja jooksul. Tähtaja järgimiseks piisab avalduse või asja ärasaatmisest tähtaja jooksul.

Seega näitab tarbija oma soovi lepingust taganeda kas asja tagastamisega või vastavasisulise avalduse esitamisega.

Müüja või teenuse pakkuja ei või kasutada lepingutingimust, mis raskendab taganemisõiguse kasutamist võrreldes võlaõigusseaduses sätestatuga, eelkõige kokkulepet, millega taganemine seotakse käsiraha või leppetrahvi maksmisega, on tühine.

Taganemise korral eelnimetatud alustel kannab asja tagastamise või teenuse hüvitamisega seotud kulud ja sellega seotud riisiko lepingu teine pool (müüja, teenuse osutaja), kui seaduses ei ole sätestatud teisiti. Kuid lepingupooled võivad kokku leppida, et tarbija kannab tagastamise tavalised kulud kuni summa ulatuses, mis vastab 10 eurole.

Lepingu alusel üleantu tuleb lepingust taganemise korral vastastikku tagastada. Näiteks müügilepingu puhul tagastab ostja asja ja kaupleja tagastab selle eest makstud raha.

Seejuures ei tähenda lepingust taganemine kaugeltki alati lepingu lõpetamist. Nii näiteks jäävad alles viivise nõuded, ka leppetrahvi saab nõuda, kui leping seda ette näeb.

Rõhutame, et reeglina (välja arvatud eelnevalt esitatud loend eri lepingu liikide kohta) saab lepingust taganeda vaid siis, kui on tegemist **olulise lepingurikkumisega** (VÕS § 116 lg 1). Oluliste lepingurikkumiste mitteamendav loetelu on toodud VÕS § 116 lg-s 2.

Siinkohal on oluline pöörata tähelepanu asjaolule, et vastavalt VÕS § 114 lg 1 sätestatule võib võlausaldaja, kui võlgnik rikub kohustust, anda võlgnikule kohustuse täitmiseks täiendava mõistliku tähtaja. Samas, kui võlausaldaja nõuab kohustuse täitmist, kuid ei määra selleks täiendavat tähtaega, eeldatakse, et täitmiseks on antud mõistlik täiendav tähtaeg.

Üheselt on küsimus lahendatud müügilepingu olulise rikkumise puhul. Vastavalt VÕS § 223 lg 3 sätestatule ei pea ostja määrama müüjale tema kohustuse täitmiseks VÕS §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega ning võib muu hulgas ka lepingust taganeda.

3.3. LEPINGU ÜLESÜTLEMINE

Erisus lepingust taganemisega võrreldes seisneb selles, et lepingust taganemist rakendatakse ühekordsete lepingute puhul. **Kestvuslepingute puhul** (näiteks elektrienergiaga, gaasiga varustamine või vee ja kanalisatsiooniteenus, prügivedu, sideteenused jne) **saab lepingu üles öelda**.

Kestvuslepingu puhul lõpetab kohustuse, mis oli suunatud tulevikku ning kõik kuni ülesütlemiseni tekkinud õigused ja kohustused jäävad püsima, välja arvatud ette täidetud kohustused. Erinevus lepingust taganemisega (osa 3.2)

seisneb just selles, et kuni ülesütlemiseni kehtinud kohustused jäävad reeglina püsima ja lõpevad tulevikku suunatud kohustused.

Selliseks lepinguks on ka üürileping, sealhulgas eluruumide üürileping. Üürilepingut käesolevas materjalis ei käsitleta, sest tegemist, ka juhul, kui üürilevõtjaks on füüsiline isik, kes üürib eluruumi oma isiklikuks vajaduseks, ei ole tarbijaleping. VÕS ei käsitle üürilevõtjat tarbijana. Üürivaidlusi lahendavad kohalike omavalitsuste juures moodustatud üürivaidluskomisjonid.

Lepingu ülesütlemisel on õigus ettemakstud raha tagasi nõuda.

3.4. HINNA ALANDAMINE

Hinna alandamisega (VÕS § 101 lg 1 p 5 ja § 112 lg 1) seoses tuleb tarbijal arvestada, et tema poolt tasumisele kuuluvat hinda saab alandada võrdeliselt müüjapoolse kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtega kohase täitmise väärtusesse. Seega on hinna alandamise suurus otseses sõltuvuses teise lepingupoolte poolt oma kohustuste rikkumise ulatusega.

Lepingupoolte vahel vaidluste tekkel saab hinna alandamise suuruse otsustada vaid kohus.

3.5. KAHJU HÜVITAMISE NÕUE

Kahju hüvitamise käsitlus on sätestatud VÕS § 127 kuni § 140.

Kahju võib olla varaline (varemkasutatud mõiste – materiaalne ehk rahas otseselt mõõdetav) või mittevaraline (varemkasutatud mõiste – moraalne). Kahju hüvitamise küsimuste läbivaatamine lepingupoolte vahel kokkuleppe mittesaavutamisel kuulub kohtu pädevusse. Kahju hüvitatakse reeglina rahas.

Kahju hüvitamise eesmärk on asetada kahju saanud (kahjustatud) isik võimalikult samasse olukorda, milles ta oleks olnud enne kahju saamist.

Juhul kui kauba müüja või teenuse osutaja tarbija suhtes kohustust rikub, siis esitab kahjuhüvitusnõude tarbija oma lepingupartnerile. Kui müüja kahju suuruse või muude asjaoludega ei nõustu, siis lahendab vaidluse kahju suuruse ja hüvitamise viisi osas kohus.

4. VÕLAÕIGUSSEADUSE PÕHIMÕTTED

Võlaõigusseadus sätestab **kolm tähtsat põhimõtet**, mis kehtivad kõigi võlasuhete kohta ja mida peab arvestama kõigi lepinguliikide puhul.

4.1. SEADUSE DISPOSITIIVSUSE PÕHIMÕTE (tarbijalepingute puhul domineeriv imperatiivsus)

Selle põhimõtte kohaselt võib võlaõigusseaduses sätestatud poolte kokkuleppel kõrvale kalduda, kui seaduses ei ole otseselt sätestatud või sätte olemusest ei tulene, et seadusest kõrvalekaldumine on keelatud. Samuti ei

kohaldada seda põhimõtet, kui kõrvalekaldumine oleks vastuolus avaliku korra või heade kommetega või rikuks isiku põhiõigusi.

Seaduses sisaldub hulgaliselt tarbija kaitsele suunatud sätteid, mis keelavad tarbija õiguste kaitse taseme alandamise võrreldes seaduses sätestatuga. Seega välistavad teatud lepingutingimuste puhul dispositiivsude põhimõtte kasutamise ja rakendub seadusesätete imperatiivsus ehk kohustuslikkus

***Näide:** Müüja Kalle Kavalpea ja tarbija Uku Uskuja sõlmisid kirjaliku lepingu, mille kohaselt tarbijal on ostetud külmikul puuduste ilmnemisel õigus esitada müüjale pretensioon ühe aasta jooksul. Müüja tegi tarbijale selgeks, et tegemist on just nimelt tarbija jaoks väga kasuliku lepinguga – külmik parandatakse 24 tunni jooksul pretensiooni esitamisest. Tõsisema vea puhul antakse tarbijale ajaks, mil külmikut parandatakse, vähemalt sama mahuga asenduskülmik. Tarbija kirjutaski lepingule alla. Pool aastat peale ostu läks külmik rikki. Tõepoolest järgmisel päeval see parandati. Külmik läks uuesti rikki poolteist aastat peale ostmist. Tarbija esitas pretensiooni, kuid müüja, viidates sõlmitud lepingule, keeldus seda pretensiooni rahuldamast. Tõsikääl – ta oli nõus parandusega, kuid seda tarbija kulul.*

Lähtudes võlaõigusseaduse müügilepingu regulatsioonis sätestatust, on selline lepingutingimus tühine, sest pretensiooni esitamise tähtajana on seaduses ette nähtud kaks aastat ja VÕS § 237 alusel on tarbija õiguste kitsendamine selles osas keelatud ja viidatud säte kuulub kohustuslikule rakendamisele.

Seega – **kui sõlmitud lepingus on ette nähtud mistahes tarbija õigusi kitsendav lisatingimus võrreldes seaduses talle seadusega antud õigustega, siis see ei ole tarbija jaoks siduv.** Eeltoodud näite puhul ei ole dispositiivsuse põhimõtte rakendatav ja rakendub seadusesätte kohustuslikkus, sest tarbija seisundit halvendati võrreldes seaduses talle ettenähtud tagatistega. Seejuures ei oma mingit tähtsust asjaolu, et oli sõlmitud kasvõi kirjalik leping. Mistahes tarbija asetamine seaduses sätestatust halvemasse olukorda on seadusevastane ja tarbijal on põhjust pöörduda Tarbijakaitseameti või tarbijakaebuste komisjoni poole või kui on tuvastatav, et tegemist on mitte üksikujuhtumiga, vaid müüja rakendab sellist kauplemisvõtet regulaarselt, on Tarbijakaitseametil TKS § 41¹ (Võlaõigusseaduse sätetega vastuolus oleva tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamine) õigus teha ettekirjutus või pöörduda kohtu poole.

Enamuse lepingute puhul, mille üheks pooleks on tarbija, ei kuulu rakendamisele dispositiivsuse põhimõtte, vaid võlaõigusseaduse imperatiivsed ehk kohustuslikud sätted – seaduses sätestatud tarbija õigusi ei tohi müüja või töö teostaja eirata.

Kahjuks üritavad mitmed müüjad neile kasulikuma ja tarbijate huve kahjustava lepingu sõlmimist. Vähimagi kahtluse korral selles valdkonnas on otstarbekas nõu pidada Tarbijakaitseametiga.

Tarbijaks mitteoleva ostja või teenuse kasutaja (eeskätt juriidilised isikud, samuti füüsilisest isikust ettevõtjad, kes kasutavad asja või teenuse tulemit oma kutse- või majandustegevuses), samuti kinnisasjadega seonduvate

lepingute puhul, mille üheks pooleks on tarbija (vt osa 13) **puhul kehtib reeglina dispositiivsuse põhimõte. Seega konkreetse lepingu tingimused on ülimuslikud.**

4.2. HEA USU PÕHIMÕTE

Lepingu osapooled (müüja või teenuse osutaja ja tarbija) peavad teineteise suhtes käituma hea usu põhimõttest lähtuvalt.

***Näide:** Müüja teadis asjal esinevast puudusest, kuid ei teavitanud sellest tarbijat.*

Taoline müüja tegevus annab müügilepingu puhul tarbijale õiguse tugineda lepingutingimustele mittevastavusele ka VÕS § 217 lõike 2 punkti 1 alusel.

Nii VÕS kui TKS näevad ette võimaluse puudustega kauba müümiseks, kuid esimesel juhul peab see kajastuma lepingutingimustes, teisel juhul aga on selgesõnaliselt väljendatud kaupleja kohustus tarbijat puudusest teavitada (TKS § 11 lg 2).

4.3 MÕISTLIKKUSE PÕHIMÕTE

Mõistlikkuse põhimõte vabastab seaduse mittevajalikel juhtudel konkreetsete tähtaegade või konkreetsete rahaliste nõuete suuruse määramisest. Kui tuua näitena müüja kohustus lepingutingimustele mittevastav asi parandada mõistliku tähtaja jooksul, siis selline kohustuse määratlus on igati otstarbekas ja mõistlik. Kui näiteks rõivaeseme hargnenud õmbluse parandamine on müüja poolt teostatav mõne päeva jooksul, siis auto purunenud käigukasti parandamine või asendamine võib osade hankimisest tingituna aega nõuda märksa kauem.

Sama kehtib ka näiteks mõistliku hüvitise kohta, mille protsentuaalse ega konkreetse rahasummas väljendatava hüvitise määramine seaduse tasandil ei ole otstarbekas.

Mõistlikuks loetakse seda, mida

- samas olukorras
- heas usus tegutsevad isikud
- tavaliselt mõistlikuks loeksid.

Mõistlikkuse hindamisel arvestatakse võlasuhte olemust, tehingu eesmärki ning muid võlasuhetest tulenevaid asjaolusid.

Võlaõigusseaduses kasutatakse mõistet "mõistlik" palju ja erinevates kontekstides: mõistlik aeg, mõistlik tähtaeg, mõistlik hind, mõistlik maksumus, jne. Mõistlikkust tuleb hinnata igal üksikjuhul eraldi lähtudes kõikidest asjaoludest.

Oluline on seejuures asjaolu, et mõistlikkuse hindamisel ei lähtuta mitte sellest, mida konkreetne inimene asjast arvab, vaid sellest, mida samas olukorras, samadest asjaoludest lähtuv, omakasupüüdmatu, heast usust ja kõrgetest eetilistest kaalutlustest lähtuv kolmas isik arvaks eeldusel, et ta oleks samu asjaolusid teadnud.

Mõistlik aeg

Mõistlik aeg on lepingute puhul see aeg, mis on objektiivseid tingimusi arvestades vajalik lepingus ettenähtud toimingute tegemiseks.

See tähtaeg sõltub alati konkreetsetest asjaoludest.

Näiteks kui müüja ei täida oma kohustust talle antud mõistliku täiendava tähtaja jooksul, siis on tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda oma raha tagasi. Müüja omakorda peab tagastama raha mõistliku aja jooksul. Kui antud täiendav tähtaeg on ebamõistlikult lühike, siis pikeneb tähtaeg mõistliku tähtajani.

5. TÜÜPTINGIMUSED

5.1. TÜÜPTINGIMUSTE OLEMUS

Tüüptingimuste juures tuleb rõhutada, et igasugune lepingutingimus, mis on ühe lepingupoole poolt välja töötatud ja kui selles pole eelnevalt eraldi läbi räägitud, on tüüptingimus,

***Näide:** Tarbija läheb reisibüroosse. Teenindusruumis on välja pandud tüüptingimused, millega reisijal on võimalik tutvuda. Neid tüüptingimusi eraldi läbi ei räägita, kuid kuna need kuuluvad sõlmitava lepingu juurde, siis peab tarbija selliste tüüptingimustega hoolikalt tutvuma. Võib juhtuda, et mõni tüüptingimustest ei ole tarbijale vastuvõetav, kuid seda tuleb teada enne lepingu sõlmimist.*

Tüüptingimustega seonduvate lepingute regulatsioon võlaõigusseaduses annab tarbijale piisava õiguste kaitse (§-d 35 – 45).

Tüüptingimusi sisaldavate lepingutega puutub tarbija igapäevaelus pidevalt kokku. Selle alla kuuluvad tarbija lepingud elektrienergia, vee ja soojuse tarbimiseks, lepingud telefonioperaatorite, kindlustusasutuste, pankadega jne. Levinud on tüüptingimuste kasutamine olmeteenusete osutamisel.

Tüüptingimustega lepingute puhul ei ole need lepingu sõlmimisel oma olemusest tulenevalt läbirääkimiste objektiks.

Tüüptingimuste kaudu toimub reeglina ettevõtja kui tugevama poole tahte pealesurumine tarbijale kui nõrgemale osapoolle. Tüüptingimustele on omased järgmised tunnused:

- on eelnevalt välja töötatud;
- on mõeldud korduvaks kasutamiseks;
- ei ole vaieldavad ega läbiräägitavad.

Tüüptingimuste kasutamine on mugav eelkõige ettevõtjale, aga ka tarbijale. Kujutame ette, et lähete mobiilsidelepingut sõlmima. Klienditeenindaja küsib teilt, et missugust lepingut te soovite. Järgneb asjatult pikk võimalike tingimuste läbiarutamine, mis on aeganõudev ja kurnav mõlemale poolele. Tüüptingimuste olemasolu välistab sellise liigse arutelu, sest tarbija peab saama nende tingimustega enne lepingu sõlmimist tutvuda.

Kui pakutakse üldjoontes samasuguseid kaupu ja teenuseid, siis ei pea iga tarbijaga eraldi enam lepingutingimuste osas läbirääkimisi pidama. See põhimõte kehtib suures osas monopoolses seisundis olevate või olulise turujõuga firmade puhul, kelle klientide hulk on väga suur. Juba füüsiliselt ei ole otstarbekas iga lepingupartneriga eraldi lepingutingimusi läbi arutada.

Seetõttu on väga oluline aru saada tüüptingimuste olemusest. Majanduslikult ebasoodsamas positsioonis olev tarbija peab olema teadlik oma õigustest ja oskama end kaitsta, eriti ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise eest.

Tüüptingimustega lepingu osaks olemine ei pea olema tingimata seotud sellega, et tarbija annab kuhugi allkirja nende heakskiitmise kohta.

Seaduse kohaselt ei pea tarbija igal juhul nendega ka enne lepingu sõlmimist tutvunud olema. Vaatamata sellele on tüüptingimustega alati kindlasti soovitatav põhjalikult tutvuda enne lepingu allkirjastamist.

Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Näide: *Bussi sisenedes võib eeldada, et reisija aktsepteerib vastavaid reisiveoeeskirju kui tüüptingimusi.*

Näide: *Kasutades autoparkla teenust, esitatakse teile teenuse osutamise kohta vastav õiend, kuhu on märgitud auto registreerimise number, parkla koha number jms teave. Lisaks sellele võib eeldada, et parkla territooriumil kehtivad teenuse osutaja poolt kinnitatud üldtingimused, millised teie teenuse osutamise eest tasudes vastuvõetavaks tunnistate.*

Tüüptingimuste kohta on võlaõigusseaduses üldreegel, et lepingutes loetakse tühiseks ebamõistlikult teist poolt kahjustavad tüüptingimused, eelkõige tingimused, kus õiguste ja kohustuste vahekord on teise poole suhtes tasakaalust oluliselt väljas.

Vastavalt VÕS §-s 41 sätestatule – kui tüüptingimus on tühine või kui seda ei loeta lepingu osaks, kehtib leping muus osas, kui tingimuse kasutaja ei tõenda, et ta ei oleks lepingut ilma tühise või lepingu osaks mitteloetud tüüptingimusega sõlminud. Sellise tingimuse asemel kohaldatakse seaduses seda liiki lepingu kohta sätestatut.

VÕS §-s 42 esitatakse näidisloetelu sellistest tüüptingimustest, mida võib igal juhul lugeda ebamõistlikult kahjustavaks. Seega on sellised tüüptingimused lepingutes tarbijaga tühised.

Tarbijal on tähtis teada, et lepingu osaks ei loeta tüüptingimusi, mis on nii-öelda ära peidetud või üllatuslikud (ei oma piisavat seost muu lepinguga). Lepingu osana ei käsitleta ka tüüptingimusi, mis on kirjutatud eriti segases keeles, keskmise tarbija jaoks segaselt või eriti väikeses kirjas, nii et tarbijal ei ole nende lugemine ilma olulise pingutuseta võimalik.

5.2. ERALDI KOKKULEPPE EELISTAMINE

Lepingu sõlmimisel võib tekkida olukord, et teile ei meeldi mõni punkt tüüptingimustes. Sel juhul on teil õigus teavitada sellest lepingu teist poolt ja juhul kui teine pool seda aktsepteerib võib vaidlusaluses osas sõlmida eraldi kokkuleppe.

Näide: Reisibüroo poolt pakutava pakettreisi tüüptingimuste kohaselt majutatakse reisist osavõtjad kogu reisi vältel hotellides kahekohalistesse tubadesse. Reisist huvitatud tarbija Erna Erak aga soovib ühekohalist majutust olles nõus tasuma hinnavahe. Reisibüroo esindaja on sellega nõus.

Seega on sõlmitud tüüptingimustest erinev eraldi kokkulepe.

Kui tüüptingimus on sisult vastuolus lepingupoolte poolt eraldi kokku lepitud tingimusega, kehtib eraldi kokku lepitud tingimus.

5.3. JÄRELEVALVE TÜÜPTINGIMUSTE KASUTAJA ÜLE

Vastavalt võlaõigusseaduse §-s 45 ja tarbijakaitseaduses sätestatule on Tarbijakaitseametil õigus nõuda maakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist (TKS § 17 lg 2 p 8). Samuti on ametil õigus teha kahjustavate tüüptingimuste kasutajale ettekirjutus.

Oluline on teada, et vastavalt võlaõigusseaduse § 42 lõikes 2 sätestatule **ei vaadelda tüüptingimust ebamõistlikult kahjustavana, kui see puudutab lepingu põhilist eset või selle hinna ja üleantu väärtuse suhet.**

Sellistes olulistes universaalteenuste valdkondades nagu elektri- ja soojusenergia, vee- ja kanalisatsiooniteenuse vms müümisel on teenuse hind määratav või kooskõlastatav kas riikliku turegulaatori (näiteks Konkurentsiameti – elektri hind, teatud mahust soojusenergia hind) või kohaliku omavalitsuse (näiteks alla teatud mahu soojatootmine, vee ja kanalisatsiooni universaalteenus) poolt.

Tarbijakaitseametil puudub võlaõigusseadusele rajanev sekkumisõigus selliste teenuste hinnaga seonduvates küsimustes.

6. LEPINGUTE LIIGID

Eelvaadeldud võlaõigusseaduse üldosa regulatsioon on rakendatav kõigi lepinguliikide puhul, kui konkreetse valdkonna regulatsioon ei sätesta teisiti.

Võlaõigusseaduse eriosa kehtestab erinevate lepinguliikide konkreetse õigusliku regulatsiooni võttes arvesse nende liikide spetsiifikat.

Kõige sagedamini on tarbijad oma igapäevases tegevuses **müügilepingu** pooleks. Seetõttu on sellele lepinguliigile osutatud käesolevas materjalis ka enim tähelepanu. Tavatarbija jaoks järgneb sageduselt **töövõtuleping**.

Käsitlust on leidnud ka teised lepinguliigid, millistega on tarbijail enim kokkupuudet.

7. MÜÜGILEPING

7.1 MÜÜGILEPINGU JA TÖÖVÖTULEPINGU ERISTAMINE

Müügilepingu ja töövõtulepingu piiritlemine võib esmapilgul tunduda problemaatiline. Küsimusi ei teki, kui tarbijale müüakse kaupluses näiteks mingi vallasasi. Küsimusi ei teki ka siis, kui tegemist on iluteenuse (juuksur, maniküür jne) või muu sarnasega. Kui tegemist on aga asja valmistamisega, võivad tekkida probleemid.

Esmaselt tuleb müügilepingu ja töövõtulepingu piirimail sõlmitud lepingu eristamiseks arvestada kahte asjaolu:

1. **müügilepingu regulatsiooni kohaldatakse** ka siis, kui **tellimuse alusel töö teostaja muretseb olulise osa** asjade valmistamiseks vajalikust **materjalist**. Seega on määrava tähtsusega küsimus, kelle materjalist töö teostatakse;
2. **töövõtulepingu regulatsiooni kohaldatakse** juhul, kui töö teostaja (teenuse osutaja) **tegevus seisneb põhiliselt töö tegemises**. Seega – kui lõppsaaduse maksumusest moodustab suurema osa materjali maksumus, ei ole tegemist töövõtulepinguga, vaid tuleb lähtuda müügilepingu regulatsioonist.

Näide: *Tarbija otsustas tellida ribikardinad. Vajalik materjal oli teenuse osutaja poolt. Peale kardinade kättesaamist selgus, et töövõtja oli valmistanud need nõuetele mittevastavatenä. Pretensiooni lahendamise käigus, olles tutvunud ribakardinade valmistamise eelarvega selgus, et 62 % nende maksumusest moodustab materjali maksumus.*

Arvestades, et enamuse kardinade maksumusest moodustas materjal ja väiksema osa töö teostamine, tuleb asuda seisukohale, et tarbija huvide kaitsel on vaja kasutada müügilepinguga seonduvat regulatsiooni.

Näide: *Tarbija ostis ilusa riide ja viis selle kostüümi õmblemiseks ateljeesse. Ateljees lepiti kokku, et vajalikud manused muretseb töövõtja. Olles kostüümi kätte saanud, ei olnud tarbija õmbleja tööga rahul. Pretensiooni lahendamisel selguski, et õmbleja oli oma töö teinud ebakvaliteetselt.*

Antud juhul on tegemist töövõtulepinguga, sest tarbija oli ise hankinud materjali ja töö teostaja roll seisnes peamiselt töö tegemises. Müügilepingu regulatsiooni ei kohaldata lepingutele, mis on sõlmitud valmistatava asja tellimiseks, kui tellija andis teisele lepingupoolele olulise osa asjade valmistamiseks vajalikust materjalist.

Näide: *Tarbija tellis oma korterisse keerulised pisiakendega männipuidust siseuksed. Need osutusid ebakvaliteetseks Pretensiooni lahendamise*

käigus, olles tutvunud uste valmistamise eelarvega selgus, et vaid 12 % nende maksumusest moodustab materjali maksumus – männipuit, võrreldes töömahukusega, on odav.

Tegemist on töövõtulepinguga, sest suurem osa lepingupoole, kes ukсед valmistab kohustustest, seisneb töö tegemises.

Küsimus, et kas tegemist on müügi- või töövõtulepinguga, ei oma tarbija huvide kaitse seisukohast eriti olulist tähtsust, sest seaduses ettenähtud õiguskaitsevahendid on enamasti kattuvad.

Sellest lähtudes käsitleme lepinguvaldkondi teatud määral teises järjekorras, kui on nende käsitus võlaõigusseaduses ja müügilepingu põhjaliku käsitluse järel vaatleme töövõtulepingut pöörates põhiliselt tähelepanu selle lepingu regulatsiooni erisustele müügilepinguga võrreldes.

7.2. MÜÜGILEPINGUGA SEONDUVAD MÕISTED

Müügilepinguga seoses tuleb arvestada teatud mõistete erinevust võlaõigusseaduses, tarbijakaitse seaduses ja kaubandustegevuse seaduses. Sellest ei maksa ennast siiski lasta häirida. Loodame, et järgnevast ülevaatest on terminoloogias orienteerumiseks kasu.

7.2.1. ASI JA KAUP

Võlaõigusseaduses kasutatakse mõistet **asi** nii vallasasja kui kinnisasja puhul. **Tarbijakaitse seadus**, samuti nii vallasasja kui kinnisasja puhul, kasutab mõistet **kaup**. Kaubandustegevuse seaduses mõistetakse kauba all vaid vallasasja.

Arvestades asjaolu, et müügilepingu regulatsiooni käsitlemisel keskendume me tarbijalemüügile, tuleks neid mõisteid vaadelda kui sünonüüme.

7.2.2. MÜÜJA JA KAUPLEJA

Võlaõigusseaduses käsitletakse **müüjana** nii isikut, kes tegutseb oma majandus- või kutsetegevuses kui ka näiteks ettevõtjat või asutust, millise jaoks müügitegevus ei ole tema majandus- või kutsetegevus (näiteks teater müüb oma mittevajalikuks osutunud rekvisiidid). Samuti võib müüjaks olla inimene, kes müüb asju (naaber naabrile, tuttav tuttavale, samuti turu- või tänavakaubanduse korras jne).

Tarbijakaitse seaduses kasutatakse mõistet **kaupleja** – see on isik, kes oma majandus- või kutsetegevuses pakub ja müüb või muul viisil turustab tarbijale kaupa või osutab teenust (TKS § 2 p 2). Samasisuline on kaupleja määrang ka kaubandustegevuse seaduses. Tarbijakaitse seadus ei reguleeri kauplemist isiku poolt, kes tegutseb väljaspool majandus- või kutsetegevust. Kui Maali müüb Juulile oma mittevajaliku õmblusmasina, siis TKS-i reguleerimisalasse tekkivad probleemid ei kuulu.

Ka **kaubandustegevuse seadus** käsitleb **müüja** mõistet, kuid seda oluliselt kitsamalt, kuid kohati ka laiemalt (turu- ja tänavakaubanduse osas) kui võlaõigusseadus. Selle seaduse alusel on müüja kaupleja nimel klienti teenindav füüsiline isik (kaupluse müüja või kassapidaja, ettekandja, kelner

jne), samuti isik, kes müüb kaupa või osutab teenust väljaspool majandus- või kutsetegevust tänava- või turukaubanduse korras.

7.2.3. LEPINGUTINGIMUSTELE MITTEVASTAVUSEST MÜÜJA TEAVITAMINE JA KAUPLEJALE PRETENSIOONI ESITAMINE

Võlaõigusseadus kasutab eeltoodutest esimest mõistet, **tarbijakaitseadus** aga teist. Ka siin on tegemist sünonüümidega ja käesolevas materjalis kasutame nii pretensiooni esitamise kui müüja lepingutingimustele mittevastavusest teavitamise mõistet.

7.3. MÜÜGILEPINGU ÜLDISELOOMUSTUS

Müügileping (VÕS §-d 208 – 253) on kõige levinum lepinguliik. Käies kaupluses endale toitu või muid kaupu ostmas puutume ostu-müügiga kokku pea iga päev.

Müügilepingu regulatsioon võlaõigusseaduses tugineb Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivile 1999/44/EÜ ((Tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta), edaspidi Direktiiv 1999/44).

Mis on direktiivile tuginemise praktiline tähtsus? Vastus on, et tarbija jaoks ei ole vahet, millises Euroopa Liidu riigis asju osta – kõigi liikmesriikide siseriiklik õigus tugineb nimetatud direktiivile. Seega on mistahes liikmesriigi tarbija õigused teises liikmesriigis ostetud kaupadega seonduvate probleemide tekkel tagatud samaväärselt kaupade ostmisega oma kodumaal.

7.3.1. TARBIJALEMÜÜK

Tarbijalemüük on asja müük müügilepingu alusel, mille puhul tarbijale müüb vallasasja müüja, kes sõlmib lepingu oma majandus- või kutsetegevuses (VÕS § 208 lg 4). Tarbijalemüügilepingu eristamine müügilepingust on eriti oluline johtuvalt tarbijate kaitstuse kõrgemast tasandist selle eriregulatsiooni alusel.

Tarbijalemüügiga tegemist ainult juhul, kui on täidetud üheaegselt kolm tingimust:

- müüjaks tegutseb oma majandus- või kutsetegevuses;
- kui ostjaks on tarbija;
- tegemist on vallasasja ostuga.

Näide: Ostate kauplusest isiklikuks tarbeks pesumasina.

Tegemist on tarbija ja müüja vahelise müügilepingu sõlmimisega ning seda reguleerivad võlaõigusseaduse tarbijalemüügilepingu sätted.

Lihtsalt müügilepinguga, mitte aga tarbijalemüügilepinguga on tegemist siis, kui ei ole täidetud kas või üks eeltoodud kolmest tingimusest.

Näide: On kaks sõbrannat – pensionärid Maali ja Juuli. Maali müüb Juulile oma üleauruseks osutunud õmblusmasina. See läheb rikki.

Juuli kavatses õmblusmasinat kasutada endale riiete õmblemiseks – seega oma eravajadusteks – järelikult on Juuli tarbija. Tegemist on vallasasjaga. Kuid Maali ei tegutses kutse- või majandustegevuses. Viimast asjaolu arvestades ei ole tegemist tarbijalemüügiga.

Ka tarbijakaitseseadus ei paku sellise tehingu puhul Juulile kaitset, sest sarnaselt võlaõigusseadusega on ka sel puhul nõutav, et müüja tegutses oma majandus- või kutsetegevuses. Seega saab Juuli oma huve kaitsta vaid tsiviilkohtumenetluse korras.

Näide: Jüri on füüsilisest isikust ettevõtja ja läheb kauplusse pesumasinat ostma. Ostutšekk vormistatakse Jürile kui füüsilisest isikust ettevõtjale, sest ta soovis ostu kanda oma majandustegevusega seotud kuludesse.

Müüja tegutses oma majandus või kutsetegevuses. Tegemist on vallasasjaga. Kuid Jüri ei ole füüsilisest isikust ettevõtjana käsitletav tarbijana (tšeki kohaselt ostis ta masina ettevõtjana). Seega ei ole tegemist tarbijalemüügiga.

Näide: Mari tahab endale suvila osta. Pöördub kinnisvarabüroo Karu & Koobas poole ning sõlmib lepingu.

Müüja tegutses oma majandus või kutsetegevuses. Mari, ostes suvila oma tarbeks, on tarbija. Kuid ostu objektiks on kinnisasi. Tegemist ei ole tarbijalemüügiga.

Tarbija õiguste kaitse kõrge taseme kohta võlaõigusseaduse alusel toome müügilepingu kontekstis siin ühe näite.

Ostja õiguste kaitse võib tinglikult jagada kolme kategooriasse:

1. **Tarbijalemüügileping** – ostja kõrgeim kaitstuse tasand. Seaduses sätestatud tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine;
2. **Müügileping** – ostjaks võib olla tarbijaks mitteolev isik või tarbija. Viimane eelkõige kinnisasja ostul. Kehtib dispositiivsuse põhimõtte täies mahus, sest tarbijalemüügi sätted sellisele lepingule ei laiene;
3. **Müügilepingu erisused tarbijaks mitteoleva ostja puhul** – teatud sätted nõuavad ostjalt, milline teeb tehingu oma majandus- või kutsetegevuses, erilisi pingutusi. Kui ostja on müügilepingu sõlminud oma majandus- või kutsetegevuses, peab ta ostetud asja viivitamata üle vaatama või üle vaadata laskma ja peab lepingule mittevastavust sellest teatamisel piisavalt täpselt kirjeldama (vastavalt VÕS § 219 ja 220 lg 2).

7.3.2. OSTU TÕENDAV DOKUMENT

Vaatamata asjaolule, et võlaõigusseadus ostu tõendavat dokumenti (ostutšeki) ei käsitle, peame vajalikuks siinkohal sellel peatuda.

Ostu tõendav dokument on tarbija jaoks suisa hädavajalik dokument olukorras, mil ostetud asjal ilmneb puudus. Ostu tõendav dokument (põhiliselt

ostutšekk) tõendab seda, et olete kauba antud kuupäeval, antud kohast ja dokumendil kajastatud maksumuse eest ostnud.

Ostu tõendav dokument on dokument, mida tarbija peaks tingimata iga kauba ostul, seejuures mitte ainult kestva kaupade ostu puhul, nõudma. Müüjal puudub vastavalt tarbijakaitseseaduses sätestatule õigus keelduda ostu tõendava dokumendi väljastamisest.

TKS § 4 lg 6 kohaselt peab kaupleja kauba või teenuse eest tasumisel andma tarbijale kauba või teenuse ostmist tõendava dokumendi, millel on vähemalt:

- kaupleja nimi või ärinimi ja tegevuskoha aadress;
- müügikuupäev;
- iga kauba või teenuse hind ja tasutud summa.

Kui tarbija tasutav summa on väiksem kui 300 krooni, on müüjal kohustus anda selline dokument tarbija nõudmisel.

Ostu tõendav dokument võib kanda erinevaid nimesid. Enimlevinud on ostutšekk, see võib olla ka arve, arve-saateleht vms, kuid see peab sisaldama TKS § 4 lg 6 loetletud andmeid.

Pikaajaliseks kasutamiseks mõeldud asjade puhul säilitab tarbija ostudokumendi reeglina kogu seadusest tuleneva 2-aastase pretensiooni esitamise tähtaja ja kindlasti ka müügigarantiiaja jooksul. Kuid ka koheseks tarbimiseks mõeldud puhul on tšekk otstarbeks alles hoida, seda isegi samal päeval tarvitavate toidukaupade puhul.

7.3.3. ASJA ÜLEANDMISE JA SELLE EEST TASUMISE KOHUSTUS, sh ETTEMAKS

Müügilepinguga kohustub müüja asja ostjale üle andma ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale. Ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu.

VÕS sätestab eeltooduga seoses mitmed müüjapoolsed konkreetsed kohustused ja keelud.

Kui müüja on tarbijalemüügi puhul jätnud asja ostjale õigeaegselt üle andmata, loetakse seda oluliseks lepingurikkumiseks (§ 209 lg 5). Lepingust tuleneva kohustuse olulisel rikkumisel on ostjal õigus lepingust taganeda (§ 116 lg 1).

Näide: Meelis Melomaan tahtis osta komplektina väga võimsa võimendi koos selle juurde sobivate kõlaritega. Müüja vabandas, et need on populaarsed ja just eile osteti viimane selline komplekt ära. Kuid nad tellivad meeleldi tootjalt uue komplekti – see võtab vaid kaks nädalat. Müüja nõudis Meeliselt ettemaksu 75% komplekti hinnast. Meelis, olles tarbijakaitseliste õiguste ja kohustustega kursis, sõnas, et maksimaalne ettemaksu summa võib olla kuni 50% kauba maksumusest. Müüja, pika puiklemise peale, nõustus sellega. Ettemaksu kohta väljastati kassatšekk, mille pöördele oli käsitsi kirjutatud “Kaup kätte” ja sellele järgnesid kuupäev, mil Meelis pidi oma kauba kätte saama ja müüja allkiri.

Kahe nädala möödumisel läks Meelis kauplusesse. Müüja vabandas, et on tekkinud tõrge ja komplekt jõuab kauplusesse nädala pärast. Meelis tahtis aga oma saabuval nädalavahetusel suvilas toimuval sünnipäevapeol külalisi üllatada värskete Eesti bändide lugudega. Nii nõudiski Meelis ettemaksu tagasi ja seadis sammud teise kauplusesse.

Küsimus: Kas Meelisel on õigus lepingust taganeda ja nõuda ettemaks tagasi?

Vastus: On, sest tegemist on olulise lepingurikkumisega (vt osa 7.4.7.), mis annab tarbijale õiguse (tarbijaks mitteoleval ostjal selline seadusest tulenev õigus puudub) lepingust taganeda andmata müüjale täiendavat tähtaega oma kohustuste täitmiseks.

Küsimus: Kas Meelisel oli õigus juhtides müüja tähelepanu asjaolule, et ettemaksu ei või tarbijalemüügi puhul nõuda enam kui pool asja maksumusest?

Vastus: Jah. Kauba eest tasumisega seoses on tarbijal otstarbekas teada, et kauba eest tasumisel **ei või tarbijalemüügi puhul ostjat kohustada ettemaksuks enam kui poole ulatuses ostuhinnast** (VÕS § 213 lg 4).

Asja õigeaegse üleandmise kohustusega seoses tuleb arvestada erisust – kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral juba tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju, tuleb talle anda täiendav mõistlik tähtaeg oma kohustuste täitmiseks (§ 116 lg 4). Kuivõrd tegemist on komplitseeritud regulatsiooniga, millise võimalike lahendite kohta siinkohal retsepti andmine ei ole võimalik, tuleks tarbijal sellise olukorra tekkel nõu pidada Tarbijakaitseameti spetsialistidega.

Näide: *Ilmar Imelik tellis mööblisalongis oleva kataloogi alusel nahast pehme mööbli komplekti. Ta soovis kataloogis nähtust veidi teistsuguseid värvitoone – nimelt lilla ja elektrisinise kombinatsiooni. Müüja laitis sellise kombinatsiooni küll maha, kuid klient on kuningas. Et tegemist oli eriliste soovidega, teatas müüja mööbli kättesaamise ajaks kolm nädalat. Kohusetundlik müüja helistas juba nädala möödumisel tarbijale ja teatas vabandades, et mööbel jõuab kauplusesse viis päeva hiljem.*

Küsimus – kas sellises situatsioonis, kuigi tegemist on olulise lepingurikkumisega, on tarbijal õigus lepingust taganeda.

Vastus – lähtudes küll VÕS § 116 lg 4 koosmõjus § 223 lg 3 sätestatust, kuid arvestades mõistlikkuse põhimõtet, mööbli üleandmise väheolulist hilinemist võrreldes esialgse tähtajaga, tuleb asuda seisukohale, et ei ole, sest näites kirjeldatud mööbli mahamüümine võib müüjale tekitada tarbijapoolsel lepingust taganemisel ebamõistlikult suurt kahju. Seega tuleks vastavalt VÕS § 114 sätestatule anda müüjale täiendav mõistlik tähtaeg oma kohustuste täitmiseks. Kui võlausaldaja ei määra täiendavat tähtaega, määrab selle müüja ja eeldatakse, et täitmiseks on antud mõistlik täiendav tähtaeg. Tuleb rõhutada, et selline tähtaeg peab olema tõepoolest mõistlik.

Müüja peab ostjale üle andma asja vastuvõtmiseks ning valdamiseks, kasutamiseks ja käsutamiseks vajalikud dokumendid (§ 211 lg 1). Asja

kasutamiseks vajalike dokumentidega seondub eelkõige **kasutusjuhend**, millele esitatavad nõuded on esitatud tarbijakaitseseaduses.

7.3.4. KASUTUSJUHE

Tehniliselt keerukale, ohtlike aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale tuleb lisada kasutusjuhend, mis annab teave (TKS § 6 lg 1 ja 2):

- kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning
- kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja
- vajaduse korral ka hävitamiseks.

Oluline on, et võrkeelne kasutusjuhend peab olema tõlgitud eesti keelde vähemalt ulatuses, mis tagab eeltoodud toimingute õige sooritamise.

***Näide:** Tarbija Tarmo Tähelepanelik ostis pesumasina. Ta luges kasutusjuhendi hoolsalt läbi, ühendas masina vee, kanalisatsiooni ja elektriga ja asus seda sihipäraselt kasutama. Paari kuu pärast kostus masinast, eriti tsentrifuugi kasutamisel, imelik heli. Tarmo esitas müüjale pretensiooni. Viimane saatis remondimehe. Leiti, et Tarmo ei olnud eemaldanud masina transpordi tarbeks trumlit kinnihoidvaid polte. Seejuures ei olnud poltide eemaldamise vajadust kasutusjuhendis sõnagagi märgitud.*

Kasutusjuhendi tähtsus seondub ka VÕS § 217 lg 5 sätestatuga – kui ostetud asja paigaldas ostja järgides paigaldusjuhendit ja paigaldamine ebaõnnestus tulenevalt väärist paigaldusjuhendist, loetakse see võrdseks asjast tuleneva lepingutingimustele mittevastavusega. Seega lasub vastutus pesumasina äralõhkumise eest müüjal.

Rõhutame, et ka kaupljal puudub õigus keelduda keerukamatele asjade ostu puhul tarbijale kasutusjuhendi kaasaandmisest. Kui asjal ilmnevad puudused, mis on tingitud kasutusjuhendi puudumisest või selle puudulikkusest, vastutab kaupleja asjal tekkinud puuduse eest. Seda seisukohta on kinnitanud ka kohtupraktika.

7.3.5. ASJA VASTAVUS NÕUETELE (LEPINGUTINGIMUSTELE)

Müüja poolt üleantav asi peab vastama lepingutingimustele (§ 217). Lepingutingimustele vastavus ja asja lepingutingimustele mittevastavusega seonduvad tarbija õigused omavad võlaõigusseaduses tarbija jaoks kesket kohta.

Lepingutingimustega seonduvaid küsimusi tavaliselt ei teki, kui tegemist on keerulisemate ostudega, mil tarbija küsib müüjalt asja omaduste kohta ja saab

asjaliku ja tõese vastuse. Näiteks pesumasinat ostes tunneb ostja huvi selle funktsioonide kohta, samuti milline on pesumasina energia- ja pesuklass ning veekulu ühe pesemiskorra kohta. Lihtsamaid oste tehes me reeglina ei kontakteeru müüjaga välja selgitamiseks asja omadusi rääkimata lepingutingimuste osas läbirääkimiste pidamisest.

Võlaõigusseadus on lepingutingimustele vastavuse küsimuse lahendanud lihtsalt ja arusaadavalt – kui ostja ei ole müüjale esitanud omapoolseid tingimusi ega müüja ostjat teavitanud kauba tavapärasest erinevatest omadustest, **peab asi olema kasutatav otstarbeks, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse.**

TKS § 9 kehtestab muu hulgas, et kaup peab vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste **omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab.**

Viimane nõue ühtib VÕS-is sätestatuga, mille kohaselt asi peab vastama otstarbele, milleks seda liiki asju tavaliselt kasutatakse.

Eelkõige peab asi vastama lepingutingimustele (VÕS §-s 217):

- koguse;
- kvaliteedi;
- liigi;
- kirjelduse;
- pakendi osas.

Kui müüja ja ostja vahel on kokkulepe asja omaduste kohta, loetakse asi lepingutingimustele mittevastavaks kui asjal ei ole kokkulepitud omadusi:

Kokkuleppe puudumisel asja omaduste kohta loetakse asja lepingutingimustele mittevastavuseks asjaolu, kui asi ei sobi teatud eriliseks otstarbeks, milleks ostja seda vajab ja mida müüja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma.

Näide: *Tarbija selgitab müüjale, et tal on vaja muruniidukit, millel on reguleeritav niitmise kõrgus. Tarbija kirjeldab täpselt tema kodus kasvavat muru ja milliseid niitmise kõrgusi ta erineva muru jaoks vajab. Müüja pakub välja konkreetse niiduki. Kodus selgub, et see ei vasta siiski tarbija poolt müüjale selgitatud vajadustele.*

Asi ei vasta lepingutingimustele ka järgmistel juhtudel:

- Asja kasutamist takistavad õigusakti sätted, mida müüja lepingu sõlmimisel teadis või pidi teadma;

Näide: *Tarbijale müüdi kaupluses traadita telefon, mis kasutab õigusaktiga keelatud sagedusala.*

- Vallasasi ei ole pakitud seda liiki asjadele tavaliselt omasel viisil, sellise viisi puudumisel aga asja säilimiseks ja kaitseks vajalikul viisil;

Näide: *Ostate mööbli koos kojuveo teenusega. Komplekti lahtipakkimisel kaupluse esindajate poolt selgub, et ukseklaas on purunenud. Tuvastatakse, et mööblikomplekt oli valesti pakitud, mis põhjustaski klaasi purunemise.*

- Tarbijalemüügi puhul ei ole asi seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel;

***Näide:** Ostate lõunaserviisi, mida müüja on reklaaminud kui kukkumis- ja löögikindlat, kuid kukkudes supitirin siiski puruneb.*

- Ostetud asja ebaõigest paigaldamisest tulenevat lepingutingimustele mittevastavust loetakse võrdseks asjast tuleneva lepingutingimustele mittevastavusega, kui asja paigaldas müüja või tehti seda tema vastutusel. Sama kehtib, kui asja paigaldas ostja ja ebaõige paigaldamine tulenes müüja poolt antud puudulikust teabest asja paigaldamise kohta (VÕS § 217 lg 5; vt ka osa 7.3.4.).

***Näide:** Ostate köögimööblisse integreeritava elektripliidi ja praeahju. Paigaldate need ise täpses vastavuses kaasaantud paigaldus- ja kasutusjuhendile. Pliidi sisselülitamisel lendab sädemeid, korteri elektrikaitsemed lülituvad välja ja lähemal uurimisel selgub, et praeahju kütteelemendid on lootuselt läbi põlenud.*

Lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid (eelkõige **ostutšekk, kasutusjuhend**).

7.4. TARBIIJA ÕIGUSED ASJA MITTEVASTAVUSEL LEPINGUTINGIMUSTELE e ASJAL ESINEVA PUUDUSE KORRAL

7.4.1. MÜÜJA VASTUTUSE AJALINE PIIRANG ASJAL PUUDUSE ESINEMISEL

Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale (VÕS § 218 lg 2).

Kaheaastane pretensiooni esitamise õigus (nimetame seda siinkohal samaselt tarbijakaitseadusega niiviisi vältimaks segiajamist müügigarantiiga, mis omab hoopis teistsugust sisu) on tarbija võõrandamatu õigus, mida ei tohi müüja ühelgi moel piirata.

Isegi juhul, kui müüja ja tarbija on kokku leppinud lühemas pretensiooni esitamise ajas, isegi juhul, kui pooled on sõlminud vastavasisulise lepingu, on see seadusevastane ja tarbijal säilib ikkagi kahe aasta jooksul õigus asja lepingutingimustele mittevastavusel esitada pretensioon müüjale.

***Näide:** Elektroonikamüügiketi Priima Kaup kauplus väljastas tarbijale ostu kohta tšeki, mille tagaküljel oli tempel "Garantii 6 kuud". Mingit muud teavet garantii kohta ei olnud antud.*

Vähe sellest, et kaupleja eiras sellise tšeki väljastamisega võlaõigusseaduses ja tarbijakaitseaduses müügigarantii kohta sätestatud nõudeid (mida käsitleme käesolevas materjalis edaspidi), selline tempel ostu tõendava dokumendi tagaküljel võib oma õigustega mitte kursis olevat tarbijat tõsiselt

desinformeerida. Kujutame ette, et jalatsid lagunesid näiteks kolmandal kandmiskuul. Isegi juhul, kui tarbija ei olnud tšekki kui selleks ajaks juba mittevajalikku ära visanud, jääb ta suure tõenäosusega uskuma müüja poolt lubatud ühekuulist garantiid.

Tegelikult on aga tarbijal pretensiooni esitamise õigus kahe aasta jooksul ostust – see tähendab asja temale üleandmisest alates.

Tarbijakaitseamet peab vajalikuks, et tarbijad teavitaks ametit sellistest tarbija õigusi jõhkralt eiravatest kauplejatest.

Asja lepingutingimusele mittevastavusega seonduvat kaheaastase pretensiooni esitamise õigust tuleb käsitleda koosmõjus mõistlikkuse põhimõttega. Ei ole mõeldav, et kestvuskaupe hulka mittekuuluvad asjad – näiteks lambi hõõgpirn, patarei või sukkipüksid – peaksid vastu pidama kaks aastat nende ostmisest alates.

Mõistlikkuse põhimõtet tuleb arvestada ka asja loomuliku kulumise juures – kui asi on ära kantud (näiteks jalatsite puhul) või kui asja on valesti kasutatud või hooldatud, ei ole pretensiooni esitamine mõeldav.

Käsitledes lepingutingimustele mittevastavust tuleb peatuda küsimusel, kas asja, mis ei vasta lepingutingimustele, võib üldse müüa.

VÕS § 218 lg 4-st tuleneb põhimõte, mille kohaselt ei vastuta müüja asja puuduse eest, kui ostja lepingu sõlmimisel seda teadis või pidi teadma. Seega on asjal esinev puudus juba üheks lepingu tingimuseks. Sama põhimõte on sätestatud ka TKS § 11 lg 2-s: Puudusega kaupa on lubatud tarbijale pakkuda ja müüa ainult juhul, kui selline kaup on ohutu elule, tervisele ja varale ning tarbijat on teavitatud kauba puudusest.

***Näide:** Kaupluses on müügil viimane muusikakeskus, aga selle raadio funktsioon ei tööta. Tarbija, olles seisukohal, et ta raadiot kuulata ei kavatse, tahab just sellist keskust ja ostabki selle ära. Ostutšeki tagaküljele kantakse müüja poolt märkus "Raadio funktsioon ei tööta". Mõne aja pärast tekib tarbijal siiski soov raadiot kuulata. Ta pöördub kaupluse poole ja nõuab keskuse parandamist. Kauplus keeldub sellest.*

Kaupluse keeldumine on põhjendatud, sest tarbijat oli kauba puudusest teavitatud. Järelikult oli kaubal esinev puudus üks osa lepingutingimustest. Kui muusikakeskuses oleks aga ilmnunud pretensiooni esitamise kaheaastase tähtaja jooksul mingi muu puudus, siis oleks tarbijal täielik õigus esitada pretensioon ilmnunud puuduse kohta.

Puudustega asjana ei saa käsitleda mitmesuguste müügikampaaniate (soodusmüük, lõpumüük, tühjendusmüük jne) käigus odavamalt müüdavaid asju kui konkreetse asja konkreetsest puudusest ei ole tarbijat enne müügilepingu sõlmimist teavitatud. Asja hind ei oma selliste müügimeetodite puhul vähimatki tähtsust ja tarbijal on samad õigused, mis asja ostmisel väljaspool müügikampaaniat (see tähendab tavahinnaga ostmisel).

TKS § 11 lg 4 kohaselt ei loeta kauba hinna alandamise kohta esitatud teavet teabeks kauba puuduse kohta.

Näide: Kaubanduskeskuses on müügiedenduse allahindlus. Tarbija ostab alhinnaga võrreldes poole odavama mikseri. Mõne aja pärast läheb mikser rikki. Tarbija pöördub pretensiooniga müüja poole. Viimane vastab, et tegemist on allahinnatud kaubaga, mis parandamisele ega vahetamisele ei kuulu.

Antud juhul on tarbijal täielik õigus nõuda parandamist, sest asja puudusest selle ostul teda ei teavitatud. Allahindlus ei oma selles olukorras tähtsust.

7.4.2. ASJA LEPINGUTINGIMUSTELE MITTEVASTAVUSEST (PUUDUSEST) TEATAMISE TÄHTAEG

Tarbijalemüügi puhul peab tarbija teatama asja lepingutingimustele mittevastavusest müüjale **kahe kuu jooksul** pärast seda, kui ta sai mittevastavusest teada (VÕS § 220 lg 1).

Kui ostja ei teata müüjale lepingutingimustele mittevastavusest õigeaegselt, ei või ostja asja lepingutingimustele mittevastavusele tugineda (samas lg 3).

Näide: Tarbija ostis märtsikuus pesumasina. Juuni alguses läks masin rikki. Ostjal on pikk puhkus, mille ta veedab maakodus, kus on pesumasin olemas ja ta mõtles, et hakkab masina probleemiga tegelema naastes sügiseks linna. Esitaski tarbija sügisel müüjale pretensiooni, kus märkis kõik asjaolud täpselt ära. Müüja, tuginedes VÕS § 220 lg 1 ja 3 sätetele, keeldus pretensiooni lahendamast.

Müüja tegutses kahjuks tõepoolest täpselt seaduses sätestatu kohaselt ja keegi ei saa teda kohustada tarbija pretensiooni lahendama.

7.4.3. ASJA PARANDAMINE VÕI ASENDAMINE VÕIMALIKKUSE ASPEKTIST

Ostetud vallasasja lepingutingimustele mittevastavuse korral on tarbijal õigus nõuda müüjalt esmalt asja parandamist või asendamist.

VÕS § 222 lg 1 lisab:

- kui see on võimalik ja
- sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid.

Kõigepealt nende õiguskaitsevahendite kasutamise võimalikkusest ehk “**kui see on võimalik**”.

Näide: Tarbija ostis väga korralikud porikingad. Kolmandal kuul avastas ta, et jalad on vihmade ilmaga natuke märjad. Vaadeldes kingi igalt poolt ei avastanud ta mingitki defekti. Kingade edasisel kandmisel jalgade märgumine tugevnes. Painutades nüüd kingade polüuretaantaldud avastas ta nendes vaevumärgatavad praod. Esitanud pretensiooni müüjale leidis viimane, et tegemist on parandamise võimatusega ja pakkus jalatsite asendamise võimalust. Tarbija nõustus sellega, kuid edasiste üllatuste vältimiseks palus vahetust teise mudeli vastu, millega müüja meeleldi nõustus.

Selle näite puhul ei olnud jalatsite parandamine võimalik ja müüja leidis otstarbeka olevat need asendada. Mõlemad pooled olid lahendiga rahul.

Näide: Tarbija ostis beeži ülikonna, mille õmblused hakkasid juba teisel kuul hargnema. Olles esitanud pretensiooni möönis müüja, et tegemist on ebakvaliteetse niidi kasutamisega ning parandamine ei anna vajalikku tulemust. Müüja pakkus asendamist. Samas selgus, et sellist ülikonna mudelit beeži värvi enam müügis ei ole ja tootja on lõpetanud ka selle mudeli tootmise.

On aga tumehall samasugune ülikond. Tarbija keeldus kategooriliselt hallist ülikonnast, sest halle oli tal kapis juba mitu.

Tarbija ei ole kohustatud halli ülikonda vastu võtma. Selliste kaupade (eriti garderoobikaubad, jalatsid jms) puhul saab tarbijat asja asendamisel kohustada vastu võtma vaid samasuguste omadustega (värv, mudel jms) asja. Mis saab aga tarbijast ja tema beežist ülikonnast. Kuivõrd tegemist on asendamise ebaõnnestumisega, siis VÕS käsitleb seda olulise lepingurikkumisega, mida käsitleme edaspidi. Etteruttavalt vaid seda, et tarbijal on õigus lepingust taganeda ehk siis annab ta ülikonna tagasi ja saab selle eest makstud raha tagasi.

Praktikas on asendamisel probleeme tekitanud ka võimalik hindade erinevus.

Näide: Tarbijal läks viis kuud tagasi ostetud 2000-kroonisel jopel lukk katki. Müüja leidis, et selle parandamine ei ole otstarbekas, sest õmblused ei ole nii korrektsed, kui tehases tehtud õmblused ja pakkus tarbijale võimalust jope asendada täpselt samasuguse vastu. Selle juures oli aga üks "aga" – kauba uue partii hind oli kakssada krooni kallim. Tarbija ei nõustunud juurde maksma ja müüja ei nõustunud asendama ilma juurdemaksuta.

Selle näite puhul ei saa müüja nõuda juurdemaksu ega tarbija nõuda asendamist, vaatamata sellele, et tegemist on sama värvi ja mudeliga jopega. Kokkuleppe mittesaavutamisel on tarbijal õigus lepingust taganeda. Samas oleks müüjal tarbijate hoidmiseks ja võimaliku kahju minimiseerimiseks otstarbekas nõustuda asendamisega ilma juurdemaksuta. Aga see on juba kaupmehe küsimus.

Näide: Tarbijal läks pretensiooni esitamise tähtajal arvuti rikki. Pretensiooni esitamise peale teatas müüja, et tegemist on tõsise veaga ja parandamine ei ole otstarbekas. Täpselt sama arvutimudelit enam ei toodeta. Müüja pakkus tarbijale asendamist sama firma uuema mudeliga, mille tööparameetrid, eriti mälu maht, on oluliselt paremad. Kugi asendusarvuti on kallim, ei nõudnud müüja vaheraha.

Võlaõigusseaduse mõistlikkuse põhimõttest lähtudes puudub tarbijal alus sellisest asendamisest keeldumiseks. Samast põhimõttest, kui tegemist on täiuslikuma ja parema mudeliga on otstarbekas lähtuda nii arvutite, mobiiltelefonide, koduelektroonika ja kodumasinade puhul. Probleemiks võivad olla vaid disain, gabariidid, värv jms erinevused, samuti tootjafirma. Selliste küsimuste tekkimisel on otsustajaks tarbija.

Näide: Tarbija ostis alla 100 krooni maksva elektronkäekella. Kolmandal kuul lakkas kell töötamast. Tarbija palus kella parandada. Tarbija pretensiooni peale võttis müüja sahtlist uue kella, ulatas selle

tarbijale ja viskas tarbija poolt tagastatu prügikasti. Müüja sõnas, et sellisest pisiasjast nad endale tüli ei tee.

Müüja võib parandamise asemel asendada asja lepingutingimustele vastava asjaga (VÕS § 222 lg 1). Seega ostjal puudub õigus nõuda asja parandamist kui müüja soovib selle asendada. Keerulisem on olukord järgmise näite puhul.

Näide: *Tarbijale kingiti pensionilemineku puhul ilus seinakell. Paari kuu pärast läks see rikki. Tarbija esitas müüjale pretensiooni. Müüja vastas, et selle partii kellad, millest pärineb ka konkreetne eksemplar, on tehasesst välja lastud tootmisveaga ja tehas võtab kõik need kellad tagasi. Seega kaupleja asendab selle kella samasuguse, kuid töötavaga. Tarbijal oli kurb meel – tegemist ikkagi mälestusajaga ja asendatu ei ole enam päris see, mis talle viimases töökohas kingiti.*

Tarbijal on vaid kaks valikut – kas lasta kell asendada või jätta talle kingitud kell kui mälestusese mittetöötavana seinale. Müüjal puudub kohustus asja parandada kui ta soovib selle asendada.

7.4.4. ASJA PARANDAMINE VÕI ASENDAMINE MÜÜJALE TEKKIVATE EBAMÕISTLIKE KULUDE ASPEKTIST

Kordame osaliselt VÕS § 222 lg 1 sätestatut: Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui ... **sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid ...**

Näide: *Tarbija ostis 15 tuhat krooni maksva kahe kompressoriga külmiku. Pretensiooni esitamise kaheaastase tähtaja viimasel kuul läks üks kompressoritest rikki. Tarbija soovis külmiku asendamist, millest müüja keeldus.*

Müüja motiivid, mida ta tutvustas tarbijale, olid järgmised: Külmiku müügihind oli 15 tuhat krooni, kauplusesse sisseostuhind oli 12 tuhat krooni. Uue kompressori hind koos paigaldustasuga on kaks tuhat krooni

Seega külmiku asendamise korral on müüja kulud 12 tuhat krooni, parandamise korral 2 tuhat krooni.

Direktiivi 1999/44 preambula p 11 kohaselt on õiguskaitsevahend põhjendamatu juhul, kui see tooks muu abinõuga võrreldes kaasa põhjendamatud kulud. Seejuures peaksid Direktiivi kohaselt kulude põhjendamatus kindlaksmääramisel ühe õiguskaitsevahendi kulud olema teise õiguskaitsevahendi kuludest oluliselt suuremad.

Seega tuleb toodud näite puhul tarbija soov külmiku asendamiseks lugeda ebamõistlikuks ja seega põhjendamatuks ning tarbija peab leppima külmiku parandamisega.

Millistes piirides on üks õiguskaitsevahend teisega võrreldes müüjat ebamõistlikult koormav, on igal konkreetsel juhul fakti küsimus ja mingeid

konkreetsed summasid või protsente siinkohal nimetada ei saa. Tuleb lähtuda mõistlikkuse põhimõttest

7.4.5. AEGUMISTÄHTAJAD ASJA ASENDAMISEL JA PARANDAMISEL

Asja asendamisel müüja poolt algab aegumistähtaeg asendatud asja üleandmisest ostjale (VÕS § 227).

Näide: *Teleri ostust oli poolteist aastat möödunud, kui see rikki läks. Müüja leidis, et tegemist on niivõrd tõsise veaga, et parandamine ei tasu end ja asendas asja.*

Aegumistähtaeg algab asendatud asja üleandmisest ostjale. Seejuures ei oma tähtsust asjaolu, kui kaua oli endist asja kasutatud – mõnest päevast kuni kahe aastani.

Asja parandamisel müüja poolt algab aegumistähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes uuesti parandamisest arvates (VÕS § 227).

Näide: *Kineskoopiteleril ütles üles hääleplokk 21. kuul peale ostmist. Müüja parandas selle. Hääleplokile algab päevast, mil teler anti tarbijale parandatult üle, uus pretensiooni esitamise tähtaeg. Poole aasta pärast ei näidanud teler enam pilti. Tuvastati, et kineskoop tuleb välja vahetada. Tarbija nõudis, et seda tehtaks tasuta, sest telerit parandati pool aastat tagasi. Müüja sellega ei nõustunud väites, et hääleploki ja kineskoobi rikked ei ole põhjuslikku seost ja teleri ostust on möödunud üle kahe aasta.*

Seega pretensiooni esitamise tähtaeg teleri osas tervikuna on möödunud.

Müüjal on viimase näite puhul õigus. Tarbija saab pretensiooni esitada vaid hääleploki kohta juhul, kui see lakkab parandamisest kahe aasta jooksul normaalselt töötamast.

7.4.6. KULUDE KANDMINE ASJA PARANDAMISEL VÕI ASENDAMISEL

Vastavalt VÕS § 222 lg 4 sätestatule kannab müüja asja parandamisega või asja asendamisega seotud kulud, eelkõige

- veo-,
- posti-,
- töö-,
- reisi- ja
- materjalikulud.

Asja parandamisega seonduvate töö- ja materjalikulude puhul ei saa tekkida küsimusi. Kui müüjal on kohustus asi parandada, siis loomulikult peab ta need kulud kandma. Küll aga võib tekkida probleeme asja parandamisele või asendamisele toimetamisega seonduvate kuludega.

Näide: *Kose vallas elav tarbija ostis suure kaupluseketi Tallinnas asuvast kauplusest teleri, mis lakkas töötamast pretensiooni esitamise tähtajal. Tarbija tellis Tallinnast takso ja toimetas teleri sellega kauplusesse. Koos teleril esinevat viga kajastava pretensiooniga esitas ta ka taksoarve. Müüja keeldus taksoarvet hüvitamast motiveerides*

seada asjaoluga, et sellel kaupluste ketil on kauplused üle terve Eesti. Seejuures toimetatakse nädalas mitmel korral kaupa Lõuna Eestis asuvatesse kauplustesse. Mõistlik oleks olnud tarbija poolt müüja teavitamine teleri parandamis- ja transpordivajadusest, sest Tallinnasse naaseb nende auto tühjuna ja praktiliselt mingeid lisakulusid ei oleks tekkinud, kui autojuht oleks tagasiteel parandamist vajava teleri peale võtnud.

Müüja käitus õigesti. Mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei toiminud tarbija antud juhul mõlema lepingupoole huvisid arvestavalt.

Peale selle on tarbija esmane kohustus teavitada müüjat lepingutingimustele mittevastavusest, misjärel müüja võtab vastu otsuse, kuidas toimida.

Seega tarbija esmaseks kohustuseks tuleb sellises situatsioonis lugeda müüja teavitamist ja müüja otsustab, millist tarbijat mitte liigselt koormavat asja parandamisele või asendamisele toimetamise viisi kasutada. Kui aga kaupleja käitub ebamõistlikult põhimõttel, et asja toimetamine parandamiseks või asendamiseks on tarbija enda mure, siis võib tarbija tõepoolest ise valida, millist teiseldamisviisi ta kasutab – pidades silmas muidugi mõistlikkuse põhimõtet.

NB! VÕS § 222 lg 4 sätestatu kohaselt kannab müüja asja parandamisega või asja asendamisega seotud kulud. Seega seaduse sõnastuse kohaselt lasub kauplejal üheselt kohustus mitte kanda vaid asja parandamisele või asendamisele toimetamise kulud, vaid ka parandatud või asendatud asja tagasitoimetamise kulud.

7.4.7. MÜÜJAPPOOLNE MÜÜGILEPINGU OLULINE RIKKUMINE, sh lepingust taganemise õigus e ostu eest makstud raha tagasinõudmise õigus

Asja lepingutingimustele mittevastavuse ja olulise müügilepingu rikkumise korral rakenduvad erinevad õiguskaitselahendid. Kui puudustega kauba puhul sai nõuda, sõltuvalt asjaoludest, parandamist või asendamist, siis müügilepingu oluline rikkumine annab õiguse lepingust taganemiseks kusjuures ostja ei pea määrama müüjale tema kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega. Teisisõnu – kui müüja on müügilepingut oluliselt rikkunud, on tarbijal igal juhul ja ilma igasuguste kõrvaltingimusteta õigus lepingust taganeda.

VÕS § 223 lg 1 annab mitteamendava loetelu olukordadest, mil müüjat loetakse müügilepingut oluliselt rikkunuks:

- asja parandamine või asendamine ei ole võimalik;
- asja parandamine või asendamine ebaõnnestub;
- müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast;
- müüja ei paranda või asenda asja mõistliku aja jooksul.

Asja parandamise või asendamise võimatuse kohta on eelnevalt seoses tarbijale puudustega kauba müügil tekkivate probleemidega toodud mitmeid näiteid (vt osa 7.4.3.).

Parandamise võimatus saab seonduda vaid asjaoluga, et müüja ei ole võimeline asja parandama (puuduse tõsidus, tagavaraosade mittekättesaadavus jne) või parandamine ei ole võrreldes asendamisega otstarbekas.

Asendamise võimatus seondub põhiliselt asjaoluga, et müüjal ei ole tarbijale pakkuda täpselt samasugust asja, mida asendatakse ja tarbija keeldub teistsuguse asja vastuvõtmisest.

***Näide:** Tarbija ostis triikraua, mis oli kaupluses viimane omataoline. Triikraual ilmnes aga selline puudus, mida ei olnud võimalik parandada. Kuna müüjal polnud ka teist samasugust triikrauda, pakkus ta tarbijale asenduseks veidi kallimat toodet. Maksumuse vahe oleks tarbija aga pidanud kinni maksma.*

Sellise asendusega ei pea tarbija nõustuma. Ta, lähtudes asjaolust, et tegemist on olulise lepingurikkumisega VÕS-i mõistes, võib kauba eest makstud rahasumma müüjalt tagasi nõuda triikraua müüjale tagastades.

Olukorrast parandamise või asendamise ebaõnnestumisega seoses.

***Näide:** Tarbija ostis pesumasina, mille tsentrifuugimise funktsioon lakkas kolme kuu möödudes töötamast. Müüja pakkus võimalust garantiiremondiks. Masin remonditi, kuid kuu aja pärast lakkas tsentrifuug jälle töötamast.*

Sel juhul võib **parandamist lugeda ebaõnnestunuks** ja tarbijal on õigus lepingust taganeda, see tähendab nõuda raha tagasi. Muidugi võib tarbija rahulduda ka uue külmikuga (asendamisega), kuid õiguskaitsevahendite vahel valija on tarbija, mitte müüja.

***Näide:** Tarbija ostis saumikseri, millel hiljem ilmnes puudus. Müüja ei pidanud asja parandamist otstarbekaks ja asendas mikseri uuega. Ka sellel ilmnes väike puudus. Müüja pakkus tarbijale välja parandamise. Tarbija, kui ta seda ei soovi, ei pea enam parandusega nõustuma.*

Tarbija võib kasutada õigust lepingust taganeda, kuna asendus oli ebaõnnestunud. Samas, arvestades asjaolu, et asendatud mikserile algab asendamisest uus kaheaastane pretensiooni esitamise tähtaeg, tasub kaaluda lepingust taganemise otstarbekust.

Kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei täida neid kohustusi mõistliku aja jooksul, on samuti tegemist olulise lepingurikkumisega, mis annab tarbijale õiguse lepingust taganeda. Tõsi küll, arukas müüja tavaliselt niiviisi ei toimi, sest reeglina on parandamine või asendamine müüjale soodsam, kui tarbijale ostu eest raha tagasimaksmine.

Kui müüjapoolse keeldumisega on asi selge (müüja lihtsalt ütleb, et ta ei paranda asja ega asenda seda), siis oma kohustuste täitmisega venitamise kohta ehk kohustuste mõistliku aja jooksul mittetäitmise kohta on otstarbekas tuua näide.

***Näide:** Tarbija külmikul ilmnes puudus – tehniliste tingimuste järgse temperatuuri +4°C asemel võimaldas kapp vaid temperatuuri +9°C. Paljud temperatuurirežiimi nõudvad toiduained sellisel temperatuuril ei säili. Tarbija pretensioonile vastas müüja, et külmik parandatakse ühe*

kuu jooksul. Kuna külmik on igas majapidamises esmavajalik kodumasin, siis tarbija luges nii pikka aega ebamõistlikuks.

Tuleb asuda seisukohale, et tarbijal on õigus – kuuajaline tähtaeg külmiku parandamiseks on liiga pikk ehk ebamõistlik. Tulenevalt müüjapoolsest olulisest lepingurikkumisest on tarbijal õigus lepingust taganeda. Arvestades külmiku olemasolu igapäevast vajadust võib antud näite puhul rakendada ka järgnevalt käsitletavat tarbijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamisega seonduvat regulatsiooni. Ka sellisel juhul on tarbijal õigus lepingust taganeda.

Mitmel juhul on müüjad rakendanud tarbijale asendusasja andmist asja paranduses viibimise ajaks. Nii on toimitud külmikute, mobiiltelefonide ja isegi autode puhul. Juhul, kui asendusasja parameetrid ei ole halvemad põhiasja omadest, on tarbija õigused piisavalt kaitstud ja tarbijal puudub viitega ebamõistlikult pikale parandamise tähtajale õigus lepingust taganeda.

Mõistlikku aega üheselt määrata ei ole võimalik. See sõltub asjast, sellel esinevast puudusest ja muudest asjaoludest. Tarbijakaitseameti seisukoht on, et lihtsamatel asjadel puuduste esinemise korral ei tohiks see aeg ületada kahte nädalat. Millegagi ei saa põhjendada näiteks kodutehnika, elektroonika, jalatsite ja garderoobikaupade parandamiseks või asendamiseks kuluda võivat pikemat ajavahemikku. Mõistlik tähtaeg võib pikeneda näiteks varuosade tellimise aja võrra, kuid seejuures tuleb jälgida, et selline pikenedamine ei tooks kaasa ostjale põhjendamatute ebamugavuste tekitamist.

Seega võib mõistlik aeg oluliselt varieeruda, kuid kõrvuti mõistlikust parandamise või asendamise ajast kinnipidamisega tagab tarbija õigusi ka tarbijale põhjendamatute ebamugavuste tekitamise regulatsioon.

Kui müüja tekitab tarbijale asja parandamisega või asendamisega põhjendamatuid ebamugavusi, on tegemist olulise lepingurikkumisega.

Viimasena toodud külmiku näide on käsitletav nii asja parandamisega viivitamisena kui ka põhjendamatute ebamugavuste tekitamisena. Tarbija õigused on samased mõlemal juhul – tal on õigus lepingust taganeda.

7.4.8. ASJA PARANDAMINE TARBIIJA POOLT

VÕS § 222 lg 5 näeb ette võimaluse juhuks, kui ostja nõuab õigustatult asja parandamist ja müüja ei tee seda mõistliku aja jooksul. Sel juhul on ostjal õigus asi ise parandada või lasta seda teha ning nõuda müüjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist.

Ühelgi juhul ei saa sellist teguviisi tarbijatele soovitada.

Esiteks vastutab müüja asja parandamise ebaõnnestumise korral, millest tulenevalt on tarbijal õigus esitada pretensioon müüjale. Ise asja parandades või lastes seda teha lasub edasine vastutus tarbijal või isikul, kes seda tegi tema tellimusel. Kui selline isik tegutseb oma kutse- või majandustegevuses, siis saab talle vajadusel võlaõigusseaduse alusel pretensiooni esitada Kui aga parandamine teostati lihtsalt tuttava poolt või nõ haltuura korras, siis on tarbijal tõsiseid raskusi oma õiguste realiseerimisega.

Teiseks – kui müüja ei täida oma kohustust asi parandada mõistliku aja jooksul, on tegemist lepingu olulise rikkumisega, mis annab tarbijale õiguse lepingust taganeda ehk siis makstud raha tagasi nõuda. Tarbija aga võib tagasisaadud raha eest osta teiselt, loodetavasti oma kohustusi paremini tundvalt ja neid täitvalt kauplajalt uue asja.

7.5. MÜÜGIGARANTII (ja selle eristamise vajadus pretensiooni esitamisest)

Müügigarantii on müüja poolt ostjale antav vabatahtlik lubadus laiendada ostja õigusi võrreldes viimasele seaduse alusel ettenähtuga.

7.5.1. MÜÜGIGARANTII ÜLDISELOOMUSTUS

Mõistet “garantii” leiab igapäevases kõnepruugis nii tarbijate kui kauplejate poolt tihtipeale väärkasutust. Nimelt samastatakse see tarbija vahetult seadusest tuleneva võõrandamatu õigusega nõuda kahe aasta jooksul asja ostust või teenuse tulemi saamisest nende lepingutingimustele vastavust.

Vältimaks selle mõiste laialt levinud väärkasutust ja tagamaks tarbijate õiguste kaitset keelab TKS §10 (Kauba või teenuse garantii) kauplajatel kauba või teenuse pakkumisel ja müümisel kasutada mis tahes vormis või sõnaühendis sõna «garantii» või muud samatähenduslikku sõna, kui selle tähendus ei vasta võlaõigusseaduses müügigarantii või töövõtugarantii või ehitusseaduses ehitise garantii kohta sätestatule.

Tarbijapoolse pretensiooni esitamine õigus tuleneb otseselt seadusest ja sellist tarbija õigust ei või müüja piirata. Küll aga – kui müüja tahab, eriti müügiedenduse eesmärki silmas pidades, anda tarbijale seaduses sätestatust suuremad õigused, kasutab ta müügigarantiid.

Kõige olulisem müügigarantiist (VÕS § 230) arusaamisel on selle määratlus, mis lähtub garantii andmise vabatahtlikkusest ja asjaolust, et sellega antakse ostajale seaduses sätestatust soodsam seisund.

Müügigarantii (sellega samane on töövõtugarantii regulatsioon) on

- **müüja (või tootja, vahendaja) tema omal algatusel antud lubadus, millega antakse tarbijale seaduses sätestatust soodsam seisund.** Mõiste “müügigarantii” või “garantii” kasutamine on ebaseaduslik, kui see ei anna tarbijale midagi enam, kui sätestab seadus;
- müügigarantii andmine müüja, tootja või vahendaja poolt ei võta tarbijalt ära seaduslikke õigusi, sealhulgas õigust esitada kahe aasta jooksul asjal puuduste ilmnemisel müüjale pretensioon.

Seadusest soodsama seisundi andmise nõude puhul tuleb lähtuda põhimõttest, et müügigarantii andja peab pakkuma midagi enam, kui ta on seaduse alusel kohustatud.

Eelkõige on selliseks asjaoluks pretensiooni esitamiseks ettenähtud ajast pikem tähtaeg.

Tavaliselt hõlmab müügigarantii kõiki asjal esineda võivaid puudusi, see tähendab asja kui tervikut. Samas, arvestades asjaolu, et tegemist on garantii andja lubadusega, võib viimane oma lubadusi piiritleda.

Näide: *Kodumasinakaupluste kett reklaamib teatud liikki pesumasinaid müügigarantiiga mootorile kolm aastat ja paagile seitse aastat.*

Selline müüja lubadus on seaduslik.

Samuti võib garantiitingimuseks olla asendusaja andmine garantiialuse asja parandamise ajaks, tavapärasest lühem parandusaeg vms.

Näide: *Mobiiltelefonimüüja annab teatud marki telefonile neljakuulise müügigarantii kohustusega telefonil vea ilmsikstulekul anda tarbijale telefoni parandusperioodiks asendustelefon.*

Toodud näite puhul on tegemist lubadusega, mis annab ostjale seadusest tulenevaga võrreldes soodsama seisundi seetõttu, et müüjal puudub kohustus asja parandamise ajaks anda asendusasi. Seega vastab sellise müügigarantii andmine võlaõigusseaduses sätestatud nõuetele. Asjaolu, et müügigarantii pikkus on vaid neli kuud, ei muuda seda seadusevastaseks, sest asendusaja andmine iseenesest on seaduses sätestatud soodsama seisundi andmine.

Näide: *Kaupleja annab teatud marki teleritele müügigarantii 12 kuud. Garantiitähtajal asendatakse teler, millel ilmneb tootmisest tulenev puudus, uue teleriga ning sellele antakse samuti 12-kuuline garantii samadel tingimustel.*

Kaupleja lubab enam, kui seadus nõuab – 12 kuu jooksul ei teki küsimust kas teler parandatakse või asendatakse – müüja on lubanud viimast, kuigi seadusest tulenevalt võiks ta teleri ka parandada. Asendamine on tarbijale aga soodsam. Ka siin ei muuda 12-kuuline tähtaeg garantiid ebaseaduslikuks.

Müügigarantiiga võtab selle andja kohustuse asi kas:

- parandada;
- asendada või
- tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele.

Garantiitähtaja kulg peatub ajal, mil ostja ei saa asja kasutada lepingutingimustele mittevastavuse tõttu, mille eest vastutab müügigarantii andja.

Näide: *tolmuimejale anti 5-aastane müügigarantii. Kolmandal aastal (seega peale pretensiooni esitamise tähtaja lõppu) läks tolmuimeja rikki. Asja parandati kolm nädalat. Viis aastat ja üks nädal peale ostu sooritamist läks see 5-aastase müügigarantiiga tolmuimeja taas rikki. Tarbija esitas kauplusele pretensiooni, millega palus imuri tasuta parandada tuginedes asjaolule, et asi oli garantiiperioodil olnud kolm nädalat remondis. Kauplus keeldus põhjendusega, et tolmuimeja ostust oli möödunud üle viie aasta..*

Kaupluse keeldumine on ebaseaduslik, sest garantiitähtaja kulg oli peatunud ajaks, mil tolmuimejat ei saanud selle lepingutingimustele mittevastavuse tõttu kasutada.

Rõhutame veelkord: Müügarantii ei välista ega piira ostja õigust kasutada muid seadusest või lepingust tulenevaid õiguskaitsevahendeid, eriti võimalust esitada pretensioon asja lepingutingimustele mittevastavuse korral.

Analoogselt pretensiooni esitamisega ei kehti müügarantii juhul, kui asjal tekkis puudus asja vales kasutamisest või hooldamisest tulenevalt.

7.5.2. MÜÜGARANTII ANDJA

Müügarantii võib vastavalt eeltoodule anda kas:

- müüja;
- vahendaja (eelkõige hulgifirma);
- või tootja.

Enamlevinud on müügarantii andmine müüja poolt, kuid praktikas esineb ka teisi garantii andjaid.

***Näide:** Müügiedu tagamiseks püüdsid automüüjad üksteist üle trumbata pakkudes nii paremat hinda kui ka lepingutingimusi. Üks Eesti Opel'i autode müüja andis tema salongidest ostetud autodele kolmeaastase garantii. Kahjuks läks see müüja pankrotti. Mitmel ostetud autol ilmnesis puudused kolmandal kasutusaastal ja nad pöördusid Tarbijakaitseameti poole. Tootja andis oma autodele kaheaastase garantii ja tagas selle tähtaja jooksul autode teeninduse oma teenindusvõrgus.*

Seega müüja poolt antud kolmeaastast garantiid ei saanud enam rakendada ja ostjad pidid leppima tootjapoolse kaheaastase garantiiga.

***Näide:** Tarbija ostis tolmuimeja. Selle kasutusjuhendis oli kirjas, et asja garantii on 1 aasta. Poolteist aastat peale ostu sooritamist läks tolmuimeja rikki. Tarbija pretensiooni peale vastati kaupluses, et vastavalt tehase poolt kaasaantud kasutusjuhendile on garantii 1 aasta ja sellest johtuvalt ei kuulu tarbija pretensioon rahuldamisele.*

Müüja tegevus on ebaseaduslik, sest sõltumata tootja lubadusest on tarbijal kõik seadusest tulenevad õigused ja müüjal sellest tulenevad kohustused. Seega vastutab müüja, sõltumata välisriigis asuva tootja lubadustest, tarbija ees ikkagi kahe aasta jooksul asja üleandmisest tarbijale.

7.5.3. MÜÜGARANTII MAKSUMUS

Müügarantii võib anda:

- tasuta või
- tasu eest.

Levinuim on müügigarantii tasuta andmine (näiteks külmiku garantii 5 aastat või pesumasina garantii 3 aastat või pesumasina trumlile ja paagile või külmiku kompressorile seitsmeaastane garantii). Sellise garantii puhul on müüja ja tema kaudu vahendaja ja tootja võimalikud kulutused arvestatud juba asja müügihinna sisse.

Milles seisneb müügigarantii andmine tasu eest?

Näide: Kodumasinat müügikett pakub ostjaile tasulist garantiid, mis hõlmab müüja kohustusi alates kolmandast aastast (seega ajahetkest, mil seadusest tulenev pretensiooni esitamise tähtaeg on möödunud) veel kolme aasta jooksul. Sellise garantii puhul tuleks ostjal tasuda masina ostul näiteks täiendavalt 600 krooni.

Tarbija peab kalkuleerima, kas sellise garantiilepingu sõlmimine on talle kasulik või mitte.

Sõltuvalt müüja poolt väljapakutust ja ostja soovist võib selline tasuline garantii hõlmata kas ühte või mitut aastat peale pretensiooni esitamise kaheaastase tähtaja möödumist.

Samuti võib selline garantii olla seotud müüjapoolsete teiste lisakohustuste võtmisega – näiteks asendusasja tarbija kasutusse andmisega parandusajal jne. Koos kauba eest tasumisega, kokkuleppel ka hiljem ositi, maksab ostja selle eest kaupleja poolt määratud summa.

Ostjal ei ole kohustust täiendava tasulise garantii ostmiseks, küll aga on tal selline õigus kui müüja on teinud pakkumuse sellise võimaluse kasutamiseks. Seega müüja teeb vastava pakkumuse ja tarbija kas annab nõustumuse sellise täiendava lepingu sõlmimiseks või ei anna. Tarbijat sundida sõlmima tasulise garantii lepingut kaupljal ei ole.

7.5.4. MÜÜGIGARANTII ERISUSED TARBIALEMÜÜGIL

Täiendavalt VÕS § 230 sätestatule käsitleb VÕS § 231 müügigarantii erisusi tarbijalemüügi korral.

Müüjal on kohustus tarbijale selgitada, et lisaks garantiist tulenevatele õigustele on tal ka muud seadusest tulenevad õigused, sealhulgas pretensiooni esitamise õigus kahe aasta jooksul asja ostmisest.

Tarbijale tuleb anda võimalus vabalt tutvuda müügigarantii tingimustega enne müügilepingu sõlmimist.

Tarbija nõudmisel tuleb garantii esitada talle kirjalikult või muul püsival andmekandjal, mida tarbija saab kasutada. Siinkohal tuleb märkida, et see säte ei kaitse tarbija huve piisavalt. Tarbijal on väga raske tõendada talle antud garantii olemasolu ja selle tingimusi, kui tal ei ole vastavat sellekohast dokumenti. Seetõttu on kindlasti soovitatav, et **tarbija nõuaks müügigarantii olemasolul garantii kirjalikku esitamist.**

7.6. MÜÜK NÄIDISE KIRJELDUSE VÕI MUDEL JÄRGI

Näidise, kirjelduse või mudeli järgi müügi puhul eeldatakse, et näidis, kirjeldus või mudel on asja lepingutingimustele vastavuse hindamise ainus kriteerium.

Sel juhul annab kõrvalekalle näidise, kirjeldusest või mudelist ostjale õiguse lepingust taganeda või kasutada muid õigusi, mis tulenevad asja lepingutingimustele mittevastavusest.

Näide: *Tarbija tahtis ehitusmaterjalide ja tööriistade kaupluses elektridrelli osta. Sobilikku ei leidunud. Müüja ulatas lahkesti elektritööriistade kataloogi, mille alusel oli võimalik kahepäädalase kohaletoometamise tähtaja tellida enam kui tuhat tööriista. Tarbija leidiski kataloogist talle vajaliku drelli. See oli löökfunktsiooniga ja piisavalt võimas – 1200 W. Olles drelli tellinud läks ta kahe nädala möödudes kauplusesse. Selgus, et hulgifirma oli saatnud palju väiksema võimsusega riista – vaid 800 W. Tarbija leidis, et sellise drelliga betoonseina aukude tegemine ei ole mõeldav. Kuivõrd ta oli tasunud ettemaksu pooles ulatuses tellitud drelli masksumusest teatas ta, et soovib lepingust taganeda ja palus ettemaksu tagastada. Müüja rahuldab tarbija pretensiooni.*

Näide: *Tarbija tellis salongis eksponeeritud näidise järgi köögimööbli. Uste värvitoone sai valida kataloogist. Tellimuse kättesaamisel selgus, et kapi ukсед olid hoopis teist tooni kataloogi näidisega võrreldes. Tarbija esitas pretensiooni, mis ka rahuldati. Mööblile telliti uued ukсед, millega tarbija jäi rahule.*

Müüja käitus õigesti, sest asi ei vastanud kummagi näite puhul lepingutingimustele VÕS § 226 lg 1 kohasekt. Esimese tellimuse puhul on kirjeldus, milles oli esitatud ka drelli võimsus, teise puhul aga kataloogis esitatud mööbli uste värvid asja lepingutingimustele vastavuse hindamise ainus kriteerium. Mõlemal juhul on tarbijal õigus lepingust taganeda, aga ta ei pea tingimata seda tegema. Nii oligi teise näite puhul tarbija nõus ootama uute uste saabumist.

Kui aga kokkuleppes või tavast tuleneb, et näidist, kirjeldust või mudelit tuleb kasutada kvaliteedi ligikaudseks määramiseks, võib ostja lepingust taganeda üksnes juhul, kui kõrvalekalle näidise, kirjeldusest või mudelist on oluline.

Näide: *Tarbija tellis käsitööfirma esinduskaupluses oleva näidise alusel Kihnu kampsuni. Kampsunile järele minnes ei jäänud tarbija sellega rahule, sest kampsun ei vastanud täpselt näidisele- selle muster oli mõnes kohas veidi teistsugune. Müüja selgitas tarbijale, et käsitööna valmivad kampsunid ei saagi täiesti täpselt üksteisega sarnaneda.*

Antud juhul on tegemist valdkonnaga, kus tavast tuleneb, et näidist tuleb kasutada asja kvaliteedi ligikaudseks määramiseks. Seega ei ole tarbija pretensioon põhjendatud.

7.7. MÜÜGILEPINGUGA SEONDUVAD KAHJU HÜVITAMISE ERISUSED

Ostja võib nõuda müüjalt sellise kahju hüvitamist, mis tekkis asja selle otstarbele mittevastava kasutamise tõttu, kui see tulenes ostja ebapiisavast teavitamisest müüja poolt

Samuti võib ostja nõuda kahju hüvitamist, mis tekkis asjale selle lepingutingimustele mittevastavuse tõttu.

Seega on ostjal õigus nõuda nii sellise kahju hüvitamist, mis tekitati asja poolt, kui ka sellise kahju hüvitamist mis tekkis asjale.

Näide: *Tarbija jättis elektrilise soojenduskoti sisselülitatult vooluvõrku ja läks kööki süüa tegema. Magamistuppa naastes selgus, et kott oli süüdanud voodi. Energilise tegutsemise tulemusena õnnestus suurem õnnetus küll ära hoida, kuid voodi ja voodiriided olid praktiliselt hävinud, Samuti oli magamistoa lagi tahmunud. Soojenduskoti kasutusjuhendis ei olnud viidet asjaolule, et kotti ei või jätta sisselülitatult järelevalveta.*

Antud juhul peab olema põhjuslik seos tekkinud kahju ja ostja ebapiisava teavitamise vahel. Tarbijalemüügi puhul saab selline teavitamine toimuda eelkõige kasutusjuhendi kaudu. Kui kasutusjuhend ei sisalda hoiatusi elektrilise soojenduskoti kasutamise kohta ja tarbija jättis selle valveta elektrivõrku, mis põhjustas tulekahju, siis on põhjuslik seos ebapiisava teabe ja tekkinud kahju vahel olemas.

Näide: *Tarbija vaatas telerit. Ühel hetkel hakkas ta tundma spetsiifilist juhtmete põlemise haisu. Kohe löid ka leegid telerist välja. Oskuslikult tõmbas tarbija teleri toitejuhtme kontaktist välja ja kustutas teleri käepäraste vahenditega.*

Selle näite puhul peab olema põhjuslik seos tekkinud kahju ja asja lepingutingimustele mittevastavuse vahel. Näiteks teleri toiteploki rikke tõttu läks teler põlema. Õnneks oli tarbija teleri juures ja hoidis ära suurema kahju. Siiski oli telerile kahju tekkinud.

Mõlemal juhul, kui tuvastatakse esitatud tingimuste olemasolu, on tarbijal õigus nõuda tekkinud kahju hüvitamist.

NB! Kahju hüvitamisega seonduvate vaidluste lahendamine, kui lepingupooled ei saavuta kokkulepet, kuulub kohtute ainupädevusse.

8. TÖÖVÕTULEPING

8.1. TÖÖVÕTULEPING JA SELLE ERISTAMINE MÜÜGILEPINGUST

Töövõtulepinguga kohustub üks isik – töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö),

Teine isik – tellija kohustub maksma selle eest tasu (§ 635 lg 1).

Kuigi töövõtulepingu ja müügilepingu regulatsioon võlaõigusseaduses on sarnased, tekib teatud juhtudel nende eristamise vajadus.

Eelkõige seonduv see lepingust taganemise või selle ülesütlemise õigusega juhul, kui teenus vastab lepingutingimustele ehk teisisõnu teenus on puudusteta.

Samuti on valdkonna erisuseks eelarve ja selle siduvuse küsimus ning tellijapoolsetest juhistest tulenev töövõtja vastutusest vabanemise võimalus. Töövõtulepingu ja müügilepingu eristamise aluseid on üksikasjalikult käsitletud käesoleva materjali müügilepingu osas 7.1.

Määravaks on seejuures eelkõige:

- Tehtud töö ja kasutatud materjali osatähtsuse vahekord;
- Kes on töö teostamiseks vajaliku materjali hankinud.

Enamlevinud ja enamkasutatavate tarbijatöövõtulepingute hulka kuuluvad näiteks:

- ilu- ja isikuteenused (juuksur, maniküür, saun jne);
- keemiline puhastus, pesumajateenused;
- kodumasinat, olmeelektronika, kellade jms parandus;
- rõivaste ja jalatsite parandus ning valmistamine;
- autoteenindus;
- fototööd;
- tõlketööd, ekspertiiside, analüüside teostamine
- jne.

8.2. TARBIJATÖÖVÕTT

Tarbijatöövõtulepingu puhul olema üheaegselt täidetud kolm tingimust (vt ka osa 7.3.1):

1. **Tellijaks on tarbija** (tarbija mõiste – vt osa 1.2.);
2. **Töövõtja tegutseb majandus- või kutsetegevuses;**
3. **Lepingu esemeks on teenuse osutamine vallasasja suhtes, samuti tarbijale vallasasja valmistamine (või tootmine).**

Asjaolu, et tarbijatöövõtu puhul peab tellijaks olema tarbija, on arusaadav. Järgnevalt lühidalt nõudest, et töövõtja peab tegutsema oma majandus- või kutsetegevuses ja nõudest, et töö peab olema suunatud vallasasjale.

***Näide:** Kati tellib naabri-Matilt, kes on lihtsalt kuldsete kätega meistrimees, aga töötab palgatöölisena hoopis kellasepana, tilkuva köögikraani paranduse. Kati maksis töö eest. Nädala möödumisel tilkus kraan uuesti.*

Tegemist ei ole tarbijatöövõtuga, sest Mati ei osutanud teenust oma kutse- või majandustegevuses vaid lihtsalt lähtudes heanaaberlikkusest. Seega ei olnud täidetud nõue, mille kohaselt tarbijatöövõtuga on tegemist vaid juhul, kui teenuse osutaja tegutseb oma kutse- või majandustegevuses.

***Näide:** Tarbija Allan Arukas tellis oma suvilasse osaühingult Kodukamin kamina ehitamise. Proovikütmisel selgus, et kamin ei tõmba – ajab suitsu sisse.*

See ei ole käsitletav tarbijatöövõtuna, sest tegemist ei olnud vallasasja valmistamisega tsiviilseadustiku üldosa seaduse mõistes (TsÜS § 50 lg 1 ja 2; § 54 lg 1 ja § 55 lg 1). Kamin on kinnisasja oluline osa. Kinnisasja seotud lepinguid ja tarbija kaitstust selliste lepingute puhul on käsitletus käesoleva materjali osas 13.

8.3. TÖÖVÖTULEPINGU HIND JA SELLE TASUMINE

Töövõtulepingu hinnaks on tellitud töö (teenuse) maksumus.

Kui töövõtulepinguga ei ole tasus või selle suuruses kokku lepitud, kuulub maksmisele tavaline tasu, selle puudumisel aga vastavalt asjaoludele mõistlik tasu (VÕS § 637 lg 1). Kui kasutatakse töövõtja materjali, siis see kuulub töö hinna sisse. Tellija poolt töövõtjale üleantud materjali maksumus aga töö hinda ei kuulu.

Õigus tehtud töö eest tasu saamiseks tekib alles töö valmimisel. Kui töö tuleb üle anda ositi ja hind on samuti määratud ositi, tuleb iga osa eest tasuda vastava tööosa vastuvõtmisel. (§ 637 lg 3 ja lg 4).

Kui teenuse osutaja ja tarbija on kokku leppinud ettemaksus, ei tohi tarbijat kohustada ettemaksuks, mis ületab 50% kogu töö maksumusest (VÕS § 637 lg 6; vt ka osa 7.3.3.).

***Näide:** Tarbija ja firma Unistuste Köök sõlmisid lepingu, mille kohaselt köögimööbli hind on 60 000 krooni. Sellest on tarbija kohustatud tasuma ettemaksuna 40 000 krooni.*

***Näide:** Tarbijal läks auto rikki. Remonditöökojas leiti viga kiiresti ja öeldi, et mootori sissepritsesüsteemi remont läheb maksma 3000 krooni, mis tuleb kohe ära maksta.*

Vastavalt viidatud VÕS § 637 lg 6 sätestatule ei omanud mööblifirma õigust nõuda tarbijalt ettemaksu enam kui 30 000 krooni ja autoremondi firma üle 1500 krooni. Ülejäänud summa kuulub tasumisele peale töö valmimist.

Enne lõpliku tasu maksmist peab tarbijal olema võimalus töö üle vaadata (§ 637 lg 5).

8.3.1. EELARVE

Keerulisemate lepingute puhul koostatakse ligikaudne või täpne eelarve, mis on lepingu osaks või lepingu lisaks ja selle koostamine on töövõtulepingu üks erisusi. Eelarves nähakse ette töö, vajadusel ka kasutatavate materjalide, maksumus ositi.

Eelarve on töövõtjale kas siduv või mittesiduv. Kui töövõtja ja tellija ei ole eelarve siduvuses kokku leppinud, siis eeldatakse, et eelarve on siduv.

Siduvast eelarvest kõrvalekaldumine või selle korrigeerimine saab toimuda vaid lepingupoolte nõusolekul.

Mittesiduva eelarve olulisel ületamisel võib töövõtja nõuda eelarvet ületava tasu maksmist, kui eelarve ületamist ei olnud võimalik ette näha. Sel juhul peab töövõtja eelarve olulisest ületamisest tellijale viivitamata teatama.

Eeldatakse ka, et töövõtja ei või nõuda tasu töö eelarve koostamise eest (VÕS § 637 lg 2).

8.4. TÖÖ VASTAVUS LEPINGUTINGIMUSTELE (nõuetele)

Töö ja töö juurde kuuluvad dokumendid peavad vastama lepingutingimustele. Töö lepingutingimustele vastavuse hindamise kriteeriumid (VÕS § 641) ühtivad põhilises osas asja lepingutingimustele vastamise kriteeriumidega (vt osa 7.3.5).

Töö ei vasta VÕS § 641 kohaselt lepingutingimustele muu hulgas, kui:

- tööl ei ole kokkulepitud omadusi;
- kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma.
- töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada.

Just viimane on eriti oluline, sest tihti ei lepita töö tulemusele esitatavates nõuetes üksikasjalikult kokku. Sellisel juhul on abi ka tarbijakaitseseaduse § 9 lg 1 sätestatust, mille kohaselt peab teenus muu hulgas olema selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab.

Spetsiifiliseks momendiks töövõtulepingu puhul on töövõtja vastutusest vabanemine töö lepingutingimustele mittevastavuse puhul, mis tulenes tellija juhustest või tellija poolt muretsetud materjali puudustest.

Näide: *Tarbija oli muretsenud kleidi õmblemiseks materjali, mis teenuse osutaja arvates selliseks tööks ei sobi. Töövõtja selgitas tarbijale, et materjal ei kannata pesemist, see tõmbub pesus kokku ja õmblused muutuvad inetuks. Kui tarbija siiski soovib kleidi valmistada, siis peab ta arvestama, et see on vaid keemiliselt puhastatav. Tarbija jäi jonnakalt oma soovile kindlaks ja tellis ikkagi sellest materjalist kleidi. Peale esimest pesu juhtus see, mille eest töövõtja oli tarbijat hoiatanud – kleit nägi lausa jube välja. Tarbija esitas töövõtjale pretensiooni.*

Vastavalt VÕS § 641 lg 3 ei vastuta töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhustest, tellija poolt muretsetud materjali puudustest juhul, kui töövõtja juhiseid või materjali piisavalt kontrollis. Näite kohaselt oli töövõtja üheselt arusaadavalt osundanud materjali sobimatusele. Sellest johtuvalt ja tuginedes VÕS § 641 lg 3 sätestatule ei kuulu tarbija pretensioon rahuldamisele.

Müügilepingu regulatsiooniga samane on ka tööna tehtud asja ebaõigest paigaldamisest tulenevat lepingutingimustele mittevastavust käsitlev säte (VÕS § 641 lg 4). Sellist lepingutingimustele mittevastavust loetakse võrdseks töö lepingutingimustele mittevastavusega:

- Kui asja paigaldas töövõtja või
- Kui paigaldus tehti töövõtja vastutusel või
- Kui asja paigaldas tellija ja ebaõige paigaldamine tulenes töövõtja antud puudulikust teabest asja paigaldamise kohta.

Viimatinimetatuga seondub paigaldusjuhendi vastavus nõuetele. Tarbijakaitseseaduse § 6 lg 2 kohaselt peab kasutusjuhend sisaldama muu

hulgas ka tarbijale vajalikku teavet asja õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks jne (vt ka osa 7.3.4).

Näide: *Tarbija Tarmo Tarmukas tellis köögimööbli ja soovis raha kokkuhoidmiseks selle ise paigaldada. Mööbli valmistaja andis selleks tarbijale kaasa paigaldusjuhendi. Selles aga ei olnud kirjas, kui jämedate kruvidega tuleb mööbli ülemised kapid betoonseinale kinnitada. Tarbija palus naabrimehel drelliga augud seinu puurida. Kumbki ei olnud varem sellist tööd teinud ja sestap veeti paigaldusjuhendis hoolega sõrmega järke. Nii kinnitati üheskoos kapid seinale 5-millimeetriste tüüblite ja neile vastavate kruvide abil. Kappi nõude asetamise käigus kukkus kapp nõude raskuse all seinalt maha. Nii kapp kui sellesse juba pandud nõud said oluliselt kannatada. Tarbija poolt pretensiooni esitamise peale märkis mööbli valmistaja, et kes siis nii rumal on ja vaid 5-millimeetriseid tüübleid sellise töö jaoks kasutab. Oleks pidanud kasutama vähemalt 8-millimeetriseid. Sellisele fakti konstateeringule järgnes mööbli valmistaja keeldumine pretensiooni rahuldamisest.*

Tuleb asuda seisukohale, et tarbijal on, lähtudes VÕS § 641 lg 4 ja TKS § 6 lg 2 sätestatule, täielik õigus esitada pretensioon.

8.5. TÖÖVÕTJA VASTUTUS JA TARBIIJA ÕIGUSED TÖÖ LEPINGUTINGIMUSTELE (nõuetele) MITTEVASTAVUSE PUHUL

Tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest tarbijale (VÕS § 642 lg 2; rõhutame siinkohal veelkordselt, et tarbijatöövõtulepingule kehtestatud erisused ei kehti kinnisasjale suunatud lepingute puhul; vt ka osa 7.4.).

Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega (VÕS § 642 lg 2). Nimetaud kuuekuulisel perioodil lasub lepingutingimustele vastavuse või mittevastavuse tõendamiskohustus teenuse osutajal.

Tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul. Kui tellija ei teata töövõtjale töö lepingutingimustele mittevastavusest õigeaegselt, ei või tellija töö lepingutingimustele mittevastavusele tugineda. (VÕS § 644 lg 1 ja 3; vt ka osa 7.4.2.).

Kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Töövõtja võib töö parandamise asemel teha lepingutingimustele vastava uue töö (VÕS § 646 lg 1).

Siinkohal tuleb lahendada küsimus, millal võib tellija nõuda parandamist ja millal uue töö tegemist. Lähtuda tuleb analoogiast müügilepinguga:

- osa 7.4.3. käsitleb nende toimingute võimalikkuse aspekti ja
- osa 7.4.4. tekkivate ebamõistlike kulude aspekti.

Töövõtja kannab töö puuduse kõrvaldamise või uue töö tegemisega seotud kulud, eelkõige veo-, töö-, reisi- ja materjalikulud (VÕS § 646 lg 4). Siinkohal tuleb rõhutada mõistlikkuse põhimõttest lähtumise vajadust (vt ka analoogia osaga 7.4.6.).

Kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist (VÕS § 646 lg 5; analoogia osaga 7.4.8.). Rõhutame, et sellise võimaluse kasutamist, kuigi VÕS seda võimaldab, ei saa tarbijale soovitada, sest parandamisjärgselt tekkinud probleemide lahendamine on sellisel juhul komplitseeritud. Teenuse esmasel osutajal tekib võimalus süüdistada parandamise ebaõnnestumises parandajat. Selliste vaidluste lahendamine võib olla aja- ja närvikulu nõudev, kohtuvaidluse puhul aga ka kulukas.

8.6. TARBIJATÖÖVÖTULEPINGU OLULINE RIKKUMINE

Tarbijatöövõtulepingu puhul võib töövõtjat (teenuse osutajat) lugeda lepingut oluliselt rikkunuks (VÕS § 647) juhul kui (vt ka osa 7.4.7.):

- töövõtja on jätnud asja tarbijale õigeaegselt üle andmata (vt analoogia müügilepinguga osas 7.3.3);
- töö parandamine või uue töö tegemine ei ole võimalik või ebaõnnestub;
- töövõtja keeldub õigustamatult tööd parandamast või uut tööd tegemast;
- töövõtja ei paranda või ei tee uut tööd mõistliku aja jooksul;
- töövõtja tekitab töö parandamisega või uue töö tegemisega tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi.

Sellistel juhtudel on tarbijal õigus muuhulgas lepingust taganeda või see üles öelda (VÕS § 647 lg 3).

Näide: *Teil läheb kodus köögikombain rikki. Lähete oma murega remonditöökotta, kus kombain remonditakse ja paistab, et kõik on korras. Nädala pärast köögikombain jällegi ei tööta.*

Kui selgub, et parandatud rike ilmneb uuesti, siis võib parandamist lugeda ebaõnnestunuks ja tarbijal on õigus nõuda remondi eest makstud raha tagasi. Muidugi on teil ka õigus nõuda kombaini uuesti parandamist.

Näide: *Tahate endale uut ülikonda. Teil on materjal olemas ja tellite töö rätsepa käest. Annate mõõdud ja lepite kokku töö tegemise aja, mis on 2 nädalat. Kahe nädala pärast selgub, et töö ei ole veel valmis. Töövõtja palub veel ühe nädala täiendavat aega. Töövõtjat võib lugeda lepingut oluliselt rikkunuks.*

Seega on tarbijal õigus rätsepale täiendavat tähtaega andmata lepingust taganeda. Tekib küsimus, kas see on mõistlik – rätsepal on raske just selle tarbija maitsele vastavast riidest ja just selle tarbija mõõtude järgi õmmeldud

ülikonnaga midagi peale hakata. Kuigi tarbijal on õigus lepingust taganeda, tasuks kaaluda ka teiste õiguskaitsevahendite rakendamist – näiteks hinna alandamist. Kui kokkulepet ei saavutata, jääb tarbijale igal juhul õigus lepingust taganeda.

***Näide:** Tarbija läheb tellitud kostüümile õmblustöökotta järele, kus selguvad pisidefektid. Õmbleja lubab kostüümi järgmiseks päevaks korda teha. Tarbija nõustub sellega.*

Tarbijal on õigus nõuda töövõtjalt töö parandamist mõistliku aja jooksul. Kui ta seda ei tee või parandamine ebaõnnestub, vaid siis on muu hulgas õigus lepingust taganeda.

Kui aga tarbija vajas just selleks päevaks uut kostüümi – näiteks oli tal samal õhtupoolikul kõrgkooli lõpuaktus, on tarbijal õigus lepingust taganeda tuues aluseks põhjendamatute ebamugavuste tekitamise.

8.7. TÖÖVÖTULEPINGU ÜLESÜTLEMINE TELLIJA ALGATUSEL kui töövõtja ei ole rikkunud lepingutingimusi (VÕS § 655).

Tarbija võib töövõtulepingu igal ajal üles öelda ka siis, kui töövõtja ei ole lepingut rikkunud.

Sellisel juhul on töövõtjal õigus nõuda kokkulepitud tasu, millest on maha arvatud see, mille ta lepingu ülesütlemise tõttu kokku hoidis või mille ta oma tööjõu teistsuguse kasutamisega omandas või oleks võinud mõistlikult omandada.

***Näide:** Tarbijal oli kodus aken, mis koosnes kaheteistkümnest pisikesest selektiivklaasist ruudust. Et majas oli palav, jättis ta akna ööseks lahti. Öösel aga algas tugev torm ja aken, mis ei olnud korralikult fikseeritud, murdus hingedelt ja kukkus maha. Kuigi raam jäi terveks, purunesid kõik 12 klaasi. Tarbija kutsus klaasiparandustöökojast töömehe, kes pidi võtma akna mõõdud, vajalikud klaasid töökojas välja lõikama ja siis tarbija kodus raami panema. Töömees võttiski mõõdud, kuid peale seda tekkis tarbijal mõte, et peaks selle akna asendama hoopis plastaknaga. Tarbija läks töökotta, kus selgus, et esimesed neli klaasiruutu olid juba välja lõigatud.*

Ta teatas, et ei vaja enam vana akna klaasimist, see tähendab ütleb lepingu üles. Väljalõigatud klaasid olid nii pisikesed, et neid kellelegi teisele pakkuda oleks lootusetu.

Vastavalt seadusele on töövõtjal (klaasimistöökojal) õigus nõuda kokkulepitud tasu. Kuid sellest tuleb maha arvata see, mis klaasimistöökoda kokku hoidis – väljalõikamata klaasi, mida on edaspidi võimalik kasutada, väljalõikamata klaaside lõikamise ja klaasimise, mida ei toimunud, maksumus. Loomulikult tuleb tarbijal kinni maksta ka töömehe, kes käis mõõtusid võtmas, töötasu.

Tähelepanu: Siinkohal on tarbijal vaja arvestada, et selline lepingu lõpetamine võib viia pikkade ja raskete vaidlusteni töövõtjaga, kes võib püüda igati väiksemana näidata lepingu lõpetamise tõttu kokkuhoitut.

8.8. TÖÖVÕTUGARANTII (ja selle eristamise vajadus pretensiooni esitamise õigusest)

Töövõtja poolt töö suhtes garantiikohustuse (töövõtugarantii) võtmisel eeldatakse, et garantii katab kõiki selle kehtivuse ajal ilmnenuid töö lepingutingimustele mittevastavusi (VÕS § 650).

Töövõtugarantiile kohaldatakse vastavalt VÕS §-des 230 ja 231 müügigarantii kohta sätestatud (vt osa 7.5.), sellest tulenevalt ei ole seda küsimust siinkohal otstarbekas käsitleda.

8.9. TÖÖ LEPINGUTINGIMUSTELE MITTEVASTAVUSEST (puudusest) TULENEVATE NÕUETE AEGUMISTÄHTAJA ALGUS

Võrreldes müügilepingu regulatsiooniga on töövõtulepingu puhul, selle spetsiifikast tulenevalt, aegumistähtaegade alguse osas teatud erisusi (VÕS § 651).

Kui töö ei vasta lepingutingimustele, algab nõude aegumistähtaeg töö valmimisest.

Reeglina aga on lepingupoolte vahel kokku lepitud töö üleandmine ehk töö tellijapoolne vastuvõtmine. Sellisel juhul algab nõude aegumistähtaeg töö vastuvõtmisest.

Kui aga tellija rikub töö vastuvõtmise kohustust ja ei võta tööd talle selleks töövõtja poolt antud mõistliku tähtaja jooksul alusetult vastu, loetakse töö ikkagi vastuvõetuks ajast, mil tellijal oli kohustus see vastu võtta. (VÕS § 638). Siis algab aegumistähtaeg nimetatud ajast.

Puuduse kõrvaldamisel algab aegumistähtaeg kõrvaldatud puuduse suhtes uuesti, alates puuduse kõrvaldamisest.

Uue töö tegemisel töövõtja poolt algab aegumistähtaeg uue töö valmimisest.

8.10. MUUD TÖÖVÕTULEPINGUGA SEONDUVAD ERISUSED

Võlaõigusseadus näeb ette tellija vastutuse tema poolt oma kohustuste mittekohase täitmise korral. Põhiliselt seonduvad need tellijapoolse töö vastuvõtuviivitusega või sobimatu materjali töövõtjale üleandmisega või sobimatute tööjuhiste andmisega. Sellest tulenevalt on tarbijal alati vaja säilitada vajalik hoolsus ning ära kuulata töövõtja kui oma kutsetegevuses tegutseva isiku poolne arvamus üleantava materjali või tarbijapoolsete tööjuhiste ja nõudmiste kohta.

8.10.1. TELLIJA VIIVITUS (VÕS § 652)

Kui tellija peab töö tegemiseks tegema mingi teo, muu hulgas

- muretsema materjali,

- andma juhise või
- aitama muul viisil töö tegemisele kaasa, **ja ta viivitab selle tegemisega**, võib töövõtja nõuda talle viivitusega tekitatud kahju hüvitamist.

Hüvitise suuruse määramisel arvestatakse

- viivituse kestust,
- tasu suurust ning
- seda, mille töövõtja seetõttu kokku hoidis või
- mille ta oma tööjõu teistsuguse kasutamisega omandas või oleks võinud mõistlikult omandada.

Samuti annab tellija selline oluline lepingurikkumine oma kohustuste täitmisel töövõtjale õiguse leping üles öelda ning nõuda tehtud tööle vastavat osa tasust ja muude kulutuste hüvitamist, mis tasus ei sisaldu.

Tellijapoolse töö vastuvõtuviivituse korral on töövõtjal õigus leping üles öelda ja nõuda kogu kokkulepitud tasu, millest on maha arvatud summa, mille ta hoiab lepingu ülesütlemise tõttu kokku kulude osas või omandab oma tööjõu teistsuguse kasutamisega või oleks võinud mõistlikult omandada.

Tellijapoolse vastuvõtuviivituse korral, kui töövõtja ei kasuta lepingu ülesütlemise õigust, ei saa teatud tingimustel välistada ka töövõtjapoolse hoiutasu kohaldamist valmistatud asja alalhoiu tagamiseks.

8.10.2. TÖÖ HÄVIMINE, HALVENEMINE VÕI TEOSTAMATUKS MUUTUMINE TELLIJAST TULENEVATEL PÕHJUSTEL

Kui tellija poolt

- muretsetud materjalist või
- töö tegemiseks antud korraldustest

tulenevate puuduse tõttu on töö hävinud, halvenenud või muutunud teostamatuks, võib töövõtja lepingu üles öelda ja nõuda tehtud tööle vastavat tasu osa ning nende kulude hüvitamist, mis tasus ei sisaldu (VÕS § 653).

***Näide:** Tarbija, leidmata sobivat valmisülikonda, viib ateljeesse ülikonnariide, valib välja tegumoe ja palub ülikonna õmmelda. Rätsep selgitab, et sellest riidest ei ole võimalik ülikonda, vähemalt mitte valitud tegumoega, õmmelda, sest riie lihtsalt ei sobi selliseks – on liiga õhuke. Sellele vaatamata jääb tarbija oma nõudele kindlaks. Kokkulepitud ajal ülikonnale järele minnes veendus tarbija, et rätsepal oli õigus olnud – ülikond ei näinud kaugeltki korrektne välja.*

Antud näite puhul on tarbija muretsenud materjali, mis ei sobinud tema poolt valitud tegumoega ülikonna õmblemiseks. Seega oli viga nii tarbija poolt valitud materjalist kui ka ülikonna tegumoe valikut käsitlevas korralduses töö teostajale. VÕS § 653 kohaselt tuleb tarbijal muidugi töö ebaõnnestumises vaid ennast süüdistada ja tehtud töö eest ka tasuda.

8.11. PANDIÕIGUS

Kui tellija (kaasaarvatud tarbija) ei täida oma kohustusi, on töövõtjal oma nõuete tagamiseks pandiõigus tellija vallasasjadele, mille töövõtja on valmistanud, parandanud või muutnud, kui need on töövõtu eesmärgil tema valduses (VÕS § 654).

***Näide:** Tarbija viib auto hoolduseks ja talverehvide paigaldamiseks remonditöökotta. Hoolduse käigus vahetatakse õli, pannakse uus jahutusvedelik ja tehakse muid töid. Kuni tarbija ei ole töö ja kulumaterjalide eest maksnud, võib töökoda kasutada pandiõigust autole.*

9. VÕÖRANDAMIS- JA TEENUSTE OSUTAMISE LEPINGUTE TEATUD ERILIIGID

Vallasasja müügi või teenuse osutamisega, samuti nende pakkumisega omandavad järjest suuremat tähtsust tarbija jaoks sellised mugavad lepinguliigid, nagu **koduukselepingud** ja **sidevahendite, sealhulgas ka interneti abil sõlmitavad lepingud**.

Sellised lepingud ja nende sõlmimine on küll tarbija jaoks mugavad, kuid samas eeldavad tarbija jaoks piisavate teadmiste olemasolu nende erisustest, eriti nendega seonduvatest õigustest, sest **tavapärase ostu või teenuse tellimisega võrreldes on tarbijate õiguste kaitse tasand nende puhul märgatavalt kõrgem**.

Oluline on märkida, et koduukselepingu, samuti sidevahendi abil sõlmitavate lepingute regulatsioon on kehtestatud ainult tarbijate õiguste kaitseks. Tarbijaks mitteolevaid isikuid, välja arvatud mõned nüansid interneti vahendusel sõlmitavate lepingute puhul, see ei puuduta.

Kõrvalekalle tarbija kahjuks seaduses sätestatuga võrreldes on neis valdkondades lubamatu ja sellised kokkulepped on tühised (VÕS § 51 koduukselepingute puhul, VÕS § 62 sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul).

Tavapärase müügilepingu puhul puudub tarbijal õigus lepingust taganeda, kui ostetud kaup või tellitud teenus vastab lepingutingimustele – seega kaup või teenus on ilma puudusteta. Käsitletavate lepingute puhul on tarbijal aga õigus 14 päeva jooksul oma otsust motiveerimata lepingust taganeda (vastavalt VÕS § 49 lg 1 ja VÕS § 56 lg 1) ka siis, kui asi või teenus vastab lepingutingimustele.

Tavalise müügilepingu regulatsiooniga võrreldes on see tarbijale täiendav seadusest tulenev õigus.

Tarbija loetakse taganemisõigust tähtaegselt kasutanuks, kui ta on pakkujale selle kohta teate 14 päeva jooksul ära saatnud. Sidevahendi abil sõlmitud lepingu puhul võib see tähtaeg olla teatud juhtudel pikem (seda on käsitletud osas 9.2.), kuid mitte ühelgi juhul lühem 14 päevast.

***Näide:** Tarbija töökohta tuli kampsunite müüja. Tarbija ostiski koduukse müügi korras talle meeldima hakanud lilla džempri. Kodus sai ta selle ostu eest oma mehelt riielda. Mees leidis, et selle džempri värv ei sobi abikaasale absoluutselt. Ostja, olles osaliselt märkusega nõus aga pidades silmas eelkõige kodurahu tagamist, teatas nädala pärast*

koduuksemüüjale oma soovist lepingust taganeda. Loomulikult ei teatanud ta taganemise põhilist põhjust ja seda ei saa keegi talt ka nõuda.

Näide: *Tarbija tellis postimüügifirmast kardinad. Enne tellimuse täitmist leidis ta aga hoopis ilusamad ja ka odavamad kardinad oma lähikonna poest. Peale postimüügifirmast tellitud kardinade kättesaatmist saatis tarbija tellitud kardinad kümnendal päeval firmale lihtsalt tagasi.*

Tarbijad kasutasid oma seadusest tulenevat 14-päevast taganemisõigust selle põhjusest teavitamise kohustuseta. Esimese näite puhul teavitas müüja pakkuja soovist lepingust taganeda. Teisel juhul aga saatis tellitu tagasi. Tellitu tagasisaatmine on võrdväärne tarbijapoolse teavitamisega lepingust taganemisest.

Eriti sidevahendi abil sõlmitud lepingute puhul on probleemiks kas asjaolu, et puudub võimalus, näiteks jalatseid ja rõivaid, proovida või erineb näiteks toote värvitoon kataloogi fotol olnust.

Seega – ei ole oluline, kas asi või teenus ei sobi teile või lihtsalt ei meeldi või ehk hakkas impulssostule kulutatud rahast kahju, samuti pole oluline, kas küsimus puudutab odavaid rannasandaale või kallist kodutehnikat – alati on õigus 14 päeva jooksul sellisest lepingust taganeda ja taganemise põhjus võib jääda vaid teie teada.

Tagastatav toode ei tohi olla halvenenud.

Kui tarbija taganeb lepingust, tuleb talle tema tasuta tagastada viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul, arvates lepingust taganemisest. (vastavalt VÕS § 49 lg 4 ja VÕS § 56 lg 3).

Sellistele lepingutele laienevad kõik nõuded, mis on kehtestatud vastavat liiki lepingutele võlaõigusseaduse eriosas. Sellest tulenevalt – kui tarbija on koduukse- või sidevahendi lepingu pooleks, millega sõlmitakse näiteks müügileping, siis laienevad talle kõrvuti käesolevas osas käsitletavate õigustega kõik müügilepingu regulatsioonis tarbija õiguste kaitseks kehtestatud nõuded

Nii puudub koduukse- või sidevahendi abil sõlmitud lepingute puhul müüja õigus kitsendada mistahes tarbija õigusi, mis tulenevad võlaõigusseaduse eriosas sätestatust, näiteks asja või teenuse lepingutingimustele mittevastavuse korral pretensiooni esitamise või selle tähtaja osas, samuti peab selline müüja lähtuma näiteks müügi- või töövõtugarantii suhtes kehtestatud nõuetest ning kõigist teistest nõuetest, mille eiramine ei ole lubatud.

Näide: *Tarbija tellib postimüügi kataloogist diivan-voodi. Pakkuja teavitab kataloogis, et sellel kaubal on aastane garantii.*

Antud näite puhul on pakkuja rikkunud VÕS § 230 sätestatud nõuet, sest müügigarantii on antud juhul pakkuja lubadus ja sellega tuleb anda ostjale seaduses sätestatust soodsam seisund. VÕS § 218 lg 2 annab aga tarbijale pretensiooni esitamise tähtjaks kaks aastat. Pakkuja on rikkunud müügigarantiile esitatavat nõuet. Seejuures ei oma tähtsust asjaolu, et ost teostatakse kataloogi ehk sidevahendi abil.

Näide: Tarbija tellis postimüügifirma kataloogist soodusmüügi korras pakutavad beezid Nike jooksupingad eesmärgiga kinkida need oma pojale poole aasta pärast saabuvaks sünnipäevaks. Mitme kuu pärast saadetise kodus avamisel selgus, et jalanõud olid ilusad küll, kuid sinist värvi.

Näide: Tarbija töökohas pakuti kõigile kohalolnuile koduuksemüügi korras soodsa hinnaga juuksekoolestajaid. Pakkuja reklaamis seda igati parima asjana sellise hinna eest. Tarbija, olles ostnud koolestaja, läks samal päeval puhkusele ja kuu aja pärast puhkusele naastes oli ta selle olemasolu sootuks unustanud. Aasta lõpus otsustas ta oma kappe korradada ja avastas sealt ostetud koolestaja. Olles selle koju viinud selgus, et see ei tööta – lihtsalt ei lähe kuumaks.

Viimase kahe näite puhul on tegemist lepingutingimustele mittevastava asjaga – jooksupingade värv erines tellitust ja teisel juhul asi lihtsalt ei töötanud. Tarbijal on müügilepingu üldregulatsioonist tulenev õigus pretensiooni esitamiseks. Seejuures ei oma eriregulatsioonist tulenev ja mõlemal juhul ületatud 14-päevane taganemistähtaeg kummagi näite puhul tähtsust, sest see ei seonu asja lepingutingimustele mittevastavusega. Müügilepingu, aga samuti töövõtulepingu regulatsioon annab tarbijale õiguse asja lepingutingimustele mittevastavuse korral pretensiooni esitamiseks kahe aasta jooksul ja see tuleb esitada kahe kuu jooksul puudustest teadasaamisest (vastavalt VÕS § 218 lg 2 ja § 220 lg 1).

Need tingimused olid täidetud ja kaupleja peab esimesel juhul asja asendama lepingutingimustele vastava asjaga (beezide jalatsitega), teisel juhul fööni parandama või asendama nõuetele vastavaga. Nende toimingute ebaõnnestumise või võimatuse korral loetakse lepingurikkumine oluliseks ja tarbijal on õigus lepingust taganeda.

Resümeerides:

Tarbijal on koduukseostu või sidevahendi vahendusel sooritatud ostu korral kõik need õigused, mis tal oleks ostmisel kauplusest või teenust tellides vahetult teenuse pakkuja tegevuskohas, kuid neile lisandub rida täiendavaid tagatisi oma õiguste kaitseks.

Nii koduukse- või sidevahendi abil sõlmitud lepingute puhul on:

- Ostjaks vaid tarbija;
- Pakkujaks ehk müüjaks vaid oma majandus- või kutsetegevuses tegutsev isik.
- Koduukselepingu regulatsioon käsitleb **vaid vallasasjaga** seonduvaid lepinguid;
- Sidevahendi abil sõlmitava lepingu esemeks võib olla **nii vallas- kui kinnisasi**.

9.1. KODUUKSELEPING

Koduukselepingu mõiste on teatud määral eksitav, sest kaugeltki alati ei tähenda sellise pakumuse tegemine tarbija korteri uksekella helistamist.

Koduukselepung on vallasasja üleandmise või teenuse osutamise leping, mille puhul majandus- või kutsetegevuses tegutsev isik (müüja) teeb tarbijale pakkumuse või ettepaneku asuda läbirääkimistesse lepingu sõlmimiseks (§ 46) kas:

- tarbija eluruumis või töökohas **välja arvatud** juhul, kui tarbija töökoha või eluruumi külastamine pakkumise või ettepaneku tegemiseks toimus **tarbija eelneval selgesõnalisel soovil**;
- üllatava pöördumisena ühissõidukis või tänaval;
- väljaspool müüja äriruume pakkuja või kolmanda isiku poolt korraldatud vabaajaüritusel.

Seega on koduukselepingu sisu märksa laiem, kui seotus oma koduga. Ka töökohas, bussis või tänaval või isegi toitlustuskohas prae söömise ajal võib selline müüja ligi astuda.

Vastavalt tarbijakaitseadusele (TKS § 13) peab müüja tarbijale teatavaks tegema enda ärinime või nime ja kontaktandmed, samuti kauba ja teenuse nimetuse ning müügihinna. Selle kohta on majandus- ja kommunikatsiooniministri määrusega (8. aprillist 2004. a, määrus nr 66) kehtestatud koduukselepingu teatise vorm, mis peab sisaldama eelpool märgitud andmeid. Lisaks peab teatis sisaldama ostjale vajalikku teavet taganemisõiguse kohta ning taganemisteate vormi.

Müüja peab igal juhul tegutsema oma majandus- või kutsetegevuses.

Koduukselepingu regulatsioon seaduses laieneb vaid lepingutele, milliste esemete väärtus on üle 15 euro ekvivalendi Eesti kroonides (VÕS § 46 lg 2) Eesti Panga kursi alusel.

Kuidas eristada koduukselepingut?

Näide: Müügiagent tuleb teile koju või töökohta. Ta tutvustab ennast ja küsib, kas võib teile pakkuda teatud tooteid.

Näide: Jalutate kõnniteel, joote baaris kohvi või olete toredal üritusel. Teie juurde astub müügiagent, tutvustab ennast ja hakkab pakkuma kaupa või teenust.

Mõlemal juhul, kui tegemist on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva isikuga ja kui ta on valmis teile ostu korral andma ka nõuetelevastava teatise, on tegemist koduukse müügiga. Te võite pakkumusega nõustuda, kuid loomulikult on teil õigus ka keelduda.

Näide – koduukse müügiga tegelev müüja helistab teie telefonile ja teatab, et ta tahaks pakkuda uue kosmeetikasarja tooteid, mis on Eesti turul uudsed, väga head ja peale muu ka soodsa hinnaga. Tarbija nõustub, teatab huvist nende toodete vastu ja tulevased lepingupooled leppisid kokkusaamises kokku.

Selle näite puhul ei ole tegemist koduukse müügiga, sest tarbija oli andnud selgesõnalise nõusoleku kohtumiseks eesmärgiga tutvuda pakutavate toodetega. Seega eluruumi külastamine pakkumuse või ettepaneku tegemiseks toimus tarbija eelneval selgesõnalisel soovil (VÕS § 46 lg 1 p 1)

Näide: Teile helistatakse ja palutakse luba tulla teie koju demonstreerima vaiba ja pehme mööbli puhastamiseks kasutatavaid

kemikaale. Nõustute sellise presentatsiooniga. Kui aga agent tuleb teile koju ja on oma kemikaale kiitnud ja näidanud nende headust, selgub, et tegemist on küll kokkulepitud olmekeemia tutvustusega, ent esitluse lõpus tehakse teile pakkumus hoopis agendil kaasasolnud tolmumeija, millega vaiba ja mööbli puhastamine toimus, ostmiseks.

Tegemist on koduuksemüügiga. Kuigi andsite nõusoleku kodukeemia tutvustuse läbiviimiseks oma kodus, ei teadnud te, et teile pakutakse tolmumeijat müüa.

Näide: *Teile helistab teie hea tuttav ja kutsub teid restorani lõunasöögile. Kuuldes, et selle korraldab tuttava tuttav ja söögi ja tervitusnapsi eest ei ole vaja midagi maksta, te nõustute meeleldi. Kohapeal selgub, et tegemist on laamavillast valmistatud vooditarvikute presentatsiooniga. Teie tuttav teadis presentatsiooni toimumisest, teie aga mitte. Et presentatsiooni korraldaja oskab oma kaupa lausa suurepäraselt reklaamida, olete nõus ära ostma terve komplekti tekist patjadeni, mis maksab 15 000 krooni. Lõunasöögi lõpus lähete lähedalasuva sularahaautomaadi juurde, võtate raha välja, maksate agendile 1500 krooni ja sõlmitte lepingu kohustusega maksta ülejäänud võrdsetes osades igakuiselt 9 kuu jooksul. Võtate rõõmsalt oma komplekti kaenlasse ja lähete koju. Õhtul, olles ostu üle järele mõelnud, leiате, et nii suure rahaga oleks targematki teha ja ost oli mõttetu ja soovite lepingust taganeda ja teatate müüjale oma soovist. Vajalikud müüja andmed leiате müüja poolt kõigile kehtestatud nõuetele vastavast teatisest.*

Tegemist oli koduuksemüügiga. Teie tuttav teadis presentatsiooni toimumisest, teie aga mitte. Sestap tuli see teile üllatusena ja hetkeimpulsi mõjul sooritasite ostu. Teil on täielik õigus 14 päeva jooksul lepingust taganeda ja hiljemalt taganemisavalduse tegemisest 30 päeva jooksul peab müüja tagastama teie poolt makstud asja hinna (vt eelnev osa 9) – antud näite puhul 1500 krooni.

Kui aga müüja tahab tagastamisele kuuluvast summast midagi maha arvata, siis selleks puudub tal vähimigi alus ja õigus.

Tähelepanu: juhul, kui te nõustute millegi ostmisega koduuksemüügi korras, siis kindlustage end kindlasti juhuks, kui tahate hiljem kasutada seadusest tulenevat lepingust taganemise õigust. Ärge kunagi välistage sellise tahte tekkimise võimalust. Selleks tehke eelkõige kindlaks, kas tegemist on koduuksemüügi õigust omava isikuga ja nõudke kindlasti ostu tõendavat dokumenti (vormikohast teatist) müüja nime, koordinaatide ja registrikoodi, ostu ja selle hinna, ostu kuupäeva ja lepingust taganemistingimuste kohta.

Lepingust taganemisel tuleb teada (vt ka majandus- ja kommunikatsiooniministri 8. aprilli 2004. a määrus nr 66 Koduukselepingu teatise vormi kinnitamine):

- Taganemisõiguse tähtaja arvestamisel ei võeta arvesse vormikohase teatise üleandmise päeva või kauba vastuvõtmise päeva. Seega algab 14-päevase taganemisõiguse kulg ostu sooritamisele järgnevast päevast.

- Kauba ostu korral arvestatakse taganemisõiguse tähtaeg momendist, kui ostja on vastu võtnud nii vormikohase teatise kui kauba või esimese osa kaubast.
- Teenuse ostu korral arvestatakse taganemisõiguse tähtaeg momendist, kui ostja on vastu võtnud vormikohase teatise.
- Kauba ja sellega seotud teenuse ostu korral (nt mööbel ja selle kokkupanemine) arvestatakse taganemisõiguse tähtaega momendist, kui ostja on vastu võtnud nii teatise kui kauba või esimese osa kaubast.
- Lepingust taganemisest teatamise viisi võib ostja vabalt ise valida (telefoni, faksi või posti teel või elektrooniliselt). **Püsival andmekandjal teatamist on hiljem lihtsam tõendada!**
- Kui lepingust taganemise teade on kauplejale tähtaegselt ära saadetud või on kauplejat teavitatud tema muid kontaktandmeid kasutades, on ostjal õigus sellele tugineda, olenemata asjaolust, et teade hilines või ei jõudnud kohale. Pidades silmas hilisemalt tekkida võivat vajadust tõendada taganemisteate ärasaatmise fakti ja selle saatmise aega, on ka sellest aspektis lähtudes soovitatav kasutada püsival andmekandjal teatamist. Selleks võib olla faks, e-post, hinnalisemate asjadega seonduvate tehingute puhul aga tuleks eelistada tähtkirja.
- Kaupleja on kohustatud viivitamata ja mitte hiljem kui 30 päeva jooksul, arvates taganemisteate saamise päevast, tagastama ostjale tema poolt tasutud summa. Kui ostja poolt tasutud summat ei tagastata ettenähtud aja jooksul, on ostjal õigus nõuda viivitusintressi.
- Ostjal on õigus hoida kaubad enda käes seni, kuni ei ole tagastatud ostja poolt kauba eest tasutud summa.
- Ostjal on õigus pakend avada ja kaubaga tutvuda või uurida osutatud teenust.
- Ostja peab kaupa hoolikalt hoidma. Taganemisõiguse kasutamine eeldab, et tagastamisele kuuluv asi ei ole oluliselt halvenenud või vähenenud.
- Ostja ei vastuta asja sellise halvenemise, vähenemise või hävimise eest, mis toimus temast olenemata põhjustel.
- Kui ostja ei ole kauplejat teavitanud taganemisõiguse kasutamisest, võib asja tagastada taganemistähtaja jooksul. See loetakse võrdseks kaupleja teavitamisega taganemisõiguse kasutamisest. Kaupleja peab hüvitama ostjale tagastamisega seotud kulud.
- Kui on ostetud mingi töö või teenus, mida ei ole võimalik tagastada, peab ostja saadud kasu eest tasuma kauplejale mõistliku hüvitise. Vastasel korral oleks tegemist ostja alusetu rikastumisega.

***Näide:** Tarbijale tehakse koduuksemüügi korras ettepanek teha vannitoa remont. Tarbija nõustub, lepitakse kokku hinnas. Vaatamata asjaolule, et tarbija oli heaks kiitnud kasutatava värvi tooni, see peale remondi valmimist siiski ei meeldinud. Antud juhul tuleb lähtuda asjaolust, et oli ostetud töö, mida ei ole võimalik tagastada ja ostja peab tasuma kauplejale mõistliku hüvitise.*
- Kui koduukseleping on seotud ka asja omandamiseks krediidi andmisega (nn järelmaksuga), ei pea ostja, kui ta taganeb koduukselepingust, krediidilepingut eraldi tühistama. Krediidiandja peab viivitamata ja mitte hiljem kui 30 päeva jooksul arvates taganemisteate saamisest hüvitama ostjale tema poolt tehtud maksed.

Lepingutingimus, mis raskendab tarbijal taganemisõiguse kasutamist on tühine (§ 194 lg 3).

Näide: *Lepingust taganemisel, kasutades 14-päevast taganemisõigust nõuab müüja teie käest leppetrahvi või keeldub ettemaksu tagastamast.*

Müüja toimib seadusevastaselt ja see nõue või keeldumine on tühine.

Seadus sätestab, et tarbija kahjuks seadusest kõrvalekalduv kokkulepe on selles valdkonnas tühine. Seega kui lepingupooled ka sõlmisid lepingu tarbijat kahjustavatel tingimustel, on tarbijal igal juhul õigus kasutada oma seadusest tulenevaid õigusi.

Tarbijakaitseamet võib nõuda müüjalt, kes on rikkunud tarbijate õigusi, rikkumise lõpetamist ja rikkumisest hoidumist.

9.2. SIDEVAHENDI ABIL SÕLMITUD LEPING

Esmaseks sidevahendi abil sõlmitud lepingu spetsiifikaks on vahetu kontakti puudumine müüja (või teenuse osutaja) ja ostja (või tellija) vahel, st nad ei viibi ühes ruumis ega kohtu eesmärgiga lepingu sõlmimiseks.

Sidevahendi abil sõlmitavate lepingute puhul laienevad tavaostu või teenuse tellimisega võrreldes ettenähtud **soodustused vaid tarbijaile.**

Tarbijaks mitteolev isik omab täiel määral õigust kasutada sidevahendeid lepingute sõlmimiseks, kuid talle ei laiene võlaõigusseaduse § 52 kuni § 61 ettenähtud erisused ehk soodsamad tingimused võrreldes tavapärase müügi- või teenuse osutamise lepinguga.

Tegemist on müügi- või teenuse osutamise lepinguga oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva isiku (pakkuja) ja tarbija vahel tingimusel, et:

- Pakkumus või ettepanek teha pakkumus (nende eristamise kohta vt osa 2.1.1. ja 2.1.2.) lepingu sõlmimiseks tehakse pakkuja poolt selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis. Selliste süsteemide hulka kuuluvad telefon, arvuti, faks, raadio, teler ja adresseerimata või adresseeritud trükised (sh kataloogi või tüüpkirja toimetamine tarbijani ja tellimislehed reklaamiga ajakirjanduses). Seega sidevahenditeks on selles kontekstis sisuliselt igasugused vahendid, ka kirja teel esitatud tellimus. Oluline on, et sellises turustussüsteemis, st vahetu kokkupuuteta pakkuja-ostja, sõlmitakse ka leping.-
- Leping sõlmitakse pärast seda, kui pakkuja on teinud pakkumuse või on teinud tarbijale ettepaneku teha pakkumus (pakkumine) ja tarbija on selle aktsepteerinud, kasutades sidevahendit olgu selleks kiri, e-post, telefon, faks või internet.

Näide: *Teleris näidatava seebiooperi reklaamipausi ajal reklaamitakse teleturus toidu aurutamise vahendit, mis võimaldab toitu valmistada kiirelt ja tervislikult. Reklaamis lisatakse, et järgmise kolmekümne minuti jooksul tellinule antakse täiendavalt kaasa just sellise aurutaja tarvis enam kui 100 retsepti sisaldav spetsiaalne kokaraamat. Tarbija, istudes mugavalt*

tugitoolis, sirutab käe oma mobiiltelefoni järele ja helistab teleri ekraanil oleval telefonil ning tellib aurutaja.

Tarbija aktsepteeris müüja pakkumise ja seega on sõlmitud nendevaheline müügileping sidevahendi abil koos tarbijale kõigi selle lepinguliigi kasutamise erisustest tulenevate õigustega.

Näide: *Kohvipausi ajal vaatab firma sekretär kodutekstiili kataloogi eesmärgiga kodus kardinaid uuendada, kuid ei leia midagi meeldivat. Teades, et firma juht tahab juba ammu oma kabinetis vaiba välja vahetada, vaatab ta pakkumisi edasi ja leiab juhuslikult sobiliku kena vaiba. Ta läheb kataloogiga ülemuse juurde. Viimane aktsepteerib pakutava vaiba ostu oma kabinetti. Sekretär teeb tellimuse.*

Sellisel juhul, ostmaks vaipa firma ruumidesse, on tegemist küll lepinguga, mis on sõlmitud sidevahendeid kasutades, kuid ei ole käsitletav sidevahendi abil sõlmitud lepinguna VÕS § 52 kuni § 61 tingimustel, sest ostjaks ei ole tarbija. Seega ülemuse kabinetti ostetud vaiba puhul ei ole müüja kohustatud ostjale võimaldama neid tingimusi, mis oleks kasutatavad tarbija poolt ostu sooritamisel (näiteks 14-päevast tagastamisõigust jms).

Näide: *Surfates internetis leidis tarbija imeodava plastakende koos paigaldusega pakkumise. Tarbija ei kahelnud hetkegi ja nõustus selle pakkumisega.*

Müüja pakkus, tarbija nõustus. Sidevahendi abil sõlmitav leping oli sõlmitud. Seega - tarbija saab sidevahendi abil sõlmida ka lepinguid, mille esemeks on ka kinnisasi.

Näide: *Tarbija leiab ajalehest kuulutuse: "Kaupluses Parima Töö Riist nüüd uued elektrilised muruniidukid otse Euroopa tootjalt. Kõigil CE märgis. Meie kaupluses olevast kataloogist leiate enam kui poolsada kõiki tarbijaid rahuldavat mudelit. Tule, vali, telli ja osta!" Tarbija läks poodi, tutvus kataloogiga, tellis niiduki, maksis ettemaksu ja leppis kokku aja, millal ta läheb kauplusesse niidukit ära tooma.*

Tegemist ei ole sidevahendi abil sõlmitava lepinguga vaatamata sellele, et pakkumine oli avaldatud ajalehe, seega võlaõigusseaduse kohaselt sidevahendi, vahendusel. See oleks võinud olla ka otsepostitusreklaamis ja seda isegi sõltumata sellest, kas selline reklaam oli adresseeritud otse konkreetsele tarbijale või mitte. Tähtsust ei oma ka see, et tarbija tellis niiduki kataloogist. Määravaks osutub asjaolu, et lepingu sõlmimine toimub siiski kaupluses (tekst: *tule, vali, telli ja osta*) – müüja ja ostja saavad kaupluses kokku. Seega ei ole täidetud sidevahendi abil sõlmitava lepingu põhinõue – pakkuja ja ostja vahetu kokkupuute puudumine. Rakendamisel kuulub müügilepingu üldregulatsioon.

9.2.1. TARBIALE ANDMETE ESITAMISE KOHUSTUS

Pakkuja poolt peab tarbijale olema selgelt esitatud pakkumise äriiline eesmärk. Sealhulgas peab tarbija olema teavitatud asjaolust, et pakkuja tegutseb kutse- või majandustegevuses, sest tarbija peab omama veendumust, et rakendub sidevahendite abil sõlmitava lepingu regulatsioon,

mis annab talle arvestatavaid eelised tavalise müügilepinguga või teenuse osutamise lepinguga võrreldes.

Näide: *Tarbija Koit Kokkuhoidlik luges ajalehest reklaami, et soodsatel tingimustel müüakse küttepuid. Reklaam kiitis müüdavat – head, kuivad, täpselt 60 cm pikad kasepuud, parajalt jämedaks lõhutud, kohalevedu tasuta. Lisatud oli ühikuhind ja pakkuja telefoninumber. Tarbija telliski talvekütteks telefonitsi 18 ruumimeetrit puid. Kui puud kohale toodi, siis selgus, et kaup ei vastanud reklaamitavale. Puud ei olnud kuivad, segamini oli lepp, haab ja kask, nende pikkus kõikus 45 ja 75 sentimeetri vahel – seega osaliselt ahju kas liiga lühikesed või liiga pikad.*

Tarbija oli lõhkise küna ees. Ta ei olnud selgitanud välja, kes on see küttepuidude pakkuja. Hilisema uurimise käigus selgus, et tegemist oli lihtsa külamehega ehk isikuga, kes ei tegutsenud oma majandus- ega kutsetegevuses. Seetõttu ei ole sõlmitud leping käsitletav võlaõigusseaduse mõistes sidevahendi abil sõlmitava lepinguna. Ka ei ole tehing käsitletav tarbijalemüügilepinguna, sest ka sellisel juhul on tingimuseks müüja tegutsemine oma majandus- ja kutsetegevuse raames.

Seega on tarbijate jaoks selliste pakkumistega kokku puutudes möödapääsmatult tarvis

- omada vajalikku hoolsust ja piisavalt tunda tarbijat kaitsvaid seaduste sätteid.

Tarbijakaitseameti kindel soovitus tarbijatele on aga iga tehingu sooritamise korral vajaliku eelinformatsiooni kogumine tehingu teise poole ja lepingu eseme ning tingimuste kohta.

Võlaõigusseadus näeb ette teabe, mida müüja on üheselt kohustatud sidevahendi abil sõlmitava lepingu raames tarbijale edastama.

Tarbijale tuleb mõistliku aja jooksul, sõltumata pakkuja poolt kasutatavast sidevahendist, **enne lepingu sõlmimist teatavaks teha muu hulgas järgmised andmed** (VÕS § 54):

- müüja nimi ja aadress;
- asja või teenuse põhitunnused;
- lepingu jõustumise eeldatav aeg;
- asja või teenuse hind, sealhulgas maksud ja muud hinna koostisosad ning nende suurus;
- hinna sisse arvestamata posti- või veokulude ja maksude suurus ning põhitariifist suuremad posti- või sidevahendite kasutamise kulud;
- asja või teenuse eest maksmise kord ning asja üleandmise või teenuse osutamise ja lepingu täitmise asjaolud;
- tarbija taganemisõigus ja kuidas seda realiseerida;
- tähtaeg, mille jooksul pakkumine või pakutav hind kehtib. Lepingu minimaalne kestus, kui lepingut täidetakse teatud aja jooksul püsivalt või osadena;
- kas müüjal on õigus tellitu asemel anda üle muu asi või osutada muu teenus või jätta asi üle andmata või teenus osutamata;

- tarbija õigus taganeda krediidilepingust, kui asi omandatakse või teenust kasutatakse krediidiga.

Loetletud andmed tuleb esitada tarbijale heauskselt, selgelt, arusaadavalt ja vastavuses heade kommetega.

Kui loetletud andmeid ei ole tarbijale eelnevalt edastatud **kirjalikult või muul tema jaoks kättesaadaval püsival andmekandjal**, tuleb neid andmeid kirjalikult või muul tarbijale kättesaadaval püsival andmekandjal kinnitada hiljemalt lepingu täitmise ajal, asjade puhul aga hiljemalt nende üleandmisel. Võlaõigusseadus annab tarbijale õiguse sidevahendi abil sõlmitud lepingust, samuti nagu koduukselepingust, **taganeda 14 päeva jooksul**, alates asja tarbijani jõudmise päevast, mil talle edastati lepingutingimused ning tehti selgeks tema õigused ja kohustused. Teenuse puhul algab tähtaeg lepingu sõlmimise päevast.

Seejuures peavad olema täidetud VÕS §-s 55 sätestatud pakkuja kohustused, sealhulgas tarbijale edastatud **eelkõige**:

- VÕS § 54 nõutud andmed (vt eelnev viide sellele sättele);
- teave taganemisõiguse tingimuste ja selle õiguse kasutamise üksikasjade kohta;
- pakkuja tegevuskoha aadress, kuhu tarbija võib esitada kaebused;
- teave teeninduse võimaluste kohta;
- teave pakkuja vastutuse eelduste, garantii olemasolu ja selle tingimuste kohta;
- kestvuslepingu ülesütlemise tingimused, kui leping on tähtajatu või sõlmitud tähtajaga üle ühe aasta.

Kui kaupleja neid andmeid ei edastanud, siis on tarbijal õigus lepingust taganeda kolme kuu jooksul, alates asja tarbijani jõudmise päevast või teenuse puhul lepingu sõlmimise päevast.

Kui tarbija lepingust taganeb, tuleb tarbija poolt **tasutud summa tagastada viivitamata**, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul lepingu lõpetamisest.

Sidevahendite abil sõlmitud lepingute puhul on võlaõigusseaduse §-des 52 kuni 62 sätestatud kõrvalekalduv kokkulepe tühine.

9.3. ARVUTIVÕRGU ABIL SÕLMITUD LEPINGUD

Arvutivõrgu abil sõlmitavate lepingute erisuseks on asjaolu, et ostjaks võib olla ka tarbijaks mitteolev isik. Kui ostjaks on tarbija, on müüja kohustatud kinni pidama VÕS § 62 sätestatud nõuetest (keelust kõrvale kalduda tarbija õiguste kaitseks kehtestatud nõuetest sidevahendi abil sõlmitud lepingute puhul; vt osa 9.2.).

Interneti kaudu sõlmitavate lepingute puhul peab majandus- või kutsetegevuses tegutsev isik kaupade müümisel või teenuste osutamisel andma oma klientide kasutusse sobivad ja tõhusad tehnilised vahendid, millele on juurdepääs ja mille abil klient saab enne tellimuse edastamist tuvastada ja parandada sisestusvead.

Sellist lepingute sõlmimise viisi kasutav kaupleja kohustatud enne tellimuse edastamist kliendile teatavaks tegema:

- lepingu sõlmimise tehnilised etapid;
- kas pakkuja säilitab lepinguteksti pärast lepingu sõlmimist ja kas see jääb kliendile kättesaadavaks;
- tehnilised vahendid sisestusvigade tuvastamiseks ja kõrvaldamiseks;
- lepingu sõlmimiseks pakutavad keeled;
- pakkuja järgitavad reeglid ja elektroonilised võimalused nendega tutvumiseks.

Pakkuja peab tellimuse saamist viivitamata elektrooniliselt kinnitama. Tellimus ja tellimuse saamise kinnitus loetakse kättesaaduks, kui isikul, kellele see on määratud, on võimalus sellega tutvuda.

Lepingutingimused, sealhulgas tüüptingimused, tuleb kliendile esitada selliselt, et tal on võimalik need salvestada ja taasesitada.

Tuleb rõhutada, et § 62¹ sätestatud eriregulatsioon ei välista ega piira pakkuja kohustust teha kliendile teatavaks muid seaduses ettenähtud andmeid.

10. FINANTSTEENUSED

Finantsteenustest käsitleme käesolevas materjalis vaid elektroonilist maksevahendit kui tarbijate poolt enim kasutatust leidvat. Teiste finantsteenuste, sh tarbijakrediidi osas soovitame tutvuda veebilehega aadressil www.minuraha.ee.

10. 1. ELEKTROONILINE MAKSEVAHEND

Elektrooniline maksevahend (VÕS §-d 734–746) on maksevahend, mis võimaldab selle omajal teha sidekanalite vahendusel või muul viisil elektrooniliselt rahaülekandeid, võtta välja sularaha sularahaautomaadist ja teha muid pangatoiminguid ning arveldustehinguid.

Elektrooniline maksevahend jaguneb kaheks:

- kaugjuurdepääsuga maksevahendiks;
- e-rahaks.

Tarbija jaoks omab tähtsust eelkõige kaugjuurdepääsuga maksevahend.

Levinuim neist on **pangakaart** ehk **maksekaart** (nii krediit- kui deebetkaart), mis võimaldab selle omajal käsutada temale kontopidaja poolt avatud kontol olevat raha ilma kirjalikku juhist andmata. Kaart võimaldab võtta pangautomaadist välja sularaha, lisada panga sissemakseterminalis sularaha oma kontole, samuti teha ülekandeid makseterminalis.

Kaugjuurdepääsuga maksevahendi kasutamine nõuab reeglina isiklikku tunnuskoodi maksevahendi omaja kindlaks tegemiseks. Sellisteks koodideks on eelkõige pangakaardi kood nii sularaha väljavõtmiseks kui arveldamiseks, samuti koodikaardi koodid internetipanga operatsioonide teostamiseks. Viimaste asemel propageerivad pangad ID-kaardi ja selle PIN-koodide kasutamist.

Kaugjuurdepääsuga maksevahendiks on ka **internetipanga**, **telefonipanga**, **samuti mobiil-ID** kasutamise võimalus konto käsutamiseks.

Pank sõlmib kaugjuurdepääsuga maksevahendi kasutamiseks kliendiga vastava lepingu. Võlaõigusseaduse kohaselt peab selline leping sisaldama mitmeid kohustuslikke punkte.

Leping ja selle muudatused tulevad vormistada kirjalikult või taasesitamist võimaldavas vormis (näiteks digitaalallkirja kasutades, oma tunnuskoode kasutades Internetipanka sisenemisel). Pangakaardi korduval väljastamisel seoses kaardi kehtivustähtaja lõppemisega pangal sellise lepingu sõlmimise kohustust ei ole.

Lepingutingimused peavad olema eesti keeles, lihtsas arusaadavas sõnastuses ja põhjalikud.

Lepingus tuleb kindlasti märkida maksevahendi kasutamisel kehtivad limiidid ehk piirsummad nii sularaha väljavõtuks kui arveldamiseks.

Piirsumma nähakse ette eelkõige kliendi huvide kaitseks, näiteks pangakaardi ja sellega kaasasolnud internetipanga koodikaardi kaotamise või varguse korral kliendile võimaliku kahju minimiseerimiseks.

Seega ei ole tarbijal otstarbekas pangaga liigsuuri limiite kokku leppida. Kui aga tarbijal tekib vajadus sooritada näiteks suurem ost, kui tema päevalimiit võimaldab või on ta kuulimiiti ületamas, on tal võimalus kas pangakontoris või internetipangas oma limiite muuta.

Maksevahendi omaja kohustused sisalduvad võlaõigusseaduse §-s 741.

Elektroonilise maksevahendi omaja ehk tarbija on kohustatud kasutama maksevahendit vastavalt väljastamise ja kasutamise tingimustele. Lepingus võib olla punkt, mille kohaselt peab kaardi omaja kaardimakset teostades end pangatöötajale või müüjale isikuna tõendama vastava dokumendi esitamisega. Praktikas on ka kauplused kehtestanud piirsummad, millest alates võib ostjalt nõuda isikut tõendava dokumendi esitamist. Ka need nõuded on kehtestatud tarbija huvide kaitseks.

Maksevahendi omaja peab hoidma oma tunnus- ja muud koodid (loomulikult ka ID-kaardi PIN-koodid) saladuses ja ei tohi neid kolmandatele isikutele avaldada. Eriti ohtlikuks võib varguse korral osutuda pangakaardi ja koodide hoidmine ühes kohas – sellisel juhul on vargal äärmiselt lihtne omaniku kaardiga seotud kontot tühjendada asuda.

Pangakaardiga makstes on otstarbekas jälgida, et maksetoiming tehakse teie juurest koos pangakaardiga lahkumata. See välistab kaardi andmete kopeerimise võimaluse. Ka selliseid juhtumeid on Eestis esinenud. Kaubandustegevuse seaduse § 9 lg 2 sätestab nõude, mille kohaselt kauba või teenuse eest maksekaardiga tasumise korral peab kaupleja kliendi nõudmisel võimaldama maksekaardi kasutamise kliendi juuresolekul. Kui kauplustes on kaardimakse terminalid tavaliselt kassas, siis probleeme võib tekkida toitlustusettevõtetes, kus vastav aparaat asub tihti tagaruumides ja ei ole teenindussaali teisel pool.

Otstarbekas on kaardimakset tõendav kviitung mõistliku aja vältel alles hoida, et vajadusel oma raha liikumist kontrollida. Kontrollida oma rahavoogude liikumist saab nii sularahaautomaadis vaadates viimaseid tehinguid kas kuvaril või väljaprintidina, internetipangas kui ka pangakontoris. VÕS § 740 lg 1

kohaselt tuleb maksevahendi väljastajal maksevahendi abil tehtud toimingutest teavitada maksevahendi omajat viimase nõudmisel viivitamata.

Tähelepanu: Elektroonilise maksevahendi varguse või kaotsimineku puhul kannab võlaõigusseaduse kohaselt vastutust maksevahendi omaja kuni vargusest või kaotsiminekest maksevahendi väljastajale teatamiseni. Seda summas, milline oli lepingut sõlmides määratud piirsummaks ehk limiidiks, kuid mitte suuremas summas kui on 150 euro ekvivalent Eesti kroonides (VÕS § 742).

See tähendab, et kui teilt varastatud või teie poolt kaotatud kaardiga makstakse peale seda, kui teie olete vargusest või kaotsiminekest kaardi väljajät teavitanud, siis tarbija selle eest ei vastuta ja pank peab tarbijale raha tagasi maksma. Kui varastatud või kaotatud kaardiga tehakse makse enne, kui te olete kaardi väljajät kaotsiminekest teavitanud, siis tarbija ei vastuta igal juhul mitte rohkem kui 150-le eurole vastava summa ulatuses, see tähendab, et ülejäänud raha peab pank tagasi maksma.

Samuti vastutab pank juhul, kui tarbijal õnnestub tõendada pangapoolne vajaliku hoolsuse puudumine.

Loomulikult peab ka elektroonilise maksevahendi kasutaja omama vajalikku hoolsust.

***Näide:** Tarbija sõidab välisriiki ja ostab sealt oma maksekaardiga mõned asjad. Samal ajal tehakse tema kaardiga (tõenäoselt olid kaardi andmed ebaseaduslikult kopeeritud) Eestis tehing. Ja kui pank laseb tehingu läbi, siis vastutab selle eest pank.*

Elektroonilise maksevahendi väljastaja või tema poolt selleks määratud isik peab võimaldama maksevahendi omajal ööpäevaringselt teatada elektroonilise maksevahendi kaotsiminekest või vargusest. Sellest soovitus tarbijaile – panga poolt selliseks puhuks teavitatud kontaktid tuleb igaks juhuks alati kaasas kanda. Soovitus kehtib eriti reisides välisriikidesse, kus vajaliku telefoninumbri teadasaamine osutub keeruliseks.

11. KINDLUSTUSLEPINGUD

Kindlustuslepingutega seonduvate probleemide kohta saab teavet veebilehelt aadressil www.minuraha.ee.

12. REISIMISEGA SEONDUVAD LEPINGUD

Reisimisega seonduvat valdkonda reguleerivad eelkõige turismiseadus ja võlaõigusseadus. Meie materjalis peatume põhilistel tarbijatega seonduvatel lepinguliikidel.

12.1. PAKETTREISILEPING

Pakettreisiga seonduvat valdkonda reguleerib nii turismiseadus kui ka võlaõigusseaduse pt 44, §-d 866-882.

Pakettreisilepingu üheks pooleks on reisiettevõtja ja teiseks pooleks on reisija. Pakettreisilepinguga kohustub üks isik (**reisikorraldaja**) teise lepingupoole ees osutama ühele või mitmele isikule (**reisijale**) reisiteenuste kogumi (**pakettreis**), reisija aga maksma selle eest tasu (reisitasu) (VÕS § 866 lg 1).

Pakettreis on reisikorraldaja poolt terviksummana väljendatud reisitasu eest pakutav reisiteenus, kus 24 tunni kestel osutatakse vähemalt kahe järgneva reisiteenuse kogum:

- veoteenus,
- majutusteenus;
- muu teenus, mis ei ole veo- või majutusteenuse kõrvalteenus ja mis moodustab reisiteenuste kogumist olulise osa.

Pakettreisiks on ka reisiteenuste kogum, mida osutatakse vähem kui 24 tunni jooksul, kuid mis peab sellisel juhul kindlasti sisaldama majutust.

- Reisiettevõtja on turismiseaduse tähenduses ettevõtja, kes pakub müügiks või müüb enda või teise reisiettevõtja koostatud pakettreise ja üksikuid reisiteenuseid.
- Reisikorraldaja on reisiettevõtja, kes koostab pakettreise ja pakub neid müügiks või müüb ise või teise reisiettevõtja kaudu.
- Reisibüroo on reisiettevõtja, kes pakub müügiks või müüb reisikorraldaja koostatud pakettreise.

12.1.1. MIDA REISIJA PEAB TEADMA PAKETTREISILEPINGU SÕLMIMISEL

1. Kontrollige konkreetse reisikorraldaja või reisibüroo **tegutsemise seaduslikkust**. Reisikorraldajate ja reisibüroodele esitatavad kohustuslikud nõuded sätestab turismiseadus. Tegutsemine on lubatud turismiseaduses sätestatud majandustegevuse registri registreeringu ja nõuetekohase tagatise olemasolu korral (TurS §-d 8 ja 15).

Kõikidel reisiettevõtjatel on kohustus registreerida end majandustegevuse registris. Majandustegevuse register on kättesaadav veebikeskkonnas <http://mtr.mkm.ee/default.aspx?s=otsiettevojta>.

Registrisse kantavate andmete hulgast leiab ka reisifirma tagatise suuruse ja muud tagatisega seotud andmed, samuti ka informatsiooni, kas ettevõtjale on mingil põhjusel tehtud ettekirjutus. Andmed on avalikud. Registreeringu otsingul tuleb sisestada otsitava ettevõtte nimi või registrikood. Arvestades pakettreiside maksumust, mis ei ole reeglina kuigi väike, on sellise ettevaatusabinõu tarbijapoolne rakendamine igati põhjendatud.

Reisiettevõtja tagatise eesmärgiks on tagada rahaliste vahendite olemasolu reisiettevõtja maksejõuetuse korral:

- reisija naasmiseks reisi lähtepunkti, kui pakettreisileping sisaldab sõitjateveo teenust;
- reisija majutamiseks kuni reisi lähtepunkti naasmiseni, kui pakettreisileping sisaldab majutusteenust;
- reisitasu tagastamiseks tarbijale pakettreise ärajäämise korral või hüvitise tasumiseks pakettreise ärajäänud osa eest.

Nõutava tagatise suurus sõltub reisifirma pakettreiside müügi mahust.

Minnes reisile registreeringuta või tagatiseta reisikorraldaja korraldatud pakettreisile võib nii enne reisi kui sellel ajal reisikorraldajast tekkida võivate tõrgete ja arusaamatuste korral teie abistamine osutuda äärmiselt keerukaks. Enne konkreetse reisi ettevõtja kasuks otsustamist tutvuge reisi ettevõtja taustaga (internet, reisifoorumid, ametlikud teadaanded, krediidiinfo).

2. Reisikirjeldus on info reisi kohta. Reisikirjelduse põhjal saab tarbija teha esmase valiku. Reisikirjeldused on avaldatud ettevõtte kodulehel, brošüürides/kataloogides.

Tutvuge põhjalikult reisikirjeldusega. Selles sisalduvad andmed on reisikorraldajale siduvad. See tähendab, et kõike kirjelduses väljapakutut saab ka nõuda, välja arvatud kui pooled lepidvad kokku teisiti või kui kirjelduses on ette nähtud andmete muutmise võimalus. Kirjelduses esitatud andmete muutmisest peab reisikorraldaja teid enne lepingu sõlmimist teavitama.

Reisikirjelduses peab pakettreisi pakkuja iga pakettreisi kohta märkima järgmised andmed (VÕS § 867):

- reisi sihtkoht ja reisi teekonna kirjeldus;
- reisisuure suurus, tasumise viis ja tingimused;
- kasutatavate sõidukite liik, iseloomustus ja klass;
- majutuse liik, majutuskohtade asukoht, järk või mugavusaste ja põhitunnused ning majutuskoha vastavus külastatavas riigis kehtivale klassifikatsioonile;
- toitlustamiskava;
- passi-, viisa-, kindlustus- ja tervishoiualased nõudmised reisijale;
- reisikorraldaja õigus reisilepingust taganeda, kui reisijate arv jääb väiksemaks tema poolt ettenähtust, kui reisikorraldaja on jätnud endale sellise õiguse.

3. Tutvuge reisikorraldaja poolt kasutatavate **tüüptingimustega**. Need tuleb teile esitada enne lepingu sõlmimist. Erilist tähelepanu tuleb pöörata maksetähtaegadele, leppetrahvidele, vastutusele (kuidas toimida lepingutingimuste rikkumise korral).

***Näide:** Soovite reisist loobuda (reisist taganeda) 3 nädalat enne reisi algust. Reisikorraldaja tüüptingimustes võib olla sätestatud, et sellisel juhul olete kohustatud maksma reisikorraldajale hüvitist. Selle hüvitise suurus on protsendina reisisuurest ja sätestatud tüüptingimustes.*

4. Täpsustage võimalikult palju reisiga seoses olevaid asjaolusid.

5. Reisikinnitus on konkreetse tellimuse kinnitus e. leping, milles esitatud andmed on siduvad. Reisikorraldaja on kohustatud reisijale väljastama koheselt peale lepingu sõlmimist kirjalikult või kirjalikult taasesitatavas vormis (näiteks e-postiga) **reisikinnituse**, mis peab sisaldama seadusega ettenähtud andmeid (VÕS § 869 lg 2). Peale VÕS §-s 867 nõutud andmete (vt käesoleva osa punkt 2), on selles olulisemad:

- reisikorraldaja nimi ja aadress, vahendaja vahendusel lepingu sõlmimise korral ka vahendaja nimi ja aadress;
- pakettreisi alguse ja lõpu kuupäev, kellaeg ja koht, reisi kestus sihtkohta ja tagasi;
- reisiteekonna kirjeldus, vahepeatuste ja ümberistumiste kellaajad ja kohad;
- reisisu sisse kuuluvad külastused, väljasõidud ja muud teenused;
- reisisu suurendamise võimaluse olemasolu, samuti tasu suurendamise tingimused;
- andmed võimalike reisisu mittesisalduvate kohustuslike väljaminekute kohta nagu maaletulekutasud, sisse- ja väljasõidutasud sadamates ja lennujaamamaksud;
- võimalikud erikokkulepped reisijaga;
- reisija kohustus teatada reisikorraldajale või vahendajale nendepoolsest lepingu rikkumisest;
- viide sellele, et lepingu rikkumise tõttu lepingu ülesütlemiseks peab reisija reeglina andma tähtaja rikkumise kõrvaldamiseks;
- teave selle kohta, millise tähtaja jooksul võib reisija esitada lepingu rikkumisest tulenevaid nõudeid, samuti kellele sellised nõuded tuleb esitada;
- andmed võimaluse kohta kindlustada ennast reisikorraldaja lepingust taganemise vastu või abistamiskulude katmiseks, muu hulgas tagasitoimetamiskulude katmiseks õnnetuse või haiguse korral.

Kui reisikorraldaja on reisijale teinud kättesaadavaks reisikirjelduse, mis sisaldab eelloetletud andmeid, ja reisikorraldaja viitab lepingu sõlmimisel reisikirjeldusele, ei tule reisikinnitusel märkida reisikirjelduses juba sisalduvaid andmeid. Kuid igal juhul tuleb reisikinnitusel märkida reisisu suurus ja selle maksmise tingimused.

Samuti ei pea reisikorraldaja andma reisikinnitust, kui reis tellitakse vähem kui seitse päeva enne reisi algust. Sel juhul tuleb reisijat hiljemalt enne reisile asumist siiski teavitada vähemalt reisija kohustusest teatada reisikorraldajale või vahendajale lepingu rikkumisest, samuti sellest, et lepingu rikkumise tõttu lepingu ülesütlemiseks peab reisija reeglina andma tähtaja rikkumise kõrvaldamiseks.

6. Enne reisi algust on reisikorraldaja kohustatud reisijale teavitama järgmised andmed (VÕS § 870 lg 1):

- pakettreisi alguse ja lõpu kuupäeva, kellaaja ja koha. Reisi kestuse sihtkohta ja tagasi;
- reisija koha sõidukis;
- reisikorraldaja ja võimaliku vahendaja kohalike esindajate nimed, telefoninumbrid ja aadressid. Kui kohalik esindaja puudub, siis aadress ja telefoninumber, kuhu võite raskuste korral abi saamiseks pöörduda.

12.1.2 REISIJA ÕIGUSED LEPINGU MUUTMISEL

Reisikorraldaja peab reisijale reisisu suurendamisest, mõne olulise reisiteenuse muutmisest või reisi ärajätmisest ning selle põhjustest viivitamata teatama (VÕS 872).

Saades sellise teate on reisijal õigus, kas:

- lepingust taganeda;
- nõuda pakettreisi asendamist vähemalt samasuguse maksumusega pakettreisiga. Seda juhul, kui reisikorraldajal on selline võimalus;
- nõuda pakettreisi asendamist väiksema maksumusega reisiga ja enamakstud reisisu tagasi maksmist.

Reisisu suurendamise õigus on reisikorraldajal üksnes juhul, kui (VÕS § 871):

- see võimalus on lepingus otseselt ette nähtud ning lepingus sisaldub reisisu uue suuruse arvutamise kord ja
- reisisu suurendamise vajadus on tekkinud veokulude, sealhulgas kütusehinna, samuti maaletulekutasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude, teenusega seotud maksude või reisi suhtes kohaldatava raha vahetuskursi muutumise tõttu ja
- reisisu suurendamisest teatatakse reisijale ette vähemalt **21 päeva** enne reisi algust.

Reisija võib reisisu olulisel määral suurendamise korral või reisiteenuse olulise muutmise korral lepingust taganeda või nõuda pakettreisi asendamist **üksnes viivitamata** pärast reisikorraldajalt või vahendajalt vastava teate saamist.

***Näide:** Reisikorraldaja teatab 20 päeva enne reisi algust reisisu suurendamisest, kuna on muutunud lennujaama maksud. Tarbija peaks juurde tasuma täiendavalt 700.-.*

Reisija ei pea antud juhul tasuma täiendavat rahasummat, kuna hinna muutumisest teavitati teda vähem kui 21 päeva enne reisi väljumist. Tarbijal on õigus saada reis esialgse hinnaga.

***Näide:** Reisikorraldaja teatab 30 päeva enne reisi algust hinnatõusust seoses kütusehindade muutumisega.*

Kui lepingus on hinna muutumise võimalus ette nähtud, siis reisikorraldaja võib hinda tõsta. Reisikorraldaja on tarbijat teavitanud hinna muutumisest ette vähemalt 21 päeva. Tarbijal ei ole õigust nõuda reisi esialgse hinnaga.

***Näide:** Reisikorraldaja teatab 25 päeva enne reisi väljumist hinnatõusust 1000.-, põhjendades seda sellega, et hotell, kuhu tarbija majutatakse, on muutnud hinnakirju.*

Tarbijal on õigus saada reis esialgse hinnaga, sest hotellide hinnakirja muutus ei ole üks nendest põhjustest, mille puhul reisikorraldaja tohiks hinda tõsta.

***Näide:** Tarbija soovis minna reisile, valis endale majutuskohaks 5* hotelli. Reisisu on makstud. Reisikorraldaja teavitas tarbijat 3 päeva enne reisi algust, et pakutud hotelliga on leping lõppenud ja annab valida teiste hotellide hulgast.*

Niisugusel juhul on tarbijal õigus lepingust taganeda või kasutada muid õiguskaitsevahendeid.

12.1.3. REISIJA ÕIGUS LEPINGUST TAGANEDA

Reisijal on õigus endast tuleneval põhjusel enne reisi algust lepingust igal ajal taganeda. Sel juhul reisikorraldaja kaotab õiguse reisisule, kuid saab nõuda mõistlikku hüvitist (VÕS § 874). Hüvitise suurus on tavaliselt ettenähtud protsendina reisisust ja esitatud reisikorraldaja poolt kasutatavates tüüptingimustes.

Hoiatus: enne reisist taganemist tuleb väga põhjalikult tutvuda taganemise tingimustega. Vastasel korral võib kaotus olla ebaproportsionaalselt suur. Kaotuse vältimiseks on asjakohane taganemistingimustega tutvuda juba enne lepingu sõlmimist.

12.1.4. REISIJA ÕIGUSED LEPINGU RIKKUMISEL

Reisikorraldaja vastutab lepingu täitmise eest, sõltumata sellest, kas lepingu tingimused peab täitma tema või keegi teine.

- reisijal on kohustus pöörduda vahetult oma reisikorraldaja või tema kohapealse esindaja poole. Korraldaja vastutab lepingu täitmise eest, sõltumata sellest, kas lepingu tingimused peab täitma tema või keegi teine;
- reisijal on õigus teatada reisiteenuse vahetule osutajale ning reisikorraldajale või vahendajale rikkumisest ja nõuda selle kõrvaldamist;
- juhul kui reisikorraldaja rikkumisi ei kõrvalda, võib reisija ise vastavad abinõud tarvitusele võtta ja nõuda reisikorraldajalt selleks tehtud kulutuste hüvitamist;
- olulise rikkumise korral on reisijal õigus lepingust taganeda.

Näide: Reisi valimisel on tarbija valinud hotelli vaikes piirkonnas, kuna reisile võetakse kaasa 2 väikest last. Kohale jõudes selgus, et on toimunud hotelli ülebroneerimine ning tarbija paigutati kesklinna hotelli. Sellisel juhul on tegemist lepingutingimuste olulise rikkumisega.

Tarbijal on õigus nõuda hotelli rahulikku piirkonda ning kui reisikorraldaja seda ei saa võimaldada, siis on tarbijal õigus küsida hinna alandamist.

Näide: Reis pidi väljuma 01.30. öösel. Reisikorraldaja teavitas tarbijat, et väljalend lükkus edasi 12 tundi ning lend väljub 12.30.

Sellisel juhul on tarbijal õigus nõuda hinna alandamist, kuna ta puhkus lühenes 12 tunni võrra. Hinna alandamist tuleb sellisel juhul arvestada kogu pakettreisi maksumusest.

12.2. REISIJAVEOLEPING

Reisijaveolepinguga kohustub üks isik (vedaja) teise lepingupoole ees vedama ühe või mitu isikut (reisija) sihtkohta koos pagasiga või ilma, teine lepingupool aga maksma tasu (veotasu).

Reisijaveolepingule kohaldatakse töövõtulepingu kohta sätestatud, kui VÕS §-des 824-853 sätestatust ei tulene teisiti. Reisijate vedamisele õhus või merel kohaldatakse viidatud paragrahvides sätestatud üksnes ulatuses, milles seda

valdkonda ei ole seaduse või Eestile siduva rahvusvahelise konventsiooniga reguleeritud teisiti.

Tellimusveoleping (tšarterleping) on reisijaveoleping, millega vedaja kohustub vedama teist lepingupoolt või reisijat sõidukiga, mille ta annab vedamise eesmärgil **koos juhiga täielikult teise lepingupoole või reisija kasutusse** (VÕS § 825).

Ühistranspordiks loetakse reisijate vedu Eestis **kindlal liinil** bussi, rongi, reisiparvlaeva või muu **ühissõidukiga vastavalt sõiduplaanile**, millega on võimalik avalikult tutvuda (VÕS § 847).

VÕS §-des 824-852 sätestatuga võrreldes vedaja vastutust välistav või seda piirav, samuti vedaja tõendamiskohustust kergendav kokkulepe on tühine (VÕS § 853).

12.2.1. VEDAJA KOHUSTUSED JA VASTUTUS

Vedaja peab vedama nii reisija kui ka tema pagasi veo sihtkohta lepingus kokkulepitud tähtaja jooksul.

Kui vedaja teatab teisele lepingupoolele, et sõidukit ei anta ette kokkulepitud ajaks, samuti juhul, kui sõidukit ei ole ettenähtud ajaks ette antud, võib teine lepingupool lepingust taganeda.

Lepingust taganemiseks ei pea täiendavat tähtaega andma. Vedaja peab hüvitama sõiduki vedamiseks ette andmata jätmisest tekkinud kahju.

Vedaja ei või kohustuse rikkumise korral tugineda vastutusest vabastava asjaoluna sõidukijuhi füüsilisele või vaimsele puudele ning vedamiseks kasutatava sõiduki puudustele (VÕS 832)

Vedaja vastutus veotähtaja ületamisest tuleneva kahju eest on piiratud 50 000 krooniga reisija kohta. Piirangud ei kehti, kui vedaja on kahju tekitanud tahtlikult või raske hooletuse tõttu.

Kui vedu teostab täielikult või osaliselt teine isik (tegelik vedaja), vastutab tegelik vedaja seoses reisija surmaga või reisijale kehavigastuse või tervisekahjustuse põhjustamisega, pagasi kahjustumise või kaotsimineku, veotähtaja ületamisega või muu lepingurikkumisega tema poolt teostatava veo ajal tekkinud kahju eest samamoodi nagu vedaja. Vedaja ja tegelik vedaja vastutavad kahju eest solidaarselt (VÕS § 836).

12.2.2. PAGAS

Pagasiks loetakse asju, mida vedaja kohustub vedama reisijaveolepingu alusel. Eeldatakse, et reisijavedu hõlmab ka pagasi vedu. Reisija peab esitama oma pagasi vedamiseks sellisel kujul, et see ei soodustaks kaotsimineku ega kahjustumist ning et vedajale ei tekiks pagasist kahju.

Vedaja ei vastuta müntide, väärtpaberite, kulla, hõbeda, juveelide, kunstiteoste või muude väärtasjade kaotsimineku või kahjustumisest tekkinud kahju eest, välja arvatud juhul, kui need väärtasjad olid eraldi hoiustatud vedaja juures nende kaotsimineku või kahjustumise ärahoidmise eesmärgil (VÕS 833 lg 1).

Käsi­pagas on reisija hoole all olev pagas. Vedaja vastutus käsi­pagasi kaot­si­minekust või kahjustumisest tekkinud kahju eest on piiratud 35 000 krooniga reisija kohta. Vedaja vastutus muu pagasi kaot­si­mineku või kahjustumise eest on piiratud 55 000 krooniga reisija kohta. (VÕS § 834 lg 3).

***Näide:** Bussireisi puhul kaob see pagas, mille bussijuht on asetanud eraldi pagasiruumi.*

Sellisel juhul vedaja vastutab, kuid tarbija peab suutma tõendada tekitatud kahju.

12.3. LENNUREISIJA ÕIGUSED

Lennureisija õigused tulenevad põhiliselt Euroopa Liidu (EL) määrustest (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 889/2002, (EÜ) nr 2027/97 ja (EÜ) nr 1107/2006, millised on EL liikmesriikides otsekohalduvad, samuti EL direktiivist 90/314/EMÜ. Määrustes ja direktiivides on käsitletud lennureisist mahajätmise, ärajäänud lennu, pikkade viivitustega, pagasiga õnnetusest tingitud vigastuse ja surmaga seonduvaid probleeme. Piisava ülevaate selle valdkonna kohta koos soovitus­tega, kuidas toimida konkreet­ses situatsioonis, leiab Tarbijakaitseameti veebilehelt aadressil <http://www.tka.riik.ee/1973>.

12.4. MAJUTUSETTEVÕTETEGA SEONDUVAD LEPINGUD

Vastavalt turismiseaduse § 19 lõikele 1 võib ettevõtja osutada Eestis majutusteenust ainult regis­tris majandustegevuse regis­tris registreeritud majutusettevõtte kaudu. Registreeringus peab kindlasti sisalduma muuhulgas ka majutusettevõtte nimi ja liik või muu liiki iseloomustav määratlus. Veendumaks majutusettevõtte vastavuses ootustele on otstarbekas teha päring veebiaadressile <http://mtr.mkm.ee/default.aspx?s=otsiettevojta>.

12.4.1. ASJA HOIDMINE MAJUTUSETTEVÕTTES

Oma majandustegevuses teiste isikute (kül­lastajad) majutamise­ga tegelev isik (majutusettevõtte pidaja) peab hüvitama kül­lastajale majutusettevõtte ruumidesse toodud asjade kaot­si­mineku, kahjustumise või hävimise­ga tekkinud kahju (VÕS § 911).

Majutusettevõtte ruumidesse tooduks loetakse asjad, mis on:

- majutusettevõttes, samuti väljaspool majutusettevõtet selle pidaja poolt näidatud või üldiselt selleks määratud kohas või muidu majutusettevõtte pidaja hoole all aja jook­sul, mil majutamiseks kasutatav ruum on kül­lastaja kasutuses;
- antud majutusettevõtte pidaja hoole alla mõistlikuks ajavahemikuks enne või pärast seda, kui ruum oli kül­lastaja kasutuses.

Majutusettevõtte pidaja vastutab iga kül­lastaja ees kuni majutuseks kasutatava ruumi ühe päeva tasu sajakordses ulatuses, kuid mitte enam kui 100 000 krooni ulatuses.

Raha, väärtpaberite ja väärtasjade kaotsimineku, kahjustamise või hävimise puhul aga mitte enam kui 50 000 krooni ulatuses.

Nimetatud vastutuse piiranguid ei kohaldata, kui asjade kaotsimineku, kahjustumise või hävimine on tekkinud majutusettevõtte pidaja süül, samuti ka juhul, kui kahju on tekkinud asjadele, mis on antud majutusettevõtte pidajale hoiule või mille hoiulevõtmisest on majutusettevõtte pidaja alusetult keeldunud (VÕS § 913).

Majutusettevõtte pidaja on kohustatud hoiule võtma külastaja raha, väärtpabereid ja väärtasju, välja arvatud juhul, kui need on majutusettevõtte suurus või järku arvestades ülemäära väärtuslikud või nende hoiulevõtmine on majutusettevõtte pidajale ülemäära koormav. Majutusettevõtte pidaja võib nõuda, et raha, väärtpaberid ja väärtasjad antaks talle üle suletud või pitseeritud pakendis (VÕS § 913).

Külastajale VÕS § 911 alusel kuuluv õigus nõuda kahju hüvitamist lõpeb, kui külastaja ei teata majutusettevõtte pidajale asja kaotsimineku, hävimisest või kahjustumisest viivitamata pärast sellest teadasaamist. Õigus nõuda kahju hüvitamist ei lõpe juhul, kui asi oli antud majutusettevõtte pidajale hoiule või kui asja kaotsimineku, hävimine või kahjustumine põhjustati majutusettevõtte pidaja süül (VÕS § 914).

Kahju hüvitamise nõudmisel peab arvestama mõistlikkuse põhimõtet, see tähendab külastaja arukat tegutsemist ja majutusettevõtte pidaja juhustest kinnipidamist. Kahju tekkimise ja selle suuruse peab tõendama külastaja.

VÕS § 912 loetleb tingimused, mil majutusettevõtte pidaja ei vastuta asja kahjustumisest, hävimisest või kaotsimineku tuleneva kahju eest. Need on eelkõige juhtumid, mil kahju põhjustas külastaja ise või teda saatev või külastav isik või kahju tulenes asja erilisest omadusest või selle põhjustas vääramatut jõud. Samuti puudub majutusettevõtte pidaja vastutus kahju eest, mis on tekkinud külastaja sõidukile või sõidukisse jäetud asjadele välja arvatud juhul, kui majutusettevõtte pidaja on sõiduki enda hoole alla võtnud.

Majutusettevõtte pidajal on pandiõigus külastaja poolt ruumidesse toodud asjadele. Pandiõigusega on tagatud majutusettevõtte pidaja nõuded, mis on tekkinud seoses majutamiseks kasutatavate ruumide külastaja kasutusse andmise, külastajale osutatud teenuste ja külastaja majutusettevõttes viibimisega seotud muude kuludega (VÕS § 915).

12.5. EHITISE AJUTISE KASUTAMISE LEPING

Ehitise ajutise kasutuse leping on tehing, mida tavakeeles nimetatakse ajaosakutega tehinguks või puhkuseosakute lepinguks, rahvusvaheliselt tuntud ka kui *timeshare* (VÕS §-d 379 – 388). Sellise lepinguga pakutakse lepingu teisele poolele võimalust kasutada teatud ajaperioodi jooksul, levinuim on üks või kaks nädalat igal aastal, mingis suvituspiirkonnas võimalust omada kokkulepitud tasemele vastavat kindlat majutuskohta.

Ehitise ajutise kasutamise lepingu sõlmimisel on tarbijal kindlasti otstarbekas kalkuleerida sellise lepinguga seotud kulutusi. Tavapäraselt lisandub iga-aastane osaku hooldustasu, aga kindlasti sõidukulud, mis võivad oluliselt

ületada pakettreisi korral makstava. Soovi korral puhata teisel ajal või teises kohas tuleb ka selle eest täiendavalt maksta. Otstarbekas on sellise lepingu sõlmimine vaid siis, kui arvutused näitavad, et igal aastal pakettreisi ostmisega võrreldes on kulutused väiksemad.

Võlaõigusseadus kehtib selles valdkonnas lepingutele, mis on sõlmitud vähemalt kolmeks aastaks. Alla kolmeaastase lepingu korral tarbijat kaitsev selle valdkonna regulatsioon ei kehti.

Alljärgnevalt eelkõige nõuetest, millist teavet tarbija peab saama müüdavast objektist, mida peab sisaldama sõlmitav leping ning kuidas soovi korral lepingust taganeda.

Kui ajaosakorterit tutvustatakse tarbijale isiklikult esitlus- või müügikohtumisel, siis peab müüja eelnevalt selgelt teavitama, et kohtumisel pakutakse ehitise ajutise kasutamise lepingu sõlmimist.

Kutse peab sisaldama ka teavet objekti asukoha, seisundi, hinna, kaasnevate kulude ja lepingu sõlmimise tingimuste kohta. Kutse põhisisuks ei saa olla esitlusele saabujale kingituse või lotovõidu pakkumine.

Ajaosakutepakkumisele on iseloomulik **müüja püüe veenda tarbijat niikaua, et ta teeks lepingu sõlmimise otsuse** (inimene ei osta sellise lepinguga mitte korterit, vaid saab selle iga-aastase lühiajalise kasutusõiguse) **esitluse ajal.**

Tähelepanu: Saades kutse või kohates müügimehi, kes soovivad müüa ajaosakut ja kutsuvad teid kokkusaamisele, säilitage igal juhul terve mõistus. Veelkord – mõelge enne tutvustusele minekut põhjalikult, kas te päris kindlasti soovite ajaosakut osta – kas see on iga-aastase pakettreisi ostuga võrreldes teie jaoks soodne.

Olles ajaosakutega tehingust huvitatud, tuleks teada veel mitmeid asjaolusid:

- millised võivad olla kogukulud ja kas need on taskukohased. Arvestage juurde, et reisi maksumus sihtpunkti ja hooldustasu kujunevad igaaastaseks lisakuluks;
- lugege lepingut väga tähelepanelikult. Teil on õigus saada kirjalikku teavet oma emakeeles;
- müüja on kohustatud teavitama lepingust taganemise õigusest;
- eriti ettevaatlikult suhtuge müüjasse, kes lepingus viitab mõne teise riigi seadustele, mitte aga selle riigi õigusaktidele, kus leping sõlmitakse;
- **enne lepingu allkirjastamist nõudke kindlasti mõtlemisaega. Tarbijana on teil selleks seaduslik õigus.**

Nõuded lepingule

Ehitise kasutamisleping tuleb sõlmida kirjalikult. Leping peab sisaldama vähemalt järgmisi andmeid (VÕS §-d 380 ja 381):

- ehitise ja kasutusõiguse kirjeldus;
- müüja ja ehitise omaniku nimi ja aadress;
- tarbija nimi ja aadress;
- müüja õiguslik seisund ehitise suhtes;

- täpsed andmed ajavahemiku kohta, mille jooksul võib lepingus ettenähtud kasutusõigust igal kalendriaastal teostada;
- lepingu kehtimise aeg (tähtpäev, millest alates tarbija võib lepingus ettenähtud õigust kasutada);
- tarbijale osutatavate teenuste (elekter, vesi, telefon, prügivedu, ehitise korrashoid jms) ülevaade ja nende kasutamise tingimused;
- ühisrajatiste (bassein, saun jms) kasutamise tingimused;
- ehitise remondi, majapidamise põhimõtete jms tingimused;
- kasutusõiguse teostamise eest makstav tasu;
- ühisrajatiste ja teenuste kasutamise eest makstava tasu suuruse hinnang;
- lepingust taganemise tingimused ja sellega seotud kulud.
- tarbija võimalused lepingus ettenähtud kasutusõigust vahendada või võõrandada, samuti andmed kulude kohta, kui müüja või kolmas isik vahendab vahetamist või võõrandamist.

Eriti tuleb rõhutada, et tarbija peab müüjalt saama teavet selle kohta, kellele, mil viisil ja millise aja jooksul tal tuleb taganemisest teatada.

Tähelepanu!

Kui tarbija on lepingu allkirjastanud, aga kahetseb selle sõlmimist, siis on tal õigus lepingust taganeda kümne päeva jooksul.

Sellel ajal ei saa müüja nõuda tarbijalt mingite summade tasumist ning tal puudub ka õigus vastu võtta tarbija poolt tasumisele kuuluvat enne, kui kümnepäevane taganemistähtaeg on möödunud.

Seadusest tulenevatel juhtudel võib lepingust taganemise tähtaeg pikeneda. Selle osas on otstarbekas tutvuda võlaõigusseaduse §-s 383 sätestatud tingimustega. Lepingust taganemise soov tuleb esitada kirjalikult selles keeles, milles leping on sõlmitud. Sellest johtuvalt, kui siiski olete veendunud sellise lepingu sõlmimise otstarbekuses, on mõistlik nõuda selle sõlmimist eesti keeles või kindlasti tõlget teile sobivasse keelde.

Osakute vahetusõigus võib olla paljudele tarbijatele lepingu sõlmimisel tähtis valikukriteerium.

Erinevad vahetussüsteemid võimaldavad objekti kasutusõiguse rakendamist sama organisatsiooni teistes puhkekeskustes. Vahetussüsteeme peavad eraldi organisatsioonid.

Ajaosaku omanik võib astuda sellise organisatsiooni liikmeks, kui ajaosaku müügilepingus on selline võimalus ette nähtud. Vahetussüsteemi kuulumise eest tuleb maksta täiendavat aastamaksu ja vahetuse korraldamise võidakse nõuda eraldi tasu.

Kui kasutusõigus puudutab **projekteeritavat või ehitatavat ehitist**, tuleb ajaosaku kirjelduses lisaks märkida (VÕS § 380 lg 2):

- ehitise valmimise mõistlikult eeldatav aeg;
- elamiseks hädavajalike teenuste nagu gaasi, elektri, vee ja telefoni kasutuselevõtu aeg;
- andmed ehitusloa olemasolu kohta, samuti ehituse üle järelevalvet teostava ametiasutuse nimetus ja aadress;

- andmed kindlustuse kohta. Kas kindlustus on antud ehituse valmimiseks või ostjale ettemaksude tagastamiseks. Lisaks tuleb informeerida kindlustuse andja, kindlustusviisi, kindlustussumma ja selle kasutustingimuste kohta;
- objekti võimalikust liitmisest vahetus- või taasmüügi süsteemi.

Leping ei ole tarbijale siduv (on kehtetu), kui:

- selles puudub mõni seaduse alusel nõutav punkt (vt käesoleva osa allosa "Nõuded lepingule");
- kui leping ei ole kirjalik või mõlema poole poolt allkirjastatud;
- leping ei ole koostatud tarbija poolt nõutud keeles või puudub lepingu tõlge.

Tähelepanu: Kui müüja pakub lepingut, mis on jõus **vähem kui kolm aastat**, siis olge eriti ettevaatlik. Sellisel juhul kogu eelesitatud regulatsioon selle lepingu kohta ei kehti. Loomulikult puudub siis ka 10-päevane taganemisõigus ja tarbija ei oma olulist õiguskaitset. Kolmeaastase tähtaja tühistamine on ette nähtud Euroopa Liidu direktiiviga 2008/122. Eesti õiguse direktiiviga vastavusse viimise järel kehtib ehitise ajutise kasutamise regulatsioon ka alla kolmeaastase tähtajaga lepingute puhul.

13. TARBIIJA ÕIGUSTE ERISUSED KINNISASJAGA SEOTUD LEPINGUTE PUHUL

Tarbijal on aegumistähtaegade kohta sätestatud vaja teada eelkõige kinnisasjaga seotud müügi- ja töövõtulepingute sõlmimisel, sest paljud muude lepingute regulatsioonid käsitlevad seda valdkonda tarbijatega seoses piisava üksikasjalikkusega.

Kinnisasi on vastavalt tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) §-s 50 lg 1 sätestatud maapinna piiritletud osa. **Kinnisasi olulise osana** käsitletakse sellega püsivalt ühendatud asju, sealhulgas ehitisi.

Tarbija poolt näiteks maja ostuks või ehitamiseks sõlmitud leping, samuti korteri remondiks sõlmitud leping on suunatud kinnisasi ostule või selle suhtes töö teostamisele.

Kinnisasi suhtes sätestatu kehtib ka ehitise oluliste osade, see on selliste asjade suhtes, millest see on ehitatud või mis on sellega püsivalt ühendatud ja mida ei saa eraldada ehitist või eraldatavat asja oluliselt kahjustamata.

Seega muutuvad näiteks korteri aknad, ukSED või vann peale nende paigaldamist ehitise olulisteks osadeks ja neid käsitletakse kinnisasadena.

Vallasasjade puhul, kui üheks lepingupooleks on tarbija, on müügi- ja töövõtuga seonduvate tehingute puhul tegemist vastavalt tarbijalemüügi ja tarbijatöövõtulepingutega ning asjal või tööol puuduse esinemise korral on tarbija õigused VÕS-is üksikasjalikult sätestatud. Seejuures on sellistes lepingutes tarbija kahjuks lepingu rikkumise puhuks kasutatavate õiguskaitsevahendite kohta sätestatud kõrvalekalduv kokkulepe tühine.

Kinnisajade müügilepingule ja kinnisasi suhtes tehtavale töövõtulepingule nimetatud tarbijalepingute regulatsioonid ei laiene.

Üheks oluliseks erisuseks on kinnisasjade puhul tarbijalemüügi- või tarbijatöövõtulepingute puhul ettenähtud kaheaastase pretensiooni esitamise õiguse puudumine asjal või tööl puuduste esinemisel. Seega on tarbijate kaitstuse tase kinnisasjadega seonduvate lepingute puhul teatud määral madalam kui vallasasjadega seonduvate lepingute puhul. Eelkõige puudutab see müüjale või töövõtjale kehtestatud keeldu tarbijalepingute puhul tarbija kaitseks kehtestatud erinõuetest tarbija kahjuks kõrvale kalduda.

Tegelikult, kui tarbija teab oma õigusi ja oskab neid kehtestada, siis ei ole sellise ostja või tellija õiguste kaitstus kaugeltki olematu. VÕS-is ei ole sätestatud selliste lepingute puhul küll pretensiooni esitamise tähtaega, kuid tarbijat aitab siinkohal aegumise regulatsioon TsÜS-is (§-des 142 kuni 169).

Aegumistähtaeg tarbijaga seonduvates lepingutes on eelkõige seotud õigusega selle tähtaja jooksul nõuda teiselt isikult mingit sooritust. Samuti õigusega kasutada kõiki teisi õiguskaitsvahendeid.

Põhiline erisus vallas- ja kinnisasjaga seonduvate tehingute puhul seisneb selles, et kinnisasja suhtes tehtavate tehingute puhul kehtib põhilisel **lepingu üliluslikkuse põhimõte** (vaata seaduse dispositiivsuse põhimõte (osa 4.1.),– lepingutingimused ei tohi olla vastuolus võlaõigusseaduses sätestatuga).

Seega võivad pooled kokku leppida seaduses tarbijalepingutele sätestatud erinevates aegumistähtaegades (TsÜS § 145). Need võivad poolte kokkuleppel olla kas pikemad (kuni 10 aastat) või lühemad seaduses ettenähtust.

Tähelepanuks tarbijaile: vältimaks oma huvide kahjustamist liiga lühikese aegumistähtaja kaudu tehke kinnisasjaga seonduvate lepingute sõlmimisel endale selgeks oma seadusest tulenevad õigused.

Kui lepingus ei ole aegumistähtaega ette nähtud, rakendatakse seadusest tulenevaid aegumistähtaegu.

TsÜS § 146 kohaselt:

- tehingust (mis ei seonu ehitistega) tuleneva nõude aegumistähtaeg on **kolm aastat**;
- **ehitise puuduse tõttu** müügi- või töövõtulepingust tuleneva nõude aegumistähtaeg on **viis aastat**;
- nimetatud aegumistähtaeg on kümme aastat, kui kohustatud isik rikkus oma kohustusi tahtlikult.

Järgnevalt selgitame eelnevat **ehitisega** seonduva näite varal.

Näide: Hans Hakkaja ostis ehitusfirmalt äsja valminud maja. Kuivõrd ta ostis maja oma eravajaduste rahuldamiseks, siis on tegemist tarbijaga. Samas on maja näol tegemist kinnisasjaga. Seega ei rakendu antud juhul tarbijalemüügi regulatsioon. Küll aga rakenduvad kõik VÕS-i üldosa ja müügilepingu sätted, mis ei käsitle otseselt vaid tarbijalemüüki. Aegumistähtaegade osas tuleb aga lähtuda tsiviilseadustiku üldosa seaduses (TsÜS), eriti selle §-s 146 sätestatust.

Ehitise puhul on võimalik kõrvuti TsÜS-is sätestatud aegumistähtaegadega tugineda ka ehitusseaduses sätestatud ehitise garantii kohta sätestatule.

Näited:

1. *Tarbija ja ettevõtja sõlmisid lepingu, milles ei olnud ette nähtud ehitisel puuduste esinemise korral pretensiooni esitamise korda ega tähtaegu.*

Sellisel puhul rakendub TsÜs §-s 146 sätestatud aegumistähtaeg, mis on ehitiste puhul 5 aastat ja tarbijal on õigus esitada pretensioon selle aja jooksul peale ehitise üleandmist.

2. *Tarbija ja ettevõtja sõlmisid lepingu, milles oli ehitisel puuduste esinemise korral pretensiooni esitamise tähtajana ette nähtud 3 aastat.*

Sellisel puhul rakendub TsÜs § 145, mille kohaselt pooled võivad kokku leppida seaduses sätestatust erinevates aegumistähtaegades ja tarbijal on õigus esitada pretensioon ainult 3 aasta jooksul peale ehitise üleandmist. Seega ei käitunud tarbija sellise lepingu sõlmimisel kõige mõistlikumalt.

3. *Tarbija ja ettevõtja sõlmisid lepingu, milles oli ehitisel puuduste esinemise korral pretensiooni esitamise tähtajana ette nähtud 1 aasta.*

Sellisel puhul rakendub ehitusseaduse § 4, mille kohaselt ehitise garantii kehtib vähemalt kaks aastat ehitamise lõppemise päevast arvates. Tarbijal on õigus esitada pretensioon 2 aasta jooksul. Ehitusseadus käsitleb mõistet garantii erinevalt VÕS-ist. Garantii, erinevalt VÕS-is käsitletavast müügi- ja töövõtugarantiist, ei ole siin vabatahtlik lubadus, vaid ehitaja kohustus ja ehitajal ei ole õigust seda tähtaega lühendada.

Täpselt samad õigused oleks Hans Hakkajal ka juhul, kui ta oleks sõlminud omale mitte maja ostmiseks müügilepingu, vaid selle ehitamiseks töövõtulepingu.

Korteri remondil, samuti uste-akende vahetamisel ning teiste kinnisasjaga seonduvate lepingute puhul, mis ei ole seotud ehitamisega, näeb TsÜS ette **kolmeaastase aegumistähtaja**. Ka siin peab tarbija lepingu sõlmimisel enda eest hea seisma, et teine lepingupool ei suruks talle peale ebanõistlikult lühikest aegumistähtaega.

Näide: *Tarbija tellis oma korterisse uued puituksed koos paigaldamisega. Lepingu kogumaksumus oli 12 tuhat krooni, millest materjal moodustas 1500 krooni. Materjali hinna ja tehtava töö suhet arvestades ei ole tegemist müügilepingu, vaid töövõtulepinguga.*

Tegemist on küll töövõtulepinguga, kuid see ei ole tarbijatöövõtt, sest kui tarbija laseb sama lepingu alusel ukсед ka paigaldada, siis need muutuvad kinnisasja oluliseks osaks ja kinnisasjaga seonduvat ei käsitleta tarbijatöövõtulepinguna. Kuigi tegemist ei ole tarbijatöövõttuga, on tarbijal õigus esitada vajaduse korral töövõtjale pretensioon kolme aasta jooksul tuginedes TsÜS §-le 146.

Näide: *Teie kodus tegi töövõtja remonti (pahteldas, värvis, tapeetis). Kuid 25 kuu pärast hakkab värv koos pahtliga laest kooruma, tapeet lööb servadest lahti.*

Ka sellisel juhul ei ole tegemist tarbijatöövõtuga, sest töö on seotud kinnisasjaga. Siiski on teil õigus ettevõtjale esitada pretensioon, milles soovite eelkõige puuduste kõrvaldamist määratud tähtajaks tuginedes ka siinkohal TsÜS §-le 146 (aegumistähtaeg 3 aastat).

Eelnevalt käsitlesime nõude aegumise aspektist situatsioone, milliste puhul oli ostjaks või tellijaks küll tarbija, kuid lepingu esemest – tegemist oli kinnisasjadega – tulenevalt ei olnud tegemist tarbijalemüügi ega tarbijatöövõtu lepingutega.

Veelkord tuleb rõhutada, et tarbijale kehtib selliste lepingute sõlmimisel kogu võlaõigusseaduse regulatsioon, mis ei käsitle otseselt tarbijalemüüki ega tarbijatöövõttu.

Vaadeldud lepingute puhul lisandub veel üks tarbijakaitseline mehhanism. Tarbija on tarbijakaitseseaduses määratletud kui füüsiline isik, kellele pakutakse või kes omandab või kasutab kaupa või teenust eesmärgil, mis ei seonu tema majandus- või kutsetegevusega (TKS § 2 p 1). Määratlusest tuleneb, et väljaspool oma majandus- või kutsetegevust tegutsev füüsiline isik, so inimene, on tarbijaks tarbijakaitseseaduse mõistes sõltumata asjaolust, kas ta omandab või kasutab kaupa või teenust vallas- või kinnisasjana või on tegemist vallas- või kinnisasjaga seotud teenusega.

Eelkõige on tarbijal õigus saada kauplejal ja tootjal enne kauba omandamist või teenuse kasutamist üksikasjalikku teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste kohta, samuti kauba või teenuse suhtes pretensiooni esitamise võimaluste kohta. Seejuures peab see teave olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles (vastavalt TKS § 4 lg 2 ja 4).

TKS § 9 lg 1 sätestab, et kaup ja teenus peavad vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutud tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup või osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele VÕS-is sätestatu kohaselt.

Seega tuleb asuda seisukohale, et kinnisasjaga seonduvate lepingute sõlmimisel on tarbija tarbijakaitseseaduses, tsiviilseadustiku üldosa seaduses ja võlaõigusseaduses sätestatu alusel täiesti arvestataval tasemel kaitstud.

Lõpuks toome veel ühe näite, mis käsitleb vallasasja ja kinnisasja piiritlemist.

Näide: *Tarbija tellis oma majale plastikaknad ilma paigalduseta lootes need ise sõprade abiga ette panna ja sellega raha kokku hoida. Kui aknad kohale toodi, avastas tarbija, et need ei vastanud tema poolt tellitule – selektiivklaasi asemel oli kasutatud tavaklaasi – ja ta esitas pretensiooni.*

Süüvimata, kas tegemist on müügi- või töövõtulepinguga (kas domineerib materjali või töö maksumus, kuid see ei oma antud situatsioonis tähtsust, sest tarbija õigused on põhimõtteliselt samased), sedastame, et tegemist on tarbijalepinguga. Põhjuseks asjaolu, et aknad olid ette nähtud küll paigaldamiseks majale, see tähendab saamaks ehitise oluliseks osaks, kuid kuni neid ei ole paigaldatud, on tegemist vallaasjaga. Seega tarbijalepingutega seonduvad õiguskaitsevahendid rakendatavad. Kui aga

teine lepingupool keeldub, saab tarbija pöörduda ka tarbijakaebuste komisjoni poole.

Samas, kui tarbija oleks tellinud aknad koos paigaldamisega ja ta oleks kõrvalekalde lepingutingimustest avastanud peale akende paigaldamist, oleks aknad muutunud kinnisasja oluliseks osaks ja tarbijal puuduks küll võimalus esitada kaebus tarbijakaebuste komisjonile, kuid kõik teised võimalused oma õiguste kaitseks on tal olemas.

14. ALAEALISTE TEOVÕIMEGA SEONDUVAD PROBLEEMID

Teovõimega seonduvad probleemid on reguleeritud tsiviilseadustiku üldosa seaduses (TsÜS). Füüsilise isiku teovõime on võime iseseisvalt teha kehtivaid tehinguid.

Täielik teovõime on 18-aastaseks saanud isikul (täisealisel), välja arvatud juhul, kui ta vaimuhaiguse, nõrgamõistuslikkuse või muu psüühikahäire tõttu kehtvalt ei suuda oma tegudest aru saada või neid juhtida (vt TsÜS §-d 8 kuni 12).

Alla 18-aastasel isikul ehk **alaealisel on piiratud teovõime.**

Piiratud teovõimega isiku poolt seadusliku esindaja eelneva nõusolekuta tehtud mitmepoolne tehing (leping) on tühine, välja arvatud:

- kui seaduslik esindaja tehingu hiljem heaks kiidab;
- kui isik on muutunud pärast tehingu tegemist teovõimeliseks (saanud täisealiseks ja tehingu ise heaks kiidab);
- kui piiratud teovõimega isik täitis tehingu vahenditega, mille andis talle selleks otstarbeks või vabaks kasutamiseks tema seaduslik esindaja või viimase nõusolekul kolmas isik.

Näited:

- *17-aastane noormees, võttes kodust vanemate teadmata raha, ostis omale mopeedi.*

Selline tehing on tühine (välja arvatud juhul kui vanemad selle hiljem heaks kiidavad).

- *15-aastasele noormehele annavad tema vanemad igakuiselt 200 krooni eesmärgiga osta suveks jalgratas. Noormees ostis aga osa raha eest omale jooksujalatsid.*

Selline tehing on tühine. Kui aga noormehe seaduslikud esindajad – tema vanemad – selle ostu hiljem heaks kiidavad, siis tehing ei ole tühine.

- *14-aastane neiu ostis talle igakuiselt vabaks kasutamiseks antud raha eest pleieri.*

Selline tehing ei ole tühine, sest ost toimus tütarlapsele vabaks kasutamiseks antud raha eest.

- *17-aastane neiu sõlmis pakettreisilepingu Kanaari saartele ning tegi kohe ka esimese sissemakse. Selleks kasutas ta vanemate poolt keelekursusteks antud raha. Kui vanemad sellest teada said, nõudsid nad reisikorraldajalt sissemakse tagastamist.*

Selline nõue on täiesti õigustatud. Tühisel tehingul ei ole algusest peale õiguslikke tagajärgi ja selle alusel saadu tuleb reeglina tagastada (TsÜS § 84).

Teatud tingimustel võib kohus vähemalt 15-aastase isiku teovõimet laiendada.

Seega eeltoodud näidete puhul tuleks mopeed ja jooksujalatsid tagastada kauplusele, kauplus aga peab vanematele tagastama mopeedi ja jalatsite eest makstud raha. Samuti tuleb reisikorraldajal tagastada reisi eest tehtud ettemakse. Pleieri ostu näite puhul oli aga tehing sooritatud seaduses sätestatud nõudeid silmas pidades.

Veel üks näide:

- *Pöördumine: 13 a laps tellis talle vanema poolt antud mobiiltelefoniga (laps oli telefoninumbri kasutajaks) tasuliselt numbrilt 15xxx helinad. Vanem leiab, et laps ei pea oskama täiskasvanu kombel tellimustingimusi lugeda ning lapse poolt sellise teenuse tellimine ilma täiskasvanu loata ei tohiks olla võimalik. Kas esitatud arved vanemale kuuluvad tasumisele, küsib lapsevanem.*

Teenust pakkuv ettevõtte on Eesti turul tegutsenud juba pikemat aega ja teenuse pakkuja veebilehel on toodud ära teenuse osutamise tingimused, sealhulgas: „*Kui sa ei ole veel 18 aastane, pead oma vanematelt Buumiga liitumiseks luba küsima.*“

Antud juhul tegi alaealine tehingu kasutades mobiiltelefoni, mille vanem oli talle vabaks kasutamiseks andnud. Seega tuleb asuda seisukohale, et tegemist ei ole tühise tehinguga. Vajaduse korral oleks lapsevanem pidanud blokeerima lapse telefonist tasulistele numbritele helistamise võimaluse.

15. INSTRUMENDID TARBIJA RIKUTUD ÕIGUSTE TAASTAMISEKS

15.1. TARBIJA KAEBUSE LAHENDAMISE ÜLDINE KORD

15.1.1. TARBIJAKAEBUSE OLEMUS

Tarbijakaebusena tuleb käsitleda tarbija poolt kaupleja, kes müüb kaupa või teenust oma kutsetegevuse raames, tegevuse peale esitatavaid kaebusi. Seega saab kaebust esitada vaid tarbija tarbijakaitseaduse ja võlaõigusseaduse mõistes. Kaebuse objektiks saab olla vaid kaupleja tarbijakaitseaduse mõistes tegevus või tegevusetus.

Vajalik on märkida Tarbijakaitseameti ja tarbijakaebuste komisjoni pädevusse mittekuuluvatest kaebustest mitut valdkonda, millega pööratakse Tarbijakaitseameti ja tarbijakaebuste komisjoni poole.

Üürivaidlused – selliste vaidluste lahendamiseks on kohalike omavalitsuste juures moodustatud üürivaidluskomisjonid, millised on ainsaks kohtuväliseks instantsiks selleliigiliste vaidluste lahendamisel. Vaidluste lahendamise kord on sätestatud üürivaidluste lahendamise seaduses.

Korteriühistutega seonduvad vaidlused. Vastavalt korteriühistu seadusele ja mittetulundusühingute seadusele on korteriühistute näol tegemist mittetulundusühingutega, mille tegevus reguleerivad eelnimetatud seadused. Kuivõrd tegemist on juriidiliste isikutega, siis ei ole nad käsitletavad tarbijana. Seega väljub ühistupoolsete kaebuste lahendamine tarbijakaitselisest valdkonnast ja sellised vaidlused kuuluvad lahendamisele tsiviilvaidluste lahendamise üldises korras, see tähendab – kokkuleppe mittesaavutamisel tsiviilkohtumenetluses. Sama kehtib ka korteriühistu liikme kaebuste kohta ühistu tegevuse peale. Ühistu liige ei ole käsitletav tarbijana ei tarbijakaitseseaduse ega võlaõigusseaduse mõistes. Ühistu liikme ja ühistu vaheliste vaidluste lahendamiseks näevad käesolevas lõigus nimetatud seadused ette mitmete demokraatlike protseduuride võimaluse. Nende ammendumisel kuuluvad vaidlused aga lahendamisele tsiviilkohtumenetluse korras.

Maksudega seonduvad vaidlused.

Süütegude eest määratud karistused.

15.1.2. TARBIJAKAEBUSE ESITAMINE

Tarbijaga võib lepingu rikkumisest tuleneva kaebuse esitada kauplusele mis tahes vormis. Selline vaidlus lahendatakse võimaluse korral tarbija ja kaupluse kokkuleppel.

Kui vaidluse lahendamine suuliselt esitatud kaebuse alusel osutub võimatuks, tuleb tarbijal see esitada kirjalikult. Tarbijaga võib esitada kaebuse ise või esindaja kaudu.

Kirjalikus kaebuses tuleb märkida:

- oma nimi ja kontaktandmed;
- kaebuse esitamise kuupäev;
- kauba või teenuse puuduse kirjeldus;
- kauplusele esitatava konkreetne nõue.

Konkreetsel nõude esitamisel tuleb tarbijal lähtuda asjaolust, kas müügilepingu või töövõtulepingu puhul on tegemist puudusega või müüja- või töövõtjapoolse olulise lepingurikkumisega. (Tarbijate vastavate õiguste kohta vaata vastavalt käesoleva materjali osad 7.4. müügilepingu puhul või 8.5 ja 8.6 töövõtulepingu puhul)

Kauplusele on kohustatud tarbijaga kirjalikult esitatud kaebuse läbi vaatama selle saamisest alates 15 päeva jooksul ning teavitama tarbijat kaebuse võimalikust lahendusest. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kauplusele kohustatud viivitust põhjendama ning tarbijat sellest kirjalikult teavitama, määrates uue mõistliku tähtaja.

Kui kauplusele leiab, et tarbijaga nõue on alusetu või põhjendamatu ning tarbijaga kokkulepet ei saavutata või saavutatakse see osaliselt, peab kauplusele sellest

tarbijat teavitatama eelmärgitud 15-päevase tähtaja jooksul. Kaupleja on kohustatud tarbija nõude rahuldamata jätmist või osalist rahuldamist põhjendama.

Kui kaupleja on keeldunud tarbija kaebust lahendamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendusega ja leiab, et on rikutud tema õigusi või kahjustatud tema huve, võib tarbija ise või tema esindaja:

- esitada kaebuse sellekohaseid vaidlusi lahendavale isikule või institutsioonile või
- esitada kaebuse tarbijakaebuste komisjonile Tarbijakaitseameti kaudu või
- esitada hagiavalduse kohtule.

Kaebusi lahendavateks institutsioonideks või isikuteks on eelkõige:

- Tarbijakaitseamet oma maakonnatalitustega. Esmase teabe saab tarbija soovitud teabetelefonil 620 1707;
- Suuremates omavalitsustes on moodustatud tarbijakaitselised üksused või on selliste küsimuste lahendamine pandud konkreetsele ametnikule;
- Mitmes linnas ja vallas tegutsevad aktiivselt tarbijaühendused, millised nõustavad tarbijaid ja lahendavad samuti nende kaebusi. Vastavalt tarbijakaitseseaduse § 15 sätestatule on neil õigus nõustada ja abistada tarbijat.

Tarbijakaebuste komisjon tegutseb Tarbijakaitseameti juures ja teeb otsuseid sõltumatult, lähtudes seadusest ning muudest õigusaktidest. Komisjoni kuuluvad komisjoni esimees ja liikmetena ettevõtlusorganisatsioonide, erialaliitude, Tarbijakaitseameti ning tarbijaühenduste või ühenduste liidu esitatud esindajad. Komisjoni esimeheks on isik, kellel on akadeemiline õigusalane kõrgharidus ja kes tunneb tarbijaõigust.

Iga vaidluse läbivaatamiseks kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu, milles üks liige on esimees. Komisjoni koosseisus on võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid.

15.2. KAEBUSE LAHENDAMINE KOMISJONIS

Komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 300 või enam krooni. Komisjon ei lahenda vaidlusi, mis on seotud tervishoiuteenuse ja õigusabiteenuse osutamisega, kinnisasja ja ehitise võõrandamisega, samuti vaidlusi, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes.

Tarbija või tema esindaja esitab Tarbijakaitseameti kaudu komisjonile kirjaliku kaebuse, kui kaupleja on keeldunud tarbija kaebust lahendamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendiga.

Kaebusele lisatakse dokumentaalsed tõendid, sealhulgas kindlasti ostu sooritamist tõendava dokumendi koopia ning võimaluse korral kauplejale

esitatud kaebuse ja saadud vastuse koopiad. Kaebust ei edastata komisjonile, kui:

- vaidluse lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse või
- samade poolte sama vaidlus samal alusel on kohtu menetluses või
- samas asjas on jõustunud kohtuotsus.

Tarbija kaebus koos selle juurde kuuluvate materjalidega, sealhulgas Tarbijakaitseameti poolt lisatud tõenditega edastatakse komisjonile 30 tööpäeva jooksul. Komisjon vaatab kaebuse oma istungil vaidlevate poolte osavõtul läbi ühe kuu jooksul komisjonile edastamisest.

Komisjon lõpetab kaebuse menetlemise, kui:

- kaebuse läbivaatamisel selgub, et selle lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse;
- kaebuse lahendamine esitatud tõendite alusel ei ole võimalik, kuna nõuab põhjalikku uurimist ja tunnistajate ärakuulamist;
- vaidlevad pooled saavutavad kokkuleppe enne komisjoni istungit, istungil või istungite vahelisel ajal;
- tarbija loobub kaebusest.

Komisjon teeb otsuse kaebuse läbivaatamise päevast alates viie tööpäeva jooksul. Otsuse ärakiri saadetakse pooltele posti teel ja avaldatakse Tarbijakaitseameti veebilehel kahe tööpäeva jooksul, alates otsuse tegemise päevast.

Komisjoni otsus täidetakse kaupleja poolt ühe kuu jooksul, alates komisjoni otsuse ärakirja saamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega. Otsuse täitmisest teavitab kaupleja kirjalikult Tarbijakaitseametit.

Kui komisjoni otsusega ei nõustuta ja seda ei täideta, võivad vaidlevad pooled pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohusse.

Samas, arvestades komisjoni otsuse avalikustamist veebilehel ja selle kaudu nii tarbijaile kui konkurentidele kättesaadavaks muutumist, ei saa alahinnata komisjoni tegevuse tähtsust turu korrastamisel.

15.3. TARBIJAKAITSEAMETI VÕIMALUSED TARBIJATE KOLLEKTIIVSEID HUVE KAHJUSTAVA TEGEVUSE LÕPETAMISE NÕUDEKS

Tarbijakaitseaduse § 41 lg 2 sätestab: “Kollektiivseid huve kahjustavaks tegevuseks on mis tahes tegu, mis riivab määratlemata arvu tarbijate ühiseid huve ja on vastuolus käesolevas seaduses, võlaõigusseaduses ja teistes seadustes sätestatuga, eeskätt ebaausa kauplemisvõtte kasutamine või selle kasutamise kavatsus”.

Kauplejapoolse tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse peatamine kaitseb tegelikult lõpptulemusena ka üksiktarbija huve.

Näide:

Koduelektronikakaupluses väljastatakse ostutsekk, mille pöördel on kiri: “Pretensiooni esitamise tähtaeg tolmuimejatele on üks aasta ostu sooritamisest”. Vastavalt võlaõigusseaduses sätestatule on tarbijal

õigus müüjat teavitada asja lepingutingimustele mittevastavusel (teisisõnu esitada pretensioon kaubal puuduste esinemisel) kahe aasta jooksul asja üleandmisest. Selline teave ostu tõendaval dokumendil on tarbijakaitseaduse § 12³ sätestatud lähtudes käsitletav eksitava kauplemisvõtte ja sellest johtuvalt on Tarbijakaitseametil õigus nõuda sellise kauplemisvõtte kasutamise lõpetamist.

On ilmselge, et kui Tarbijakaitseamet nõuab sellise ebaseadusliku tegevuse lõpetamist, siis on selles osas kaitstud kõigi seda kauplust külastavate üksiktarbijate huvid.

Tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks ja sellisest tegevusest hoidumiseks võib Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik tarbijakaitseaduse § 41 alusel teha ettekirjutuse või Tarbijakaitseamet võib pöörduda Eesti Vabariigi nimel hagiga kohtusse. Oluline on TKS § 41 lg 2 sätestatud asjaolu, et Tarbijakaitseamet võib teha kauplejale ettekirjutuse mistahes tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse peatamiseks sõltumata asjaolust, millises seaduses sätestatud tarbijakaitsealisi nõudeid kaupleja eiras. Kauplejaid distsiplineerivaks on vaieldamatult ka Tarbijakaitseameti õigus teavitada üldsust kaupleja või tootja tegevusest, mis rikub tarbija õigusi või kahjustab tarbija õigustatud huve.

Kõrvuti tarbijate kollektiivsete huvide tuvastatud kahjustamise korral tehtava ettekirjutusega on Tarbijakaitseametil vastavalt TKS § 40 lg 1 p-le 1 õigus esitada kauplejale ettekirjutuse vormis nõue lõpetada igasugune õigusrikkumine.

Mõlemal juhul on Tarbijakaitseametil õigus kohaldada kauplejapoolsel ettekirjutuse mittetäitmisel viimase suhtes sunniraha ja seda korduvalt kuni ettekirjutus on täidetud.