

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-14648-019
Otsuse kuupäev	11. mai 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Enn Tonka, liikmed Hellika Teder, Arno Sillat
Tarbija	
Kaupleja	CARVEX OÜ, 12538130
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	5. apr 2022

Resolutsioon:

Lõpetada vaidluse lahendamise menetlus, sest tarbija ei ole eelnevalt pöördunud kaebusega kaupleja poole.

Asjaolud:

Tarbija Vladimir Petrov tellis 11.05.2021.a kauplejalt auto Nissan Murano 2014 vl , riiklik registreerimismärk 616MLB remondi. Tehtud töö eest esitas kaupleja tarbijale 19.05.2021 arve nr. MA2101036 summas 549,78 eurot. Tarbija hinnangul tekitati töödega lisakahjustusi, mis hiljem kõrvaldamist vajasid ja kaupleja ei ole tööde teostamiseks pädev. Tarbija esitas 17.11.2021 avalduse Tarbijavaidluste komisjonile. Tarbija avalduse kohaselt jäi auto teel seisma ja ta viis auto puksiiriga 11.05.2021.a kaupleja juurde ning autol laeti akut, vahetati kütusefilter ja teostati diagnostika. Tarbijale soovitati vahetada 1-4 kütusepihusti, millega tarbija ka nõustus. 12.05.2021.a teostatud proovisõidul auto mootor jälle seiskus ja tarbija palus kontrollida kütusepumba rõhuklappi. Kui tarbija 13.05.2021.a uuesti autot vaatama läks, siis selgus, et kõik kütusepihustid on lahti võetud ja saadetud kuhugi kontrollimiseks. Tarbijal soovitati kõik pihustid välja vahetada ja kütusesüsteem läbi pesta, sest kütusefiltris olevat metallilaaste. 17.05.2021.a anti tarbijale teada, et surveventiili eemaldamiseks kauplejal võimalust ei ole. Kui tarbija autole 18.05.2021.a järele läks, siis selgus, et auto mootorit ei ole kokku pandud ja neljas pihusti on saadetud ekspertiisi, sest purunes mootorile paigaldamisel. Pooleks lõigatud kütusefilter oli ära visatud. Tarbija pöördus Rahvusvahelise Autoveo Expert OÜ poole, kes on oma töökorraldusel kirjutanud, et „Uuriti eelmise kütusefiltri jääke: leitud suured killud tekkisid tõenäoliselt kütusefiltri vale avamise tõttu. Metallilaastude olemasolu ei ole võimalik üheselt kindlaks teha“ ja „Täiendavad uuringud on näidanud metallilaastude olemasolu. Kütuseautomaati on uuritud. Vahetatud 2 otsikut“. Rahvusvahelise Autoveo Expert OÜ teostas diagnostika, pihustite adapteerimise, vahetas kõrgsurve kütusepumba, testis pihusteid ja puhastas ning esitas tarbijale arve summas 1030,92 eurot (lisaks oli tarbija tasunud eelnevalt ettemaksu summas 1120 eurot- vastavalt 28.05.2021 600 eurot ning 16.06.2021 520 eurot). Tarbija ei saa ka aru, miks autot üldse remontima hakati, kui kütusesüsteemidega ei tegeleta (nagu tarbijale hiljem väideti). Kuna Carvex OÜ teenused olid ebakvaliteetsed, siis soovib ta tööde ja varuosade eest raha tagastamist ning Rahvusvahelise Autoveo Expert OÜ arve hüvitamist. Peale kaupleja vastuse edastamist tarbijavaidluse menetluse käigus, täiendas tarbija, et peab kaupleja tehtud diagnostikat ebapiisavaks. Avalduses nõuab tarbija kauplejalt 2744,70 euro hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Kirjaliku seisukoha tarbija avalduse kohta esitas kaupleja 17.12.2021. Kaupleja selgitab, et remondiprotsessi ajal selgitati tarbijale kõike ja anti igakülgset informatsiooni ning kaupleja tarbija nõudega nõus ei ole. Auto toodi kaupleja juurde puksiiriga ja auto mootor „puterdas“ ning üks pihusti ei töötanud. Kaupleja teostas diagnostika ja pakkus ühe pihusti vahetust, millega tarbija nõustus. Pärast pihusti vahetust auto käivitus ja kaupleja teostas proovisõidu, mille ajal jäi auto jälle seisma. Kaupleja näeb auto seiskumise põhjusena kahte varianti - kas pihusti oli praak või lõhkus auto kütusesüsteem pihusti. Peale seda saadeti pihusti tarnijale kontrollimiseks, 12.01.2022 selgus, et pihusti oli korras. Seega viga oli auto kütusesüsteemis. Kui auto tarbijale tagasi anti, siis kaupleja teavitas tarbijat, et autol on probleemid kütusesüsteemiga. Kütusefilter lõigati pooleks ning selgus, et filter on väga must (nähtav liiv ja pori). Tarbijaga suheldes selgus, et kütusefiltrit ta kunagi vahetanud ei ole. Kaupleja andis tarbijale teada rikke võimalikest põhjustest ja andis ka pihustite testi tulemused, peale mida pöördus tarbija Rahvusvahelise Autoveo Expert OÜ poole, kelle poolt teostatud tööd kinnitavad samuti, et kütusesüsteem vajab puhastamist. Auto tarbijale üleandmisel 20.05.2021 esitas kaupleja tarbijale ka kirjaliku selgituse tööde kohta. Auto kättesaamisel tarbijal pretensioone ei olnud, samuti nõustus tarbija tööde maksumusega. Asjakohane märkus tarbija allkirjaga on ka auto üleandmisel tehtud remondi kirjeldusel Seega on kaupleja seisukohal, et nende poolt teostatud tööd olid eesmärgipärased ja kütusesüsteem oli eelnevalt must, kaupleja ei ole autole tekitanud lisakahjustusi.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon analüüsib vaidluse asjaolusid. Esitatud tõenditest nähtub, et kaupleja on teinud poolte vahel kokku lepitud tööd (kaupleja 19.05.2021 arve 549,78 eurot). Tarbija on arve tasunud. Asjaolu, et tarbija võttis kauplejalt auto vastu ning nõustus tehtud tööde ja nende maksumusega on tõendatud kaupleja ja tarbija allkirjastatud remonditööde kirjeldusega. Selles dokumendis on märgitud, et kaupleja ei tegele kütteaparatuuri remondiga. Komisjoni hinnangul ei olnud kaupleja pädev tegema sissepritsesüsteemiremonti, kuid on pädev defekteerima ja remontima kütuse etteandeaosa, nagu iga tavaline autoremontitöökoda. Tarbija etteheited kauplejale selles, et autol on kaupleja tegevuse tõttu tekkinud mingeid lisakahjustusi ja need on põhjutanud tarbijale kahju tekkimise on oletuslikud ja tõendamata. Komisjon ei tee vaidluses sisulist otsust, st tarbija avalduse rahuldamise või rahuldamata jätmise osas komisjon seisukohta ei võta. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 24 lg 1 kohaselt peab tarbija esitama lepingu rikkumisest tuleneva nõude enne tarbijavaidlusi kohtuvälise lahendamise üksuse poole pöördumist kauplejale. Vastavuses sama paragrahvi lg 3 p 4 ja 5 peab tarbija kauplejale esitatavas kaebuses märkima kauba või teenuse puuduse ja kauplejale esitatava nõude. Avalduses komisjonile kinnitab tarbija, et ta pöördus kaupleja poole 22.10.2021. Selle kinnituseks on tarbija avaldusele lisanud 22.10.2021 kauplejale saadetud kirja, milles tarbija palub kauplejal esitada kütusepihusti ekspertiisi tulemused. Kirjas ei tehta kauplejale ühtegi etteheidet osutatud teenuse suhtes, samuti ei sisalda kiri mingit rahalist või muud nõuet seoses osutatud teenuse võimalike puudustega. Komisjoni sekretariaat juhtis 24.11.2021 tarbija tähelepanu vajadusele esitada nõue enne komisjoni poole pöördumist kauplejale. Tarbija seda ei teinud ning ei esitanud lisaks 22.10.2021 kauplejale saadetud kirjale tõendeid, millest nähtuks eelnev kauplejale nõude esitamine. Tarbija ei ole eelnevalt pöördunud kaebusega kaupleja poole. TKS § 47 lg 1 p 1 alusel tuleb tarbija avaldus jätta menetlusse võtmata või selle menetlemine lõpetada, kui tarbija ei ole eelnevalt pöördunud kaebusega kaupleja poole. TKS § 55 lg 2 sätestatakse, et komisjon võib vaidluse lahendamise menetluse lõpetada, kui ilmnevad TKS § 47 lõigetes 1 ja 3 sätestatud alused, sh ilmneb, et tarbija ei ole eelnevalt kauplejale kaebust esitanud. Vaidluse lahendamise menetluse lõpetamise otsustab komisjoni esimees.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Enn Tonka

/allkirjastatud digitaalselt/

Hellika Teder

/allkirjastatud digitaalselt/

Arno Sillat

/allkirjastatud digitaalselt/