

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00302
Otsuse kuupäev 26.04.2026
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja SmartWash Autopesulad OÜ (11747564)

Tarbija nõue Ettemaksu tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

02.01.2025 tasus tarbija 20 eurot telefoniga autopesula teenuse eest, kuid ei saanud teenust kasutada, kuna selle autopesula juures ei töötanud Monyxi kaudu teenuse eest tasumise QR-koodi lingid. Tarbijal tuli teenuse eest tasuda teist korda pangakaardiga, mistõttu tema kulutused kahekordistusid.

Autopesula omanik keeldus raha tagastamast, viidates sellele, et tal puudub ligipääs makseautomaadil märgitud rahakotile, mis on seotud selle serveriga.

Tarbija hinnangul on klienti eksitatud, kuna raha võetakse teenuse eest, kuid teenust ei ole võimalik kasutada põhjusel, et see makseviis antud autopesulas ei tööta ja klient saab sellest teada alles pärast teenuse eest tasumist.

Tarbija soovib 20 euro tagastamist koos viivistega 2,5% võlasummast iga viivitatud päeva eest.

14.03.2026 soovis tarbija pesta oma autot Smartwash pesulas aadressil Linnamäe tee 37, pesukoht

1. Tarbija maksis alguses 10 eurot, kuid pesu lõppes enne aega. Seejärel maksis tarbija veel 5 eurot, kuid pesu ei alanudki.

Klienditoe telefon ei vastanud ning tarbija saadetud SMS-sõnum jäi samuti vastusetu.

Tarbija proovis veel kord maksta Monyxi kaudu, kuid makse ei läinud ka seal läbi.

Kokku tasus tarbija sel korral autopesu eest 15 eurot, millest kaupleja tagastas 10 eurot. Ülejäänud 5 eurot jäeti tagastamata, vaatamata sellele, et teenust ei osutatud.

Tarbija soovib ka ülejäänud 5 euro tagastamist.

Tarbija nõude suurus on 25 eurot, millele lisanduvad viivised.

Kaupleja seisukoht:

Oleme omalt poolt pakkunud mitmeid võimalikke lahendusi ning andnud soovitusi olukorra lahendamiseks, kuigi tegelikkuses probleemi ei esinenud – pigem ei osatud valitud teenust kasutada.

Monyx rakendust saab kasutada erinevate teenusepakkujate juures ning sinna laetud vahendid ei kuulu meile enne, kui teenust ei ole kasutatud meie juures.

14.03.2026 juhtum on meie hinnangul lahendatud - Linnamäe tee 37b pesulat opereeriv ettevõtte on kliendile kompenseerinud saamata jäänud teenuse.

Komisjoni põhjendus:

Poolte vahel ei ole lepingut.

Tarbija tasus maksete vahendajale, mitte kauplejale. Tarbija ei saanud maksevahendusteenuse osutajale makstud summat kauplejale tasumiseks kasutada.

Kaupleja ei ole esitatu kohaselt saanud tarbijalt ettemaksu. Kauplejalt ei saa muule isikule tasutat tagasi nõuda.

Toimunud autopesuteenus, mille kaupleja tarbijale osutas, ei ole seotud maksevahendusteenuse osutajale tasumisega. See leping on vastavalt esitatule poolte poolt nõuetekohaselt täidetud ja lõppenud.

Kaupleja ei ole kohustist rikkunud (VÕS § 100). Tarbijal puudub alus õiguskaitsevahendite rakendamiseks.

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/