

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-02528
Otsuse kuupäev 06.06.2024
Komisjoni koosseis Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja Eurostauto OÜ (11552317)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja raha tagastamine summas 567,68 eurot. Tarbija arvates on kõik kaupleja poolt esitatud numbrilised ning mõõdetavad näidud valed nt. rehvimustri sügavus, piduriketaste kulumine, piduriklotside kulumine ning eelduslikult ei ole töid üldse teostatud.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija käis 02.02.2024 kaupleja juures sõidukiga Nissan Qashqai 2018, reg märgiga 319 BXX hoolduses. Tarbijale esitati arve nr. 24200664, summas 567,68 eurot. Tarbija avalduse kohaselt on tal pretensioonid teostatud tööde kohta, sest kõik tööd olid mõõdetavad, kuid talle esitati valed mõõtetulemused. Tarbija kinnitusel näitab see seda, et töid ei olegi teostatud ning talle vastati, et mõõtetulemusi kirjutab mehaanik andmetesse suvaliselt. Tarbija pretensioonideks on, et piduriketaste mõõtmistulemused on mingil põhjusel paremad (kaks hooldust tagasi jääk 60% ja viimasel hooldusel 65%, kuigi vahepeal on sõidetud 40 000 km), kui eelmisel korral, mis ei ole loogiline ja seda asjaolu selgitada ei osatud. Samuti ei ole muutunud rehvimustri sügavus, mis on nelja aasta jooksul samaks jäänud (rehvimustri jääk muutumatult 8 mm, kuigi vahepeal on autoga läbitud 50 000 km). Tarbija on enda sõnul suverehvid vahepeal juba utiliseerinud, kuid talverehvi muster on kontrollimisel püsivalt sama. Järgmisena tõi tarbija välja piduriklotside kulumise, milleks on märgitud 50%, kuigi esimesed piduriklotsid vahetati 2023 ning need ei saa kuidagi olla sama kulunud, tarbija sõitis vahepeal 20 000 km, kui tagumised, mis on 6 aastat vanad, tarbijale selgitati, et tehnik ühtegi mõõteriista ei kasuta ja teostab töid nõ oma suva järgi. Tarbija andis kohe 02.02.2024 oma kahtlustest teada ning saatis 08.02.2024 kirjaliku pöördumise, milles kirjeldas ülaltoodud probleeme ning oma 14.02.2024 pöördumises soovis tarbija makstud summa tagastamist. Tarbija on seisukohal, et ta ei saa kindel olla, kas sõidukile on üldse tehtud nõuetekohane hooldus ja kas sellest tulenevalt on sõiduki kasutamine üldse turvaline. Seega seab tarbija kahtluse alla, kas autole on teostatud 80 000 km hooldus, õlivahetus, generaatoririhma komplekti ja ka süüteküünalde vahetus. Samuti toob tarbija välja, et generaatoririhma kontroll ei ole hooldustööde nimekirjas ja ta ei ole sellist tööd tellinud, vaid see on sinna omavoliliselt lisatud. Tarbija ei oska hinnata, kas generaatoririhm on vahetatud või mitte. Tarbija ei saa ka aru, miks tuuakse arvel välja süüteküünalde vahetus, kuid samas jäetakse märkimata pidurisüsteemi hooldus.

Hoolduse loetelus on ka kirjas navigatsioonikaardi uuendamine, kuid 4 aastat hiljem ei näita navigatsioonisüsteem Kose-Võõbu maanteeõiku ja tarbija arvates on see hoolduspunkt kohaselt täitmata. Tarbija sõnul vajab ta veendumust, et kõik tööd on korrektselt teostatud ja sõiduk on turvaline liiklemiseks, kuid hetkel ta seda väita ei saa. Kaupleja kohustus on tarbija sõnul teda veenda, et kõik tööd on teostatud. Peale kaupleja vastust tarbijavaidluste komisjoni menetluse käigus, lisas tarbija, et tema arvates ei oma tähtsust, kas ta on kinnitanud andmete õigsust töökäsul või mitte, vaid töökorraldus on vormistatud vale inimese nimele. Tarbijale jääb arusaamatuks, milliseid andmeid ta pidi töökäsul kinnitama. Töökäsu eeltäitmine oli puudulik ning pealiskaudne ning lekitati kolmandate osapoolte andmeid. Tarbija ei leidnud vastust küsimusele, miks on arvele kantud generaatori rihma vahetus, kuivõrd seda toimingut 80 000 hooldus ei eelda, ning lisatööde tegemiseks tarbija luba pole andnud. Antud tööga tarbija ei nõustu ning ei ole seda tellinud, ning ei soovi selle eest ka maksta. Kuivõrd tehnik ei suuda visuaalselt hinnata ja erista uusi ning väga kulunud piduriklotse, siis sellisel juhul ei saa kuidagi väita, et kontroll ja veel vähem hooldus oleks nõuetekohaselt tehtud. Tõendamist on leidnud asjaolud, et nii piduriklotside, kui ka piduriketaste seisukorra hindamine toimub täiesti suvaliselt. Tehnik on uute, kui ka väga kulunud piduriklotsidele andnud sarnase hinnangu, ehk 50%. Selliselt läbiviidud kontroll, ei täida oma eesmärki. Korralikud ja hästi hooldatud pidurid on turvalise liikluse seisukohalt üks kõige tähtsamaid komponente, kuid nõuetekohaselt seda tööd tehtud ei ole. Sama ka järeldus piduriketaste kulumise kohta, mis lähevad ajas ja peale suurt läbisõitu vaid paremaks. Selliselt läbiviidud töö eest ei ole tarbija nõus raha maksma, kui tehnik ei suuda anda reaalselt hinnangut kuluosade seisukorrale. Talverehvide kulumiseks on veebruaris 2019 märgitud 7,5 mm ja ka rehvide seisukord kaupleja hooldusaktide kohaselt ainult paraneb aga mitte ei halvene. Kaupleja ei teavitanud, et hoolduses ettenähtud navigatsioonikaardi uuendust ei ole teostatud, kuid selle eest on raha võetud. Tegemist on ühe hoolduse komponendiga ning selle tasu sisaldub hoolduse hinnas. Navigatsiooni kaardiuuenduse kontroll ja vajadusel uuendamine on kohustuslik toiming 80 000 km hoolduse juures ja mingeid lisaklausleid hooldustööde nimekirjas selle kohta ei ole, mistõttu kaupleja valetab oma vastuses. Samuti on vale kaupleja väide, et nad on tarbijale helistanud ning ei ole teda kätte saanud. Sellisel juhul oleks antud teate saanud ka edasi anda e-posti või elukaaslase vahendusel. Küll aga teavitati, et tarbija kiri pole kauplejani jõudnud, mistõttu pidi tarbija ise kontakti otsima. Tarbija arvates on tegemist teadliku petmisega ja manipuleeritakse piduriketaste ja -klotside näitude ning nende tegeliku kulumisega. Vaidlust ei ole selle üle, kas sõiduk oleks pidanud järgmise hoolduseni vastu vaid selle üle, et lubatud ja kinnitatud mõõtmiseid ei ole toimunud, nende mitte läbiviimisest ei ole tarbijat teavitatud, kuigi tööde eest on tasutud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas oma vastuses, et tarbijale esitati arve nr. 24200664, summas 567,68 eurot. Vastavalt tarbija soovile teostati tootja poolt 80 000 km läbimisel ette nähtud hooldustööd koos tootja poolt ette nähtud hooldusosade vahetusega. Lisaks tehti video auto seisukorra visuaalsest kontrollist. Visuaalse kontrolli käigus hindab tehnik sõiduki seisukorda visuaalselt, lähtudes asjaolust, et sõiduki tavapärase kasutamise korral ei peaks enne järgmise hoolduse teostamist 12 kuu või 20 000 km läbimisel kuluosi eeldatavasti vahetama, eelkõige need, mis määravad ohutuse, seega rehvid ja piduriosad, lõtkud liigendites. 05.02.2024 saadeti tarbijale video, milles on näha rehvimustri sügavuse jäägid ja kuulda tehniku hinnangut pidurite ja sõiduki seisukorra kohta, kuid mingil põhjusel jättis tarbija video vaatamata, kuigi kaupleja on oma 08.02.2024 kirja videole tähelepanu juhtinud. Rehvide turvalisusele sellel hetkel midagi ette heita ei saanud ja rehvid vastasid nõuetele, mustri sügavus talverehvide jaoks piisav, väikeste erinevustega 8mm juures,

min piiriks on 3mm. Talverehvid kuluvadki aeglasemalt, sest lumega rehvi niipalju ei kulu. Piduriklotside ja -ketaste paksust hinnatakse protsentuaalselt ja eesmärgiks on anda kindlustunne, et autoga saab kuni järgmise hoolduseni sõita, kuid liigse kulumise korral antakse sellest teada. Videos selgitas tehnik, et hetkel väljavahetamist vajaminevaid osi sellel hetkel ei olnud. Piduriklotside kulumine on aastate lõikes erinev ja sõltub väga paljudest teguritest, palju ja kus sõidetakse, ilmastikuoludest, sõitmisstiilist jne. Kindlasti kuluvad ka esimesed piduriklotsid rohkem, sest auto raskuskese kandub pidurdamisel ette ja sellest esimeste piduriklotside- ja ketaste suurem koormus. Kaupleja selgitas täiendavalt, et töökorraldusel on kliendi nimi ja kontaktandmed, info sõiduki ja tööde kohta ja töid tellinud klient kinnitab andmete õigsust oma nime ja allkirjaga, mistõttu on kaupleja seisukohal, et kui andmed ei ole õiged, siis ei oleks tohtinud tarbija nende õigsust allkirjaga kinnitada. Andmete muutmiseks tuleks kaupleja sõnul esitada isikut tõendav dokument järgmisel korral. Kaupleja kinnitas samuti oma vastuses, et auto hooldusgraafiku kohaselt, sõidukiga antakse ostes kaasa garantii- ja hooldusvihik, teostatakse ka vahehoolduseid iga 12 kuu või 20 000 km järel ja täishoolduseid, vahehooldus + allolevad tööd iga 24 kuu või 40 000 km järel. Vahehoolduste käigus on ette nähtud veorihma ja rullikute kontroll ja vigastuse ilmnemisel need vahetatakse sõltumata vanusest ja läbisõidust. Samuti tuleb 48 kuud/80 000 km lisahoolduse käigus asendada süüteküünlad ning veorihm ja rihmarattad. HRA2 mootoril tuleb see vahetuse vajadus muutuva laadimispingega generaatori tõttu, mis paneb ajamirihmale täiendava koormuse. Pidurite hooldus kuulub Nissani hooldeprogrammi, seetõttu ei ole arvel seda eraldi välja toodud, vaid sisaldub juba 80 000 km hooldustöodes. Hinnas on tehtud ka märkimisväärne soodustus. Lisaks selgitas kaupleja, et hooldusgraafikus on kirjas, et igas korralises hoolduses tuleb kontrollida „Navigation Map SD Card“ klausliga „sobivuse korral asendada 12, 24, 36 kuu pärast“. Siin peetakse silmas sõiduki vanust kuudes alates esmaregistreerimisest (26.03.2018). 36 kuud möödus esmaregistreerimisest 25.03.2021 ja kõnealusel sõidukil ei ole võimalik sama navigatsioonikaarti uuendada, vaid see tuleb vahetada füüsiliselt uue kaardi vastu, millele on tootja poolt salvestatud uuem versioon kaartidest. Kõige uuem saadaolev kaardiversioon on aastast 2022, mille tänaseks juba 2 aastat vanad andmed ja see tuleks osta eraldi tasu eest. Kaardi vahetusel eemaldatakse SD-kaart pesast ning sisestatakse sinna teine kaart. Kaardi pesast eemaldamise ja uuesti sisestamise eest mingit eraldi tasu ei rakendata. Kaupleja kinnitas, et autol 80 000 km hoolduse ajal navigatsiooni kaarti uuema vastu ei vahetatud ja kaardi uuendamise eest tasu ei võetud. Seega oli kaupleja seisukohal, et kõik tööd olid teostatud ja olid vajalikud ning auto oli sõitmiseks ohutu ja raha tarbija käest õigustamatult ei võetud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus põhjalikult poolte poolt esitatud dokumentidega ning tegi tarbijale ettepaneku nõuet tõendada. Tarbija vastas komisjonile 30.05.2024, et täiendavalt esitatud nõet tõendada ei soovi.

Komisjon märgib, et nii kohtu- kui komisjoni menetluses peab TsMS § 230 kohaselt asjaolu, millele ta tugineb, tõendama see pool, kes asjaolule tugineb. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija esitanud ühtegi asjakohast tõendit, mis esitatud nõuet tõendaksid. Komisjoni hinnangul on tarbija poolt esitatud väited tegemata või ebavajalikest töödest paljasõnalised ning tõendamata. Komisjon ei saa otsuse tegemisel tugineda üksnes poole poolt esitatud paljasõnalistele väidetele, mistõttu jätab komisjon tõendamatusse tõttu avalduse rahuldamata.

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/