

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-03416-009
Otsuse kuupäev	12. mai 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Mari-Liis Aas, Merike Koppel
Tarbija	
Kaupleja	Puhastus Keskus OÜ, 11640518
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	6. mai 2020

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Välja mõista Puhastus Keskus OÜ-lt tarbija kasuks 87,66 eurot.
3. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Asjaolud:

08.07.2019 ostis tarbija lapsele Nike spordijalanõud.

02.10.2019 viis tarbija lapse spordijalanõud kaupleja juurde keemilisse puhastusse.

07.10.2019 sai tarbija jalanõud puhastusest tagasi ning koheselt hakkasid mõlema jalatsi kandade siseküljed ulatuslikult rebenema, lapse kandade sisekülgedele tekkisid tugevad hõõrdumisjäljed ja edasine kandmine osutus võimatuks.

10.10.2019 pöördus tarbija jalatsid müünud kaupluse poole, kes enda poolt teostatud ülevaatuses tootja poolseid vigu ei tuvastanud ning soovitati pöörduda mõne kvalifitseerituma eksperdi poole.

25.10.2019 pöördus tarbija avaldusega OÜ Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo poole.

16.11.2019 sai tarbija ekspert Ülle Kasemaa poolt koostatud arvamuse, kus ekspert on asunud seisukohale, et defekt on tekkinud puhastamise käigus kasutatud liigse kuumuse tõttu.

04.02.2020 pöördus tarbija probleemi olemust kirjeldava e-kirjaga teenuse osutaja poole ja kauplejalt saadud juhiste kohaselt viis tarbija 06.02.2020 Viru Keskuse teeninduspunkti nii jalatsid kui ka eksperdi arvamuse, samuti vormistas tarbija kirjaliku avalduse mitterahuldava teenuse kohta. Tarbija soovis 50% jalatsite ostuhinna hüvitamist summas 52 eurot ja eksperdiisikulude hüvitamist summas 18 eurot. Kokku soovis tarbija 70 euro hüvitamist.

14.02.2020 sai tarbija kauplejalt vastuse, et kaupleja ei rahulda tema nõuet, kuna kaupleja on enda poolt kõik õigesti teinud. Kaupleja hüvitas kompromissina teenustasu 9.50 eurot Tarbija jääb eelnevalt öeldu juurde ning lisab, et ta ei vaidle kauplejaga jalatsite puhastuse kvaliteedi üle. Tarbija on varasemalt korduvalt omal vastutusel kaupleja juures spordijalatsid puhastanud ja seda ilma hooldusjuhenditeta.

Tarbija nõudeks on kahju hüvitamine summas 87.66 eurot, millest 69.66 eurot moodustab 2/3 rikutud jalanõude ostuhinnast ja 18 eurot ekspertiisikulud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja jäi tarbija kaebusele saadetud vastuse juurde ning ei ole nõus nõuet rahuldama.

Kaupleja leidis, et kuna tootel puudus hooldusjuhend, siis tarbija nõustus puhastuse teostamisega kliendi vastutusel. Kaupleja kasutas puhastamisel meetodit, mis on tavapärane ja kooskõlas tehnoloogiaga ja praktikaga – märgpuhastus käsitsi spetsiaalse seebilahuse abil. Puhastuse käigus olid täidetud kõik tehnoloogilised nõuded. Kaupleja arvates sellised defektid olid eelnevalt olemas ning puhastus tõi need välja. Kaupleja ei nõustu tarbija poolt tellitud eksperdi arvamusega, kuna sellist puhastustehnoloogiat kasutades ei saa selliseid defekte tekkida.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega, sh eksperdi arvamusega, asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS) § 635, mille lg 1 kohaselt kohustub töövõtulepinguga töövõtja saavutama teenuse osutamise kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma selle eest tasu. Tegemist on tarbijatöövõtuga VÕS § 635 lg 4 mõttes.

TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt peab olema avalduses märgitud vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud. TKS § 46 lg 4 alusel saab nõude esitamisel tarbija tugineda võlaõigusseaduse §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele. Avaldusest nähtuval on nõue esitatud VÕS § 101 lg 1 p 3 alusel. Normi kohaselt, kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kahju hüvitamist.

Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo ekspert Ülle Kasemaa poolt 16.11.2019 koostatud arvamuse kohaselt on jalatsitel kõva kannakapi plastkartong destruktureerunud, muutunud kõvaks, teravaks, karedaks sulamise tõttu. Ekspertiis hinnangu kohaselt tekkisid defektid jalatsitele professionaalse puhastamise käigus. VÕS § 641 lg 2 p 1 ei vasta töö lepingutingimustele kui tööl ei ole kokkulepitud omadusi ja p 5 kohaselt ei ole tarbijatöövõtulepingu puhul töö

tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tarbija võis mõistlikult eeldada. Komisjon on seisukohal, et professionaalse puhastusteenuse osutaja poolt puhastamise käigus jalatsitele põhjustatud sellised kahjustused, mis ei võimalda enam jalatseid kanda, on ilmselge töövõtu lepingu rikkumine. RKTko on kohtulahendis 3-2-1-177-11 p 11 leidnud, et tellija saab töövõtja suhtes kasutada puudustega töö puhul õiguskaitsevahendeid, kui töövõtja vastutab kohustuse rikkumise eest. Vastutuse üldregulatsioonist erinevalt reguleerib VÕS § 642 töövõtja vastutust töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis oli olemas enne töö juhusliku hävimise ja kahjustamise riisiko üleminekut tellijale. See norm ei näe ette töövõtja võimalust vabaneda vastutusest vabandatava rikkumise korral (VÕS § 103). Seega on VÕS § 642 puhul tegemist VÕS § 103 lg-s 4 sätestatud erandliku juhtumiga, kus seadus näeb ette lepingupoole kõrgendatud vastutuse, mis tekib vabandatava rikkumise korral ja sellest sõltumatult. Komisjon märgib, et oma kutsetegevuses tegutsev puhastusteenuste osutaja, kes sõlmib vaatamata hooldusjuhendi puudumisele töövõtu lepingu asja puhastamiseks, võtab teadliku riski võimaliku kahju tekkimise puhuks.

Tarbija soovis kahju hüvitamist 2/3 ulatuses ostetud jalatsite maksumusest 69, 66 euro ulatuses ja ekspertiisikulu väljamõistmist summas 18 eurot. Tarbija esitas komisjonile 08.07.2019 Surfari OÜ-lt ostetud jalatsite ostutšeki summas 104, 50 eurot. Komisjon on seotud esitatud nõude suurusega, mistõttu loeb nõude põhjendatuks. Ekspertiisi tellimine oli vajalik kahju põhjuste kindlaks tegemiseks ning kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Ülaltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija avalduse ja mõistab VÕS § 132 lg 1 alusel kauplejalt välja jalatsite jääkmaksumuse summas 69,66 eurot ning VÕS § 127 lg 1 alusel tarbija poolt tasutud ekspertiisitasu summas 18 eurot. Kokku 87, 66 eurot.

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

Jüri Aava

Mari-Liis Aas

Merike Koppel

/allkirjastatud digitaalselt/