

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	28-1/19-010771
Otsuse kuupäev	12. veebruar 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Raimo Jõgeva ja Kristina Jerjomina
Tarbija	
Kaupleja	SOL Baltics OÜ, registrikood 10419987
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	12.02.2020
Istungil osalenud isikud	Kirjalik menetlus poolte osavõtuta

Resolutsioon

1. rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal hüvitada tarbijale tekitatud kahju kokku 58 euro ulatuses.

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud ja tarbija nõue

Tarbija on pöördunud 15.12.2019 Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.
Komisjon alustas asjas menetlust 06.01.2020.

Avalduse kohaselt viis tarbija 15.11.2019 keemilisse puhastusse meeste fliisi, mis oli ostetud 13.09.2019 ja mille eest tarbija oli maksnud 169,17 (arvestades allahindlust ja kliendi soodustust) eurot.

Puhastuse käigus said kahjustatud fliisi kapuutsi nõõri metallotsad ja lukkude metallosad.

Tarbija elukaaslane esitas 21.11.2019 kauplejale pretensiooni.

Kaupleja selgitas 04.12.2019 vastuses, et toode on puhastatud vastavalt juhistele ning pesumajas on kirjas, et kaupleja ei vastuta nõõpide, pannalde, vööde, metalldetailide, nahast ja kunstnahast detailide, tõmbelukkude ja õlakute eest. Siiski pakkus kaupleja kapuutsinõõri asendamist Pöörduge tootja poole ja me hüvitame uue kapuutsi nõõri kulu ja paigaldame selle Teie fliisile.

Tarbijat kaupleja vastus ei rahuldanud ning ta nõudis kauplejalt vastuseid küsimustele:

- 1) miks teenindaja ei teavitanud võimalikest metallosade kulumisest, hoiatav mäрге ei asu Maakri pesulas piisavalt nähtavas kohas;
- 2) kuidas kaupleja saab väita, et fliisi on hooldatud õigesti (väidetavalt teenindaja ütles, et fliisi ei pestud pahupidi, vastupidiselt hooldusjuhendile);

3) miks peaks tarbija suhtlema tootjaga, kui kaupleja rikub riide ära. Kaupleja kordas soovitus leida ise sobiv pael ja kaupleja asendaks selle. Tarbija esitas avalduses nõude toote esialgse hinna 209,99 hüvitamiseks. Menetluse käigus hindas tarbija fliisi väärtuse vähenemiseks kuni 10% ja esitas uue nõude kahju hüvitamiseks 152,25 euro ulatuses ja teenuse eest tasunud 7 euro tagastamiseks.

06.01.2020 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 27.01.2020 saadetud kirjaga. Kaupleja asub kirjas seisukohale, et töö teostati lepingutingimustega vastavuses.

11.02.2020 saatis tarbija komisjoni sekretariaadile kirja, milles esitab omapoolsed kommentaarid kaupleja vastusele. Tarbija avaldab, et praktiliselt uus toode on kaupleja süül kaotanud väärtuse ning väärtuse. Tellimusi vastuvõttev töötaja ei teavitanud teenusega kaasnevatest riskidest. Kirjalik teavitatus asub kliendi vaateväljast eemal ning jääb ilma sellele eraldi tähelepanu juhtimata märkamatuks. Keemiline töötlemine asendati masinpesuga, mis toote rikkus. Teenindaja väitis, et asendus tehti, kuna keemiline pesu oleks fliisi veelgi rohkem kahjustanud. Teenuse osutaja pakutud kahjustatud ühe detaili väljavahetamine kindlasti ei sobi, kuna rikutud on ka teised detailid, mida ei ole võimalik riideeset kahjustamata vahetada.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: kahju hüvitamine summas 152,25 eurot, teenuse eest raha tagastamine summas 7,00 eurot.

Kaupleja vastuväited

Kaupleja selgitab 27.01.2020 saadetud vastuses, et tarbija poolt toodud fliisi pesti fliisi tootja poolt märgitud juhiste alusel. Maakri tänava pesumajas on tarbijatele nähtavaks tehtud klientidele mõeldud teavitussildid, mille kohaselt kõiki kliente hoiatatakse nõopide, pannalde, tõmblukkude jne kahjustumise või äratuleku võimalusest keemilise puhastuse käigus. (lisatud foto tüüptingimustest). Puhastuse protsessis kasutati fliisi tootja poolt lubatud pesurerežiimi vastavalt tootel olevale märgistusele. Mingeid erinõudeid tarbija fliisi puhastamiseks ei esitanud ja neid ka ei nõudnud.

Kaupleja esitas kirjas ka oma seisukoha õiguslikud põhjendused. Töövõtja teostas töö vastavuses poolte vahel kokkulepitud lepingutingimustele, so valitud puhastusrežiimi ja sarnast töövõttu hoiatavetes tingimustes.

Tootel lubatud režiimi kasutamist välistavad tingimused puudusid ja nendest ei teavitanud töövõtjat ka tellija.

Lukkude võimaliku kahjustumise kohta on töövõtja poolt üles seatud hoiatav teavitatus, millise teavitusega tarbija fliisi üle andes ka nõustus.

Tarbijatöövõtulepingu sätete kohaselt töövõtja ei vastuta töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis tulenes tellija juhistest, materjali puudustest või kolmanda isiku eeltöödest. (VÕS § 641 lg 3).

Kahju hüvitamise nõude esitamise korral asja kahjustumisel (VÕS §132 lg 3) on kahju hüvitamise peamiseks eesmärgiks kompenseerida tellijale töö puudusest tingitud asja väärtuse vähenemine mitte hüvitise nõudmine suuruses, mis vastaks uue samaväärse asja soetamisele nagu ekslikult nõuab avaldaja. Seega isegi juhul, kui

tarbija avalduse menetleja peaks leidma, et töövõtja on rikkunud töövõtulepingu tingimusi, kuuluks hüvitamisele töö puudusest lähtuv, so luku metallosade, väärtus (milleks hindas tarbija 10%), kuna fliisi kasutusväärtus ei ole langenud ja selle abstraktne väärtus (nõ Karl Lagerfeld kollektiooni kuulumine) on täielikult tõendamata.

Kaupleja on valmis hüvitama tellijale 10% toote ostuhinnast. Kaupleja ei ole nõus hüvitama toote puhastuse teenuse maksumust.

Komisjoni põhjendused

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Esmalt selgitas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 15.11.2019 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 järgi.

Leping vastab tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus kauplejalt kahju hüvitamise nõudmiseks 159,25 (152,25+7) euro ulatuses.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab teenus vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab.

Kaupleja viitas oma vastutuse välistamise alusena pesumajas nähtavas kohas paiknevatele tingimustele, mille kohaselt kaupleja ei vastuta nõopide, pannalde, võöde, metalldetailide, nahast ja kunstnahast detailide, tõmbelukkude ja õlakute eest.

Komisjon kvalifitseeris kaupleja poolt komisjonile esitatud materjalide alusel (foto) kaupleja vastutust välistavad tingimused tüüptingimustena.

VÕS § 35 lg 1 kohaselt loetakse tüüptingimuseks lepingutingimust, mis on eelnevalt välja töötatud tüüplepingutes kasutamiseks või mida lepingupooled muul põhjusel ei ole eraldi läbi rääkinud ja mida tüüptingimust kasutav lepingupool (tingimuse kasutaja) kasutab teise lepingupoole suhtes, kes ei ole seepärast võimeline mõjutama tingimuse sisu.

VÕS § 35 lg 2 järgi eeldatakse, et tüüptingimust ei olnud eraldi läbi räägitud.

Komisjon ei tuvastanud asjas esitatud materjalide alusel, et kaupleja vastutust välistavad tingimused oleksid olnud eelnevalt poolte vahel läbi räägitud.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas kaupleja poolt viidatud vastutust välistavad tüüptingimused on poolte vahel sõlmitud töövõtulepingu osaks.

Tüüptingimused on VÕS § 37 lg 1 järgi lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et kaupleja oleks enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal tüüptingimustele kui lepinguosale selgelt viidanud ja teisel lepingupoolel oleks olnud võimalus nende sisust teada saada. Tarbija on avaldanud, et ta ei olnud vastutust välistavatest tingimustest teadlik.

Eeltoodust lähtudes leidis komisjon, et kaupleja pesumaja seinal paiknevad vastutust välistavad tingimused ei ole poolte vahel sõlmitud lepingu osaks.

VÕS § 641 lg 1 ja lg 2 p 1 kohaselt peab tellijale üleantav töö vastama lepingutingimustele.

VÕS § 642 lg 1 kohaselt tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö tellijale üleandmisel, isegi kui juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko üleminek lepitati kokku varasemaks ajaks.

VÕS § 642 lg 2 järgi tarbijatöövõtu puhul vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest tarbijale. Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul töö tarbijale üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.

Komisjon leidis asja materjalide uurimisel, et kaupleja poolt komisjonile esitatud tõendid ei lükka ümber seadusest tulenevat töö lepingutingimustele mittevastavuse eeldust. Tarbija poolt komisjonile esitatud piltidelt on näha lepingu esemeks olnud fliisil kapuutsi nööri kahjustused ning tõmbeluku kulumine.

VÕS § 644 lg 1 kohaselt peab tarbijatöövõtu puhul tarbija teatama töö lepingutingimustele mittevastavusest töövõtjale kahe kuu jooksul.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et tarbija esitas kauplejale pretensiooni 21.11.2019, seega tähtaegselt.

Lepingutingimustele mittevastava töö üleandmisel on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid.

Tarbija on esitanud kauplejale kahju hüvitamise nõude.

VÕS § 128 lg 3 kohaselt otsene varaline kahju hõlmab eelkõige kaotsiläänud või hävinud vara väärtuse või vara halvenemisest tekkinud väärtuse vähenemise, isegi kui see tekib tulevikus, ning kahju tekitamisega seoses kantud või tulevikus kantavad mõistlikud kulud, sealhulgas mõistlikud kulud kahju ärahoidmiseks või vähendamiseks ja hüvitise saamiseks, muu hulgas kahju kindlaks tegemiseks ja kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.

Komisjon luges põhjendatuks tarbija nõude lepingu alusel teenuse eest tasutud summa hüvitamiseks summas 7 eurot, kui võrd tarbija ei saanud teenuse tulemusena seda, mida ta võis mõistlikult eeldada VÕS § 641 lg 2 p 5 tähenduses.

Kahju tekkimine pidi kauplejale olema VÕS § 127 lg 3 tähenduses ettenähtav, kui võrd kaupleja tegeleb igapäevaselt riideesemete hooldusega.

Tarbija hindas mittedõuetekohase teenusega tekitatud kahju suuruseks 152,25 eurot.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et tarbija poolt esitatud dokumentidega ei ole tõendatud kahju olemasolu tarbija poolt taotletavas ulatuses. Materjalidest ei nähtu, et vaidluse esemeks olev fliis oleks kasutuskõlbmatu. Puudub sõltumatu ekspertiisiakt või muu tõend, millest nähtuks selgelt kahjustuste tekkepõhjus ja maksumus.

Komisjon hindas asjas esitatud materjalidest lähtudes kahju maksimaalseks suuruseks 30 % fliisi maksumusest ehk 51 eurot, arvestades siia hulka ka tarbija poolt tulevikus

kantavad mõistlikud kulud asendusdetailide hankimiseks. Hüvitamisele kuuluva kahju kogumaksumus on 58 eurot.

Otsuse tegemise aluseks olevad menetlusõiguse normid.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

Margus Kingisepp
allkirjastatud digitaalselt

Raimo Jõgeva
allkirjastatud digitaalselt

Kristina Jerjomina
allkirjastatud digitaalselt