

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-08748
Otsuse kuupäev 07.10.2026
Komisjoni koosseis Jüri Aava

Tarbija
Kaupleja Moller Auto Viru OÜ (11131478)

Tarbija nõue Lepingust taganemine või sõiduki asendamine.

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

19.08.2025 ostis tarbija kauplajalt uue sõiduki Volkswagen Passat hinnaga 40 770 eurot.

Sõidukil on kasutamise käigus ilmnenu tarbija hinnangul puudused:

- 1) käigukasti vibratsioonid ja “trr-trr” tüüpi värinad eeskätt külma jõuülekande korral linnakiirusel;
- 2) jõnksutamine ja vahelejätmise tunne kiirendamisel;
- 3) käigu kinnijäämise juhtumid;
- 4) tagurdamisega seotud tõrked ja olukorrad, kus vajalik käik ei aktiveeru korrektselt;
- 5) ebastabiilne käiguvahetuse käitumine.

Tarbija on korduvalt kauplaja poole pöördunud ning sõiduk on korduvalt viibinud esinduse kontrollis ja remondis. Sellele vaatamata ei ole sõiduki puuduseid suudetud kõrvaldada.

Sõiduki käigud esindusse:

28.10.2025 sõiduki kontroll esinduses, nulliti algseaded ning paluti 2 nädalat testida. Vead süvenesid.

04.12.2025 sõiduki kontroll esinduses. Tehti tarkvarauuendus, tarbija sai sõiduki järgmisel päeval kätte, kuid vead ilmneseid kohe uuesti.

06.02.2026 sõiduki kontroll esinduses. Teostati mitmeid süsteemide täisnullimisi-uuendusi, parendusi. Tehti testsõite, kontrollimaks seadmega dünaamilist auto käitumist. Suusõnaliselt anti teada, et auto korras ja midagi ebaharilikku ei avastatud.

Märtsis ilmneseid puudused uuesti.

19.03.2026 sõiduki kontroll esinduses. Teostati tarkvarauuendusi, mehaanilisi parandusi ei tehtud.
27.03.2026 vahetati garantii korras autol välja sidurikomplekt. Tehasepoolne kokkulepe.

Esialgu paranes sõiduki käitumine märgatavalt – sõit muutus sujuvamaks ning kiirendus ühtlasemaks. Aprilli alguses ilmnesid puudused uuesti. Lisaks tekkis liiklusohhtlik olukord maanteel, kui peatuse järgselt kiirendades ning vajadusest liiklusolukorrast ohutult väljuda ei vahetanud käigukast kõrgemat käiku. Pöörete tõustes (~4500 p/min) jäi sõiduk ühele käigule ning olukord kordus ka peale gaasi vabastamist ja uuesti kiirendamist. Probleem kadus alles pärast sõiduki täielikku peatamist ja uuesti liikuma hakkamist.

Lisaks ilmnes uus puudus tagurdamisel auto lihtsalt ise paneb plokki pidurid ja mootor seiskub.
10.04.2026 sõiduki kontroll esinduses. Tarkvara uuendus.

20.04.2026 sõiduki käigukasti mehhatroonika vahetus garantii korras.

4 päeva pärast ilmnesid puudused uuesti.

Tarbija hinnangul ei vasta sõiduk uue auto ootuspärasele töökindlusele ega kasutuskogemusele.
27.04.2026 avaldas tarbija soovi lepingust taganemiseks.

Tarbija juhib tähelepanu asjaolule, et sõidukil on tuvastatud tehnilisi kõrvalekaldeid, sealhulgas starteriga seotud veakood ning siduri remontimisel avastatud ebaõigesti paigaldatud detailid. Seetõttu ei ole korrektne Kaupleja väide, nagu oleks kogu vaidluse vältel olnud tegemist üksnes kliendi subjektiivsete tähelepanekutega ilma ühegi tehnilise kõrvalekaldega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas, et klient on korduvalt kaupleja poole pöördunud kaebusega sõiduki käitumise üle käiguvahetusel, kiirendamisel, aeglustamisel ja liikuma hakkamisel. Kaupleja on teinud sõiduki käigukasti- ja mootori juhtplokkidele tehase seadete taastamist ning tarkvara uuendamist, seejärel vahetas sõidukil siduri ning lõpuks ka käigukasti mehhatroonika plokki. Kuna tegemist on juhtumiga, kus kliendi poolt kirjeldatud ebamugavused ei esine kogu aeg ja kauplejal ei ole õnnestunud proovisõitude ajal neid esile kutsuda, siis on kõik diagnostika ja remonttööd teostanud koostöös valmistajatehase tehniliste konsultantidega. Kaupleja on neile saatnud kogu vajaliku info, mida nad on meilt palunud, aga protokollidest ei ilmne kõrvalekaldeid ettenähtud parameetrites ei mootori ega ka käigukasti töös. Kuid siiski selleks, et välistada võimalikud ebamugavuste tekkimise põhjused, teostas kaupleja valmistajatehase soovitusel kõik võimalikud tarkvara uuendused ja remonttööd, mis võiksid olla kliendi poolt kirjeldatud ebamugavuste põhjustajad. Kaupleja ja valmistajatehase kasutuses oleva info ning teostatud tööde põhjal saab väita, et sõiduk on tehniliselt korras. Kliendi poolt kirjeldatud ebamugavused teatud sõidusituatsioonides võivad esile tulla sõltuvalt olukorrast ja auto kasutaja sõidustiilist. Käigukasti juhtplokil on omadus kohandada käigukasti tööd vastavalt sõiduki kasutaja sõidustiilile ja mingitel hetkedel võib tekkida mootori ja käigukasti vahelises koostöös konflikt, mis tekitab sõidu ajal mõningast ebamugavustunnet. Praegu teada oleva info põhjal on kaupleja arvamusele, et tegemist ei ole tehnilise rikkega, vaid tehnoloogia hetkeseisuga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega, asub seisukohale, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Tarbija ja kaupleja vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastas tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 217¹ lg 1 kohaselt peab asi vastama lepingutingimustele ning lg 2 p-i 1 kohaselt loetakse asi lepingutingimustele vastavaks, kui selle kirjeldus, liik, kogus, kvaliteet, kasutusviis, ühilduvus, koostalitusvõime ja muud omadused vastavad kokkulepitud tingimustele. Müüja vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, kui mittevastavus on olemas juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal ostjale, isegi kui mittevastavus ilmneb hiljem (VÕS § 218 lg 1 esimene lause). Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega (VÕS § 218 lg 2²).

19.08.2025 ostis tarbija kauplejalt sõiduki. Tarbija väidete kohaselt esinesid sõidukil erinevad puudused, mida kaupleja ei ole suutnud parandada. Tarbija soovib lepingust taganeda. Kaupleja ei eita, et klient on korduvalt kaupleja poole pöördunud. Kaupleja selgitas, et tarbija pöördus kaebusega sõiduki käitumise üle käiguvahetusel, kiirendamisel, aeglustamisel ja liikuma hakkamisel. Kaupleja tegi sõiduki käigukasti- ja mootori juhtplokkidele tehase seadete taastamise ning tarkvara uuendamise, seejärel vahetas sõidukil siduri ning lõpuks ka käigukasti mehhatroonika ploki. Kauplejal ei ole õnnestunud proovisõitude ajal tarbija poolt viidatud sõiduki puudusi esile kutsuda, siis on kõik diagnostika ja remonttööd teostanud koostöös valmistajatehase tehniliste konsultantidega. Kaupleja on konsultandile saatnud kogu vajaliku info, mida konsultant on kauplejalt palunud, aga protokollidest ei ilmne kõrvalikaldeid ettenähtud parameetrites ei mootori ega ka käigukasti töös. Kuid siiski selleks, et välistada võimalikud ebamugavuste tekkimise põhjused, teostas kaupleja valmistajatehase soovitusel kõik võimalikud tarkvara uuendused ja remonttööd, mis võiksid olla kliendi poolt kirjeldatud ebamugavuste põhjustajad. Kaupleja ja valmistajatehase kasutuses oleva info ning teostatud tööde põhjal saab väita, et sõiduk on tehniliselt korras. Kaupleja leidis, et kliendi poolt kirjeldatud ebamugavused teatud sõidusituatsioonides võivad esile tulla sõltuvalt olukorrast ja auto kasutaja sõidustiilist. Käigukasti juhtplokil on omadus kohandada käigukasti tööd vastavalt sõiduki kasutaja sõidustiilile ja mingitel hetkedel võib tekkida mootori ja käigukasti vahelises koostöös konflikt, mis tekitab sõidu ajal mõningast ebamugavustunnet. Praegu teada oleva info põhjal on kaupleja arvamusel, et tegemist ei ole tehnilise rikkega, vaid tehnoloogia hetkeseisuga.

Komisjon selgitab, et Riigikohus on korduvalt väljendanud seisukohta (lahendid 3-2-1-57-11 p 28; 3-2-1-34-13 p 14), et lepingust taganemise kehtivuseks peavad olema täidetud nii selle formaalsed eeldused, eelkõige olema esitatud vastaspoolele õigel ajal taganemisavaldus kui ka sisulised (materiaalsed) eeldused, st taganemiseks peab olema seda õigustav põhjus, eelkõige oluline lepingurikkumine VÕS § 116 mõttes. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjon leiab, et ehkki formaalsed alused lepingust taganemiseks on täidetud (tarbija esitas lepingust taganemise avalduse), puuduvad lepingust taganemise materiaalsed alused. Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja hoidunud kõrvale tarbija poolt tõstatatud probleemide lahendamisest. Kaupleja on komisjoni hinnangul käitunud heauskselt ning igakülselt täitnud enda tõendamiskoormist. Ometi sõidukil proovisõitude ajal tarbija poolt viidatud vigu ei nähtunud, protokollidest ei ilmnenud

kõrvalekaldeid ettenähtud parameetritest ei mootori ega ka käigukasti töös, samuti ei näidanud kontrollide käigus vigu diagnostika. Kaupleja leidis seetõttu, et sõiduk on tehniliselt korras, siiski tegi kaupleja üksnes tarbija pretensioonidele tuginedes sõiduki käigukasti- ja mootori juhtplokkidele tehase seadete taastamise ning tarkvara uuendamise, seejärel vahetas sõidukil siduri ning lõpuks ka käigukasti mehhatroonika ploki. Seetõttu komisjon leiab, et tõendamiskoormis pöördus tarbijale, st kui tarbija ikkagi leidis, et sõiduk on puudustega, siis pidi tarbija seda, näiteks ekspertiisiga, tõendama. Tsiviilkohtupidamise seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad. Tarbija ei ole komisjonile esitanud ühtegi asjakohast tõendit, mistõttu komisjon jätab tarbija avalduse tõendamatusse tõttu 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/