

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-09180  
Otsuse kuupäev 01.11.2025  
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija  
Kaupleja Osaühing Interalia (10551468)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 300 eurot ja teenustasu 27 euro tagastamine

### **Resolutsioon:**

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 227 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 kauplejale 07.06.2025 üle puhastamiseks 4 tekstiilkardinat ja maksis teenuse eest 27 eurot. Tarbija sai kardinat puhastusest kätte 11.06.2025, nende paigaldamisel selgus, et kardinat on rikutud, kardinat olid välja veninud ja lohisesid mööda maad, kortsus, tugevad voldid sees, hooldusjuhendite sildid olid kokku sulanud. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni, mille kaupleja lükkas tagasi. Kaupleja selgitustel pöördus tarbija Mustamäe teeninduspunkti, kus osutatakse vaid pesuteenust, kaupleja pesi kardinaid tarbija nõusolekul. Tarbija ei nõustunud kaupleja selgitusega, kuna kaupleja ei teatanud talle neid asjaolusid kardinade vastuvõtmisel. Tarbija hinnangul on kardinat rikutud ja neid ei saa enam kasutada. Kardinat on ostetud 2021.a hinnaga 409,92 eurot, tarbija nõuab kauplejalt kardinade väärtuse hüvitamist.

Tarbija soovib töövõtulepingust taganeda ja tagasi saada teenustasu 27 eurot ning kahju hüvitamist kardinade väärtuses 300 eurot, tarbija rahaline nõua kokku on 327 eurot.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja tugines komisjonile antud vastuses komisjoni

eelselt tarbijale väljastatud seisukohale. Kaupleja selgitas siis, et osutab Mustamäe PesumajaPlus teeninduses pesumajateenust, keemilist puhastust pakub kaupleja Rocca Al Mare ja Maakri keskustes. Kaupleja peseb kardinaid üksnes kliendi nõusolekul, see teave on toodud ka hinnakirjas. Tarbija jättis kardinaid kaupleja juurde, kaupleja järeldas, et sellega on tarbija andnud kardinate pesemiseks nõusoleku. Kaupleja teenuse üldtingimused on vastuvõtulaua klientidele näha ja lugeda. Kaupleja on nõus teostama ekspertiisi, kui selleks on vajadust.

### **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 osutamise 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 võib nõuda kahju hüvitamist ning p 4 alusel lepingust taganeda.

Tarbija väitel muutusid tema kardinate mõõdud kaupleja osutatud teenuse käigus, kardinaid on välja veninud, need on kahjustatud ja oma väärtuse täies ulatuses kaotanud. Tarbija on seisukohal, et kaupleja oleks pidanud tarbijale kardinate vastuvõtmise ajal teatama, et ta saab üksnes kardinaid pesta, kuna selles teeninduspunktis keemilist puhastust ei teostata. Tarbijale oli see asjaolu teadmata. Tarbija ei näinud seda teavet teeninduspunktis ega ka kaupleja kodulehel. Kaupleja viitas oma seisukohas teenuse üldtingimustele, kuid ka neis puudub teave, et Mustamäel osutatakse üksnes pesumaja teenust. Tarbija ei nõustu kaupleja väitega, et tarbijal oli teeninduspunktis võimalus üle lugeda vastuvõtulaua olevad üldtingimused, kuna kauplejal ei ole kohane eeldada, et tarbija loeks kohapeal läbi tingimuste viis lehekülge. Kaupleja esitas komisjonile teenuse üldtingimused, kuid need ei lange kokku kaupleja kodulehel olevate tingimustega. Tarbija on seisukohal, et kaupleja on vastutav kardinate kahjustamise eest.

Kaupleja väitel ei vastuta ta kardinate kahjustamise eest seetõttu, et kaupleja oli teinud tarbijale kättesaadavaks teabe selle kohta, et Mustamäe teeninduspunktis osutatakse vaid pesuteenust. Tarbija oli nõus, et tema kardinaid pestakse.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel nii seadustest kui 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. Sama tõendamise kohustus lasub ka tarbijavaidluste menetlusosalistel. Komisjoni hinnangul ei ole pooled osasid oma väiteid tõendanud.

Komisjon hindab esmalt, et kas esinesid tarbija poolt töövõtulepingut taganemise alused. Lepingust taganemine on lubatud üksnes siis, kui teine lepingupool on oma kohustust oluliselt rikkunud (VÕS § 116).

Asjaolude kohaselt on keskne vaidlusküsimus selles, et kas tarbija poolt puhastusse toodud

kardinaid võis üldse pesta. Kangamaterjali hooldustingimused määrab tootja ning kardinatate puhastamise pidi toimuma vastavalt tootja hooldusjuhendile.

Tarbija selgitustel oli kardinatel hooldusjuhend olemas, see sai pesuteenuse käigus kahjustada. Kuid tarbija ei avalda komisjonile, millist hooldusviisi tootja lubas. Kaupleja ei teatanud samuti komisjonile, millist hooldusviisi oli tootja lubanud kasutada. Kaupleja selgitustel ta ei vastuta kardinatate pesemisel nende säilimise eest, selline tingimus on toodud kaupleja üldtingimustes. Kuna antud juhul jättis tarbija oma kardinad pesuteenuse osutamiseks kauplejale, siis oli tarbija nõus kandma ka sellise teenuse osutamise tagajärgi.

Komisjon selgitab, et tootja hooldusjuhendi täitmine oli mõlemale lepingupoolele kohustuslik, see on seotud mõlema hoolduskohustusega. Tarbijal oli võimalus enne kardinatate kauplejale üleandmist endal kindlaks teha, milline on lubatud tootja hooldusviis ja selle järgi sobiv puhastusteenuse pakkuja otsida.

Hoolduskohustust pidi täitma ka kaupleja. Kaupleja osutab professionaalset puhastusteenust, kauplejale on teada, milliseid hooldusviise ta kasutab ja milline on erinevate hooldusviiside ja kasutatavate puhastusmaterjalide mõju erinevatele materjalidele. Kaupleja ei teatanud ega tõendanud komisjonile, millist hooldusviisi tootja lubas ja millist viisi ta tarbija kardinatate suhtes kasutas. Kaupleja ei selgitanud, milline oli tema valitud puhastusviisi mõju kardinamaterjalile.

Kaupleja teeninduspunktis vastuvõtjana töötav töötaja on kaupleja esindaja, kellel lasub kohustus täita teavitamiskohustust. Kaupleja esindaja oli kohustatud tutvuma tootja hooldusjuhendiga ning tuvastama, kas tootja lubab nende materjalide pesemist. Juhul kui tootja pesemist ei lubanud, lasus kauplejal kohustus tarbijale selgitada tootja keeldu ning kardinatate pesemisel selle mõju kardinamaterjalile. Kauplejal lasus kohustus teatada tarbijale kui lepingut sõlmivale teisele poolele kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärki arvestades äratuntav oluline huvi (VÕS § 14 lg 2). Asjaolude kohaselt kaupleja seda ei teinud.

Kauplejal lasus kohustus tagada tarbijakaitseseaduse §-s 3 toodud tarbija põhiõigused, millise punkti 1 kohaselt on tarbija õigus nõuda ja saada teenust, mis vastab nõuetele, mis on ohutu ka tarbija varale ning punkti 2 kohaselt on tarbijale õigus saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet teenusega seotud riskide kohta. Tarbija kinnitusel ta sellist teavet kauplejalt ei saanud.

Kaupleja ei ole tõendanud, et ta täitis lepinguelse teabe ja tarbija põhiõigustesse kuuluva teabe tarbijale teatavaks tegemise kohustust. Kaupleja teavitamiskohustust ei asenda vastuvõtulauale paigutatud mitmete lehekülgedega teenuse üldtingimuste väljatrükk. Õige on tarbija väide, et kaupleja ei saa eeldada, et iga klient loeb kõik need leheküljed läbi ja peab senikaua järjekorda kinni. See ei ole mõistlik.

Komisjon tuvastas, et kaupleja ei teatanud tarbijale kardinatate puhastusse võtmise ajal tootja soovitatud hooldusviisidest ega kardinatate pesemisel selle mõjust materjalile. Tarbija ei saanud teha kardinatate puhastusse andmisel teadlikku valikut. Kaupleja väitel eeldas ta kardinatate pesemiseks tarbija vaikimisi nõusolek, kuna tarbija jättis kardinad kaupleja juurde. Kuid kaupleja ei saa oma teavitamiskohustust ning tarbija võimalikku nõusolekut eeldada tarbija vaikimisega. Antud juhul saanuks kaupleja tõendada oma kohustuse täitmist kasvõi näiteks käsitsi tarbija teenustasu kviitungile kokkulepitud lisatingimuste kandmisega. Kuid komisjonile ei ole esitatud ühtegi

kaupleja kohustuse täitmise tõendit.

Komisjon tuvastas, et asjaoludega leiab kinnitust kaupleja poolt olulises ulatuses lepingust tulenevate kohustuste rikkumine. Komisjon tuvastas, et tarbijal tekkis õigus töövõtulepingut taganeda. Lepingust taganemisel on tarbijal VÕS § 189 lg 1 kohaselt õigus nõuda makstud teenustasu 27 euro tagastamist. Tarbija nõue 27 euro ulatuses on põhjendatud.

Komisjon kontrollib järgneval tarbija kahju hüvitamise nõude põhjendatust. Kahju hüvitamise nõude eelduseks on teise lepingupoole poolt lepingulise kohustuse rikkumine (VÕS § 115 lg 1). Komisjon tuvastas kaupleja poolt lepingulise kohustuse rikkumise, tarbijal on võimalik kahju hüvitamist nõuda.

Komisjon kontrollis tarbija kahju hüvitise nõude suuruse põhjendatust. Tarbija selgitustel ostis ta kardinaid 2021.a hinnaga 409,92 eurot. Tarbija ei esitanud kardinate ostuaja ega hinna kohta tõendit. Tarbija teatas 11.06.2025 kauplejale, et on neid kardinaid varem keemiliselt puhastatud ja probleem siis ei tekkinud. Tarbija väitel ei ole kardinaid enam kasutamiskõlblikud. Ta vähendas kardinate hinda veerandi võrra ning taotleb kauplejalt kardinate väärtuse hüvitamist 300 euro ulatuses. Kaupleja ei ole kardinate kasutamiskõlbmatusele, ostuajale ega hinnale vastuväiteid esitanud.

Antud juhul kardinaid ei hävinenud, vaid neid kahjustati puhastusteenuse osutamise käigus. 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 VÕS § 132 lg 3 kohaselt eelkõige nõuda parandamise mõistlikke kulusid ning võimaliku väärtuse vähenemist. Kui parandamine ei ole võimalik, tuleb hüvitada lg 1 kohaselt. Mõlemal juhul tuleb arvestada asja tegeliku väärtusega kahjustumise hetkel. Kui väärtus on võrreldes uue samaväärse asja väärtusega oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada.

Tarbija ei teatanud komisjonile, mitu korda ta perioodil 2021-2025 kardinaid keemiliselt puhastas. Kuna iga puhastamine vähendab asja väärtust, siis ei olnud kardinate 07.06.2025 seisuga enam uue samaväärse väärtust. Teada ei ole ka seda, millisest materjalist need kardinaid olid ja milline on selle materjali tavaline kasutusaeg. Seega võis lisaks puhastustele kardinate väärtust vähendada ka materjali tavapärase kasutusaaja kestus.

Kõigi asjaolude kohaselt oli kardinate väärtus 07.06.2025 seisuga oluliselt vähenenud. Komisjoni hinnangul vastas nende väärtus 200 eurole. Komisjon rahuldab tarbija kahju hüvitamise nõude osaliselt 200 euro ulatuses.

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/