

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-15392-018
Otsuse kuupäev	30. märts 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Martin Simmermann, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Nice'N'Clean OÜ, 12823592
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas 251 eurot.
Asja läbivaatamise aeg	11. märts 2022

Resolutsioon:

- 1) Rahuldada avaldus osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tasuma 112 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija andis 10.11.2021 keemilisse puhastusse parka.

Puhastuse käigus rikuti parka. Tarbija väitel soetas ta parka eelmisel hooajal hinnaga 189 eurot, ostudokumenti tarbijal alles ei ole.

Kaupleja on keeldunud kahju hüvitamast, põhjendusel, et toodet puhastati hooldusjuhendis toodud tingimuste järgi.

Tarbija esitas kaupleja vastu nõude summas 251 eurot. Nõude summat on tarbija põhjendanud vajadusega tasuda teenuse eest 12 €, osta uue jope ja sõita kolmel korral autoga keemilisse puhastusse.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole nõus kompenserima kliendile kahjustusi summas 251,00 eur, sest tegemist on tootja defektiga. Toode peab kannatama tootja poolt lubatud hoolduseks kasutatavat tehnoloogilist protsessi.

Vastuvõtmisel pole tehtud kviitungile märkmeid kulumisjälgede või defektide kohta, sest jope oli musta värvi ning väga määrdunud, mistõttu kulumisjälgi ei olnud võimalik tuvastada enne puhastust.

Hooldusmärgi sildi peal oli Kaubamaja hinnakleebis, mille peal oli kirjas tootenimetus PARKA 1020711, suurus ja hind. Foto on tehtud peale puhastust, mistõttu Kaubamaja kiri on maha kulunud, kuid on siiski tuvastatav ülemise oranži riba järgi. Tootenimetuse järgi on võimalik antud jope internetist üles leida, näiteks lingil <https://www.tom-tailor.eu/winter-parka-with-a-drawstring-men-1020711>

Jopet puhastati vastavalt hooldusjuhendis märgitud tingimustele ning jope tuhmumine on

toote varjatud defekt, kuna tootja ülesanne on kindlustada toote piisav värvipüsivus puhastuse korral. Hinnakleebisest järeldasime, et jope on ostetud Tallinna Kaubamajast ja pakkusime kliendil pöörduda müüja poole.

Peale puhastamist kanga värv muutus heledamaks. Jopele ilmusid kulumisjäljed: taskutel, varrukatel ning ribal, millele kinnituvad trukid. See võis olla põhjustatud asjaolust, et jope koostises oli 75% puuvilla ning naturaalsed materjalid ei hoiu endas värvi nii hästi kui sünteetilised. Lisaks ei olnud jopet varasemalt puhastatud ning ei olnud teada, kuidas see reageerida võiks. Kuivpuhastuses tuleb lahti kogu mustus ning antud juhul tuli sellega kaasa ka värv, eriti just nendes kohtades, kus on kandmisel palju hõõrdumist. Kui vaadata fotosid, mille saatis tarbija, on näha, et kulumisjäljed on mõlemal pool sümmeetrilised, mis jällegi kinnitab, et jäljed viitavad kulumisele ning ei ole meie poolt tekitatud tahtlikult.

13. jaanuaril 2022 toodi meile puhastuseks sama jope mudel ning tulemus oli sama: peale kuivpuhastust ilmusid kulumisjäljed varrukatele, õmbluste juurde, taskutele ja esiribale. Nii nagu alati, puhastasime jopet järgides täpselt hooldusjuhendit.

Klient teatas, et jope oli ostetud kevadel 2021 ning pesus esimene kord. Õnneks olime seekord antud mudeli defektist juba teadlikud ning klient sai eelnevalt hoiatatud.

Komisjoni põhjendus:

Pooltel on töövõtuleping. Vaidlus puudub asjaolu üle, et tarbija parka sai puhastusteenuse käigus kahjustusi.

Kaupleja vastuväited põhinevad sellele, et kaupleja järgis puhastamisel ettenähtud protseduuri. Tulenevalt esitatust ei ole pooled kokku leppinud mingit konkreetset protseduuri, mida tuleb järgida. Teiseks ei ole kaupleja väide, et ettenähtud protseduuri järgiti, tõend. Vastavalt TsMS § 230 peavad vaidluspooled tõendama asjaolud, millele nad tuginevad.

Vaidlus puudub, et kaupleja poolt puhastusteenuse osutamisel sai tarbija asi kahjustada, seda ei saa enam parandada ja see ei ole enam endisel eesmärgil kasutamiskõlblik.

Tarbijal on seoses sellega õigus nõuda kahju hüvitamist (VÕS § 100, 101 lg 1 p 3, 115, 641 lg 1, 642 lg 1) asja väärtuse ulatuses (VÕS § 132 lg 1). Kui tarbija loovutas kauplejale asja valduse läks kauplejale üle asjaga seotud riisiko. Puhastusteenuse tulemus ei vastanud sellise lepingu eeldatavale tulemusele, töö ei olnud vastav. Arvestades asjaga seotud riisko üleminekut kandis asja kahjustamise riski kaupleja.

Arvestades, et kahjustada saanud eset oli kasutatud ja see oli määrdunud, ei ole tegemist uueväärse asjaga. Arvestades kaupleja esitatud viidet samasuguse asja müügikuulutusele ja tarbija väidet selle kohta, kui palju maksis asi uuena ja TsMS § 233 lg 1, hindab komisjon, et parka hind selle kaupleja valduse andmise ajal oli 100 eurot.

Vaidlus puudub selles, et tarbija tasus kauplejale 12 eurot teenuse eest, mis ebaõnnestus. Seega on tarbijal õigus nõuda puhastusteenuse eest tasutud summa hüvitamist ülaltoodud alusel.

Tarbija nõue seoses mitmel korral kaupleja teeninduspunktis käimisega ei ole põhjendatud ega tõendatud ja jääb selle tõttu rahuldamata.

Kokku on tarbija nõue põhjendatud summas 112 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/