

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-12173-030
Otsuse kuupäev	6. apr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava
Tarbija	
Kaupleja	osaühing Trans-Rem, 10242810
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	2. veebr 2023

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt.
2. Välja mõista kauplejalt tarbija kasuks kahjuhüvitis kogusummas 890 eurot.
3. Jätta rahuldamata tarbija nõuded sõiduki hooratta vahetamise kulu hüvitamiseks ning sõiduki garantiiremonti toimetamise kulu hüvitamiseks.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, 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 tellis kauplejalt sõidukile Audi A6 reg märgiga 753 BPF remonditööd kogusummas 2502 eurot.

Tarbija suhtles e-posti teel kauplejaga ning nõustus siduri vahetus ja park anduri vahetusega. Tarbija tehtud töödega rahul ei olnud ning esitas kauplejale pretensiooni, millega kaupleja ei nõustunud. Teostatud töö ei andnud tulemust ja rike esines endiselt. Selle tõestuseks oli veakoodi lugemise väljavõtteid aasta lõikes, enne ja peale remondi teostamist. Lisaks leidis tarbija, et sõiduki veakoodide lugemistest selgus, et kaupleja poolt vahetatud G676 andur ei ole aasta ja rohkema lõikes enne remonti rikkis olnud. Sõiduki hooratas hakkas kolisema peale kaupleja teostatud remonti. Nõude summaks oli kokku 1652,53 eurot. 06.02.2023 täpsustas tarbija nõuet, milleks jäi 1386,46 eurot. Nõue koosnes valesti vahetatud anduri eest tasutud 800 eurot, hooratta vahetamise kulus summas 460,27 eurot, kaupleja poolt arve valesti koostamise tagasiarvestusest summas 90 eurot ning sõiduki garantiiremonti viimise kulust 36,19 eurot.

Tarbija soovis leida rahumeelset lahendust pakkudes, et kaupleja tagastab tema poolt tasutud summast 890 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja teostas vastavalt kliendiga kokku lepitud siduri vahetuse ja park anduri vahetuse. Kaupleja ei remontinud käigukasti valitsat ega ka hooratast ning selle eest pole tasu küsitud. Tarbija ei teavitanud kauplejat käigukasti valitsa veakoodist, mille kaupleja tuvastas 13.06.2022 seoses kliendi pretensiooniga teostatud tööde koht. Sensor on tajuri rööptermin, kuid sageli kasutatakse sensorit ka anduri tähenduses, sest nüüdisaegsetes andurites on tajur järgnevate võimendus- ja töötluselementidega enamasti lahutamatu kokku ehitatud, näiteks valmistatud integraallülitusena ühel kiibil. Tarbijale selgitati, et vahetatakse käigukasti andur, mitte käiguvalits. Sõiduki armatuuris olev ohutuli n.t Check Engine ei viita ainult ühele veateatele, vaid võib viidata mitmele rikkele korraga. See informatsioon on auto kasutusjuhendis kirjas. Seega ei saa kindlalt väita, et sõidukil esineb ainult üks viga. Kaupleja ei vastuta tööga eest, et tarbija polnud tutvunud auto kasutusjuhendiga. Tarbijale sõidukit üle andes tõdes ta, et hooratas kolises ka enne käigukasti remonti. Hinnapakkumine kliendile hooratta vahetuseks oli 250 eurot, kui ta ise toob hooratta. Viidates materiaalsetele võimalustele oli ta nõus paari kuu pärast selle ette võtma. Kauplejale jäi arusaamatuks tarbija nõue kulunud kütuse hüvitamiseks, et sõita kaupleja töökotta. Oma vastulauses tõi tarbija välja, et tema elukohaks on Tallinn. Tarbija omal valikul ja riskil otsustas sõiduki remonti tuua Tartusse. On äärmiselt ebatõenäoline, et remonti ei oleks saanud teha Tallinnas. Töövõtja ei tohiks vastutada taoliste kliendil tekkivate võimalike kuludega. Sellisel juhul ei oleks töövõtjal mõistlik väljaspool tegutsemise linna kliente üldse võtta, kuivõrd iga klient saaks sellisel juhul väidetava garantii olukorra tekkides nõuda kõikvõimalike kulude hüvitamist. On ilmselge, et sellist olukorda võivad kliendid kuritarvitada ning tahtlikult tekitada teenusepakkujale täiendavaid kulusid. Kliendil oli ja on ka praegu võimalik tutvuda vaidlusaluste detailidega, mida tema sõiduki remondiks kasutati. Kaupleja oli nõus tagastama kliendile 100 eurot + km solenoidide ja nende vahetamise eest, kui klient tarnib 2 vahetatud solenoidi: Sonnax BorgWarner Line Pressure(N472)& Cooling(N471) uuena. Kaupleja oli valmis tagastama kompromissi korras 90 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada osaliselt.

VÕS § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

VÕS § 100 kohaselt on võlasuhest tuleneva kohustuse rikkumiseks selle täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu, millist reguleerib Võlaõigusseadus (VÕS) § 635, mille lg 1 kohaselt kohustub töövõtulepinguga töövõtja saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma selle eest tasu. Tegemist on tarbijatöövõtuga VÕS § 635 lg 4 mõttes.

VÕS § 641 lg 2 p 1 ei vasta töö lepingutingimustele kui töö ei ole kokkulepitud omadusi ja p 5 kohaselt ei ole tarbijatöövõtulepingu puhul töö tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tarbija võis mõistlikult eeldada.

VÕS § 642 lg 1 vastutab töövõtja töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö juhusliku hävinemise ja kahjustamise riisiko tellijale ülemineku ajal, isegi kui mittevastavus ilmneb alles pärast seda.

Nii kohtus (TsMS § 230) kui vaidluste kohtueelsel lahendamisel peab asjaolu, millele ta tugineb, tõendama see pool, kes asjaolule tugineb. Komisjon märgib, et lepingulises suhtes peavad pooled käituma hea usus põhimõttest tulenevalt.

Pooled leppisid suuliselt kokku töövõtulepingu sõlmimises. Kirjalikku või kirjalikus taasesitamist võimeldavas vormis pooled töövõtulepingut ei sõlminud. Komisjon on seisukohal, et lepingutingimustes, milles pooled kokku leppisid saab tõendada üksnes poolte vaheliste kõnede salvestistega. Komisjoni hinnangul ei olnud tarbija poolt kõnede salvestamine ja salvestiste tõendina kasutamine vastuolus GDPR sätetega. Tarbija salvestas

kõnesid isiklikul otstarbel.

Kõnedest nähtub, et 26.04.2022 leppisid pooled kokku sõiduki siduri vahetuses. Lisaks rääkis tarbija kauplajale probleemist, et andur ei anna signaali, et käik on pargi peal. Pooled kooskõlastasid e-kirja teel töövõtulepingu maksumuseks 2350 eurot, millest 800 eurot moodustas anduri probleemi lahendamine. Töö protsessi valis kauplaja, kes vahetas sõidukil G676. 13.05.2022 leppisid pooled lisaks kokku sõiduki solenoidide vahetuses, maksumusega 80 eurot. Seega kujunes poolte poolt kokkulepitud töövõtulepingu kogumaksumuseks 2430 eurot. 16.05.2022 teavitas kauplaja tarbijat, et sõiduk on korras ning teavitas ühtlasi tarbijat, et hooratas koliseb tühikäigul. Tarbija lubas sõidukile järgi minna. Ühtlasi tasus tarbija kauplajale töövõtulepingu tasu summas 2520 eurot. VÕS § 639 lg 1 kohaselt eeldatakse, et eelarve on siduv, mistõttu tarbija kauplajale 90 eurot rohkem kui töövõtulepinguga pooled kokku leppisid. 19.05.2022 teavitas tarbija kauplajat, et probleem anduriga pole lahenenud. Samas teavitas tarbija kauplajat, et hooratas tegi ka enne sõiduki remonti viimist sama häält. Kauplaja imestas, et mooduli vahetus probleemi ei lahendanud. 23.05.2022 uuris kauplaja, kas sõidukile on parking peale jäänud. Tarbija vastas selgitas, et parking pole kunagi peale jäänud, kuid andur ei anna signaali kui parking on sees. Tarbija uuris, millal saab sõiduki kauplaja juurde uuesti parandusse viia. 29.06.2022 teavitas tarbija kauplajat, et viga oli tagasi ning esitas 30.06.2022 kauplajale kahju hüvitamise nõude, mida täiendas 27.07.2022.

Töövõtulepingu siduri vahetamise osas täitis kauplaja lepingutingimustele vastavalt. Samas ei saa sama öelda parking anduri vea parandamise kohta. Komisjon leiab ülaltoodust tulenevalt, et kauplaja asus töövõtulepingut täites parandama sõidukil riket, mida tegelikult polnud. Poolte vahelisest suhtlusest nähtub, et tarbija kirjeldas kauplajale sõidukil esinevat probleemi, milleks oli, et andur ei anna signaali selle kohta, et parking on sees ning selle tõttu ei saa sõidukil uksi lukustada. Kauplaja sai probleemist aru, et parking jääb peale, mistõttu vahetas mooduli G767. Komisjoni hinnangul pidi oma kutsetegevuses tegutsev kauplaja aru saama rikke olemusest, mistõttu ei saanud tarbija kauplajalt seda, mida ta töövõtulepingut sõlmides ootas. Komisjoni hinnangul on tegemist töövõtulepingu olulise rikkumisena VÕS § 647 lg 1 mõistes, mis andis tarbijale õiguse kasutada VÕS § 101 lg 1 sätestatud õiguskaitsevahendeid. Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et mooduli vahetuseks tasutud 800 eurot tuleb kauplajalt VÕS § 115 lg 1 alusel välja mõista. Samuti tuleb kauplajalt VÕS § 1028 lg 1 kohaselt ülemakstud töövõtulepingu tasu summas 90 eurot välja mõista. Komisjon jätab rahuldamata tarbija nõud sõiduki hooratta vahetuse kulu välja mõistmiseks ning sõiduki garantiiremonti viimise kulu hüvitamiseks. Tarbija kinnitas ise 19.05.2022, et sõiduki hooratas kolises ka enne sõiduki kauplaja juurde remonti viimist. Seega pole tõendatud, et hooratta kahjustuse või täiendava kahjustuse tekitas kauplaja töövõtulepingu täitmise käigus. Garantiiremonti viimise kulu nõude jätab komisjon rahuldamata, kuna tarbija valis teadlikult enda elukohast 185 km eemal asuva remondiettevõtte. Komisjoni hinnangul pidi tarbija arvestama vajadusega võimalikeks garantiitöödeks, mistõttu oleks komisjoni hinnangul sõiduki garantiiremonti toimetamise kulu kauplajalt välja mõistmine vastuolus hea usu ja mõistlikkuse põhimõtetega.

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

Jüri Aava

/allkirjastatud digitaalselt/