

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-17352
Otsuse kuupäev 17.03.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja SOL Baltics OÜ (10419987)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine 1902,46 euro ulatuses (teenus 27,46€, kleit 1875,00€)

Resolutsioon:

- 1) Avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 1277,46 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Puhastuse käigus muutus Tarbija valge pulmakleit kollakaks. Kleit oli valmistatud eritellimusel ning sellel puudus hooldusjuhise.

Asjaolu, et kleit oli eelnevalt käinud teises pesumajas ning hooldusjuhendi puudumine olid poolte vahel jutuks, kuid kaupleja ei juhtinud tähelepanu võimalikele riskidele.

Kaupleja on avaldanud nõusolekut tagastada teenustasu. Tarbija leiab, et kleiti ei ole enam võimalik kasutada ning soovib nii kleidi ostusumma hüvitamist kui teenustasu tagastamist.

Tarbija väidab, et

- Kleiti keemilisse pessu viies ei olnud sellisel kujul teenuse kasutamise tingimusi välja toodud, samuti ei juhtinud sellele tähelepanu ka teenindaja;
- Teenindaja ei selgitanud, veelgi vähem - isegi ei viidanud, et sellised tingimused üldse eksisteeriksid;
- Kleit on rikutud, selle taastamine ei ole võimalik ja seetõttu on minu kahju oluliselt suurem kui ebakvaliteetne pesuteenus. Kahju on kogu kleidi maksumus;
- kleiti on kasutatud üksnes loetud tunnid ning sellise ajaga ei toimu märkimisväärset kulumist. Kuna tegemist on eritellimusel kleidiga, siis on ainukeseks võimaluseks selle asendamiseks uue, samasuguse kleidi tellimine ja seetõttu on põhjendatud ka kleidi maksumuse hüvitamine täies

ulatuses.

Kleit on tellitud Arro Ateljee OÜ-lt. Tarbija on selle eest tasunud 19.02.2023 ettemaksu ja 23.08.2023 õmblusteenuse eest.

Kaupleja seisukoht:

Oleme nõus tarbijale hüvitama teenuse eest makstud hinna, kuna klienti rahuldavat teenust ei õnnestunud meil pakkuda. Kuid ei ole nõus hüvitama meie poolt mitte tingitud põhjustel rikutut kleiti.

Teenuse kasutamise tingimused on leitavad kaupleja kodulehel, aga samuti on need väljas iga pesumaja leti peal, kassa kõrval. Tingimustes on kirjas, et ilma hooldusjuhendita toote annab omanik hooldusse omal vastutusel.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid töövõtulepingu.

Lepingu alusel pidi kaupleja teostama kleidi puhastustöö. Tarbija leiab, et töö on tehtud ebakvaliteetselt, valge kleit värvus kollakaks.

Kaupleja ei eita, et kleit sai puhastuse käigus kahjustuse, kuid kaupleja hinnangul puudub kauplejal selle eest vastutus. Kaupleja tugineb sellele, et kui kleidil puudub hooldusjuhend, siis on vastavalt poolte sõlmitud lepingu tingimustele kaupleja vaba vastutusest seoses puhastamise käigus kleidile tekkinud kahjustustega.

Vaidlus puudub selles, et kleit muutus kollakaks puhastamise käigus. Kaupleja ei ole vaidlustanud nõude summat ega esitanud tõendeid, et kleidi maksumus on teistsugune. Kaupleja on nõus tagastama enda teenuse maksumuse kuid mitte kleidi maksumust, sest kaupleja hinnangul puudub kauplejal vastutus seoses kleidi rikkumisega.

Tarbijavaidluste menetluses rakenduvad samad põhimõtted, mis tsiviilkohtumenetluses. Menetlus toimub poolte esitatul alusel ja kumbki pool peab tõendama asjaolud, millele ta tugineb (TsMS § 4 lg 2 ja 230 lg 1). Tarbija on tõendanud, et kleidi puhastamise käigus tekkis sellele kahjustus ja samuti on tarbija tõendanud nõude summa.

Kaupleja on esitanud vastuväite, et tulenevalt pooltevahelisest lepingust puudub kauplejal vastutus seoses puhastusteenuse osutamisel tekkinud kahjuga. Sellist väidet esitades tuleb kauplejal see tõendada. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit selle kohta, et poolte lepingus on selline tingimus. Kaupleja ei ole tõendanud, et selline tingimus on lepingu osaks saanud või, et pooled on sellises tingimuses kokku leppinud.

Vastavalt VÕS § 42 lg 3 p 2 võib tarbijat ebamõistlikult kahjustav ja tühine olla tüüptingimus, millega välistatakse teise lepingupoole õiguskaitsevahendite kasutamine tingimuse kasutaja suhtes. Tarbija õigusi kahjustab ebamõistlikult, kui kaupleja välistab enda vastutuse.

Esitatu kohaselt oli tarbijal enne kleidi kaupleja valdusse andmist mitte uus vaid kasutatud ja määrdunud kleit. Pulmakleidi puhul ei saa eeldada, et seda kasutatakse väga palju kordi, sageli kasutatakse seda vaid üks kord. Sageli seda pärast kasutamist edasi ei müüda. Eeltoodu põhjal leiab komisjon, et enne kleidi valduse kauplejale loovutamist oli selle väärtuse vähenemine 30% ja kleidi hind 1250 eurot. Vastavalt VÕS § 132 lg 3 ja lg 1, kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada. Komisjoni hinnangul ei olnud kleit sellele kahjutuse tekkimisel enam uueväärne ja seda tuleb arvestada.

Kaupleja on enda kohustust rikkunud (VÕS § 100) kuna puhastusteenuse osutamisel kahjustas puhastatavat asja. Tarbijal on õigus nõuda esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 2 p 3). Tekkinud kahju on kaupleja rikkumisega põhjuslikus seoses ja sellise kahju hüvitamine on antud normi eesmärk VÕS 127). Kaupleja vastutust välistavaid või rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole.

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

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/