

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-11193-018
Otsuse kuupäev	21. dets 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Martin Simmermann, Anastasia Nezgovorova
Tarbija	
Kaupleja	Stebby OÜ, 12231911
Tarbija nõue	Lepingu täitmine
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 on avanud kaupleja keskkonnas konto, millele kantud raha eest omandas ta keskkonna kaudu erinevatele treeningutele pileteid. Tarbijal jäid osad piletid kasutamata, ta pöördus kaupleja poole paludes kasutamata teenuse pileтите raha tarbijale tagastada. Kaupleja keeldus sellest väites, et piletid on aegunud ja vastavalt kaupleja üldtingimustele ei kuulu aegunud pileтите eest raha tagastamisele. Tarbija leidis, et kaupleja üldtingimused on tarbijat kahjustavad ja need ei kuulu kohaldamisele. Kaupleja on viimase kolme aasta vältel jätnud tarbijale tagastamata järgmistel aegadel ja summades ostetud piletid: 29.06.2020 40 eurot, 30.06.2020 6 eurot, 30.06.2020 6 eurot, 30.06.2020 6 eurot, 29.08.2020 10 eurot, 30.05.2021 10 eurot, 30.05.2021 35 eurot ja 19.04.2022 128 eurot, kokku 241 eurot. Lisaks nõuab tarbija kauplejalt raha tagastamisega viivitamisel seaduses ettenähtud viivist määraga 0,022% viivitatud summalt päevas, nõude esitamisel oli viivise suurusks 21,84 eurot.

Tarbija nõuab kauplejalt tagasi 241 eurot põhivõlga ja 21,84 eurot viivist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja pakub infoühiskonna teenuse platvormi ning vahendab teenusepakkuja ja tarbija vahel tehingu tegemist. Kaupleja on täitnud tarbijakaitse seaduse § 4 lg 2 lepingu eelse teabe andmise nõude, millise kohaselt on tarbijal õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta vajalikku teavet. Kaupleja kannab alates 2017. a pileтитеle nende kehtivusaja, kauplejal puuduvad andmed, et tarbija ostetud piletitelt oleksid kehtivusajad puudunud. Kaupleja keskkonnas määrab pileти kehtivusaja teenusepakkuja ning

tarbijale on see enne ostu sooritamist vastava pileti juures nähtav. Tarbijal on ostu sooritades võimalik iseseisvalt hinnata, kas tal on võimalik pileti kehtivuse jooksul soovitud teenust kasutada. Tarbijal on pileti ostust 14-päeva jooksul õigus taganeda. Pärast kehtivusaja lõppu pileti aegub ja seda ei saa enam kasutada. Tarbija nõudes toodud kõigi pileтите kehtivusajad on möödunud, need piletid on aegunud ja nende eest ei kuulu enam raha tagastamisele.

Komisjoni põhjendus:

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

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. 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 võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine. VÕS § 101 lg 1 p 1 sätestab, et kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja nõuda lepingu täitmist.

Tarbija asjaolude kohaselt on kaupleja rikkunud lepingutingimusi jättes tarbijale aegunud pileтите eest raha tagastamata. Tarbija hinnangul kaupleja üldtingimused, millised võimaldavad kauplejal jätta aegunud pileтите raha tagastamata, kahjustavad tarbijat.

Komisjon kontrollis tarbija nõude põhjendatust. Tarbija põhistas oma nõuet järgmiste asjaoludega. Tarbija ostis treeningutele piletid läbi kaupleja keskkonna, tarbijal on õigus ostetud teenust kasutada. Kaupleja ei ole üldtingimustes reguleerinud ostetud pileтите aegumise põhimõtteid, see annab kauplejale ühepoolse võimaluse aegumistähtaegu muuta. Tarbijana puudub võimalus pileti ostmisel arvestada sellega, kui kaua mingi pileti kehtib. Tarbija näeb praegu pileti ostmisel selle kehtivuse aega, kuid varem see ei olnud nähtav, seetõttu tarbija ei teadnud, kui kaua aega saab piletit kasutada. Pileтите 1-kuuline aegumisaeg on liiga lühike. Tarbijat kahjustab asjaolu on ka see, et kaupleja teavitab tarbijat pileti kehtivusest e-kirja teel ühel korral. Tarbija ei ole teavitusi saanud kolm korda, nagu kaupleja väidab, võimalik ka, et tarbija on need teavitused kustutanud. Üldtingimustes ei ole täpsustatud, mida tähendab teenuse tarbimiseks aja broneerimine. Tarbija hinnangul hoiab kaupleja tarbija raha alusetult kinni, kaupleja on seega alusetult rikastunud ja tarbija on kannatanud kahju. Tarbija palub kauplejalt tema kasuks välja mõista pileтите hinna 241 eurot ning VÕS § 94 ja § 113 lg 1 kohaselt raha tagastamisega viivitamise eest viivise 8% aastas ja 0,022% päevas.

Kaupleja põhistas oma vastuväiteid sellega, et kaupleja ei saa üldtingimustes ära määrata ühtset pileтите kehtivusaega, kuna teenusepakkujad määravad ise oma teenuse kasutamise pileтите kehtivusaja. See aeg võib olla määratud perioodiga (näiteks 30 päeva, 60 päeva) või ka konkreetse kuupäevaga. Kaupleja saatis tarbijale iga pileti kehtivuse ajal 3 meeldetuletust pileti aegumise kohta tema registreeritud e-posti aadressile. Kaupleja ega teenusepakkuja ei lõpetanud lepinguid ühepoolset, ei viivitanud, muutnud ühepoolset ega piiranud tarbija õigust kasutada või taganeda teenusest (sh ka 14-päeva jooksul, kui tarbijale siiski ei sobi tellitud pileti tingimused). Kaupleja ega teenusepakkuja ei ole rikkunud võetud kohustusi. Tarbija jättis piletid kehtivuse ajal kasutamata oma vabast tahtest. Tarbija on kaupleja keskkonnast ostnud pileteid järjestikku mitmel korral, seega tarbija oli informeeritud ja ta oleks saanud kaupleja poole pöörduda enne ostu sooritamist või esimese pileti aegumisteate saamisel, et täpsustada pileтите kehtivust või jõuda teenusepakkujaga eraldi kokkuleppele, kui ta oleks soovinud kasutada teenust pikema aja jooksul.

Tarbijakaitseaduse § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu, selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud, § 46 lg 5 kohaselt

lisab asjaolude tõendamiseks tõendid. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija nõue põhjendatud ja tarbija asjaolud ei ole tõendatud.

Tarbija väitel ei olnud tema ostetud piletitel kehtivusaega märgitud, kuid tarbija kui nõude esitaja ei tõenda oma väidet. Seetõttu lähtub komisjon kaupleja selgitusest ja esitatud tõendist, millise kohaselt on piletitele kehtivusaeg kantud.

Õige on kaupleja viide, et tarbija omab kaupleja keskkonna kasutamise kogemusi ning oli teadlik piletite omandamise ja teenusepakkujate teenuse kasutamise korrast. Järelikult oli tarbijale teada ka see, et ostetud pilet annab õiguse kasutada teenust üksnes teatud ajavahemikul. Tarbija oma avalduses sellist teadmist ei eita, ta teeb kauplejale pigem etteheite, et pileti alusel võiks saada teenust kasutada kauem kui 1 kuu. Kaupleja üldtingimuste p 3.12 määravad, et piletile reserveeritud raha jääb kauplejale juhul, kui teenust ei osutata ning teenuse tarbimiseks aega ei broneerita. Komisjoni hinnangul ei kahjusta see tingimus tarbijat, kuna tarbijal oli oma tegevuse ja aja planeerimisega võimalik soovitud treeningul osaleda ja seega piletit kasutada. Tarbija ei ole selgitanud, millisel põhjusel ta teenust õigeaegselt ei kasutanud, seega kasutamata jätmine ei tulenenud kauplejapoolsest lepingu rikkumisest.

Komisjon märgib lisaks, et tarbija kasutas piletite ostmiseks nii oma raha kui tööandja raha. Tarbija esitas nõude maksta temale tagasi ka tööandja raha, kuid tarbija ei esitanud õiguslikku alust, mille järgi oleks temal olnud õigus nõuda tööandja raha endale välja.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumist. 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/

Martin Simmermann
/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova
/allkirjastatud digitaalselt/