

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-01464
Otsuse kuupäev 10.06.2024
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Pesemisteenuse OÜ (11174418)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija viis 09.12.2023 kauplejale puhastamiseks ühe lastejope ja neli kampsunit. Puhastuse käigus tekkisid kahele kampsunile kahjustused - hallil kašmiirist meeste kampsunil, ostetud 16.11.2022 hinnaga 109,45 eurot ja rohelisel naiste kampsunil, ostetud 08.01.2023 hinnaga 89,50 eurot, on materjal rikutud (pehmus ja värv ei ole endised) ja suurus numbri või kahe võrra vähenenud. Tarbija hinnangul on kasutatud vale pesuprogrammi.

Tarbija väitel viis ta puhastusse uueväärseid tooted, kuid tagasi sai kasutuskõlbmatud tooted. Tarbija leiab, et kui kaupleja rikub tooted, siis kliendina on tal õigus kompensatsioonile summas, mille eest ta tooted on ostanud. Avalduse kohaselt oli tarbija kampsuneid enne pesumajja viimist kandnud 3-4 korda.

Suulisel istungil väitis tarbija, et kampsunid olid praktiliselt uued, sest ta oli neid kandnud vaid kaks korda. Tarbija oli nõus oma nõuet vähendama 80 protsendini uue toote hinnast.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas komisjonile, et kõnealuseid kampsuneid pesti käsipesu programmiga, nagu toodete hooldusjuhise etiketil ette nägi. Tootja on paigaldanud toodetele ebaõige hooldusjuhise.

Suulisel istungil selgitas kaupleja, et asjaolu, et villased esemed pesus kokku tõmbavad ja värvi muudavad, on üldteada asjaolu ning sellest teavitatakse klienti ka kliendiankeedi täitmisel ning ettevõtte kodulehel.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjalidega, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine.

Antud juhul on tegemist töövõtulepinguga. VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtulepinguga üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu. VÕS § 635 lg 4 kohaselt on tarbijatöövõtuleping oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes. Seega antud juhul on poolte vahel sõlmitud tarbijatöövõtuleping.

Analoogselt tsiviilkohtumenetlusega peavad pooled ka tarbijavaidluste komisjonis toimivas menetluses tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited, kui seadusest ei tulene teisiti.

Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja on tema kampsuneid pesnud teisiti, kui nägi ette toote hooldusjuhise etiketil. On eluliselt ebausutav, et pesumaja töötaja, kes igapäevaselt peseb erinevat liiki pesu, ei järgi toote hoolduse etiketti. Väidet, et tooteid pesti käsipesu programmiga, on sisuliselt kinnitanud ka tarbija ise, heites kauplejale ette, et tema erinevaid kampsuneid (ka neid, mille osas pretensioone ei ole) pesti üheskoos (probleemsetel kampsunitel olid teiste kampsunite ebemed).

Eluliselt ebausutav on see, et tarbija toob pesumajja uueväärse kampsuni, mida on kandnud vaid paar korda. Nõustuda tuleb kauplejaga, et asjaolu, et villane riie tõmbab pesus kokku ja muudab värvi, on üldteada fakt, millega tarbija pidi arvestama.

Ka kaupleja kodulehel kiin.ee on selgitatud, et eritöötamise käigus võib toote kangas muuta värvi. Samuti on öeldud, et käsipesu lubava hooldusjuhendi korral tehakse toodetele masinpesu seadme tootja poolt ettenähtud käsipesuprogrammiga.

Eeltoodust tulenevalt leidis komisjon, et tarbija nõue ei ole põhjendatud ja ei kuulu rahuldamisele.

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

Meelis Pirn

/allkirjastatud digitaalselt/