

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-07446-014
Otsuse kuupäev	7. okt 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Piia Kalamees
Tarbija	
Kaupleja	PROFDIAGNOSTIK OÜ, 10788514
Tarbija nõue	Lepingu alusel tasutud summa tagastamise nõue
Asja läbivaatamise aeg	27. sept 2021

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest. Kohtumenetluse tulemus võib olla erinev käesolevast lahendusest.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt broneeris ta 20. mail 2021 kell 17.17 sõiduki tehniliseks ülevaatuses aja samale päevale, so 20. mail 2021 kella 19.30. Tarbija tasus broneeringut tehes ka ettemaksu 34 eurot. Samal päeval kell 18.45 helistas tarbija esindaja kauplejale, soovis broneeringu tühistada ning nõudis tasutud ettemaksu tagastamist. Kaupleja keeldus raha tagastamast ning pakkus tarbijale teenuse osutamiseks teist aega. Tarbija sellega ei nõustunud ning nõudis raha tagastamist. Oma tahteavalduse kinnitamiseks esitas tarbija ka 24. mail 2021 kirjaliku tahteavalduse lepingust taganemiseks ja raha tagasi nõudmiseks.

Tarbija soovib, et kaupleja tagastaks talle lepingu alusel tasutud summa 34 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on oma vastuses Komisjoni järelepärimisele kinnitanud, et tarbija on kaupleja internetileheküljel tehnoulevaatus.ee teinud broneeringu 20. maiks 2021 kell 19.30 (broneeringu tegemise aeg 20. mai 2021 kell 14.13). Enne broneeringu tegemist on kliendile kuvatud info: "Broneeringu saate tühistada või muuta kuni 24 tundi enne visiidi toimumist, teatades ehitajate@tehnoulevaatus.ee Hilisema tühistamise ja/või ilmumata jätmise puhul tagasimakseid ei tehta ning ettevõtte on õigus Teile järgneval visiidil soodustust mitte rakendada." Samasisuline info kuvatakse kliendile ka pärast broneeringu kinnitamist kliendi poolt internetileheküljel ja saadetakse ka kliendi e-posti aadressile. Pärast vastava info saamist on tarbija 20. mail 2021 kell 14.19 tasunud ettemaksu summas 34 eurot. Broneeritud teenuse osutamise ajaks tarbija tehnoulevaatuspunkti ei ilmunud. 24. mail 2021 saadetud e-kirjas teatas tarbija soovist tasutud summa tagasi saamiseks.

Kaupleja leiab, et on teinud kõik endast sõltuva, et teavitada klienti teenuse tingimustest ning pakkunud kompromissi (teenuse osutamine muul ajal). Sellest tulenevalt on kaupleja seisukohal, et tarbija nõue on alusetu ning tema nõue tuleks jätta rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud kirjalike tõenditega.

Komisjonile esitatud asjaolude kohaselt on tarbija 20. mail 2021 teinud broneeringu kaupleja internetisüsteemis auto ülevaatuses kell 19.30 samal päeval. Lühikest aega enne kokku lepitud teenuse osutamise algust on tarbija kauplejale teatanud, et ei soovi siiski teenuse osutamist ning soovib ettemaksuna tasutud 34 euro tagastamist. Poolte vahel sõlmitud lepingut ei saa lugeda sidevahendi abil sõlmitud lepinguks VÕS § 52 lg 1 tähenduses. Vastava sätte aluseks oleva tarbija õiguste direktiivi (Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2011/83/EL, 25. oktoober 2011, tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ Ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ. – ELT L 304/64, 22.11.2011, lk 64-88) põhjenduspunkti 20 kohaselt ei hõlma sidevahendi abil sõlmitud lepingu mõiste tarbija poolt sidevahendit kasutades kutseala esindajale esitatud taotlust teenuse saamiseks, nt aja broneerimist. Kuna Eesti siseriiklikku õigust tuleb tõlgendada kooskõlas Euroopa Liidu õigusega ei kohaldu ka poolte vahel sõlmitud lepingule teenuse osutamiseks sidevahendi abil sõlmitud lepingute regulatsioon. Sellest tulenevalt ei kohaldu poolte vahel sõlmitud lepingule ka VÕS §-s 56 sätestatud lepingust taganemise regulatsioon.

Küll aga on sõlmitud poolte vahel teenuse osutamise leping, mille osaks on saanud kaupleja poolt broneeringu tegemisel kliendile kuvatavad tüüptingimused, mis reguleerivad broneeringu tühistamise tingimusi. Nende tingimuste kohaselt: “Broneeringu saate tühistada või muuta kuni 24 tundi enne visiidi toimumist, teatades ehitajate@tehnoulevaatus.ee Hilisema tühistamise ja/või ilmutata jätmise puhul tagasimakseid ei tehta ning ettevõttel on õigus Teile järgneval visiidil soodustust mitte rakendada.”

Tegemaks kindlaks, kas tarbijal on nõue kaupleja vastu tasutud 34 euro tagastamiseks, tuleb hinnata vastava tingimuse kehtivust VÕS § 42 alusel. Selle paragrahvi lõike 3 punkti 5 kohaselt on lepingus, mille teiseks pooleks on tarbija, ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus, millega nähakse ette, et teine lepingupool peab oma kohustuse rikkumise korral maksuma tingimuse kasutajale ebamõistlikult suurt leppetrahvi, ebamõistlikult suurt kindlaksmääratud suuruses kahjuhüvitist või muud hüvitist. Käesoleval juhul on pooled lepingu tüüptingimustes kokku leppinud, et kliendil on õigus broneeritud aeg tasuta tühistada kuni 24 tundi enne teenuse osutamise tähtaega. Hilisema tühistamise või teenuse osutamisele mitte ilmutise korral kliendile teenuse osutamise ettemaksu ei tagastata. Seega on tarbija kohustuseks teenuse osutamisest loobumisest vähemalt 24 tundi ette teatada ning kui seda kohustust rikutakse, ei tagasta kaupleja kliendile ettemaksu. Käesolevas asjas on tarbija teenusest loobumise avalduse teinud hiljem kui 24 tundi enne teenuse osutamist. Seega on tarbija rikkunud endale võetud kohustust, millest ta oli teadlik juba enne lepingu sõlmimist ning millest teda teavitati korduvalt ka pärast seda.

Hindamaks, kas eespool kirjeldatud tüüptingimus on kehtiv, tuleb hinnata, kas tingimus, mille puhul kohustuse täitmata jätmise korral tagasimakseid ei tehta, kujutab endast tingimust, mille korral nõutakse tarbijalt ebamõistlikult suurt hüvitist. Vähem kui üks päev enne teenuse osutamise tähtaja saabumist broneeringut tühistades väheneb märkimisväärselt tõenäosus, et kaupleja samaks ajaks teise teenust kasutada sooviva kliendi leiab. Samas peavad kokku lepitud ajal aga tööil viibima teenust vahetult osutavad isikud, kellele teenuse osutaja peab tasu maksuma. Seega kaotab kaupleja suure tõenäosusega võimaluse broneeritud aega mõnele teisele isikule teenuse osutamiseks kasutada ning seeläbi tulu teenida. Niisiis tuleb asuda seisukohale, et tagasimaksete tegemist välistav tüüptingimus, juhul kui teenuse kasutamisest

keeldutakse vähem kui 24 tundi enne teenuse osutamise tähtaega, ei ole tühine.

Eelnevast tulenevalt on komisjon seisukohal, et tarbijal oli kohustus tasuda kauplejale ka teenuse mitte kasutamise korral 34 eurot ning kauplejal ei ole kohustust nimetatud summat tarbijale tagastada.

Komisjon leiab, et tarbija nõue raha tagastamiseks ei kuulu rahuldamisele.

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

Piia Kalamees

/allkirjastatud digitaalselt/