

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-08640
Otsuse kuupäev 05.10.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja SOL Baltics OÜ (10419987)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 555,80 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 277,90 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 andis 12.01.2025 kauplejale puhastamiseks üle eritellimusel valmistatud külgekardinad, tarbija soovis, et kaupleja teeks kardinale keemilise puhastuse. Tarbija maksis kauplejale koos teiste puhastusse antud asjadega teenustasu 61,56 eurot. Tarbija sai kardinad kätte ja pani need akna ette 23.01.2025 ning avastas, et kardinad olid puhastuses kokku tõmbunud, need olid lühemaks jäänud, kardinad olid muutunud kasutuskõlbmatuks. Tarbija teatas juhtunust kauplejale, viis need 29.01.2025 kauplejale pikemaks tegemiseks. Tarbija nägi 11.02.2025 uuesti akna ette riputamisel, et kardinad on endisel lühemad. Tarbija esitas 14.02.2025 kauplejale kahju hüvitamise nõude. Tarbija tugines Astat Deco OÜ hinnangule, millise kohaselt oleks uute samaväärsete kardinade maksumus 555,80 eurot. Kaupleja keeldus hüvitamisest, kuid tagastas teenustasu 61,56 eurot.

Tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks tekitatud kahju summas 555,80 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja selgitustel tõi tarbija puhastusse kardinad, millistel puudus hooldusjuhend. Kaupleja võtab esemed, millel puudub hooldusjuhend, puhastusse

vastu alati kliendi omal vastutusel. See teave on kirjas kaupleja hinnakirjas, kodulehel ning nähtaval ka pesumaja letis. Teenuse osutamist ja ostmist reguleerib võlaõigusseadus ning tehingut tõendab ostukviitung, millel on samuti märgitud, et klient on nõustunud teenuse tingimustega. Kuigi kaupleja tagastas tarbijale teenustasu, ei näe ta endal vastutust, kuna kardinad toodi pesumajja ilma hooldusjuhendita ja seega kliendi enda vastutusel.

Komisjoni põhjendus:

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

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

Tarbija väitel vähenesid kaupleja osutatud teenuse käigus tema kardinade mõõtmed, kardinad on kahjustatud ja oma väärtuse täies ulatuses kaotanud. Tarbija asjaoludel seisneb kaupleja rikkumine selles, et kuigi tarbija andis kardinad üle keemiseks puhastamiseks, asendas kaupleja selle puhastamisviisi teise viisiga, milliseks on pesu. Tarbija esitatud asjatundja AstaT Deco OU hinnangul said kardinad kahjustusi valesi valitud pesurežiimi tõttu, võimalik kõrge temperatuur ja suur pöörete arv kuivatamise ajal. Kaupleja ei teatanud tarbijale teise puhastusviisi valimisest ega küsinud selleks tarbija nõusolekut. Kaupleja rikkus lepingut ning on vastutav tarbija kardinade kahjustumise eest. Tarbija nõuab kauplejalt samaväärsete kardinade maksumuse hüvitamist summas 555,80 eurot.

Tarbija esitas kahju hüvitamise nõude. 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).

Komisjon analüüsis sõlmitud lepingus poolte kohustusi ja nende täitmist ning asus seisukohale, et mõlemad pooled rikkusid lepingulisi kohustusi.

Tarbija väitel andis ta kauplejale puhastamiseks üle eritellimusel valmistatud külgekardinad. Kuid tarbija ei teata ega tõenda, millisel aastal ta kardinade valmistamise tellis, kui palju maksis materjali ja valmistamise eest. Samuti tarbija ei teata, millisest materjalist olid kangad ja kas materjali tootja nägi ette puhastamisel selle materjali kokkutõmbumise võimaluse. Tarbija ei teata, kas ta nõudis kardina materjali müüjalt selle materjali hooldusjuhendit ja et kas tarbijale olid kardinade hooldusnõuded teada kauplejale kardinade puhastuse viimise ajal. Tarbija ei teata eritellimusel valmistatud kardinade mõõte ega teata mõõte pärast kokku tõmbamist.

Kaupleja oli kohustatud kardinaid puhastama vastavalt tootja hooldusjuhendile. Kuna hooldusjuhend puudus, siis kaupleja kinnitusel puhastab ta esemeid klientide riisikol, kaupleja on sellise tingimuse teinud kõigile klientidele teatavaks. Kuid kaupleja ei tõenda komisjonile, millises sõnastuses ja millisel viisil on see tingimus klientidega sõlmitava lepingu osa. Kaupleja tõendab tingimust vaid tarbijale üleantud arvel toodud sõnastusega, millise kohaselt tarbija nõustus kaupleja teenuse üldtingimustega. See ei ole piisav.

Komisjoni hinnangul pooled ei vaidle selle üle, et tarbijal oli soov anda kardinaid keemilisse puhastusse. Tegelikult kaupleja pesi kardinaid. Kaupleja selgitas tarbijale 20.02.2025 saadetud e-kirjas pesu valimist teatades: kui kardinatele ei ole hooldusjuhendit, siis lähtub ta järgmistest asjaoludest: tarbija kardinatele olid plastmassist rõngad, mis ei sobi keemiliseks puhastamiseks, kuna perklooretüleen võib plastmaterjali söövitada. See rikuks mitte ainult kardinaid, vaid ka teiste masinas olevate toodete kvaliteeti ja võib määrada masinat. Tootja peab tagama, et tootele paigaldatud lisad kannatavad tootja poolt lubatud hoolduseks kasutatavat tehnoloogilist protsessi, seetõttu otsustas kaupleja teha masina pesu. Kardinate pesuprogramm on seadistatud vastavalt masinate tarnija poolt, pesuained doseeritakse automaatse süsteemi kaudu.

Komisjon nõustub tarbija väitega, et kaupleja asendas kardinate puhastamise viisi ühepoolset. Kauplejal lasus kohustus tarbijale teatada pesurežiimi valimisest. Kaupleja kinnitusel mõjutas pesurežiimi valimist kardinate küljes olevad plastmassist rõngad. Need rõngad olid kauplejale puhastamiseks vastuvõtu ajal 12.01.2025 näha, kauplejal oli võimalus koheselt tarbijale selgitada, et nende rõngaste tõttu ei ole võimalik kardinatele keemilist puhastust teha. Kaupleja ei andnud tarbijale selgitusi, kaupleja jättis tarbija ilma õigusest valida, kas kasutada teenust või mitte. Pooled ei vaidle selle üle, et pesurežiim ei olnud kardinate puhastamiseks sobiv, see mõjutas nende kokkutõmbumist.

Komisjon tuvastas kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumise ning tarbija kardinatele sellega kahjustuste tekitamise ehk põhjusliku seose.

Komisjon ei nõustu tarbija esitatud kahju hüvitise suurusega. Komisjon selgitas, et tarbija jättis teatamata kardinate eritellimusega seotud asjaolud. Need asjaolud on olulised tekitatud kahju hüvitise osas. Kardinate kahjustuse hüvitise osas tuleb lähtuda VÕS § 132 sätetest. 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.

Kaupleja vaidles nõudele vastu, kuid ta ei ole tarbija esitatud kardinate väärtuse summale eraldi vastuväiteid esitanud. Komisjon lähtub tarbija esitatud samaväärse asja kulust 555,80 eurot, millist tuleb vähendada kardinate väärtuse vähenemise tõttu. Kuna tarbija ei pidanud vajalikuks teatada, mitu aastat ta oli kardinaid kasutanud, määrab komisjon ise nende hinnangulise kasutusaja. Komisjon eeldab, et tarbija võis kardinaid kasutada vähemalt 4 või rohkem aastat. Selle ajaga oli kardinate väärtus vähenenud, komisjon hinnangul oli kardinate väärtus puhastusse andmise eelselt vähenenud 50% ulatuses. Tarbija esitatud samaväärse asja kulu 555,80 eurot tuleb VÕS § 132 lg 3 kohaselt vähendada 50% ulatuses. Kaupleja peab tarbijale maksma hüvitist 277,90 eurot, ülejäänud osas jääb tarbija nõue 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/