

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-02886-012
Otsuse kuupäev	28. mai 2020
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Rain Meristo, Indrek Eiche
Tarbija	
Kaupleja	OÜ ME Holding, 10844029
Tarbija nõue	kaardimakse eest võetud lisatasu tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	18. mai 2020

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada;
2. osahingul ME Holding tagastada tarbijale kaardimakse lubamise eest võetud teenustasu 3,00 (kolm) eurot;
3. kauplejal täita komisjoni otsus 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 11.jaanuaril 2020 lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse pakkuda tarbijale sõiduki asukohas sõiduki käivitamise teenust ja tarbija võttis enesele kohustuse tasuda teenuse eest vastavalt kaupleja hinnakirjale. Kaupleja esitas 11.jaanuaril 2020 tarbijale arve nr S20200000852, mille tarbija tasus maksekaardiga.

Tarbija väidab, et kaupleja on ebaseaduslikult nõudnud temalt lisatasu kaardimakse tegemise eest. Tarbija nõuab lisatasu tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et tarbija nõue ei ole põhjendatud. Kaardimakse lisatasus oli eelnevalt kokku lepitud. Tarbijale osutatud teenuse aeg oli tegelikkuses pikem kui arves kajastatu; tarbijalt on ekslikult küsitud vähem raha.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb töövõtulepingul. VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellijä) aga maksma selle eest tasu.

Pooltel puudub vaidlus teenuse osutamise üle; pooled vaidlevad selles, kas kaupleja nõudis tarbijalt tasu kooskõlas seaduse ja poolte kokkuleppega.

Esmalt hindab komisjon töövõtja tasunõude selgust ehk tarbijale teabe andmise kohustuse täitmist.

Tarbijakaitseaduse (TKS) 7 järgi peab pakutava teenuse hinnakiri või teenuse arutamise aluseid kirjeldav muu dokument olema välja pandud teenuse osutamise kohas või kaupleja tegevuskohas, samuti kaupleja veebilehel selliselt, et see oleks tarbijale märgatav. Kui pakutavate teenuste suure arvu tõttu või muul sellisel põhjusel ei ole otstarbekas esitada hinnakirjas kõiki hindu või nende arutamise aluseid, võib piirduda üldisemate hindadega või nende arutamise alustega. Sellisel juhul peab tarbijale olema kättesaadav ka hindade või nende arutamise aluste täielik loetelu ja sellekohane teave peab sisalduma väljapandud hinnakirjas.

TKS § 8 järgi peab kaupleja teenust pakkudes teavitama tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, peab kaupleja teavitama tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada.

Majandus- ja taristuministri 9.veebruari 2016 määrusega nr 14 kehtestatud kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuete § 6 järgi peab kaupleja teenust pakkudes teavitama tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast, mis sisaldab nii käibemaksu kui ka muid makse. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, hinna arutamise aluseks olevast

tariifist või hinna arvutamise muust alusest selliselt, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada.

Eelnevast tuleneb, et teenuse lõpphind peab olema avaldatud nii, et see on tarbijale üheselt mõistetav; kõik teenuse osutamisega seotud kulud, sh kasutatava makseviisi kulud tuleb kajastada müügihinnas.

Poolte selgituste ja kaupleja kodulehel avaldatu järgi võtab kaupleja teenustasu ühikuhinna põhimõttel. Tasunõue koosneb kahest komponendist, so kohalesõidutasust (sõltuvalt vahemaast) ja käivitustasust (sõltuvalt ajast).

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja kodulehel teenustasu kirjeldus lõpphinna arvutamiseks piisavalt selge. Hinnakirjas on tasu komponentidena nimetatud „ekstrasõit”, „meie graafiku alusel”, „lisatasud” ja „lisakilomeeter linna piirist alates”. Hinnakirjast jääb ebaselgeks millisele komponendile lisandub lisatasu „iga järgnev 10 minutit + 10 eurot”. Hinnakirja all on selgitusena välja toodud „*hind sisaldab kuni 10 minutit tööd”, kuid puudub selge viide, millisele hinnale on selgitus antud. Kaupleja kodulehel ei ole välja toodud muid tasus sisalduvaid komponente, sh käibemaksu ja võimalikke muid makseid.

Tarbijaja nõudmisel esitatud arves ei ole teenuse hinna kujunemist kirjeldatud kooskõlas hinnakirjaga; tasunõue on esitatud „kohandatud toote” eest arvestusega 1 x 40,00 millele on lisatud käibemaks. Sellist hinna arvestust poolte kokkuleppes ega kaupleja kodulehel kasutatud ei ole.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et töövõtja ei ole järginud teenuse hinna kujunemise selgitamisel piisava selguse ja täpsuse nõuet, mida tuleb hinnata kaupleja poolel seadusest tuleneva kohustuse rikkumisena.

Järgnevalt hindab komisjon kaupleja õigust nõuda tarbijalt täiendavat tasu kasutatava makseviisi valiku eest.

VÕS § 91 järgi võib rahalise kohustuse täita sularahas või ka muul viisil, kui see on poolte poolt kokku lepitud või kui seda kasutatakse tasumise kohas tavaliselt majandustegevuses. Kui võlausaldajal on krediidasutuses või muu makseteenuse pakkuja juures konto, mis on määratud maksetehingute tegemiseks, võib võlgnik kohustuse täita võlgnetava summa kandmisega sellele kontole, kui võlausaldaja ei ole seda otseselt keelanud.

Eestis on kohustuste täitmine maksekontole majandustegevuses tavaline; kõnealusel juhul ei ole kaupleja otseselt keelanud täitmist maksekonto kaudu ja kauplejal puudub selliseks keeldumiseks ka õigustatud huvi. Võlgniku maksekohustus ei saa iseenesest suurenda valitud makseviisi põhjendusel. Kasutatav makseviis ei ole lisateenus. Kui teenuse pakkujal on konto või sularaha haldamisega seonduvad kulutused, tuleb need kalkuleerida teenuse lõpphinna sisse. Hinnastamine tulenevalt makseviisist viitab ebavõrdsele ja ebaõiglasele kohtlemisele.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu VÕS §-le 709, mille järgi võib tasulist makseteenust osutada või vahendada üksnes seaduse kohaselt makseteenuse pakkumise õigust omav makseteenuse pakkuja. Kaupleja ei ole tõenanud, et tal sellekohane õigus oleks.

Komisjon jätab tähelepanuta kaupleja selgitused selles, et kaupleja on väidetavalt küsinud teenustasu alla osutatud teenuse hinna. Kauplejal puudub alus teha tarbijale etteheiteid oma valikute ja tegevuse eest.

Eelnevat kokku võttes nõustub komisjon tarbijaga selles, et kaupleja tasunõue ei ole arvestatud ja sisse nõutud õiguspäraselt. Kauplejal puudub alus nõuda makseteenuselt lisatasu; sissenõutud tasu on kaupleja käes ilma õigusliku aluseta ning kuulub tagastamisele.

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

Aase Sammelselg

Rain Meristo

Indrek Eiche

/allkirjastatud digitaalselt/