

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-08363
Otsuse kuupäev 12.12.2023
Komisjoni koosseis Tõnis Kõiv

Tarbija
Kaupleja ELITE CLEAN OÜ (14007299)

Tarbija nõue 21.04.2023 leidis Tarbija abikaas internetiotsingus firma, kes osutab kardinade puhastuse täisteenust.

Leheküljel easyclean.ee reklaamitud kardinade puhastusteenus on järgmine:

Firma tuleb objektile eemaldab kardinad, viib puhastusse, puhastab, toob tagasi ja paigaldab.

Kardinade puhastamisel eemaldamine ja paigaldamine TASUTA!

Tarbija tellis Kauplejalt teenuse.

24.04.2023 Kaupleja eemaldas Tarbija juures kardinad ja viis ära.

01.05.2023 tuli Kaupleja Tarbija juurde puhastatud kardinaid paigaldama.

Paigaldus seisnes selles, et tööline tuli, ronis redelile ja kinnitas kardina küljes olevad kardinahaagid siini külge. Ei toimunud mingit krookimist, krookniidi viimistlust ega tinaraskuste paigaldust. Hiljem kardinaid lähemalt uurides selgus, et kümnest tinaraskusest on alles ainult neli.

Peale teise kardina paigaldust märkas Tarbija abikaasa, et kardinad on rikutud ja helistas Kaupleja esindajale mobiilile ja teatas, et ei taha selliseid kardinaid tagasi.

Kaupleja esindaja ei saanud vist täpselt Tarbija pretensioonist aru ja hakkas rääkima igasugu asju kardinafirma ebapädevuse ja materjalide halva kvaliteedi kohta. Nõudmisele, et ta tuleks ise kohapeale vaatama keeldus Kaupleja esindaja kategooriliselt.

Lõpuks leppisid Tarbija ja Kaupleja, et paigaldaja paigaldab kõik kardinad.

Tarbija tellis ekspertiisi Nora Kasemaa Ekspertiisibüroost. Ekspert käis kohapeal ja nägi olukorda, pildistas vigastusi, võrdles analoogse kuid puhastuses mittekäinud kardinaga ja 29.05.2023. saatis Tarbijale ekspertarvamuse.

Kuna kardinate küljes ei ole kangatootja nime, kanga ega kardinapaela nimetusi, kiukoostisi ega hooldusjuhiseid (küll on aga iga kardina küljes kardinate valmistaja nimi ja hooldusjuhend), siis eksperdi soovil küsis Tarbija kardinavalmistajalt OÜ Kaunid Kardinad neid andmeid. Tarbijale saadeti kiri, kus on täpsed andmed kirjas ja samuti OÜ Kaunid Kardinad arvamus kogu protsessi kohta.

Tarbija nõue Kauplejale:

hüvitada uute samasuguste kardinate maksumus või asendada need Kaupleja poolt uutega või likvideerida kahjustused, mis on kardinatele tekitatud. Nõue tuleneb sellest, et Kaupleja on mehhaaniliselt vigastanud kardinaid ja nende välimus ei ole aktsepteeritav.

Kogu rahaline nõue on siis kardinad pluss ekspertiisimaksumus 3121,74 eurot.

Resolutsioon:

Jätta avaldus rahuldamata.

Kui pooled otsusega ei nõustu või seda ei täida, on neil õigus samas asjas pöörduda maakohtu poole.

Asjaolud:

Tarbija tellis Kauplejalt kardinate puhastusteenuse koos kardinate mahavõtmise ja ülespanekuga. Peale kardinate ülespanekut selgus, et kardinad on rikunud. Tarbija nõuab Kauplejalt uute kardinate maksumuse ulatuses hüvitist ning ekspertiisikulu hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole komisjonile oma seisukohti esitanud. Küll on aga Kaupleja Tarbijale vastanud, et kardinate puhastamine toimub Kaupleja tingimuste kohaselt täielikult tarbija vastutusel ning Tarbija kardinatel ei olnud hooldusjuhiseid ja Tarbija ei andnud Kauplejale kaasa erijuhendit eriliste asjade kohta kardinatega seoses.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija ja Kaupleja sõlmisid töövõtulepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 4 tähenduses kardinate puhastamiseks koos mahavõtmise ja ülespanekuga. Pooled leppisid kokku teenuse hinnas 459,98 eurot ning Kaupleja poolt teenuse osutamise tingimustes.

Vaidlust ei ole selles, et Kaupleja on töö teostanud, st kardinat maha võtnud, puhastanud ning uuesti üles pannud (Tarbijale üle andnud). Seega on Kaupleja tasunõue muutunud sissenõutavaks VÕS § 637 lg 3 kohaselt ja Tarbija on kohustatud Kauplejale tasuma 459,98 eurot.

Töö peab vastama lepingutingimustele vastavalt VÕS § 641 lg 1. Pooled leppisid kokku, et kardinate puhastamine toimub 100 % Tarbija vastutusel, et kardinate puhastamise järel võivad sisse jääda voltimisjäljed, et vanade kardinate puhul võib kangas minna väga hapraks ja puruneda, et kangas võivad hakata sees jooksuma niidid, loknema jääda jms. Pärast puhastust võivad kardinat muutuda kasutamiskõlbmatuks. Kuna Tarbija pöördus Kaupleja poole veebilehel kaudu, siis ei ole eluliselt usutav, et Tarbija ei tutvunud Kaupleja puhastuse ja teeninduse tingimustega kardinate osas. On suurte tähtede ja punase värviga tähistatult esile toodud, et kardinaid puhastatakse vaid 100 % kliendi vastutusel ja riskil. Tarbija on Kauplejaga peetud kirjavahetuses samuti viidanud Kaupleja veebilehel avaldatud tingimustele.

Tarbija pretensioon Kauplejale, et Kaupleja ei ole eemaldanud kardinatelt enne puhastust mingeid osi ning kardinat on peale puhastust rikunud (piltidelt näha, et kardinat on kortsus, ei ripu sirgelt). Asja materjalide hulgas puuduvad tõendid, et Tarbija oleks Kauplejat teavitanud kardinate küljes olevatest lisaseadmetest, mis tuleb puhastamisel eemaldada. Seega puudus poolte vahel kokkulepe lisaseadmete eemaldamise kohta.

Tarbija nõuab Kauplejalt kahju hüvitamist summas 3 121,74 eurot (uute kardinate maksumus ja ekspertiisikulu). Kuid kuna Kaupleja ei ole lepingut rikkunud, st on täitnud Tarbijaga sõlmitud lepingu tingimusi, siis puuduvad Tarbija kahju hüvitamise nõudel õiguslikud eeldused VÕS § 115 lg 1 tähenduses ja nõue tuleb jätta rahuldamata.

Lähtudes eeltoodust otsustab komisjon jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

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

Tõnis Kõiv

/allkirjastatud digitaalselt/