

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/22-13886-007
Otsuse kuupäev	5. veebr 2024
Komisjoni koosseis	Esimees Maria Alajõe, liikmed Keijo Lindeberg, Lemme Tonsiver
Tarbija	
Kaupleja	DNA Test OÜ, 11930274
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja 165 euro tagastamine või uue testikomplekti edastamine tasuta.
Asja läbivaatamise aeg	1. dets 2023

Resolutsioon:

Rahuldada tarbija avaldus.

Kauplejal tagastada tarbijale viimase poolt tasuta või edastada uus testikomplekt tasuta.

Asjaolud:

21.12.2021 tellis tarbija DNA testi tasudes selle eest 165 eurot.

Kaupleja edastas tarbijale testi tegemiseks pakendi vajalike osistega. Tarbija sõnul tegi ta testi täpselt kirjelduse järgi ning saatis testi kauplejale tagasi. Kaupleja kontakteerus tarbijaga ning küsis täiendavalt 140 eurot, väites, et tarbija oli kasutanud testi tegemisel teisi testimispulkasid, mitte neid, mida kaupleja talle edastas. Tarbija ei nõustunud antud väitega, sest tarbija sõnul kasutas ta vaid talle edastatud testikomplekti.

Tarbija seisukoht:

Tarbija hinnangul on teda eksitatud, sest talle saadetud pakis oli juhend, kuid selles ei olnud märgitud DNA proovide tagasisaatmise tähtaega. Tarbija sõnul ei ole kaupleja teinud tarbijale arusaadavaks asjaolu, et kui tarbijale saadetakse juhised, siis osaliselt on testi teostamiseks oluline informatsiooni (näiteks selgitus tähtaegade kohta) kaupleja veebileheküljel kuvatud üldtingimuste punkti all. Tarbija sõnul on kaupleja kodulehekülge eksitav, sest kodulehe ülemises osas on "juhiste" rubriik, kuid selles ei ole juttu aegumistähtaegades.

Tarbija nõue:

Lepingust taganemine ja 165 euro tagastamine või uue testikomplekti edastamine tasuta.

Kaupleja seisukoht:

Ettevõtte üldtingimuste punkti 7.3 kohaselt on kliendil DNA testide tagasisaatmiseks aega 3 kuud. Kui tarbija selle aja jooksul näidiseid ei saada, siis konto suletakse. Ettevõtte võtab konto uuesti avamise ja saadetud näidiste töötlemise eest taasaktiveerimise tasu. Aasta pärast konto tühistatakse ja uuesti aktiveerimine ei ole võimalik. Ajapiirang on ette nähtud, kuna puuvillastel aplikaatoritel on piiratud säilivusaeg ja seda reegliti järgitakse kvaliteedi tagamiseks. Pikema aja jooksul ei ole DNA aplikaatorid kasutamiseks sobivad. Labor märkis 15.07.2022 e-kirjas, et Eurotubos ei ole enam sobiv aplikaator ja palus kasutada äsja saadetud puuvillaseid aplikaatoreid. Labor ei olnud teadlik, et tarbija sai DNA testikomplekti 2021.

aasta lõpus. Tarbija soetas DNA testi veebilehelt (www.dnstests.lv) 21.12.2021 ja saatis proovid laborisse alles 12.07.2022, s.o 7 kuud peale ostu. Rangest kvaliteedikontrollist tingituna ei saa kaupleva tagadada tulemust, kui DNA proovid võeti 7 kuud tagasi. Veebilehel on selgelt juhistes kirjas, et testi rikkumise korral on lisatasu 70 € iga DNA proovi eest, mida tuleb korrata.

DNA proov ei ole tarbekaup, vaid isikupärastatud teenus ja see ei kuulu direktiivi 1999/44/EÜ reguleerimisalasse. Ettevõttesiseste reeglite kohaselt saab tarbijale teenust osutada ainult täiendava lisatasu 140 euro tasumisel.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud materjalidega ja tuvastas, et poolte vahel sõlmitud leping vastab tarbijalemüügi tunnustele võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 208 lg 4 tähenduses ning kuna leping on sõlmitud sidevahendi abil, vastab see ka VÕS §-is 52 kirjeldatud lepingule.

Läti EL tarbija nõustamiskeskusest laekunud Läti õiguse analüüsi kohaselt ei kohaldu direktiiv 2011/83/EU tarbija õiguste kohta tervishoiuteenuse osutamisele ning sama erand on sätestatud ka Läti tarbijakaitse seaduses. Samas ei ole üheselt selge, kas DNA testi teostamine on tervishoiuteenus. Läti EL tarbija nõustamiskeskus tõi välja asjaolu, et kaupleva ei tuginenud oma keeldumises asjaolule, et tegemist on tervishoiuteenusega vaid rõhutas, et teenus on kohandatud konkreetse tarbija vajadustele. Selline alus teenuse osutamisest keeldumiseks Läti õiguses puudub.

Läti EL tarbija nõustamiskeskus märgib, et artikkel 5 punkt 17 Läti Valitsuse määrus number 255 kauglepingute kohta (Republic of Latvia Cabinet Regulation No. 255 “Regulations Regarding Distance Contracts” <https://likumi.lv/ta/en/en/id/266462-regulations-regarding-distance-contracts>) sätestab, et enne kauglepingu sõlmimist või muu samalaadse siduva pakkumise tegemist, peab kaupleva või teenuse osutaja esitama tarbijale selgel ja ammendaval kujul teabe lepingu tingimuste kohta. Läti EL tarbija nõustamiskeskus leiab, et käesoleval juhul ei ole tarbijale antud selgel ja arusaadaval kujul kogu info teenuse tingimuste kohta. Kaupleva kodulehelt rubriigist "Juhised" ei tule välja, et tarbijal on aega testi tegemiseks 3 kuud; see info on küll leitav lepingutingimuste punktis 7. Tarbija jaoks oleks selge, kui kogu oluline info oleks leitav ühest kohast ning kehtivusaja märkimine lepingu ülditingimuste osas võib jääda tarbijale märkamata.

Tarbijavaidluste komisjon nõustub Läti EL tarbija nõustamiskeskuse hinnanguga, et lepingu olulisi tingimusi puudutav informatsioon peab olema esitatud selgel ja arusaadaval kujul ühe kohas. Komisjon märgib, et tegemist on kaupleva ja tarbija vahelise suhtega, mille puhul peab kaupleva tagama tarbija põhiõiguste järgimise. Tarbijal on õigus saada selgel ja arusaadaval kujul kogu info, mis on oluline pakutava teenuse või toote kohta. Komisjon leidis, et käesoleval juhul ei ole kaupleva seda teinud. Kaupleva kodulehel ei ole selgelt välja toodud proovikomplekti kehtivusaega. Komisjon märgib, et kuna kaupleva rõhutab tähtsust kvaliteedi tagamiseks, siis oleks soovitatav lisaks kodulehel selge info andmisele märkida kehtivusaeg ka konkreetsele tarbijale saadetavale proovikomplektile. Komisjon märgib, et kaupleva kodulehelt selgub, et täiendavat tasu on kaupleva õigus nõuda rikutud testi korral. Kaupleva tingimustest ei tulene üheselt, et sama lisatasu kohalduks ka tähtsust ületamisel. Käesoleval juhul ei teostanud labor analüüsi vaid andis koheselt teada, et aplikaatorid ei ole sobivad.

Eelnevale tuginedes leidis komisjon, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele. Tarbijal on õigus lepingust taganeda ja saada tagasi lepingu alusel tasuta või saada tasuta uued proovikomplektid.

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

Maria Alajõe
/allkirjastatud digitaalselt/

Keijo Lindeberg
/allkirjastatud digitaalselt/

Lemme Tonsiver
/allkirjastatud digitaalselt/