

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-11139
Otsuse kuupäev 27.11.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Osaühing Beno Rent (12644895)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 132.- eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija andis kauplejale puhastamiseks Karen Millen kleidi. Kleit sai puhastuse käigus kahjustada, osad suled olid lahti tulnud.

Kaupleja parandas kleiti, kuid tarbija ei jäänud paranduse kvaliteediga rahule - suled on poole lühemad ja oluliselt hõredamad, õmblused lokivad.

Tarbija hinnangul on kleit rikutud ning ta soovib selle ostusumma 132.-€ hüvitamist.

Tarbija leiab, et kaupleja tegevus ei ole olnud piisav kahju hüvitamiseks ega olukorra lahendamiseks. Tegemist on piduliku rõivaga, mille visuaalne terviklikkus ja esteetiline väärtus on olulised.

Kleit on tellitud e-poest 29.11.2024a.

Kaupleja seisukoht:

Kliendi kleit võeti keemilisse puhastusse vastavalt tootja hooldusjuhendile, millel oli selgelt märgitud, et keemiline puhastus on lubatud.

Loodusliku päritoluga materjalide – näiteks jaanalinnusulgede – kvaliteet võib olla ebahühtlane, kuna see sõltub nende bioloogilistest omadustest. Selliste materjalide puhul on keeruline kehtestada ühtseid kvaliteedistandardeid ning isegi sarnaste toodete vahel võib esineda

märgatavaid erinevusi vastupidavuses ja struktuuris. Keemiline puhastus on siiski masinprotsess, kus isegi kõige hoolikama käsitluse korral võivad teatud dekoratiivsed elemendid – nagu eriti õhukesed või mitte piisavalt kinnitatud suled – saada kahjustada.

Pärast kleidi puhastamist märkasime ise, et osa sulgedest oli oma kuju kaotanud või katki läinud. Kohe pärast defekti avastamist korraldasime paranduse oma kuludega (väärtuses 65 eurot), et taastada kleidi välimus ja vähendada kliendi võimalikku kahju. Parandus tehti heas usus ja professionaalselt, eesmärgiga pakkuda kliendile parimat võimalikku tulemust.

Kahjuks ei olnud võimalik leida täpselt samasuguseid pikki sulgi, mida kleidi originaalis kasutati, kuna tegemist oli haruldase disainielemendiga. Seetõttu kasutati võimalikult sarnaseid materjale ja kleit anti kliendile tagasi pärast parimat võimalikku taastamist.

Kahjustus ei viita puhastusveale, vaid pigem materjali eripärale, looduslikule varieeruvusele või võimalikule tootmisdefektile (liiga haprad, õhukesed või nõrgalt kinnitatud suled).

Kaupleja järgis kõiki keemilise puhastuse nõudeid, täitis tootja juhiseid, tegutses heas usus ja omal algatusel parandas defekti ning ei ole rikkunud tarbija õigusi ega tegutsenud hooletult.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon on tutvunud tarbija avaldusega ning jätab avalduse rahuldamata. Avalduse järgi nõuab tarbija kauplejalt kleidi maksumuse hüvitamist, sest kleit ei ole enam samaväärne võrreldes enne puhastusse viimist. Avalduse kohaselt nõuab tarbija kleidi maksumuse hüvitamist summas 132 eurot.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude. Tarbija võib võlaõigusseaduse (VÕS) § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- kaupleja on kohustust rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- kaupleja vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandatav;
- tarbijale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Põhimõtteliselt peab kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid

tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 esimese lause järgi tõendama tarbija. VÕS § 103 lg 1 teise lause järgi eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandav, ja kaupleja peab kahju hüvitamise kohustusest vabanemiseks tõendama, et rikkumine oli vabandav.

Põhjusliku seose tõendamine lepingurikkumise ja kahju vahel (VÕS § 127 lg 4) on samuti tarbija ülesanne. Põhjusliku seose tuvastamisel tuleb juhinduda conditio sine qua non põhimõttest, mille järgi ajaliselt eelnev sündmus loetakse hilisema sündmuse põhjuseks, kui ilma esimese sündmuseta poleks ajaliselt hilisemat sündmust toimunud. Selleks saab kasutada elimineerimise meetodit, mille abil jäetakse kaupleja väidetav tegu mõtteliselt kõrvale ja uuritakse, kas kahjulik tagajärg oleks ilma selleta saanud (vt selle ja ka põhjusliku seose kindlakstegemise kohta üldiselt Riigikohtu 26. septembri 2006. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-53-06, p 11).

Tarbija ei ole tõendanud, millist kohustust kaupleja on rikkunud. Kuigi kleit ei vasta enam alapärasele seisundile, ei tähenda see automaatselt kaupleja kohustuse rikkumist. Komisjon võtab arvesse kaupleja selgitusi, mille kohaselt toimub keemiline puhastusprotsess sarnaselt pesumasinale, kus vee asemel kasutatakse spetsiaalset lahustit ning masinprotsess võib eset rikkuda. Kaupleja on selgitanud, et keemilist puhastust teostatakse alati vastavalt tootja poolt määratud hooldusjuhendile. Tarbija ei ole väitnud kaupleja selgitustele vastu.

Seejuures on kaupleja selgitanud, et isegi kõige õrnemal puhastusel võivad ebakvaliteetsed või haprad riideseme osad kahjustuda, mis tuleneb materjali iseärasusest, mitte kaupleja töö kvaliteedist. Komisjon peab kaupleja selgitusi veenvaks.

Kuna komisjon ei ole tuvastanud kaupleja poolt kohustuse rikkumist ning tarbija ei vaidle samuti kaupleja selgitustele põhimõtteliselt vastu, siis ei saa järeldada, et kaupleja oleks kohustust rikkunud, millest kahju tekkis. Kleit sai kahjustada tõenäoliselt põhjusel, et riide kvaliteet ei olnud piisavalt tugev.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/