

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/25-13710
Otsuse kuupäev	26.11.2025
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Sunco Pesumaja OÜ (14958445)
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine summas 300.- eurot

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale hüvitama kahju summas 300 eurot.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Kaupleja andis 22.08.2025 kauplejale puhastamiseks tootjafirma Parajumpers jope.

Puhastuse käigus andis jope nahkdetail värvi. Kaupleja proovis jopet uuesti pesta, kuid jope puhtaks ei läinud.

Tarbija nõudis kauplejalt kahju hüvitamist või rahuldavat kokkulepet.

Kaupleja tegi tarbijale ettepaneku, et viimane ostaks uue samaväärse jope ja kaupleja hüvitaks ostutšeki alusel osa selle maksumusest. Tarbija leidis, et ettepanek ei olnud mõistlik ega vastanud tegeliku kahju ulatusele.

Kaupleja ei näinud endal vastutust, kuid nõustus pakkuma edaspidiseks -25% hinnasoodustust.

Tarbija lükkas pakkumise tagasi muu hulgas põhjendusel, et kaupleja ei hoiatanud võimalikest riskidest, mis on seotud hooldusjuhendi puudumisest ega teavitanud, et sellisel juhul langeb vastutus kliendile.

Menetluse käigus jäi kaupleja oma esialgse pakkumise juurde teha tarbijale oma pesumaja hinnakirjas -25% allahindlust.

Tarbija jäi oma nõude juurde hüvitada kahju summas 300.- eurot

Tarbija selgituse kohaselt ei ole jope ostudokumenti alles ja täpne ostuaeg ei ole tarbijal meeles. Reaalne kasutuses olnud aeg on kuni 5 aastat, jope hind ostes jäi alla 1000.- euro.

Kaupleja seisukoht:

Ei saa nõustuda, et tegemist on ebakvaliteetse teenusega, pigem on tegemist varem kahjustada saanud või oma aja ära elanud detailiga ja see ilmnes meie puhastuses.

Jopel oli pärast hooldust kahjustus ühel jope poolel. Kui meie töövõtted oleks rikkunud nahkdetaili, siis oleks see rikutud mõlemalt poolt. Kuna jope on siiski üle 5 aasta vanune, siis paratamatult võib kuskilt midagi järgi andma hakata.

Juhul kui klient toob pesumajja eseme ilma hooldusjuhisteta või tingmärkideta, mis antud juhul ka nii oli siis jääb vastutus kliendile. Antud informatsioon on kliendile edastatud ja selle jaoks on meil ka kassa kõrval vastav informatsioonileht.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid töövõtulepingu.

Esitatu põhjal on riietuse puhastuse käigus kahjustada saanud. Kahjustuse tekkimine on esitatud asjaolude ja fotodega tõendatud.

Kaupleja väidab, et tal ei ole vastutust tekkinud kahju eest, kuna asjaga koos ei esitatud puhastusjuhiseid, vastav juhiseid tootel oli kulunud. Kaupleja väitel oli kahju tekkimine paratamatu – kui mitte selle puhastuse käigus, siis järgneva puhastuse käigus. Sellest tulenevalt oli kahju tekkimine kauplejale ettenähtav.

Kaupleja rakendab tüüptingimust, mis välistab kaupleja vastutuse kahju tekitamise korral, kui esemel olev puhastusjuhiseid on loetamatu, kuigi kaupleja on väitnud, et talle on selline ese teada ja tal on oskus seda puhastada. Kaupleja on kinnitanud, et on sarnaseid esemeid puhastanud ja ta tunneb neid.

Kaupleja kasutatav vastutust välistav tüüptingimus on vastuolus VÕS § 42 lg 1, mis sätestab, et tüüptingimus on tühine, kui see lepingu olemust, sisu, sõlmimise viisi, lepingupoolte huvisid ja teisi olulisi asjaolusid arvestades kahjustab teist lepingupoolt ebamõistlikult, eelkõige siis, kui tüüptingimusega on lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaalu teise lepingupoole kahjuks oluliselt rikutud. Ebamõistlikku kahjustamist eeldatakse, kui tüüptingimusega kaldutakse kõrvale seaduse olulisest põhimõttest või kui tüüptingimus piirab teise lepingupoole lepingu olemusest tulenevaid õiguseid ja kohustusi selliselt, et lepingu eesmärgi saavutamine muutub küsitavaks. Tüüptingimuse tühisust ja sellega seotud asjaolusid hinnatakse lepingu sõlmimise aja seisuga.

Puhastusse antavatel kasutatud asjadel ei ole sageli puhastusjuhiseid säilinud. Harilikult on rõivaste materjal ja omadused teenuseosutajale teada, kaupleja on kinnitanud, et see oli nii ka antud juhul. Kui teenuseosutaja hinnangul on risk, et asja puhastamisel muutub see kasutamiskõlbmatuks, tuleb klienti sellest hoiatada viisil, et see on kliendile üheselt mõistetav ja arusaadav. Antud juhul

möönis kaupleja puhastamise käigus sellise kahju tekkimist, mis antud juhul tekkis. Kaupleja on tegutsenud raske hooletusega VÕS § 104 tähenduses. Kaupleja oleks pidanud riskist teades seda vältima või klienti riskist teavitama.

Kaupleja esitatud vastuväited avaldusele on üldsõnalised. Kaupleja ei ole esitanud vastuväidet sellele, et kahjustus on selline, et asja sihtotstarbeline kasutamine ei ole enam võimalik. Samuti ei ole kaupleja tõendanud, et esitatud nõude summa ei ole õige.

Analoogia korras kohaldatakse vaidluste kohtueelsel lahendamisel tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1 sätestatud põhimõtet, et pool, kes mingile asjaolule tugineb, peab seda tõendama. Antud juhul on kaupleja esitatudväited ja asjaolud tõendamata.

Kaupleja kohustise rikkumine on tõendatud (VÕS § 100). Tarbijal on alus esitada kaupleja vastu kahju hüvitamise nõue (VÕS § 100, 115). Kaupleja on rikkunud VÕS § 641 lg 1 - puhastusteenuse osutamisel ei või teenuseosutaja kahjustada asja, mida puhastatakse.

Tarbijale tekkinud kahju hüvitamine on rikutud sätte kaitse-eesmärgi kohane. Tekkinud kahju on tõendatud ja see on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega, kaupleja tegevuseta ei oleks kahju tekkinud.

Kaupleja vastutust välistavaid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole esitatud. Nõude summa vastab VÕS 127 lg 1, mille kohaselt tuleb kahjustatud isik asetada olukorda, milles ta oleks olnud, kui kahju ei oleks tekitatud.

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/