

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-07494
Otsuse kuupäev 12.08.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Aktsiaselts Fertilitas (16260520)

Tarbija nõue 140 € tagastamine

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus osaliselt. Kaupleja kohustub tarbijale 95 eurot hüvitama VÕS § 115 lg 1 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbijat ei teavitatud enne arsti aja panekut, et talle pakuti tasulist aega ning kohapeal viibis Tarbija 10 minutit kabinetis ning peale arsti juures olekut vastuvõtus küsiti 140 €.

Ametnik küsis kirjalike dokumente, millest nähtuks asjaolu, et tarbijat teavitati tasulisest teenusest. Kaupleja neid dokumente edastanud ei ole.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei leia, et oleks midagi valesti teinud ning ei nõustu raha tagastamisega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning mõlema poole seisukohtadega ja jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb osaliselt rahuldada.

Vaidlust ei ole selle üle, et pooled on sõlminud teenuse osutamise lepingu (vt VÕS § 619 lg 1), mille kohaselt tarbija soovis meditsiiniteenust. Pooled vaidlevad selle üle, kas poolte vahel kehtib kaupleja poolt kehtestatud teenuse osutamise eest õigus tasule summas 140 eurot või mitte. Tarbija leiab, et teda ei teavitatud arsti vastuvõtule registreerides teenuste hinnakirjast ning tarbija registreerus arsti vastuvõtule usus, et teenus on avalikest vahenditest rahastatud. Tasu küsimine

tuli tarbijale tema avaldusest järeldades üllatuslikult. Lisaks on tarbija seisukohal, et konsultatsiooni ta tegelikkuses ei vajanud ning et teda on kaupleja poolt petetud vähemalt konsultatsioonile registreerimisega. Lisaks väidab tarbija, et kaupleja ei ole talle konsultatsiooni ka osutanud, vaid teostas ainsana protseduuri, mille kvaliteedile tarbijal vastuväiteid ei ole. Vaidluse lahendamiseks tuleb komisjonil hinnata, kas tüüptingimused, millest kaupleja õigus osutatud teenuse eest küsitavale tasule saab tuleneda, on saanud tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingu osaks või mitte. Seejärel annab komisjon hinnangu võimalikule pettusele või eksimusele tehingu tingimustes ning viimaks lahendab tarbijale konsultatsiooni andmise eest küsitud tasu põhjendatuse.

Kuivõrd tarbija registreerus kaupleja juurde vastuvõtule telefonitsi helistades, siis sõlmisid pooled VÕS § 619 lg 1 mõttes teenuse osutamise lepingu (käsunduslepingu) helistamise teel VÕS § 52 lg 1 mõttes. Kaupleja on seisukohal, et tarbija pidanuks külastama kaupleja kodulehte, et tüüptingimustega tutvuda ning tarbija teadmatusest ei vabasta tarbijat maksekohustusest.

VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 1) tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et tarbijal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13). Lähtuda tuleb sellest, kas keskmine mõistlik tarbija võis lepingu sõlmimise viisist tulenevalt eeldada, et niisugused kasutajatingimused on olemas. Komisjon leiab, et helistades ja registreerudes teenustele erahaiglasse, kus üldjuhul on visiit ja protseduurid tasulised, siis tuleb keskmise mõistliku inimese seisukohast eeldada, et telefonitsi erahaiglasse teenustele registreerudes on olemas teenusele kehtivad tüüptingimused. Tarbijal tulnuks kahtluse korral kauplejalt küsida, millised on visiidiga kaasnevad tingimused ja kus tingimustega tutvuda võib. Komisjon ei nõustu kaupleja seisukohaga, et kaupleja on teinud lepingu sõlmimisel kõik õigesti. Nimelt sätestab VÕS § 55 lg 1 kohustuse kauplejale, et ettevõtja annab tarbijale kinnituse lepingu sõlmimise kohta püsival andmekandjal mõistliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist, kuid mitte hiljem kui asi toimetatakse kätte või algab teenuse osutamine või muu soorituse tegemine. Püsivaks andmekandjaks on näiteks e-kiri ning tarbijale antav kinnitus peab sisaldama VÕS §-s 54 lg-s 1 nimetatud teavet, sh teenuse hinda. Praegusel juhul ei ole kaupleja seaduses sätestatud kohustust täitnud. Teisalt ei too kaupleja kinnituse andmata jätmine kaasa tehingu kehtetust, vaid kinnituse andmata jätmine omab üksnes mõju tehingust taganemisõigusele ja taganemise tagajärgedele. Olgu märgitud, et tarbijal oli võimalus VÕS § 56 lg 1 alusel sidevahendi abil sõlmitud lepingust ka enne teenuse osutamise algust põhjust avaldamata taganeda. Sidevahendi abil sõlmitud lepingust võib üldjuhul põhjust avaldamata taganeda 14 päeva jooksul.

Lähtudes eeltoodust leiab komisjon, et tüüptingimused on saanud lepingu osaks, kuivõrd lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja tarbijal kui teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (VÕS § 37 lg 1 II lause). Tarbija on komisjonile avaldanud, et ta ei tutvunud tüüptingimustega ega külastanud kaupleja kodulehte. Küll aga oli tarbijal selleks

võimalus.

Tarbija väited, et tarbija tegelikkuses konsultatsiooni ei vajanud ning mille kohaselt kaupleja on tarbijat petnud, on komisjonile esitatud asjaolude põhjal osaliselt põhjendamatud. Komisjoni hinnangul ei esine pettuse aluseks olevaid asjaolusid tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 94 lg 1 mõttes, kuivõrd pettus on isiku tahtlik eksimusse viimine või eksimuses hoidmine temale ebaõigete asjaolude avaldamise teel, eesmärgiga kallutada isik tehingut tegema. Ebaõigete asjaolude avaldamisega on võrdsustatud nendest asjaoludest teatamata jätmine, millest vastavalt hea usu põhimõttele oleks tulnud teatada, samuti selliste asjaolude tõesena avaldamine, mille tõele vastavust avaldaja ei ole kontrollinud ja mis hiljem osutuvad ebaõigeks. Praegusel juhul soovis tehingut teha tarbija, kes helistas ise erahaiglasse mõistlikult äratuntava tasulise teenuse saamiseks, broneeris aja arsti vastuvõtule ning sai vähemalt kokkulepitud protseduuriks kvaliteetset teenust. Tarbija vastuväide põhineb tüüptingimustest mitteteadmisel, mille põhjal teenuse hind kujunes. Tarbija ei ole esitanud vastuväidet, et tema poolt teenuse eest tasutu ei vastanud kehtivale hinnakirjale, mis kaupleja tüüptingimustes kajastus ja mis võiks olla pettust põhjendavaks asjaoluks, kui tasutud summa kehtinud hinnakirjast erineks. Seega eeldades, et teenuse hind vastas tüüptingimustes kehtivale hinnakirjale, siis tuleb järeldada, et pettuse asjaolusid ei esine. Registreerudes vastuvõtule soovitas registratuuritöötaja esmalt tarbijale konsultatsiooni ning sellega tarbija kaupleja veenmise peale ka nõustus. Üksnes asjaolu, et tarbija konsultatsiooniga nõustus, ei anna alust lugeda konsultatsiooni teenuse osana tühiseks tehinguks ega pettusel põhinevaks.

Komisjon on kontrollinud kas tehing võis olla tehtud eksimuses TsÜS § 92 lg 1 mõttes ning sel alusel tühine, kuid eksimuse aluseks olevaid asjaolusid samuti ei esine. Tehing on tehtud olulise eksimuse mõjul, kui eksimus tehingu tegemisel oli sellise tähtsusega, et tehingu teinud isikuga sarnane mõistlik isik ei oleks samasuguses olukorras tehingut teinud või oleks selle teinud oluliselt teistsugustel tingimustel. Kuivõrd kaupleja pakub tasulist teenust oma majandus- ja kutsetegevuses ning kauplejalt teenust ka igapäevaselt tarbitakse, siis ei ole võimalik järeldada, et tehingu teinud tarbijaga sarnane mõistlik isik ei oleks samasuguses olukorras tehingut teinud või oleks teinud tehingu teistel tingimustel. Tarbijaga tehtud tehing oli kauplejale igapäevane ja tavapärane tehing.

Tarbija on esitanud vastuväite kaupleja poolt osutatud konsultatsiooniteenusele, väites, et tegelikkuses ta konsultatsiooni ei vajanud ega pole teenust ka saanud. Tarbija sõnul kestis kogu visiidi pikkus ca kümme minutit. Kaupleja ei ole tarbija väidet kahtluse alla seadnud. TsMS § 231 lg 2 esimese lause kohaselt, poole faktilise asjaolu kohta esitatud väide ei vaja tõendamist, kui vastaspool võtab selle omaks. Omaksvõttu eeldatakse, kuni vastaspool ei vaidlusta faktilise asjaolu kohta esitatud väidet selgesõnaliselt ja vaidlustamise tahe ei ilmne ka poole muudest avaldustest. Komisjon loeb usutavaks, et tarbija sisulist konsultatsiooniteenust ei saanud, kuivõrd konsultatsiooniteenuse osutamine ei saanud olla objektiivselt vajalik ning kaupleja ei ole vaielnud vastu, et tarbija teadis täpselt, millist protseduuri ta vajab. Kaupleja ei ole seisukohta võtnud küsimuses, milles konsultatsiooniteenus saanuks seisneda, kui tarbija soovis registreeruda konkreetsele protseduurile, mille teostamise eelduseks sai olla teadmine, et tarbija seda konkreetset protseduuri ka vajab. Protseduuri eeldus ei olnud konsultatsioon, kuivõrd tegemist on kahe sisult erineva teenusega, millele kaupleja on kehtestanud erineva hinnakirja. Kuivõrd tarbija ei ole sisulist konsultatsiooniteenust saanud ning tarbija on esitanud nii kauplejale kui komisjonile raha tagastamise avalduse tuginedes kahju hüvitamise nõudele, siis võtab komisjon seisukoha küsimuses, kas kaupleja on kohustatud tarbijale 95 euro ulatuses kahju hüvitama.

Tarbija võib VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- kaupleja on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- kaupleja vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st, rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandata;v;
- tarbijale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128);
- kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2);
- kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kostjale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3);
- rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Põhimõtteliselt peab kõiki kahju hüvitamise nõude aluseks olevaid asjaolusid TsMS § 230 lg 1 esimese lause järgi tõendama tarbija. VÕS § 103 lg 1 teise lause järgi eeldatakse siiski, et kohustuse rikkumine ei ole vabandata;v ja kaupleja peab kahju hüvitamise kohustusest vabanemiseks tõendama, et rikkumine oli vabandata;v.

Kahju hüvitamise eeldused on täidetud. Konsultatsiooni eesmärk sai objektiivselt olla protseduuri vajaduse väljaselgitamine, milleks tarbija kaupleja soovitusel registreerus. Seega kaupleja ja tarbija küll leppisid konsultatsiooni osutamiseks kokku, aga tegelikkuses konsultatsiooni kaupleja tarbijale ei osutanud, kaupleja teostas vaid protseduuri. Kuivõrd komisjon loeb tarbija väite kaupleja poolt osutamata konsultatsioonis omaksvõetuks, siis on kaupleja pooltevahelist lepingut rikkunud. Asjaolusid, millest saaks järeldada, et rikkumine oli vabandata;v, vaidlust lahendava komisjoni ette toodud ei ole. Kuivõrd tarbija tasus kauplejale kokkulepitud konsultatsiooniteenuse eest 95 eurot, siis tekkis tarbijale otsene varaline kahju VÕS § 128 lg 3 mõttes. Kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga ning kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav. Kaupleja pidi mõistma, et tarbijale ei saa osutada konsultatsiooni eesmärgiga soovitada protseduuri ehk ravi, milleks tarbija kaupleja poole pöördus.

Lähtudes ülaltoodust tuleb kauplejal tarbijale hüvitada VÕS § 115 lg 1 alusel 95 eurot osutamata konsultatsiooniteenuse eest. Teostatud protseduuri eest tasuta hüvitamiseks jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/