

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-15349-019
Otsuse kuupäev	1. veebr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Anastasia Nezgovorova, Kristin Truus
Tarbija	
Kaupleja	Viru Keemilise Puhastuse Salong OÜ, 11724149
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine ja teenustasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	11. jaan 2023

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 29.septembril 2022 teenuse osutamise lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse puhastada keemiliselt tarbija poolt üleantud kleit ning tarbija kohustus maksta teenustasu vastavalt kaupleja hinnakirjale.

Tarbija väidab, et teenuse osutamisega tekitas kaupleja talle kahju, so rikkus 580,00 eurot maksnud kleidi. Keemilise puhastuse tagajärjel olid kleidi rinna- ja seljaosale tekkinud kanga kahjustused (pruunid plekid).

Tarbija hindab kahju suuruseks 100,00 eurot ja nõuab selle hüvitamist ning teenustasu tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja peab tarbija nõuet põhjendatuks.

Tarbija andis kauplejale puhastamiseks üle Miu Miu kaubamärgiga sünteetilisest kangast (53% atsetaat, 47% viskoos, vooder 100% polüester) valmistatud kleidi, mis oli väga kulunud ja määrdunud. Kleidi talje ja varruka õmblused olid osaliselt lahti rebenenud.

Kleiti puhastati tootja juhiste järgi ja lähtudes selle materjali puhastamiseks ettenähtud tehnoloogilistest nõuetest, kuid kõiki plekke ei õnnestunud puhastada. Keemilise puhastusega ei tekitatud kleidile mingeid uusi plekke ega defekte.

Tarbija ei ole esitanud kviitungit, mis tõendaks toote soetamise aega ja maksumust. Kaupleja hinnangul võis toode olla keemilisse puhastusse andmise ajal amortiseerunud rohkem kui 70% ulatuses.

Kompromissina oli kaupleja nõus tagastama teenustasu, so 12,00 eurot, kuid tarbija kompromissiga nõus ei olnud.

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 kauplejale ette puhastusteenuse käigus temale kuuluva kleidi kahjustamist (pealiskiidele pruunide plekkide tekkimist). Kaupleja väidab, et järgis puhastamisel tehnoloogilisi juhiseid; vastuvõetud kleidi kangas oli tugevalt määrdunud ja kõiki plekke eemaldada ei õnnestunud.

Komisjon lähtub vaidluse lahendamisel poolte selgitustest ja esitatud tõenditest. Tarbija andis kõnealuse kleidi kauplejale puhastamiseks üle 29.septembril 2022. Tellimus vormistati arvekvitungil nr 3735. Kviitungile on märgitud, et vastuvõetud kleit oli „talje õmblusest lahti, varrukal õmblusest lahti, tugevasti must”. Tarbija on esitanud fotod, millelt on näha talje õmbluse rebenemised.

Eelnevat kokku võttes ei vaidle pooled selles, et puhastamiseks üleantud kleit oli tugevasti määrdunud ja selle õmblused olid osaliselt rebenenud (lahti). Pooled ei vaidle ka selles, et peale keemilist puhastust on kleidil nähtavad pruunid plekid. Tarbija väidab, et plekid tekkisid keemilises puhastuses; kaupleja väidab, et plekid olid kleidil juba vastuvõtmisel, kuid neid ei õnnestunud eemaldada.

Tarbija leiab, et kaupleja on kleidi rikkunud ning nõuab kahju hüvitamist. Komisjon selgitab tarbijale, et 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.

Kahju hüvitamise nõude esitamisel lasub kahjustatud isikul kohustus eelkõige tõendada kahju tekkimine ja kahju suurus, töövõtja pooltel lepingu rikkumine ja kahju tekkimise ja töövõtja rikkumise vahel põhjusliku seose esinemine.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija oma tõendamiskohustust täitnud; komisjon ei saa otsust rajada paljasõnalistele selgitustele.

Tarbija väidab, et soetas kõnealuse kleidi 580,00 euro eest. Tarbija ei ole oma väiteid millegagi tõendanud. Ostuhinna tasumist tõendavat dokumenti ei ole esitatud. Tarbija on viidanud vaid toote kaubamärgile, kuid see ei ole ostuhinna tõendamiseks piisav.

Komisjon jagab kaupleja seisukohta selles, et kahju hüvitamise nõuetes tuleb hinnata eseme väärtust väidetava kahju tekkimise ajale vahetult eelnenud ajal. Vaidluse asjaolusid arvestades tuleks tuvastada kleidi väärtus 29.septembril 2022 enne kleidi kauplejale üleülevõtmist. Riideseme väärtust mõjutavad mitmed tegurid, sh toote ostuhind, ostmise aeg, toote disain,

kasutamise periood ja intensiivsus, moraalne vananemine (mood/stiil), toote kuluvuse aste, tootel esinevad defektid jm).

Tarbija ei ole tõendanud kleidi soetamismaksumust ega kleidi väärtust kauplejale üleandmise ajal. Puuduvad mistahes andmed ja tõendid, mille alusel oleks võimalik kleidi väärtust hinnata. Seega ei ole kahju tekkimise (vara väärtuse vähenemise) ja kahju suuruse (väärtuse vähenemise ulatuse) tuvastamine võimalik. Komisjon peab vajalikuks märkida, et tõendamata on ka pruunide plekkide tekkepõhjus (väidetav kanga kahjustamine keemiliste vahenditega).

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kahju hüvitamise nõude rahuldamiseks alust ei ole.

Tarbija on esitanud nõude teenustasu tagastamiseks. Kviitungi nr 3735 järgi on tarbija tasunud puhastusteenuse eest 12,00 eurot.

Komisjon selgitab tarbijale, et leping on siduv ja lepingust tekkinud kohustused tuleb täita (VÕS § 76). Kaupleja tegi töö ja andis puhastatud kleidi tarbijale üle, millega muutus töövõtja tasunõue sissenõutavaks (VÕS § 637 lg 3 ja 4).

Komisjoni hinnangul ei saa teenuse olemust hinnates eeldada, et kõik riidesemetele tekkinud plekid on keemilise töötlusega puhastatavad. Komisjonile ei ole esitatud mingeid tõendeid, mis kinnitaks, et puhastusteenuse täitmisel ei järgitud tootja juhiseid. Samuti puuduvad tõendeid, mis kinnitaks, et tootja juhiseid järgides ja mingit muud lubatavat tehnoloogiat kasutades, olnuks plekid eemaldatavad. Seega on puhastusteenus osutatud ning kauplejal on õigus tasule. Tarbija ei ole lepingust õiguspäraselt taganenud ega lepingut üles öelnud; seega puudub alus kauplejale makstud tasu tagasinõudmiseks.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue töövõtjale üleantud tasu tagastamiseks 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
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristin Truus
/allkirjastatud digitaalselt/