

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-11473
Otsuse kuupäev 10.03.2024
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Loud'n Live Promotions Estonia OÜ (12301043)

Tarbija nõue Raha tagastamine summas 102 eurot.

Resolutsioon:

1. Avaldus rahuldada.
2. Kauplejal on kohustus tarbijale tagasi maksta 102 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:

Avalduse kohaselt ostis 09.08.2023 tarbija lisapiletid kontserdi "4 Legendi 1 Laval" fännitsooni, mis pidi olema eraldatud ala. Kuid hiljem selgus, et kogu rahvas oli segunenud ja fännitsoon ei vastanud lubatule. Tarbija tasus kokku 102 eurot, et saada fännitsooni alale. Kontserdi keskel avati fännitsooni väravad kõikidele ehk ka tavapileti ostnud inimestele. Korraldaja põhjendas tavapiletitega inimeste fännitsooni lubamist asjaoluga, et artist avaldas lavalt nõrdimust hõreda lavaesise pärast ja lükkas sellega vastutuse justkui artistile. Tegelikult artist väravaid lahti ei teinud ja kontserdi korrektse läbiviimise eest vastutab siiski korraldaja, mitte artist. Inimesi fännitsoonist enam ära ei suunatud ehk eelnevalt hõre fännitsoon jäi rahvast pungile kontserdi lõpuni, rikkudes sellega elamuse, mida fännitsooni piletitega sooviti saada.

Tarbija ei nõustu kaupleja vastuväidetega ning leiab, et korraldaja ei saa ürituse kvaliteedi eest vasutust panna artistile. Samuti vastutab turvamehe otsuste eest korraldaja. Korraldaja pakutud uute piletite aeg tarbijale ei sobinud, seetõttu ta ei võtnud antud pakkumist vastu. Korraldaja väitele täpsustuseks, et laval esines siiski neli artisti, kontserdi nimigi oli "4 legendi ühel laval. **Fännitsoonipiletit ostes oli tarbijal õigustatud ootus, et ta saab fännitsooni hüvesid nautida kontserdi lõpuni. Oleks korraldaja tarbijat teavitanud, et fännitsoonis saab olla ühe artisti kogu esinemise ja teise artisti pool esinemist, ei oleks tarbija fännitsoonipileteid kindlasti ostnud** (fännitsooni sisenen tarbija pärast kohapealse olukorra hindamist umbes teise artisti esinemise alguses).

Tarbija nõuab kauplejalt raha tagastamist fännitsooni 3 pileti eest summas 102 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Fänni- ja tavatsooni ajutine avamine ei toimunud korraldaja loal, seega ei saa korraldaja võtta vastutust ega osta tagasi fännitsooni lisapiletit. Uurimisel selgus, et fännitsoon oli avatud tavatsooniga artisti (Terminaator) üleskutsel turvamehe poolt. Massiüritustel tuleb tagada eelkõige külastajate turvalisus. Võimalik et turvamees otsustas artisti üleskutsel just turvalisuse tagamiseks fännitsoon veidiks avada. Kord oli taastatud Terminaatori esinemise lõpuks. Kliendile pakuti välja kompensatsiooni, millest ta keeldus. Jutu all oleval päeval esines laval viis artisti, proportsionaalselt tagasi nõuda piletiraha ühe artisti esinemise eest, kus teised inimesed ka tsoonis olid, ei tundnud mõistlik.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse § 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. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. VÕS § 8 lg 1 ja § 9 järgi võtavad lepingupooled teineteise suhtes kokkulepitud sisuga kohustusi. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb meelelahutusteenuse osutamise (töövõtu) lepingul. Pooled vaidlevad ettemaksu tagastamise üle.

Tarbija on seisukohal, et ettemaks kuulub tagastamisele; kaupleja leiab, et tegemist ei ole sellise eksimusega, mille osas võiks raha tagastada.

VÕS § 76 lg-te 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele ning kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal õiges kohas ja õigel viisil. VÕS §-s 100 sätestatu kohaselt kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sh täitmisega viivitamine.

Pooled sõlmisid töövõtulepingu VÕS 635 lg 1 tähenduses. VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtja töövõtulepinguga saavutama teenuse osutamisega kokkulepitud tulemuse (töö), tellija kohustub maksma selle eest tasu. Praegusel juhul kaupleja müüs tarbijale piletid. Tarbija on omapoolse tasu maksmise kohustuse täitnud. Tarbija ostis kallimad piletid kontserdile, millega tagas endale eraldatud tsooni koos teiste lisadega. Kaupleja ei suutnud tagada ürituse ajal tsoonide eraldatust ning ürituse kestel võisid ka odavama piletiga tarbijad kallima pileti tsooni minna. Sellega on kaupleja endale lepinguga võetud kohustusi VÕS § 100 tähenduses rikkunud. Tarbijale ei tagatud talle eraldi kallima piletiga ettenähtud hüvesid. Asjaolu, et esineja väidetavalt rikkus reeglid, ei välista kaupleja vastutust, kuivõrd viimane oli kontserdi korraldaja.

VÕS 101 sätestab õiguskaitsevahendid, mida võlausaldaja võib nõuda, kui võlgnik rikub kohustust, sh taganeda lepingust (VÕS § 101 lg 1 p 4). Vastavalt VÕS § 116 lg-le1 võib lepingupool lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine). Oluliseks lepingurikkumiseks loetakse VÕS § 116 lg 2 p 1

kohaselt seda, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis.

Kallimat piletit ostes oli tarbijal õigustatud ootus, et ta saab kallima pileti hüvesid nautida kontserdi lõpuni.

Komisjoni hinnangul tuleb vaidluse lahendamisel lähtuda VÕS §-s 116 (taganemisõigus õiguskaitsevahendina) ettenähtust, kuivõrd tarbija on lepingust taganemisel tuginenud lepingu rikkumisele. Kaupleja rikkus lepingut oluliselt VÕS § 116 lg 2 p 1 tähenduses, mistõttu on tarbijal õigus lepingust taganeda ja piletiraha tagasi saada.

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/