

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-17093-020
Otsuse kuupäev	10. märts 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Signe Naarits, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Tesalio OÜ, 16046926
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas 357,18 eurot
Asja läbivaatamise aeg	17. veebr 2023

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kaupleja peab tarbijale tasuma 357,18 eurot kümne päeva jooksul alates käesoleva otsuse saamisest.
3. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija tellis 07.09.2022 autopesuteenuse autopesulas ja tasus selle eest 20,00 eurot.

Pärast auto kättesaamist leidis tarbija auto salongis topsihoidja kõrval kesktunneli alas sügava kriimu, mida seal varem kindlasti ei olnud.

Väidetavalt autot pesnud töötaja ei eitanud kahju tekitamist ja oletas, et suruõhupüstol võis plastikut kahjustada.

Tarbija pöördus puuduse kõrvaldamise hinnapakkumise saamiseks Volkswageni esindusse, kes hindas keskkonsooli vahetuse 357,18 eurole.

Kui tarbija esitas pakkumise kauplejale hüvitamiseks, asus viimane eitama kahjustuse tekkimist.

Väidetavalt lubas autopesula juht esmaspäevaks 12.09.2022 otsustada, kuidas probleem lahendada ja võtta tarbijaga ühendust. Kokkulepitud päeval keegi ühendust ei võtnud. Kohapeale minnes öeldi, et pesula juht naaseb puhkuselt 22.09.2022. Tarbijale helistati alles 29.09.2022 ja paluti kirjutada e-kiri pesula meiliaadressile.

Tarbija 05.10.2022 e-kirjale vastust ei saanud.

Keskkonsool ei ole hetkel vahetatud

- kindlasti kahjustust varem ei olnud;

- auto on peaaegu nagu uus, sees pole kesktunnelil ainsatki kriimu ja polnud mõtet selle

väljavahetamist nõuda;

- kriimu sügavus ja laius on identsed suruõhupüstoli ninaga.

Kaupleja seisukoht:

09.07.2022 kell 11.00 klient autoga Volkswagen Tiguan külastas autopesulat, et teha autole täispesu, mis koosneb sise- ja välispesust.

Auto täispesu võtab 1 tund aega, ehk auto oli valmis kell 12:00.

Klient väidab, et kell 16:30 ta leidis auto salongis sügava kriimu topsihoidja kõrval kesktunneli alas. Samal päeval klient ei tulnud tagasi autopesulasse ja oma murest teada ei andnud, tuli järgmisel päeval kui tööl oli juba teine töötaja. Tavaliselt kui kliendil on mingi mure või probleem, siis ta teavitab autopesula töötajad kohe.

Autopesija kes on tegelenud kliendi autoga on väga kogenenud autopesija, kelle tööstaaz on rohkem kui 10 aastat. Aga isegi kui ta oleks uus autopesija ilma kogemusteta - et teha sellist kriimu suruõhupüstoliga on vaja teha seda meelega ja põhimõtteliselt lööma auto püstoliga.

Töötaja on 100% kindel et seda kriimu polnud pärast pesu. Vaatamata sellele konflikti vältimiseks me oleme pakunud kliendile asendada paneeli osa või parandada kriimu, mille peale klient ütles et tahab vahetada terve paneeli. Selline kliendi soov ei ole kuidagi loogiliselt põhjustatud (va sellega et põhimõtteliselt niimoodi tahab teha klient).

Komisjoni põhjendus:

Esitatud on kahju hüvitamise nõue.

Kahju tekkimine tarbija poolt esitatud viisil on eluliselt usutav. Tarbija teatas kauplejale kahju tekkimisest mõistliku aja jooksul. Tarbija on kahju suuruse kindlaks teinud ja tõendanud.

Kaupleja vastuväited nõudele on paljasõnalised. Puhastusteenuse osutaja pikk kogemus kindlasti vähendab võimalust, et ta eksib, kuid ei välista seda. Kaupleja ei ole kasutanud võimalust tekkinud kahjustuse põhjalikumaks uurimiseks ega tõendanud, et kahjustus ei ole tekkinud või ei saanud tekkida tarbija ning kaupleja töötaja kirjeldatud viisil puhastusteenuse osutamise käigus.

Lepingurikkumise puhul ei pea lepingurikkumisele tuginev pool tõendama teise poole süüd seoses lepingurikkumisega. Vastavalt VÕS § 104 lg 1 on süü vastutuse aluseks vaid juhul, kui see tuleneb seadusest või lepingust. Tulenevalt VÕS § 103 lg 1 vastutab võlgnik kohustuse rikkumise eest ja eeldatakse, et rikkumine ei ole vabandatav.

Esitatu põhjal oli tarbija sõiduk enne puhastusteenust korras. Sõidukile tekkinud kahjustus ilmnes koheselt pärast puhastusteenust. Kahjustuse iseloom on selline, et see võib olla kaupleja töötaja poolt tekitatud suruõhupüstoli otsaga. Esitatud asjaolude kohaselt on kahju tekitatud kaupleja töötaja poolt. Kaupleja töötaja väide, et ta ei ole kahju põhjustanud, ei ole usutav, sellises olukorras on töötaja poolt enda vastutuse mittetunnistamine harilik. Kaupleja vastutab enda töötaja poolt põhjustatud kahju hüvitamise eest.

Komisjoni hinnangul on kahju tekitamine ja kahju suurus tõendatud, kauplejal on kohustus hüvitada tarbijale tekkinud kahju (VÕS §§ 100, 101 lg 1 p 3, 115, 127). Kahju on põhjuslikus seoses kaupleja poolt tehtud sõiduki puhastamisega. Kaupleja vastutust välistavaid ega

rikkumist vabandavaid asjaolusid ei esitatud.

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/

Signe Naarits

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/