

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-05653-019
Otsuse kuupäev	4. aug 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Marianne Metssoon, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	aktsiaselts Olerex, 10136870
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine ja teenustasu tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	8. juuli 2021

### Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. Aktsiaseltsil Olerex hüvitada tarbijale tekitatud kahju summas 558,98 (viissada viiskümmend kaheksa, 98) eurot.
3. Kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### Asjaolud:

Pooled sõlmisid 9.aprillil 2021 lepingu, millega kaupleja kohustus osutama tarbijale sõiduki automaatpesula teenust ja tarbija kohustus teenuse eest tasuma vastavalt kaupleja hinnakirjale.

Tarbija väidab, et kaupleja rikkus võetud kohustust. Esimene pesukord ebaõnnestus vajaliku veesurve puudumise tõttu; selle pesukorra järgselt olid sõiduki kapotile tekkinud nähtavad kriimud. Kaupleja teenindaja pakkus koheselt uut pesukorda, mis tulemust ei parandanud. Teise pesukorra järel olid kriimud tekkinud ka teistele sõiduki osadele, sh katusele. Pesula teenindaja soovitas esitada kauplejale kirjaliku pretensiooni, mida tarbija ka tegi.

Tarbija on seisukohal, et kaupleja põhjustas teenuse osutamisega kahju. OÜ Auto Stock on kahjustusi hinnanud ja teinud pakkumuse, mille järgi on värvikahjustuste parandamise kulu 558,98 eurot.

Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist summas 558,96 eurot ja teenustasu tagastamist summas 13,05 eurot.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et ei vastuta tarbijale tekkinud kahju eest. Kaupleja hinnangul ei saanud kahju tekkida teenuse osutamise käigus, kuna teenust osutatakse viisil, mis välistab selliste kriimude tekkimise.

Olerexi pesulates kasutatavate pesuseadmete harjade harjased on pehmed ja pöörlevad. Pesuprotsessi alguses eemaldatakse kõrgsurvega sõidukilt liiv, pori ja muud abrasiivsed ladestused ning alles seejärel toimub harjapesu. Harju loputatakse kogu protsessi raames igal pöördel veega; abrasiivsed osakesed ei saa jääda harjade külge viisil, et need kahjustaksid sõiduki värvipinda.

Tarbija sõiduk oli pesulasse sissesõitmisel tugevasti määrdunud, mis ei võimaldanud enne teenuse osutamist kriime märgata. Tarbija sõidukil tekkinud värvikahjustused ei ole põhjuslikus seoses osutatud teenusega.

**Komisjoni põhjendus:**

Tarbijakaitseseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul. VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), tellija aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Teenus on osutatud kaupleja majandustegevuses; seega on sõlmitud lepingu puhul tegemist tarbijatöövõtulepinguga VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Tarbija heidab kauplejale ette teenuse osutamise käigus tema sõidukile värvikahjustuste tekitamist. Tarbija kinnitusel selliseid kahjustusi sõidukil enne kaupleja pesulasse sissesõitmist ei olnud. Kaupleja väidab, et teenindaja ei pruukinud kahjustusi sõiduki määrdumise tõttu märgata.

Pooled ei vaidle selles, et sõiduki esimene pesukord ebaõnnestus ja koheselt tehti sõidukile teine pesukord. Pooled ei vaidle ka selles, et sõiduki kapotil ja katusel olid pesulast väljumisel pikisuunalised värvikahjustused/kriimud.

Komisjoni arvates on tarbija põhistused kahju tekkimise asjaolude kohta eluliselt usutavad ning kooskõlas kogutud tõenditega. Tarbija on suunanud kahju hüvitamise nõude kaupleja vastu, kes on kahju eest vastutav.

Tarbija kahju hüvitamise nõue põhineb töövõtulepingul. Nõude õiguslik alus on VÕS § 115 lg 1, milles on ette nähtud võlausaldaja õigus nõuda kohustust rikkunud võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei tule seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitada.

Kahju hüvitamise nõude rahuldamiseks peavad kogumis esinema järgnevad eeldused: 1) kahjustatud isiku ja kahju tekitaja vahel lepingulise suhte olemasolu; 2) kahju tekitaja poolel lepingulise kohustuse rikkumine; 3) kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav; 4) kahjustatud isikul kahju tekkimine; 5) kahju hõlmatus rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga; 6) kohustuse rikkumise ning kahju vahel põhjusliku seose olemasolu. Komisjoni arvates on tarbija nõude rahuldamise eeldused

täidetud.

VÕS § 640 lg 2 järgi kannab töövõtja (teenuse osutaja) töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö valmimiseni; kui kokku on lepitud töö vastuvõtmine või kui see on tavaline, kannab töövõtja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot kuni töö vastuvõtmiseni või vastuvõetaks lugemiseni. Reeglina tähendab see töövõtulepingu eseme (kokkulepitud töö/teenus) juhusliku hävimise ja kahjustumise riisikot.

Riigikohus on selgitanud, et VÕS § 640 lg 2 on analoogia korras kohaldatav ka juhul, kui kahju tekib esemele, mis on töö tegemiseks töövõtjale antud. Seega hõlmab VÕS § 640 lg 2 töövõtja valdusesse antud eset üldiselt, mitte üksnes töövõtulepingu alusel tehtud konkreetset tööd või teenust. Töövõtja peab tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist kuni töö valmimiseni, töö vastuvõtmiseni või vastuvõetaks lugemiseni. Töövõtja on üldise kaitsekohustuse alusel kohustatud tagama tellija asjade säilimise ja vältima nende kahjustumist.

Kaupleja vastutab kahjustuste eest samaväärselt sõltumata sellest, kas need tekkisid ebaõigest tehnoloogiast, kasutatud seadmete omadustest, parandustöödest või muust tegurist põhjustatuna. Tähendust omab asjaolu, et kahjustused tekkisid esemele ajal, kui see oli kaupleja valduses töö tegemise ajal ja kauplejal lasus juhusliku hävimise või kahjustumise riisiko.

Kõnealusel juhul on tarbija vara kahjustamise risk realiseerunud; sõidukile on tekkinud värvikahjustused.

Tulenevalt töövõtulepingu iseloomust, pidi kaupleja lepingu sõlmimisel ette nägema vastutust tema valdusse antud sõiduki kahjustumise riisiko eest. Kaupleja ei ole esile toonud ega tõendanud, et tarbija sõidukile tekkisid kahjustatud põhjusel, mis ei ole hõlmatud kaupleja vastutusega.

Komisjoni arvates ei ole vastutusest vabanemiseks piisav paljasõnaline väide selles, et automaatpesulas kasutatavate seadmete omadused kahju tekkimist ei võimalda. Mistahes tehnoloogilise seadme töös võib esineda häireid; kaupleja kasutatav tehnoloogia ei ole selles osas erandlik. Muu hulgas kinnitab võimalike häirete tekkimise võimalust ka asjaolu, et sõiduki esimese pesukorra järel ei olnud sõiduk piisava veesurve tõttu puhastunud. Seega esines seadmete töös häireid, mille otseseks tagajärjeks oli teenuse kvaliteedi langus.

Tarbija selgituste järgi tekkisid sõiduki värvikahjustused ajal kui sõiduk oli kaupleja valduses. Komisjon ei nõustu kauplejaga selles, et pesulasse sõitva sõiduki määrdumise tõttu ei ole võimalik enne teenuse osutamist selle kahjustusi hinnata. Vaidlus puudutab väliseid ja suhteliselt hästi nähtavaid vigastusi, mille olemasolu saanuks sõiduki pesulasse lubamisele eelnevalt märgata. Komisjoni arvates on pesulasse siseneva sõiduki välispind vaadeldav ilma märkimisväärsete pingutusteta ja olulisemate värvikahjustuste olemasolu on üldjuhul tuvastatav.

Kaupleja ei vabane vastutusest üksnes väljatöötatud ärimudelil kulutuste optimeerimise ja/või mugavuse põhjendusel. Lubades pesulasse sõidukeid ilma välise vaatluseta, tuleb arvestada võimalusega, et pesulast väljumisel tuvastatud kahjustuste põhjustamise eest võib tekkida vastutus. Tõendamiskoormuse vastupidiseks pööramise korral asetuks tarbijale negatiivse asjaolu, so sõiduki sissesõidul vigastuste puudumise tõendamise koormus.

Pesulas tekkinud kahjustuste eest vastutusest vabanemiseks pidanuks kaupleja tõendama seda, et kahjustused ei ole tekkinud ajal, mil sõiduk oli kaupleja valduses või siis seda, et ta nägi värvikahjustuste riski realiseerumise võimalust ette ning selgitas tarbijale selle saabumise tõenäosust. Vaatamata selgitustele nõudis tarbija siiski teenuse osutamist (VÕS § 641 lg 3). Sellekohaseid tõendeid kaupleja esitanud ei ole.

VÕS § 127 lg 4 järgi on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.

Tarbija esitatud fotodega ja sõiduki kindlustusandja poolt kogutud materjalidega, samuti OÜ Auto Stock pakkumusega on tõendatud, et värvikahjustused on sõiduki katusel, kapotil, esimesel kaitseraual ja vasakul tagatiival; kahjustuste parandamise maksumus on 558,96 eurot. Kaupleja ei ole remondimaksumuse suurust kahtluse alla seadnud ega ole ka osundanud muule võimalusele kahjustuste parandamiseks.

Kindlustusandja otsuse järgi ei ole sõiduki puhastamisel, sh sõiduki pesemisel automaatpesulas, tekkida võiva kahju risk sõidukikindlustusega hõlmatud. Komisjoni arvates on kõnekas, et kindlustusandja on töötanud välja tüüptingimuse, millega on välistatud automaatpesulas sõiduki pesemisel tekkinud kahju hüvitamise. Sellest saab järeldada sõidukite omanikelt sellekohaste pretensioonide esitamisel esineb arvestatav korduvus.

Tarbijal on värvikahjustusteta sõiduki saamiseks vaja kanda kulu, mis vastab remondimaksumusele.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on rikkunud lepingust tulenevat hoolsus- ja kaitsekohustust ning vastutab tarbijale põhjustatud kahju eest. Tarbija nõue kahju hüvitamises on põhjendatud ning tuleb rahuldada.

Komisjoni arvates ei ole tarbija tasu tagastamise nõue põhjendatud. Lepingu sõlmimisega tekkis tarbijal tasu maksmise kohustus, millest vabanemiseks pidanuks tarbija kas lepingu üles ütlema või lepingust taganema. Sellekohaseid avaldusi tarbija teinud ei ole. Seega tuleb tasu tagasinõudmise avaldus jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg  
/allkirjastatud digitaalselt/

Marianne Metssoon  
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova  
/allkirjastatud digitaalselt/