

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-01963-016
Otsuse kuupäev	8. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anastasia Nezgovorova, Dain Maano Muru
Tarbija	
Kaupleja	osaühing Cleansmart Eesti, 12714880
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	23. märts 2023

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija nõue 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 sõlmis kauplejaga sidevahendi teel aknakardinate pesu teenuse lepingu. Lepingutingimuste kohaselt võttis kaupleja 15.11.2022 kardinad tarbija kodust vastu ja tõi need 25.11.2022 pärast puhastust tagasi. Kardinate akende ette tagasi riputamisel ilmnes, et kardinate mõõdud olid pesu käigus kokkutõmbumise tõttu muutunud. Tarbija kardinad olid tellitud toa kõrgusmõõdu alusel, ulatusid ühtlaselt põrandani. Pärast pesu on kardinate allosa ebaühtlane, servadest ulatusid kardinad endiselt põrandani, kuid keskosa oli ca 4 cm kokku tõmbunud. Kardinad ei ulatu enam ühtlaselt põrandani ja nende väljanägemine oli rikutud.

Tarbija soovib asendada need kardinad uute kardinatega. Tarbija esitas kauplejale kahju hüvitamise nõude paludes hüvitada kardinate väärtus. Tarbija määras väärtuse kindlaks Erdike Tekstiil OÜ 06.02.2023 uute kardinade hinnapakkumise alusel summas 839,58 eurot. Tarbija leidis, et kaupleja on kardinade kokkutõmbumise eest vastutav. Kaupleja kodulehel puuduvad andmed, et pestavad tooted võivad muuta oma väljanägemist, ka ei juhitud sellele tähelepanu enne pesuteenuse osutamist. Kaupleja oleks pidanud enne kardinade pessu viimist tarbijat hoiatama, et kardinate pikkus võib pärast vesipesu muutuda, sh ebaühtlaselt. Kaupleja keeldus kahju hüvitamisest põhjusel, et ei rikkunud pesu käigus nõudeid ning ei põhjustanud kardinade kokkutõmbumist. Tarbija ei nõustunud kaupleja keeldumisega ja jäi kahju hüvitamise nõude juurde. Menetluse ajal vähendas tarbija kompromissina oma nõuet poole võrra summale 419,79 eurot.

Tarbija soovib kauplejalt kahju hüvitamist summas 419,79 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et võttis tarbijalt puhastamiseks vastu kõrged tekstiilkardinad, millistel oli tavakasutusest tingitud üldmäärduvus ning määrdeaine plekid, mis pesemise käigus täielikult eemaldusid. Kaupleja pesi kardinaid õrnpesu programmiga 30 kraadises vees, kuivatas õhu käes vabalt rippuvas asendis, viimistles triikimiskalandri keskmisel kuumusel. Kaupleja ei tea, millises ulatuses kardinade mõõdud muutusid, kuna ta ei mõõtnud kardinaid enne ega pärast pesemist üle. Kaupleja praktika on näidanud, et kangad tõmbuvad esmakordses vesipesus paratamatult pisut kokku, sh tõmbuvad paari protsendi ulatuses kokku ka sünteetilised kangad. Pärast tarbija pretensiooni saamist töötles kaupleja kardinaid uuesti, kuid ei saavutanud tarbija soovitud tulemust. Tarbija ei andnud kaasa tekstiilkardinate hooldusjuhiseid. Hooldusjuhiste puudumise korral kasutab kaupleja alati võimalikult leebet pesuprogrammi. Kardinakanga teatud määral kokkutõmbumine esimesel pesukorral on paratamatu ja ei sõltu teenuse osutajast.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, Võlaõigusseaduse (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. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 3 järgi nõuda kahju hüvitamist. Tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude. VÕS § 115 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise nõude eelduseks kaupleja poolt kohustuse rikkumine, nõue on edukas siis, kui on täidetud VÕS §-s 127 toodud koosseis, sh kahju suurus ning põhjuslik seos lepingu kohustuse rikkumise ja kahju tekkimise vahel.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel. Komisjon palus pooltel esitada juurde tõendeid ja selgitusi kardinade puhastusteenuse osutamise nõuetele vastavust puudutavates küsimustes, tarbija esitas selgitusi ja kaupleja esitas selgitusi ning eksperthinnangu.

Pooled ei vaidle selle üle, et sõlmisid kardinade puhastamiseks töövõtulepingu. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja rikkus teenuse osutamisel kohustusi ja põhjustas sellega tarbijale kahju.

Komisjon tuvastab esmalt, et kas kaupleja rikkus teenuse osutamisel kohustusi. Kaupleja esitas asjakohase tõendina Eksperthinnangu vaaalkardina kanga „Lara Delilight“ (art 32641) kohta. Ekspert kirjeldab hinnangus kardinade materjali märkides, et tegemist on vaaalkardinaga, mis koosneb 100% polüesterkiududest. Kangas on väga õhuke (40g/m²), labase sidusega, vaaalile iseloomuliku hõreda koega nii lõime- kui koelõngade süsteemis. Ekspert tugines hinnangus kardinakanga tootja DELIUS GmbH & Co. KG tehnilistele andmetele, milliste kohaselt on kardinakangast lubatud pesta pesumasinas 40 C°-ga õrnal pesurežiimil ja keemiliselt puhastada perkloroetüleeniga ettevaatlikumal režiimil (eriti vähese veega ja/või mõõduka mehaanilise töötusega ja/või madalama puhastamise- ja /või kuivatamistemperatuuriga), pleegitamine ja trummelkuivatamine on keelatud, triikida on lubatud madalal temperatuuril (kuni 110 C°). Tootja andmetel võib kangas pesu ja keemilise puhastuse käigus muutuda mõõtmelt nii lõime- kui ka koe suunas +/- 1% st kokku tõmbuda või välja venida 1% ulatuses. Ekspert tuvastas, et kardinad tõmbusid kaupleja juures puhastuse käigus ebaühtlaselt kokku ja osaliselt ka vähesel määral venisid välja. Eksperti hinnangul võis kokkumineku/väljavenimise ulatus olla max 2,5

kuni 3 cm (arvestusega, et kardin ulatus enne hooldust põrandani). Arvestades kardina pikkuseks 2,6 m, võib järeldada, et mõõtude muutus jääb tootja poolt lubatud 1% piiridesse. Organoleptiliselt kangast hinnates ei ole võimalik järeldada, milline protsess täpsemalt on põhjustanud kardina kanga mõõtmete muutumise, kuid sellise kanga puhul on see sageli esinev ja üsna tavapärane, eriti esimese hoolduse käigus. Mida hõredama koega on kangas ja mida tugevama keeruga on lõngad, seda suurema tõenäosusega kokkutõmbumine toimub - sünteetilistel kangastel vähem, looduslikest kiududest või segakiududest kangastel rohkem. Antud kangas on küll 100%-lise koostisega sünteetiline kangas, kuid vuaalile iseloomulik kanga struktuur soodustab siiski mõõtmete muutust. Mida pikem on kangas, seda rohkem on muutus ka visuaalselt nähtav.

Komisjon järeldas asjatundja eksperthinnangu alusel, et 1) vuaalkardina kanga mõõtmete muutumine on sageli esinev ja tavapärane, eriti esimese hoolduse käigus; 2) kangas ei tõmbunud kokku ega veninud välja enam kui tootja oli lubanud. Eksperthinnangu kohaselt kaupleja ei rikkunud puhastusteenuse osutamisel oma kohustusi, kanga mõõtude muutumine oli sellele kangale iseloomulik.

Tarbija väitel rikkus kaupleja oma kohustust sellega, et jättis tarbijale lepingueelselt teatamata kardinale pesus kokkutõmbumise võimalusest. Õige on tarbija väide, et kaupleja pidi teda teavitama teenusega seotud ohtudest. Komisjon kontrollis tarbija väite tõendatust.

Kaupleja selgitas 10.04.2023 komisjonile, et tarbija tellis teenuse kodulehe kaudu, kus pidi enne lepingu sõlmimist tutvuma kaupleja teenuse osutamise üldtingimustega. Üldtingimustes on seonduvad riskid toodud, samuti teave kanga võimaliku kokkutõmbumise kohta töötlemise käigus. Tarbija selgitas 10.04.2023 komisjonile, et ta eeldas, et kaupleja oleks enne kardinale pesu juhtinud tarbija tähelepanu materjalide võimalikule kokku tõmbumisele. Komisjoni palvele esitada hooldusjuhend komisjonile ja teatada, kas tarbija andis selle üle kauplejale, tarbija teatas, et ei pidanud vajalikuks esitada professionaalsele teenusepakkujale koos kardinatega materjali hooldusjuhendit. Tarbija ei teatanud, et tal ei olnud hooldusjuhendit. Tarbija ei esitanud kardinakanga hooldusjuhendit komisjonile. Eksperthinnangu andmetel on tootja teinud kanga kokku tõmbumise ja välja venimise andmed teatavaks. Tarbija ei ole eksperthinnangus toodule vastu vaielnud.

Komisjonile teadolevate asjaolude kohaselt ei sõlminud tarbija ja kaupleja töö omaduste kohta kokkulepet. Sellisel juhul tuleb kohaldada VÕS § 641 lg p 2, milline sätestab, et kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui tellija võis mõistlikult tugineda töövõtja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki tööd tavaliselt kasutatakse. Komisjon ei nõustu tarbija 10.04.2023 väitega „Kardinad on valmistatud rätsepatööna just minu majapidamist ning selle mõõte silmas pidades. Neid ei saa kasutada teistes majapidamistes ega teisel eesmärgil, mis tähendab, et tarbija jaoks ei ole nende väärtus ajas vähenev.“, kuna antud juhul pole tegelikult kardinad oma funktsiooni kaotanud. Järelikult tuleb hinnata, kas kardinad on vähemalt keskmise kvaliteediga VÕS § 77 lg 1 tähenduses.

Võlaõigusseaduse kommentaaride kohaselt (Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne, 2016. §77 p 4.1) on asjaoludeks, mida keskmise kvaliteedi määramisel tuleb arvestada, eelkõige vastavate standardite ja normide olemasolu, tavad ja praktika. Täitmise kvaliteedi vastavust keskmisele kvaliteedile peab otsustama vaidluse korral vajadusel ekspertarvamuse alusel. Kui asja kvaliteeti ei ole määratud, tuleb muu hulgas § 77 lg 1 kohaldamisel arvestada asjaoludega, mis peaksid olema iseenesestmõistetavad nõuetekohase kvaliteedi hindamisel.

Kuigi ekspertarvamus leidis, et pole võimalik järeldada, milline protsess täpsemalt on põhjustanud kardina kanga muutmise, siis nenditi, et sellise kanga puhul on see sageli esinev ja üsna tavapärane muutumine, eriti esimese hoolduse käigus. Sellele tuginevalt leiab komisjon, et kardina on pärast puhastusteenust vähemalt keskmise kvaliteediga ning selle tõttu pole võimalik rääkida kauplejapoolsest kohustuse rikkumisest.

Komisjon tuvastas, et tarbija sai kardinakanga kokkutõmbumise ja välja venimise võimalusest teada kardinale ostmisel talle üleantud tootja hooldusjuhendist ning enne lepingu sõlmimist kaupleva üldtingimustes avaldatud teave kanga võimaliku kokkutõmbumise kohta töötlemise käigus.

Komisjon ei tuvastanud kahju hüvitamise nõude aluseks olevat kaupleva poolset kohustuse rikkumist. Kuna see kohustuse rikkumise puudumise asjaolu välistab kahju hüvitamise nõude rahuldamise, siis komisjon ei analüüsi muid kahju hüvitamise nõude koosseisu kuuluvate asjaolude esinemist ja tõendatust.

Tarbija nõue ei ole põhjendatud ja jääb rahuldamata.

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/

Dain Maano Muru

/allkirjastatud digitaalselt/