

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-06484
Otsuse kuupäev 08.12.2023
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Bolt Operations OÜ (14532901)

Tarbija nõue Tarbija nõue kaupleja esitatud summa 32,72 tagastamine. Tarbija nõuab kogu summa tagastamist, kuna sõit kestis vaid paar minutit.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kauplejal on kohustus tarbijale tagasi maksta 32,72 eurot.
3. 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:

Tarbija proovis tõukerattaga sõitu lõpetada, kuid see ei olnud võimalik. Tarbija andis läbi äpi teada aga 45 minuti jooksul vastust ei tulnud, oli äpi ja tugisüsteemi rike. Hiljem selgus, et tarbija oli lõpetanud sõidu punases tsoonis ja kaupleja esitas selle kohta lisaks leppetrahvi.

Tarbija ei ole nõus teenuse ja trahvi eest tasuma, kuna ootas liigakaua kaupleja juhiseid ning seetõttu ei saanud ratast õigesti parkida.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on lubanud raha tagastada aga ei ole vaatamata mitmele meeldetuletusele seda teinud. Kaupleja esitas menetluse vältel seisukoha "Tere, Vabandan et vastame olukorrale alles praegu. Kahjuks, meil tuli mitu sisemist muudatusi, sh vastutavad isikud, seega jäi see juhtum uurimata. Olen uuesti asja läbi vaatanud ja selgus et tõenäolisalt kliendil pidi olema võimalus tõukeratta ära pargita antud kohas. Mina alustan kompenseerimis protsessi ja tagastus peab lähipäevil kliendile jõudma.

Vabandame taaskord ning loodame et edaspidi selliseid olukordi on vähem"

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

Komisjon, olles tutvunud toimikus olevate materjalide ja tõenditega, leiab, et avaldus tuleb rahuldada alljärgnevatel põhjendustel. Võlaõiguseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi võtavad lepingupooled teineteise suhtes kokkulepitud sisuga kohustusi.

Tarbija võttis kauplejalt rentimiseks tõukeratta, kuid tõukeratta sõidu lõpetamisel rakenduse kaudu tekkisid probleemid ning tarbija ei saanud korrektselt sõitu lõpetada. Antud juhul sisulise teenuse osutamise üle vaidlust ei ole, kuivõrd kaupleja tunnistas menetluse vältel eksimust ning lubas ostusumma tagastada. Komisjoni otsuse tegemise seisuga seda teinud ei ole.

Tahteavaldus muutub kehtivaks ja siduvaks juhul, kui teine pool mingil viisil selle tahteavaldusega nõustub. VÕS § 20 lg 1 lubab nõustumust (aktsepti) lepingu sõlmimiseks väljendada mh ka teoga. Lepingut võib VÕS § 13 lg 1 järgi muuta poolte kokkuleppel. Kokkuleppel lepingu muutmiseks on seega vaja sellekohaseid tahteavaldusi, mida TsÜS § 68 lg 3 järgi väljendada ka tegudega (RKO 3-2-1-101-11). Antud juhul oli tarbija sooviks arve tühistamine ja rendisumma tagastamine. Kaupleja tunnistas eksimust ning lubas summa tagastada. Sellega oli poolte vahel kokkulepe sõlmitud.

VÕS § 8 lg 1 ja VÕS § 9 lg 1 järgi sõlmitakse leping vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel. Seega ei ole isikutel üldjuhul lepingu sõlmimise kohustust (RKO 3-2-1-111-11). Seega kuna kaupleja nõustus ostusumma tagastama, siis on poolte osas sisuline kokkulepe olemas ning kaupleja peab seda täitma. Tarbijal on õigus summa tagastamisele.

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/