

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-04225
Otsuse kuupäev 25.09.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja City Travel OÜ (12584093)

Tarbija nõue ettemaksu tagastamine summas 100 eurot.

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kauplejal tagastada tarbijale 50 eurot.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud tarbijavaidluste komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 22.03.2024.

Avalduse kohaselt nõuab tarbija raha tagastamist summas 100 eurot, kuna pole teenust saanud.

30.06.2023 pöördus tarbija kaupleja poole seoses Vene kodakondsusest loobumise küsimusega ja soovis saada abi Vene Föderatsiooni saatkonna järjekorra numbri saamisel. Tarbija endal ei õnnestunud järjekorra numbreid leida, kuid kaupleja kinnitas, et nad tegelevad sellega ja et iga päev järgivad ja kontrollivad järjekorra numbreid ning saavad tarbijat selles aidata.

Ülejäänud dokumendid olid tarbijal korras ning ainus asi, mida oli vaja oli Vene Föderatsiooni saatkonna järjekorra numbri leidmine.

Tarbija pöördus 27.07.2023 kaupleja poole, et kontrollida, kas tal õnnestus selle aja jooksul leida järjekorra numbreid.

Kaupleja vastas: "Jah, õnnestus. Järjekorra numbrid ilmnevad iga kuu. Iga kuu nende arv on erinevus"

04.08.2024 esitas kaupleja tarbijale arve järgmiste teenuste eest: Venemaa kodakondsusest loobumise ettevalmistus; vandetõlk ID kaart; vandetõlk Politsei tõend; vandetõlk elukoha. Tarbija tasus arve alusel 100 eurot 07.08.2024 ülekandega.

04.12.2023 esitas tarbija kauplejale avalduse, milles märgib, et pöördus 30.06.2023 kaupleja poole seoses Vene kodakondsusest keeldumisega abi saamiseks Vene Föderatsiooni Saatkonnast

järjekorra numbri leidmisel. Juba tol momendil tarbijal ei õnnestunud järjekorra numbreid leida mõne aja jooksul. Tarbija kirjutas 27.07.2023 spetsiaalselt kirja, et kontrollida, kas kaupljal õnnestus selle aja jooksul leida järjekorra numbreid ja sai positiivse vastuse. Selle alusel tegi tarbija vale järelduse ja otsuse. See sõnum viis tarbija eksimusse, kuna siiani järjekorra numbrit ei olnud võimalik leida.

On möödas juba rohkem, kui 4 kuud, mille jooksul kaupleja ei suutnud osutada seda teenust, mida oli pakkunud. Lähtuvalt sellest palus tarbija tagastata tehtud ettemaksu.

Tänaseni ei ole tarbija järjekorra numbrit saanud.

Tarbija ei ole nõus 50% ulatuses raha tagastamisega, kuna konsultatsiooni ta ei saanud ja kõik dokumendid olid valmis juba enne kaupleja poole pöördumist.

Lisaks kulutas tarbija palju aega päringutele ja muudele tegevustele seoses loobumisega.

Tarbijal oli esitatud avaldus Politsei- ja Piirivalveametile tähtajaks, mida ületati aga kaupleja tegevusetuse tõttu ja tarbija pidi PPA-sse uue taotluse tegema.

Samuti jääb tarbijale ebaselgeks asjaolu, et kaupleja kirjutab „alates aprillist 2024 *Venemaa Saatkond Eestis taastas dokumentide vastuvõtmist alates aprillist 2024*“. Kaebus kauplajale oli edastatud 29.04.2024. Kaupleja ei võtnud tarbijaga ühendust nii aprillis 2024 kui ka siiani, et osutada tarbijale siiani mitteosutatud teenust.

Tarbija jääb oma nõude juurde tagastada tasutud 100 eurot.

29.04.2024 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplajale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 22.05.2024 kirjaga. Kaupleja pakkus tarbijale lahenduseks tagastada pool teenuse maksumusest ehk 50 EUR. Tarbija on saanud kaupleja poolt tellitud maksutõendi Venemaalt ja konsultatsiooni nii telefonitsi kui ka e-posti teel.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses, et tarbija on pöördunud tema poole 30.06.2024 ja tarbijale on vormistanud arve 04.08.2024.

Kaupleja töötaja vastas tarbijale kohe, et nüüd on järjekorraga saatkonnas kõik keeruline ja seda on vaja jälgida (ekraanipilt lisatud).

Keegi ei ole lubanud tarbijale, et me broneerime temale mingi aja jooksul järjekorras koha. Me ei saa seda kuidagi lubada, kuna see sõltub Venemaa saatkonnast, millal tulevad vabad kohad ja millises koguses. Alates oktoobrist Venemaa Saatkond Eestis on peatanud selle teenust üldse ja taastas dokumentide vastuvõtmise alates aprillist 2024.

Kaupleja pakkus 2023 aastal jaanuarist kuni oktoobrini tarbijale teenust, mis sisaldas: konsulteerimine, maksutõendi tellimine Venemaalt, dokumentide eelkontroll ja järjekorra broneerimine (ekraanipilt lisatud). See teenus ei ole seotud vaid järjekorra broneerimisega. Me pakkusime tarbijale lahenduseks tagastada pool teenuse maksumusest ehk 50 EUR. Sest klient on saanud meie poolt tellitud maksutõendi Venemaalt (lisatud failina) ja konsultatsiooni nii telefonitsi kui ka e-posti teel. Klient sellega ei olnud nõus ja pöördus hiljem Tarbijakaitse poole.

Kaupleja ei keeldu teenuse osutamisest täies ulatuses. Peame ootama siis senini, kuni tulevad süsteemi järjekorra numbrid.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja esitatud tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele osaliselt.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 30.06.2023 käsunduslepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 tähenduses. Lepingu sõlmimist tõestab tarbija poolt ettemaksu arve tasumine summas 100 eurot.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

VÕS § 620 lg 1 järgi käsundisaaja peab käsundi täitmisel tegutsema käsundiandjale lojaalselt ja käsundi laadist tuleneva vajaliku hoolsusega.

VÕS § 620 lg 2 järgi käsundisaaja peab täitma käsundi vastavalt oma teadmiste ja võimetele käsundiandja jaoks parima kasuga ning ära hoidma kahju tekkimise käsundiandja varale. Oma majandus- või kutsetegevuses tegutsev käsundisaaja peab lisaks sellele toimima üldiselt tunnustatud kutseoskuste tasemel.

Komisjon kontrollis järgnevalt, kas tarbijal esines õiguslik alus nõuda ettemaksu summa tagastamist täies ulatuses.

VÕS § 628 lg 4 kohaselt käsundisaaja võib enne käsundi täitmisele asumist nõuda käsundiandjalt mõistlikus ulatuses ettemakset tasu ja hüvitamisele kuuluvate kulude eest.

04.08.2024 esitas kaupleja tarbijale arve järgmiste teenuste eest: Venemaa kodakondsusest loobumise ettevalmistus; vandetõlk ID kaart; vandetõlk Politsei tõend; vandetõlk elukoha. Tarbija tasus arve alusel 100 eurot ülekandega kaupleja kontole 07.08.2024.

Kaupleja märgib oma vastuses, et pakkus tarbijale lahenduseks tagastada pool teenuse

maksumusest ehk 50 EUR. Sest klient on saanud kaupleja poolt tellitud maksutõendi Venemaalt (lisatud failina) ja konsultatsiooni nii telefonitsi kui ka e-posti teel.

VÕS § 630 lg 1 kohaselt kumbki lepingupool võib tähtajatu käsunduslepingu kuni käsundi täitmiseni igal ajal üles öelda.

Komisjon tuvastas, et tarbija oli 04.12.2023 esitanud kauplejale avalduse, milles märgib, et rohkem kui 4 kuu jooksul kaupleja ei suutnud osutada seda teenust, mida oli pakkunud. Lähtuvalt sellest palus tarbija tagastata tehtud ettemaksu.

Komisjon leiab, et nimetatud avalduse puhul oli tegemist tarbija poolse lepingu ülesütlemisega, kuivõrd tarbija nõudis kogu ettemaksu tagastamist.

VÕS § 629 lg 1 järgi juhul, kui käsundisaajale tuleb tasu maksta pärast käsundi täitmist ja käsundusleping lõpeb enne käsundi täitmist, on käsundisaajal õigus mõistlikule osale tasust. Sel juhul on käsundisaajal õigus saada kogu tasu üksnes juhul, kui leping lõppes käsundiandjast tuleneva asjaolu tõttu ja tasu maksmine on asjaolusid arvestades õiglane.

Nimetatud sättest tulenevalt on lepingu lõppemisel enne täitmist kauplejal kui käsundisaajal õigus mõistlikule osale tasust.

VÕS § 629 lg 2 järgi tasu suuruse määramisel sama paragrahvi lõikes 1 nimetatud juhul tuleb arvestada muu hulgas käsundisaaja poolt juba tehtut, käsundiandjale sellest tekkivat kasu ja lepingu lõppemise põhjust. Tasust arvatakse maha summa, mille käsundisaaja lepingu lõppemise tõttu säästab, muul viisil omandab või mille ta oleks võinud mõistlikult omandada.

Kaupleja märgib oma vastuses, et tarbija on saanud kaupleja poolt tellitud maksutõendi Venemaalt (lisatud failina) ja konsultatsiooni nii telefonitsi kui ka e-posti teel.

Komisjon leidis asja materjalide alusel, et kauplejal kui käsundisaajal on õigus mõistliku tasuna tehtud töö eest saada 50 eurot.

Kaupleja on tarbijale hankinud maksutõendi Venemaalt. Asjaolu, et tarbija maksutõendit aegumise tõttu kasutada ei saanud, ei olnud tingitud kauplejast vaid saatkonna tegevusest.. Samuti on kaupleja teinud tööd tarbija ülesandel saatkonnast järjekorranumbri saamiseks. Järjekorranumbri saamine ei sõltunud siin kauplejast vaid eelkõige Vene Föderatsiooni saatkonna tegevusest.

Eeltoodust lähtudes on kauplejal kohustus tagastada tarbijale saadud ettemaksust mõistlikku tasu ületav osa summas 50 eurot.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/