

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-07191
Otsuse kuupäev 30.09.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Marianne Metssoon
Anastasia Nezgovorova

Tarbija
Kaupleja Ülemiste Keemiline Puhastus OÜ (16587349)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 617,00 (219,00 + 229,00 + 169,00) eurot.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. osahingul Ülemiste Keemiline Puhastus hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas **453,40** (nelisada viiskümmend kolm, 40) eurot.
3. kauplejal on õigus hüvitisest kinni pidada nende esemete maksumus, mida tarbija ei ole nõus kauplejale üle andma.
4. Kauplejal tuleb täita otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast (eeldusel, et tarbija on kahjustatud eseme(d) kauplejale üle andnud.

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

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

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 23.aprillil 2023 teenuse osutamise lepingu, millega kaupleja võttis kohustuse puhastada keemiliselt 13 tarbija poolt üleantud riideeset, sh halli värvi meeste sullejope Emporio Armani, sinist värvi meeste sullejope Duvetica ja musta värvi meeste sullevest Duvetica. Puhastatud esemed tagastati tarbijale 29.aprillil 2023.

1.mail 2023 esitas tarbija kauplejale pretensiooni, milles väitis, et eelnimetatud riideesemed on puhastamisega muutunud tuhmiks ja mitu numbrit väiksemaks. Komisjoni istungil täpsustas tarbija, et tal ei ole teenusele muid etteheiteid, kui toodete väiksemaks muutumine.

Tarbija väidab, et tal ei ole võimalik neid riideid enam kanda ning nõuab kauplejalt toodete soetusmaksumuse hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu. Kaupleja selgitas, et tegi Duvetica toodetele keemilise puhastuse vastavalt toodetel olnud tootja märgistusele. Kuna Armani Emporio jopel märgistus puudus, puhastati seda sarnaste toodete puhastamise tehnoloogiaga, so õrn pesu temperatuuril kuni 30 kraadi.

Tarbijale tagastatud tooted olid puhtad ning funktsionaalsus ja esteetiline välimus oli säilitatud.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul. Kaupleja majandustegevuseks on esemete keemiline puhastamine.

VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. Tarbijatöövõtuleping on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes, samuti tarbijale vallasasja valmistamine või tootmine.

VÕS § 641 järgi peab tarbijatöövõtu puhul töö vastama tavaliselt seda liiki tööle omasele kvaliteedile, mida tarbija võis töövõtja reklaami või avalduste põhjal mõistlikult eeldada.

Tarbijal ei ole etteheiteid tagastatud toodete puhtusele. Pooled vaidlevad selles, kas puhastusteenuse käigus vähenes kahe sulejope ja sulevesti suurus. Tarbija väidab, et joped ja vest tõmbusid kokku sellises ulatuses (mitu suurusnumbrit), et ta ei saa neid enam kanda. Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Komisjon selgitab, et lahendab vaidluse poolte kirjalikult esitatud selgituste ning sekretariaadi poolt kogutud teabe ja tõendite alusel (TKS § 51 lg 1).

Vaidlust ei ole selles, et tarbija andis kauplejale puhastamiseks üle 13 riideeset, mille kaupleja on vastu võtnud 22.aprillil 2023 kviitungiga nr 5266. Tarbija kinnitas komisjoni istungil, et võttis puhastatud riideesemed pretensioonideta vastu; kodus selgus, et sulejope ei lähe selga, mistõttu ta proovis ka teisi riideesemeid. Tarbija tagastas 1.mail 2023 kaks jopet ja ühe vesti kauplejale põhjendusega, et need tooted on puhastuse käigus muutunud väiksemaks (tõmmanud kokku).

VÕS § 641 järgi peab töö vastama lepingutingimustele. Töö ei vasta muu hulgas

lepingutingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi; 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 (lg 1-2). Töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhustest, tellija poolt muretses materjali puudustest või kolmanda isiku eeltöödest, kui töövõtja juhiseid, materjali või eeltöid piisavalt kontrollis (lg 3).

VÕS § 644 järgi peab tellija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta töö lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija on teenuse mittevastavusest teatanud mõistlikul ajal arvestades ajast, millal ta pidi mittevastavusest teada saama ning kauplejale mittevastavust kirjeldanud. Seega lasub kauplejal kohustus tõendada, et töö vastas lepingu tingimustele ning tarbija poolt kauplejale üleantud asjad ei saanud kaupleja juures kahjustusi.

Kaupleja tellis eksperdilt tarbija pretensiooni kohta arvamuse (tellimused nr 216, 217 ja 218). Komisjoni hinnangul on ekspertiisi läbiviimine põhjendatud; üldjuhul on eksperdi arvamus asjakohane ja lubatav tõend vaidlusaluste asjaolude tuvastamisel. Komisjoni arvates saanuks/võinuks tarbija väidet jopede ja vesti kokku tõmbumise kohta kontrollida ka pretensiooni esitamisel (riideesemete tagastamisel) tehes tarbijale ettepanek tagastatud tooted selga panna; poolte selgituste järgi seda võimalust ei kasutatud.

Komisjonile on esitatud eksperdi 10.mai 2023 arvamused, milles ekspert on kirjeldanud välisel vaatlusel hinnatud rohelist värvi Duvetica sulejopet suurusega 48 (artikkel 01945314), halli värvi Emporio Armani sulejopet suurusega 52 ja musta värvi Duvetica sulevesti suurusega 48 (artikkel 01945994). Eksperdi hinnangul ei olnud visuaalsel vaatlusel kokkutõmbumise jälgi märgata; väite ümberlukkamiseks oluks vajalik võrrelda riideesemeid identsete näidistoodetega. Seega ei kummuta eksperdi arvamused tarbija väidet selles, et tooted on teenuse osutamise käigus kokku tõmbunud.

Komisjon selgitab kauplejale, et töövõtja (teenuse osutaja) kannab töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö valmimiseni; kui kokku on lepitud töö vastuvõtmine või kui see on tavaline, kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni (VÕS § 640 lg 2). Reeglina tähendab see kokkulepitud töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot. Riigikohus on selgitanud, et VÕS § 640 lg 2 on analoogia korras kohaldatav ka juhul, kui kahju tekib esemele, mis on töö tegemiseks/teenuse osutamiseks töövõtjale üle antud. Seega hõlmab VÕS § 640 lg 2 töövõtja valdusesse antud eset üldiselt, mitte üksnes töövõtulepingu alusel tehtud konkreetset tööd või teenust. Puhastusteenuse tellimisel on tellijal õigus eeldada, et teenust osutatakse viisil, mis ei muuda puhastatava eseme omadusi. Töövõtja peab tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist kuni töö valmimiseni, töö vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni töövõtjal lasuva üldise kaitsekohustuse alusel.

Tulenevalt töövõtulepingu iseloomust, pidi kaupleja lepingu sõlmimisel ette nägema vastutust tema valdusse antud esemete juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko eest (VÕS § 127 lg 3). Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud, et tarbija riideesemed muutusid väiksemaks põhjusel,

mis ei ole hõlmatud kaupleja vastutusega. Vastutusest vabanemiseks pidanuks kaupleja tõendama, et ta nägi riski realiseerumise võimalust ette ning selgitas selle saabumise tõenäosust tarbijale; vaatamata selgitustele nõudis tarbija siiski teenuse osutamist (VÕS § 641 lg 3). Sellekohaseid tõendeid kaupleja esitanud ei ole.

Komisjon on varasemates lahendites korduvalt selgitanud, et kauplejal lasub kohustus toote vastuvõtmisel selle omadusi kirjeldada piisava põhjalikkusega, et toote tagastamisel oleks võimalik hinnata kas ja milliseid võimalikke kahjustusi on teenuse osutamise käigus tootele tekkinud. Kõnealusel juhul ei ole kaupleja toodete suurust vastuvõtu kviitungile märkinud, kviitungist ei ole võimalik aru saada, kas vastu võeti meeste või naiste suuruses ning omadustega sulejoped ja vest. Eksperdilt arvamuse küsimisel ei ole kõnealuses olukorras märkimisväärset tõendamisväärtust, kuna eksperdil puudus võimalus kogeda jopede ja vesti sobivust või võrrelda neid tooteid standardsete toodetega.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kahjustused (toodete kokku tõmbumine) tekkisid jopedele ja sulevestile ajal, kui need olid kaupleja valduses ja kauplejal lasus juhusliku hävimise või kahjustumise riisiko. Vara kahjustumise risk realiseerunud ja kaupleja vastutab tekkinud kahju eest.

Komisjoni hinnangul ei ole kviitungile nr 5266 mõnede toodete kohta tehtud märked „puhastus toimub kliendi vastutusel” või „pretensioonita” piisavad töövõtja vastutusest vabanemiseks. Kviitung nr 5266 on vormistatud viisil, mis kinnitab tellimuse vastuvõtmist ja selle eest ettemaksu tasumist. Dokumendil puudub tarbija allkiri. Kaupleja ei ole tõendanud, et oleks tarbijale enne tellimuse vormistamist ja tasu vastuvõtmist selgitanud, millised on vastuvõetud esemete omadustest tulenevad riskid ja seejärel küsinud tarbijalt, kas tarbija soovib vaatamata võimalikele riskidele siiski puhastusteenust tellida. Seega ei saa kaupleja kõnealusel juhul tugineda vastutusest vabanemiseks VÕS §-le 641 lg 3.

VÕS § 642 lg 1 järgi vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko tellijale ülemineku ajal, isegi kui mittevastavus ilmneb alles pärast seda. Tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest tarbijale. Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.

Arvestades kahjustuste iseloomu ei ole kauplejal võimalik tööd parandada või teha uus töö ning tarbijal ei ole võimalik esitada lepingu täitmise nõuet; tarbijal on õigus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist.

VÕS § 127 järgi on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Lepingulist kohustust rikkunud lepingupool peab hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal. Komisjoni hinnangul pidi kaupleja lepingu sõlmimise ajal ette nägema võimalust, et puhastusteenuse osutamise käigus võivad puhastatavate esemete omadused (sh suurus) muutuda; seega on tegemist lepingulises suhtes ettenähtava kahjuga VÕS § 127 lg 3 tähenduses. VÕS § 127 lg 5 järgi tuleb kahjuhüvitisest maha arvata igasugune kasu, mida kahjustatud isik sai

kahju tekitamise tagajärjel, eelkõige tema poolt säästetud kulud, välja arvatud juhul, kui kasu mahaarvamine oleks vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga.

VÕS § 132 järgi tuleb asja hävimise, kaotsimineku või kahjustumise korral maksta kahjustatud isikule hüvitis, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele. Kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada. Kui asja on kahjustatud, hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemise.

Tarbija on 9.detsembri 2021 arve nr 2067615002 alusel maksnud Duvetica sulle eest 229,00 eurot, 27.veebruari 2022 arve nr 2071671206 alusel Duvetica sulle eest 169,00 eurot ja Emporio Armani sulle eest 26.jaanuari 2023 arve nr 2087427289 alusel 219,00 eurot.

Hüvitatav kahju määratakse kindlaks lähtudes eseme väärtusest kahju tekkimisele vahetult eelnenud ajal. Lisaks soetusmaksumusele võetakse arvesse eseme eelneva kasutamisega kaasnenud väärtuse vähenemine (moraalne vananemine) ja väärtus peale kahju tekitamist.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et tagastatud sullepedel ja sullevestil puudub tarbimisväärtus, kuna mitme suurusnumbri ulatuses kokkutõmmanud riideid ei ole võimalik kanda. Siiski võib nendel riideesemetel olla realiseerimisväärtus, mis omab tähendust pärast seda, kui tarbija otsustab, kas ta soovib kõnealused esemed endale jätta või mitte.

Tarbija arvamus järgi soetab ta riideid eeldatava kasutusega 5 aastat (hooaega). Kaupleja ei ole selles osas seisukohta esitanud. Komisjoni arvates on riideesemete tavapärase kulumise ja kaubandusliku väärtuse vähenemise arvestus keskmiselt 20% aastas eluliselt usutav ja tavapärane; seega nõustub komisjon tarbija arvamusega.

Eelnevast lähtuvalt oli tarbija poolt kauplajale 23.aprillil 2023 üleantud Duvetica sulle eest 137,40 eurot ($229 : 5 \times 3$), Duvetica sullevesti väärtus 118,90 eurot ($169 : 5 \times 3,5$) ja Emporio Armani sulle eest 197,10 eurot ($219 : 5 \times 4,5$). Tarbijal on õigus nõuda kauplajalt hüvitist 453,40 eurot.

Komisjon selgitab tarbijale, et eeltoodud ulatuses hüvitise maksmise korral ei ole tarbijal õigus kahjustatud esemetele, so kauplajal on õigus hüvitise väljamaksmisele eelnevalt nõuda tarbijalt kahjustatud esemete üleandmist.

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

Aase Sammelselg

Marianne Metssoon
Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/