

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-07264
Otsuse kuupäev 30.11.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Anastasia Nezgovorova
Kristin Truus

Tarbija
Kaupleja Ülemiste Keemiline Puhastus OÜ (16587349)

Tarbija nõue Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist summas 130,00 (2 x 65,00) eurot ja teenustasu tagastamist summas 24,70 eurot.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

- 1. avaldus rahuldada osaliselt.**
- 2. osühingul Ülemiste Keemiline Puhastus hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 78,00 (seitsekümmend kaheksa) eurot.**

2.1. Kui tarbija soovib puhastatud, kuid kahjustatud vaibad endale jätta, on kauplejal õigus vähendada väljamakstavat hüvitist 50% ulatuses, so summas 39,00 (kolmkümmend üheksa) eurot.

2.2. Kui tarbija jätab kahjustatud vaibad kauplejale, lasub kauplejal täiendavalt kohustus tagastada tarbijalt ettemaksuna saadud teenustasu 24,70 (kakskümmend neli, 70) eurot.

Kauplejal tuleb täita otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast (eeldusel, et tarbija on teatanud kauplejale oma valikust, kellele jäävad kahjustatud vaibad).

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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 19.aprillil 2023 teenuse osutamise lepingu, millega kaupleja võttis kohustuse puhastada keemiliselt kaks valget kaltsuvaipa.

26.aprillil 2023 vaipadele järele minnes avastas tarbija, et mõlemad vaibad on rikunud, kuna puhastuse käigus on niidid välja rebenenud. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni ja kaupleja teenindaja selgitas, et vaibad saadetakse ekspertiisi; 13.mail ja 17.mail saatis tarbija kauplejale meeldetuletuskirjad, millele kaupleja ei ole vastanud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas, et tarbijale on vastatud 2.juunil 2023, milles selgitati, et ilma tootja puhastusjuhendita vaibad võeti töösse üksnes tarbija vastutusel, mida on selgitatud kviitungil nr 5181.

Kaupleja väidab, et on töö teinud; vaipu pesti spetsiaalses horisontaalse laadimisega pesumasinas madalal temperatuuril; mustus on vaipadest eemaldatud. Peale puhastamist selgunud defektid kuuluvad eksploatatsiooni defektide hulka, mis muutusid peale puhastamist nähtavaks. Puhastusteenuse osutaja ei vastuta toote puuduste eest.

Kaupleja märgib ka, et puhastamiseks antud vaibad olid enne puhastamist kolme aasta kestel kasutuses. Arvestades toote omadusi on koekahjustuste tekkimine loomulik protsess ning niitude rebenemine on tingitud materjali vananemisest ja loomulikust kulumisest. Tarbija vaibad on puhtad ja säilitanud funktsionaalsuse.

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 vaipade pealispinnale lahtiste niitude tekkimine on põhjustatud toote omadustest ja amortiseerumisest või puhastusteenusest.

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

Esmalt hindab komisjon kahju hüvitamise nõuet. Vaidlust ei ole selles, et tarbija andis kauplajale puhastamiseks üle kaks kaltsuvaipa, mille kaupleja on vastu võtnud 19.aprillil 2023 kviitungiga nr 5181. Vaidlust ei ole ka selles, et tarbijale tagastamiseks valmis pandud vaipade pealispinnal on erineva jämeduse ja pikkusega rebenenud niidid; see asjaolu on tõendatud ka tarbija esitatud fotodega. Pooled vaidlevad selles, kas niitide rebenemine on tingitud vaipade amortiseerumisest puhastusteenuse osutamisele eelnenud kasutusaja kestel või puhastamiseks kasutatud meetodi sobimatusest.

Komisjon hindab poolte väiteid töövõtulepingut reguleerivate sätete alusel. 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 muretsetud 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 kauplajale mittevastavust kirjeldanud. Seega lasub kauplajal kohustus tõendada, et töö vastas lepingu tingimustele ning tarbija poolt kauplajale üleantud asjad ei saanud kaupleja juures kahjustusi.

Tarbija selgituste järgi jäid vaibad kaupleja kätte põhjusel, et kaupleja saaks tarbija poolt esitatud pretensiooni kohta küsida eksperdilt arvamust. Komisjonile ei ole teada, kas eksperdiis on läbi viidud; eksperdi arvamust komisjonile esitatud ei ole. Kaupleja ei ole esitanud mingeid tõendeid, mis kinnitaksid väidet selles, et vaipade niitide rebenemine oli tingitud toote senisest ekspluateerimisest (niitide kulumisest).

Komisjon selgitab kauplajale, 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 valdusse 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 vaipade pealispinna kahjustused tekkisid 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 komisjonile esitatud ei ole.

Komisjon on varasemates lahendites korduvalt selgitanud, et kauplejal lasub kohustus tarbijalt 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 vaipade omadusi, sh materjali vananemist/kuluvust vastuvõtu kviitungil kirjeldanud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kahjustused (niitide rebenemine) tekkisid vaipadele 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 5181 tehtud märge „puhastus toimub kliendi vastutusel” piisav töövõtja vastutusest vabanemiseks. Kviitung nr 5181 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 ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.

Arvestades kahjustuste iseloomu on kauplejal olnud võimalik tööd parandada (niidid sisse tõmmata), kuid kaupleja on sellest keeldunud (soovitades seda teha tarbijal). Seega on tarbijal 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 esitanud maksekonto väljavõtte, mille järgi on vaibad ostetud 5.mail 2020 maksumusega 130,00 (2 x 65,00) 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 kauplejaga selles, et vaipade soetusmaksumusest tuleb maha arvestada vaipade kasutusajale vastav kulum. Siiski võib vaipadel olla realiseerimisväärtus, mis omab tähendust pärast seda, kui tarbija otsustab, kas ta soovib kõnealused vaibad endale jätta või mitte.

Kumbki pool ei ole avaldanud, milline võiks olla toodete kuluvuse määr. Komisjon on varasemas praktikas hinnanud tekstiilitoodete eeldatavaks kasutusajaks sõltuvalt toodete omadustest 5 - 7 aastat. Komisjonile esitatud teabe järgi hindab komisjon vaipade väärtuse kauplejale puhastusteenuseks üleandmise ajal 60% soetusmaksumusest, so 78,00 eurot (2 x 39,00). Komisjoni hinnangul ei ole vaibad hävinud; vaipadele tekkinud kahjustused on parandatavad; seega vähenes vaipade väärtus teenuse osutamisega 50% ulatuses kauplejale üleandmise ajal olnud väärtusest. Eelnevast tuleneb, et peale teenuse osutamist on tarbijale kuuluvate vaipade väärtus 39,00 (2 x 19,50) eurot.

Tarbija nõuab kauplejalt teenustasu tagastamist summas 24,70 eurot. Tarbija ei ole teenustasu tagastamise nõuet põhistanud.

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.

Pooled leppisid tellimuse vastuvõtmisel kokku vaipade puhastamise teenustasus arvestusega 12,35 eurot vaiba eest, so kokku 24,70 eurot. Pooled ei vaidle selles, et tarbija on töö eest tasunud ettemaksuna.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et kaupleja tegi töö (puhastas vaibad), millega muutunuks töövõtja tasunõue üldjuhul sissenõutavaks (VÕS § 637 lg 3 ja 4). Tarbija ei ole esile toonud, et puhastusteenus olnuks puudustega.

Komisjon selgitab, et tarbijal ei ole samaaegselt õigust hüvitisele, teenustasu tagastamisele ja kahjustatud esemetele.

Kui tarbija otsustab jätta puhastatud, kuid kahjustatud vaibad endale, lasub kauplejal kohustus

hüvitada tarbijale vaipade väärtuse vähenemine (39,00). Kui tarbija otsustab jätta kahjustatud vaibad kauplejale, jääb kauplejale ka puhastusteenuse väärtus ning kaupleja peab hüvitama tarbijale vaipade väärtuse ja tagastama ettemaksuna saadud teenustasu (78,00 + 24,70).

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

Aase Sammelselg

Anastasia Nezgovorova

Kristin Truus

/allkirjastatud digitaalselt/