

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-10066-011
Otsuse kuupäev	2. dets 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Rain Meristo, Arno Sillat
Tarbija	
Kaupleja	OÜ DIKSTRUM, 11135973
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	24. nov 2020

Resolutsioon:

1. rahuldada tarbija nõue. Kauplejal hüvitada tarbijale tekitatud kahju 3100 euro ulatuses.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 16.07.2020 Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 29.07.2020.

Avalduse kohaselt tellis tarbija 07.11.2019.a kauplejalt enda autole Hyundai Santa FE mootori remondi, mille kohta väljastati tarbijale 06.12.2019.a arve nr. A119121 summas 623.09 eurot. Arve sisaldas ka 1000-eurost ettemaksu, mille tarbija oli varem teinud, seega oli teenuste kogumaksumuseks 1623.09.eurot.

Tarbija sõnul teda muudest kuludest ei teavitatud, kuid mainiti, et mootoril võib esineda ka muid rikkeid.

06.12.2019.a teavitati tarbijat, et auto on korras ning lisaks sai tarbija teada, et asendatud on ka muid varuosi lisaks plokikaanele, kuigi sellest teda keegi varasemalt ei teavitanud (näiteks hammasrihm). Tarbija läks autole 07.12.2019.a järgi ja auto käivitamisel tuli summutist musta suitsu, millele tarbija ka tähelepanu juhtis, kuid see väideti olevat tavapärane ja pidavat sõites kaduma.

Tarbija sõitis autoga 30 km, peale mida jäi auto maanteel seisma, jõud kadus ja must suits oli endiselt alles. Tarbija teavitas kauplejat olukorrast koheselt ja pukseeris samal päeval auto kaupleja juurde. Mõne päeva pärast anti teada, et põhjus on madalas õlisurves.

07.02.2020.a teavitati tarbijat, et ainukeseks võimaluseks on vāntvōlli vahetus ja tehti suuline hinnapakkumine summas 700-800 eurot, millest tarbija keeldus, sest see tundus liigselt kallis, lisaks on vāntvōlli vōimalik ka lihvida.

28.04.2020.a sai tarbija auto tagasi lahtise mootoriga ja näitas seda Valdeko Veesaarele (autoremondiga tegelev isik), kelle hinnangul oli mootori õlipump ja karter metallipuru täis ja mootori edasine remont väga riskantne, sest metallipuru mootorist väljapesemine on keerukas ja kallis töö ning ei pruugi 100%-selt õnnestuda. Metallipuru tekkis seoses puuduliku mootori õlitamisega. Edasi pöördus tarbija KV Baltic OÜ poole, kus tuvastati, et mootor on täis metallilaste, mootori ülemine pool on rikutud k.a. nukkvōll ja hūdrotōukurid ning turbo vōll on samuti kinni. Nende selgitusel: „Saaled jooksid mootoris ringi, mille tõttu sai viga mootoriplokk ja vāntvōll. Kuidas selline asi sai juhtuda, variante on mitmeid. Vōibolla töö käigus on kukkunud prahti mootorisse, vōi oli see õlifiltri puudumise tõttu. On olukordi, kus õlivahetusel lōōb uus õli õlikanalid umbe“.

Lisaks tuvastati, et kaupleja poolt vahetatud plokikaan ei ole uus, samuti puudus autol õlifilter. Tarbija esitas ka mitmel korral kirjalikke pretensioone (06.05.2020 ja 15.06.2020, 26.06.2020, 01.07.2020), kuid kokkuleppele ei jõutud. Tarbija sõnul sõitis ta ebakvaliteetse töö tagajärjel madala õlisurvega, kuigi õlisurvet oleks olnud võimalik enne auto üleandmist kontrollida. Tegemist on olnud tarbetu remondiga ning tarbijale anti tagasi sõidukõlbmatu auto ning kuna tarbija soovis auto mootori remondi hinnapakkumist, siis oleks pidanud kaupleja veenduma ka selles, kas vääntvõll vajab vahetamist või mitte. Samas ei mõista tarbija, et kui väidetavalt võis metallipuru olla mootoris juba varem, siis miks kaupleja ei tuvastanud seda õlivahetuse käigus. Tarbija ei oleks enda sõnade kohaselt üldse kaalunud auto mootoriremonti, kui oleks teadnud sellistest kuludest. Tarbija tegi ka pakkumise, et arve tühistataks ja sellisel juhul oleks võinud vaidluse lõppenuks lugeda, kuid kokkuleppele ei jõutud.

Tarbija avalduse kohaselt on ta saanud ebakvaliteetse remonttöö tagajärjel rahalist kahju summas 3103.57 eurot ja vaatamata arve vaidlustamisele edastati tasumata arve inkassoettevõttele. Tal puudub võimalus auto turustamiseks ja seetõttu jääb saamata oluline müügitulu ning kokku hindab tarbija rahalist kahju vähemalt 5600 eurot, kuid soovis, et talle hüvitataks kahjutasuna 4100 eurot.

29.07.2020 edastas komisjoni sekretariaadi (edaspidi Sekretariaat) ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale seisukoha võtmiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 07.08.2020 saadud kirjaga, milles keeldub nõude rahuldamisest. Kaupleja leiab, et on teinud töö kvaliteetselt.

Peale kaupleja vastust täpsustas tarbija, et kaupleja vastuses olev väide, nagu oleks tarbijaga kaasas olnud isik tunnistanud, et mootori alumine osa on korras, on vale, sest tarbija ei teadnud, mis autol viga on, sest mootor jäi sõidu ajal seisma ja kuumenes üle. Esimese kirja sai tarbija kauplejalt 05.05.2020.a arve maksmise kohta, millele tarbija 07.05.2020.a vastas ja palus läbirääkimiste võimalust ja oli valmis tasuma varuosade kulutuse, kui see ületab 1000 eurot, kuid kaupleja keeldus ja teatas 21.05.2020.a, et asi on antud inkassosse. Hinnakirjaga tutvuda ei olnud võimalik, sest auto üleandmise hetkel oli töökoda suletud ja auto üleandmine toimus töökoja kõrval. Suuline kokkulepe oli teostada mootori remont, mitte aga plokikaane vahetus, nagu kaupleja väidab. Kui kaupleja arvestas, et võib esineda ka teisi vigasid, siis miks ta neid ei kõrvaldanud. Praeguseks hetkeks on autol välja vahetatud mootor (puudus enne seda ka õlifilter) ja tarbija pidi auto maha müüma 750 euro eest, sest kahjustunud oli mootor ja turbo.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: kahju hüvitamine summas 3100 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei tunnista tarbija nõuet ja leiab, et on tööd teostatud kvaliteetselt ning arve kuulub tasumisele. Kaupleja selgituste kohaselt on ka hinna kujunemist piisavalt selgelt selgitatud (telefoni teel lepitati 07.11.2019.a kokku hind ja plokikaane vahetus koos plokikaanega) ning ei ole mõistlikult võimalik, et sõiduki remonditöökotta toomisel on vaja teostada igakordselt kapitaalne ülevaatus seoses kõikvõimalike vigadega, mis esinevad või võivad tulevikus esineda.

Lisanduvate tööde eest kuulus tasumisele hinnakirjast tulenev hind, mis on nõuetekohaselt avalikustatud kaupleja ruumides ja tarbijale igakülgsest kättesaadav ning nähtav. Tarbijale selgitati, et varuosade eest tuleb tasuda 650 eurot ja lisandub tööde hind ning tarbija kandis 1000 eurot kohe üle.

Kaupleja selgitab, et remonditöökotta toodi sõiduk, millelt oli eemaldatud plokikaas ning

mille mootor ei olnud seetõttu komplektne ja ei olnud võimalik kontrollida mootori kompressiooni ja õlisurvet. Toomise hetkel antud kirjelduste kohaselt jäi sõiduk sõitmise ajal seisma ning mootoriruumist eraldus auru.

Mootori plokikaanes olid mõrad, mis on sellise kirjeldusega probleemi tavapäraseks tekkepõhjuseks. Mootori välisel vaatlusel ei olnud plokikaane alt paistval osal silmnähtavaid vigasid ning kolvid ja hülsid nägid välja piisavalt kasutuskõlblikud. Kaupleja selgitas enda sõnul, et mootori üldseisukorra hindamine on lahtivõetud kujul võimatu ja tarbija kinnitas, et mootori alumine pool on korras.

Kaupleja vastuse kohaselt tingis remondiprotsessi algse venimise ka asjaolu, et pakkumine esitati tarbijaga koos olnud isikule, kellele selgitati ka plokikaane ja kaasnevate osade hinda, kuid kes infot tarbijale edasi ei andnud.

Kaupleja kinnitab, et ka tarbijale selgitati plokikaane ja kaasnevate detailide hinda ning paluti 2/3 summa osas ettemaksu sooritamist. Kaupleja pakkus ka mootori kapitaalremonti, kuid sellest tarbija keeldus. Tööde teostamise loomulikuks osaks on kaupleva vastuse järgi ka hammasrihma, tihendite, õli ning õlifiltri vahetus. Remonttööde lõppedes auto mootor töötas ja jahutusvedelik püsis mootoris sees ja arve esitamise hetkel ei olnud arve osas vastuväiteid.

Sõiduki 08.12.2019.a üleandmisele eelnevalt töötas auto remonditöökojas korrektselt ning probleeme ei esinenud ja kaupleva sõnul on loomulik, et vanemate diiselautoade puhul võib summutist tulla musta suitsu. Peale autoga probleemide tekkimist pöördus tarbija tagasi ja selgus, et mootoris puudub õlisurve ning selle parandamiseks on vajalik vahetada vääntvõlli, mille vahetamist kaupleva enda sõnul pakkus, kuna osaliselt oli mootor lahti võetud, kuid tarbija keeldus hinna tõttu.

Plokikaane vahetuse käigus aga õlisurvet ja vääntvõlli seisukorda ei kontrollita. Kaupleja rõhutab, et hilisem rike ei oma seost plokikaane vahetusega.

Sõiduki töökotta toomisel ei olnud mootoris ei õli ega jahutusvedelikku ning tarbija poolt esitatud fotodel ei ole kaupleva sõnul seost vaidlusaluse auto ja mootoriga. Lisaks proovis kaupleva kontrollimise käigus ka saalede vahetamist, kuid ka see ei aidanud probleemi lahendada. Hammasrihma vahetus oli samuti vajalik.

Tarbija viis auto 28.04.2020.a ära ja lubas samal päeval 200 eurot üle kanda, kuid ei teinud seda. Kuna tarbija arvet ei tasunud, siis anti võlanõue üle inkassoettevõttele. Lisaks on 25.06.2020.a toimunud auto omanikuvahetus ja ka hiljem tehnoülevaatus, millest kaupleva järeldab, et auto on komplektne ja töökorras. Kaupleja esitas ka plokikaane arve tõenduseks, et see oli uus ja ei pea usaldusväärseks väidet, nagu oleks autol puudunud õlifilter auto tagastamise ajal, kuid hiljem autot ja õlisurvet täiendavalt kontrollides, võis see jääda eemaldatuks, sest kaupleva demonteeris karteri. Kaupleja vastuse kohaselt ei saa eeldada, et sõiduki remont koosneb vaid varuosadele kuluvast hinnast ning kaupleva kinnitusel sai tarbija korduvate suhtluste käigus aru, et tegemist ei ole lõpphinnaga. Sõidukile paigaldatud varuosad tõstsid kaupleva selgituste järgi auto väärtust ja seetõttu kuulub tasumisel ka esitatud arve. Võimalik vääntvõlli vahetus ei muuda asjaolu, et vahetamisele kuulus nii plokikaas, kui ka seonduvad tihendid, rihtmad, filtriid jne, mis arvelt nähtuvad. Kaupleja täpsustab, et vääntvõlli oleks mõlemal juhul kuulunud vahetamisele ning samuti ka plokikaas.

Metallipuru teke auto mootoris ei ole seostatav nende poolt teostatud töödega, vaid madala õlisurvega sõitmisega, mis võis toimuda nii enne kui ka peale kaupleva poole esialgsel pöördumisel ja ei ole olukord, mis saaks tekkida hetkega.

Ka V. Veesaare remonditöökojas tuvastati sama probleem, milleks on vääntvõlli seisukord ja sellega kaasnevad probleemid ning selgitati erinevaid põhjuseid, millest sellised probleemid võivad tekkida. Mitte ükski neist põhjustest ei ole seostatav plokikaane vahetusega. Sama kinnitas ka KV Baltic OÜ esindaja, kes selgitas, et viga oli ummistunud õlikanalites, mitte plokikaanes ega sellega seonduvas.

Kindlasti ei ole kaupleva arvates võimalik arvestada fotosid, mis on tehtud teadmata ajahetkel, teadmata mootorist ning mille abil ei ole kuidagi võimalik luua seost tehtud tööde ja tekkinud

vea vahel. Sõiduki hilisemalt esinenud vead võivad olla tingitud nii sõiduki varasemast seisundist kui ka peale remonditöökojast lahkumist ilmnenu, kuid neil puudub seos plokikaane vahetamise ja kaupleja poolt teostatud töödega. Kaupleja peab ebamõistlikuks, et ta peaks tellitud töö puhul kontrollima ka kõiki teisi võimalikke vigu või oletatavaid puudusi.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 09.05.2020 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 järgi.

Leping vastab tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija soovis kaupleja poolt mootori remondi teostamist.

VÕS § 642 lg 2 kohaselt vastutab tarbijatöövõtu puhul 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 ilmnenu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.

Tarbija pöördus kaupleja poole pretensiooniga vahetult pärast töö üleandmist tekkinud kahjustuse ilmnemist. Sellisel juhul lasub töö lepingutingimustele vastavuse tõendamiskoormus kauplejal.

Tarbija väitel tagastati talle auto, kontrollimata mootori seisukorda ja väites, et auto on korras ja sõidukõlbulik. Kaupleja ei ole oma vastuses tarbija avaldusele tõendanud nimetatud tarbija väidete tegelikkusele mittevastavust.

VÕS § 641 lg 2 p 5 kohaselt ei vasta töö 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, välja arvatud juhul, kui töövõtja tõendab, et avaldust oli lepingu sõlmimise ajaks muudetud või avaldus ei mõjutanud lepingu sõlmimist.

Komisjon leidis, et tarbija võis kaupleja avaldustest lähtuvalt mõistlikult eeldada, et auto mootori tööseisundit on kontrollitud, sh õlisurvet, auto on sõidukõlbulik ning sellega võib sõitma asuda.

Komisjon tuvastas, et tarbija autol avaldusid probleemid vahetult kaupleja juurest ärasõidu järel madala õlisurve tõttu.

Seda tõendavad KV Baltic OÜ arvel ja hinnangus väljatoodud asjaolud.

KV Baltic OÜ hinnangus 25.07.2020 on välja toodud, et mootoril ei olnud õlifiltrit. Mootoris olid vigastada saanud saaled, väntvõll ning ise plokk. Viga oli õlisurve tõttu, õlikanalid oli ummistunud. Seejärel said vigastada eelninetatud detailid kuna õlitus puudus. Saaled jooksid mootoris ringi mille tõttu sai viga mootoriplokk ja väntvõll.

Hinnangus öeldakse, et võib olla õlifiltri tõttu, mida polnud, on olukord, kus õlivahetusel lööb uus õli õlikanalid umbe.

KV Baltic arvel 12.06.2020 on märgitud, et õlisurve puudumise tõttu on ka mootori ülemine pool rikutud, sealhulgas nukkvõll ja hüdrotõukurid.

Kaupleja on oma vastuses tunnistanud, et kliendi lahkumisele järgnevalt läks sõiduk mingil ajahetkel katki, siis toodi see tagasi remonditöökotta, kus selgus, et mootoris puudub õlisurve. Seega on kaupleja omaks võtnud, et autol peale ärasõitu ilmnenu probleemid olid tingitud

just madalast õlisurvest.

Kaupleja ei ole tõendanud, et ta andis auto tarbijale üle nõuetekohase õlisurvega mootoriga. Lisaks ei ole kaupleja tõendanud õlifiltri olemasolu autol töö üleandmise hetkel. Samuti ei ole kaupleja tõendanud, et madala õlisurve põhjuseks ei olnud õlifiltri puudumine. Seega ei ole kaupleja esitanud komisjonile tõendeid, mis lükkaks ümber VÕS § 642 lg 2 tuleneva töö lepingutingimustele mittevastavuse eelduse selle üleandmise ajal.

Eeltoodud asjaoludest lähtudes leidis komisjon, et kaupleja teostatud töö ei vastanud lepingutingimustele.

Komisjon leidis, et kaupleja oli lepingutingimustele mittevastava töö üleandmisega rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut VÕS § 100 tähenduses. Lepingu rikkumisest tulenevalt on tarbijal õigus kasutada VÕS § 101 toodud õiguskaitsevahendeid, sh. nõuda tekitatud kahju hüvitamist.

Kuivõrd kaupleja andis tarbijale üle lepingutingimustele mittevastava auto, on kaupleja vastutav VÕS § 640 lg 2 alusel autole tekkinud kahjustuste eest.

VÕS § 115 lg 1 kohaselt juhul, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 127 lg 1 järgi kahju hüvitamise eesmärk on kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

VÕS § 128 lg 3 kohaselt hõlmab otsene varaline kahju muu hulgas 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.

KV Baltic OÜ 12.06.2020 arve kohaselt on kahjustuste likvideerimise kogumaksumuseks 3103,37 eurot, tarbija on nõudnud kahju hüvitamist osaliselt s.t. 3100 euro ulatuses.

Asja materjalide alusel leidis komisjon, et tarbijal tekkis otsene varaline kahju auto mootori kahjustuste näol summas 3103,37 eurot.

VÕS § 132 lg 3 kohaselt juhul, kui asja on kahjustatud, hõlmab kahjuhüvitis eelkõige asja parandamise mõistlikud kulud ning võimaliku väärtuse vähenemise.

Lähtudes eeltoodust peab kaupleja hüvitama tarbijale tekitatud kahju 3100 euro ulatuses.

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

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/

Rain Meristo
/allkirjastatud digitaalselt/

Arno Sillat
/allkirjastatud digitaalselt/