

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-11233
Otsuse kuupäev 20.12.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Maia Kurim
Anastasia Nezgovorova

Tarbija
Kaupleja Osaühing Caerus (11520091)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 600,00 €

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

- avaldus rahuldada osaliselt.
- **osaühingul Caerus hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 354,75 (kolmsada viiskümmend neli, 75) eurot.**

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 27.märtsil 2023 teenuse osutamise lepingu (kviitung N3667), millega kaupleja võttis kohustuse puhastada keemiliselt lambanahast kahepoolse kasuka (kaubamärk PUNTO), mille selja alaosas olid väikesed vereplekid.

10.aprillil 2023 kasuka tagastamisel teatas kaupleja töötaja, et plekke ei õnnestunud eemaldada; plekid olid puhastuse käigus muutunud suuremaks, plekkide kohalt oli nahk muutunud karvutuks ja deformeerunud (muutunud kõvaks).

Tarbija ei võtnud kasukat vastu; kokkuleppel kaupleja teenindajaga otsustati kasukas saata kasukas uuesti puhastusse. Tarbija esitas 4.juulil 2023 kauplejale kirjaliku pretensiooni, milles heitis kauplejale ette kasuka nahale tekitatud deformatsiooni ning nõudis toote väärtuse hüvitamist.

Tarbija väidab, et ostis kasuka septembris 2019 1 200,00 euro eest. Tarbija hinnangul ei saa

kasukat enam otstarbekohaselt kasutada; tarbija on nõus kompensatsiooniga ostuhinnast pooles ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja nõustub tarbija etteheidetega osaliselt ja pakub tarbijale teesustasu tagastamist.

Kaupleja selgitas, et kasukat puhastati vastavalt tootja hooldusjuhendile. Kõnealuse toote hooldusjuhendi järgi oli lubatud ainult karusnaha ja naha spetsiaalne keemiline puhastus, sealhulgas õrn masina keemiline puhastus perklooretüleeniga. Kaupleja kasutab puhastamisel Renzacci (Itaalia) masinaid, mis kuuluvad viimase põlvkonna masinate hulka ja mis on varustatud automaatsete juhtimise seadmetega, millega on kindlustatud puhastamise kõrge kvaliteet. Puhastus nimetatud masinates välistab kanga, furnituuride, kaunistuste jne riknemise või kanga värvi muutmise ja välistab ka jääkplekkide olemasolu, kui neid saab eemaldada tootja poolt heakskiidetud puhastusviisiga.

Kaupleja on seisukohal, et ei ole lepingu rikkunud, kuna puhastuse käigus järgiti kõiki tehnoloogilisi protsesse. Kahjuks ei suutnud tootja poolt lubatud puhastusviis plekke eemaldada; ülejäänud osas on toode puhas. Täielikult on säilinud toote funktsionaalne seisund ja ka esteetiline seisund. Puhastusteenuse osutaja ei vastuta toote kvaliteedi eest.

Kaupleja on nõus tagastama puhastuse eest tasutud raha, kuid ei näe alust muu hüvitise maksmiseks.

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 maksuma 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.

Tarbija etteheited ei ole seotud puhastusteenusega üldiselt, vaid nahal olnud vereplekkide puhastamise tõttu nahale tekitatud kahjustustega. Kaupleja möönab, et plekke ei õnnestunud eemaldada, kuid viitab selle põhjusena toote puudusele ja tootja juhendi sobimatusele.

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 pehmest lambanahast poolkasuka, mille kaupleja võttis vastu 27.märtsi 2023 kviitungiga nr 3667. Vaidlust ei ole ka selles, et tarbijale tagastamiseks valmis pandud kasuka seljaosa pealispinnal olid erineva suurusega

ja kujuga plekid, mille pind oli nahkjas (karvutu) ja muu nahaga võrreldes erineva struktuuriga (kõva / korpas). Selliste plekkide olemasolu ei ole kaupleja toote vastuvõtmisel kviitungile märkinud.

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 muretses materjali puudustest või kolmanda isiku eeltöödest, kui töövõtja juhiseid, materjali või eeltöid piisavalt kontrollis (lg 3). VÕS § 641 järgi peab tarbijatöövõtu puhul töö vastama tavaliselt seda liiki tööle omasele kvaliteedile, mida tarbija võis töövõtja reklaami või avalduste põhjal mõistlikult eeldada.

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 toode ei saanud kaupleja juures kahjustusi. Kaupleja sellekohaseid selgitusi ja tõendeid esitanud ei ole.

Komisjon ei jaga kaupleja arusaama selles, et kasuka nahapinnale tekkinud kahjustused on tingitud vaid toote kvaliteedist ja tootja hooldusjuhendi sobimatusest. Komisjonile vaatlemiseks esitatud kasuka nahal olid kahjustused üksnes plekkide kohal; muus osas oli karusnahk mõlemalt küljelt puhas ja pehme. Seega pidi valitud puhastusrežiim tootele tervikuna sobima. Komisjoni arvates on eluliselt usutav, et vereplekkide eemaldamisel kasutati ekslikult sobimatut kemikaali või tehnoloogiat, millel oli plekkide piirkonnas naha struktuurile kahjustav mõju.

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 kasuka naha 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 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 toote omadusi, sh võimalikke naha pealispinna kahjustusi vastuvõtu kviitungil kirjeldanud, millest komisjon järeldab, et need tekkisid puhastusprotsessi käigus.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et naha pealispinda muutvad kahjustused tekkisid kasukale ajal, kui see olid kaupleja valduses ja kauplejal lasus juhusliku hävimise või kahjustumise riisiko. Vara kahjustumise risk on realiseerunud ja kaupleja vastutab tekkinud kahju eest.

Kaupleja ei ole tõendanud, et oleks tarbijale enne tellimuse vormistamist ja tasu vastuvõtmist selgitanud, millised on vastuvõetud eseme 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.

Arvestades kahjustuste iseloomu ei ole kauplejal võimalik tööd parandada; 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 kaupluse „DiDi” tšeki, millega on tõendatud, et Punto kaubamärgiga poolkasukas (dubljonka) on ostetud 18.septembril 2019 100 000 rubla eest. Komisjon lähtub valuutade konverteerimisel Rahvusvahelise Valuutafondi valuutakonverterist, mille järgi vastab 100 000,00 rubla väärtusele 1 013,57 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 toote soetusmaksumusest tuleb maha arvestada kasutusajale vastav kulum. Komisjoni hinnangul on kasukal peale kõnealust puhastusteenust siiski mingi tarbimisväärtus ja/või realiseerimisväärtus, kuivõrd tegemist on kahepoolsest kasutatava tootega ning nahapinda kahjustavad plekid on valdavalt näha vaid ühel poolel.

Kumbki pool ei ole avaldanud, milline võiks olla toote kuluvuse määr. Komisjon on varasemas praktikas hinnanud tekstiilitoodete ja pealisriiete eeldatavaks kasutusajaks sõltuvalt toodete omadustest 5 - 7 aastat. Komisjonile esitatud teabe järgi hindab komisjon kasuka väärtuse kauplejale puhastusteenuseks üleandmise ajal 50%-le soetusmaksumusest, so 506,79 eurot ($1\,013,57 : 2$). Kasukas ei ole hävinud, kuid kahjustatud pool ei ole välise poolena kasutatav. Samas on nahakahjustused kasukat teistpidi kandes vaevu märgatavad. Eeltoodut arvestades leiab komisjon, et toote väärtus vähenes puhastusteenuse osutamisega 70% ulatuses väärtusest, mis sellel oli kauplejale üleandmise ajal. Peale teenuse osutamist on tarbijale kuuluva kasuka väärtus 152,04 eurot ($506,79 \times 30\%$) eurot.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada osaliselt. Tarbijal on õigus hüvitisele summas 354,75 eurot.

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

Aase Sammelselg

Maia Kurim
Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/