

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05748
Otsuse kuupäev 23.08.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Roosikrantsi Puhastuse OÜ (11506122)

Tarbija nõue Keemilise puhastuse käigus rikutud jope, nõude suurus 295 eurot

Resolutsioon:

1.Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale hüvitama kahju summas 147,50 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 sõlmis kauplajaga 08.01.2026 töövõtulepingu vatiinitäidisega jope puhastamiseks, tarbija tasus jope puhastamise eest 29 eurot. Kaupleja märkis jope puhastusse vastuvõtmisel, et see on kahjustunud ning tugevalt must. Tarbija sai jope kätte 17.01.2026 ning märkas, et jope vatiinitäidis oli kohalt nihkunud ja klompis. Kaupleja puhastas jopet veel kahel korral üritades vatiinitäidist lahti kloppida, tarbija asjaoludel kauplajal see ei õnnestunud, lisaks kahjustusid korduval puhastamisel jope lukud. Tarbija ostis jope 03.12.2023 hinnaga 295 eurot, ta esitas kauplajale jopele tekitatud kahju hüvitamise nõude selle ostusumma ulatuses. Kaupleja keeldus nõude rahuldamisest.

Tarbija soovib, et kauplaja hüvitaks temale jope väärtuse summas 295 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel viidi puhastus läbi vastavalt tootja juhiste üliõrnal pesurežiimil temperatuuril +30 °C ning tootja ette nähtud tingimusi ei rikutud. Kaupleja kinnitab, et sellest lähtuvalt peab ta võimalikuks tootjapoolset puudust, kuna vatiinitäidis

ei olnud toote sees kinnitatud. Seetõttu koondus jope puhastamise käigus vatiin ebaühtlaselt, kaupleja üritas pärast puhastust käsitsi ja trumlis loksutades vatiini ühtlustada. Tarbija nõude suurus ei ole põhjendatud arvestades, et jope oli kasutatud kaks aastat ja toodi puhastusse oluliselt määrdununa.

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 VÕS §-i 101 õiguskaitsevahenditele tugineda, sh § 101 lg 1 p 3 alusel nõuda kahju hüvitamist.

Tarbija asjaoludel jope kahjustus puhastusteenuse käigus, selle eest vastutab kaupleja. Kahjustumine võis toimuda ka seetõttu, et kaupleja kuivatas jopet kuivatis koos pallidega, mis pidid vatiini „lahti klopsima“. Teenuse osutamise tulemusel on jope kvaliteet oluliselt halvenenud ning jope on muutunud kasutuskõlbmatuks, see ei täida enam oma eesmärki ega vasta seisukorrale, milles see enne teenuse osutamist oli. Samuti olid jope lukud tugeva ja korduva töötlemise tagajärjel kahjustada saanud. Tarbija pidi asjatult kolm korda kaupleja juures käima. Kaupleja ei teatanud tarbijale puhastusse võtmise ajal, et vatiin võib klompi koguneda. Tarbija hinnangul on tema nõue kaupleja vastu põhjendatud.

Kaupleja asjaoludel viis ta puhastuse läbi vastavalt tootja juhiste, kaupleja ei põhjustanud kohustuse rikkumisega tarbijale kahju. Kaupleja ei kuivatanud jopet trummlis koos tennisepallidega. Tarbija ei teatanud pretensiooni esitamise ajal jope lukkude kahjustumisest, ta esitas selle etteheite alles komisjonile esitatud avalduses, seega võisid lukud kahjustuda hilisemal ajal. Tarbija kahjunõude suurus ei ole põhjendatud. Samas möönab kaupleja, et ta ei teavitanud tarbijat piisavalt selliste toodete puhastamisega kaasnevatest riskidest.

Komisjon kontrollis tarbija kahju hüvitamise nõude põhjendatust.

Kahju hüvitamise nõuete osas on Riigikohus korduvalt selgitanud (sh lahendid nr 3-2-1-173-12, nr 3-2-1-107-15, nr 2-17-1937), et kahjunõude esitajal (antud juhul tarbijal) lasub kohustus oma nõuet ja selle eeldusi tõendada. Üksnes kõigi eelduste tõendamine võimaldab kahju hüvitamise nõuet tõendada. Riigikohus selgitas, et kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud järgmised eeldused: võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1); võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1); võlausaldajale 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 võlgnikule 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). Riigikohtu selgitustel juhul, kui kasvõi üks eeldus jääb nõude esitaja poolt tõendamata, jääb kahjunõue rahuldamata.

Kahju hüvitamise nõude eelduste kontrollimisel selgus järgmist: kaupleja poolt tarbija jope osas tehtud puhastusteenus pidi vastama lepingutingimustele (VÕS § 641 lg 1). Kaupleja kinnitusel

puhastas ta jopet täpses vastavuses tootja juhistele. Komisjonil puuduvad mistahes tõendid, millised lükkaksid kaupleja selle väite ümber, seetõttu komisjon leidis, et kaupleja ei rikkunud lepingut ja et tema töö vastas lepingutingimustele. Selle alusel ei ole tarbija kahju hüvitamise nõue põhjendatud.

Tarbija asjaoludel kaupleja ei teatanud temale jope puhastusse võtmise ajal, et puhastamisega võisid kaasneda riskid. Kaupleja võttis omaks, et temale olid teada tootja poolt piisavalt kinnitamata vatiinitäidisega toodete puhastamise riskid, kuid kaupleja ei teatanud neist tarbijale.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 3 p 2 kohaselt oli tarbijal õigus saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet teenusega seotud riskide kohta, samuti TKS § 4 lg 1 alusel õigus saada pakutava teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. TKS § 4 lg 2 kohustab kauplejat andma tarbijale enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepinguelse teabe andmise kohustusele. VÕS § 14 lg 2 kohaselt peab lepinguelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav isik teisele poolele teatama kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärki arvestades äratuntav oluline huvi.

Kauplejal lasus TKS § 4 lg 2 ja VÕS § 14 lg 2 alusel kohustus tarbijat teavitada vatiinitäidisega jope puhastamisega kaasnevatest riskidest, kaupleja seda ei teinud.

Tarbija kinnitusel oli tal huvi teada saada, et kas tema jopel võib puhastuse käigus vatiinitäidis kohalt nihkuda ja klompi koguneda. Tarbija kinnitusel juhul, kui ta oleks seda enne jope kauplejale üleandmist teada saanud, oleks ta jätnud jope puhastusse andmata. Järelikult oli tegemist tarbijale olulise teabega. Komisjon tuvastas, et kaupleja jättis seadustest tuleneva teatamise kohustuse täitmata.

Kaupleja rikkus VÕS § 115 mõttes lepingutingimust, kaupleja kohustuse rikkumine ei ole vabandatav VÕS § 103 lg 1 tähenduses. Kuna kauplejale olid kaasnevad riskid teada, oli jopel tekkida võivad kahjustused kauplejale ette nähtavad. Kaupleja rikkumise tuvastamise tulemusena tekkis tarbijal võimalus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist.

Komisjon leidis, et tarbijale tekkis otsene varaline kahju VÕS § 128 lg 3 mõttes, kuna jope vatiinitäidis kogunes puhastuse tagajärjel klompidesse, jope soojapidavus vähenes ning välimus halvenes. Kahju on hõlmatud teavitamiskohustuse kaitse-eesmärgiga VÕS § 127 lg 2 tähenduses, kuna teavitamiskohustuse eesmärk on vältida olukorda, kus tarbija teeb otsuse teenuse kasutamiseks teadmatuses olulistest riskidest. Kahju oli kauplejale ettenähtav VÕS § 127 lg 3 tähenduses, kuna kaupleja teadis kinnitamata vatiinitäidisega toodete puhastamise riskist. Rikkumise ja kahju vahel esineb põhjuslik seos VÕS § 127 lg 4 tähenduses, kuna tarbija oleks riskist teavitamise korral saanud puhastusest loobuda või valida alternatiivse puhastusviisi.

Tarbija nõuab jope ostuhinna hüvitamist summas 295 eurot, komisjon hindab kahju hüvitamise ulatust VÕS § 132 alusel. Tarbijal on õigus nõuda hüvitist uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlike kulutuste ulatuses VÕS § 132 lg 1 kohaselt siis, kui asi on hävinenud või kaotsi läinud. Kui asi on kahjustunud, siis võib VÕS § 132 lg 3 kohaselt eelkõige nõuda parandamise mõistlikke kulusid ning võimaliku väärtuse vähenemist. Mõlemal juhul tuleb

arvestada, et kui asja väärtus oli hävimise või kaotsimineku või kahjustumise hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada.

Komisjon nõustub kaupleja väitega, et tarbija kahju hüvitise nõude suurus ei ole põhjendatud, jopel ei olnud puhastusse andmise ajal 08.01.2026 enam uue samaväärse jope väärtust. Jopet oli kasutatud kaks aastat, jope oli puhastusse andmisel kulunud ja tugevalt määrdunud ning seda oli varem puhastatud. Teadaolevalt väheneb riideesemete väärtus nii kandmise ajal võrra ning iga keemilise puhastuse käigus. Praktikas on riideesemete tavapärane amortisatsioon 20–30% väärtusest aastas ja ning keemiline puhastus vähendab väärtust tavapäraselt 10–20% puhastuse kohta.

Tarbija ei saa nõuda jope ostuhinna täies ulatuses hüvitamist, kuna VÕS § 132 lg 1 kohaselt tuleb arvestada asja väärtuse vähenemist. Komisjon leiab, et jope väärtus oli enne 08.01.2026 puhastusse andmist kasutamise käigus vähenenus ligikaudu 40-60% ostuhinnast, keskmiselt oli väärtus vähenenud 50% summas 147,50 eurot.

Komisjon leiab, et tarbija kahju hüvitamise nõue on põhjendatud osaliselt pooles ulatuses summas 147,50 eurot. Komisjon otsustas rahuldada 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/