

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-14421-012
Otsuse kuupäev	17. veebr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Martin Simmermann, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Beno Rent, 12644895
Tarbija nõue	Lepingutasu tagastamise ja kahju hüvitamise nõue summas kokku 199,95 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	21. jaan 2021

Resolutsioon:

Avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tasuma 199,95 eurot.

Otsusega mittenõustumisel võivad pooled vaidlust jätkata maakohtus, kaupleja peab hagi esitamisest teavitama Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit.

Asjaolud:

Tarbija andis 29.08.2020 keemilisse puhastusse valge naiste talvejope Didrikson (ostetud 05.01.2019 maksumusega 184,95 eurot).

Puhastamise käigus tekkisid jopele plekid, mida seal varasemalt ei olnud.

Kaupleja on plekke eemaldada püüdes hõõrunud neid nii, et riidekiud on katki ja jope välimus on jäädavalt rikutud. Kaupleja keeldus kahju hüvitamast.

Plekid asuvad sellistes kohtades ja on ühesuguse iseloomuga, kus nad ei saa tavapärase eksploatatsiooni käigus tekkida.

Pärast kaebuse esitamist vastas müüja, et puudused ei ole puhastusdefektid ja kuuluvad eksploatatsiooni defektide liiki. Samas klienditeenindaja tõdes ka, et kui neid plekke oleks seal olnud jope toomisel, oleks sellele tähelepanu pööratud.

Tsekil on kirjas "tugevasti must", kuid sama artikli all oli ka teine (laste lilla) parka, mille kohta see käis.

Sellised plekid enne pesu oleks pidanud olema päris tumedad ja hästi nähtavad.

Samuti plekkide asukohad on sellised, kuhu nad ei saa tekkida kandmise käigus.

Ei ole kursis tehniliste lahendustega, mida kasutatakse pesumajas, kuid midagi läks antud juhul protseduurides valesti.

Jään seisukohale, et antud plekid on tekkinud parka puhastamise käigus ja neid ei olnud

eelnevalt.

Teenuse eest tasutud 15 euro tagastamine ja kahju hüvitamine jope ostuhinna ulatuses (184,95 eurot).

Kaupleja seisukoht:

29. augustil 2020.a andis tarbija puhastusse (Ülemiste Keskuse teeninduspunkt) muuhulgas ka valge naiste talvejope Didrikson (suurus 34, pealmine - 100 % polüamiid, täidis – 100 % polüester, kunnstkarusnaha detaitiga, 100 % veekindel, valmistatud Hiinas).

21. septembril esitas tarbija pretesiooni antud toote võimalike defektide suhtes (plekke, millised ei olnud eelnevalt), mis tema arvamuse järgi ilmnesis antud toote puhastamise käigus ja palus jope maksumuse hüvitamist ulatuses 265.00 eurot ja lisaks hüvitist 55 eurot (kokku 320.00 eurot).

Koos avaldusega, jope soetamisväärtuse tõendavaid dokumente tarbija meile ei ole esitanud.

Hiljem esitas tarbija Tarbijakaitseametile nõude summas 200,00 eurot ja dokumendi koopia (ostutšekk), mis kinnitab soetamise tegelikku maksumust (184,95 eurot - 25.01.2019.a).

Puhastamine oli teostatud vastavalt hooldusjuhiste: jope pestud masinas temp. + 40 örn režiimis, jopet pesti muudest asjadest eraldi, karusnahk eemaldati, kõik tõmblukud kinnitati.

Meie hinnangul tähendab puhatuse osutamine tootest mustuse eemaldamist. Seega tuleb lepingu nõutekohase täitmise hindamisel esmalt hinnata, kas kokkulepitud töö on tehtud, ehk toode on puhastatud.

Jope vastuvõtul oli fikseeritud selle seisund ning määrumisaste – väga määrdundud (kviitungil nr. 6432 oli tehtud märkus ``tugevasti must``. Kui hakati jopet eeltöötlemale, siis märgati ka lisaks tavamustusele imelikke musta-sinise värvusega plekke. Kahjuks, klienditeenindaja ei märganud neid kohe fikseerida ja juhtida tarbija tähelepanu sellele.

Hoolimata asjaolust, et jope oli tugevalt määrdund, eemaldati puhastusprotsessi käigus kogu mustus.

Rõhutame, et sellised plekid ei saa tekkida veepesu toime mõjul, need olid enne pesu ning olid tekkinud ekspluatatsiooni käigus.

Antud hetkel pole võimalik kindlaks teha nende plekkide päritolu, kuid leiame, et põhjus on kas luku/trukkide oksüdeerimise tagajärg või muu tegevuse tõttu jope kandmise käigus.

Vaevumärgatavad plekid, mis ei mõjuta kuidagi toote esteetilist seisundit, tulenevad jope kanga osade oksüdeerimist, mis tuleneb toote kandmisel nende pidevast kokkupuutest lukkude metallosadega. Aja jooksul tuleb lakikate metallosade küljest lahti ja need oksüdeerivad toote kangast järk-järgult ja sellised laigud jäävad. Neid defekte ei saa kõrvaldada toote tootja poolt heaks kiidetud puhastusmeetodiga.

Kahjuks, pole võimalik vastuvõtmisel märkida ja fikseerida igat plekki, lootsime tarbija aususele ning loomulikult püüdsime eemaldada nii olmemäärumist kui ka neid plekke.

See, et kangas on hõõrunud läbivate aukudeni ja kiud on katki mitte kuidagi ei ole kajastatud

piltidel, mida tarbija esitas tõendina ja see ei vasta toote tegelikule seisundile. Tarbijaavaldus on selgelt (pehmelt öeldes) alusetu.

Leiame, et jope pärast puhastamist on puhas ja säilitas oma funktsionaalseid ja esteetilisi tarbeomadusi.

Tarbija kinnitused, et jope muutus puhastuse käigus kasutuskõlbmatuks, on paljasõnaline ja objektiivselt põhjendamatu.

Kompromisslahendusena oleme nõus tagastama tarbijale puhastuse eest tasutud raha summas 15.00 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel on töövõtuleping. Vastavalt VÕS § 635 lg 1 töövõtulepinguga kohustub üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu. Samas lg 4 kohaselt tarbijatöövõtuleping on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes, samuti tarbijale vallasasja valmistamine või tootmine.

VÕS § 640 lg 2 kohaselt töövõtja kannab juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikut kuni töö valmimiseni. Kui kokku on lepitud töö vastuvõtmine või kui see on tavaline, kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikut kuni töö vastuvõtmiseni või vastuvõetaks lugemiseni.

Kaupleja peab vastutusest vabanemiseks tõendama, et asja kahjustused olid tekkinud enne asja kauplajale üle andmist. Ksaupleja vastusega on tõendatud, et kaupleja töötaja plekke asja vastuvõtmisel tähele ei pannud, seega ei ole tõendeid, et tegemist oli varem tekkinud plekkidega. Seega, arvestades, et vastavalt seadusele on riisiko pärast asja kauplajale üleandmist kauplajal, vastutab plekkide (kahjustumise) eest kaupleja.

Komisjonile esitatud fotodel on näha ka pleki juures olev karvaseks muutunud või katkenud kiududega hõõrdumisjälj. Eelnevas tooduga samal põhjusel vastutab selle eest kaupleja.

Pooltel puudub vaidlus kahjustatud asja hinna osas. Kaupleja on esitanud väite, et kuigi asjal on plekid ja hõõrdumisjäljed, on see esteetiliselt endiselt välimusega, mis võimaldab selle kandmist. Kahtluseta võib selle kandmine olla võimalik, kui riietuseseme omanik ei pea nõustuma sellega, et kannab edaspidi kulumisjälgedega ja plekilist riietuseset. Riietuseseme kahjustamise korral võib nõuda selle väärtuse hüvitamist.

VÕS § 641 lg 1 alusel töö peab vastama lepingutingimustele. VÕS § 641 lg 2 p 1 alusel töö ei vasta lepingutingimustele, kui tööl ole kokkulepitud omadusi st jope ei ole puhas, kui sellele tekkis uusi plekke ja puhastamisel hõõrdumisjälgedega tekitamine ei ole samuti nõuetekohane puhastamine. Kui töö ei ole nõuetekohane ei ole töövõtjal õigust tasule sest VÕS § 637 lg 3 mõttes ei ole tegemist valminud tööga, kui see ei ole seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest (VÕS § 641 lg 2 p 5).

Puudub vaidlus selles, et töö mittevastavusest teatati mõistliku aja jooksul (VÕS § 644 lg 1). Samuti ei ole vaidlust selles, et tekkinud puudust ei ole võimalik kõrvaldada.

Esitatu põhjal on kaupleja rikkunud lepingut, puhastamise käigus tekkisid asjale uued

kahjustused. Seetõttu puudub kauplejal alus nõuda teenuse eest tasu ning vastavalt VÕS § 101 lg 1 p 3 ja VÕS § 115 on tarbijal õigus nõuda kahju hüvitamist.

Vaidlus kahjuhüvitise summa üle puudub. Kaupleja rikkumist vabandavad asjaolud puuduvad.

Kaupleja peab tarbijale hüvitama tasutud lepingutasu 15 eurot ja jope maksumuse 184,95 eurot.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/

Martin Simmermann

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/