

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-09648
Otsuse kuupäev 17.11.2023
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja LUX-MEDICUS Finland OÜ (12048851)

Tarbija nõue ostusumma tagastamine summas 1063 eurot ja lepingust taganemine.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada osaliselt.
2. Kauplejal on kohustus tarbijale tagasi maksta 933 eurot.
3. Jätta rahuldamata tarbija ostusumma tagastamine šampooni ja seerumi osas s.o 155 euro ulatuses.
4. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Otsusega mittenõustumisel võivad pooled vaidlust jätkata maakohtus, kauplejal tuleb hagi esitamisest teavitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit.

Asjaolud:

Detsembris 2022.a. leidis tarbija facebook'ist reklaami Lux-Medicus Finland OÜ (edaspidiselt ka Lux-Medicus) pakutavate teenuste kohta, muuhulgas teenuste kohta seoses peanaha probleemidega.

14.12.2022.a. pöördus tarbija Lux-Medicus Narva esinduse poole asukohaga Võidu tn 2a (Geneva Keskus). Esmase kalkulatsiooni raames tehti pakkumine summas 1088 eurot ja samas tehti ettepanek laenu võtmiseks ühe aastaks. Pakuti allkirjastada nn patsiendi kaart, kus väidetavalt pidi olema fikseeritud informatsioon teostatud protseduuride kohta.

Samal päeval kaupleja konsultandi soovitusel soetas tarbija šampoon maksumusega 35 euro ja seerum 120 euro eest, mis olid ette nähtud kasutamiseks teenuste osutamise raames. Seerum on kauplejale tagastatud, tarbija otsustas jätta šampooni endale.

Teenuste rahastamine pidi toimuma Liisi vahendusel.

06.-ks 06.2023.a. tarbija maksis Holm Bank AS-ile 466,70 eurot. Juulis 2023.a. tarbija tasus veel

93,34 eurot. Seega tänaseks päevaks kokku: 560,04 eurot. Liisingulepingut tarbijal ei ole võimalik lõpetada.

21.12.2022.a. kui oli planeeritud tarbijale teenuse osutamine, ei saanud ta teenust, kuna 17.12.2022.a. ta osales lähedase isiku matustel ja hiljem jäi haigeks.

Veebruaris 2023.a. tuli Liisi arve laenu tagastamiseks.

20.02.2023.a. teavitas tarbija Lux-Medicus oma soovist lepingu lõpetamiseks ja teenustest loobumiseks (tõendatud kirjavahetusega). Tagasisidet tarbija kirjale järgnenud ei ole. Märtsikuus 2023.a. Lux-Medicus esindaja andis telefoni teel teada, et lepingut ei ole võimalik lõpetada.

21.04.2023.a. tarbija pöördus uuesti teenuse osutaja poole ning vastust oma pöördumisele ta saanud ei ole (tõendatud kirjavahetusega).

Vaatamata korduvatele pöördumistele ei saanud tarbija objektiivset vastust teenuse ja lepingu lõpetamise kohta.

Tekkinud olukorras, kus tarbija peab tagastama raha võetud laenulepingu raames, ei ole tal Lux-Medicus'ega sõlmitud lepingut. Selle allkirjastamisel ei saanud ta enda eksemplaari.

29.05.2023.a. tarbija saatis teenuse osutajale kirjaliku pretensiooni raha tagastamise kohta.

12.06.2023.a. teenuse osutaja vastas advokaadi pretensioonile, kuid sisuliselt ei ole raha tagastamise teemat kommenteerinud.

Tarbija on seisukohal, et ta on lepingust nõuetekohaselt taganenud ning igasugune lepingu lõpetamise õiguse piiramine on seadusvastane. Tarbija kahjuks sõlmitud tüüptingimus on automaatselt õigustühine VÕS § 42 lg 1 ja lg 3 p 30 alusel. VÕS § 101 lg 1 p 1 järgi kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja

1) nõuda kohustuse täitmist; 4) taganeda lepingust või öelda leping üles.

Tarbija seisukohalt on tal õigus ja võimalus kauplejaga sõlmitud lepingu lõpetamiseks.

Tarbija palub mõista teenuse osutajalt tema kasuks välja rahasumma 1063 eurot.

Tarbija komisjonile esitatud kaupleja vastusega ei nõustunud ja palus lahendada vaidluse komisjoni otsusega:

Tarbijal on õigus kauplejaga sõlmitud leping igal ajal lõpetada. Praeguseks kaupleja seisukoht, et möödas 14-päevane tähtaeg lepingu lõpetamiseks ja et tarbija peab oma probleemi lahendamiseks pöörduma panga poole, ei ole õige ja vastuolus VÕS §-ga 42.

Tarbija ei ole huvitatud sellest, et jätkata lepingu täitmist või nagu kaupleja seda pakub, läbida kuuri. Tarbija ei ole kuuri alustanud ega saanud tarnijalt ühtegi teenust.

Täiendavalt esitas tarbija 23.08.2023.a. audiofaili ja stenogrammi avaldaja ja kaupleja esindajaga (esindaja nimega Valeria Narva esinduses), millest tulenevalt on näha, et avaldaja tagastas

kauplejale seerumi (ampullid) maksumusega 120 eurot ning kaupleja esindaja kinnitab seda. Vastupidiselt kaupleja valetab oma vastuses komisjonile, et ei ole midagi avaldajalt saanud.

Tarbija jäi esitatud avalduse juurde.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija nõudega ei nõustunud. Kaupleja vastas:

14.12.22 ostis tarbija kosmeetiliste protseduuride kuuri juuksehoolduseks ja kosmeetikat koduhoolduseks.

14.12.22 teostati tarbijale esimese hooldus protseduuri ja ta alustas sellega protseduuride kuuri.

21.12. 22. ta protseduuridele ei tulnud.

Tarbija poolt saadetud kirjad 20.02.2023 ja 21.04.2023 sisaldavad tema isikuandmeid ja neid ei saa töödelda, kuna need kustutatakse automaatselt. Selle kohta on teave ettevõtte kodulehel.

Samuti on administraatori päevikus märges, et 20.02.2023 võttis klienditeenindaja tarbijaga ühendust ja pakkus, et tuleb visiidile, kuna teenuste ostmisest on möödas 14 päeva.

Hiljem ei saa kaupleja tarbija laenu tühistada, kuna selleks peab ta pöörduma krediitiasutuse poole.

Edasi käis tarbija mitu korda Narvas konsultandi juures, kuid kompromissile ei jõutud.

Tarbija tutvus enne teenuste eest tasumist protseduuri kaupleja tingimuste ja laenulepinguga.

Kaupleja kodulehel on sama teave reeglite ja müügitingimuste kohta.

Kaupleja avaldab kaastunnet tarbijale lähedase kaotuse puhul, kuid kui tarbija ei taotlenud 14 päeva jooksul lepingu lõpetamist, siis Lux-Medicus Finland OÜ ei ole huvitatud lepingu lõpetamisest, kuna kannab kaasnevaid lisakulusid, või palub kliente neid kompenseerida.

Samuti ei saanud kaupleja kosmeetikatoodet tagasi.

Komisjoni põhjendus:

TKS § 51 lg 1 alusel lahendatakse vaidlus poolte esitatud tõendite alusel. Komisjon olles tutvunud asjas esitatud materjalidega, leiab, et Tarbija avaldus tuleb rahuldada.

Käesoleval juhul on küll tõendatud, et poolte vahel oli sõlmitud tervisehoiuteenuse leping peanaha raviks ja protseduurideks. Tervisehoiuteenuse osutamise leping on olemuslikult käsundusleping VÕS § 619 mõttes. (RKO 2-15-123028/39)

Pooled ei vaidle selle üle, et nad sõlmisid tervishoiuteenuse osutamise lepingu VÕS § 758 lg 1 tähenduses. Vaidlus on teenuse osutamise üle ning ettemaksu tagastamise osas osutamata teenuste/toodete osas.

VÕS § 629 lg 1 kohaselt, kui käsundisaajale tuleb tasu maksta pärast käsundi täitmist või käsundi täitmiseks antud tähtaja möödumist ja käsundusleping lõpeb enne käsundi täitmist või selle täitmiseks antud tähtaja möödumist, on käsundisaajal õigus mõistlikule osale tasust. Sel juhul on käsundisaajal õigus saada kogu tasu üksnes juhul, kui leping lõppes käsundiandjast tuleneva asjaolu tõttu ja tasu maksmine on asjaolusid arvestades õiglane. Käsunduslepingujärgse tasu ettemakse saab tagasi nõuda lepingust taganemise või lepingu ülesütlemise tagajärjel tekkinud tagasitäitmise võlasuhte raames (vt VÕS § 195 lg 5, §-d 189-191). Käsunduslepingu lõppemise korral tuleb järgida ka VÕS §-s 629 sätestatut.

Praegusel juhul on tarbija tõendanud, et on tasunud ettemaksu teenuse saamiseks, kuid seda ei saanud. Kaupleja ei ole suutnud tõendada, et on osaliselt ostanud tarbijale põhiteenust. Tarbijal on õigus antud juhul lepingust taganeda, kuivõrd kaupleja ei suutnud talle nõuetekohaselt teenust osutada.

Komisjoni esimees märgib, et üldise põhimõtte kohaselt peab pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited (TsMS § 230 lg 1).

Tarbija ostis vaid kosmeetikatooteid -šampoon ja ampullid. Tarbija on esitanud tõendeid ja väite, et on ka kosmeetikatooted tagastanud. Kaupleja vaidleb sellele vastu.

Tarbija on esitanud helifaili, kuid sellest ei ole võimalik tuvastada tegelikke asjaolusid ning toodete tagastamist. Täiendavalt ei ole tuvastatav, kes olid kõnefailis tegelikud pooled. Kaupleja ei võta asjaolusid omaks. Seega praegusel juhul tuleks tuvastada, kas täiendavad seerumid ja šampoon on tagastatud ning kas need olid kasutamata. Esitatud tõenditest üks ühele järeldust teha ei ole võimalik.

Seega rahuldab komisjon üksnes saamata jäänud teenuste osas nõude s.o 933 euro ulatuses (ettemaks 1088 eurot - 155 eurot kosmeetikatooted).

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/