

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-14048
Otsuse kuupäev 10.03.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja OÜ Kohvisemu (12391448)

Tarbija nõue Tarbija soovib parandamist.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Augustis 2024 tellis Tarbija Kauplejalt kohvimasina Nivona (ostetud 2019) remondi teenuse. Kohvimasin andis käskluse: “lisa kohviube” ja ube ei jahvatanud, kuigi oad olid õiges kohas olemas.

Kaupleja teatel vahetati remondi käigus masinal mootor ja tehti hooldus. Tarbija tasus remondi eest 300 eurot.

Septembris 2024 sai Tarbija kohvimasina remondist tagasi.

2 nädalat hiljem ilmnes kohvimasinal sama viga, masin andis käskluse: “lisa kohviube”, kuigi oad olid masinas olemas ja masin ube ei jahvatanud. Tarbija teatel kasutas selle aja jooksul ta masinat ainult mõnel korral, kuna viibis puhkusel kodust eemal.

Kaupleja vaatas masina üle ja teatas, et sellel on ilmnenud uus viga - masin on saanud niiskuskahjustuse ja kohviveski tuleb välja vahetada. Remont läheb maksma 200 eurot.

Kokku maksaksid esimene ja teine parandustöö 500 eurot, kui masina enda hind on 700 eurot.

Tarbija sellega ei nõustu ja leiab, et esimene parandus oli puudustega, kuna masinal ilmnes sama viga.

Kaupleja viidatud veejäljed, mis masina hiljutist uputust tõendavad, on Tarbija sõnul masinal juba pikka aega olnud. Tarbija soovib tasuta parandust. Kokkuleppe saavutamisel oleks Tarbija

äärmisel juhul nõus tasuma 50% uue remondi hinnast.

Kaupleja seisukoht:

Klient pöördus meie juurde masinaga remonti. Tehniku hinnangul oli mooduli mootori vahel paksult kohvi mis blokeeris mooduli liikumist, ning seeläbi masin katkestas joogi valmistamise. Seetõttu vajas mooduli mootor vahetamist. Lisaks vajas masin veel mitmete teiste osade vahetamist ning põhjalikku sisemist hooldust. Peale remonditööde teostamist masin testiti ning töötas korrektselt.

Kui klient pöördus masinaga tagasi, oli veski tugeva vee kahjustusega. Tegu on täiesti uue juhtumiga, sest esmasel käigul ei olnud veskil vee kahjustust. Ühtlasi on masina peal näha vee voolamise jälgi, millest on näha, et vesi on veskisse voolanud. Sellises seisus veskiga masin ei suuda kohvi valmistada. Klient ütleb ise, et esialgu peale remondist tulekut töötas masin ilusti, seega olid remonditööd korrektselt läbi viidud. Kui masina veski oleks juba siis selline olnud, ei oleks ta saanud sellega ühtegi kohvi valmistada. Probleem ilmnes mõne nädala möödudes, mistõttu pidi vesi selles vahemikus veskisse sattuma. Kuna vesi sattus veskisse peale remondis käimist, siis ei ole tegu puuduliku remondiga vaid uue juhtumiga ning kliendil tuleb veski vahetuse eest tasuda kui soovib selle teostamist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning poolte esitatud tõenditega, jätab tarbija avalduse rahuldamata. Otsust põhjendab komisjon alljärgnevalt.

Tarbija tellis kauplejalt kohvimasina remonditeenuse, mille käigus tarbijale kuuluv kohvimasin parandati. Kaks nädalat hiljem ilmnes kohvimasinal vähemalt näiliselt sama viga, sest kohvimasin ei jahvatanud ube ning andis käskluse „lisa kohviube“, kuigi kohvioad olid masinas olemas. Tarbija viis kohvimasina kaupleja juurde uuesti remonti.

Tarbija leiab, et teistkordse vea ilmnemisel on tegemist algselt esinenud sama veaga ning soovib kohvimasina tasuta parandamist. Kaupleja hinnangul on masin saanud pärast esimest parandamist niiskusekahjustuse, mistõttu tuleb masinas kohviveski välja vahetada. Poolte vahel on vaidlus selles, kas tegemist on sama veaga, mis jäi esimese parandusega kaupleja poolt kõrvaldamata või erinevate, teineteisest sõltumatute vigadega.

Kaupleja ja tarbija on sõlminud VÕS § 635 lg 1 mõttes töövõtulepingu. Töövõtulepinguga kohustub üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu. Tarbija on arvamusel, et kaupleja ei saavutanud esimese remonttööga kokkulepitud tulemust. Komisjon ei saa tarbija arvamusega arvestada, sest tarbija ei ole enda seisukohta tõendanud. Samuti ei ole tarbijal erialaseid teadmisi ning tarbija üksnes eeldab, et kaupleja ei ole suutnud esimesel korral remonttööd nõuetekohaselt teostada. Tegelikku sellekohast teadmist tarbijal ei ole. Tarbijakaitseaduse § 50 lg 1 kohaselt võivad pooled menetluses kasutada eksperte ja esitada

kirjalikke eksperdiarvamusi. Tarbija ei ole enda õigust kasutanud, leides, et kohvimasin on kaupleja juures remondis, mistõttu ei saa ta ekspertarvamust tellida. Komisjoni hinnangul oli tarbijal võimalik ja õigus talle kuuluv kohvimasin kaupleja juurest ära tuua ning teostada ekspertiisi, milleks tarbijal on aega olnud mitmeid kuid. Lisaks leiab tarbija, et ekspertiisi nõudmine on tema suhtes ebaõiglane ja ebaproportsionaalne, arvestades vaidlusaluse remonditöö hinda. Komisjon selgitab, et tarbijal oli eksperdi kasutamiseks õigus, mitte kohustus ning enda väidete tõendamatusel korral võtab tarbija endale nõude rahuldamata jätmise riisiko. Komisjonil ei ole võimalik otsuse tegemisel tugineda üksnes tarbija arvamusele ja kahtlusele, et remonttöö ei vastanud esimesel korral nõuetele. Tarbijal on olnud ekspertarvamuse esitamiseks piisavalt aega.

Komisjonile esitatud fotomaterjalilt on näha, et kohvimasinal on veejäljed, mis veenavad komisjoni, et kohvimasinal on olnud kokkupuude vedelikega. Kaupleja sõnul on pärast esimese remonttöö tegemist kohvimasin saanud veekahjustuse. Tarbija väitel on kuivanud vedelikujäljed seadmel olnud aastaid.

Et tarbija nõue rahuldada, pidanuks tarbija enda väiteid tõendama. Tarbija ei ole seda teinud. Kuivõrd tarbija ei ole enda väiteid tõendanud ning on seejuures tõendamisest keeldunud, ei ole komisjonil alust tarbija nõuet rahuldada.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/