

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-12643
Otsuse kuupäev 16.03.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Velomarket OÜ (12802041)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 600 eurot.

Resolutsioon:

- 1) Rahuldada kaebus osaliselt. Kaupleja peab tarbijale maksma 109,3 eurot.
- 2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

1. 09.06.2023 viis Tarbija jalgratta Kona Libre hooldusess Velomarketisse. Jalgratas on soetatud samast poest 23.02.2022 hinnaga 1999 eurot. Ratta hooldusesse/töösse võtmise akti Velomarket ei väljastanud.
2. Jalgratas vajab hooldusesse viies korralist hooldust ning oli väga heas seisukorras (puudusid sügavamad kriimustused, samuti polnud kriimustust raamil esihargi juures).
3. 14.06.2023 selgus, et jalgratta kaelakaumis on lõtk ja pakuti võimalust see korda teha, millega Tarbija nõustus. Töö maksumus oli 109,30 eurot. Samal päeval sai Tarbija ratta kätte ning koju jõudes avastas, et jalgratta raam oli hoolduse/remondi käigus tugevalt ära kriimustatud esihargi juurest (eeldatavasti oli seda tehtud kaelakaussi hooldades). Kriimustus on värvi läbiv.
4. 14.06.2023 esitas Tarbija kirjaliku pretensiooni kriimustuse kohta.
5. Kaupleja vastas:
 1. “Töö käigus ei täheldanud, et värv sealt maha oli tulnud, aga tõenäoliselt oli kaelakausside raami tagasi pressimine värvi hapraks teinud ja see siis hiljem ära pudenenud...”;
 2. “Prooviks lahendada seda probleemi nii, et kontakteerume Kona-ga, et neilt võimalusel teie ratta raami värvi saada ja siis saata see värviparandusse...”.
6. 21.08.2023 teavitas kaupleja, et ainuke reaalne lahendus on värvikahjustus katta teibi või kleepsuga.
7. Tarbija sellega ei nõustunud ja nõudis värviparandust, mis ei hõlma kriimustuse üle teipimist/kleepsuga katmist või kahju hüvitamist.

Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist summas 600 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Esimese asjana tahaksin täpsustada, et hooldusesse toodud jalgratast ei ole kriimustatud. Selline mõiste on eksitav väärinfo, eeldame, et klient on seda kasutanud teadmatuses. Ratast vastu võttes me ei saa kuidagi kontrollida kõiki värvikahjustusi ja me ei saa kuidagi kontrollida, et kas värv on kuskil mingil põhjusel murenenud.

Kliendile on selgitatud, kuidas selline kahjustus võis tekkida, kuid eeldan, et Tarbijakaitse ametnikud ei pruugi olla kursis kuidas kaelakausse reguleeritakse. Kirjutaksin selle natuke rohkem lahti, et saaksime üheselt aru probleemi põhjustest.

Tööprotsess näeb välja selline:

Kausside eemaldamiseks raamist kasutatakse spetsiaalset tööriista mis istub raami sees kausside peal ja haamriga selle pihta lüües tulevad kausid välja.

Antud videod näitavad tööprotsessi:

Kaelakausi kausside eemaldus: <https://www.youtube.com/watch?v=9uUDUQT0Z1A>

Kausside paigaldus: <https://www.youtube.com/watch?v=fhOkzE0dJjs>

Seda tööprotsessi tehes ei puutu ükski tööks kasutatav instrument ratta värvikahjustusega kaetud osa/ala. Seega ratast ei ole kriimustatud.

Lisan löigu mehaaniku seletuskirjast (manusesse lisatud mehaaniku seletus): Kui kausid olid raamist eemaldatud, siis panin määret kausside ja raami vahele ja kasutades kaelakausi kausside pressi pressisin need tagasi raami. Töö hetkel ei täheldanud, et raamile oleks värvikahjustus tekkinud. Tööriist või kaus ei saa selle protseduuri käigus selle koha peale kriimustust tekitada, sest kaus ei ulatu raamist kaugemale jaööriist istub kausi peal.

Tegu on kasutatud rattaga ja nagu eelpool kirjeldatud, siis kaelakausid tuleb spetsiaalse instrumendiga kokku suruda. Võimalik, et kasutatud rattal on värv olnud veidi habras ja see-tõttu äärtelt veidi murenenud.

Ratast remontinud mehaanik on suurte kogemustega ja teinud seda tööd kordi ja kordi. Varasemalt pole midagi sarnast juhtunud, kuid loomulikult tahtsime kliendile asja nõ valutumaks teha.

Mida tegime:

Võtsime rattatootjaga ühendust, kuid nende hinnangul ei lähe juhtunu kuidagi garantii alla ja värvitööde tegemine ei ole kasutatud ratta puhul mõistlik. Selline värvikahjustus ei muuda kuidagi toote kasutamise- ega sõiduomadusi. Kliendile pakuti võimalust, et tagastame remondi eest võetud raha, kuid klient ei soovinud seda kasutada.

Meie seisukoht on järgmine:

Kasutatud ratta rekonstrueerimine ei ole meie hinnangul proportsionaalne lahendus, kuna tegu ei ole valesti tehtud töö ega valede töövõtete kasutamisega.

Oleme nõus tagastame tasu tehtud töö eest. Soovitav summa 600.- on meie hinnangul kasutatud ratta jääkväärtust vaadates ebanõistlik nõue. Eriti arvestades asjaolu, et selline värvikahjustus ei muuda kuidagi toote kasutamise- ega sõiduomadusi.

Kaupleja vanemmehaanik on esitanud seletuse, milles kirjeldab, et kausside eemaldamiseks raamist kasutatakse spetsiaalset tööriista, mis istub raami sees kausside peale ja haamriga selle pihta lüües tulevad kausid välja. Kui kausid olid raamist eemaldatud, siis pani ta määret kausside ja raami vahele ja kasutades kaelakausi kausside pressi pressisin need tagasi raami. Töö hetkel ei täheldanud, et raamile oleks värvikahjustus tekkinud. Tööriist või kaus ei saa selle protseduuri käigus selle koha peale kriimustust tekitada, sest kaus ei ulatu raamist kaugemale jaööriist istub kausi peal. Kaussi raami tagasi pressides raam kergelt paisub ja selletõttu võis värv raami peal hapraks muutuda ja ära pudeneda.

Komisjoni põhjendus:

Pooled sõlmisid töövõtulepingu.

Tarbija väitel tekitas kaupleja kahju kriipides rattaraami. Kaupleja eitab seda, kuid on nõus tarbijale kompromissina hüvitama 109,3 eurot.

Komisjonimenetluses on pooltel analoogselt tsiviilkohtumenetlusega kohustus tõendada enda esitatud asjaolusid – TsMS § 230 lg 1. Tarbija esitatud asjaolu, et jalgratta raam sai remonditöö käigus kahjustada, ei ole usaldusväärset tõendatud.

Miski ei välista, et värvikahjustus on tekkinud juba enne ratta hooldusse viimist. Lisaks selgub kaupleja selgitusest, et hooldustööga kaasnes rattaraami sisse pressitud detaili eemaldamine ja selle tagasi raami sisse pressimine. Ei ole välistatud võimalus, et rattaraam ja sellel olev värv kaotavad kontakti/nakkumise raami venitamise käigus. Värv eemaldumine võib olla sellise hooldusprotseduuri harilik tagajärg, sellisel juhul ei saa seda pidada kahju tekitamiseks.

Kaupleja poolt kohustuse rikkumine ei ole tõendatud (VÕS § 100). Seega puudub alus õiguskaitsevahendite kohaldamiseks.

Tarbija esitatud nõude summa on olulises osas tõendamata. Vaieldav on, kas rattaraami üle värvimine on mõistlik ja põhjendatud viis sellise kahjustuse kõrvaldamiseks.

Arvestades kaupleja pakkumist hüvitada 109,3 eurot rahuldatakse avaldus selles ulatuses, sest see on komisjoni hinnangul arvestades tõendamispuudusi mõistlik lahendus vaidluse lõpetamiseks. Raha kättesaamiseks peab tarbija näiteks e-kirja teel esitama kauplejale enda pangakonto numbri.

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/