

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-07199-013
Otsuse kuupäev	25. nov 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Piia Kalamees
Tarbija	
Kaupleja	MEDICINA OÜ, 12991775
Tarbija nõue	Nõude tühisuse tuvastamise
Asja läbivaatamise aeg	22. nov 2021

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kauplejal ei ole õigust nõuda tarbijalt leppetrahvi summas 139,50 eurot.

2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt broneeriti tema nimel 3. aprillil 2021 kaupleja juures teenuse saamiseks aeg 5. maiks 2021. Vastav broneering tühistati 5. mai 2021 hommikul.

5. mail 2021 väljastas kaupleja tarbijale arve summas 139,50 eurot teenuse eest, mida tarbija kasutanud ei olnud. Nimetatud arvele on teenuse kirjeldusena märgitud „Tühistatud protseduur hiljem kui 48h enne vastuvõtu aega tulenevalt www.medicina.ee Teenuse Osutamise Üldtingimuste sättest“

Tarbija on korduvalt talle esitatud rahalise kohustuse täitmise nõudele vastu vaieldud. Nii näiteks on tarbija oma 25. mai 2021 kirjas kauplejale leidnud, et kaupleja tüüptingimused ei ole saanud lepingu osaks, on tõendamata, et broneeringu tegi tarbija jne.

31. mail 2021 saatis tarbija kauplejale arvele vastuväite, milles märkis, et tema pole protseduuri broneerinud ega kaupleja tüüptingimustega broneeringu tühistamise osas nõustunud. Lisaks sellele teatas tarbija kauplejale, et leiab, et tüüptingimus, mille kohaselt broneeritud teenuse kasutamata jätmise korral saab tarbijalt teenuse eest tasu nõuda, on tühine.

Tarbija soovib, et Komisjon tuvastaks teenuse osutaja poolt tema vastu esitatud nõude, summas 139,50 eurot, tühisuse.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja tarbija väidetega ei nõustu ning leiab, et poolte vahel on sõlmitud kehtiv leping,

millele kohalduvad kaupleja teenuse osutamise üldtingimused. Broneeringu tegemisel 3. aprillil 2021 on kasutatud tarbija andmeid, sh tema nime, isikukoodi ja e-posti aadressi. Pärast broneeringu tegemist saatis kaupleja tarbijale e-kirja, milles oli mh märgitud broneeritud teenuse aeg ja et teenuse osutamisele kohalduvad kodulehel www.medicina.ee avaldatud teenuse osutamise üldtingimused. Tarbija tühistas broneeringu 5. mail 2021 kaupleja broneerimissüsteemis. Tühistamine on võimalik vaid koodi alusel, mis saadetakse personaalselt broneeringus märgitud e-posti aadressile. Kaupleja mainib oma vastuses Komisjoni järelepärimisele, et seega pidi tarbija vähemalt tema e-posti aadressile saadetud kirjast aru saama, et talle on kaupleja juures broneeritud 5. maiks 2021 vastuvõetuaeg ja sellega loetakse tarbija kauplejaga lepingu sõlminuks kodulehel www.medicina.ee avaldatud teenuse osutamise üldtingimustel.

Lisaks eelnevale leiab kaupleja, et tarbija on lepingu sõlmimise vähemalt heaks kiitnud broneeringu tühistamisega kaupleja broneerimissüsteemis. Kaupleja on oma vastuses märkinud, et „Kui ta [tarbija] ei oleks broneeringut teinud, soovinud ja/või seda heaks kiitnud, siis ei oleks vajadus seda tühistada, kuna avaldaja ei ole seda teinud ja see ei ole tema jaoks siduv.“ Kaupleja rõhutab eraldi, et juhul, kui broneeringu tegemisel on kasutatud isiku andmeid, siis tuleb eeldada, et lepingu on sõlminud nimetatud isik ehk käesoleval juhul tarbija. Vastupidise tõendamiskohustus lasub tarbijal. Kaupleja on seisukohal, et olukorras, kus nimetatud eeldus ei kehtiks, ei oleks võimalik tehinguid teha ja tsiviilkäive muutuks sisuliselt võimatuks.

Kaupleja tüüptingimustes on ette nähtud, et broneeringu tühistamisel vähem kui 48 tundi enne protseduuriks kokku lepitud aja saabumist kohustub tarbija tasuma 50% broneeritud teenuse hinnast. Kaupleja leiab, et vastavad tingimused on saanud tarbijaga sõlmitud lepingu osaks ning on kehtivad (st ei ole ebamõistlikult tarbijat kahjustavad).

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud kirjalike tõenditega.

Komisjonile esitatud asjaolude kohaselt on tarbija nimel tehtud 3. aprillil 2021 broneering kaupleja poolt osutatava teenuse saamiseks. Teenuse osutamine oli broneeritud 5. maiks 2021. Tarbija on seisukohal, et tema ei ole nimetatud broneeringut teinud ega teenuse osutamiseks kauplejaga lepingut sõlminud. Broneeringu on teinud kolmas isik tarbija teadmata. Tarbija on siiski broneeritud teenuse osutamise aja tühistanud 5. mail 2021 ehk teenuse osutamiseks kokku lepitud päeval. Samal päeval on kaupleja tarbijale esitanud arve summas 139,50 eurot, tuginedes kaupleja tüüptingimustele, mille kohaselt tuleb teenuste kasutamiseks tehtud broneeringud tühistada vähemalt 48 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega. Vastupidisel juhul tekib kauplejal õigus nõuda tarbijalt 50% teenuse osutamise maksumusest.

Ennekõike vaidlevad pooled küsimuses, kas nende vahel on sõlmitud kehtiv leping. Vastavalt VÕS § 9 lg-le 1 sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe. Seega on lepingu sõlmimiseks otsustava tähendusega kahe sisult kattuva tahteavalduse olemasolu. Käesolevas asjas ei ole kahtlust selles, et kaupleja on teinud tahteavalduse, mille kohaselt ta oli valmis tarbijale 5. mail 2021 kokku lepitud teenust osutama. Pooled on eriarvamusel küsimuses, kas ka tarbija on teenuse osutamiseks taht avaldanud.

Tarbija vastava tahteavalduse tegemist eitab ning leiab, et temal ei lasu ka tõendamiskoormist näitamaks, et ta vastavat tahteavaldust teinud ei ole. Kaupleja seevastu leiab, et tarbija tuleb

lepingu teiseks pooleks lugeda, kuna broneeringu tegemisel on kasutatud tema nime, isikukoodi ja e-posti aadressi. Alternatiivselt on kaupleja leidnud, et tarbija võis küll lepingut mitte ise sõlmida, kuid on selle teenuse broneeringu tühistamisega heaks kiitnud.

Komisjon leiab, et käesolevas asjas on tõendamata, et tarbija tegi kauplejaga lepingu sõlmimiseks tahteavalduse. Kaupleja kodulehel asuva broneerimissüsteemi abil on võimalik broneering teha ilma oma isikut tuvastamata. Broneeringu tegemisel tuleb muuhulgas sisestada isiku nimi, kellele teenus broneeritakse, tema isikukood ja e-posti aadress, kuid vastavatest andmetest ei ole võimalik kuidagi järeldada, et broneeringu on teinud sama isik. Tegemist on andmetega, mis võivad olla teada märkimisväärsele hulgale isikutele peale tarbija enda. Nõutavad andmed ei ole kindlasti piisavad isiku tuvastamiseks. Elektroonilises keskkonnas isiku tuvastamiseks oleks asjakohane näiteks ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID kasutamine. Ühtegi nendest meetoditest ega ka sarnast meetodit kaupleja kasutanud ei ole. Tõendamiskoormis nimetatud küsimuses ei lasu tarbijal. Muu hulgas oleks tarbijal sisuliselt võimatu tõendada, et tema ei ole kõnealust aega broneerinud. Broneeringut ei ole võimalik teha vaid isiklikust arvutist või nutiseadmest ning on võimatu tõendada, et broneeringu tegemise hetkel ei kasutanud tarbija ükskõik millist broneeringu tegemiseks sobivat seadet.

Samuti ei saa lepingut lugeda sõlmituks alates ajahetkest, millal tarbija e-posti aadressile jõudis kaupleja poolt saadetud e-kiri, milles oli märgitud teenuse osutamise aeg ja broneeringu tühistamiseks vajalik kood. Asjaolus, et vastav kiri on tarbija e-posti aadressile jõudnud, väljendub küll kaupleja soov leping sõlmida, kuid tarbija ei ole ka seejärel kuidagi oma lepingu sõlmimise tahet väljendanud. Õige on kaupleja seisukoht, et tarbija oleks pidanud talle saadetud kirjast aru saama, et talle on broneeritud teenuse osutamiseks aeg, kuid see ei tähenda, et tarbija oleks seeläbi nõustunud olema selle lepingu pooleks. Nagu on kaupleja ise möönnud, siis on võimalik, et broneeringu võis teha kolmas isik. Ekslik on seega kaupleja seisukoht, mille kohaselt on kaupleja tüüptingimused muutunud tarbijaga sõlmitud lepingu osaks.

Tarbija ei ole käesolevas asjas kolmanda isiku poolt tema nimel tehtud broneeringut ka heaks kiitnud TsÜS § 111 lg 1 tähenduses nagu väidab kaupleja. Asjaolu, et tarbija on broneeringu tühistanud, ei ole võimalik tõlgendada tema soovina tehingu tegemist kolmanda isiku poolt heaks kiita. Tahteavalduse sisuks on soov broneeritud teenust mitte kasutada. Selleks, et tahteavaldus omaks õiguslikku tähendust heakskiiduna (mh konkludentselt) peab olema selge, millist tahet väljendati. Käesoleval juhul ei ole tarbija käitumisest võimalik üheselt järeldada, et tema sooviks on olnud lepingu sõlmimine tagantjärele heaks kiita. Sellist tõlgendust ei võimalda ka TsÜS §-s 75 sätestatud tahteavalduse tõlgendamise reeglid.

Kuna poolte vahel ei ole Komisjoni hinnangul sõlmitud kehtivat lepingut, puudub vajadus hinnata ka kaupleja poolt kasutatavate tüüptingimuste kehtivust.

Komisjon leiab, et kauplejal ei ole tarbija vastu leppetrahvi nõuet summas 139,50 eurot.

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

Piia Kalamees
/allkirjastatud digitaalselt/