

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-10566
Otsuse kuupäev	05.11.2025
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	OÜ Marula Clean (17120636)
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine summas 1440,48 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija andis 08.05.2025 kauplejale puhastamiseks naiste parka ja meeste jope ning tasus teenuse eest 56.- eurot.

Naiste jope on ostetud 05.09.2021 hinnaga 899,99 eurot. Meeste jope on ostetud 18.11.2023 ja see maksis 484,49 eurot.

Joped koju tuues selgus, et meeste jope oli pesemata ja naiste jopel olid taskul kahjustused.

Kaupleja pakkus jopede uut puhastust.

Tarbija ei jäänud rahule ka teistkordse puhastuse tulemusega. Tarbija hinnangul on naiste jope tasku jäädavalt rikutud (tundub, et kahjustatud mõne ainega). Meeste jopel on kahjustada saanud varruka kangas ja õmblused.

Kaupleja seisukohaga, et tasku kahjustus on tekkinud mehaanilise hõõrdumise tagajärjel (nt turvavöö autos või käekott), tarbija ei nõustu.

Tarbija väitel kontrollis jope puhastusse viies väga põhjalikult mõlema jope seisukorrad üle ning ei viidanud kordagi mitte ühelegi asjale, et kuskil on mingi kangas katki.

Tarbija soovib mõlema jope ostuhinna hüvitamist ning teenustasu tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kliendi poolt nimetatud kahjustused ja defektid ei ole põhjustatud keemilisest puhastusest. Teenus on osutatud täielikult vastavalt nõuetele ja tööstuses kasutatavatele meetoditele.

Hea tahte märgiks pakuti kliendile tasku kulunud koha töötlemist spetsiaalse värvi taastamise vahendiga. Värviga taastamine aga ei andnud soovitud tulemust, kuna kahjustus on seotud materjali kulumisega.

Teise jope puhul leiab klient, et ka see on rikutud, kuna sulleosakesed tulevad õmblustest välja. Tegemist on toote konstruktsiooni eripäraga: tootmisel ei ole kasutatud eraldi sisekotte täidise jaoks ning seetõttu võib puhastuse või pesu käigus täidis osaliselt väljuda läbi õmbluskohtade nõelatorkeaukude.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud töövõtulepingu riidesesemete puhastamiseks. Väidetavalt said puhastusteenuse halva kvaliteedi tõttu asjad kahjustada ja muutusid kasutamiskõlbmatuks.

Tarbija esitatul alusel ei olnud esemetel enne nende puhastusse andmist kahjustusi. Kaupleja väitel on ühel riidesesemes märgis, et see on kergesti kuluvast materjalist.

Esitatud fotode põhjal on võimalik, et tegemist on paljukasutatud ning kulunud esemetega. Ühe eseme materjal on selline, et soojustuse suled tungivad sellest osaliselt läbi. Kaupleja vastuse kohaselt on see antud toote omadus, mitte puhastusteenuse puudus. Esitatud fotodel on näha ka veninud/hargnenud õmblused. Asjade värvust võib oluliselt mõjutada foto kvaliteet, kuid esitatud fotodel tunduvad need luitunutena. Arvestades ühel tootel olevat märgist, et see kulub kergesti, ei ole tegemist vastupidava ega seega ka pikaajaliselt kasutatava tootega. Kui toode on nii valmistatud, siis ei vastuta selle eest toote puhastaja vaid tegemist on toote valmistamisviisist tuleneva omadusega. Kokkuvõttes ei ole eluliselt usutav, et kõik viidatud puudused on puhastamise tagajärg. Asjaolusid arvestades ei ole enam võimalik koguda uusi usaldusväärseid tõendeid.

Komisjon ei saa rajada otsust üksnes poolte ütlustele, kui need on vastuolus ja tegelike asjaolusid ei saa tuvstada. Nii kohtus kui vaidluste kohtueelse lahendamise korral rakendub analoogia korras TSMS § 230 lg 1, mille kohaselt pool peab enda esitatud asjaolusid tõendama. Antud juhul ei ole kõigi esitatud väidete ja tõendite pinnalt kogumis avaldaja väited eluliselt usutavad ega tõendatud. Nõude summa on uute asjade väärtus, esitatu põhjal olid asjad enne kaupleja valdusse andmist kasutatud ja määrdunud. Seda arvestades on nõude summa isegi, kui eeldada tarbija esitatud väidete õigsust, ebareaalne.

Nõude summa väljaselgitamine on asjaolusid arvestades keeruline ja võib olla suurem kulu, kui on nõue.

Tarbija nõuab kahjuhüvitisena esemete ostuhinna hüvitamist. Esitatu väidete alusel ei olnud esemed uued, tegemist oli kasutatud ja määrdunud esemetega. Kasutatud riietusesemeid on võimalik osta (Realiseerimiskeskusest, Humanast) väga madala hinnaga.

Hinnates poolte esitatud asjaolusid ja tõendeid ei ole eluliselt usutav ei see, et enne puhastamist oli tegemist uueväärsete asjadega ega see, et asjade väärtus oli ca 1400 eurot.

Komisjoni hinnangul on võimalik, et vaidlusaluste rõivaste hind on alla 30 euro. Kui asja väärtus on alla 30 euro, oleks see alus avalduse menetluse lõpetamiseks vastavalt TKS § 47 lg 3 p 4. Kuna asja väärtuse kohta ei ole usaldusväärseid tõendeid, siis menetlust ei lõpetata.

Esitatud avaldus jääb rahuldamata tõendamatus tõttu. Kaupleja ei ole esitatu põhjal kohustist rikkunud (VÕS § 100) ega avaldajale kahju tekitanud. Esitatud nõude summa on tõendamata. Avaldajal puudub kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1 p3).

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/