

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-12042
Otsuse kuupäev 04.01.2024
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg
Maia Kurim
Anastasia Nezgovorova

Tarbija
Kaupleja MonoClean OÜ (12106593)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine.

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt;
2. osühingul MonoClean hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 177,59 (ükssada seitskümme seitse, 59) eurot.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 2.augustil 2023 teenuse osutamise lepingu (kviitung nr 5434), millega kaupleja võttis kohustuse puhastada keemiliselt tumepruun naiste sulle / mantel (kaubamärk Canada Goose) ja tarbija võttis kohustuse tasuda kauplejale puhastusteenuse eest 18,00 eurot.

Kaupleja ei andnud tööd kokkulepitud ajal (8.august 2023) tarbijale üle; kaupleja teenindaja ei osanud selgitada, mis on viivituse põhjuseks. 11.augustil 2023 teatati tarbijale, et töö on üleandmiseks valmis. Tarbija väidab, et kaupleja pakkus üleandmiseks rikutud jopet, mille värv oli puhastamise käigus muutunud laiguliseks ja pealisriie oli muutunud täiesti kulunuks. Tarbija jopet vastu ei võtnud ja nõudis selle maksumuse kompenseerimist.

26.augusti 2023 e-kirjaga tuletas tarbija kauplejale esitatud pretensiooni meelde ning nõudis

kompensatsiooni. Kaupleja teatas 28.augusti 2023 e-kirjaga, et jope on saadetud ekspertiisi.

9.septembri 2023 kirjaga teatas kaupleja, et keeldub hüvitise maksmisest tuginedes eksperdi arvamusele.

Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamiseks 863,66 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija etteheidetega ei nõustu.

Puhastamiseks üleantud jope oli tugevasti määrdunud. Varrukatel ja taskute juures oli mustust, krae oli määrdunud, rinna piirkonnas oli kaks rasvast plekki. Jopet puhastati vastavalt tootja soovitudele ning mustus on eemaldatud.

Tarbija esitas tööle pretensiooni 28.augustil 2023; seejärel saadeti jope ekspertiisi. Ekspert tagastas jope 5.septembril 2023. Tarbijale on ekspertiisi tulemustest teatatud ja pakutud töö üleandmist, kuid klient jopet vastu võtnud ei ole.

Kaupleja juhib tähelepanu ka asjaolule, et jopet on kantud seitse hooaega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon selgitab, et lahendab vaidluse poolte kirjalikult esitatud selgituste ning sekretariaadi poolt kogutud teabe ja tõendite alusel (TKS § 51 lg 1).

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul. Kaupleja majandustegevuseks on esemete keemiline puhastamine.

VÕS § 635 lg 1 järgi kohustub töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. Tarbijatöövõtuleping on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes, samuti tarbijale vallasasja valmistamine või tootmine.

Tarbija etteheited on seotud puhastusteenusega üldiselt; tarbija väidab, et puhastamise käigus kahjustati jope pealisriiet nii, et see muutus kogu ulatuses värvituks ja laiguliseks. Kaupleja kirjeldatud plekke jope puhastusse andmisel ei olnud. Kaupleja väidab, et lähtus puhastusteenuse osutamisel tootja juhendist.

Vaidlust ei ole selles, et tarbija andis kauplejale puhastamiseks üle naiste sulejope, mille kaupleja võttis vastu 2.augusti 2023 kviitungiga nr 5434. Tarbija väidab, et jope värv oli ühtlane; jope rinnaosal ei olnud mingeid plekke ega pealiskanga kahjustusi. Kaupleja väidab, et üleantud jope oli väga määrdunud; selle rinnaosal olid nähtavad rasvased plekid.

Komisjon on varasemates lahendites korduvalt selgitanud, et kauplejal lasub toote vastuvõtmisel kohustus kirjeldada selle omadusi piisava põhjalikkusega, et toote tagastamisel oleks võimalik hinnata, kas ja milliseid võimalikke kahjustusi on teenuse osutamise käigus tootele tekkinud. Kõnealusel juhul ei ole kaupleja toote vastuvõtmisel selle omadusi (nt puhastusrežiimi valikuid mõjutavad plekid või pealisriide märkimisväärne kuluvus vmt) kirjeldanud. Seega eeldab komisjon, et selliseid kahjustusi toote kauplejale üleandmisel ei olnud.

Komisjon hindab töö vastavust töövõtulepingut reguleerivate sätete alusel. VÕS § 641 järgi peab töö vastama lepingutingimustele. Töö ei vasta muu hulgas lepingutingimustele, kui töö ei ole kokkulepitud omadusi; kokkuleppe puudumisel töö omaduste kohta ei sobi töö teatud otstarbeks, milleks tellija seda vajab ja mida töövõtja lepingu sõlmimise ajal teadis või pidi teadma, kui tellija võis mõistlikult tugineda töövõtja erialastele oskustele või teadmistele, muul juhul aga otstarbeks, milleks seda liiki tööd tavaliselt kasutatakse (lg 1-2). Töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhustest, tellija poolt muretsetud materjali puudustest või kolmanda isiku eeltöödest, kui töövõtja juhiseid, materjali või eeltöid piisavalt kontrollis (lg 3). VÕS § 641 järgi peab tarbijatöövõtu puhul töö vastama tavaliselt seda liiki tööle omasele kvaliteedile, mida tarbija võis töövõtja reklaami või avalduste põhjal mõistlikult eeldada.

VÕS § 644 järgi peab tellija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale mõistliku aja jooksul pärast seda, kui ta töö lepingutingimustele mittevastavusest teada sai või pidi teada saama. Tarbijatöövõtu puhul peab tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul.

Eelneva alusel leiab komisjon, et tarbija on teenuse mittevastavusest teatanud mõistlikul ajal arvestades ajast, millal ta pidi mittevastavusest teada saama ning kauplejale tarbija hinnangul esinevat mittevastavust ka kirjeldanud. Seega lasub kauplejal kohustus tõendada, et töö vastas lepingutingimustele ning tarbija poolt kauplejale üleantud toode ei saanud puhastusteenuse käigus kahjustusi. Kaupleja sellekohaseid selgitusi ja tõendeid esitanud ei ole.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et eksperdi arvamusega (tellimus nr 389, 28.08.2023) ei ole tõendatud jope pealisriide kahjustuste tekkimise aeg. Ekspert on hinnanud toodet pärast puhastusteenust ja tuvastanud selle pealisriidel märkimisväärsed kuluvuse jäljed (kanga hõõrdumise, värvi tuhmumise, kanga pinna vigastused, väikesed augud). Sellised kahjustused on nähtavad ka komisjonile esitatud fotodelt. Eksperti hinnangul on defektid tekkinud mehhaanilise hõõrdumise tagajärjel, millega tuleb komisjoni arvates osaliselt nõustuda. Eelnevaga ei ole siiski kummutatud eeldus, et sedavõrd suures ulatuses tekkisid jope pealisriidele kahjustused kaupleja poolt kasutatud puhastusrežiimi ja/või kemikaalide kasutamise tõttu. Kaupleja paljasõnaline väide tootja juhiste järgimises ei ole ühegi tõendiga kinnitatud. Komisjoni arvates ei saa välistada ka seda, et jope pealisriide värvi kulumine ja tuhmumine sedavõrd suures ulatuses toimus puhastusteenuse käigus ja on tingitud toote omadustest (kvaliteedist).

Komisjon selgitab kauplejale, et töövõtja (teenuse osutaja) kannab töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö valmimiseni; kui kokku on lepitud töö vastuvõtmine või kui see on tavaline, kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni (VÕS § 640 lg 2).

Riigikohus on selgitanud, et VÕS § 640 lg 2 on analoogia korras kohaldatav ka juhul, kui kahju tekib esemele, mis on töö tegemiseks/teenuse osutamiseks töövõtjale üle antud. VÕS § 640 lg 2

hõlmab töövõtja valdusesse antud eset üldiselt, mitte üksnes töövõtulepingu alusel tehtud konkreetset tööd või teenust. Puhastusteenuse tellimisel on tellijal õigus eeldada, et teenust osutatakse viisil, mis ei muuda puhastatava eseme omadusi. Töövõtja peab tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist kuni töö valmimiseni, töö vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni töövõtjal lasuva üldise kaitsekohustuse alusel.

Tulenevalt töövõtulepingu iseloomust, pidi kaupleja lepingu sõlmimisel ette nägema vastutust tema valdusse antud esemete juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko eest (VÕS § 127 lg 3). Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud, et jope pealisriide kahjustused tekkisid põhjusel, mis ei ole hõlmatud kaupleja vastutusega. Vastutusest vabanemiseks pidanuks kaupleja tõendama, et ta nägi riski realiseerumise võimalust ette ning selgitas selle saabumise tõenäosust tarbijale; vaatamata selgitustele nõudis tarbija siiski teenuse osutamist (VÕS § 641 lg 3). Sellekohaseid tõendeid komisjonile esitatud ei ole.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja ei ole jope vastuvõtmisel tuvastanud, et puhastusse antav jope on märkimisväärse kuluvuse astmega, selle pealisriie on oluliste hõõrdumise jälgedega, sh väikeste aukudega ning jope värv on tuhmunud ja laiguline. Seega asub komisjon seisukohale, et kahjustused tekkisid jopele ajal, kui see oli kaupleja valduses. Vara kahjustumise risk on realiseerunud ja kaupleja vastutab tekkinud kahju eest.

Kaupleja ei ole ka tõendanud, et oleks tarbijale enne tellimuse vormistamist ja teenustasu vastuvõtmist selgitanud, millised on vastuvõetud eseme omadustest tulenevad riskid ja seepärast küsinud tarbijalt, kas tarbija soovib vaatamata võimalikele riskidele siiski puhastusteenust tellida. Seega ei saa kaupleja kõnealusel juhul tugineda vastutusest vabanemiseks VÕS §-le 641 lg 3.

Arvestades kahjustuste iseloomu ei ole kauplejal võimalik tööd parandada ning tarbijal on õigus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist.

VÕS § 127 järgi on kahju hüvitamise eesmärk kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Lepingulist kohustust rikkunud lepingupool peab hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema lepingu sõlmimise ajal. Komisjoni hinnangul pidi kaupleja lepingu sõlmimise ajal ette nägema võimalust, et puhastusteenuse osutamise käigus võivad puhastatava eseme omadused muutuda; seega on tegemist lepingulises suhtes ettenähtava kahjuga VÕS § 127 lg 3 tähenduses. VÕS § 127 lg 5 järgi tuleb kahjuhüvitisest maha arvata igasugune kasu, mida kahjustatud isik sai kahju tekitamise tagajärjel, eelkõige tema poolt säästetud kulud, välja arvatud juhul, kui kasu mahaarvamine oleks vastuolus kahju hüvitamise eesmärgiga.

VÕS § 132 järgi tuleb asja hävimise, kaotsimineku või kahjustumise korral maksta kahjustatud isikule hüvitis, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele. Kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada. Kui asja on kahjustatud, hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemise.

Tarbija on tõendanud, et ostis jope 9.novembril 2015 845,66 euro eest. Hüvitatav kahju määratakse kindlaks lähtudes eseme väärtusest kahju tekkimisele vahetult eelnenud ajal. Lisaks

soetusmaksumusele võetakse arvesse eseme eelneva kasutamisega kaasnenud väärtuse vähenemine ja moraalne vananemine ning väärtus peale kahju tekitamist.

Komisjon selgitab tarbijale, et toote soetusmaksumusest tuleb maha arvestada kasutusajale vastav kulum. Kumbki pool ei ole avaldanud, milline võiks olla toote kuluvuse määr. Komisjoni hinnangul on jopel peale kõnealust puhastusteenust siiski mingi tarbimisväärtus.

Komisjon on varasemas praktikas hinnanud tekstiilitoodete ja pealisriiete eeldatavaks kasutusajaks sõltuvalt toodete omadustest ca 7 aastat. Komisjonile esitatud teabe järgi hindab komisjon sullejope väärtuse kauplejale puhastusteenuseks üleandmise ajal 30%-le soetusmaksumusest, so 253,70 eurot ($845,66 \times 30\%$). Sulejope ei ole hävinud, kuid pealiskanga kahjustused piiravad oluliselt selle kasutusvõimalusi. Samas on sullejope tarbeesemena kasutatav. Eeltoodut arvestades leiab komisjon, et toote väärtus vähenes puhastusteenuse osutamisega 70% ulatuses väärtusest, mis sellel oli kauplejale üleandmise ajal. Peale teenuse osutamist on tarbijale kuuluva sullejope väärtus 76,11 eurot ($253,70 \times 30\%$) eurot.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada osaliselt. Tarbijal on õigus hüvitisele summas 177,59 eurot. Komisjon selgitab tarbijale, et otsus ei piira tarbija õigust esitada tootele antud garantiiga seonduvaid nõudeid müüja vastu.

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

Aase Sammelselg

Maia Kurim
Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/