

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-05809
Otsuse kuupäev 20.06.2026
Komisjoni koosseis Liili Hiie

Tarbija
Kaupleja OÜ SVS-L (10107667)

Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue (nõude summa 1404 eurot). tarbija on nõus ka muu õiglase lahendusega

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada.

Kauplejal hüvitada tarbijale lepingust taganemise tõttu 1404 eurot.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt ostis tarbija 6.03.2026 kauplejalt 1404 eurot maksva kuldse käevõru, mis deformeerus vähem kui ühe kuu jooksul tavapärase kandmise käigus. Tarbija selgitab, et müüja ei teavitanud teda toote õõnsusest ja haprusest ning eksitas teda kaubamärgi osas. Sõltumatu juveliir kinnitas, et toode on konstruktsiooniliselt nõrk. Kaupleja on keeldunud pretensiooni rahuldamisest, väites, et tegemist on valest kasutamisest tekkinud defektiga. Tarbija soovib raha tagastamist või õiglast lahendust.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on avaldusele vastanud, kuid keeldub nõude rahuldamisest.

Kaupleja selgitab, et 06.03.2026 ostetud käevõru on õõnsa konstruktsiooniga kuldtoode, mille väiksem mehaaniline vastupidavus võrreldes massiivsete ehetega on selle tavapärane omadus, mitte puudus. Ta märgib, et kuld on pehme materjal ning deformatsioon tekib üksnes välise mehaanilise mõju – näiteks surve, löögi või muu füüsilise koormuse – tagajärjel, mitte iseenesest ega tavapärase ettevaatliku kasutamise korral.

Kaupleja juhib tähelepanu sellele, et juveeltoodete tavapärane kasutamine eeldab ettevaatlikku kandmist ning selliste olukordade vältimist, kus ehe võib sattuda mehaanilise koormuse alla. Tarbija selgituste kohaselt kandis ta toodet pidevalt, mis ei vasta sellisele kasutusviisile ning suurendab õõnsa konstruktsiooniga ehte deformeerumise riski.

Samuti ei nõustu kaupleja tarbija poolt esitatud nn sõltumatu juveliiri hinnanguga, leides, et selles

puuduvad tehniline analüüs, metoodika ja põhjendused ning hinnang ei käsitle võimalikke mehaanilisi mõjutusi ega kasutustingimusi. Seetõttu ei pea kaupleja seda piisavaks ega usaldusväärseks tõendiks.

Kaupleja märgib, et on teinud tarbijale ettepaneku pöörduda sõltumatu ja pikaajalise kogemusega juveliiri poole, kuid tarbija ei ole sellega nõustunud ega esitanud ka omapoolset alternatiivset eksperti.

Kaupleja leiab, et tegemist ei ole lepingutingimustele mittevastavusega, vaid kasutamise käigus tekkinud mehaanilise kahjustusega. Kaupleja teeb ettepaneku määrata sõltumatu ja pädev ekspertiis ning kinnitab, et juhul kui ekspertiis tuvastab tootmis- või konstruktsioonivea, on ta valmis nõude rahuldama.

Tarbija kaupleja vastuse ja esitatud eksperthinnanguga ei nõustu ja ta jääb oma nõude juurde.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud tarbija esitatud avaldusega ja hinnanud tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 alusel kogumis dokumentaalseid tõendeid, leiab, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. TKS § 51 lg 1 kohaselt lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab avalduses olema sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, lg 4 kohaselt nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige VÕS § -s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

Tarbija on pöördunud komisjoni poole oma avaldusega 9.04.2026.

Avalduses toodud asjaolude kohaselt ostis tarbija 06.03.2026 kaupleja poest kullast käevõru, tasudes selle eest 1404 eurot.

VÕS § 208 lg 1 kohaselt asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle olemasoleva, valmistatava või müüja poolt tulevikus omandatava asja ning tegema võimalikuks omandi ülemineku ostjale, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Sõlmiti VÕS § 208 lg 4 tarbijalepingu müügi tunnustele vastav leping.

Tarbija avalduses kirjeldatud asjaolude kohaselt ostetud käevõru deformeerus väga kiiresti, sellekohast infot, et võru on seest õõnes, talle ei antud ning kasutamistingimuste kohta teave puudus. Tarbija on lepingust taganenud, soovib raha tagastamist või muud õiglast lahendust. Tarbija pöördus 7.04.2026 kaupleja poole. Kaupleja on esitanud asjatundja arvamuse, mille kohaselt käevõrul esinevad deformatsioonid on tekkinud välise mehaanilise mõju tagajärjel kasutamise käigus ning tegemist ei ole tootmis- ega konstruktsiooniveaga.

Komisjon on asja läbivaatamise käigus tuvastanud, et tarbija on ostnud kullast käevõru, mille kaal on 7,79g, kullaprooviga 585, mis on valmistatud õõnesmaterjalist, olemuselt väga õhukene ja sellel on tekkinud murdumislaadsed mõlgid. Nii tarbija kui kaupleja asjatundjad on esile toonud muljumisjäljed, mis on nähtavad ka fotodelt.

Tarbija esitanud asjatundja hinnangust nähtub, et tootel puudub Väärismetalltoodete seadusega nõutav nimemärgis. Tootel on näha 5 murdumise laadset mõlki, mille on tekitanud väline jõud. Selle põhjuseks saab olla vaid toote valmistamise tehnoloogia, tegemist on õõnesmaterjalist, väga õhukesest plekist käevõruga, seega tootega, mis kergelt deformeerub. Õõnesmaterjalist valmistatud toodete spetsiifikat ja kasutamise nõudeid peab teadma.

Kaupleja asjatundja on andnud sama hinnangu, et tegemist on õõneskonstruktsiooniga kuldehtega, mis on valmistatud väga õhukesest materjalist (orienteeruvalt 0,15–0,20 mm). Sellise konstruktsiooniga ehteid valmistatakse maailmapraktikas laialdaselt eesmärgiga hoida ehte kaal madalam ning säilitada toote konkurentsivõimeline hinnatase. Õõneskonstruktsiooniga ehted on võrreldes massiivsete ehetega tundlikumad välise mehaanilise mõju suhtes ning nende puhul võivad surve, löögid või muu füüsiline mõjutus põhjustada lokaalseid deformatsioone ja muljumisjälgi. Esitatud fotodel nähtavad kahjustused on iseloomulikud välisest mehaanilisest mõjust tekkinud muljumisjälgedele ning ei viita tootmis- ega konstruktsiooniveale. Kirjeldatud deformatsioonid ei teki iseenesest ega tavapärase ettevaatliku kandmise käigus, vaid eeldavad välist füüsilist mõjutust. Tegemist on õrna juveelitootega, mille kandmine eeldab ettevaatlikku kasutamist ning olukordade vältimist, kus ehe võib sattuda mehaanilise koormuse alla.

Tarbija on esile toonud, et ta ei toonud teadlik, et käesvõru on õõneskonstruktsioonist ega ka asjaolust, et sellised ehted on tundlikumad välise mehaanilise mõju suhtes.

Komisjoni hinnangul on kaupleja tarbija õigusi rikkunud ja avaldus tuleb rahuldada. Kaupleja on jätnud enne ostu tegemist andmata VÕS § 14`mõttes olulise teabe, milleks on käevõru õõnsus, sellest tulenevad riskid ja kasutustingimused. Käesolevalt saab kahe asjatundja hinnangust järeldada, et deformatsioon tulenes puudusest, konstruktsioon/õõnsus, ebapiisav vastupidavus mitte tarbija tahtlikust mehaanilisest mõjutusest.

TKS § 4 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele. TKS § 3 p 2 järgi on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta.

Komisjon loeb tõendatuks, et ostetud käesvõru oli oma olemuselt õõnsuse tõttu tavapärasest õrnem, kuid seda ei selgitatud, mis toetab väidet, et tarbija tegi tehinguotsuse ilma olulisest teabest teadmata (TKS § 16 lg 6). Käevõru õõnsus tähendab, et see on tavapärasest õrnem ja võib tavalise kandmise juures kergemini deformeeruda, siis on see tarbija jaoks praktiliselt “kauba omadus” ja “kaasnev risk”, mille kohta pidanuks tarbijal olema teave, et toodet sihipäraselt kasutada.

Käesoleval juhul ilmnes deformatsioon ühe kuu jooksul, tegemist on kauba mittevastavusega, ilmnenud on ebapiisav vastupidavus tavapärasel kandmisel, millest tarbijat ei hoiatatud. Kasutus- ja hooldusinfo/hoiatused puudusid, kuigi kauba omadusi arvestades TKS § 5 lg 4 ja lg 5 sätteid pidanuks olema.

Tarbija on soovinud raha tagastamist või muud õiglasi lahendust. Tarbija nõuded kaupleja vastu puudusega kauba korral on viia asi lepingutingimustele vastavaks, seega toote parandamine või asendamine või taganemine lepingust olulise puuduse korral

VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 3 järgi loetakse kohustus täidetuks, kui see on täidetud täitmiseks vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil. VÕS § 100 järgi kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmise viivitamine. VÕS § 101 lg 1 p 1 alusel kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda kohustuse täitmist. Käesolevas asjas on tõendamist leidnud, et ostetud käevõru ei vasta lepingutingimustele VÕS § 217` lg 2 mõttes. VÕS § 218 lg 2 kohaselt vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksu ostjale üleandmisest. Tarbija avalduse kohaselt puudutab etteheide olulise teabe mittesaamist toote osas, mis komisjoni hinnangul kvalifitseerub kaupleja teavitamise kohustuse rikkumiseks.

Tarbija on oma nõudes soovinud käevõru maksumuse hüvitamist täies ulatuses, mil nõude rahuldamise eelduseks on kaupleja poolse olulise lepingu rikkumise tuvastamine. VÕS § 116 lg 2 p 1 järgi on olulise lepingurikkumisega muu hulgas tegemist, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, välja arvatud juhul, kui teine lepingupool ei näinud kohustuse rikkumise niisugust tagajärge ette ja temaga sarnane mõistlik isik ei oleks seda tagajärge samadel asjaoludel samuti ette näinud. VÕS § 116 lg 4 järgi lepingust taganemine kohustuse täitmiseks võlaõigusseaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega andmata ei ole lubatud, kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju. Kaupleja ei selliseid asjaolusid esile toonud. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib tarbija olulise lepingurikkumise korral lepingust taganeda. Nimetatud sättest lähtudes oli tarbijal õiguslik alus lepingust taganeda. Lepingust taganemise korral võib VÕS § 189 lg 1 järgi kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu.

Komisjon märgib, et pooltel on võimalik lahendada tekkinud probleem kokkuleppel.

Tarbijavaidluste komisjon on otsuse tegemisel lähtunud TKS -dest 40 lg 1-3, 57 ja 58.

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

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

Liili Hiie

/allkirjastatud digitaalselt/