

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-15133  
Otsuse kuupäev 25.02.2025  
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija  
Kaupleja Pesemisteenuse OÜ (11174418)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 450 eurot

### 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 viis 12.06.2024 kauplejale puhastamiseks suleteki PRESTIGE mõõtudega 240x220 cm. Pärast teki tagasisaamist jättis tarbija teki kotti talve ootama. Teki kasutuselevõtmisel ilmnes teki kohevuse vähenemine. Tarbija viis teki kauplejale juurde tagasi, kes taastas kohevuse. Seejärel ilmnes teki mõõtude vähenemine, tarbija mõõtis teki suuruseks 215x198 cm, hiljem 205x186 cm. Tarbija leidis, et suletekk oli rikutud. Tarbija ostis suleteki 20.08.2020 müüjalt Fiore Studio Y Decor hinnaga 450,01 eurot ning ta soovis, et kaupleja hüvitaks teki ostuhinna ulatuses. Kaupleja ei nõustunud tarbija nõudega.

Tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude summas 450 eurot.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja on sageli suletekke puhastanud, probleeme ei ole esinenud. Kaupleja puhastas suletekki hooldusjuhisel toodud tingimuste kohaselt. Muid tootja poolt suleteki hooldusele kehtestatud nõudeid teada ei olnud. Tarbija poolt kauplejale antud selgitustel ei ta saanud ostuga kaasa toote omaduste kirjeldusi ega andmeid hoolduse käigus võimalikust mõõtude vähenemisest. Tarbija sai tootjalt teada, et antud materjalist teki mõõdud võivad hoolduse käigus väheneda 3-8% ulatuses. Kaupleja järeldas tootja antud mõõtude muutumise vahemiku alusel, et tootja kasutab toote valmistamisel erinevatest partiidest materjale,

mistõttu võivad tooted käituda hoolduses erinevalt. Tarbija on kinnitanud, et tema poolt kauplejaga sõlmitud lepingule laienevad kaupleja teenuse osutamise tingimused. Tingimuste kohaselt võivad naturaalsest materjalist kangad pesus kokku tõmbuda, kaupleja hinnangul on kuni 10% muutus normaalne. Tarbija suleteki kate oli puuvillasest materjalist, tootja andmetel võisid võivad teki mõõtmed hoolduse käigus muutuda. Kaupleja ei ole lepingutingimusi rikkunud. Kaupleja pakkus tarbijale võimalust kasutada 60 euro ulatuses kaupleja teenuseid. Tarbija ei nõustunud ettepanekuga.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, tutvunud asja materjaliga 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. Tarbija väitel vähenesid tema suleteki mõõtmed kaupleja osutatud teenuse käigus 11% või 15% ulatuses, suletekk on kahjustatud ja oma väärtuse täies ulatuses kaotanud. Tarbijale tekitati kahju ja ta soovib, et kaupleja hüvitaks kahjustatud teki selle ostuhinna ulatuses. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja on tekkinud kahjustuste eest vastutav.

Tarbija asjaoludel oli suletekk kasutuses alates ostust 2020 igal talvel. Toode oli kvaliteetne ja ta kavatses suletekki aastaid kasutada. Tarbija hooldas suletekki tuulutamise teel. Tarbija viis neljanda kasutusaasta järel teki esmakordselt kaupleja juurde professionaalsesse hooldusesse, mille tagajärjel sai tagasi tunduvalt väiksema teki. Teki mõõtude vähenemise tõttu on kogu suletekk kahjustatud, seetõttu on põhjendatud kahju hüvitamine suleteki maksumuse ulatuses. Tarbija ei eitanud, et ta ei saanud ostuga kaasa suleteki hooldustingimusi, ka ei teadnud ta, kas suletekile kehtis tootja garantii. Kauplejaga pretensiooni lahendamise ajal pöördus tarbija tootja poole ja sai teada, et tootja garantii tekile oli 5 aastat. Tootja selgitustel tuli suletekki igal aastal 1-2 korda puhastada.

Komisjon on kohtuväline tsiviilvaidlusi lahendav organ ning lähtub vaidluste lahendamisel ka tsiviilkohtumenetluse seadustikust. TsMS § 230 kohaselt peab kumbki pool tõendama oma väiteid ja vastuväiteid. Tarbijal kohustus oma nõuet põhjendada ja tõendada tuleneb TKS § 46 lg 3 p 3 ja lg 5.

Riigikohus on korduvalt selgitanud, et kahju hüvitamise nõude esitamisel peab nõude esitaja tõendama kõiki kahju hüvitamise eeldusi. Antud juhul lasus tarbijal kohustus tõendada, et kaupleja rikkus kohustust ja et on selle eest vastutav (VÕS § 115 lg 1); tarbijale on tekkinud kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); kahju on hõlmatud rikutud kohustuse kaitse eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); kaupleja rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4). Kui ükski eeldus jääb tõendamata, siis kahju hüvitamise nõue ei kuulu rahuldamisele. Hüvitise suuruse osas tuleb

arvestada asja väärtusega enne kahjustuse tekkimist (VÕS § 132 lg 1 ja lg 3).

Kaupleja oli kohustatud suletekki puhastama vastavalt tootja juhistele. Komisjon kontrollis tootja kodulehel toodud hooldusjuhiseid, nende kohaselt lubab tootja suletekki pesta madalal temperatuuril (ideaalne on 40 °C) vastavalt tootel olevale juhendile. Suletekile lisatud hooldusjuhendil oli märgitud sama temperatuur. Kaupleja kinnitusel järgis ta puhastamisel juhendit. Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolt hooldusrežiimi rikkumist.

Tootja kinnitusel oli teki mõõtude muutumine 8% ulatuses on lubatud ulatus. Komisjon asus tuvastama suleteki mõõtude üle 8% ulatuses muutumise tõendatust ja leidis, et asjaoludega ei ole kokkutõmbumise ulatus tõendatud järgmistel põhjustel:

1) teada ei ole tootja poolt kasutatud materjali tegelik kokkutõmbumise ulatus. Tootja ei avalda kodulehel materjali kokkutõmbumise andmeid, ta tegi tarbijale eraldi e-kirja teel teatavaks ulatuse 3-8%. Komisjoni hinnangul on tootja lubatud mõõtude muutumise ulatus liiga lai. Komisjon nõustub kaupleja seisukohaga, et tootja kasutab toodete valmistamisel erineva kvaliteediga kangaid ega suuda seetõttu täpselt kokkutõmbumise ulatust teatada. Arvestades, et tootja ei teinud ostuajal materjali kokkutõmbumise ulatust teatavaks, vaid tegi seda ostust 4 aasta hiljem, ei ole välistatud, et tarbija suletekil kasutatud materjali kokkutõmbumise ulatus võis olla paar protsendiühikut enam kui 8%;

2) teada ei ole suleteki mõõdud 2020.a ostmise ajal ega 2024.a puhastusse andmise ajal. Isegi kui eeldada, et teki mõõdud vastasid ostuajal lubatud mõõtudele, ei ole välistatud, et nelja aasta vältel suleteki mõõdud kasutamise käigus vähenesid. Kuna kahju hüvitamise nõudes lasub tõendamiskoormus tarbijal, oli tarbija huvi mõõta suletekk enne puhastusse andmist üle. Tarbija seda ei teinud. Komisjon mõõnab, et põhjus võis olla see, et müüja ei teatanud ostmise ajal tarbijale mõõtude vähenemise võimalusest. Müüja kannab ostja (tarbija) teavitamise kohustust ja vastutab selle tegemata jätmise eest. Kaupleja sellise teavitamise eest vastutust ei kanna;

3) tarbija esitas komisjonile kahed erinevad teki mõõtmise andmed saades tootja lubatud mõõtude vähenemise tulemuseks esimesel korral 11% ja teisel korral 15%. Tulemused erinevad olulisel määral. Kaupleja palus tarbijal tuua suletekk vaatamiseks ja mõõtmiseks tema juurde, tarbija keeldus põhjusel, et jätkab teki kasutamist. Arvestades, et kaupleja ei saanud teki mõõte üle kontrollida, ei ole teada, millised olid puhastamise järgselt suleteki tegelikud mõõdud. Komisjoni hinnangul saab arvestada vaid esimese mõõtmise tulemusi, kuna ei ole teada, kas teise mõõtmise ajaks oli suleteki olukord täpselt sama, mis oli esimesel korral. Seetõttu ei omanud enam tähendust tarbija nõusolek viia tekk pärast teistkordset tarbijapoolset mõõtmist kaupleja juurde.

Komisjon leidis kokkuvõttes, et tarbija väide suleteki mõõtude vähenemise kohta tootja poolt lubatud määrast enam, ei ole tõendatud.

Tarbija kahju hüvitamise nõude suurus suleteki ostuhinna ulatuses ei ole VÕS 132 kohaselt samuti tõendatud. VÕS § 132 lg 1 kohaselt on õigus nõuda hüvitist uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlike kulutuste ulatuses siis, kui asi on hävinenud või kaotsi läinud. Kui asi on kahjustunud, siis võib eelkõige nõuda VÕS § 132 lg 3 kohaselt parandamise mõistlikke kulusid ning võimaliku väärtuse vähenemist. Mõlemal juhul tuleb arvestada, et kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku või kahjustumise hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada.

Asjaolude kohaselt oli tarbija suletekki kasutanud neli aastat. Tootja kinnitusel on suletekkide garantiiaeg viis aastat. Seega tootja ei luba enam pärast viie aasta möödumist suleteki omaduste säilimist. Asjas ei ole esitatud ühtegi tõendit, mille alusel saaks eeldada suleteki omanduste säilimist viiest aastast pikema aja vältel. Lähtudes tootja garantiitähtajast, komisjon leidis, et nelja-aastase kasutuse tagajärjel vähenes suleteki väärtus 70% võrra. Kui eeldada, et uue suleteki ostuhind oleks samuti 450 eurot, võis teki tegelik väärtus kauplejale teenuse osutamiseks üleandmise eelselt olla 135 eurot. Sellises väärtuses kuulunuks tarbija nõue rahuldamisele juhul, kui suletekk oleks hävinenud või kaotsi läinud. Antud juhul on suletekk kasutamiskõlblik, tarbija kinnitusel kasutab ta tekki jätkuvalt kogu aeg. Juhul, kui tarbija oleks tõendanud ära kaupleja poolt rikkumise ning mõõtude vähenemise tõttu kahju tekitamise, oleks tarbija saanud nõuda kokkutõmbumisest tulenevat suleteki väärtuse vähenemise eest hüvitist lähtudes mitte ostuhinnast, vaid kauplejale puhastusse üleandmise eelsest väärtusest.

Tarbija ei ole tõendanud kahju hüvitamise nõude osas kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumist ega oma nõude suurust. 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/