

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/21-16380-014
Otsuse kuupäev	30. aug 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Piret Kesküla, Diana Lints
Tarbija	
Kaupleja	LuxMedicus OÜ, 12355240
Tarbija nõue	Teenustasu osaline tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	7. juuli 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada osaliselt.
2. LuxMedicus osauhingul tagastada tarbijale 140,00 (ükssada nelikümmend) eurot.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul, arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalveameti kodulehel avaldamisele järgmisest päevast, teatama selle täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 30.aprillil 2021 lepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse osutada tarbijale erinevaid iluteenuseid, täpsemalt kolm seanssi krüolipolüüsi kõhupiirkonnale ja kätele ning 10 seanssi pressoteraapiat; tarbija kohustus maksma kauplejale 1 330,00 eurot.

1.aprilli 2021 ja 2.mai 2021 maksekorraldustega on kauplejale tasutud 1 330,00 eurot (665 + 665).

Tarbija väidab, et kauplejal ei olnud tema kehale sobivaid seadmeid. Krüolipolüüsi tegemisel kasutati ebasobivat aplikaatorit, mis ei püsinud masina küljes ja kukkus protseduuri käigus mitmeid kordi maha. Pressoteraapia masin oli temale liiga suur, mistõttu ei toimunud pressimise funktsioon nõuetekohaselt. Pressoteraapia neljandal sessioonil selgus, et senistel sessioonidel ei kasutatud soojusfunktsiooni, mis on protseduuri oluliseks osaks.

7.juunil 2021 teatas tarbija kauplejale, et soovib teenusest loobuda ning nõudis tasu tagastamist tegemata protseduuride maksumuse ulatuses. Kaupleja pakkus tarbijale alternatiivse protseduurina mesoteraapiat, millest tarbija keeldus. Tarbija selgituste järgi sai ta kaks seanssi krüolipolüüsi kõhupiirkonnale ja kaks seanssi krüolipolüüsi kätele ning neli protseduuri pressoteraapiat.

Tarbija nõuab teenustasu tagastamist nende protseduuride eest, mis jäid osutamata.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbijale osutatud teenus oli sedavõrd tulemuslik, et tarbija otsustas kuuri pooleli jätta. Protseduuride osutamise ajal ja vahetult neile järgneval ajal tarbija mingeid pretensioone ei esitanud. Vaatamata hilinemistele, tuldi tarbijale alati vastu ja teenus sai siiski osutatud. Kaupleja reeglite järgi loetakse teenus osutatuks, kui klient jätab kokkulepitud ajal kohale tulemata.

Tarbija tellis teenuse paketi hinnaga, mis on oluliselt soodsam, kui protseduure eraldi tellida. Kui arvestada tasu eraldi protseduuride kaupa on tarbija saanud teenuseid 1 190,00 euro eest. Kompromissina on kaupleja valmis tarbijale tagastama 140,00 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Komisjonile esitatud tõenditest saab järeldada, et poolte õigussuhe põhineb teenuse osutamise lepingul (töövõtuleping).

VÕS § 635 järgi kohustub töövõtja töövõtulepinguga valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest kokkulepitud tasu.

Komisjonile esitatud selgituste ja tõendite järgi sõlmiti leping suuliselt. Poolte selgitused kattuvad selles, et tarbija tellis teenuste paketi (kolm seansi krüolipolüüsi kõhupiirkonnale ja kätele ning 10 seansi pressoteraapiat) maksumusega 1 330,00 eurot.

VÕS § 635 järgi lasub tellijal tasu maksmise kohustus. Pooled on kokku leppinud paketi hinnas, mille tellija on tasunud kahe maksega. Tasu maksmise kohustusest vabanemiseks peab tellijal olema õiguslik alus.

Pooled vaidlevad selles, kas teenust osutati kokkulepitud tingimustel või mitte, ehk siis kas kaupleja on lepingut rikkunud või mitte.

VÕS § 641 järgi peab teenus vastama kokkulepitud tingimustele. Teenus ei vasta lepingutingimustele, kui sellel ei ole kokkulepitud omadusi. Teenuse omadustes kokkuleppe puudumise korral peab teenus vastama tulemusele, mida tarbija võis kaupleja oskustele tuginedes mõistlikult eeldada. Tarbijatöövõtulepingu puhul ei ole teenus tavaliselt seda liiki teenusele omase kvaliteediga, mida tellija võis lähtudes selle olemusest mõistlikult eeldada, arvestades seejuures töövõtja poolt teenuse omaduste suhtes töö reklaamimisel avalikult tehtud avaldusi.

Komisjon selgitab, et saab rajada otsuse poolte selgitustele ja neid kinnitavatele tõenditele. Hinnanud poolte selgitusi ja esitatud tõendeid kogumis leiab komisjon, et tarbijale osutatud teenus vastas kokkulepitud tingimustele. Tarbija on tellinud teenuse lähtudes kaupleja poolt avaldatud teabest; komisjonile ei ole esitatud mingeid tõendeid, mille põhjal tuvastada, et osutatud teenus avaldatud teabele ei vastanud. Ka juhul, kui tarbija väited protseduuril kasutatud seadme otsiku lahti tulemise (ära kukkumise) kohta on õiged, ei saa ainuüksi sellest teha järeldust, et protseduuriga ei saavutatud eeldatavat tulemust.

Poolte selgitused kattuvad selles, et paketi ettenähtud protseduurid lõpetati tarbija algatusel, mis on kooskõlas VÕS §-s 655 ettenähtuga; tellijal on õigus tööleping igal ajal üles öelda. Kui tellija on töövõtulepingu üles öelnud, on töövõtjal õigus nõuda tellijalt kokkulepitud tasu, millest on maha arvatud see, mille ta lepingu ülesütlemise tõttu kokku hoidis või mille ta oma tööjõu teistsuguse kasutamisega omandas või oleks võinud omandada.

Tarbija ei ole tasu tagasinõuet konkretiseerinud, märkides, et soovib tagasi tasu, mis on arvestatud tegemata protseduuride eest.

Komisjon nõustub kauplejaga selles, et kauplejal on õigus pakkuda teenust paketi hinnaga, mis ei pea vastama paketti kuuluvate eraldi osutatavate protseduuride tasude summaga. Komisjon nõustub kauplejaga ka selles, et kauplejal on õigus tasule nende protseduuride eest, mille ajas on kokku lepitud, kuid mis jäid osutamata põhjusel, et tellija ei tulnud kohale ega teatanud sellest mõistliku ajavaruga ette.

Kaupleja selgituste järgi on tellija ülesütlemise tõttu kokkuhoitud summa 140,00 eurot. Tarbija ei ole esitanud arvestust ega tõendeid, mis seaks kaupleja arvestuse kahtluse alla. Seega tuleb tarbija nõue teenustasu tagastamises rahuldada summas 140,00 eurot.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Diana Lints
/allkirjastatud digitaalselt/

Piret Kesküla
/allkirjastatud digitaalselt/