

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02707
Otsuse kuupäev 10.06.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja TI-DIAMONDS OÜ (11125454)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja kantud kulu hüvitamine, nõue kokku 145 eurot

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale maksma 145 eurot, tarbija peab kauplejale tagasi andma sõrmuse hinnaga 135 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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 veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ostis kauplejalt 17.09.2025 hinnaga 135 eurot kuldsõrmuse, millel oli viis kivi. Sõrmusest kukkus üks kivi välja, tarbija pöördus 17.10.2025 kirjaliku pretensiooniga kaupleja poole. Kaupleja ei asunud koheselt probleemi lahendama, ta teatas telefoni teel, et puudus on tekkinud kasutamise käigus, kaupleja lubas saata fotod ja eksperthinnangu. Kaupleja viivitas vastusega, tarbija saatis 09.11.2025 kauplejale meeldetuletuse, kaupleja saatis 10.11.2025 tarbijale kirjaliku vastuse, mille kohaselt kaupleja ei vastuta tekkinud puuduse eest, kuna kivi väljakukkumise põhjustas mehaaniline vigastus. Kaupleja lubas saata sõrmuse tasulisse parandusse, kuid ei teinud seda. Tarbijale anti sõrmus 18.11.2025 tagasi. Tarbija lasi sõrmuse ise 10 euro eest parandada, kuid sama kivi tuli uuesti välja. Tarbija hinnangul oli tegemist kivi kinnituse tootmisveaga, mille tõttu kivi ei saanudki seal püsida, tarbija sellise vea eest ei vastuta.

Tarbija soovib müügilepingust taganeda ja tagasi saada hinna 135 eurot ning kantud kulu 10 euro hüvitamist, kokku 145 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas, et tarbija esitas 17.10.2025 mittenõuetekohase avalduse (vene keeles), kuigi firma dokumentide ametlik keel on eesti keel. Kaupleja tuli tarbijale heauskselt vastu ning võttis avalduse koos deformeerunud kuldsõrmusega vastu. Kaupleja ei andnud ostu sooritamisel tarbijale lisaks garantiid. Tarbija tagastas deformeerunud sõrmuse, tekkinud puuduse eest kaupleja ei vastuta. Kaupleja pakkus tarbijale parandust tasu eest, tarbija seda ei soovinud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid tarbijalemüügilepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 217.1 lg 1 kohaselt peab tarbijalemüügi puhul asi vastama lepingutingimustele; lg 3 p 2 kohaselt peab asi olema seda liiki asjadele tavaliselt omases koguses ja omase kvaliteedi ning tavaliste toimivusomadustega, sealhulgas vastupidavuse, kasutusviisi, ühilduvuse ja turvalisuse poolest, mida tarbija võib mõistlikult eeldada. 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).

Tarbija asjaolude kohaselt kukkus sõrmuse üks kivi samast kohast kaks korda ära, see viitab tootmisvea olemasolule, mille eest vastutab kaupleja. Sõrmust ei saa parandada, seetõttu on lepingust taganemine põhjendatud. Tarbija ei ole sõrmust kahjustanud ega seda ovaalseks painutanud, sõrmus oli juba ostes ovaalse kujuga.

Kaupleja asjaoludel ostis tarbija kuldsõrmuse viie helesinise kiviga, suurus 16,5, defekte siis ei olnud. Tarbija tõi 17.10.2025 kauplejale deformeeritud kuldsõrmuse, millel puudus 1 kivi. Kaupluse juhataja teostas sõrmusele luubiga uuringu, mille tulemusena selgus, et sõrmuse esialgne ümar kuju on muljutud ja lömmis, väärismetalli on mehhaaniliselt survestatud. See on põhjustanud sõrmuse deformatsiooni ja kivi väljakukkumise oma pesast/kinnitusest. Tegemist ei ole tehase praagiga. Kaupleja teatas tarbijale, et sõrmusele tekitatud deformatsiooni pärast peab remondi eest tasuma tarbija ja pakkus parandust 25 euro eest. Kaupleja tegi teatavaks ka soovitusel väärismetallist ehte kasutamiseks, need tuleb enne mistahes töid eemaldada.

Komisjon kontrollis tarbija lepingust taganemise nõude põhjendatust. Tarbijalemüügi korral peab arvestama tõendamiskoormuse jaotust. VÕS § 223 lg 5 kohaselt saab müügilepingust taganeda siis, kui lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Tarbijalemüügi korral eeldatakse, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline. Kuna tarbijalemüügi korral kehtib seaduse kohaselt olulise mittevastavuse eeldus, siis lasub puuduse tekkepõhjuste ning tootja vastutuse puudumise tõendamise koormus müüjal, antud juhul kauplejal. Kui kaupleja tõendab usutavalt tootmisvea puudumist, siis sellisel juhul ei ole tarbija lepingust taganemise nõue põhjendatud, Kui kaupleja ei täida oma tõendamiskoormust piisavalt, siis on tarbija lepingust taganemise nõue põhjendatud.

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja piisavalt tõendanud tootmisvea puudumist, see nähtub järgnevast: 1) kaupleja väitel tagastas tarbija ovaalseks deformeerunud sõrmuse, kaupleja tõendab seda fotoga, millel on kõrvuti pildistatud tarbija kividega sõrmus ja teine sõrmus ilma kivideta. Fotol on tõepoolest tarbija sõrmus ovaalse kujuga, kuid ka teine sõrmus on fotol pigem ovaalse kujuga, seetõttu ei oma see foto kaupleja väite tõendamiseks piisavat jõudu. Lisaks ei ole kaupleja

selgitanud, miks ta ei võrrelnud tarbija sõrmust teise samasuguse kividega sõrmusega; 2) kaupleja selgitustel põhjustas sõrmuse deformeerumine kivi peast/kinnitustest väljakukkumise, kuid kaupleja ei esitanud ühtegi fotot väljakukkunud kivi pesast, seetõttu ei ole kaupleja väidet võimalik kontrollida; 3) kaupleja ei ole kirjeldanud, milline pidi olema kivi kinnitus ja milline see oli pärast väidetavat deformeerumist. Seetõttu ei ole aru saada, kas deformeerumine võis mõjutada kivi kinnitust ja kas kivi võis seetõttu kaotsi minna või kas kinnitus oli juba enne deformeerumist ebapiisav.

Teadaolevalt on kuld üsna pehme metall, tootja peab tagama kuldsõrmuse valmistamisel selle piisava jäikuse, et sõrmus säilitaks igapäevasel kandmisel oma kuju. Komisjoni hinnangul on kaupleja jätnud teatavaks tegemata sõrmust puudutava järgmise olulise info: sõrmuse kulla proov, sõrmuse laius ja paksus ning kas tegemist oli täis- või õõnessõrmusega. Seetõttu ei ole võimalik hinnata, kas sõrmus võis deformeeruda selle tavalise kasutamise käigus või oli sõrmus piisavalt jäik ning selle deformeerumiseks oleks pidanud tarbija kohaldama täiendavat jõudu. Kogumis ei ole kaupleja kõrvaldanud tootmisvea esinemise eeldust.

Kaupleja selgitas 10.11.2025 tarbijale edastatud vastuses väärismetallist ehete kasutamise korda teatades, et need ehted peab eemaldama enne majapidamis- ja õuetöid, enne saunatamist ja enne kosmeetikatoodete kasutamist. Väärismetallist ja vääriskividest ehted on soovitatav eemaldada esimese asjana koju jõudes ja panna enda külge viimasena, peale pesu, kosmeetikat ja riietumist. Siis ehted säilitavad oma esialgse kuju ja sära.

Need selgitused andis kaupleja tarbijale pärast tarbijalemüügilepingu sõlmimist ning puuduse ilmnemist. Kui kaupleja hinnangul olid need soovitused väga olulised, lasus kauplejal tarbijakaitseseaduse (TKS) § 3 p 2 ja § 4 lg 2 kohaselt kohustus teha need tarbijale teatavaks enne ostu sooritamist. Kaupleja ei ole esitanud tõendit hiljemalt lepingu sõlmimise ajal soovitude tarbijale teatavaks tegemise kohta.

Asjaolude kohaselt viivitas kaupleja tarbija pretensiooni lahendamisega. Tarbija esitas kauplejale kirjaliku nõude 17.10.2025, kuid kaupleja vastas kirjalikult alles pärast tarbija meeldetuletust 10.11.2025. Kaupleja rikkus TKS § 24 lg 5 kohustust vastata tarbija kirjalikule kaebusele 15 päeva jooksul samuti kirjalikult. Kaupleja etteheide tarbijale vene keeles esitatud nõude kohta ei kuulu arvestamisele. Asjaoludega on tõendatud, et kaupleja suhtles tarbijaga vene keeles, kaupleja väljastas tarbijale 17.09.2025 pangakaardi makse kohta kviitungi nr 001466 samuti vene keeles. Seega tarbija nõude keelevelik ei saanud kauplejat vastamisel takistada.

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja tõendanud, et tarbijale müüdi kuldsõrmus, milline oli piisavalt jäik, et see ei saanud eesmärgipärasel kasutamisel deformeeruda. Kaupleja ei ole samuti tõendanud, et sõrmusel oli kivi pesas piisavalt kinnitust, et kivi ei oleks igapäevasel kasutamisel pesast välja kukkunud.

Komisjon nõustub tarbija seisukohaga, et sõrmus ei vastanud tarbijalemüügi puhul lepingutingimustele (VÕS § 217.1 lg 3 p 2), kaupleja vastutab lepingutingimustele mittevastavuse eest (VÕS § 218). Tarbijal tekkis õigus nõuda sõrmuse parandamist või asendamist kaupleja kulul (VÕS § 222 lg 1 ja lg 4), kaupleja keeldus tema kulul parandamisest. Tarbija viis oma sõrmuse teise teenuseosutaja juurde parandusse, maksis teenustasu 10 eurot, kuid sama kivi ei jäänud pesasse pidama. Seega ei olnud see kivi pesa enam parandatav.

Kui asi ei vasta lepingutingimustele ja kui müüja keeldub oma kulul parandamisest või asja asendamisest, võib ostja VÕS § 223 lg 1 alusel müügilepingust taganeda, sh p 2 alusel, kui müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest või p 4 alusel, kui lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist, või p 5 alusel kui müüja ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata. Kuna kaupleja ei ole ümber lükanud eeldust, et lepingutingimustele mittevastavus oli oluline, siis kehtib sõrmuse müügilepingu puhul eeldus, et lepingutingimustele mittevastavus on oluline (VÕS § 223 lg 5).

Tarbija müügilepingust taganemine oli VÕS § 223 lg 1 p 2, p 4 ja p 5 ning lg 5 kohaselt põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Rahuldamisele kuulub ka tarbija sõrmuse parandamiseks kantud kulu 10 euro hüvitamise nõue.

Müügileping lõppes taganemise tõttu (VÕS § 188 lg 2), kohaldamisele kuuluvad lepingu tagasitäitmist reguleerivad sätted (VÕS § 189 jj). Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist, kui ta tagastab kõik üleantu (VÕS § 189 lg 1). Antud juhul peab kaupleja tarbijale tagastama lepingu alusel saadud hinna 135 eurot ja hüvitama kulu 10 eurot, kokku peab kaupleja tarbijale maksma 145 eurot. tarbija peab kauplejale tagasi viima 17.09.2025 ostetud kuldsõrmuse hinnaga 135 eurot.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/