

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05343
Otsuse kuupäev 11.08.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Mustamäe Spa OÜ (14490634)

Tarbija nõue Raha tagastamine summas 64 eurot.

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija külastas 28.03.2024. a. külastas Mustamäe Elamus Spa spaakeskust koos oma lapsega. Tarbija ja tema laps viibisid spaas mitte rohkem kui 2 tundi.

Tarbijal olnud võimalik kasutada kõiki spaateenuseid ja tarbija palus raha tagastamist, kuna spaas viibis *mees, kes oli kaetud erkpunaste vistrikutega*.

Tarbija jaoks oli see šokk, et mees läks ühisesse sauna ilma rätikuta, millele istuda, et vältida potentsiaalselt nakkushaiguse levikut ja pärast sauna läks ühisbasseini. Tarbija ei soovinud edasi jääda ja oma poja tervisega riskida.

Tarbija teatas sellest vastuvõtule, kes püüdsid välja selgitada, kus see mees oli ja kuidas ta välja nägi.

Spaa väitel oli mehel psoriaas ja see ei ole nakkav. Tarbija hinnangul ei olnud neil arsti tõendit ja keskuse arst ei kontrollinud seda meest, visuaalselt ei saa kindel olla, et tegemist on kindlasti psoriaasiga ja lööbed tema kehal ei ole nakkavad.

Tarbija: Me lahkusime Spaast koos pojaga, mitte sellepärast et jäime rahule spaa külestusega ja saime piisavalt naudingud sealt, vaid sellepärast et kartsin meie tervise pärast. See et nende püsikliendil on psoriaas, ei garanteeri, et tal pole HIV haigust. Kui tal on avatud haavad, kuidas teda saab ühisujulasse lasta? Tekitab hirmu!

Minu ostetud pilet annab õigust viibida kõigest tsoonist, ilma piiranguteta. Kuid nad kirjutavad, et minul oli võimalis viibida 21+ alal. Aga see tähendab, et Nad piiravad mind ja ma ei saagi

kasutada täisulatuses oma ostetud pileti. Ja jällegi kuidas ma saaksin olla kindel, et see klient ei tule sinna? Kuidas ma saan teada, kus ta varem samal päeval juba käis.

Tarbija pöördus ka terviseameti poole, kelle hinnangul spaakeskus järgis kõiki ohutusreegleid.

Tarbija nõue kauplejale on raha tagastamine spaa külastuse eest summas kokku 64 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija pöördus meie vastuvõttu murega, et ühe külastaja välimus Elamus Spa's häirib tema külastust ning nad on sunnitud koos kaaslasega lahkuma spaast juhul, kui tarbija jaoks häiriva välimusega külastajal ei paluta lahkuda.

Tarbija poolt kirjeldatud külastaja on Elamus Spa püsiklient ja kahjuks on tema nahal psoriaas, mis ei ole nakkushaigus. Psoriaas on marrasnaha pindmiste kihtide liigne kasvamine, mis on tingitud enamasti ravimitest, geenidega edasi kandunud või tugevast stressist. Psoriaasi põeb umbes 5% rahvastikust. Tugeval või mõõdukal psoriaasi lööbel puudub otsene ravi – on olemas vaid leevendavad meetmed, see on enamasti eluaegne seisund, eriti kui on päritud geenidega.

Tarbijale selgitati vastuvõtus seadusega piiratud võimalusi küsida terviseandmeid spaa külastajatelt, samuti ei ole meil õigus küsida tõendavaid või tundlikke terviseandmeid külastajatelt ning kui külastajad viibivad spaas vastavalt spaa reeglitele ei ole meil ühtegi alust, paluda neil lahkuda. Elamus Spa jaoks on kõik kliendid võrdsed külastama spaad ja järgima heatava reegleid.

Tarbija kirjalikul pöördumisel selgitati uuesti meie võimalusi külastajatelt selliseid delikaatseid andmeid paluda, samuti selgitati uuesti, et meie kui teenusepakkuja teenused ei muutunud tema jaoks kvaliteedis ega ajaliselt, kõik teenused oli kasutatavad. Tarbija lahkus oma vabal soovil Elamus Spaast, külastuse katkestamist ei olnud meil võimalik vältida, kuna see oli tarbija soov. Kaaslase lahkumist Spa alalt ei fikseeritud.

Tarbija soov küsida tagasi Elamus Spa piletiraha ei ole põhjendatud. Kui klient soetab spaa pääsme, siis tal on võimalus otsustada kaua ta spaas soovib viibida, kas paar tundi või terve päeva, sest spaakülastusel ajapiirangut ei ole. Tarbija viibis spaas kaks tundi. Tema väide, et tal jäid spaateenused kasutamata ei ole tõene. Tarbijal oli soetatud spaa külastamiseks kogu spaa ala külastamiseks Spa21+ ala pääse (lastevaba spaa ala). Külaline, kes väidetavalt häiris tarbijat, viibis aga, Elamus Spa alal, mis on kogupere ala ja asub eraldi Spa21+ alast. Kui tarbija oleks soovinud spaas edasi aega veeta, siis ta oleks saanud liikuda Elamus Spa alast, Spa21+ alale, kus on 9 erinevat sauna, väliterrass, veesilmad.

Hoiame oma kliente väga ja kui spaas olles on tekkinud olukordi, mis vajavad sekkumist, teisi lahendusi, siis anname endast alati parima, et olukorrad saaksid lahendatud (uued spaa pääsmed, kinkekaardid, raha tagastused). Antud situatsioonis, ei pea me raha tagastamist põhjendatuks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega, menetlusosaliste esitatud tõendite ja

seisukohtadega ning leiab, et tarbija avaldus on põhjendamatult ja tuleb jätta rahuldamata.

Tarbija soovib kauplajalt tasutud spaakeskuse kahe pileti hinnaga tagastamist põhjusel, et tarbijat häiris teise külastaja välimus, kellel võis esineda tarbija hinnangul nakkushaigus. Tarbija nõue on ilmsena alusetu, kuivõrd lepingust taganemise eeldused ei ole täidetud.

Õiguskaitsevahendite loetelu sätestab võlaõigusseaduse (VÕS) § 100, millest lg 1 p 4 sätestab ühe võimaliku õiguskaitsevahendina lepingust taganemise õiguse kasutamise. Taganemise õiguse peamine eeldus VÕS § 116 lg 1 mõttes on, et üks pool on lepingut oluliselt rikkunud. Sõltumata sellest, millist õiguskaitsevahendit kohustuse rikkumisele tuginev isik soovib teise poole vastu kasutada, on VÕS § 101 lg 1 kohaselt iga VÕS §-s 101 nimetatud õiguskaitsevahendi rakendamise esmane eeldus, et isik, kelle vastu õiguskaitsevahendit kasutatakse, on rikkunud mingisugust konkreetset lepingust või seadusest tulenevat kohustust.

Komisjoni ette ei ole toodud mitte ühtegi asjaolu, mis võimaldaks järeldada, et kauplaja on rikkunud kohustust, mille järgimise kohustus kauplajal kas lepingust või seadusest tulenevalt oli. Vastupidi, vaidlust ei ole selles, et tarbija soetas spaa küllastamiseks kaks piletit ning vastavalt tarbija enda märgitule, on tarbija ostetud teenust ka ligi kaks tundi koos enda kaaslasega kasutanud. Väiklaseks ja silmakirjalikuks tuleb pidada tarbija etteheidet kauplajale, et viimane ei ole nõudnud enda külastajatelt nende tervises seisundit tõendavaid andmeid. Sääraseid andmeid ei ole kauplajale esitanud ka tarbija enda tervises seisundi kohta ning kauplaja ei ole neid tarbijalt ka nõudnud. Terviseandmete töötlemiseks on õigustatud vaid pädevad asutused, kellel on selleks õigustatud huvi. Kauplajal sellist õigust ei ole. Pelgalt esteetilise hinnangu kujundamine ja selle põhjal inimese keelamine või oma äranägemise järgi teisele isikule võimaliku diagnoosi määramine Eesti ühiskonda ei sobitu. Igal inimesel on õigus privaatsusele ja objektiivselt ei saa ka tarbija enda puhul välistada mõne haiguse olemasolu, mis võib nakkusena spaas levida teistele küllastajatele. Siiski on kaebuse esitanud tarbijal ja ka teistel tarbijatel sõltumata välimuse esteetikast või tervises seisundist samu teenuseid võrdsetel alustel kasutada. Tarbija väidab ka ise, et ta ei ole meditsiiniliselt pädev inimese tervises seisundile hinnangut andma, kuid siiski on esitanud põhjendamatuid kahtlusi, mille kohaselt võis teisel spaakeskuse küllastajal olla HIV või mõni muu nakkushaigus. Ka HI viirust põdevatel inimestel on õigus spaad küllastada. Olgu märgitud, et basseinites kasutatakse üldjuhul vastavaid baktereid hävitavaid kemikaale, mis säilitavad vee ohutuse, ning saunas viibides on tarbijal endal mõistlik kasutada istumiseks kas rätikut või istumisalust, mis väldib saunas võimalikke levida võivaid nakkuseid. Spaakeskusel ei ole mõistlikult võttes võimalik kontrollida ega tagada, et mitte ükski nakkushaigus ei leviks, vaid üksnes riski maandada. Riski minimeerimiseks tuleb spaakeskusel järgida ja täita seadusandja poolt kehtestatud nõudeid, mille rikkumist komisjon tuvastanud ei ole.

Kuivõrd puuduvad andmed mistahes kauplaja kohustuse rikkumise kohta, tuleb tarbija kaebus jätta rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/

