

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-05352-020
Otsuse kuupäev	22. sept 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Liilia Laks, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Tartu Rakenduslik Kolledž, 75024308
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	24. aug 2022

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

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

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija viis 07.01.2022 kaupleja pesumajja hobuseteki pesemiseks ning sai selle kätte 26.01.2022, tasu suuruseks oli 7,41 eurot. Tarbija vaatas teki 23.02.2022 üle ja märkas, et tekk on pesus kokku tõmbunud, tarbija pöördus samal päeval kaupleja poole. Kaupleja vaidlustas tema juures pesemise ajal teki kokku tõmbumise. Pooled jätkasid kirjavahetuse teel probleemi lahendamist, kaupleja palus tuua hobusetekk tema juurde üle vaatamisele. Tarbija viis vaidlusaluse teki kauplejale 01.04.2022, juurde lisas võrdluseks samasuguse uue teki. Kaupleja soovis tekke koos tarbijaga üle vaadata, pooled ei leidnud ühist sobivat aega. Tarbija esitas kauplejale kahju hüvitamise nõude paludes hüvitada teki väärtus selle ostuhinna ulatuses 83,96 eurot ja tagastada ebaõnnestunud teenuse tasu 7,41 eurot, tarbija esitas kauplejale nõude kokku 91 euro ulatuses. Kaupleja ei nõustunud sellises ulatuses hüvitamisega.

Tarbija nõuab kauplejalt kahjustatud hobuseteki väärtuse ja kantud kulu hüvitamist summas 91 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja on ka varasemalt oma pesumajas tarbija hobusetekiga sarnastel tingimustel hobusetekke pesnud, tekid ei ole kunagi kokku tõmbunud. Hobusetekkide pesemisel kasutatakse ühtmoodi 30-40-kraadise pesuprogrammi tekiomanike palvel, et saavutada parim tulemus. Mingeid probleeme ei ole esinenud. Kui hobusetekk oleks peale pesu kahjustunud, ei oleks see tähelepanuta jäänud. Kaupleja oli valmis teki kokkutõmbumise põhjuste selgitamiseks läbi pesema tarbija hobusetekiga sarnase teki, kuid kuna pooled kahjuks koos teki üle ei vaadanud, siis ei ole kauplejal olnud võimalust

tarbijaga hobuseteki võimaliku kokkutõmbumise põhjusi välja selgitada.

Kaupleja hinnangul ei ole tarbija tõendanud, et kaupleja pesuteenus põhjustas hobusetekile kahjustused. Tarbija ei ole tõendanud, et alates teki kättesaamisest 07.01.2022 kuni kauplejale teatamiseni 23.02.2022 teki seisundit ei muutunud. Tarbija ei ole tõendanud hobuseteki väärtuse kaotamist, tekk on korras ja kasutamiseks sobiv. Kaupleja oli jätkuvalt nõus teki koos tarbijaga üle vaatama ja vajadusel hüvitamise suuruses kokku leppima.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamiseega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganeda või see üles öelda ja p 3 järgi nõuda kahju hüvitamist. Töövõtulepingu osas saab tarbija taganeda VÕS § 647 lg 3 kohaselt ka siis, kui töövõtja on rikkus lepingut oluliselt.

Tarbija asjaoludel kaupleja töö ebaõnnestus, hobusetekk tõmbus pesus kokku, tarbija nõuab kauplejalt kahjustatud teki väärtuse ja tasutud teenustasu hüvitamist. Kahju hüvitamisel soovib tarbija VÕS § 132 lg 1 kohaselt teki väärtuse hüvitamist ulatuses, milline võimaldab soetada uus tekk. Tarbija hindab teki väärtuseks selle ostuhinna. Tarbija ostis teki 16.02.2021.a hinnaga 83,96 eurot, tarbija soovib selle hinna hüvitamist. Tarbija taganes ka teenuse osutamise lepingust, lepingust taganemisel nõuab tarbija tagasi makstud tasu 7,41 eurot. Tarbija kogunõue on 91 eurot.

Pooled avaldasid 24.08.2022 toimunud istungil oma seisukohti. Tarbija selgitas, et kaupleja põhjustas kahju sellega, et valis ebaõige pesuprogrammi. Kaupleja pesi tema tekki kuni 40 kraadise temperatuuri juures, kuid tekil oleva tootja hooldusjuhise järgi võis tekki pesta kuni 30 kraadi juures. Tarbija tegi tõendamiseks pildid pesus olnud hobusetekist, näha on teki kantide kokkutõmbumine. Tarbija asetaski pesus olnud teki täpselt samasuguse teise teki peale, pildilt on näha, et pesus olnud tekk on kitsam. Kaupleja selgitas istungil, et ta ei kasutanud tarbija hobuseteki osas teistsugust pesuprogrammi, kui teiste hobusetekkide pesemisel. Varem ei ole tekid kokku tõmbunud.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbija hobusetekki kahjutati kaupleja pesuteenuse käigus. Tarbijavaidluste komisjoni menetluses peab kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, § 46 lg 5 kohaselt lisatakse asjaolude tõendamiseks tõendid ning kauplejale esitatud kaebuse ja saadud vastuse koopiad. TKS § 48 lg 3 kohaselt esitab kaupleja tarbija avalduse kohta kirjaliku vastuse, milles võtab seisukoha avalduses sisalduvate väidete ja tarbija nõude kohta ning pakub võimaliku lahenduse vaidluse lõpetamiseks. Ka kauplejal lasub kohustus oma vastuväiteid ja asjaolusid tõendada.

Antud vaidluses pole kumbki pool oma tõendamise kohustust piisavalt täitnud, seetõttu ei saa komisjon üheselt hinnata, kas tarbijal esines lepingust taganemiseks ja kahju hüvitamiseks alus. Asjas ei ole hobuseteki kokkutõmbumise põhjused tõendatud. Tarbija väitel ei saa ta pesus olnud tekki enam kasutada, kuna see on hobuse jaoks liiga lühike, kuid tarbija ei esitanud hobuseteki mõõte. Teada ei ole, millised olid teki mõõdud enne ja pärast pesu, teada

ei ole, millise mõõduga tekk sobiks tarbija hobusele. Komisjon ei saanud veenduda, et tarbija ei saa enam pesus olnud tekki soovitud otstarbel kasutada. Ka kaupleja väited selle kohta, et tema teenuse käigus ei saanud tekk kokku tõmbuda, on paljasõnalised.

Komisjon tegi kauplejale ettepaneku vaadata tarbija pesus olnud tekk ja võrdluseks toodud tekk asjatundjate juuresolekul üle ja teatada ülevaatamise tulemustest komisjonile. Kaupleja edastas 01.09.2022 tarbija tekkide ülevaatamise tulemused. Kaupleja komisjon märkis, et tegelikult võrreldav toode puudus. Tarbija poolt võrdluseks toodud toode on suurem nii mõõtmetelt, kui täidise kaalust, seega ei sobi see võrdluseks. Võrreldavaks tooteks toodud tekk on must ja pikalt kasutuses olnud toode. Pikalt kasutuses olnud tooted (tekid, riided jmt) venivad välja. Mõlemal tekil oli tooteinfo silt ebapiisav, ei sisalda informatsiooni teki materjalide kohta (vill, sünteetiline materjal, vatt jne).

Järeldusena märgiti, et hobusetekk on oma kuju pesuteenuse käigus säilitanud sh teki paksust andev sisu sarnaneb ilmselgelt algse mahuga sh ei ole kuidagi võrreldav kaasa pandud määrdunud võrdleva tootega. Ilmne on, et kokku on tõmbunud teki kant, mitte terve tekk. Sellest saab aru ka ilma võrdluseks toodud tekita. Kas see on tekitatud pesumaja teenuse käigus, on keeruline hinnata.

Kaupleja pakkus lahenduseks kokkulepet, kus tarbija nõustub hobuseteki korduspesuga. Korduspesu on sama miinimum parameetritega pesuprogramm, mida tavaliselt hobusetekide pesemisel oleme alati kasutanud. See võib, kuid ei tarvitse olukorda parandada, sest me ei tea kus ja millistel tingimustel on tekki vahepeal hoitud või hooldatud. Korduspesu toimuks üks kord pesumaja kulul. Parema tulemuse annaks hobuseteki servade uuesti kantimine. Seda teenust pesumaja ei paku, see tuleks omanikul endal leida. Seda kulu ei saa pesumaja enda kanda võtta, sest ebakvaliteetne teenus ei ole meie hinnangul tänaseks tõendatud.

Komisjon analüüsis poolte seisukohti, kaupleja teki ülevaatamise tulemusi ja leidis, et asjas olevate tõendite kohaselt ei kuulu tarbija kahju hüvitamise ja lepingust taganemise nõue rahuldamisele. Asjaolude kohaselt on pesus olnud tekk kasutuskõlbulik, kokku võib olla tõmbunud üksnes teki kant. Seetõttu ei ole põhjendatud kohaldada kaupleja suhtes õiguskaitsevahendina lepingust taganemist ja kahju hüvitamist teki väärtuse ulatuses.

Komisjon soovib tarbijal võtta ühendust kauplejaga ja lahendada vaidlus koostöös.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Liilia Laks
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/