

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-12904-017
Otsuse kuupäev	21. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anastasia Nezgovorova, Gertrud Jaks
Tarbija	
Kaupleja	Pesemisteenuse OÜ, 11174418
Tarbija nõue	Lepingu täitmine
Asja läbivaatamise aeg	8. dets 2022

Resolutsioon:

1. Tarbija nõue rahuldada. Kaupleja peab lepingu täitmisena oma kulul parandama 06.09.2022 puhastusse toodud tarbija kleidi pitsiosa.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija viis 06.09.2022 oma pulmakleidi keemilisse puhastusse. Tarbija sai kleidi kätte 11.09.2022 ja pani tähele, et kleidi pitsiosa oli puhastuse käigus saanud kahjustusi, olid tekkinud rebendid. Tarbija oli kleidi ostnud 22.06.2022 hinnaga 800 eurot. Tarbija esitas kauplejale kleidi parandamise ja kahjustatud pitsi asendamise nõude. Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib, et kaupleja parandaks tema kleidi ja asendaks kahjustatud pitsi.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja ei põhjistanud pitskanga rebenemist, selle võis tingida pitskanga madal kvaliteet või oli pitskangast kahjustatud kasutamise käigus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija parandamise nõue kuulub rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega 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 1 alusel saab nõuda lepingu täitmist.

Pooled ei vaidle selle üle, et sõlmisid 06.09.2022 töövõtulepingu tarbija kleidi puhastamise kohta. Tarbija väitel kaupleja töö ebaõnnestus, kleidi puhastuse käigus tekkisid pitskangal kahjustused. Kaupleja vastuväitel ei rikutud kleidi hoolduse ajal nõudeid.

Tarbija nõude rahuldamine eeldab kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumist. Komisjon kontrollis poolte asjaolusid ning seda, et kas antud juhul leiab kaupleja rikkumine tõendamist.

Tarbija asjaolude kohaselt asus kaupleja kleiti puhastama ilma hooldusjuhendita. Kaupleja ei teatanud kleidi vastuvõtmisel hooldusjuhendi puudumisest ega nõudnud tarbijalt puhastuse teostamiseks nõusolekut. Kaupleja oleks pidanud hooldusjuhendi puudumisel tarbijale selgitama pesemise protsessi ja tegema tarbijale ettepaneku otsustada, kas tarbija riskib rõivaeset pessu anda või mitte. Kaupleja langetas kleidi hoolduse viisi otsuse ilma tarbijaga läbi rääkimata. Tarbija palus kleidi müüjal saata hooldusjuhendi näidise, millise tarbija edastas pärast hoolduse tegemist kauplejale. Tarbija leidis, et kleidi pitskanga kahjustamise eest vastutab kaupleja. Tarbija andis kauplejale üle terve kangaga ja ilma kahjustuste kleidi, kaupleja tagastas kahjustustega kleidi.

Kaupleja selgitustel tõi tarbija hooldusesse kleidi, mille alumine äär oli määrdunud. Tarbijat hoiatati, et kõik ei saa puhtaks minna, tarbija oli sellega nõus. Iga hooldus on tootele kulu, mille käigus kahjuks ilmnevad varjatud defektid, mida enne hooldust ei märgatud. Pesemise protsess on toote mehaaniline hõõrumine s.t. toode asetatakse trumlisse ja pannakse pöörlema. Kauplejal on kleitide hooldusel välja kujunenud praktikad ja see on andnud häid tulemusi. Ka antud kleidi määrdunud alumine äär andis pesemisprotsessis ootuspärase tulemuse.

Kaupleja hooldab ilma hooldusjuhendita tooteid praktikast lähtuvalt. Tarbija kleidil puudus hooldusjuhend, tarbija näitas seda hiljem. Hooldusjuhendilt oli näha, et trummelpesu tavalisel režiimil on lubatud, kaupleja ei rikkunud hoolduse tegemisel juhendit ega olnud ebapädevusest hooletu. Puhastuse käigus tekkisid pitsi osale hargnemise jooned ja mõnes osas ka rebendid. Neid rebendeid ei põhjustanud pesemisprotsessis, vaid rebendid ilmsid pesemisprotsessi käigus. Kaupleja arvates põhjustas rebendeid pitskanga madal kvaliteet. Tarbija teatel saaks ta pitskanga kvaliteeti tõendada kleidi valmistaja poolt saadetava sertifikaadiga. Kaupleja arvates sertifikaat ei lahendaks probleemi. Tarbijale müüs kleidi ilmselt vahendaja, mitte tootja. Kauplejal puudub võimalus kontrollida, mille kohta see valmistaja sertifikaat on välja antud, Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega, kaupleja ei ole süüdi antud kahjustuste tekkimisel.

Komisjon asus seisukohale, et antud juhul algas probleem hetkel, kui tarbija soovis oma kleidi anda puhastusse. Komisjon nõustub tarbija väitega, et kaupleja oleks pidanud kleidi esmasel ülevaatamisel tuvastama hooldusjuhendi puudumise ning selgitama tarbijale, millisel viisil hooldusjuhendi puudumisel kaupleja tavaliselt teenust osutab, samuti selgitama hooldusjuhendi puudumisega kaasneva riski kandmist. Kaupleja ei ole tõendanud, et ta oleks lepingu sõlmimisel tarbijale neid asjaolusid selgitanud. Kuna pooled ei leppinud kokku puhastuse tulemuse riski osas teisiti, jääb kehtima eeldus, et kleiti võidi kahjustada puhastusprotsessis.

VÕS § 640 lg 2 kohaselt kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö

valmimiseni. VÕS § 642 lg 1 kohaselt vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko tellijale ülemineku ajal. Arvestades, et kleit oli tarbijale tagastamise ajal kahjustustega, pidi kaupleja tõendama, et teostas kleidi puhastuse viisil, milline pidi tagama selle säilimise. Kuid kaupleja ei ole komisjonile teatanud, millisel meetodil ta puhastuse tegi. Kaupleja on esitanud ka väite, et pitskangas oli madala kvaliteediga, kuid kahjuks ei ole kanga kvaliteedi ja pesemisele vastupidavuse osas esitatud asjatundja arvamust.

Kaupleja ei ole tõendanud, et ta ei ole rikkunud lepingutingimust. Kaupleja jääb tagajärje eest vastutavaks.

VÕS § 646 lg 1 kohaselt juhul, kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija lepingu täitmisena nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, lg 4 kohaselt kannab töövõtja töö tegemisega seotud kulud, eelkõige veo-, töö-, reisi- ja materjalikulud.

Tarbija esitas kaupleja vastu lepingu täitmise nõude paludes kleidi pitsiosa kahjustused parandada ja asendada rebenenud pitskangas uuega. Komisjon rahuldab tarbija nõude.

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/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/

Gertrud Jaks
/allkirjastatud digitaalselt/