TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/26-11181
Otsuse kuupäev	03.11.2026
Komisjoni koosseis	Alar Urm
Tarbija	
Kaupleja	Westmeri pesumaja OÜ (17072920)
Tarbija nõue	Tarbija nõuab kauplejalt 214 euro suuruse kahju hüvitamist. Nõutav summa vastab teki 13. aprilli 2024. aasta ostuarvel märgitud hinnale. Tarbija põhjendab nõuet sellega, et kaupleja rikkus teki puhastamisel. Tarbija väitel teatas ta klienditeenindajale, et tegemist on alpakavillase tekiga, kuid kaupleja kasutas ebasobivat puhastusviisi või liiga kiiret tsentrifuugimist. Tarbija leiab, et kaupleja töötaja ei kontrollinud eseme vastuvõtmisel hooldussildi olemasolu ega tutvustanud talle hooldussildi puudumisega kaasnevaid riske. Tarbija sõnul ei pakutud talle allkirjastamiseks kaupleja kasutatavat omavastutuse kokkulepet. Tarbija on viidanud teki tootja ja teise alpakavillast toodete valmistaja arvamustele, mille kohaselt võidi toodet pesta valel programmil või liiga kiire tsentrifuugimisega. Nimetatud isikute kirjalikke arvamusi ei ole toimikusse esitatud.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.
2. Kaupleja peab tarbijale hüvitama 71,3 eurot.

Asjaolud:

Tarbija andis 2026. aasta juunis kauplejale puhastamiseks teki. Toimiku kohaselt sõlmisid pooled tarbijatöövõtulepingu, mille alusel pidi kaupleja teki puhastama.
Tarbija avalduse kohaselt teatas ta teki üleandmisel klienditeenindajale, et tegemist on alpakavillase tekiga. Tarbija väitel kirjutas klienditeenindaja materjali kohta märkuse ja lisas selle teki juurde. Kaupleja vastuse kohaselt ütles tarbija teenindajale, et tegemist on tavalisest villast esemega, mitte alpakavillase tootega.
Poolte vahel ei ole vaidlust selles, et esemel puudus hooldussilt ning kaupleja puhastas tekki villaprogrammiga. Tarbija avalduse kohaselt teatas kaupleja töö üleandmisel, et puhastamine oli ebaõnnestunud, ning keeldus teenuse eest tasu vastu võtmast. Tarbija hinnangul muutus tekk puhastamise tagajärjel kasutuskõlbmatuks.
Tarbija esitas kauplejale 27. juunil 2026 kirjaliku pretensiooni ja nõudis teki ostuhinna hüvitamist. Kaupleja küsis täiendavalt tarbija telefoninumbrit ning pooled suhtlesid seejärel telefoni teel. Tarbija avalduse kohaselt pakkus kaupleja hüvitisena pesumajateenust, kuid tarbija ei nõustunud

selle lahendusega.
Tarbija jäi 14. juulil 2026 oma rahalise nõude juurde. Kaupleja vastas 15. juulil 2026, et hooldusjuhendi puudumise korral vastutab eseme puhastamise eest omanik ning töötaja süül rikutud või kaotatud eseme eest on kaupleja vastutus piiratud 100 euroga.
Tarbija esitas 16. juulil 2026 avalduse tarbijavaidluste komisjonile. Kaupleja ei nõustunud komisjonile esitatud vastuses tarbija nõudega. Tarbija esitas pärast kaupleja seisukoha saamist vastuarvamuse ja avaldas soovi vaidluse lahendamiseks komisjoni otsusega.
Toimikus oleva 13. aprilli 2024 arve kohaselt ostis tarbija alpakavillase teki hinnaga 214 eurot. Arve tõendab teki liiki ja selle eest tasutud ostuhinda. Toimikus ei ole fotosid teki seisukorrast enne või pärast puhastamist, üleandmis- või vastuvõtudokumenti, esemele lisatud märkmepaberit, puhastusprotsessi andmeid ega asjatundja kirjalikku hinnangut kahjustuse tekkepõhjuse, ulatuse või parandamise võimalikkuse kohta. Samuti ei ole toimikus kaupleja teenusetingimuste teksti ega tõendit selle kohta, kuidas ja millal tingimused tarbijale enne lepingu sõlmimist teatavaks tehti.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei nõustu tarbija nõudega.
Kaupleja vastuse kohaselt teatas tarbija eseme üleandmisel, et tegemist on tavalisest villast esemega, mitte alpakavillase tootega. Sellest teabest lähtudes puhastas kaupleja tekki villaprogrammiga, mida kaupleja peab villaste esemete tavapäraseks ja sobivaks puhastusviisiks. Kaupleja väitel puudus esemel hooldussilt, mistõttu ei olnud võimalik kontrollida toote materjalikoostist ega järgida tootja hooldusjuhiseid. Kaupleja leiab, et osutas teenust professionaalselt ning toimikus puuduvad tõendid selle kohta, et kahjustus tekkis kaupleja hooletuse või ebaõige tegevuse tõttu.
Kaupleja tugineb ka oma teenusetingimustele, mille kohaselt kannab hooldussildi puudumise korral puhastamisega seotud riski eseme omanik. Kaupleja sõnul olid teenusetingimused avaldatud tema veebilehel ja tarbijal oli võimalik nendega enne teenuse tellimist tutvuda.
Kaupleja ei ole toimikusse esitanud vastuvõtudokumenti, töötaja seletuskirja, puhastamisel kasutatud programmi tehnilisi andmeid, teenusetingimuste teksti ega tõendit tingimuste lepingu osaks saamise kohta.

Komisjoni põhjendus:

1. Pooled on sõlminud töövõtulepingu teki puhastamiseks.
2. Tekk muutus teenuse osutamise tulemusena kasutamiskõlbmatuks. Tarbija nõuab teki ostuhinna hüvitamist summas 214 eurot (2024 aastal).
3. Asjakohane säte on VÕS § 641 lg 1 - töö peab vastama lepingutingimustele. VÕS § 641 lg 2 p 5 alusel töö ei vasta lepingutingimustele kui see ei ole tarbijatöövõtulepingu puhul tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada, lähtudes töö olemusest.
4. Alpakavillast tekki puhastusse viies ei pea tarbija arvestama, et see hävib. Puhastusteenust osutav kaupleja peab suutma valida puhastamisviisile osundava etiketita puhastusviisi või keelduma teenuse osutamisest, kui etikett puudub ja kaupleja ei suuda tagada puhastamist ja vältida kauplejale vastuvõetamatut asja kahjustamise riski. Kauplejal on risk, et ta eksib puhastusviisi valikul või võtab puhastada asja, mille materjali või lubatud puhastusviisi kaupleja hindab valesti. Kokkulepe, et kaupleja vabaneb vastutusest täiesti, peab olema

eraldi kokku lepitud.

5. VÕS § 653 kohaselt, kui töö on puuduse tõttu tellija muretsetud materjalis või tellija poolt töö tegemiseks antud korralduse tõttu enne valmimist, kui aga töö tuli vastu võtta, siis enne selle vastuvõtmist, hävinud, halvenenud või muutunud teostamatuks, võib töövõtja lepingu üles öelda ja nõuda tehtud tööle vastavat tasu osa ning nende kulude hüvitamist, mis tasus ei sisaldu. Antud juhul ei olnud materjal ega tekk puudusega. Kaupleja pidi puhastussildita asja vastu võttes otsustama, ka võtab selle vastu või keeldub.
6. Kaupleja ei ole tõendanud, et lepingu osaks on saanud tüüptingimus, mille alusel vabaneb kaupleja vastutusest, kui puhastataval asjal ei ole hooldusjuhist. Esitatu põhjal ei ole see tingimus lepingu osaks saanud ja kaupleja ei vabane selle alusel vastutusest. Kui kauplejal on selline tüüptingimus peab tüüptingimust kaaluma vastavuse suhtes VÕS § 42 lg 3 p 1, mis sätestab, et seadusega vastuolus on tüüptingimus, mille kohaselt välistatakse tingimuse kasutaja seadusest tulenev vastutus või piiratakse seda juhuks, kui põhjustatakse teise lepingupoole surm või kahjustatakse tema tervist, samuti muuks juhuks, kui kahju tekitatakse tahtlikult või raske hooletuse tõttu. Kui puhastusse tuuakse hooldusjuhiseta asi, siis tuleb kauplejal pigem otsustada, kas ta võtab selle puhastamiseks või keeldub. Kaupleja tüüptingimus, millega ta vabastab end igasugusest vastutusest kahju tekkimise korral, välja arvatud süülise kahju tekitamine, on tõenäoliselt vastuolus seadusega.
7. Kaupleja väide, et tarbija esitas teki materjali kohta valeinfo, ei ole tõendatud. Samuti ei ole kaupleja tõendanud, et kahju tekkimine on seotud selle teabega. Kaupleja ei ole selgitanud, mille põhjusel asi hävis, kaupleja on piirdunud õigustavate väidete esitamisega, mis on võimalik kaitsetaktika.
8. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid ega vastuväiteid nõude summale. Siiski ei ole esitatu põhjal tegemist uueväärse tekiga (2-aastat vana, puhastust vajav). Sarnast tekki ei ole võimalik võõrandada uue teki hinnaga, sellise vanusega kasutatud teki väärtus on madalam, kui uue teki hind.
9. Komisjon hindab kahju suurust (nõude summa) tuginedes VÕS § 127 lg 5, mis sätestab, et kui kahju tekitamine on kindlaks tehtud, kuid kahju täpset suurust ei saa kindlaks teha, otsustab hüvitise suuruse kohus. Tarbija nõude summa ei ole asjaolusid arvestades ilmselt õige, sest tegemist ei olnud uue tekiga, kuigi tekkide kasutusiga võib ületada 10 aastat ei ole neid pärast ostmist enam võimalik kaupluses nõutava hinnaga sarnase hinnaga müüa. Komisjoni hinnangul oli tarbija kasutatud ja puhastamist vajava teki hind enne kauplejale üleandmist 71,3 eurot, mis on 1/3 teki ostuhinnast.
10. Kaupleja on kohustist rikkunud, tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude (VÕS § 100, 101 lg 1 p 3). Kaupleja poolt rikutud sätted on VÕS § 641 lg 1 ja 641 lg 2 p 5.
11. Tarbijal on alus nõuda kahju hüvitamist. Kahjusumma on komisjoni hinnangul 71,3 eurot.
12. Tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega (VÕS § 127). Kaupleja valduses oleku aja jooksul asi hävis. Kauplejal oli kohustus asi puhastada ja kauplejal oli risk valida kohane puhastusmeetod ja riisiko sellega eksimise korral. Kaupleja vastutust välistavad või rikkumist vabandavad asjaolud puuduvad.

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/