

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-02603-022
Otsuse kuupäev	22. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anastasia Nezgovorova, Edith Sassian
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing Beno Rent, 12644895
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	29. mai 2023

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

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

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 maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija viis 09.01.2023 oma Moncler kaubamärki kandva suusajope kaupleja juurde puhastusse ja tasus teenuse eest 24 eurot. Tarbija sai 17.01.2023 jope kätte ja märkas, et jope paremal poolel oli pealiskangas deformeerunud ja mullitas. Tarbija jope oli puhastuse käigus kaotanud oma välimuse. Tarbija pöördus kauplejal poole. Kaupleja töötajad olid tarbijale selgitanud, et jope oli kuivatamise ajal pandud rippuma, et vesi voolaks maha, kuigi tootja juhise kohaselt võis jopet kuivatada sirgel tasapinnal. Kaupleja ei lahendanud probleemi. Tarbija pöördus jope tootja poole, kelle kirjaliku arvamuse kohaselt on jopet kahjustatud puhastuse käigus. Kaupleja oli tekitanud tarbijale kahju. Tarbija ostis jope 07.01.2021 hinnaga 730 eurot.

Tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks tarbijale tekkinud kahju jope väärtuse 730 eurot ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Tarbija tõi kauplejale puhastusse sünteetilisest materjalist soojustamata sportliku suusajope, kaubamärk Moncler, punast värvi, valmistatud Bulgaarias, pealismaterjali all oli sisemine kleepuv alus. Kaupleja tuvastas jope ülevaatuse ja vastuvõtmise käigus, et taskutel oli kangast maha koorunud ja teavitas sellest tarbijat. Pärast puhastamist vajus jope pealismaterjali sisemine kleepuv alus kokku ja pealismaterjalile tekkisid tursed. Kaupleja puhastas jopet vastavalt tootja juhistele. Kaupleja hinnangul tulenesid jopel ilmnunud defektid varjatud tootmisdefektidest (ebapiisavalt stabiilne kleepuv alus), mis süvenesid tarbija poolt jope kasutamise tagajärjel (kasutamine suusatamisel).

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, kuulnud istungil tarbija selgitusi leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele, lg 2 p 5 kohaselt töö ei vasta tarbijatöövõtulepingu puhul lepingutingimustele, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 3 alusel saab nõuda kahju hüvitamist.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijatöövõtulepingu ja et tarbija jopel ilmnesid kahjustused pärast puhastusteenuse osutamist. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja on tekkinud kahjustuste eest vastutav.

Komisjon tegi pooltele ettepaneku kaaluda asja lahendamist kompromissiga, kuid pooled ei saavutanud tingimustes kokkulepet.

Kaupleja asjaolude kohaselt ei saanud jopele defektid tekkida puhastamise tõttu. Kaupleja koostas 24.01.2023 defektide tekkise kohta järeldused. Nende kohaselt oli jopet kasutatud, puhastusse vastuvõtmise ajal olid jopel näha plekid, jope taskutelt oli kangas maha koorunud. Kaupleja pesi jopet vastavalt tootja juhisele viimase põlvkonna Renzacci pesumasinas üliõrnal režiimil temperatuuril +30°C. Täidetud olid kõik tootja poolt määratud tehnoloogilised tingimused, pleegitusaineid ei kasutatud, toodet ei kuivatatud trumlis. Toote kuivatamine viidi läbi lamedal pinnal. Kaupleja puhastusteenuses viga ei olnud, jopel ilmnunud defektid põhjustas materjali hävimine varjatud tootmisdefektide või selle toote pikaajalise kasutamise ja korduva puhastamise tagajärjel. Kaupleja ei ole jope kahjustumise eest vastutav. Kauplejalt telliti jope puhastuse teenust, milline tähendab tootest mustuse eemaldamist. Kaupleja on kokkulepitud töö teinud, toode on puhastatud. Tarbijal ei ole etteheiteid jope puhtusele.

Tarbija asjaolude kohaselt andis ta kauplejale puhastamiseks üle vähekantud suusajope, mille paremale küljele tekkisid pärast jope puhastamist arvukad mullid. Kuna kaupleja väitel järgis kaupleja puhastamisel tootja juhiseid, pöördus tarbija järelepärimisega tootja poole. Tarbija edastas tootjale pildi jopest ning kaupleja 24.01.2023 järeldused jope puhastamise ja defektide tekkepõhjuste kohta. Tootja teatas 02.02.2023, et tema ekspertide meeskond tegi põhjaliku kvaliteedi kontrolli ja leidis, et materjali kvaliteet ei põhjustanud defekte, vaid defektid on tekkinud seetõttu, et jope puhastuse käigus ei järgitud tootja juhiseid.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kumbki menetlusosaline peab tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude, tarbijal lasub kohustus tõendada, et kaupleja tekitas tarbijale kahju.

Komisjon leidis, et antud juhul ei ole komisjonile esitatud tõenditega tarbija nõue tõendatud. Tarbija peab VÕS § 127 kohaselt muuhulgas tõendama kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumist ning põhjuslikku seost kaupleja rikkumise ja jopel tekkinud kahjustuste vahel. Antud vaidluse raames peaks tarbija tõendama, et jopel tekkisid kahjutused kaupleja poolt tootja puhastusjuhiste rikkumise tõttu.

Tarbija tõendab kaupleja poolt tootja määratud puhastusjuhise rikkumist tootja 02.02.2023 antud lühikese selgitusega. Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et tootja nimel esitatud lühike kirjalik järeldus ei ole piisav. Tootja väide, et tema ekspertide meeskond tegi põhjaliku kvaliteedi kontrolli, ei ole usutav, kuna tootja ei vaadanud jope üle, vaid koostas oma järelduse üksnes jopest tehtud pildi ja kaupleja 24.01.2023 järelduse alusel. Tootja ei analüüsi kaupleja poolt avaldatud puhastusprotsessi kirjeldust ega kasutatud pesumasina sobivust. Komisjon järelda, et seega vastas puhastusteenus nõuetele. Tarbija ei ole ümber lükanud kaupleja väidet, et kaupleja järgis puhastusteenuse osutamisel tootja juhiseid ja et jope defektid võisid tuleneda tootja poolt kasutatud materjalist.

Komisjon nõustub kaupleja vastuväitega tarbija nõude suurusele. Kaupleja leidis, et kahju suurus ei ole tõendatud. Tarbija tõi puhastusse kasutatud jope, pärast puhastust ei ole tegemist enam uue jopega, mistõttu ei ole jope ostuhinna ulatuses määratud hüvitis põhjendatud. Komisjonile üleantud fotode kohaselt on tarbija jope alles ja jopel on kasutusväärtus. Kuna tegemist oli kasutatud jopega, siis pidanuks tarbija arvestama jope väärtuse vähenemisega ning tõendama VÕS § 132 lg 1 kohaselt oma jope tegelikku väärtust kauplejale puhastusse üleandmise seisuga.

Tarbija ei ole tõendanud kahju hüvitamise nõude osas kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumist, tarbija nõue ei kuulu seetõttu rahuldamisele.

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/

Edith Sassian

/allkirjastatud digitaalselt/