

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-15785
Otsuse kuupäev 21.03.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Pet City OÜ (12252155)

Tarbija nõue Teenuse eest tasutud 100 euro tagastamine.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 50 eurot VÕS § 112 lg 1 VÕS § 189 lg 1 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

21.10.2024 osutas Kaupleja Tarbijale koera täishooldus teenust Alaska malamuut tõugu koerale. Teenus sisaldas koera lahtise karva eemaldust ja küünte lõikust.

Teenuse ajaks oli määratud 2-3 h. Teenus osutati 1,5 h.

Tarbija tasus teenuse eest Kauplejale 100 eurot.

Paar päeva hiljem hakkas koer hullemini karva ajama, kui enne teenuse osutamist ja koerale tekkis kõõm.

Tarbija esitas pretensiooni Kauplejale.

Vaidluse lahendamiseks lubas Kaupleja Tarbijal vaadata videosalvestust teenuse osutamisest.

Videost selgus muuhulgas:

- 1) Koera pesti 10 minutit.
- 2) Koer pandi 6 minutiks kappi.

3) Koer kukkus koos groomingupukiga.

4) Teenuse osutamise ajal lõikas groomerteisekoera küüsi, Tarbija koer niikaua ootas.

5) Groomer kammis märga koera kaootiliselt erinevatest kehapiirkondadest. Puudus süsteemne kammimine turjast sabaotsani.

6) Koeraga tegelev groomer žestikuleeris koerast eemale kõndides püstoliga meelekohta tulistamist, mis Tarbija hinnangul väljendas groomeri negatiivset suhtumist Tarbija koerasse. Antud lõigu videost on Tarbija Komisjonile esitanud.

Kaupleja pakkus lahenduseks Tarbijale 50 euro suurust kinkekaarti. Tarbija sellise lahendusega ei nõustu, kuna leiab, et teenus on osutatud ebakvaliteetselt, ta ei soovi enam PetCity teenust kasutada ja soovib kogu teenuse eest tasutud rahasumma tagastamist.

Tarbija on esitanud Kaupleja teenuse osutamise kvaliteedi hindamiseks teise spetsialisti hinnangu. Hinnangu kohaselt kulub alaska malamudi groominguks keskmiselt 2-3h kui teha korralikult. Lühema ajaga tehes on suur tõenäosus, et aluskarv on jäänud niiskeks (eriti sügistalvisel ajal). Suvekuudel väga kuuma ilmaga võib olla juhus kus koer kuivab natuke kiiremini, sest õuest tulev soojus ei tee siseruumi nii niiskeks kui talvisel ajal. Kui koera karv on jäänud niiskeks, siis üldiselt läheb koera karv paari päeva jooksul peale pesu väga lahti. Kui karv oli lahti juba enne pesu, siis see karv tuleb välja juba föönitades.

Kaupleja seisukoht:

Pet City osutas kliendile valitud groomingu teenuse ehk koera küünte lõikuse, pesu, kuivatamine ja lahtise karva eemaldus vastavalt kodulehel toodud teenuse kirjeldusele. Klient ei vaidle vastu teenuse osutamise fakte, kinnitades, et "Kui koera kätte sain, ei osanud kohe hinnata tulemust, sest koer oli niigi stressis. Lahkusime. Koer tundus puhas."

Teenuse osutaja leiab, et teenus teostati korralikult. Teenust teostanud groomer selgitas, et koeral tuli kammimisel ära väga palju karva. Kui malamudi tõugu koer elab korteris, siis ajab ta kahjuks karva aastaringelt karva. Groomer soovitas anda koerale karva seisukorra parandamiseks lõheõli toidulisandit.

Kui klient pöördus koera hoolduse järgselt pretensiooniga Pet City poole pakuti kliendile võimalust tulla uuesti hooldusesse novembri lõpupoole ning teenusele soodustust -25% Klient kirjutas, et "Kordusgroomingule ma tulla ei saa, sest ma ei ela Tallinnas."

Pet City hinnangul on tegemist tõuga, kelle karva tuleb regulaarselt hooldada ja kellekarvakate on paks, mistõttu karvu eemaldub pidevalt. Näiteks on järgnevalt viidatud internetisaidil alaska malamudi kirjelduses <https://koeraelu.ee/toud/alaska-malamuut/> selgitatud karva hoolduse kohta järgnevat: "Alaska malamudi paks karvkate vajab korrapärasest hooldust. Nad tuleb harjata

vähemalt kaks korda nädalas, et eemaldada surnud karvad ja hoida karvkatte tervislikku seisundit. Nad vajavad vannitamist umbes iga 2-3 kuu tagant, sõltuvalt nende aktiivsusest.

Teenuse osutaja ei vastuta selle eest, et koeral eemaldub karvu ka pärast teenuse osutamist.

Ühtlasi pakkus Pet City vaidluse lõpetamiseks ja pretensiooni vastuseks teenuse hinna alandamise 50% võrra ning selle summa väärtuses Pet City kinkekaarti.

Pet City seisukohal, et kliendi kaebus on pahatahtlik. Teenus osutati vastavalt teenuse kirjeldusele ja teenusel puuduvad VÕS § 641 lg 2 nimetatud puudused, mis annaks kliendile õiguse nõuda teenustasu tagastamist.

Pet City ei oska antud juhul kommenteerida, kas ja miks karvalangus suurenes. Kui tegemist on karvavahetuse perioodiga, on selline olukord tavapärane. Groomingu teenuse käigus teostati ettenähtud protseduurid, mis avavadki karvavahetuse. Nahk hakkab hingama ning peale protseduuri surnud karvad langevad välja.

Lisainfoks - peale groominguteenust soovitati kliendil tulla ja teha kordusvisiit kolme-nelja nädala pärast uuesti, et saada kätte lõplikult lahti tulnud karv. Karvaajamine on selle tõu puhul tavapärane.

Esmasena kasutasime strip off (sügavpuhastus) ja peale seda niisutav šampoon ja palsam. Muid vahendeid ei kasutatud. Karva loputatakse seni kuni pesuvesi on puhas.

Koera pesu ei ole ajaliselt piiratud ega määratletud. Teatud vahenditega ja meetoditega on võimalik teostada pesu ja loputus suhteliselt kiiresti.

Groomer ei vaata teenuse osutamisel ajakulu, vaid lõpptulemust - karv peab saama puhtaks.

Looma rahunemiskapp on groomingusalongi üks osa ja seda kasutatakse tihti ja eesmärgipäraselt. Seda kasutatakse loomade turvalisuse tagamiseks, kui groomer peab mingil põhjusel ruumist hetkeks väljuma.

Tegemist on suurekasvulise koeraga ning ootamatum liigutus võib kutsuda esile laua/puki ebastabiilsuse. Üldjuhul on koerad rahulikud, kuid antud looma puhul oli tegemist keskmisest aktiivsema koeraga, mille tgajärjena kukkus ka groomer, kes püüdis teda paigal hoida ja päästa kukkumisest. See ei ole tavapärane, aga ootamatusi tuleb mõnikord ette.

Kiirematel päevadel on see täiesti tavapärane teenusevahetus, kuna küüntelõikus on väga kiire protseduur ja eraldi teenindajat selle teenuse jaoks ei ole. Groomer valib alati sobiva hetke, mil on võimalik teenus osutada. Samuti oli meie vahetusevanem koera juures ning rahustas ja jälgis, et midagi ei juhtuks.

Teenuse osutamisel kammiti põhjalikult kogu koera karvastik. Sellel puhul ei ole kindlat reeglit vaid jälgitakse tegelikku vajadust.

Väite puhul, et groomer žestikuleeris “relvaga oimu kohta tulistamist” on arvatavasti tegemist kliendipoolse uskumusega ning meil on keeruline hinnata, mida groomer teenuse osutamise ajal kehakeeles tegi. Tegemist võis olla ka pea sügamisega või juuste eemalelükkamisega. Ei oska sellist etteheidet kommenteerida.

Pet Citys ei ole antud teenuse osutamise video enam kättesaadav seoses pilveteenuse raames andmete kustutamisega.

Komisjoni põhjendus:

Kaupleja osutas tarbijale tema avalduse kohaselt koera täishoolduse teenust. Teenus sisaldas koera lahtise karva eemaldust ja küünte lõikust. Teenuse kestuse ajaks oli määratud 2-3 tundi, kuid teenust osutati 1,5 tundi. Tarbija tasus teenuse eest kauplejale 100 eurot. Paar päeva hiljem hakkas koer hullemini karva ajama, kui enne teenuse osutamist ja koerale tekkis tarbija avalduse kohaselt kõõm.

Vaidluse lahendamiseks lubas kaupleja tarbijal vaadata videosalvestust teenuse osutamisest. Videost selgus tarbija avalduse kohaselt järgnev:

- 1) Koera pesti 10 minutit.
- 2) Koer pandi 6 minutiks kappi.
- 3) Koer kukkus.
- 4) Teenuse osutamise ajal lõikas pügaja teise koera küüsi, tarbija koer niikaua ootas.
- 5) Pügaja kammis märga koera kaootiliselt erinevatest kehapiirkondadest. Puudus süsteemne kammimine turjast sabaotsani.

6) Koeraga tegelev pügaja žestikuleeris koerast eemale kõndides püstoliga meeleskohta tulistamist, mis tarbija hinnangul väljendas töötaja negatiivset suhtumist tarbija koerasse. Antud lõigu videost on tarbija komisjonile esitanud.

7) Koerale ei pandud torusalli.

Komisjon on tutvunud poolte seisukohtadega, uurinud tõendeid ning leiab, et tarbija avaldus tuleb rahuldada osaliselt. Komisjon kvalifitseerib tarbija nõude saja euro tagastamiseks hinna alandamisena.

Tarbija ja kaupleja on sõlminud VÕS § 635 lg 1 mõttes töövõtulepingu, millega kaupleja kohustus tarbijale tegema töö ja saavutama kokkulepitud tulemuse (lahtise karva eemaldus ja küünte lõikus) ning tarbija kohustus kauplejale maksma teenuse eest kokkulepitud tasu. Komisjoni hinnangul saab praegusel juhul kohaldada ka tarbijatöövõtulepingu sätteid, kuivõrd loomadele kohaldatakse asjade suhtes kehtivaid sätteid (TsÜS § 49 lg 3).

VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. VÕS § 641 lg 5 kohaselt ei vasta töö tingimustele, kui tarbijatöövõtulepingu puhul ei ole töö tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest ja arvestades töövõtja poolt töö teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige töö reklaamimisel või etikettidel, välja arvatud juhul, kui töövõtja tõendab, et avaldust oli lepingu sõlmimise ajaks muudetud või avaldus ei mõjutanud lepingu sõlmimist.

Tarbija avaldusest tuleneb, et töö ei olnud oodatud kvaliteediga. Tarbija on esitanud kaupleja tööle mitmeid vastuväiteid. Asjaolu, et koera pesti 10 minutit, komisjon ei arvesta. Töö resultaadi saavutamise seisukohast ei oma tähtsust pesule kulunud aeg. Töövõtuleping on suunatud tulemusele, mitte töö tegemisele. Kui kaupleja suudab töö teha kiiremini lubatust, siis on see töövõtja õigus (eeldusel, et kvaliteet ei kannata). Ka kolmanda isiku arvamuses on märgitud, et 10 minutit on väga heades tingimustes reaalne kuivatusaeg, kuid see sõltub eelkõike töövahenditest.

Samuti ei oma tähtsust asjaolu, et koer pandi kappi. Koera kappi panemisel ei saa olla objektiivselt mõju osutatud teenuse kvaliteedile ega tulemusele. Seda, kas koera kappi asetamine on koerale sobilik või mitte, komisjon ei hinda. Komisjon saab vaidlust hinnata vaid töö tulemuse seisukohast. Sel põhjusel ei oma tähtsust ka see, et koer vahepeal kukkus ega ka asjaolu, et kaupleja töötaja on teinud mingisuguse konkreetse liigutuse, mis võis, aga ei pruukinud olla suhtumise näitaja tarbija koera suhtes.

Tavapäraseks on kolmas isik enda arvamuses pidanud teise kliendi koera küünte lõikamist paralleelselt ajal, mil üks koer pärast pesu nõrgub. Asjaolul, et kaupleja töötaja lõikas teise koera küüsi, ei ole samuti resultaadi seisukohast asja lahendamisel tähtsust. Teenuse tulemusele ei ole paralleelselt mitme koeraga tegelemisel iseseisvat õiguslikku tähendust. Töövõtuleping on suunatud tulemusele.

Kammimise meetodi valikul ei ole samuti komisjoni hinnangul tähendust lõpptulemusele, kui seda on võimalik saavutada mitmel moel. Ka kolmas isik on enda arvamuses märkinud, et erinevatel teenusepakkujatel erinevad töövõtted ning koera käitumisest tulenevalt on mõistlik osade koerade puhul neid kuivatada erinevatest kohtadest, et saavutada ühtlasem kuivamine.

Torusalli kasutamise vajadus sõltub samuti koerast, mida on kinnitanud kolmas isik enda arvamuses. Komisjoni hinnangul ei ole ka salli kasutamisel mõju teenuse tulemusele, kui sama tulemus on võimalik saavutada sõltumata torusalli kasutamisest. Ka seda vastuväidet ei saa komisjon arvestada.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu avalduse põhjusel, et koera karv läks ebatavaliselt suurel määral lahti ning talle tekkis kõõm. Kolmanda isiku arvamuses on märgitud, et keskmiselt kulub tarbija koera liigis oleva koera hoolduseks kaks kuni kolm tundi. Lühema ajaga tehes on suur tõenäosus, et aluskarv on jäänud niiskeks. Kui koera karv on jäänud niiskeks, siis üldiselt läheb koera karv pärast pesu lahti. Arvestades teenuse osutamisele kulunud aega ja kolmanda isiku arvamust, siis peab komisjon usutavaks hüpoteesi, mille kohaselt koera ei kuivatatud piisavalt, mistõttu koera karv läks ebatavaliselt suurel määral pärast teenuse saamist lahti. Tarbija on komisjonile esitanud videomaterjali koera harjamisest. Komisjon arvestab esitatud tõendiga. Sel põhjusel leiab komisjon, et töö ei olnud tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga. Võttes vastu kohustuse mittekohase täitmise, saab võlausaldaja alandada selle eest tasutavat hinda, korrutades mittekohase täitmise väärtuse lepingus kokkulepitud hinnaga ning jagades saadud vastuse kohase täitmise väärtusega. Hinna alandamise valem on seega järgmine. Alandatud hind = lepingulise soorituse väärtus koos puudustega (mittekohase täitmise väärtus) * lepingus kokkulepitud hind : lepingulise soorituse väärtus ilma puudusteta. Komisjon leiab, et mittekohase täitmise väärtus oli 50 eurot (kuivõrd koera küüned lõigati ning ka hooldus teostati), mis korrutades kokkulepitud hinnaga 100 eurot, annab tulemuse 5000 eurot, mis jagades lepingulise soorituse väärtusega ilma puudusteta (100 eurot), annab alandatud hinnaks 50 eurot.

Hinna alandamiseks õigustatud lepingupool, kes on juba maksnud alandatud hinda ületava rahasumma, võib hinna alandamise korral nõuda ülemäära makstu tagastamist vastavalt VÕS § 189 ja § 191 lg-s 1 sätestatule.

Eeltoodust tulenevalt, komisjon rahuldab tarbija avalduse osaliselt. Kauplejal tuleb tarbijale tagastada VÕS § 189 lg 1 alusel 50 eurot.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/