

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-13639-010
Otsuse kuupäev	21. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anastasia Nezgovorova, Gertrud Jaks
Tarbija	
Kaupleja	Evidensia Loomakliinikud OÜ, 11969394
Tarbija nõue	Hinna alandamine
Asja läbivaatamise aeg	8. dets 2022

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija nõue rahuldamata.

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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija läks 15.09.2022 oma haigestunud koeraga kaupleja kliinikusse, kaupleja osutas veterinaarteenust ja esitas teenuse eest arve summas 1393,90 eurot. Tarbija esitas kauplejale 19.09.2022 pretensiooni paludes arvet vähendada visiiditasu osas 50 euro võrra ja koerale paigaldatud krae hinna 15,25 euro võrra. Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu leides, et arve on põhjendatud.

Tarbija soovib kaupleja arve vähendamist 65,25 euro võrra.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu paludes see jätta rahuldamata. Kaupleja selgitustel oli visiiditasu suurus määratud hinnakirjaga ning koerale krae paigaldamine oli põhjendatud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled sõlmisid veterinaarteenuse osutamise lepingu. Võlaõigusseadus (VÕS) § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. VÕS § 101 lg 1 p 5 sätestab, et kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja alandada hinda.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas kauplejal oli vastavalt lepingutingimustele õigus nõuda

kõrgemat visiiditasu ja kas kaupleja võis ilma tarbijaga kokku leppimata paigaldada teenuse lõpetamisel koerale krae.

Tarbija asjaolude kohaselt ei olnud visiiditasu suurendamine 50 eurot võrra põhjendatud. Tarbija teadis, et kaupleja hinnakirja kohaselt on visiiditasu kõrgem erakorralisel vastuvõtuajal ajavahemikul kella 19-st kuni kella 9-ni. Tarbija jõudis kaupleja kliiniku ooteruumi juba kell 18.30, seega enne erakorralise vastuvõtuaja algust. Tarbija ootas veterinaararsti vastuvõttu kuni kella 19.30-ni, talle ei teatatud, et ta peab nii kaua ooteruumis ootama. Põhjendatud ei olnud ka krae kaasamüümine 15,25 euro eest. Tarbijaga ei lepitud eelnevalt kokku, et koerale pannakse operatsiooni järgselt kaela plastikust krae. Koerale ei olnud kraed tegelikult vaja. Kaupleja kodulehel avaldatud hinnakirjas ei ole lisainformatsioon lisanduvate erikulude kohta korrektselt paigutatud ja sellepärast on eksitav.

Kaupleja asjaolude kohaselt on kaupleja teinud mõistlikult kättesaadavaks informatsiooni põhiteenuste maksumuse, vastuvõtutingimuste ja tasustamise korra kohta. Hinnakiri on kättesaadav kodulehel ja ka kohapeal. Hinnakirjas on eraldi välja toodud info selle kohta, et visiiditasu arvestamist alustatakse ajast, millal arst saab looma üle vaadata, mitte ajast, millal klient kliinikusse jõuab, samuti on avaldatud erakorraline vastuvõtuaeg s.o E-R 19:00 – 9:00 ja L[1]P 18:00 – 9:00, millal teenuste hinnale lisandub 50%. Tarbija andis ravivale arstile eelduslike raviprotseduuride individuaalse teenuse osutamise nõusoleku, milles on välja toodud ravi eelduslik maksumus. Tarbijal oli võimalus enne teenuse kasutamist tutvuda hinnastamispõhimõtetega ja küsida täpsustavaid küsimusi. Loomale paigaldatakse alati isiklik krae koheselt operatsiooni järgselt.

Komisjon hindas poolte väiteid, vastuväiteid ning vaidluse asjaolusid ja leidis, et tarbija nõue ei ole põhjendatud. Pooled ei vaidle, et kaupleja osutas teenust ja et see teenus õnnestus. See viitab, et kaupleja täitis lepingu vastavalt kokkulepitud tingimustele.

Asjas ei ole tõendatud, et tarbijal puudus enne kaupleja arve tasumist võimalus tutvuda kaupleja hinnakirjaga. Kaupleja on määranud visiiditasu suuruse hinnakirja kohaselt õigesti võttes erakorralise vastuvõtuaja arvestamise aluseks selle ajahetke, kui tarbija sisenes veterinaararsti kabinetti. Komisjoni hinnangul on kaupleja põhjendanud koerale krae panemise vajadust, krae eesmärgiks on kaitsta operatsioonijärgselt nii ümbritsevaid isikuid kui ka koera ennast.

Tarbija nõue 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.

Kai Amos
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/

Gertrud Jaks
/allkirjastatud digitaalselt/