

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-11941
Otsuse kuupäev	30.11.2023
Komisjoni koosseis	Kai Amos Anastasia Nezgovorova Kristin Truus

Tarbija	
Kaupleja	Marta kodu OÜ (14260756)

Tarbija nõue	Lepingu ülesütlemine
--------------	----------------------

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 1620 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 maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis kauplejaga 21.07.2023 lepingu nr 21072023 isiku hoolekandeteenuse osutamise kohta. Lepingu kohaselt lubas kaupleja osutada tarbija eakale vanaemale tasulist hoolekandeteenust. Kaupleja esitas tarbijale tasumiseks kaks sama numbriga 21072023 arvet: juulikuu teenusele 8 päeva eest 480 eurot, augustikuu teenusele 31 päeva eest 1860 eurot. Tarbija tasus arved, kaupleja alustas hoolekandeteenuse osutamist 24.07.2023. Tarbija ütles 28.07.2023 lepingu erakorraliselt üles kaupleja poolt lepingu p 2.1.1 olulise rikkumise tõttu. Tarbija hinnangul ei taganud kaupleja teenuse osutamist lähtudes kliendi vajadustest ja soovidest. Tarbija soovis, et kaupleja tagastaks augustikuu eest makstud tasu 1860 eurot. Kaupleja keeldus selles ulatuses tasu tagastamisest, ta tagastas enne komisjoni istungit kokku 240 eurot.

Tarbija soovib saada kauplejalt tagasi 2023.a augustikuu teenuses tasust 1620 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel ei ole tarbija tõendanud kaupleja poolt lepingu olulist rikkumist. Tarbija võis lepingu p 11.5.1 kohaselt lepingu üles öelda teatades sellest ette 1 kuu, kuni lepingu lõppemise tähtaja saabumiseni lasus tarbijal kohustus maksta tasu. Tarbija lõpetas teenus kasutamise 28.07.2023, tarbijal lasub kohustus tasuda ühekuulise etteteatamise perioode eest 29.07.2023-29.08.2023 summas 1 800 eurot. Ülejäänud päevade eest tagastas kaupleja tarbijale 240 eurot.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbija ütles 28.07.2023 üles hoolekandeteenuse lepingu. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbija võis lepingu ilma etteteatamise tähtajata üles öelda ja et kas kauplejal lasub kohustus tagastada tarbijale tasu kasutamata teenuse päevade eest.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Tarbija nõue tugineb sõlmitud lepingule, komisjon analüüsis esmalt lepingus kokkulepitud lepingu lõpetamise tingimusi. Kaupleja osundab vastuväites lepingu punktile 11.5.1, selle sõnastus on: punkt 11.5. Leping lõpetatakse: alapunkt 11.5.1. Poolte kokkuleppel teatades sellest teisele Poolele kirjalikult 1 (üks) kuu ette.

Kaupleja viidatud lepingu tingimus reguleerib lepingu lõpetamist poolte kokkuleppel. Poolte kokkulepe on samuti leping ja see tuleb VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmida tahteavalduste alusel. Antud juhul ei ole pooled kokkulepet sõlminud, seetõttu ei kuulu tarbija poolt 28.07.2023 lepingu ülesütlemisele kohaldamisele lepingu p 11.5.1 kokkulepitud tingimus.

Pooled sõlmisid tähtajatu hoolekandeteenuse lepingu, see on kestvusleping. Tarbija ütles lepingu üles ühepoolselt, tarbija poolt ühepoolselt ülesütlemist leping ei reguleeri. Seaduse kohaselt võib teenuse osutamise lepingu ühepoolselt üles öelda korraliselt (VÕS § 195 lg 1) või erakorraliselt (VÕS § 196 lg 1). Seadus reguleerib kestvuslepingu ülesütlemise tähtaegu ja aluseid järgmiselt: tähtajatult sõlmitud kestvuslepingu võib mõistliku etteteatamistähtajaga korraliselt üles öelda (VÕS § 195 lg 3); mõjuval põhjusel võib lepingu erakorraliselt üles öelda etteteatamistähtaegu järgimata ja VÕS § 116 lg 2 p 2-4 juhtudel lepingu rikkumise korral võib erakorraliselt üles öelda ilma VÕS § 114 ettenähtud täiendava täitmise tähtaja määramiseta.

Komisjon tugines asja läbivaatamisel neile asjaoludele ja tõenditele, millised on pooled esitanud. Nende alusel asus komisjon seisukohale, et tarbija on lepingu üles öelnud erakorraliselt kaupleja poolt lepingu rikkumise tõttu, tarbijal esinesid VÕS § 116 lg 2 p 2-4 nimetatud alused, sh rikuti teenuse osutamisel kohustust, mille täpne järgimine oli lepingust tulenevalt tarbija huvi püsimise eelduseks.

Tarbija asjaoludel ütles ta lepingu erakorraliselt üles seetõttu, et kaupleja rikkus lepingulisi kohustusi. Lepingu p 2.1.1 kohaselt kohustus kaupleja osutama teenust vastavalt hooldekodu põhikirjale/korrale lähtudes kliendi vajadustest ja soovidest. Tarbija selgitustel nägi ta vanaema külastamisel, et vanaema raviskeemi ei järgitud, talle ei tagatud hädavajalikku ega värskes õhus liikumist, teda hoiti uinutite abil voodis. Tarbija hinnangul ei vastanud vanaemale pakutav teenus kaupleja lubadustele, tarbijal oli põhjust eeldada, et kaupleja ei täida kohustust ka edaspidi.

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et kaupleja poolt lepingu rikkumise esinemise tõendamise kohustus lasub tarbijal kui nõude esitajal. Komisjon nõustub, et nii see üldjuhul on. Kuid antud juhul on tegemist hoolekandetasutuses osutatud hoolekandeteenusega, tarbija ei saa esitada tõendeid kaupleja poolt teenuse osutamise nõuetekohasuse või nõuete rikkumise kohta, kuna tarbijal ei ole võimalik ööpäevaringselt jälgida teenuse osutamist. Sellisel juhul muutub tõendamiskoormus, kaupleja peab tõendama, et millist teenust ta osutas ja et see osutatud teenus vastas lubadustele. Kaupleja ei ole selliseid tõendeid esitanud.

Komisjon kontrollib esmalt, millises teenuses ja selle kvaliteedinõuetes pooled lepingus kokku leppisid. Lepingu p 2.1.1 kohaselt kohustus kaupleja osutama teenust vastavalt hooldekodu põhikirjale/korrale. Kaupleja ei esitanud komisjonile hooldekodu põhikirja ega korda, seetõttu ei saa komisjon kontrollida, millised need teenused pidid olema ja kas kaupleja täitis lepingus antud lubadused.

Kuna pooled ei leppinud lepingus täpsemalt kokku teenuses ega selle kvaliteedinõuetes, kontrollis komisjon, kas sellise teenuse osutamist reguleerib seadus. Hoolekandeteenuse osutamist reguleerib Sotsiaalhoolekande seadus (SHS). SHS § 3 lg 2 kohaselt peab kaupleja kui sotsiaalteenuse osutaja lähtuma sotsiaalteenuse osutamisel üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Kaupleja kodulehe andmetel (<https://www.martakodu.ee/ee/>) on kaupleja missiooniks pakkuda väärikat vananemist ja aktiivset pikaalisust Eesti vanemale põlvkonnale. Kaupleja teatab kodulehe kaudu, et tema kodu personal garanteerib igapäevase hoolitseva suhtumise, psühholoogilise toetuse, vabaaja organiseerimise ja hubase koduse miljö.

Tarbija etteheidete kohaselt ei lähtunud kaupleja SHS § 3 lg 2 toodud üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest ning ei taganud tema vanaemale väärikut ega lepingu p 2.1.1. lubatud vajadustest ja soovidest lähtuvat teenust.

Kauplejal lasus kohustus tõendada, et tema pakutud teenus vastas seaduses esitatud nõuetele. Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, millised kinnitaksid kaupleja poolt teenuse osutamisel SHS § 3 lg 2 üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest lähtumist ega ka kaupleja kodulehel ning lepingus antud lubaduste järgimist. Komisjon ei saanud seetõttu veenduda tarbija vanaemale osutatud teenuse lepingutingimustele vastavuses.

Neil asjaoludel komisjon leidis, et tarbija taganes lepingust erakorraliselt ja kehtivalt. VÕS § 195 lg 2 sätestab, et kui lepingupool võib vastavalt seadusele lepingu üles öelda, vabastab ülesütlemine mõlemad lepingupooled nende lepinguliste kohustuste täitmisest. Lepingust kuni selle ülesütlemiseni tekkinud õigused ja kohustused jäävad kehtima.

Kaupleja osutas tarbija vanaemale hoolekandeteenust 2023.a juulikuus perioodil 24.-28.07.2023. VÕS § 195 lg 2 kohaselt ei pidanud kumbki pool alates 29.07.2023 lepingust tulenevaid kohustusi täitma. Tarbija ei soovi juulikuus kasutamata päevade eest tasu tagasi nõuda. Tarbija soovib tagasi saada augustikuu eest ettemaksuna makstud tasu.

Tarbija maksis kauplejale 24.07.2023 augustikuu teenuse eest 1860 eurot, kaupleja on sellest

summast tagastanud 240 eurot. Tarbijal on VÕS § 189 lg 1 alusel õigus augustikuu tasust tagasi saada veel 1620 eurot. Komisjon rahuldab selles ulatuses tarbija nõude.

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

Kai Amos

Anastasia Nezgovorova
Kristin Truus

/allkirjastatud digitaalselt/