

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-12506-011
Otsuse kuupäev	7. veebr 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Anastasia Nezgovorova, Signe Naarits
Tarbija	
Kaupleja	MILIISI OÜ, 12028088
Tarbija nõue	Kauplejale üleantud tasu tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	26. jaan 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. osaühingul Miliisi tagastada tarbijale 120,00 (ükssada kakskümmend) 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 e-kirjavahetuse teel lepingu, millega kaupleja võttis endale kohustuse osutada tarbijale 2.oktoobril 2021 meelelahutusteenust „Huumoriteater ENSV kohvik” ja tarbija kohustus selle eest tasuma kokkulepitud hinna.

Kaupleja esitas 5.septembril 2021 tarbijale arve E2019-39 teenuse eest 120,00 euro tasumiseks. Tarbija tasus arve 6.septembri 2021 maksekorraldusega. Edasises kirjavahetuses täpsustasid pooled teenuse osutamise tingimusi.

9.septembril 2021 teatas tarbija kauplejale, et soovib broneeringu tühistada ja palus tagastada ettemaks. Tarbija põhjendas broneeringu tühistamist sellega, et ei osanud arvestada teenuse tellimisel teiste küllastajatega. Tarbija leiab, et kaupleja avaldatud teave oli eksitav; broneeringut tehes sai ta aru, et teenust osutatakse üksnes tema kutsutud külalistele.

Kaupleja teatas 10.septembri 2021 e-kirjaga broneeringu tühistamisest, kuid keeldus ettemaksu tagastamisest.

Tarbija nõuab kauplejalt ettemaksu tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on seisukohal, et tarbija nõue on põhjendamatu. Kaupleja eesmärk on pakkuda etendusi täissaalile. Tarbijal ei olnud põhjust arvata, et etendus toimub üksnes tema külalistele. Tarbijal oli õigus valida teenus kaupleja poolt pakutavate kuupäevade seast või pakkuda endapoolne sobiv kuupäev, kuid tarbijale kinnitati kohe, et talle on broneeritud üksnes soovitud kohad.

Tarbijalt ettemaksu saamisel teatati etenduse toimumisest ooteliselt olevatele külalistajatele. Tarbija poolt broneeringu tühistamise tõttu pidi kaupleja nendele teenuse osutamisest ära ütleva ning makstud piletiraha tagastama. Tarbijalt saadud leppetrahv ei ole ülemäärane.

Kaupleja on seisukohal, et teenust broneerides ja selle kasutamisest loobudes oli tarbija teadlik, et lepingu tühistamise korral talle ettemaksu ei tagastata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon selgitab, et tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud asjaoludest ja tõenditest saab järeldada, et lepingu sisuks oli valdavas osas meelelahutusteenuse osutamine. Seega on tegemist teenuse osutamise lepinguga (töövõtulepinguga) VÕS § 365 tähenduses. Teenuse osutamise lepinguga kohustub teenuse osutaja saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse, tellija aga maksma selle eest tasu.

Pooled ei vaidle lepingu sõlmimise ja kaupleja esitatud arve tasumise üle. Pooled vaidlevad selles, millisel põhjusel ja alusel lepinguline suhe lõppes ning selles, kas kauplejal on õigus tarbija poolt tasutule või mitte.

Komisjon hindab esmalt lepingu lõpetamisega seonduvat ja seejärel kaupleja õigust tarbijalt saadud tasule.

1. Pooled ei vaidle selles, et tarbija on teatanud kauplejale lepingust vabanemise soovist (broneeringu tühistamisest) 9.septembri 2021 e-kirjaga. Kaupleja on teate kättesaamist 10.septembri 2021 e-kirjas kinnitanud.

Lepingu (võlasuhte) lõppemise alused on sätestatud VÕS §-s 186, millest kõnealusel juhul tuleb hinnata p-des 4-6 ettenähtud lõppemise aluseid. Komisjoni arvates ei ole tegemist lepingu lõpetamisega kokkuleppel, kuivõrd pooled ei ole lepingu lõpetamise asjaoludes ja sellega kaasnevates tagajärgedes läbi rääkinud ega kokkulepet saavutanud.

Seega hindab komisjon lepingu lõppemist, kas lepingust taganemisega või lepingu ülesütlemisega. Komisjon selgitab pooltele, et mõlemal juhul on tegemist ühepoolse kujundusõigusega, mis ei vaja teise poole nõusolekut. Leping lõpeb, kui lepingu lõpetamiseks õigustatud poole tahteavaldus jõuab teise lepingupooleni (TsÜS § 69 lg 1).

Vaidluse lahendamisel on määrava tähendusega, millist teenust pidi kaupleja tarbijaga sõlmitud lepingu alusel osutama ja mida kaupleja oli valmis tegelikult pakkuma. Tarbija on seisukohal, et tellis kauplejalt talle sobival ajal ja üksnes tema kutsutavatele külalistele meelelahutusteenuse. Kaupleja on seisukohal, et tarbija omandas lepinguga õiguse osaleda koos kokkulepitud arvu külalistega (kohtadega) kaupleja poolt avalikkusele pakutaval

meelelahutusetendusel.

Hinnanud esitatud tõendeid kogumis nõustub komisjon tarbijaga. Tarbija oli lepingueelselt avaldatud teabe põhjal õigustatud eeldama, et kaupleja pakub meelelahutusteenust üksnes tarbija kutsutud külalistele. Kaupleja avaldas kodulehel reklaami, mille järgi oli teenusest huvitatud isikutel võimalus saada teenusest osa kas kaupleja poolt pakutud aegadel või siis grupi puhul tellija poolt soovitud ajal. Komisjoni arvates võis tavalise tähelepanelikkuse juures järeldada reklaamist sõnastuses „Kui seltskonnas on 10-50 seltsimeest, saad sobiva kuupäeva ise välja pakkuda ja korraldame ürituse just Sulle sobival ajal”, et tegemist on üksnes grupile pakutava teenusega ja tellija saab arvestada privaatsusega. Seda järeldust toetab samas pakutud alternatiivne võimalus: „Kui soovid etendusele tulla kahekesi või seltskonnaga kuni 10 seltsimeest, kirjuta meile kohe ja pakume võimalusi osaleda mõnel tuleval etendusel”.

Komisjon peab vajalikuks selgitada kauplejale, et lepingueelseid läbirääkimisi pidavad või lepingu sõlmimist muul viisil ette valmistavad isikud peavad mõistlikult arvestama üksteise huvide ja õigustega (VÕS § 14). Tarbijaga lepingu sõlmimist ettevalmistav kaupleja peab esitama tarbijale selgel ja arusaadaval viisil muu hulgas teabe lepingu esemeks oleva teenuse põhiomaduste kohta (VÕS § 14' lg 1 p 2); samuti meeldetuletuse, et tarbijal on õigus lepingu eseme mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele (p 8).

Kaupleja ei ole tõendanud, et oleks andnud tarbijale piisavalt selgitusi asjaoludes, mille suhtes tarbijal oli äratuntav oluline huvi. Kaupleja pidi tarbija 3.septembri 2021 e-kirjast ära tundma, et tarbija jaoks omab tähendust asjaolu, kas tarbija valitud kuupäeval osutatakse teenust üksnes tarbijale ja tema külalistele või osalevad interaktiivselt pakutavas teenuses ka teised külalised.

Komisjonile esitatud tõendite alusel ei ole kaupleja tarbijale enne lepingu sõlmimist sellekohast teavet andnud. Poolte e-kirjavahetusega on tõendatud, et kaupleja selgitas tarbijale teiste külaliste osavõttu alles 9.septembri 2021 e-kirjas, so peale lepingu sõlmimist. Kuivõrd lepingu eseme kohta selge teabe andmise kohustus lasub kauplejal, kannab kaupleja eksitava ja/või ebaselge tingimusega kaasnevate tagajärgede riisikot.

Eelnevat kokku võttes oli tarbija õigustatud nõudma kauplejalt tarbija tellitud grupile tarbija poolt valitud ajal privaatse meelelahutusteenuse pakkumist. Vaidlust ei ole selles, et kaupleja sellise teenuse osutamisest keeldus. Komisjoni hinnangul on tegemist lepingu olulise rikkumisega, mis tegi tarbija poolel võimatuks lepingu eesmärgi saavutamise.

Komisjoni arvates ei vabanda lepingu rikkumist kaupleja selgitused väljatöötatud majandamise mudelist ja teenuse osutamise otstarbekkusest, kuivõrd teenuse eseme selge ja arusaadav kirjeldamine on kaupleja enese vastutusalas.

VÕS §-de 116 lg 1 ja 647 lg 3 järgi võib lepingupool töövõtulepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Lepingu rikkumine on oluline, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb lepingupool ilma sellest, mida ta lepingust õiguspäraselt lootis. Lepingu rikkumine on oluline ka juhul, kui töövõtja keeldub nõuetekohast teenust osutamast. Kaupleja 9.septembri 2021 e-kirjas avaldatud kategoorilisest selgitusest (osalevad ka teised seltsimehed) oli tarbijal mõistlik põhjus eeldada, et kaupleja ei täida tarbija poolt aru saadud viisil lepinguga võetud kohustust (§ 116 lg 2 p 4 ja 117 lg 1). Tarbijalt broneeringu tühistamise kirja saamisel ei kinnitanud kaupleja lepingu täitmist tarbija poolt eeldatud viisil.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija oli õigustatud kaupleja poolt lepingu olulise rikkumise tõttu lepingust taganema. 9.septembril 2021 saadetud lepingust taganemise tahteavaldusele on kaupleja e-kirjaga vastanud, millega on tõendatud lepingu lõppemine 10.septembril 2021.

2. Pooled ei vaidle selles, et kaupleja on esitanud tarbijale arve, mille tarbija on esitanud ulatuses tasunud. Tarbija nõuab tasu tagastamist, millest kaupleja on keeldunud.

VÕS § 188 järgi vabastab lepingust õiguspärane taganemine mõlemad lepingupooled nende lepinguliste kohustuste täitmisest. VÕS § 189 järgi võib lepingust taganemise korral kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu.

Tarbija on lepingu täitmiseks ettemaksuna üle andnud 120,00 eurot; kaupleja tarbijale midagi üle andnud ei ole. Seega on tarbija restitutsiooninõue ühepoolne.

Teenuse osutajal tekib õigus tasule üldjuhul arvates teenuse osutamisest (VÕS § 637). Kaupleja ei ole kokkulepitud teenust osutanud; seega ei ole kaupleja tasunõue muutunud sissenõutavaks. Teenuse osutajal ei ole õigust tasule, kui tellija on lepingust õiguspäraselt taganenud.

Komisjoni hinnangul ei esine aluseid tagastatavalt rahalt kinnipidamiste tegemiseks. Kaupleja väited etenduse korraldamiseks kulutuste tegemises on üldsõnalised ja tõendamata. Tarbija on lepingust taganemisest teatanud koheselt peale kaupleja rikkumisest teada saamist ja piisava ajavaruga enne teenuse osutamiseks planeeritud kuupäeva. Kaupleja ei ole tõendanud, et tal oleks tarbija vastu tasaarvestatav rahaline nõue.

Komisjoni hinnangul ei ole kauplejal õigus ettemaksule (broneerimistasule) ka käsirahana. VÕS § 156 järgi on käsirahaks ühe lepingupoole poolt teisele lepingupoolele lepingu sõlmimise tõendamiseks ja selle täitmise tagamiseks antud rahasumma. Käsirahaga tagatud lepingu täitmise korral eeldatakse, et käsiraha arvestatakse võlgnetava kohustuse täitmise katteks, täitmise võimatuse korral aga käsiraha tagastatakse.

VÕS § 157 järgi jääb käsiraha sellele poolele, kelle süü tõttu jäi leping täitmata. Kui käsirahaga tagatud leping jääb täitmata käsiraha andnud lepingupoole süü tõttu, jääb käsiraha teisele lepingupoolele. Kui käsiraha saanud lepingupool nõuab talle lepingu täitmata jätmise tõttu tekkinud kahju hüvitamist, arvestatakse käsiraha hüvitise katteks. Kui käsirahaga tagatud leping jääb täitmata muul põhjusel kui käsiraha andnud lepingupoole süü tõttu, võib käsiraha andnud lepingupool nõuda käsiraha tagastamist.

Hinnanud esitatud tõendeid kogumis leiab komisjon, et tarbijalt saadud tasu ei ole käsiraha. Käsiraha kokkulepe on olemuselt lepingu täitmist tagav kokkulepe, mille sõlmimisest peavad mõlemad pooled aru saama ja selleks tahet avaldama.

Pooled on lepingu sõlmimisele eelnevalt vahetanud e-kirju. Kaupleja ei ole üheski kirjas selgitanud, et nõutaval ettemaksul on käsirahale omane karistuslik iseloom. Komisjoni arvates ei saanud tarbija seda järeldada ka esitatud arvest. Kaupleja oli arvele eelnevas kirjavahetuses märkinud, et tasuda tuleb ettemaks, mis tasaarvestatakse kaupleja nõudega lõpparve esitamisel. Tarbija on e-kirjas küsinud ettemaksu arvet; kaupleja 5.septembri 2021 arvel E 2109-39 puudub mistahes viide makse sisule.

Kahetsusväärsetl erinevad kaupleja selgitused e-kirjavahetuses kodulehel gruppidele ettenähtud selgitustest. Kaupleja ei ole pidanud e-kirjavahetuses vajalikuks märkida kodulehele nähtavaks tehtud selgitust ... „tellijast sõltuvatel põhjustel etendusest kõrvalejäämisel ei kuulu aga (broneerimistasu) tagastamisele”.

Siiski ei oma kodulehel avaldatud reklaami ja selgituste sisu kõnealusel juhul määravat tähendust, kuna leping ei ole sõlmitud kodulehe kaudu vaid e-kirjavahetuse teel. Edasise praktika huvides peab komisjon vajalikuks selgitada, et kaupleja kodulehel avaldatu ei ole käsiraha lepingu sõlmimise tõendamiseks piisav juhul, kui lepingu sõlmimine on võimalik ilma selle tingimusega tutvumata (tutvumise võimalust kasutamata).

Selleks, et tarbija poolt kauplejale makstud summat (ettemaksu/broneerimistasu) saaks käsitada käsirahana, pidanuks kaupleja tõendama, et koos lepingu sõlmimisega või siis ka hiljem sõlmisid pooled lepingu täitmise tagamiseks käsiraha kokkuleppe. Selleskohaseid tõendeid kaupleja esitanud ei ole. Kaupleja ei ole enne lepingu sõlmimist selgitanud, et ettemaks on tagastamatu. Sellega on kaupleja rikkunud lepinguelse teabe andmise kohustust. Komisjoni hinnangul pidi kaupleja ära tundma, et tarbijal on huvi teada, et kaupleja poolt nõutaval ettemaksul võib olla tehingu täitmist tagav (karistuslik) iseloom.

Komisjon selgitab, et kuna kaupleja ei ole ettemaksuna nõutava summa tagastamatust lepinguelsest selgitanud ja tõendid käsiraha kokkuleppe sõlmimise kohta puuduvad, ei ole pooled taganud lepingu täitmist käsirahaga ning kauplejal puudub õigus broneerimistasule VÕS § 157 lg 1 alusel.

Komisjon märgib täiendavalt, et ka juhul, kui tarbijalt saadud 120,00 eurot oluks hinnatav käsirahana, ei ole kauplejal sellele õigust, kuivõrd leping jäi täitmata kaupleja rikkumise tõttu.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et tarbija on lepingust õiguspäraselt taganenud ning nõue lepingu alusel üleantu tagastamiseks on põhjendatud ja tuleb rahuldada. Komisjon selgitab kauplejale, et tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi (VÕS § 94) raha saamisest alates.

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/

Signe Naarits
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/