

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-04603-055
Otsuse kuupäev	27. sept 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos
Tarbija	
Kaupleja	MITTETULUNDUSÜHING LOOMADE HOIUPAIK, 80209553
Tarbija nõue	Lepingust taganemine
Asja läbivaatamise aeg	12. sept 2022

Resolutsioon:

1. Tarbija nõue rahuldada osaliselt. Kaupleja peab tarbijale maksma 299,38 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakoh tule esitatud hagi avaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: kaupleja peab Loomade Hoiupaiga veterinaarkliinikut, millises ta kodulehe andmetel ravib loomi, sh kasse ning pakub tasulisi teenuseid, sh mitmesuguseid operatsioone, kliinilisi uuringuid ja diagnostikat. Tarbija kass oli haigestunud ja tarbija pöördus kassiga kaupleja veterinaarkliiniku poole. Tarbija külastas veterinaarkliinikut kolmel korral 03.12.2021, samuti 06.12.2021 ja 11.12.2021, mil ta kutsuti kaupleja poolt tagasi. Igal visiidil tehti kassile uuringuid ja kolmandal korral tehti ettepanek külastada veterinaarkliinikut ka neljandal korral, et teha veel uuringuid. Tarbija enam sellega ei nõustunud, kuna kassi seisund ei olnud paranenud, tarbija hindas teenusele kulunud tasu kõrgeks. Tarbija pöördus uue diagnoosi saamiseks teise veterinaarkliinikusse, kus kassile tehti uuringud, tuvastati kilpnäärme ületalitus ja neerupuudulikkus 3-4 staadium. Kassile määrati ravimid, kassi seisund paranes. Tarbija ei jäänud kaupleja osutatud teenusega rahule leides, et kaupleja ei osutanud nõutavat teenust, ei määranud kassile õiget diagnoosi ega õiget ravi, kaupleja ei väljastanud tarbijale kassi haiguslugu. Kassiga tegelesid erinevad kaupleja töötajad, kaupleja ei teatanud, kas nad olid veterinaararstid ja kas neil oli olemas veterinaararsti kutsetegevusluba. Tarbija pöördus 29.12.2021 kaupleja poole nõudes teenustasude tagastamist, kaupleja sellega ei nõustunud. Tarbija maksis kauplejale 03.12.2021 arve nr 21120309 alusel 155 eurot, 06.12.2021 arve nr 21120614 alusel 54,50 eurot ja 11.12.2021 arve nr 21121121 alusel 81,65 eurot, kokku 291,15 eurot. Tarbija hinnangul teenus tervikuna ebaõnnestus, tarbija kandis ebaõnnestunud

teenusega seoses kahju: tarbija ostis 04.12.2021 valesti määratud diagnoosi alusel maksa dieettoitu hinnaga 22.95 eurot ja kasutas 12.12.2021 taksoteenust tasu suurusega 8,23 eurot, kahju kokku 31,18 eurot.

Tarbija soovib lepingust taganeda ja ebaõnnestunud teenuse eest makstud tasu 291,15 eurot tagasi saada, samuti soovib kahju hüvitamist 31,18 eurot, kokku 322,33 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu paludes see jätta rahuldamata. Kaupleja osutas tarbijale kolme visiidi ajal vastavat teenust, uuringute läbiviimine oli vajalik. Kolmanda visiidi ajal pakkus veterinaararst võimalust teha uusi uuringud, kuna täpsema lõpliku diagnoosi panemiseks tuleb läbi viia täiendavaid uuringuid, kuid tarbija keeldus viidates sellele, et uuringud on tema jaoks kallid. Veterinaararst pani olemasolevate andmete põhjal arvatavat diagnoosi – ebaselge etioloogiaga kroonilise neeruhaiguse teine staadium (ureemiline), krooniline viiruskandvus (leukoos, immunodefitsiit, FIP), maksa lipidoos ja määras vastava raviskeemi. Tarbija pöördus teise veterinaarkliiniku poole, kus ta oli nõus täiendavate uuringutega. Kaupleja ei ole ebakvaliteetset teenust osutanud, kuna tarbija ise keeldus vajalike uuringute teostamisest. Kaupleja koostas osutatud teenuste kohta olid arved vastavalt hinnakirjale. Teenus oli avaldajale osutatud vajalikus ja võimalikus ulatuses. Kaupleja ei kanna vastutust, kuna VÕS § 104 lg 1 kohaselt vastutab isik oma kohustuse rikkumise eest üksnes süü olemasolu korral. Kaupleja ei saa vastutada teenuse kvaliteedi eest, kui tarbija on keeldunud vajalikke uuringute teostamisest.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Pooled ei vaidle selle üle, et sõlmisid teenuse osutamise lepingu ja et kaupleja osutas tarbijale looma ravimise tasulist teenust, esitas osutatud teenuste kohta arved ja tarbija tasus need.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja poolt tarbijale 2021.a detsembris pakutud teenus oli kvaliteetne. Tarbija väidatel teenus ei olnud kvaliteetne, teenust ei osutanud kutsetegevust luba omavad veterinaararstid, osutatud teenust ei dokumenteeritud, tarbijale ei antud üle ravidokumente, määratud ravi ebaõnnestus, kassi seisund ei paranenud. Kaupleja vastuväidete kohaselt tegi kaupleja kõik õigesti. Diagnoosi määramiseks oli vaja teha uuringuid, millised kaupleja tegi. Kaupleja oleks saanud ka õige diagnoosi määrata, kui tarbija oleks nõustunud neljandat korda uuringutel osalema.

Komisjon kontrollis poolte asjaolude tõendatust. Komisjon vaatab läbi menetlusosaliste vahelisest lepingust tulenevat tsiviilvaidlust, menetlusosalised peavad oma väiteid ja vastuväiteid tõendama. Tarbijakaitseseaduse (TKS) TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, § 46 lg 5 kohaselt lisatakse asjaolude tõendamiseks tõendid ning kauplejale esitatud kaebuse ja saadud vastuse koopiad. TKS § 48 lg 3 kohaselt esitab kaupleja tarbija avalduse kohta kirjaliku vastuse, milles võtab seisukoha avalduses sisalduvate väidete ja tarbija nõude kohta ning pakub võimaliku lahenduse vaidluse lõpetamiseks. Ka kauplejal lasub kohustus oma väiteid ja asjaolusid tõendada.

Tarbija väitel kaupleja teenus ei olnud kvaliteetne ja tarbija tõendab oma väidet Põllumajandus- ja Toiduameti 28.03.2022 hinnanguga veterinaarteenuse kvaliteedi kohta. Komisjon leidis, et tarbija on oma väidet piisavalt tõendanud, kinnitust leidis kaupleja poolt kvaliteedile mittevastava teenuse osutamine.

Põllumajandus- ja Toiduameti ekspert analüüsis kassile kolmel korral tehtud uuringuid ja nende tulemusi, määratud ravi ning koostatud ravidokumentatsiooni. Ekspert leidis, et haigusloos kirjeldatud ravi ja omanikule antud juhistel olev ravi on erinev. Eksperti hinnang kassi ravile oli järgmine: Haigusloos kirjeldatud ravi ja omanikule antud juhistel olev ravi on erinev. Määratud on toidulisandid ning eritoit ja laktuloos, mis aitab seedimise osas. Haigusloo kirjelduse järgi pidi kass saama ka omeprasooli, kas ta seda ka sai on ebaselge. Kolmandal visiidil tehtud ravi oli tõenäoliselt sümptomaatiline ja pigem toetav. Ka siis kui on pandud välja kroonilise neeruhaiguse/neerupuudulikkuse diagnoos, siis sellel haigusel puudub spetsiifiline ravi. Kassi kliinilise haigestumise peamine põhjus oli kilpnäärme ületalitlus. Ekspert leidis, et esimesel visiidil Loomade Hoiupaiga loomakliinikusse tehtud vereproovide ja läbivaatuse ning anamneesi alusel ei saaks panna kassile lõplikku neerupuudulikkuse diagnoosi. Oma seletuskirjas väidab veterinaararst, et pakkus kilpnäärmehormoonide taseme määramist kassi verest, kuid omanik keeldus. Samas leiab ekspert, et kassi haigusloos on väga minimaalne esmase läbivaatuse kirjeldus; puuduvad andmed esmase ravi osas; puuduvad märked selle kohta, miks kass uuesti teist ja kolmandat korda visiidile tuli. Tehti ultraheliuuring, mille kirjeldus haigusloos ja hilisemas ultraheliuuringu tulemusi kirjeldavas täiendavas seletuskirjas ei lange kokku selles osas, kas kõhuõõnes oli vaba vedelikku või mitte. Ekspert ei nõustu ultraheliuuringu kirjelduses oleva neerude koore ja säsi piiri osas, see on piltidel hästi eristatav. Ekspert ei nõustu haigusloos oleva kirjeldusega, et kass oli ülekaaluline. Samuti märgib ekspert, et haigusloos ei ole märgitud kassi kehakaalu. Lähtudes eeltoodust asus PTA seisukohale, et veterinaararst poolt kõnealusel juhul osutatud veterinaarteenust ei saa lugeda kvaliteetseks.

Kaupleja on selle hinnanguga tutvunud, kuid kaupleja ei lükanud ühegi tõendiga hinnangus toodud eksperdi järeldusi ümber. Kaupleja piirdub üksnes viitega, et tarbija on ise süüdi, kuna keeldus neljandatest uuringutest. Tarbija saatis kauplejale korduvalt e-kirju paludes teha teatavaks nende veterinaararstide nimed, kes tarbija kassi kolmel korral läbi vaatasid ja uuringud ning ravi määrasid. Kaupleja ei vastanud tarbijale ega teatanud ka komisjonile saadetud vastuses, kes need arstid olid, samuti ei teata, kas neil arstidel oli olemas kutsetegevuse luba. Kaupleja ei ole seadnud eksperdi järeldusi kahtluse alla, kaupleja ei ole esitanud omapoolseid selgitusi ega tõendeid teenuse vastavuse kohta.

Komisjon lähtub asja läbivaatamisel TKS § 51 lg 1 kohaselt poolte esitatud asjaoludest ja tõenditest. Komisjonile on esitatud Põllumajandus- ja Toiduameti eksperdi hinnang, millise kohaselt ei saa tarbijale osutatud teenust lugeda kvaliteetseks. Kuna eksperdi hinnangut ümberlünkavaid tõendeid ei ole komisjonile esitatud, tugineb komisjon tarbija nõude läbivaatamisel sellele tõendile. Komisjon on seisukohal, et tarbijale ei pakutud 03., 06. ja 11.12.2021 kvaliteetset teenust, tarbijal on õigus nõuda arvete alusel makstud tasu 291,15 eurot tagasi.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustust täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui lepingupool ei täida oma kohustust, tekib teisel poolel nõudeõigus, sh õigus kasutada VÕS § 101 lg-s 1 nimetatud õiguskaitsevahendeid. Tarbija esitas kauplejale lepingust taganemise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 4). Tarbijal on õigus VÕS § 116 lg 1 alusel lepingust taganeda, kui teine lepingupool rikub oma kohustust oluliselt.

Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus oma lepingulist kohustust ja komisjoni hinnangul oli rikkumine oluline. Tarbija lepingust taganemine on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Lepingust taganemise korral võib kumbki lepingupool VÕS § 189 lg 1 kohaselt nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist, kui ta tagastab kõik üleantu. Antud juhul peab

kaupleja tarbijale tagastama lepingu alusel saadud tasu summas 291,15 eurot.

Tarbija esitas kaupleja vastu VÕS § 115 lg 1 kohaselt tekitatud kahju hüvitamise nõude. VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud §-s 127 toodud eeldused, sh kuulub hüvitamisele kahju, mida lepingupool nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema (§ 127 lg 3), lepingu kohustuse rikkumine on kahju tekkimisega põhjuslikus seoses (§ 127 lg 4), hüvitatavast kahjust tuleb maha arvata võimalik kasu või säästetud kulud (§ 127 lg 5).

Tarbija väitel tekitas kaupleja temale kahju oma lepingulise kohustuse rikkumisega, tarbija pidi liigselt kulutama kassile dieettoidu ostmisele ja takso kasutamisele. Komisjon kontrollis kahju hüvitamise nõuete põhjendatust. Kaupleja soovitas tarbijale 03.12.2021.a visiidil osta kassile maksa dieettoitu, tarbija ostis 04.12.2021 selle toidu hinnaga 22,95 eurot. Hilisemalt ei leidnud maksaprobleemid tõendamist, tarbija hinnangul ei oleks ta õige diagnoosi korral pidanud seda toitu ostma. Komisjon on seisukohal, see kahju hüvitamise nõue ei ole põhjendatud, kuna Põllumajandus- ja Toidumeti eksperdi hinnangul võis 03.12.2021.a tehtud vereproovide, läbivaatuse ning tarbija jutu alusel kahtlustada maksa muutusi. Tarbija oli 11.12.2021.a kassiga visiidil hilisõhtuni, kaupleja arve nr 21121121 kohaselt väljastati arve tarbijale kell 23:29. Tarbija kasutas 12.12.2021 kell 00:14 kojusõiduks taksot ja maksis tasu 8,23 eurot. Tarbija ei saanud sellel kellaajal enam ühistransporti kasutada. Kuna ka selle külastuse osas taganes tarbija lepingust, on tarbija kahju hüvitamise nõue summas 8,23 eurot põhjendatud.

Kokku on tarbija rahaline nõue põhjendatud summas 299,38 eurot. Ülejäänud ulatuses jääb nõue rahuldamata.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/