

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-07239
Otsuse kuupäev 06.10.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Expert Clean OÜ (16282644)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine, lepingust taganemine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 50 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 23.04.2025 kauplejale puhastamiseks talvejope ja maksis kauplejale teenustasu 19,85 eurot. Tarbija sai talvejope kätte 30.04.2025 ning märkas, et kõigilt jope metallist nõõpide ja kinnituste servadelt oli värv äärtest maha koorunud, lisaks oli jopel tugev pesuvahendi lõhn juures. Tarbija pöördus kaupleja poole, kaupleja tegi ettepaneku uue puhastuse läbiviimiseks, tarbija nõustus sellega. Tarbija sai jope teistkordsest puhastamisest kätte 24.05.2025 ja siis selgus, et lõhn oli kadunud, jope nõõpidele ei olnud uusi kahjustusi tekkinud. Tarbija järeldas, et sellega kaupleja tõendas, et ta rikkus esimesel puhastamisel tehnoloogiat. Teisel puhastamisel kaupleja järgis seda ning jopele uusi kahjustusi ei tekkinud. Tarbija esitas kauplejale töövõtulepingust taganemise nõude paludes tasu 19,85 tagasi maksta, samuti kahju hüvitamise nõude 100 euro ulatuses. Kaupleja ei nõustunud tarbija nõudega.

Tarbija soovib kauplejalt tagasi saada tasu 19,85 eurot ning kahjuhüvitist 100 eurot, kokku 119,85 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja selgitustel tõi 23.04.2025 kauplejale keemilise

puhastusse sulle. Kaupleja järgis puhastamisel tavapäraselt tehnoloogiat: puhastamine toimus programmiga, mis on mõeldud sullepedele, ning järgides kõiki hooldusjuhiseid. Kinnitustele ja tõmbeluku kelgule paigaldas kaitsed. Tarbija väitel tekkis pesu käigus kahjustus nõõpidele ja kinnitustele, nende servadelt tuli värv ära ning tekkis tugev pesuvahendi lõhn. Kaupleja võttis tarbija sulle teist korda puhastusse, puhastas jopet üksinda, nõõpidele-kinnitustele paigaldas kaitsed. Pärast teist pesu tarbija kinnitas, et lõhn oli kadunud ja kinnituste värv ei kulunud enam täiendavalt.

Kaupleja järgis mõlemas pesus puhastustehnoloogiat korrektseks. Värvide kulumine kinnituste servadelt võib olla tingitud nende viimistluse või katte kvaliteedist ega pruugi olla seotud pesuteenuse osutamisega. Kaupleja oli siiski nõus kinnitustele kaubandusliku välimuse andmiseks värvima need spetsiaalse metallile mõeldud värviga, et leevendada probleemi, kuid tarbija loobus sellest pakkumisest. Kaupleja ei tekitanud tarbija sulle kahjustusi.

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, samuti saab lepingust taganeda või see üles öelda (VÕS § 101 lg 1 p 4).

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel ka kohtus tsiviilvaidluste läbivaatamise ja lahendamise praktikast. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Komisjon tuvastas, et pooled ei ole neil lasuvat tõendamise koormust eeldatavas ulatuses täitnud.

Tarbija asjaoludel andis ta kauplusele puhastamiseks üle suhteliselt uue talvejope, kuid tagasi sai kahjustatud nõõpide ja kinnitustega jope, need kahjustused mõjutavad jope väljanägemist. Tegemist oli Massimo Dutti talvejopega, tarbija maksis selle eest 249 eurot. Kaupleja rikkus lepingut ning kahjustas töö tegemise käigus tarbija jopet. Tarbija soovib rikkumise tõttu lepingust taganeda. Tarbija peab jope välimuse taastamiseks välja vahetama kõik jope nõõbid ja kinnitused, tarbijale lisandub sellega kulu 100 eurot, mille peab hüvitama kauplusele. Tarbija selgitustel kauplusele venitas tarbija avalduse lahendamiseks. Tarbija viis kohe pärast 30.04.2025 kahjustuste avastamist jope kaupluse juurde tagasi, kuid töötajad keeldusid selle vastuvõtmisest väitega, et ainult omanik lahendab selliseid küsimusi. Tarbija saatis pöördumise, kuid vastust ei saanud.

Kaupleja asjaoludel järgis kauplusele tarbija sulle jopele sobivat puhastusrežiimi, kaupluse kahjustuste eest ei vastuta. Kaupleja vaidlustas tarbija jope ostuaja teatades, et ta ei leidnud tootja 2024/2025 kollektsioonist tarbija sulle jope mudelit, seega on tegemist vanema jopega.

Tarbija esitas kaupleja vastu asja parandamisega seotud kahjuhüvitise nõude summas 100 eurot ja töövõtulepingust taganemise nõude koos tasu tagastamisega summas 19,85 eurot. Komisjon kontrollib järgnevalt mõlema tarbija nõude põhjendatust.

Tarbija kahjuhüvitise nõue. Komisjon nõustub kauplejaga, et tarbija ei ole tõendanud jope ostuaega ega selle võimalikku kasutusaega. Kuid kuna antud juhul tarbija ei nõua kauplejalt väärtuse hüvitamist, ei mõjuta see asjaolu vaidluse läbivaatamist.

Komisjoni hinnangul leiab asjaoludega kinnitust, et tarbija andis 23.04.2025 oma jope keemilisse puhastusse ja tagasi sai kahjustustega jope, mille nõopide ja -kinnituste äärtelt oli värv maha tulnud. Jopel oli pesuvahendi lõhn. Kui nõöbid ja kinnituste ääred oleksid olnud kulunud juba puhastusse võtmise ajal, oleks kaupleja seda märganud ning kahjustused vastuvõtu dokumenti kirja pannud. Kuna kaupleja ei märkinud vastuvõtmise ajal ühtegi puudust üles, siis seega tarbija talvejopel eelnevalt neid puudusi ei esinenud.

Kaupleja võis kahjustused tekitada ebaõige puhastusrežiimi ning kinnituste kaitsmata jätmisega. Ebaõigele puhastusrežiimile viitab muuhulgas asjaolu, et jopel oli pärast esimest puhastamist juures pesuvahendi lõhn. Pooled ei vaidle, et kaupleja puhastas jope ka teist korda, kaupleja kinnitas 03.07.2025 komisjonile edastatud vastuses, et ta paigaldas mõlemal korral kinnitustele ja tõmbluku kelgule kaitsed. Teise puhastamise tulemusena pesuvahendi lõhn eemaldus ning kinnitustele uusi kahjustusi ei tekkinud. Komisjonile esitatud fotodelt on näha kinnituste kahjustused. Komisjon järeldab, et kuna poolte kinnitusel teise puhastuse järgselt uusi kahjustusi ei tekkinud, said need kahjustused tekkida vaid esimese puhastuse käigus. Teise puhastamise tulemused tõendavad asjaolu, et kaupleja saab tehnoloogia järgimisega tagada oma töö nõuetele vastavuse, samuti asjaolu, et esimesel puhastamise kaupleja nõudeid ei järginud.

Kaupleja selgitas, et nõopide kahjustumise osas ta vastutust ei kannu, kuna nõopidele ei ole võimalik rakendada sama kaitset nagu lukkudele. Kaupleja nõöpe puudutav tingimus sisaldub kaupleja teenuse tüüptingimustes, kaupleja on tingimused teinud kättesaadavaks oma veebilehe kaudu ja väljatrükituna vastuvõtulettide juures.

Komisjon selgitab, et kui kaupleja soovib oma väites tugineda tüüptingimustele, peavad need tingimused olema lepingu osaks. VÕS § 37 lg 1 kohaselt on tüüptingimused lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Kauplejal lasub kohustus tõendada, et tema tüüptingimused, sh nõopide osas vastutuse puudumise tingimus, olid tarbijaga sõlmitud töövõtulepingu osaks. Kaupleja ei ole komisjonile VÕS § 37 lg-s 1 toodud asjaolu tõendamiseks esitanud ühtegi tõendit, seetõttu jätab komisjon kaupleja nõopide osas vastutuse puudumise väite arvestamata.

Komisjon tuvastas, et kaupleja tekitas puhastuse käigus tarbija jopele kahjustusi ja et kaupleja on nende kahjustuste eest vastutav. Tarbija väitel peab ta kandma jope nõopide ja kinnituste välja vahetamisel lisakulu, mille suuruseks on tarbija hinnangul 100 eurot.

Komisjon nõustub tarbijaga, et asjaolude kohaselt tekkis tarbijal kaupleja vastu jope korda tegemiseks kantavate kulude hüvitamise nõue. Tarbijal on õigus kauplejalt VÕS § 132 lg 3 kohaselt asja kahjustamisel nõuda kahjuhüvitist, milline hõlmab eelkõige asja parandamise mõistlikke kulusid. Kulude suuruse tõendamise kohustus lasub tarbijal, kuid tarbija ei ole oma

kulude suurust tõendanud.

Komisjon tuvastas interneti vahendusel leitud teenuse hindade alusel, et tarbijale vajamineva teenuse hind koos materjaliga on keskmiselt 50 eurot. Komisjoni hinnangul vastab see summa parandamise mõistlikele kuludele. Komisjon rahuldab tarbija kahjuhüvitise nõude summas 50 eurot, ülejäänud ulatuses jätab rahuldamata.

Tarbija töövõtulepingust taganemise nõue. Tarbija saab töövõtulepingust taganeda kaupleja poolt lepingutingimuse olulise rikkumise korral (VÕS § 647, § 116). Tarbija andis kauplejale jope puhastamiseks, tarbija ei ole teatanud, et jope puhastamine ebaõnnestus. Tarbija kinnitusel oli jopel juures pesuvahendi lõhn, millise kaupleja eemaldas teistkordsel puhastamisel. Muus osas jope puhastamine õnnestus. Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolset olulist lepingutingimuse rikkumist, mistõttu ei ole tarbija lepingust taganemise nõue põhjendatud. Komisjon jätab selle nõude rahuldamata.

Komisjon rahuldab tarbija nõuded osaliselt kahju hüvitamise nõude osas.

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/