

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-11893
Otsuse kuupäev 01.11.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja RugLaundry OÜ (17002730)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 300 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 99 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 vaip sai ühest ääres vihma käes märjaks, ta viis järgmisel päeval 01.08.2025 vaiba kauplejale kuivatamiseks ja keemiliseks puhastamiseks. Kaupleja teatas, et ta ei saa seadmetes vaipa kuivatada ega koheselt puhastada, ta saab vaid vaiba kuivama riputada. Tarbija oli nõus ja jättis vaiba kaupleja juurde. Puhastamise ajal kaupleja teatas, et vaibal on kollane plekk ja see ei tule välja, tarbija oli nõus vaiba teistkordse puhastamisega. Tarbija sai vaiba 14.08.2025 akti nr 22313 alusel kätte ja kinnitas kohapeal teenuse õnnestumist. Tarbija avastas kodus, et vaip oli kahjustatud, struktuur oli rikutud, vaibal oli plekk, vaiba aluskihile olid tekkinud hallitustäpid. Tarbija konsulteeris teise puhastusettevõtjaga, kes leidis, et seda vaipa tohib ainult kuivpuhastada, mitte pesta. Tarbija esitas kauplejale vaiba väärtuse hüvitamise nõude, kaupleja vaidles nõudele vastu. Tarbija ostis vaiba 2018.a Soomest hinnaga 300 eurot.

Tarbija soovib, et kaupleja maksaks talle hüvitust 300 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastus. Kaupleja selgitustel ta ei vastuta puhastustulemuste eest, kuna puhatusse antud vaip oli juba varasemalt tugevalt läbimärgunud, tarbija ise oli tegevusetu,

tarbija sõnul ta ei kuivatanud vaipa kohe kodus, vaid tõi selle kauplejale alles järgmisel päeval, tarbija ei andnud kauplejale vaibaga seotud teavet. Kuna vaip anti kaupleja üle kahjustustega, ei vastuta kaupleja puhastamise tulemuste eest.

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 võib nõuda kahju hüvitamist.

Tarbija väitel märgus vaiba üks ots vihma käes. Ta oleks soovinud selle samal päeval selle puhastamiseks üle anda, kuid kuna oli juba õhtune aeg, siis lükkus kauplejale andmine järgmisele päevale. Tarbija ei nõustu, et vaip oli läbimärg, see oli tegelikult vaid ühest küljest niiske. Tarbija kinnitusel kaupleja teatas temale, et kauplejal on tööde järjekord ja seetõttu ei saa vaipa kohe puhastada, samuti ka, et vastuvõtupunktis ei ole kuivatusseadmeid. Tarbija hinnangul oleks kaupleja siiski pidanud vaiba koheselt nõuetekohaselt kuivatama, kuid kaupleja seda ei teinud. Tarbija ei pidanud kauplejale teatama vaiba materjali ega puhastusviiside andmed. Kaupleja kasutas ebaõiget puhastusviisi, see põhjustas vaibale pleki tekkimise ning hallituse. Tarbija ei nõustu kaupleja järeldusega, et kuna ta võttis vaiba ilma pretensioonideta vastu, siis ta ei saa hiljem enam mingeid pretensioone esitada. Tarbija pretensioonide esitamise õigus tuleneb seadusest. Kaupleja kahjustas tarbija vaipa, tarbijal on õigus kauplejalt nõuda väärtuse hüvitamist.

Kaupleja väitel ei vastuta ta vaiba kahjustamise eest. Tarbija ei teatanud kauplejale, millisest materjalist vaip on. Siidvaipade jaoks kasutab kaupleja eraldi õrnemat käsitlust. Tarbija vaip oli juba tuues tugevalt märgunud, seetõttu ei olnud mõistlik ega võimalik rakendada klassikalist siidpuhastust. Kaupleja tegi tarbijale teatavaks teenuse üldtingimused, need on trükitud tarbijale 01.08.2025 vaiba vastuvõtmisel antud aktis nr 22313. Tingimuste kohaselt ei vastuta kaupleja puhastamise tulemuse eest, kui vaibal on liimitud alus, hallitusplekid, eelnevalt kahjustatud kiud või kui vaip on eelnevalt pestud muul viisil. Kaupleja teab, et seda vaipa ei võinud märgpuhastada ega veega töödelda, kuid just sellises läbimärgunud seisus andis tarbija vaiba üle. Kaupleja püüdis taastada vaiba algset välimust ning visuaalselt see paranes.

Komisjon selgitab pooltele tootja hooldusjuhendi osas järgnevat. Kuigi mõlemad pooled eitasid oma huvi tootja hooldusjuhendi vastu, on selle juhendi täitmine mõlemale lepingupoolele kohustuslik, see on seotud mõlema hoolsuskohustusega. Tarbijal oli asja omanikuna võimalus enne vaiba puhastusse andmist endal kindlaks teha, milline on lubatud tootja hooldusviis ja selle järgi valida sobiv puhastusteenuse pakkuja. Hoolsuskohustust pidi täitma ka kaupleja. Kaupleja osutab professionaalset puhastusteenust, kauplejal on kohustus teha kindlaks, milline materjal puhastusse toodi ning millised on tootja hooldusjuhendi nõuded. Kaupleja lasub ka kohustus vajadusel selgitada tarbijale puhastusviise ning leppida tarbija valitavas puhastusviisis kokku.

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 kontrollib tarbija kahju hüvitamise nõude põhjendatust. Kahju hüvitamise nõude eelduseks on teise lepingupoole poolt lepingulise kohustuse rikkumine (VÕS § 115 lg 1).

Riigikohus on korduvalt selgitanud, et kahju hüvitamise nõude esitamisel peab nõude esitaja, kelleks on antud juhul tarbija, tõendama kõiki kahju hüvitamise eeldusi. Lisaks kaupleja lepingulise kohustuse rikkumisele tuleb tõendada ka, et tarbijale tekkis 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).

Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija vaipa ei võinud märgpuhastada. Tarbija heidab kauplejale ette ebaõige puhastusviisi kasutamist, milline kahjustas vaipa. Kuid asjaolude kohaselt ei teinud vaipa esimesena märjaks kaupleja, seda tegi tarbija ise. Kaupleja väitel oli vaip üleandmise hetkel läbimärg, tarbija väitel vaid niiske. Tarbija ei ole teatanud, et kas ta asus kodus koheselt vaipa kuivatama ning kas ta riputas vaiba koheselt kuivama selliselt, et märg osa oli allpool. Tarbija kirjelduse kohaselt tegi ta vaiba kaupleja juures lahti ja näitas märgumise kohta. Seega oli vaip tuues kokku pandud ja sellisel juhul kandus niiskus või vesi ka vaiba ülejäänud osale. Vaiba materjalide kahjustamiseks piisab ka sellest. Tarbija heidab kauplejale ette, et pärast puhastust muutus vaiba struktuur, kuid ühegi tõendiga ei ole tõendatud, et kauplejale üleandmise hetkeks ei olnud märgunud vaiba struktuur juba muutunud. Komisjon järeldab, et kui tarbija tõi vaiba kaupleja juurde, siis oli vaip juba märgumise tõttu kahjustunud. Tarbija ei tõendanud vaiba struktuuri muutumise osas põhjuslikku seost. Komisjon ei tuvastanud vaiba struktuuri muutuse etteheite osas kaupleja poolset rikkumist.

Tarbija etteheite kohaselt oli vaiba aluskiht kaetud hallitustäppidega, hallituse tekkimise eest vastutab kaupleja. Tarbija tõendab hallituse tekkimist fotodega. Komisjon nõustub tarbijaga. Pooled ei vaidle, et kaupleja tegi tarbijale vaiba vastuvõtmisel teatavaks oma tüüptingimused, nende p 2 kohaselt ei võta kaupleja puhastamiseks vastu hallitusega vaipa. Kuna kaupleja võttis tarbijalt kuivatamist ja puhastamist vajava vaiba 01.08.2025 vastu, siis järelikult sellel ajal ei olnud vaiba aluskihil hallitust olemas. Kui vastuvõtmise ajal oleks hallitust olnud näha, siis oleks kaupleja tingimuste p 2 alusel keeldunud vaiba vastuvõtmisest. Asjaoludega leiab kinnitust, et hallitus pidi tekkima ajal, mil vaip oli kaupleja valduses, kaupleja vastutas sellel perioodil tarbija vaiba säilimise eest. Kaupleja ei ole selgitanud ega tõendanud, et tema valduses olemise ajal ei saanud vaibale hallitust tekkida. Komisjoni hinnangul vastutab kaupleja vaiba aluskihile hallitustäppide tekkimise eest ja sellega vaiba kahjustamise eest.

Komisjon ei nõustu tarbija esitatud kahju hüvitise suurusega. Antud juhul vaip ei hävinenud, vaid seda kahjustati aluskihile tekkinud hallitustäppidega. Vaiba 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. 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 ostis vaiba 2018.a hinnaga 300 eurot. Selle vaiba väärtus oli VÕS § 132 lg 3 mõttes kauplajale üleandmise hetkeks vähenenud kahe asjaolu tõttu: 1) vaip oli olnud kasutuses 7 aastat, komisjoni hinnangul vähenes vaiba väärtus kasutusaja tõttu 34% ulatuses, vaiba vähenenud väärtus oli 198 eurot; 2) vaiba vihma käes märgumine ja sellega kaasnenud materjali muutused vähendasid vaiba väärtus 198 eurot veel 50% ulatuses 99 euro võrra.

Tarbija kahju hüvitamise nõue on põhjendatud 99 euro ulatuses, komisjon rahuldab tarbija nõude osaliselt selles summas. Ülejäänud ulatuses ei ole tarbija nõue põhjendatud.

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/