

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-12881-021
Otsuse kuupäev	7. veebr 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Anastasia Nezgovorova, Liilia Laks
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Pesumaja REA, 10165009
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine ja teenustasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	26. jaan 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. Osaühingul Pesumaja REA hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 128 eurot (ükssada kakskümmend kaheksa) eurot.
3. Kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 7.septembril 2021 teenuse osutamise lepingu (tellimus S-788), millega kaupleja võttis enesele kohustuse puhastada keemiliselt 2 tarbija poolt üleantud sulejopet, so Marella sulejope (edaspidi - naiste jope) ja Canadian'i sulejope (edaspidi - meeste jope) ning tarbija kohustus maksma teenustasu kokku 25,00 (2 x 12,50) eurot. Tarbija võttis puhastatud joped kauplejalt vastu 10.septembril 2021.

13.septembril 2021 esitas tarbija kauplejale pretensiooni. Tarbija väidab, et naiste jope pealiskangal olid mitmes kohas tekkinud augud ja kanga niidid olid pinges, lukul olid kraapeäljed ja trukkide ümbruses oli kangas kahjustatud. Tema hinnangul ei ole naiste jopet võimalik parandada. Meeste jope lukul oli ülemine lukukelk puudu; kuna spetsiifilist lukukelku asendada ei olnud võimalik, oli ta sunnitud tellima luku vahetamise. Kuna ta oli kaotanud kaupleja vastu usalduse, tellis ta teenuse teiselt ettevõtjalt.

Tarbija nõuab kauplejalt kokku 282,30 eurot, sh naiste jope rikkumise hüvitamiseks 142,50 eurot, meeste jope luku vahetuse eest tehtud kulutuse hüvitamiseks 40,00 eurot, rongipiletite maksumuse hüvitamiseks 26,44 eurot, ekspertiisitasu hüvitamiseks 24,00 eurot ning tema enda ajakulu hüvitamiseks 24,36 eurot. Tarbija nõuab lisaks kahju hüvitamisele ka kauplejale

makstud teenustasu tagastamist kogusummas 25,00 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõustub tarbija etteheidetega osaliselt. Kaupleja pakkus tarbijale meeste jope luku vahetamist, kuid tarbija sellega ei nõustunud. Naiste jopele tekkinud kahjustuste eest on kaupleva valmis vastutama, kuid mitte tarbija nõutud summas. Muud tarbija nõuded ei ole kaupleva hinnangul põhjendatud (õiglased).

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise (töövõtu) lepingul. VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Kaupleja majandustegevuseks on esemete keemiline puhastamine. VÕS § 641 järgi peab tarbijatöövõtu puhul töö vastama tavaliselt seda liiki tööle omasele kvaliteedile, mida tarbija võis töövõtja reklaami või avalduste põhjal mõistlikult eeldada.

Tarbija heidab kauplevale ette puhastusteenuse käigus mõlema jope kahjustamist. Komisjon hindab esmalt kaupleva vastutust seonduvalt meeste jopega, siis seonduvalt naiste jopega ning seejärel tarbija teisi kahju hüvitamise nõudeid ja lõpuks teenustasu tagastamise nõuet.

Komisjon lahendab vaidluse poolte kirjalikult esitatud selgituste ning sekretariaadi poolt kogutud teabe ja tõendite alusel (TKS § 51 lg 1).

1. Tarbija nõuab kauplevalt meeste jope luku asendamise kulu hüvitamiseks 40,00 eurot. Pooled ei vaidle selles, et kauplevale üleantud meeste jope lukukelk läks teenuse osutamise käigus katki; pooled ei vaidle ka selles, et luku parandamine (kelgu asendamine) ei olnud võimalik ning lukk tuli vahetada.

Komisjon selgitab, et töövõtja (teenuse osutaja) kannab töö 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 (VÕS § 640 lg 2).

Reeglina tähendab see töövõtulepingu eseme (kokkulepitud töö/teenus) juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikut. Riigikohus on selgitanud, et VÕS § 640 lg 2 on analoogia korras kohaldatav ka juhul, kui kahju tekib esemele, mis on töö tegemiseks töövõtjale antud. Seega hõlmab VÕS § 640 lg 2 töövõtja valdusesse antud eset üldiselt, mitte üksnes töövõtulepingu alusel tehtud konkreetset tööd või teenust. Töövõtja peab tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist kuni töö valmimiseni, töö vastuvõtmiseni või vastuvõetaks lugemiseni töövõtjal lasuva üldise kaitsekohustuse alusel.

Tulenevalt töövõtulepingu iseloomust, pidi kaupleva lepingu sõlmimisel ette nägema vastutust tema valdusse antud esemete juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko eest (VÕS § 127 lg 3). Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud, et tarbija jopele tekkisid kahjustused põhjusel, mis ei ole hõlmatud kaupleva vastutusega. Vastutusest vabanemiseks pidanuks kaupleva tõendama, et ta nägi riski realiseerumise võimalust ette ning selgitas selle saabumise tõenäosust tarbijale; vaatamata selgitustele nõudis tarbija siiski teenuse osutamist (VÕS § 641 lg 3). Sellekohaseid tõendeid kaupleva esitanud ei ole.

Eelnevast tulenevalt ei ole vaidluse lahendamisel määrava tähendusega, millisel põhjusel meeste jope lukk peale puhastusteenuse osutamist ei tööta. Tähendust omab vaid asjaolu, et kahjustused tekkisid jopele ajal, kui see oli kaupleja valduses ja kauplejal lasus juhusliku hävimise või kahjustumise riisiko. Kõnealusel juhul on risk realiseerunud. Meeste jope väärtus on vähenenud, mis on hinnatav tarbija vara kahjustamisena (VÕS § 132 lg 3).

VÕS § 132 lg 3 järgi tuleb asja kahjustamise korral hüvitada eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud. Tarbija nõuab kulutuste hüvitamist summas 40,00 eurot, mis vastab OÜ Küttri Rätsep 9.novembri 2021 arvele. Kaupleja on pakkunud tarbijale jope parandamist enda kulul, millest tarbija keeldus.

Komisjoni hinnangul tuleb tarbija nõue meeste jope luku asendamise kulu hüvitamises rahuldada osaliselt. Komisjon arvates oli tarbijal võimalik võtta vastu kaupleja pakkumus kahju heastamises, so jope luku asendamine kaupleja kulul, millega tarbija oleks ära hoidnud nõude esemeks oleva kulutuse tegemise. Komisjonil ei ole alust eeldada, et kaupleja parandustöö oleks ebaõnnestunud. Samas mõõnab komisjon, et tarbijal oli õigus tellida luku asendamine teiselt ettevõtjalt.

Avaliku teabe järgi maksab talvejope luku asendamise teenus erinevates rätsepatöökodades keskmiselt 26,00 eurot. Tarbijal oli õigus valida keskmiselt kallim teenus, kuid see ei anna õigust keskmisest hinnast suuremale hüvitisele. Hinnavahest tekkinud kahju on põhjuslikus seoses tarbija valikutega (VÕS § 139), mitte kaupleja tegevusega.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja vastutab meeste jope luku rikkumisega põhjustatud kahju eest ja kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista hüvitis summas 26,00 eurot.

2. Tarbija nõuab kauplejalt naiste jope väärtuse hüvitamiseks 165,00 eurot. Pooled ei vaidle selles, et kauplejale üleantud naiste jope pealisriie sai mitmest kohast kahjustada ning sellele tekkisid kinnitusdetailide piirkonnas augud. Pooled ei vaidle ka selles, et kahjustatud jope jääb tarbijale ning kaupleja vastutab selle väärtuse vähenemise eest. Pooled vaidlevad selles, milline on rikutud jope eest makstav õiglane hüvitis.

Sarnaselt punktis 1 kirjeldatuga vastutab kaupleja kahju põhjustamise eest üldise riskivastutuse alusel, kuna kahjustused tekkisid jopele ajal, kui see oli kaupleja valduses ja kauplejal lasus juhusliku hävimise või kahjustumise riisiko.

VÕS § 132 lg 3 järgi tuleb asja kahjustamise korral hüvitada võimalik väärtuse vähenemine. VÕS § 127 lg 4 järgi on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Komisjon selgitab tarbijale, et hüvitatav kahju tuleb määrata lähtudes eseme väärtusest kahju tekkimisele vahetult eelnenud ajal. Hüvitise määramisel võetakse lisaks soetusmaksumusele arvesse eseme eelneva kasutamisega kaasnenud väärtuse vähenemine.

Tarbija selgituste järgi oli jope ostetud 2015.aastal 549,00 euro eest. Tarbija ei ole oma väiteid millegagi tõendanud. Kaupleja on esile toonud ja tõendanud, et kõnealune toode oli viimati müügil 2015. aasta lõpus hinnaga 499,99 eurot. Tarbija seda väidet tõenditega kummutanud ei ole. Komisjon võtab aluseks jope soetamisväärtuse summas 500,00 eurot.

Tarbija on esitanud komisjonile eksperdi arvamuse, mille kohaselt vähendab moraalne vananemine (kaubanduslik väärtus) ja tavapärane kulumine jope väärtust keskmiselt 8% aastas. Kaupleja ei ole eksperdi arvamusele vastuväiteid esitanud. Kuivõrd kumbki pool ei ole teistsugust väärtuse vähenemise määra komisjonile nimetanud ja eksperdi arvamus on eluliselt usutav, nõustub komisjon eksperdi arvamusega. Sellest järeldeb, et 2015. aastal 500,00 euro eest ostetud jope väärtus oli 2021. aastaks vähenenud 48% ja kauplejale puhastamiseks üleantud jope väärtus oli 260,00 eurot.

Experdi arvamuse kohaselt vähenes jope väärtus kaupleja juures tekitatud defektide tõttu 30%. Pooled ei ole eksperdi arvamust ka selles osas kritiseerinud ega ole ka nimetanud teistsugust väärtuse vähenemise määra. Komisjon nõustub eksperdi arvamusega. Eelnevast tuleneb, et kaupleja tagastas tarbijale jope väärtusega 182,00 eurot ning peab maksma hüvitist jope väärtuse vähenemise eest summas 78,00 eurot.

Komisjon peab vajalikuks juhtida poolte tähelepanu asjaolule, et tellimuse kviitungile on jäänud märkimata jope maksumus ja kulumine, milleks sobivad alajaotused on kviitungil olemas. Enne töö vastuvõtmist eseme maksumuses ja kulumisastmes läbi rääkimise ja kokkuleppe saavutamiseks olnuks võimalik sellesisuline vaidlus ära hoida.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja vastutab tarbijale naiste jope väärtuse vähenemisega põhjustatud kahju eest 30% ulatuses ja kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista hüvitis summas 78,00 eurot.

3. Tarbija nõuab kauplejalt täiendavalt ekspertiisi akti tellimise kulu hüvitamiseks 24,00 eurot, rongipiletite maksumuse hüvitamiseks 26,44 eurot ja asjaajamisega seotud ajakulu hüvitamiseks 24,36 eurot.

VÕS § 128 järgi kuulub hüvitamisele varaline kahju, milleks on eelkõige hävinud vara väärtuse vähenemine ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks. Saamata jäänud tuluna hüvitatakse saamata jäänud kasu, mida isik oleks tõenäoliselt saanud, kui kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Saamata jäänud tulu võib seisneda ka kasu saamise võimaluse kaotamises.

Arvestades poolte varasemas kirjavahetuses avaldatud seisukohti oli komisjoni hinnangul ekspertiisi läbiviimine põhjendatud. Experdi arvamus on asjakohane ja lubatav tõend vaidluse lahendamisel. 9.oktoobri 2021 maksekorraldusega nr 134 on tasutud OÜ-le Nora Kasemaa ekspertiisibüroole 24,00 eurot. Tegemist on mõistliku kulutusega, mis on tehtud hüvitise saamiseks ning kaupleja vastutab selle kulu tekkimise eest.

Komisjon selgitab, et kahju hüvitamise nõuetes lasub kahju põhistamise ja tõendamise kohustus kahjustatud isikul. Komisjoni arvates ei ole tarbija tõendanud, et OÜ-le Eesti Liinirongid 24.septembril ja 26.septembril 2021 tasutud summa (14,96 + 11,48) oli vältimatult vajalik (näit postiteenuse kasutamine jm) ning seostatav üksnes kõnealuse kahjuga. Tarbija enese ajakulu hinnastamise alused ei ole komisjonile selged; avaldusest ei nähtu, milline tulu jäi tarbijal enda asja ajamise tõttu saamata.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja vastutab ekspertiisi läbiviimisega põhjustatud kulu tekkimise eest ning kauplejalt tuleb tarbija kasuks välja mõista hüvitis

summas 24,00 eurot. Sõidukulu ja ajakulu eest nõutava hüvitise väljamõistmiseks alus puudub.

4. Tarbija nõuab kauplejalt teenustasu tagastamist summas 25,00 eurot. Tarbija ei ole teenustasu tagastamise nõuet põhistanud.

VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. 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.

Pooled leppisid tellimuse vastuvõtmisel kokku jope puhastamise teenustasus arvestusega 12,50 eurot jope eest, so kokku 25,00 eurot. Pooled ei vaidle selles, et tarbija on tasu maksnud. Komisjoni hinnangul ei ole teenustasu tagastamiseks alust.

Kaupleja tegi töö ja andis puhastatud joped tarbijale üle, millega muutus töövõtja tasunõue sissenõutavaks (VÕS § 637 lg 3 ja 4). Tarbija ei ole esile toonud, et puhastusteenus olnuks puudustega. Meeste jope luku rikkumine ja naiste jope pealisriide kahjustused on lahendatud kahju hüvitamise nõudega ega mõjuta teenustasu maksmise kohustust.

Komisjon selgitab tarbijale, et leping on siduv ja lepingust tekkinud kohustused tuleb täita (VÕS § 76). Tarbija on saanud puhastatud jope, millega on lepingu eesmärk saavutatud. Kohustuse täitmisest vabanemiseks, mis annaks aluse nõuda tagasitäitmist, tuleb lepingust õiguspäraselt taganeda või see üles öelda. Tarbija ei ole seda teinud. Seega puudub tarbijal alus nõuda puhastusteenuse eest makstud tasu tagastamist.

Eeltoodu alusel leiab komisjon, et tarbija nõue tuleb rahuldada kogusummas 128,00 eurot; muus osas tuleb hüvitise nõue jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Liilia Laks
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/