

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05332
Otsuse kuupäev 10.07.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja A.V. & KO OÜ (10640539)

Tarbija nõue Tarbija soovib teenuse hinna alandamist 400 euro ulatuses ja diagnostika eest tasutud 145 euro hüvitamist.

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tagastama tarbijale 152,80 eurot. Makse tuleb teha tarbija kontole EE382200221035824959.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebiküljel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

25.02.2026 andis Tarbija sõiduki remonditöökotta, et tuvastada ja parandada esiklaasi pesuri rike. Varasema diagnostika põhjal pakuti lahendusena BSM ploki vahetust hinnaga ca 500-550 eurot, kuid lepidi kokku, et esmalt kontrollitakse ploki seisukorda ning võimalusel teostatakse remont, kuna see on soodsam kui ploki vahetus. Tarbijale ei teatatud remondi konkreetset hinda ega hinnavahemikku.

12.03.2026 teatati Tarbijale, et sõiduk on valmis ja esimene kord öeldi summa - 550 eurot. Sõiduki kättesaamiseks pidi Tarbija arve tasuma. Pärast sõiduki kättesaamist ilmnesisid täiendavad probleemid, et teine võti ei tööta ning pagasiruumi avamine ei toimi, mida enne remonti ei esinenud.

Tarbija pöördus ettevõtte poole vaidluse lahendamiseks, kuid kompromissi ei saavutatud. Tarbija pöördus Jaguari ametliku esinduse Inchcape Motors Estonia OÜ poole, kus teostati 24.04.2026 sõidukile diagnostika. Tuvastati, et nimetatud rikked on seotud BSM ploki ümberprogrammeerimisega. Diagnostika eest tasus Tarbija 145 eurot.

Tarbija leiab, et töö lõpphind ei olnud temaga eelnevalt kooskõlastatud, töö käigus tekkisid täiendavad rikked. Tarbija pidi kandma lisakulu sõltumatu diagnostika tegemiseks, teenuse kvaliteet ja asjaajamine ei vastanud mõistlikule professionaalsele standardile.

Tarbija soovib teenuse hinna alandamist 400 euro ulatuses ja diagnostika eest tasutud 145 euro hüvitamist.

Kaupleja seisukoht:

Esialgne hinnang oligi pakutud ploki parandamisele, summa 500-550 eurot. Plokk oli füüsiliselt korras. Et plokk ise oli korras siis tuli viia see elektriku juurde, et ta taastaks ploki. Auto sai tagasi toodud, tagaluuk töötas, klaasipesu töötas, tagavara võtit ei saanud kontrollida. Pretensioone ja küsimusi kliendil ei olnud. Klient üritas varuvõtmega ilma maksmata autot kätte saada. Klient lõpuks maksis ära, sai ka vastu tuldud ja 550.- arvest tegime soodustust ja tasus 500 eurot. Rohkem pole klient ühendust võtnud firmaga ega pretensioone olnud. Arve kajastub meie tehtud tööd 150 euro ulatuses ja plokiga seotud tööd 350 eurot (50 eurot sai veel oma kuludega kaetud elektrikule). Kuna klient ei toonud meile koos autoga kahte võtit, siis polnud võimalik kontrollida, kas teine võti töötab.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluste läbivaatamisel kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Samad nõuded laienevad ka komisjonis tsiviilvaidluste läbivaatamisele.

Antud juhul ei ole pooled esitanud komisjonile ühtegi dokumenti, mis tõendaks tellimuse sisu, maksumust vms. Komisjon pidas suulise istungi ja saab lähtuda üksnes poolte poolt nii kirjalikult kui suuliselt esitatud väidetest.

Poolte vahel oli sõlmitud töövõtuleping. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 sätestab, et 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. VÕS § 635 lg 4 sätestab, et tarbijatöövõtuleping on oma majandus- või kutsetegevuses tegutseva töövõtja ja tarbijast tellija vaheline töövõtuleping, mille esemeks on teenuse osutamine tarbija vallasasja suhtes.

Tarbija väidete kohaselt olid tema autol probleemid klaasipesuriga ning ta pöördus oma tuttava mehhaaniku poole. Tarbija sai mehhaaniku selgitusest aru nii, et viga on BSM plokis ja see tuleb kas välja vahetada või parandada. Välja vahetamine maksaks umbes 500 eurot. Klient eeldas, et parandamine on odavam ja palus seda üritada. Kaupleja väitel ei ole võimalik BSM ploki parandada. Tegemist on elektrijaotus- ja juhtploki, mis juhib auto elektroonikat. Mõnel juhul võib BSM juhtploki töö taastamiseks olla vajalik juhtploki tarkvara uuendamine või ümberprogrammeerimine. Antud juhul toimuski kaupleja väitel tarkvara uuendamine ja seda tegi tema alltöövõtja.

Komisjon leiab, et puudub vaidlus selle üle, et sõiduki klaasipesur enne remonti ei töötanud ning pärast BSM juhtploki seotud tarkvaratoimingute tegemist töötas. Asjaolu, et pärast tarkvarauuendust hakkas esiklaasi pesur tööle, kinnitab komisjoni hinnangul, et kaupleja kõrvaldas

esinenud rikke. Selle üle vaidlus puudub.

Poolte vahel on vaidlus teostatud töö hinna üle. VÕS § 28 lg 2 sätestab, et kui hinda ei ole määratud ega hinna määramise viisi ette nähtud ja hind ega hinna määramise viis ei tulene lepingu olemusest ega muudest asjaoludest, tuleb maksta lepingu sõlmimise ajal lepingu täitmise kohas seda liiki lepinguliste kohustuste täitmise eest tavaliselt tasutav hind, selle puudumisel aga vastavalt asjaoludele mõistlik hind. Kaupleja ei ole esitanud töölehti, alltöövõtja arvet ega muid tõendeid, millest nähtuks töö tegelik maht või selle kujunemine. Seetõttu hindab komisjon VÕS § 28 lg 2 alusel mõistlikku tasu esitatud asjaolude põhjal.

Komisjon hindas VÕS § 28 lg 2 tähenduses mõistlikku tasu, arvestades töö iseloomu, selle eeldatavat kestust ning Eestis tavapäraseid autoelektronika programmeerimise teenuse hindu. Komisjoni hinnangul ei nähtu asja materjalidest asjaolusid, mis põhjendaksid üle kahe tunni programmeerimistöö tegemist; mõistlik tasu oleks 160 eurot, millele lisandub käibemaks, koos käibemaksuga 198,40 eurot. Programmeerimisele lisandusid paratamatult diagnostika, juhtploki eemaldamine, selle transport alltöövõtjale ning juhtploki tagasipaigaldamine. Komisjon hindas nimetatud tööde ajakuluks 2 h ja hinnaks VÕS § 28 lg 2 kohaselt 120 eurot, millele lisandub käibemaks, kokku 148,80 eurot. Komisjon arvestas seejuures, et juhtploki eemaldamine ja paigaldamine ning selle transport alltöövõtjale ei kujuta endast keerukaid töid, kuid nõuavad siiski täiendavat tööaega lisaks programmeerimisele. Komisjon peab põhjendatuks hinnata juhtploki eemaldamise, transpordi ja paigaldamise töö tavapärase autoremonditöö hinnaga, mis on madalam spetsialiseeritud programmeerimistöö hinnast. Kokku on VÕS § 28 lg 2 kohaselt mõistlik tasu 347,20 eurot.

Tarbija on väitnud ka, et töös esinesid puudused – üks võti ei töötanud ja pagasiruumi luuk ei avanenud. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 646 lg 1 sätestab, et kui töö ei vasta lepingutingimustele, võib tellija nõuda töövõtjalt töö parandamist või uue töö tegemist, kui sellega ei põhjustata töövõtjale ebamõistlikke kulusid või põhjendamatuid ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust ja lepingutingimustele mittevastavuse olulisust. Töövõtja võib töö parandamise asemel teha lepingutingimustele vastava uue töö. VÕS § 646 lg 5 sätestab, et kui tellija nõuab õigustatult parandamist ja töövõtja ei tee seda mõistliku aja jooksul, võib tellija töö ise parandada või lasta seda teha ja nõuda töövõtjalt selleks tehtud mõistlike kulutuste hüvitamist.

Istungil osundas tarbija 16.03.2026 kauplejale saadetud e-kirjale, milles tarbija muu jutu sees on kauplejale öelnud, et pärast sõiduki kättesaamist ilmnesid lisaprobleemid – teine võti ei töötanud ning pagasiruumi avamine ei toiminud. Komisjon leiab, et tarbija küll teavitas kauplejat puudustest, kuid ei tõendanud, et oleks andnud töövõtjale mõistliku tähtaja nende kõrvaldamiseks enne kolmanda isiku poole pöördumist või hüvitise nõudmist. Kuna tarbija ei võimaldanud töövõtjal puudusi kõrvaldada, ei ole tal alust nõuda kolmanda isiku diagnostikakulude hüvitamist.

Kokkuvõtvalt leiab komisjon, et tarbijal on õigus nõuda enammakstu tagastamist summas 500,00 – 347,20 = 152,80 eurot.

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

Meelis Pirn

/allkirjastatud digitaalselt/