

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-13202-028
Otsuse kuupäev	16. märts 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Jüri Aava, liikmed Katrin Kuldkepp, Maarja Mere
Tarbija	
Kaupleja	Osaühing KULDKROON, 10527338
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine.
Asja läbivaatamise aeg	3. märts 2021

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Välja mõista OÜ-lt Kuldkroon tarbija kasuks kuldsõrmuse maksumus summas 1150 eurot.
3. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Asjaolud:

Tarbija ostis 16.02.2018 kauplejalt abielusõrmused. Tellimuse maksumus oli kokku 1590 eurot, millest briljantidega naiste sõrmus moodustas 1150 eurot. Tarbija sai tellimuse kätte 27.03.2018. 20.02.2020 pöördus Tarbija kaupleja poole, sest üks naiste sõrmus läks pooleks ja selle kaunistuseks olevad briljandid eemaldusid.

Kaupleja saatis katkise sõrmuse Prantsusmaale ekspertiisi.

Peale tarbija mitmekordset pöördumist selgus, et sõrmus läks posti teel kaduma.

Tarbija põhjendas avaldust, et sai sõrmust kanda alla aasta, kuigi selline sõrmus oli mõeldud kestma ning samuti oli tarbijal suur emotsionaalne seotus sõrmusega, kuna tegemist oli abielusõrmusega. Tarbija nõudis ekspertiisi purunenud sõrmuse defekti tuvastamiseks. Tarbija nõustus kauplejaga, et kaupleja ei olnud kohustatud tarbijalt purunenud sõrmuse osasid ekspertiisiks vastu võtta, kuivõrd seadus kauplejat peale 6 kuu möödumist seda ei kohusta. Juhul, kui kaupleja oleks ekspertiisi teostamisest keeldunud, oleks tarbija tellinud ekspertiisi ise. Tarbija on seisukohal, et purunenud sõrmuse puhul oli tegu tootmisveaga sõrmusega. Ka kaupleja poolt esitatud piltidelt nähtub, et sõrmus purunes kahe erineva sulami, valge ja kollase kulla kokku sulatamise kohalt, mis näitab tarbija hinnangul selgelt, et kaks sõrmuse poolt, mille vahele oli paigaldatud vääriskivide rida terve sõrmuse ringi ulatuses ei olnud kokku sulatatud kvaliteetselt, mis põhjustas sõrmuste kahe poole eraldumise teineteisest ning seeläbi ka kivide väljakukkumise kahe poole vahelt. Antud vaidluses omab äärmiselt suurt tähtsust asjaolu, et kaupleja tegevusest tulenevalt on Prantsusmaale saadetud purunenud sõrmuse osad täielikult kadunud. Tarbija hinnangul omab antud fakt asja õigel ning õiglasel lahendamisel äärmist olulisust. Nimelt ei ole tulenevalt kaupleja enda tegevusest ja otsustest mitte kasutada Eestis olevaid spetsialiste ekspertiisi tellimiseks viinud olukorrani, kus tarbijal ei ole võimalik mistahes viisil enam tõendada, et tegemist oli tootmisdefekti või muu defektiga. Sisuliselt on kaupleja võtnud tarbijalt ära võimaluse ning õiguse pöörduda enda poolt valitud eksperdi poole defekti tuvastamiseks. Ei saa pidada mõistlikuks olukorda, kus kaupleja kaotab ära tarbija poolt temale usaldatud purunenud toote detailid, mis olid kauplejale usaldatud ekspertiisi teostamiseks ning paneb selle eest vastutama tarbija. Tarbija ei nõustu kaupleja väitega, justkui ei peaks kaupleja tagastama tarbijale purunenud sõrmuse

koguväärtust. Asjaolu, et käesoleval hetkel ei ole võimalik ekspertiisi teostada ei kaupljal ega ka tarbijal, on tekkinud kaupleja süü tõttu. Tarbija ei pea vastutama kaupleja postiteenuse valiku eest või selle eest, et kaupleja pidas vajalikuks mitte teostada ekspertiisi Eestis, vaid muus riigis. Samuti otsustas kaupleja ainuisikuliselt postiteenuse pakkuja valiku.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija esitas kahjunõude purunenud ning posti teel kaduma läinud sõrmuse hüvitamiseks täisväärtuses või võimalusel identse sõrmusega asendamiseks. Tegelikuses nõuab tarbija purunenud või purustatud sõrmuse täisväärtust. Kaupleja hinnangul pole toodud sõrmuse tükid sõrmus, mida kaupleja tarbijale müüs. Sõrmuses oli müügi hetkel 49 briljantlihvis teemanti. Kauplajale toodud tükkidega koos ei olnud neist ühtegi. Piltidelt on selgesti näha ka sõrmuse kandmisest tulenenud rohked kriimustused ja kulumine ning väärismetalli purunemise või purustamise murdejoon. Pole võimalik, et väärismetall puruneb iseeneslikult, ilma mehhaaniliste mõjutusteta igapäevasel kandmisel kahe aasta jooksul. Kaupleja võttis sõrmuse tükid vastu heas lootuses, et saab tarbijale pakkuda võimalikult soodsalt uue samasuguse sõrmuse valmistamist. Kaupljal ei oleks olnud mingit kohustust tarbija sõrmuse tükkidega tegeleda, oli ainult siiras soov tarbijat aidata. Kaupleja ei ole andnud lubadust seda teha tasuta, kuna sõrmuse tükkidega koos ei tagastatud teemante, mis moodustab selle sõrmuse maksumusest enamuse. Saatis siiski sõrmuse tükid Prantsusmaale. Kahjuks on sõrmuse valmistanud Prantsuse ettevõtte epideemia tõttu ukсед sulgenud ning uut sõrmust kaupljal tarbijale pakkuda ei ole võimalik.

Kaupleja oli nõus korvama tarbijale Eesti Post poolt kompenseeritud saadetise väärtuse 68,09 eurot. Lisaks oli kaupleja nõus tasuma tarbijale esitatud väärismetalli maksumuse 100 eurot. Kokku oli kaupleja nõus hüvitama tarbijale 200 eurot, mis ületas kaupleja hinnangul ca 2,5 kordselt sõrmuse tükkide väärtusest.

Komisjoni põhjendus:

Komisjoni istung:

Tarbija selgitas, et teemandid olid imepisikesed killukesed, sõrmusel kaks sulamit kokku sulatatud. Kui märkas, et sõrmus on katki siis oli tal sõrmes kaks sõrmust. Soon oli sõrmusele sisse tehtud ja sinna kivikesed vahele pandud. Kõik kivid kadusid, mis sõrmusel olid. Ei tea mis hetkel sõrmus purunes. Nõue on abielusõrmus sõrme tagasi saada. Sai kaupljust aru, et asendamine ei ole võimalik, kuna tootja on tegevuse lõpetanud. Tahaks raha tagasi, et osta uus sõrmus.

Kaupleja selgitas, et toodi sõrmuse tükid ja saatis tootajale pildid. Tootja palus sõrmuse Prantsusmaale saata. Prantsuse post suutis selle ära kaotada ja hüvitas 68 eurot. Kaduma mineku eest vastutab kaupleja. Tarbija väitis ise, et sõrmus murdunud. Murduda saab ainult välise mehhaanilise mõjutuse teel. Väärismetall on pehme, tuleb käia hoolduses. Kaupleja väitis, et juvelitoode purunes mitte defekti tõttu, vaid välise mehhaanilise mõjutuse tagajärjel. Iga kivi oli eraldi lihvitud. Teemandid ise ei purune. Toode eriliselt õrn ja vajab hoolt. Kahe aasta jooksul kantud vahet pidamata. Purunenud välimisel mõjutusel. Ei oska öelda millise mõjutuse tulemusel, tugev löök, muljumine. Kahe aasta jooksul võib mõjutusi olla palju. Hetkel ei saa tootjalt vastust. Hetkel ei saa uut tellida. Kaupleja soov oleks mingil määral heastada. Sõrmus ei saa murduda iseenesest. Murdumisjäljed on piltidel näha. Ekspertiisi saab fotode põhjal teha. Kivid on sõrmuse valdav osa hinnast. Puudub alus kivide väärtuse hüvitamiseks. Kaupleja on nõus kulla hinna hüvitama. Täis sõrmuse hinda küll mitte.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud põhjalikult dokumentaalsete tõenditega ning kuulanud istungil ära tarbija ja eksperdi, asub seisukohale, et avaldus tuleb rahuldada.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 kohaselt tekib võlasuhe muuhulgas lepingust.

Tarbija ja kaupleja vahel oli võlaõigusseaduse (VÕS) § 208 lg 1 kohaselt sõlmitud müügileping, mis vastab tarbijalemüügi tunnustele VÕS § 208 lg 4 tähenduses.

VÕS § 217 järgi on müüja põhikohustuseks anda ostjale üle lepingu tingimustele vastav asi, ostjale üleantav asi peab vastama kokkulepitule koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse ja pakendi osas. VÕS § 217 lg 2 p 6 järgi ei vasta tarbijalemüügi puhul asi kokkulepitud tingimustele, kui asi ei ole seda liiki asjadele tavaliselt omase kvaliteediga, mida ostja võis mõistlikult eeldada, lähtudes asja olemusest ja arvestades asja müüja, tootja, varasema müüja või muu vahendaja poolt asja teatud omaduste suhtes avalikult tehtud avaldusi, seda eelkõige asja reklaamimisel või etikettidel. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale; kuue kuu jooksul ilmnenu puuduse korral eeldatakse, et asja mittevastavus oli olemas kauba üleandmise ajal. Sätte mõtte kohaselt on esimese kuue kuu jooksul puuduse tõendamise kohustus kauplejal ning ülejäänud 1,5 aasta jooksul on puuduse tõendamise kohustus tarbijal. Tarbija käitus kooskõlas VÕS § 222 lg 1 õiguspäraselt, pöördudes sõrmuse probleemiga kaupleja poole. Ehkki sõrmuse lepingutingimustele mittevastavuse tõendamiskoormis lasus tarbijal, võttis 20.02.2020 kaupleja sõrmuse tükid ekspertiisiks ning saatis 11.03.2020 Prantsusmaale. 03.09.2020 teavitas kaupleja tarbijat, et postiteenuse osutamise käigus sõrmuse tükid kadusid.

Komisjoni hinnangul on paljasõnaline kaupleja väide, et sõrmuse purunemiseks oli kindlasti vajalik väline mehaaniline sekkumine ning sõrmus sai puruneda üksnes tarbijast tulenevatel asjaoludel. Komisjon märgib, et vähemalt sama tõenäoline on, et kahest erinevast väärismetallist kokku sulatatud sõrmusel oli lepingutingimustele mittevastavus olemas juba müügi hetkel. Võttes sõrmuse tükid tarbijalt ekspertiisiks läks kauplejale üle sõrmuse tükkide juhusliku kahjustamise ja hävinemise riisiko. Vastavalt TsÜS § 132 lg 2 vastutab isik samuti teise isiku käitumise või temast tulenevate asjaolude eest, kui ta kasutab seda isikut oma kohustuste täitmisel ja selle isiku käitumine või temast tulenevad asjaolud on seotud selle kohustuse täitmisega. Seega vastutas kaupleja sõrmuste kahjustamise ja hävinemise eest tarbija ees ka ajal mil sõrmuste tegelik valdus oli postiteenuse osutajal. Ühtlasi muutus kauplejast tulenevate asjaolude tõttu võimatuks sõrmuse tegeliku purunemise põhjuse välja selgitamine.

Asja kaotsimineku puhul seatakse kahju hüvitamisel eesmärgiks asja koosseisu säilimise. Vastavalt VÕS § 132 lg 1 tuleb asja hävinemisest või kaotsiminekest tekkinud kahju hüvitamise kohustuse olemasolu korral maksta hüvitis, mis vastab uue samaväärse asja soetamiseks tehtavatele mõistlikele kulutustele. Kui asja väärtus oli hävinemise või kaotsimineku hetkel, võrreldes uue samaväärse asja väärtusega, oluliselt vähenenud, tuleb väärtuse vähenemist kahjuhüvitise määramisel mõistlikult arvestada. Komisjon märgib, et kaotsiläinud sõrmuse tükid olid küll kaduma minemise ajal oluliselt väiksema väärtusega kui uus sõrmus, kuid kuna kauplejast tulenevatest asjaoludest puudub võimalus kindlaks teha, mille tõttu sõrmuse purunemine aset leidis, siis pole väärtuse vähenemise arvestamine asjakohane. Abielusõrmus omab kandja jaoks mitte ainult materiaalselt, vaid ka emotsionaalselt väärtust, mistõttu on komisjoni hinnangul igati põhjendatud purunenud või kaotsiläinud sõrmuse asendamine uue samaväärsega. Komisjon peab usutavaks tarbija väidet, et briljandid kadusid sõrmuse purunemise ajal. Foto põhjal olid briljandid paigutatud kahe

erineva kulla kokku sulatamise joonele. Fotodelt katkisest sõrmusest on näha, et sõrmus purunes just kokku sulatamise joonelt. Komisjoni hinnangul on usutav, et ajal kui tarbija avastas sõrmuse purunemise kaheks tükiks, olid teemandid sõrmuselt eraldunud ning kadunud.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon avalduse täies ulatuses ning mõistab kauplejalt tarbija kasuks välja

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/

Katrin Kuldkepp

/allkirjastatud digitaalselt/

Maarja Mere

/allkirjastatud digitaalselt/