

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02881
Otsuse kuupäev 10.06.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja OSAÜHING PUHAS PESU (10706617)

Tarbija nõue Kahju hüvitamise nõue summas 150 eurot

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama kahju 120 euro ulatuses.

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 puhastamiseks üle villasest materjalist ülikonna püksid, millised tõmbusid pärast teenuse osutamist kokku ega olnud enam kasutuskõlblikud. Tarbija esitas kauplejale 05.01.2026 pretensiooni ning palus hüvitada ülikonna pükste väärtus 150 eurot. Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu.

Tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks kahju summas 150 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palub see jätta rahuldamata. Kauplejal puudub võimalus iseseisvalt kanga koostist või sobivaid hooldusviise kindlaks teha, seetõttu lähtub kaupleja teenust osutamisel esemete hooldusetikettidele märgitud teabest. Pükste hooldusetiketil märgitud teabest kohaselt oli lubatud eset pesta temperatuuril kuni 40° C. Etiketil oli ka ingliskeelne tekst „Do not wash“, mis viitab pesemise keelule, kuid kaupleja lähtub teenuse osutamisel rahvusvaheliselt standardiseeritud hooldussümbolitest, mitte võõrkeelsetest tekstidest. Kui etiketil on vastuoluline teave, siis selle eest kaupleja ei vastuta. Tarbija peab oma nõudega pöörduma müüja poole, kes kannab hooldusjuhiste eest vastutust.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja valmistama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest tasu. VÕS § 641 lg 1 kohaselt peab töö vastama lepingutingimustele. Lepingutingimuse rikkumisel saab tarbija tugineda VÕS §-i 101 õiguskaitsevahenditele, sh § 101 lg 1 p 3 alusel nõuda kahju hüvitamist.

Tarbija asjaoludel kaupleja töö ebaõnnestus. Kaupleja kasutas pükste puhastamisel ebaõigeid puhastusvõtteid, mille tulemusena tõmbus pükste materjal kokku. Pükste hooldusjuhendil oli selgelt näha kolme olulist märki: materjal (100% wool), temperatuur (40° C) ja hoiatussilt (do not wash). Kaupleja väide, et ta ei pea valdama hooldusjuhendil olevat võõrkeelset teksti, ei ole põhjendatud, ühegi õigusaktiga ei ole kaupleja hooldusjuhendil võõrkeelse teksti arvestamata jätmisest vabastatud. Kui kaupleja arvates olid hooldusjuhendil vastuolulised andmed, oleks kaupleja pidanud tarbijat sellest teavitama. Kuid kaupleja seda ei teinud.

Tarbija selgitustel ei saa ta ülikonna pükse pärast kokku tõmbumist enam kanda, need on täiesti rikutud. Tarbija tugineb VÕS §-le 127 lg 1, mille kohaselt on kahju hüvitamise eesmärk asetada kahjustatud isik olukorda, mis oleks võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise aluseks olevat asjaolu poleks esinenud. Tarbija nõuab seetõttu VÕS § 132 alusel pükste väärtuse hüvitamist. Tarbija tellis endale ülikonna õmblemise ja maksis Mans World OÜ-le 09.12.2024 arve nr 24002568 alusel terve ülikonna eest 598 eurot. Pükste hinnaks oli 150 eurot, selle ulatuses nõuab tarbija kauplejalt väärtuse hüvitamist.

Kaupleja selgitustel lähtub ta puhastusteenuse osutamisel hooldusjuhendil olevast või kliendi poolt eseme vastuvõtmisel antud teabest. Kaupleja on teenuse osutajana kohustatud täitma töö tavapärase professionaalse hoolsusega ning tal on õigus tugineda töö esemega seotud juhistele ja informatsioonile, kui puudub alus arvata, et need on ebaõiged. Kaupleja lähtus pükste puhastusviisi valimisel pükste hooldusjuhendist, mille kohaselt oli ese pestav. Kauplejal puudus põhjus kahelda hooldusjuhendi õigsuses, seetõttu pesi kaupleja puhastusse toodud pükse. Hiljem selgus, et puhastusjuhendil sisaldus vastuoluline informatsioon: ühelt poolt oli kasutatud rahvusvahelist hooldussümbolit, mis lubas pesemist temperatuuril kuni 40° C, teisalt oli samal etiketil ingliskeelne tekst „Do not wash“, mis viitab pesemise keelule. Puhastusteenuse osutaja töötajad, sealhulgas tehnoloogid, peavad oskama tõlgendada rahvusvaheliselt standardiseeritud hooldussümboleid, kuid neilt ei ole võimalik eeldada võõrkeelte oskust. Seetõttu on teenuse osutamisel tavapärane ja põhjendatud lähtuda eelkõige universaalseks kasutamiseks mõeldud hooldussümbolitest. Vastuolulise ja eksitava puhastusjuhendi eest kannab vastutust müüja.

Kaupleja selgitustel ei ole tarbija nõue kooskõlas kaupleja tüüpitingimustega, millised laienevad tarbijaga sõlmitud lepingule. Tarbijal oli võimalus nendega tutvuda. Nendes tingimustes on muu hulgas sätestatud ka maksimaalne hüvitise suurus võimalikku vaidlust silmas pidades, kuid tarbija ei ole oma nõude esitamisel seda arvestanud.

Komisjon leidis asjaolude analüüsimise tulemusena, et tarbija nõue on osaliselt põhjendatud. Tarbija andis kauplejale töövõtulepingu täitmiseks üle oma ülikonna püksid eesmärgiga, et

kaupleja neid puhastaks. Kaupleja kannab töövõtjana töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö valmimiseni (VÕS § 640 lg 2). Kohtupraktika kohaselt laieneb töövõtja riisiko ka temale töö tegemiseks üle antud esemele. Seega vastutas kaupleja temale puhastamiseks üle antud pükste säilimise eest ning oli kohustatud vältima nende kahjustumist kuni töö valmimiseni, töö tarbija poolt vastuvõtmiseni või vastuvõetuks lugemiseni. Asjaoludega leiab tõendamist, et kaupleja ei taganud juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko kehtimise ajal pükste säilimist, puhastusteenuse osutamise käigus tõmbus pükste materjal kokku, püksid olid kahjustatud.

Komisjon ei nõustu kaupleja vastuväitega, et kuigi püksid kahjustusid tema valduses oleku ajal, siis kaupleja ei vastuta selle kahjustumise eest. VÕS § 641 reguleerib töövõtja kohustust teha tööd vastavalt lepingutingimustele. Töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhustest, tellija poolt muretses materjali puudustest, kui töövõtja juhiseid või materjali piisavalt kontrollis (VÕS § 641 lg 3).

Kaupleja kinnitab, et pükstel oli hooldusjuhend ja et kaupleja nägi hooldusjuhendil vastuolulist märgistust: pesemist temperatuuril kuni 40° C ja ingliskeelne tekst „Do not wash“. Sellises olukorras lasus kauplejal kohustus välja selgitada, millisest juhiseist tal tulnuks pükste pesemisel lähtuda. Kuid kaupleja ei pöördunud selgituste saamiseks tarbija poole. Kaupleja ei võtnud ette ka muid meetmeid tegelikult lubatava puhastamisviisi tuvastamiseks. Komisjon ei tuvastanud, et kauplejal esines vastutusest vabastamiseks alus.

VÕS § 641 lg 2 p 5 kohaselt ei vasta töö ei muu hulgas lepingutingimustele, kui tarbijatöövõtulepingu puhul ei ole töö tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest ja arvestades töövõtja poolt töö teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, eelkõige töö reklaamimisel või etikettidel. Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus lepingutingimust, tema puhastusteenus ei vastanud lepingutingimustele.

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

Antud juhul seisnes kahju selles, et puhastusteenuse tagajärjel muutusid püksid kasutamiskõlbmatuteks. Pükste kahjustuse hüvitise osas tuleb lähtuda VÕS § 132 sätetest, mille lg 1 kohaselt on tarbijal õigus nõuda hüvitist uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlike kulutuste ulatuses. Tarbija väitel on hüvitatavaks väärtuseks 150 eurot. Kaupleja esitas väärtuse suurusele vastuväite selgitades, et kaupleja tüüptingimuste kohaselt ei saa väärtus olla nii suur. Kuid kaupleja ei teinud komisjonile teatavaks, millised olid tema tüüptingimused, mis muutusid VÕS § 37 lg 1 kohaselt tarbijaga sõlmitud töövõtulepingu osaks. Kaupleja ei teatanud samuti seda, millises kahju hüvitise suuruses leppisid pooled tüüptingimuste kaudu kokku. Muude andmete puudumisel arvestab komisjon kahjustatud pükste väärtuseks 150 eurot.

Tarbija selgitustel oli ta ülikonna omandanud üks aasta enne puhastusse andmist. Tarbija oli ülikonda kasutanud, pükste osas oli tekkinud puhastamisvajadus, seetõttu tuleb kahjuhüvitise osas kaaluda väärtuse vähenemist (VÕS § 132 lg 1 teine lause). Komisjoni hinnangul oli pükste väärtus uue samaväärse asja väärtusega võrreldes vähenenud 20%, komisjon vähendas tarbija kahjuhüvitist samuti 20% ehk 30 euro võrra.

Tarbija kahju hüvitamise nõue on põhjendatud osaliselt 120 euro ulatuses, komisjon rahuldab tarbija nõude selles 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/