

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/20-04056-011
Otsuse kuupäev 2. juuli 2020
Komisjoni koosseis Esimees Aase Sammelselg, liikmed Signe Naarits, Kristina Jerjomina
Tarbija
Kaupleja Puhastus Keskus OÜ, 11640518
Tarbija nõue Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg 17. juuni 2020

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 14.jaanuaril 2020 teenuse osutamise lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse puhastada keemiliselt kaks tarbija poolt üleantud vaipa.

Tarbija väidab, et teenuse osutamise käigus üks vaipadest rikuti. Kaupleja ei selgitanud talle enne vaipade vastuvõtmist mingeid riske ega küsinud tootja juhiseid. Vaipade puhastusse andmisel usaldas ta kauplejat vastava valdkonna eksperdina.

Tarbija nõuab rikitud toote asendamist ja kahju hüvitamist. Tarbija hindab kahju suuruseks 283,10 eurot, mis kataks rikitud vaiba väärtuse ja hüvitaks teenustasu maksumuse. Tarbija pakkus kauplejale kompromissina 103,10 euro hüvitamist, millega kaupleja ei nõustunud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja peab tarbija nõuet põhjendamatuks. Mõnab, et ühel puhastuses olnud vaipadest hargnes osa lõime- ja koelõngadest, kuid see tagajärg ei ole tingitud teenuse osutamise kvaliteedist. Kahjustuste tekkepõhjuseks olid vaiba omadused, mitte

puhastamisel kasutatud tehnoloogia. Tarbija ei andnud teenindajale üle toote puhastamise juhiseid ning oli teadlik, et puhastusteenust osutatakse tellija vastutusel.

Kaupleja pakkus kompromissina puhastusteenuse tasu (22,80 eurot) tagastamist, millest tarbija keeldus.

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.

Puudub vaidlus lepingu sõlmimise ja töö sisu üle. Pooltel on vaidlus kaupleja poolel võimaliku lepingu rikkumise ja sellega kahju tekitamise üle.

Kaupleja kohustuseks oli keemilise puhastusteenuse osutamine. 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 ei heida kauplejale ette puhastuse ebaõnnestumist, vaid vaibal tekkinud kahjustusi, so vaiba hargnemist.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kauplejal lasub kohustus selgitada teenuse osutamisega seonduvaid riske. VÕS § 14-1 järgi peab tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks seaduses ettenähtud teabe, sh tarbijale äratuntavalt huvi pakkuvad asjaolud (§ 14 lg 2). Komisjoni hinnangul on teenuse osutamisega kaasnevad riskid asjaoluks, millele tuleb tarbija tähelepanu enne lepingu sõlmimist juhtida.

Hinnates poolte selgitusi ja esitatud tõendeid kogumis, leiab komisjon, et kaupleja on teenuse osutamisega seonduvaid riske selgitanud viisil, mis on selles valdkonnas tavapärane. Keemilise puhastusteenuse leping sõlmitakse reeglina kaupleja tüüptingimustel. Tüüptingimused muutuvad lepingu osaks, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel poolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Kaupleja väidab, et tüüptingimused, sh hoiatused võimalike riskide kohta, on

teenuspunktis välja pandud ja tarbijal oli võimalus nendega tutvuda. Tarbija selgitused tüüptingimuste väljapaneku kohta on vastuolulised. Tarbija on väitnud, et sellekohane teave oli vastuvõtupunktis peidetud ning tal oli võimalus infot näha alles viiendal külastuskorral; samas on tarbija väitnud, et puhastusteenusega seonduv teave oli välja pandud kohas, mis jäi teenindajaga suhtlemisel temast vasakule ja tekst ei olnud liiga suure kirja tõttu selles kohas loetav.

Lisaks väljapandud selgitustele pani kaupleja vastuvõtukviitungile märke selles, et puhastusega seotud riisiko jääb tarbija kanda. Templijäljend on kviitungile kantud enne tarbija poolt allkirjastamist. Komisjon mõnab, et templijäljend on halvasti nähtav (mitte loetamatu nagu tarbija väidab), kuid sellest iseenesest ei teki kauplejal vastutust vaibal tekkinud kahjustuste eest. Kaupleja tüüptingimused olid kaupleja poolt välja pandud ja tavalise tähelepanelikkuse juures nähtavad. Mõistlikkuse põhimõtet järgides, tuleb eeldada, et tarbija tutvub talle nähtavaks ja kättesaadavaks tehtud teabega. Komisjon nõustub kauplejaga selles, et puhastusteenuse osutajale ei saa üldjuhul üle kanda toote omadustest tingitud riske; seda saab teha üksnes juhul, kui puhastamisel ei peetud tootja juhustest kinni.

VÕS § 127 lg 4 järgi peab isik kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg. Komisjoni hinnangul on vaibal tekkinud kahjustused põhjuslikult seotud toote omadustega, mitte puhastusteenuse halva kvaliteediga. Kaupleja on esitanud asjatundja arvamuse, millest saab järeldada, et vaiba koelõng hargnes põhjusel, et lõimelõngade sõlmimiseks jäetud varu (lõnga pikkus) ei olnud lõnga libedust arvestades sõlmede püsimiseks piisav või oli lühemaks kulunud eksploatatsiooni käigus. Kummalgi juhul ei ole tegemist puhastusteenuse osutaja vastutusalaga. Toote puuduste, sh toote kasutamise juhiste puudumise eest vastutab tootja. Toote ostmisel oli ostja õigustatud nõudma müüjalt hoolduseks vajalike juhiste esitamist. Komisjonile ei ole esitatud mingeid tõendeid, millest saaks järeldada kaupleja hooletust teenuse osutamise käigus või siis sobimatu tehnoloogia kasutamist. Tarbija väited kiiruse tõttu sobimatu programmi kasutamisest ei ole tõendatud ega ka eluliselt usutavad.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja selgitas tarbijale enne lepingu sõlmimist puhastusteenuse osutamise kaasneda võivaid riske. Kuivõrd kahjulik tagajärg on seotud toote omadustega, ei vastuta töövõtja teenuse osutamise kaasnenu kahjuliku tagajärje eest. Tarbija nõue vaiba asendamises ja kahju hüvitamises ei ole põhjendatud ja tuleb 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

Signe Naarits

Kristina Jerjomina

/allkirjastatud digitaalselt/