

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-14090-018
Otsuse kuupäev	4. apr 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anastasia Nezgovorova, Helen Rohtla
Tarbija	
Kaupleja	LSP Best Service OÜ, 14981319
Tarbija nõue	Lepingust taganemine, kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	23. märts 2022

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tasuma 48,90 eurot.

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

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohтусse pöördumisest, lisades ära kirja maakohтule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis kauplejaga 07.09.2021 töövõtulepingu tema mantli keemilise puhastamise kohta ja maksis tasu 18,90 eurot. Tarbija sai 09.09.2021 mantli puhastusest kätte, ta viis mantli 10.09.2021 kauplejale koos pretensiooniga tagasi, kuna tõmbliku metallist otsikud olid kadunud ja erksavärvilised kummid olid muutnud värvi ja veninud välja. Tarbija läks mantlile 13.09.2021 järele, kuid ei saanud mantlit kätte, teenindaja sõnul olevat mantel saadetud õmblusateljeesse. Tarbija pidi 14.09.2021 ära välismaale sõitma ega saanud mantlit kaasa võtta. Kaupleja ei teavitanud tarbijale mantli asukohta ega selle tagasisaamise aega. Tarbija ostis 25.11.2021 endale uue mantli hinnaga 65 eurot. Tarbija soovib kauplejalt uue mantli hinna hüvitamist. Tarbija sai mantli samal rikutud kujul kätte 10.12.2021, kaupleja ei olnud teinud mingeid korrastustöid.

Tarbija soovib lepingust taganeda, tagasi saada teenustasu 18,90 eurot ja kahju hüvitamist 65 euro ulatuses, kokku 83,90 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb tarbija nõudele vastu. Kaupleja kinnitusele lähtub kaupleja teenuse osutamisel riie hooldusjuhendile, mis on rahvusvaheline ja standardiseeritud (ISO 3758:2005). On olemas kaks riie hooldusprotsessi, mida meie ettevõtte kasutab - riie pesemine vees või riie puhastamine perklooretüleenis. Kogu furnituur peab vastama kindla tehnoloogilise protsessi nõudmistele. Kaupleja ei saa tarbija poolt mantlist tehtud piltide alusel mantli kangast tuvastada, ka ei ole tehtud pilte hooldusjuhendist. Kaupleja ei saa

kontrollida tema poolt tarbijale antud ja mantlile kinnitatud tšekki, kuna pilt sellise numbriga puudub. Kaupleja arvates ei ole tarbija nõudmised põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamiseks muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 4 alusel lepingust taganeda või see üles öelda ja p 3 järgi nõuda kahju hüvitamist. Töövõtulepingu osas saab tarbija taganeda VÕS § 647 lg 3 kohaselt ka siis, kui töövõtja on rikkus lepingut oluliselt.

Tarbija asjaoludel kaupleja töö ebaõnnestus, tarbija mantli tõmbeluku metallist otsikud olid kadunud ja kummide värvus oli muutunud, kummid olid veninud välja. Kaupleja võttis tema mantli 10.09.2021 korrastamiseks tagasi, kuid ei teinud mantlit korda. Kaupleja tagastas tarbijale korrastamata mantli 10.12.2021.

Komisjon ei arvesta kahel põhjusel kaupleja vastuväiteid selle kohta, et kaupleja ei saa tarbijavaidluste avaldusele lisatud ja tarbija enda poolt mantlist tehtud fotodelt tuvastada, milline oli mantli materjal ja kas mantel oli kaupleja juures puhastuses:

1) tarbija on esitanud tõendina 10.09.2021 tehtud foto mantlist selle kauplejale tagastamisel. Fotolt on näha kilesse pakitud mantel ja läbi kile tarbija 10.09.2021 esitatud pretensioon paberil ja pretensioonile juurde lisatud kaupleja silt numbritega. Kauplejal oli võimalus kontrollida, kas sildil olevad numbrid on kaupleja markeering ja kellelt vastuvõetud tootega need numbrid seotud on;

2) kaupleja on tarbijakaitseaduse § 24 lg 5 kohaselt kohustatud lahendama tarbija pretensiooni selle saamisest 15 päeva jooksul. Kaupleja sai pretensiooni koos mantliga 10.09.2021, kuid jättis selle lahendamata. Tarbija mantel oli kaupleja käes 10.09.-10.12.2021, kauplejal oli selle kolme kuu aja jooksul piisavalt aega mantel, selle materjal, hooldusjuhised ja ilmnunud defektid üle vaadata ning kontrollida, kas see mantel anti kauplejale 07.09.2021 puhastamiseks üle ja kas mantlil esinevad defektid võisid tekkida puhastamise käigus.

Tarbijavaidlustes jaotub tõendamiskoormis järgmiselt: VÕS § 642 lg 2 kohaselt eeldatakse pretensioonide kaheaastase tähtaja kestel, et esimese kuu kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal. Sellel perioodil ilmnunud rikkumiste osas lasub tõendamiskoormis kauplejal, kes peab tõendama oma töö nõuetele vastavust ja rikkumise puudumist. Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu, kuid kaupleja ei ole oma vastuväiteid tõendanud.

Kuna kaupleja ei lükanud tarbija asjaolusid ümber ega esitanud tõendeid, et mantli defektid ei saanud tekkida puhastamise käigus, lähtub komisjon asja läbivaatamisel tarbija esitatud asjaoludest. Komisjoni hinnangul leiab seetõttu kinnitust, et tarbija mantlil ilmnunud defektid tekkisid kaupleja poolt keemilise puhastuse tegemise ajal.

Kaupleja võttis tarbijalt 10.09.2021 mantli tagasi, kuid ei teinud mantlit korda. VÕS § 647 lg 3 kohaselt juhul, kui töövõtja õigustamatult keeldub tööd parandamast, loetakse töövõtja töövõtulepingut oluliselt rikkunuks ja tarbija võib töövõtulepingust taganeda.

Lepingust taganemisel on tarbijal õigus tagasi saada makstud teenustasu 18,90 eurot. Tarbija mantlile tekkisid teenuse osutamise ajal kahjutused, tarbijal on õigus nõuda kahjustamise hüvitamist. Komisjoni hinnangul ei ole mantel kahjustunud tervikuna, seetõttu ei ole põhjendatud tarbija soov taotleda vastavalt VÕS § 132 lg-le 1 uue samaväärsse mantli soetamiseks tehtavate mõistlike kulutuste hüvitamist summas 65 eurot. Antud juhul kuulub kohaldamisele VÕS § 132 lg 3, kus asja kahjustamisel hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikud kulused. Komisjoni hinnangul on tõmbluku metallist otsikute ja kummide parandamise mõistlikud kulud 30 eurot, millises ulatuses komisjon rahuldab tarbija nõude.

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

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/

Helen Rohtla
/allkirjastatud digitaalselt/