

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/23-02464-008
Otsuse kuupäev	29. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Alar Urm, liikmed Anastasia Nezgovorova, Edith Sassian
Tarbija	
Kaupleja	CleanLine OÜ, 12250989
Tarbija nõue	Kahju hüvitamise nõue summas EUR 173.
Asja läbivaatamise aeg	14. juuni 2023

Resolutsioon:

- 1) Rahuldada tarbija avaldus.
- 2) Kaupleja peab tarbijale tasuma 173 eurot.
- 3) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu võib sama vaidluse läbivaatamiseks pöörduda maakohtusse.

Asjaolud:

Kaebuse kohaselt ostis tarbija 11.11.2022. a kinkekaardi Fractional CO2 laserhooldusele.

Hooldust pidi teostama kaupleja 14.01.2023. a.

Tarbija jõudis kokkulepitud kuupäeval ja kellaajal kaupleja kliinikusse, kus tarbijale teatati, et hoolduseks kasutatav masin ei tööta ning seetõttu ei ole võimalik tarbijale teenust osutada. Teenuse saamiseks oli tarbija kulutanud EUR 123.67 ning kandnud lisakulutusi kogusummas EUR 173.00, et tulla Soomest Eestisse kaupleja juurde.

Tarbija esitas 24.01.2023. a kauplejale e-kirja teel enda nõude lisakulutuste hüvitamiseks. Kaupleja ei vastanud tarbija pöördumisele. Tarbijal on õnnestunud kinkekaardi eest makstud rahasumma tagasi saada, kuid mitte lisakulutuste hüvitamist.

Abi saamiseks pöördus tarbija Soome EL tarbija nõustamiskeskuse poole, kes edastas tarbija kaebuse Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele lahendamiseks.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja pidi tühistama protseduuri aja ootamatu laserapparaadi tehnilise rikke tõttu, mis juhtus sama päeva hommikul. Kuna tarbija protseduuriaeg oli graafikus esimene, ette rikkest teatada ei olnud võimalik.

Tarbijale oli pakutud igasuguseid variante kompenseerimiseks. Nende hulgas oli pakkumine teostada sama protseduuri topelt (ühe protseduuri täishind on 250 EUR), peale apparaadi remondist tagasi saamist. Samuti on pakutud valida ükskõik millist laserprotseduuri sõltumatu hinnast (keskmine hind on 350 EUR). Kolmas variant oli kompenseerida saamata protseduur kinkekaardiga, mis kehtiks kõikidele protseduuridele terve aasta. Ükski pakutud variantidest ei sobinud.

Kaupleja ei kanna vastutust sellest, kuidas kliendid saavad protseduuridele. Seda vastutust peab tarbija kandma ise.

Kaupleja ei saa olla kindel, et tarbija ainus põhjus Tallinna külastamiseks oli pakutud protseduuri teostamine.

Komisjoni põhjendus:

Pooltel oli sõlmitud kehtiv teenuse osutamise leping ja määratud teenuse osutamise aeg.

Kaupleja jättis teenuse kokkulepitud ajal osutamata. Teenuse kokkulepitud ajal osutamata jätmine on lepingurikkumine ja kauplejal tuleb hüvitada sellega seotud kahju.

Lepingu rikkumise korral võib võlausaldaja nõuda kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised eeldused (vt Riigikohtu otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-173-12, tsiviilasjas nr 3-2-1-100-15, p 20):

- 1) võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1),
- 2) võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1),
- 3) võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128),
- 4) kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2),
- 5) kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3) ning
- 6) rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Kauplejal on vastutus lepingurikkumise eest, kuna kaupleja riisiko on see, et kaupleja poolt teenuse osutamiseks kasutatavad seadmed on töökorras.

Kui klient tuleb teisest linnast kaupleja juurde selleks, et saada teenus, teeb ta selleks kulusid. Teenuselepingu kaitse-eesmärk hõlmab ka tarbija kulusid, mis kantakse seoses tarbija poolt teenuse osutamise kohta saabumisega. Antud juhul oli kaugus, kust klient tuli ja kulud, mis kanti, mõistlikud. Kauplejale on ettenähtav, et osa kliente tuleb teistest linnadest või ka Soome Vabariigist.

Kauplejapoolne rikkumine ja tarbijale lisakulude tekkimine on põhjuslikus seoses. Kaupleja on esitanud vastuväite, et tarbijal võis olla Tallinna külastamiseks ka muid eesmärke. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija külastas Tallinna muul eesmärgil. Selle tõendamiskoormis on kauplejal.

Tarbijavaidluste lahendamine komisjonis on lepingupoolte vaidluse kohtueelne lahendamine, milles analoogiana kohalduvad tsiviilkohtumenetluses rakendatavad reeglid tõendamisele.

Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 5 lg 1 kohaselt menetletakse hagi poolte esitatud asjaolude ja taotluste alusel, lähtudes nõudest. Sama paragrahvi teise lõike kohaselt on pooltel võrdne õigus ja võimalus oma nõuet põhjendada ja vastaspoole esitatu ümber lükata või sellele vastu vaielda. Pool määrab ise, mis asjaolud ta oma nõude põhjendamiseks esitab ja milliste tõenditega neid asjaolusid tõendab. TsMS § 436 lg 2 kohaselt rajab kohus otsuse üksnes asjas esitatud ja kogutud tõenditele. TsMS § 436 lg 7 kohaselt ei ole kohus otsust tehes seotud poolte esitatud õiguslike väidetele.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/

Anastasia Nezgovorova

/allkirjastatud digitaalselt/

Edith Sassian

/allkirjastatud digitaalselt/