

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-12818
Otsuse kuupäev 09.02.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja osühing Inchcape Motors Estonia (11070736)

Tarbija nõue Tarbija soovib uut peatuge, diagnostika eest tasutud summa tagastamist, eksperthinnangu koostamise eest tasumisele kuuluva summa tagastamist

Resolutsioon:

- 1) Rahuldada avaldus.
- 2) Kauplejal tuleb 5 päeva jooksul alates käesoleva otsuse jõustumisest tarbijale tasuda 600 eurot.
- 3) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija sõidukil on tootjagarantii: Tootjagarantii raames pöördus tarbija murega Inchcape Motors Estonia OÜ poole probleemiga, et mootoris tekib vibratsioon, kui sõiduk seisab kohapeal. Vibratsioon tekib nii käik sees kui ka tühikäigul. Samuti ei tööta ekraani juhtumine viipega.

24.07.23 viidi sõiduk BMW 530i xdrive Inchcape Motors Estonia OÜsse kontrolli, kus teostati sõidukile diagnostika. Peale diagnostika teostamist suhtles tarbija hooldusnõunikuga kes tõdes, et hetkel nemad tarbija poolt kirjeldatud viga ei tuvastatud, kuigi tuvastasid teise probleemi. Nimelt tuvastas teenindus, et mootori ribide reguleerimise mootor ei tööta.

Pärast vestlust esitati tarbijale diagnostika eest arve, mille tarbija tasus, kuna kaupleja väitis, et viga ei ole. Istudes sõidukisse ei töötanud viipega juhtimine ja koheselt sai helistatud hooldusnõunikule ja kutsutud ta sõiduki juurde veendumaks, et antud probleem on alles. Hooldusnõunik tõdes, et antud probleem on tõesti olemas ja lubas ühendust võtta ja kirja panna uus aeg.

03.08.23 viis tarbija sõiduki uuesti teenindusse, kus pidavat äravahetama defektne ribide mootor samuti pidavat teostama sõiduki mootorist tulev vibratsiooni otsingut. Laupäeval 05.08.23 sõidukile järgi minnes küsis tarbija administraatorilt, kas kõik tellitud tööd on likvideeritud ja vastuseks sai, et kõik on valmis. Üllatuseks oli moment, et kui sõidukiga ära sõites ükski probleem polnud likvideeritud. 07.08.23 helistas tarbija teenindusse ja hooldusnõunik tõdes, et nad ei saanud

ühegi probleemiga tegeleda, kuna aega polnud ja unustati tellida veel üks varuosa, et saaks likvideeritud ribide reguleerimise probleem.

Sai kokku lepitud uus külastus. Sõiduki viis tarbija teenindusse 17.08.23 ja kätte sai 18.08.23, kus hooldusnõunik tõdes, et viipe probleemi nad lõpuks tuvastasid ja mootori ribide reguleerimise mootorid said vahetatud. Tarbija uuris ka mootorist tekkiva vibra kohta, siis vastus tuli, kuna sõiduk viga ei näita, siis ei ole midagi remontida.

Ühtegi meetodit ei teostatud, et tuvastada kust või mis põhjustab mootorist tulevat vibra.

Peale sõiduki kätte saamist 18.08.23 ja minema sõitmist sama päeva õhtul tuvastasid tarbija lapsed ja elukaaslane, et juhiistme peatoelt koorub nahk maha mis on kinni kleepunud tarbija pea külge. Antud probleemist sai tehtud pilt ja teavitatud teenindust 21.08.23 ning samal päeval sai saadetud ka pilt tehniku telefoni nr peale kell 09.39.

Esmalt lubas hooldusnõunik antud probleemi panna garantii alla. Hiljem helistas tagasi ja ütles, et kahjuks antud probleemi ta garantii alla panna ei saa, et see olevat tarbija tekitatud (loomulik kulumine).

Tarbija soovib asja parandamist ja kahju hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija avaldusega ei nõustunud ja vastas:

„Oleme omalt poolt vaadanud antud kaasuse vaates üle kogu kliendi sõidukit puudutava ajaloo ning vaadanud selle üle nii klienti teenindanud hooldusnõuniku kui ka järelteeninduse juhiga.

24.07.2023 teostatud diagnostika käigus tehtud sõiduki vigade mälu lugemine tuvastas lisaks jahutussüsteemi komponendi aktiivse vea, millele teostasime täiendava kontrolli antud vea põhjuse tuvastamiseks. Täiendava kontrolli tulemusena selgus, et välja on vaja vahetada jahutusribide ülemine mootor. Kliendile täiendava kontrolli teostamiseks kulunud tööde eest arvet ei esitatud. Mingit muud viga, mis võiks tekitada sõidukis vibratsiooni diagnostika ei tuvastanud. Kuna diagnostikast välja tulnud täiendav viga ei ole seotud kliendi kaebusega sõiduki vibreerimise osas vaid tegu on täiesti eraldiseisva probleemiga, siis see on ka põhjus, miks kliendile diagnostika eest arve esitati.

Teostatud diagnostika raporti väljavõte on lisatud käesoleva kirja juurde manusena. Leheküljel 4 on näha diagnostika kokkuvõte, mis näitab ribide ülemise mootori viga ning seda, et muid probleeme autol diagnostika ei tuvastanud.

3.08.2023 hoolduse ajaks oli meil tellitud ribide ülemine mootor vastavalt eelnevalt teostatud diagnostika tulemusele. Vahetasime ära ribide ülemise mootori, kuid seejärel selgus, et vahetamist vajab lisaks ka alumine mootor. Tulenevalt ribide mootorite töötamise põhimõttest, ei olnud võimalik alumise mootori viga tuvastada enne kui ülemine on välja vahetatud. Seetõttu pidime tellima eraldi ribide alumise mootori. 17.08.2023 saime vahetatud nii ribide alumise kui ka ülemise mootori ning antud mure sellega lahendatud.

Kliendi poolt mainitud vibratsiooni muret ei ole me ühelgi korral ei diagnostika käigus ega ka proovisõidu käigus tuvastanud. Hooldusnõunik on teostanud proovisõidu ka koos kliendiga, kuid ka selle käigus sõidukil vibratsiooni muret ei tekkinud.

Oleme tutvunud ka kliendi poolt edastatud eksperdi kommentaariga seoses istme peatoe naha kahjustusega. Nagu ka varasemalt kinnitasime, siis me ei ole Inchcape Motors Estonia OÜ-s teostatud tööde käigus kasutanud auto salongis mingeid aineid, mis võiksid nahale kirjeldatud viisil mõjuda, samuti kasutame oma töös istmekaitset. Seega, tulenevalt sellest, et ekspert ei kinnita oma hinnangus, et juhi istme peatoe kahjustus on tekitatud sõidukile Inchcape Motors Estonia OÜ poolt või sõiduki meie juures viibimise ajal, siis ei näe me antud juhul põhjust eksperti hinnangu tellimisega seotud kulude katmiseks või peatoe naha kahjustuste likvideerimiseks Inchcape Motors Estonia OÜ kuludega“.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid teenuse osutamise lepingu. Kaupleja pidi tuvastama sõiduki puudused ja need kõrvaldama.

Nõue koosneb kahjustatud peatoe maksumus - 507 eurot, diagnostika eest tasuta tagasinõudest summas 43 eurot ja eksperdi arvamuse eest (seoses peatoega) on tasutud 50 eurot. Peatoe hinna osas tugineb tarbija kaupleja hinnapakkumisele suurendades nõuet suurenenud käibemaksu võrra.

Pooltel puudub vaidlus asjaolus, et sõidukil on tootjagarantii ja kaupleja on tootja esindaja. Kaupleja esitatud vastuväited sõiduki istme peatoe hüvitamise nõudele piirduvad sellega, et kaupleja ei ole vigastust tekitanud. Tarbija väitel on tegemist peatoe puudusega, mille tõttu tootja esindaja peab vea kõrvaldama või peatoe asendama. Kaupleja pakkus peatoe remonti või asendamist tarbija kulul.

Esitatud eksperdi arvamus tõendab, et istme peatoel on puudus ja see ei ole tarbijapoolse kasutamise tagajärg. Naha koorumise põhjus on teadmata, eksperdi arvates on see keemilise aine mõju, kuid ei ole teada, mis aine ja millal on mõjunud. Esitatuga on tõendatud puudus ning ei ole tõendeid, et see on tarbija põhjustatud, tegemist on tootel ilmnenu puudusega.

Tarbija tasus sõiduki diagnostika eest 43 eurot kuid osutatud teenus oli puudusega, sest kaupleja ei tuvastanud tuvastanud sõiduki viga (vibratsioon). Teine ettevõtja tuvastas puuduse ja viga kõrvaldati. Seega oli diagnostika puudulik, tegelikult sõidukil viga esines.

Kaupleja vastus on üldsõnaline. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid esitatud asjaolude kohta.

Tarbija kulud ekspertiisile ja diagnostikale on tõendatud. Nõude summade osas ei ole kaupleja vastuväiteid esitanud.

Tarbijavaidluste lahendamisel rakenduvad samad põhimõtted, mis vaidluste lahendamisel kohtumenetluses. Vaidluspool otsustab, missuguse väite, nõude ja tõendid ta esitab. Vastavalt TsMS § 230 lg 1 peavad pooled tõendama asjaolud, millele nad menetluses tuginevad. Kaupleja ei ole enda väiteid tõendanud, esitatud väited on paljasõnalised.

Kaupleja on oma kohustust rikkunud (VÕS § 100) ja tarbijal on alus esitada kahju hüvitamise nõue (VÕS § 101 lg 1 p 3).

Kaupleja vastutusest vabastavaid asjaolusid ega rikkumist vabandavaid asjaolusid ei ole esitatud.

Tarbijale tekkinud kahju on põhjuslikus seoses kaupleja rikkumisega. Tarbija tegi kaupleja tõttu kulud ekspertiisile ja tasus tulemuseta diagnostika eest. Tarbija peab ise kandma istme peatoe asendamise kulud, kuna kaupleja keeldub sellest. Nõutav hüvitis vastab VÕS § 127 ja 132 sätestatule.

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/