

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02225
Otsuse kuupäev 29.04.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Kadrioru Keemilise Puhastuse Salong OÜ (16587183)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja kahju hüvitamine

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 sõlmis 17.12.2024 kauplejaga töövõtulepingu oma beeži värvi karvastatud Max Mara Teddy mantli puhastamiseks ning tasus teenuse eest 44,90 eurot. Tarbija sai mantli 19.12.2024 kätte ja viis selle 04.01.2025 kaupleja juurde tagasi mantlil ilmnunud defekti tõttu, kuna mantlil olevad karvad hakkasid eralduma. Kaupleja ei võtnud lepingurikkumist omaks, tarbija tellis erapooletult eksperdilt konsultatsiooni, millises kinnitati, et defekt tekkis liimaine sulamise tagajärjel perkloorietüleenil toimemõjul. Tarbija soovib töövõtulepingust taganeda ja tagasi saada tasu 44,90 eurot, samuti soovib ekspertiisitasu hüvitamist 30,50 euro ulatuses. Tarbija ostis mantli 14.12.2023 veebipoest Mytheresa.com hinnaga 2210 eurot, tarbija soovib saada hüvitist mantli ostuhinna ulatuses.

Tarbija soovib töövõtulepingust taganeda ja saada kauplejalt kokku hüvitist 2285,40 eurot, millest sisaldub mantli väärtus 2210 eurot, tasu 44,90 eurot ja ekspertiisitasu 30.50 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija kahju hüvitamise nõudele vastu. Tarbija andis mantli kauplejale puhastusse põhjusel, et sellel oli võõras lõhn juures. Kaupleja hoiatas, et lõhn ei pruugi täielikult eemalduda, kuid tarbija soovis siiski puhastamist. Kaupleja järgis puhastamisel tootel olnud puhastusjuhendit puhastades mantlit individuaalselt, kasutades delikaatset, lühendatud pesutsükli perkloorietüleenil keemilise puhastuse masinas, mis vastab hooldusjuhendil märgistatud

allakriipsutatud "P" tähisele. Kui tarbija tagastas mantli liigselt karva eraldumise tõttu, arvas kaupleja, et peale puhastust ei olnud karva piisavalt hoolikalt eemaldatud ja pakkus tarbijale täiendavat harjamist. Tarbija mantlit kauplejale ei jätnud. Kaupleja kinnitusel on ta jätkuvalt valmis mantlit veel kord viimistlema. Kaupleja järgis tarbija mantli puhastamisel kõiki ettenähtud protseduure ning kvaliteedistandardeid. Mantel ei ole kokku tõmbunud, on säilitanud oma funktsionaalse seisukorra. Kaupleja ei tekitanud tarbija kirjeldatud probleemi. Kaupleja kinnitusel on ta alates 2013. aastast, kui Max Mara Teddy mantlid turule tulid, neid puhastanud arvukalt, kaupleja praktikas ei ole olnud sarnaseid juhtumeid. Kaupleja võttis mõned päevad hiljem teiselt kliendilt puhastamiseks vastu täpselt sama mudeli Max Mara Teddy mantli, kasutas sama puhastusmeetodit ning klient jäi töö tulemusega rahule. Peale puhastust eraldus mantlist teatud koguses karvu, mida eemaldati harjamise käigus. Selline karva eraldumine on nende mantlite puhul loomulik.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, 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. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele, sh VÕS § 101 lg 1 p 3 alusel nõuda kahju hüvitamist ja p 4 alusel lepingust taganeda.

Tarbija hinnangul kaupleja töö ebaõnnestus, kaupleja kasutas ebaõigeid puhastusmeetodeid. Tarbija nõuab VÕS § 101 lg 1 p 3 alusel kahju hüvitamist mantli ostuhinna ulatuses. Kaupleja teenuse osutamise tagajärjel kahjustati mantel, millel esineb karvakiudude väljatulek kangaskarkassist. Tarbija leiab, et mantli väärtus kahjustamise hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, ei ole vähenenud, kuna mantel osteti alles 14.12.2023. Seega oli mantli väärtus kahjustamise hetkel 2210 eurot (mantli ostuhind). Tarbija lisab, et mantli parandamine on võimatu, seetõttu nõuab tarbija VÕS § 132 lg 1 ja lg 3 alusel mantli ostuhinna hüvitamist. Kahju kindlaks tegemiseks kandis tarbija ekspertiisi kulusid summas 30,50 eurot, tarbija nõuab kulude hüvitamist VÕS § 128 lg 3 alusel. Kuna kaupleja on lepingut rikkunud, on tarbijal õigus lepingust taganeda ja tagasi saada teenustasu 44,90 eurot. Kokku nõuab tarbija kauplejalt 2285,40 eurot.

Tarbija tõendab oma nõuet Nora Kasemaa Ekspertiisibüroo OÜ 04.01.2025 konsultatsiooniga. Ekspert märkis, et ta kontrollis mantlit välisel vaatlusel sensormeetodil ning tuvastas, et kõikidel lõikedetailidel sõltumata asukohast esineb karvakiudude kangaskarkassist väljatulekut liimaine sulamise tagajärjel. Ekspert tuvastas, et tootja hooldusjuhendi kohaselt on lubatud keemiline kuivpuhastus perkloorietüleeniga säästvas režiimis. Eksperti hinnangul on tootel tuvastatud defekt tekkinud liimaine sulamise tagajärjel perkloorietüleeni toimetõrjumise tõttu. Ekspert selgitas, et perkloorietüleen sulatab liimaineid, samas on tootjajuhendis lubatud puhastada perkloorietüleeniga säästvas režiimis. Ekspert ei saanud defekti tekkimise põhjust ja põhjustajat (vale hooldusjuhend või puhastus tavarežiimis säästva režiimi asemel) tuvastada, kuna seda saaks teha vaid näidistoote testimisel.

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu põhjusel, et tarbija esitatud eksperti konsultatsiooniga ei

leidnud kaupleja rikkumine tõendamist, kuna ekspert ei välistanud võimalikku tootmisdefekti.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi, mille mõlemad pooled on kohustatud oma väiteid tõendama. Tsiviilvaidluste läbivaatamise juhindub komisjon ka kohtupraktikast. Riigikohus on kahju hüvitamise nõuete osas korduvalt selgitanud (sh lahendid nr 3-2-1-173-12 ja nr 3-2-1-107-15), et kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid, sh VÕS §-is 127 toodud eeldusi, peab tõendama nõude esitaja, kelleks antud juhul on tarbija. Kui mõni eeldus jääb tõendamata, siis jääb ka nõue rahuldamata.

Asjaoludega on tõendatud, et tarbija mantlile tekkisid teenuse käigus kahjustused, kuid tõendatud ei ole kahjustuste tekkimise põhjus. Tarbijal lasus VÕS § 127 lg 4 kohaselt kohustus tõendada põhjuslikku seost tekkinud kahju ja kaupleja lepingurikkumise vahel. Kuid tarbija esitatud eksperdi konsultatsiooni kohaselt võis kahju tekkimist põhjustada kas kaupleja poolt ebaõige puhastusrežiimi kasutamine või tootja vale hooldusjuhend. Sellises olukorras ei ole komisjonil võimalik üheselt tuvastada kaupleja lepingurikkumist.

Kahju hüvitamise eelduseks on VÕS § 115 lg 1 kohaselt kaupleja rikkumine, selle eelduse esinemine ei ole asjas esitatud tõenditega tõendatud. Komisjonil ei ole võimalik kahju tekkepõhjust tuvastada. Selle põhjusel ei ole tarbija nõue komisjonile esitatud tõenditega tõendatud ja jääb rahuldamata.

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/