

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-15360-018
Otsuse kuupäev	1. märts 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Liilia Laks, Mari-Lii Piiskop
Tarbija	
Kaupleja	MEDICINA OÜ, 12991775
Tarbija nõue	Teenustasu osaline tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	22. veebr 2021

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. jätta avaldus rahuldamata.

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

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 22.septembril 2020 lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse osutada 6.oktoobril 2020 tarbijale kokkulepitud protseduure ning tarbija võttis enesele kohustuse tasuda teenuste eest kaupleja hinnakirja alusel. Lepingu sõlmimise kinnitusena saatis kaupleja tarbijale broneeringu info (konsultatsioon + protseduur, kestvus 60 min, hind 35€). Valiku võimalikest protseduuridest tegi tarbija peale konsultatsiooni. Kaupleja esitas tarbijale peale töö tegemist arve 436,05€ tasumiseks, mille tarbija ka tasus.

14.oktoobril 2020 esitas tarbija kauplejale pretensiooni, milles nõudis tasu osalist tagastamist. Tarbija väitis, et kaupleja viis teda teenuse hinna osas eksitusse. Broneeringu meeldetuletusest järeldas ta, et tasuda tuleb 35€. Salongis nõutud teenustasu maksmine ei tähenda, et ta oleks olnud teenuse maksumusega nõus. Konkreetse teenuse hinnast kaupleja teada ei andnud ega eelnevat nõusolekut ei küsinud.

Tarbija nõuab kauplejalt enamsaadud tasu, so 401,05€ tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbija broneeris konsultatsiooniks aja kaupleja kodulehe kaudu. Broneerimissüsteemis on aega võimalik valida alles peale teenuste hinnakirjaga tutvumist ja protseduuris valiku tegemist. Konkreetse protseduuri sobivus/võimalikkus selgub alles peale konsultatsiooni, mistõttu teavitab broneeringute automaatsüsteem üksnes esialgse konsultatsiooni tasust. Tarbijale selgitati enne protseduuri algust teenuse olemust ja hinda; lõplik hind kujunes kokkuleppel.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise (töövõtu) lepingul.

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutama asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

VÕS § 9 lg 1 järgi sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste esitamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe.

Kõnealusel juhul sõlmisid pooled lepingu konsultatsiooniks ja võimalikuks protseduuriks kaupleja kodulehe kaudu tellimuse esitamise ja selle aktsepteerimisega. Poolte 21.-22.septembri 2020 kirjavahetusest saab järeldada, et konkreetsetes protseduuris lepingu sõlmimise ajal kokku ei lepitud. Tarbija palus kauplejalt võimalike protseduuride valikus selgitusi, millele kaupleja vastas info (meelespea) saatmisega. Tarbija kinnitas 22.septembri 2020 e-kirja, et on broneeritud ajaks kohal ja protseduuriks valmis ilma soovitatavat protseduuri nimetamata.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kaupleja broneeringusüsteemist saadetakse automaatsed teated mõnevõrra eksitavad, kuid sellest iseenesest ei saa teha tarbija soovitud järeldust.

VÕS §-de 635 ja 637 järgi on töövõtjal õigus tasule. Kui töövõtulepinguga ei ole tasus või selle suurus kokku lepitud, kuulub maksmisele tavaline tasu, selle puudumisel aga vastavalt asjaoludele mõistlik tasu. Töövõtja tasunõue muutub sissenõutavaks töö valmimisest.

Osundatud seadustest tuleneb, et kauplejal oli õigus saada tarbijale tehtud protseduuri eest tasu. Vaidlust ei ole selles, et kaupleja esitas tasunõude peale töö valmimist ning tarbija selle ka rahuldas. Tarbija hilisemad etteheited on otsitud ja suunatud kaupleja arvel kasu saamisele.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et kodulehel aja broneerimisel pidi tarbija aru saama teenuse tasulisusest ja erinevate protseduuride hinnast. Aja broneerimise võimalus tekib kodulehel alles peale konkreetse teenuse valikut; sobiva aja valimise ajal on ekraanile kuvatud teenuse nimetus, teenuse hind ja teenuse osutaja. Tarbija on selgitanud, et vaatas kaupleja teenuste hinnakirja ja ning broneeris aja teenusele „Esteetiline Facelift”, mille hind kodulehel vastab tarbija avaldatule. Komisjoni arvates ei olnud tarbijal alust eeldada, et ta peaks mõne muu teenuse, sh salongis valitud teenuse ”Nordlys IPL” saama tasuta.

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et tal on õigus saada pakutava teenuse kohta tema majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 8 järgi peab teenust pakkuva kaupleja teavitama tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada. Teenuse pakkumisel pannakse pakutavate teenuste hinnakiri või teenuse hinna arvutamise aluseid kirjeldav muu dokument välja tarbijale nähtavale kohale teenuse osutamise kohas või tehakse muul viisil tarbijale kättesaadavaks.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 14-1 järgi peab tarbijaga lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja muu hulgas tegema tarbijale selgel ja arusaadaval viisil teatavaks lepingu eseme koguhinna koos maksudega või juhul, kui lepingu eseme olemusest tulenevalt ei ole hinda mõistlike jõupingutustega võimalik enne arvutada, hinna arvutamise viisi ning kõik täiendavad kulud, kui need kulud tuleb kanda tarbijal.

Kõnealusel juhul on kaupleja seaduses nõutava teabe oma kodulehel avaldanud ning tarbija on kinnitanud, et tutvus hinnakirjaga osas, mis teda huvitas. Kaupleja hinnakiri on selge ja kontrollitav. Komisjoni arvates ei ole eluliselt usutav, et pooled ei rääkinud konsultatsiooni käigus erinevate teenuste vahel valiku tegemisel ka teenuste maksumusest.

Komisjon selgitab kauplejale, et ebaselguste ärahoidmiseks ja vaidluste vältimiseks oleks kohane märkida konsultatsiooni tulemusena valitud teenuse lõpphind või hinna kujunemise valem enne protseduuri alustamist vormistatavale tarbija nõusoleku lehele.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on tarbijale teenuse osutanud ning tal on õigus tasule. Tasu tagasinõude rahuldamine viiks tarbija rikastumisele kaupleja arvel. Tarbija ei ole esile toonud, et kaupleja nõutud tasu erineks samalaadse teenuse harilikust väärtusest (tavalisest tasust) või et tasunõue ei oleks protseduuri olemust arvestades mõistlik. Kaupleja on täitnud tarbijaga sõlmitud lepingut nõuetekohaselt. Tarbija nõue 401,05€ tagastamises ei ole põhjendatud ja tuleb jätta rahuldamata.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Liilia Laks
/allkirjastatud digitaalselt/

Mari-Lii Piiskop
/allkirjastatud digitaalselt/