

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-06453
Otsuse kuupäev 29.09.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja LuxMedicus OÜ (12355240)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja ettemaksu tagastamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma ettemaksu 390 eurot.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija oli kasutanud kaupleja juures LPG protseduuri, milline ei vastanud ootustele, kuna see ei sobinud tarbija tervisliku seisundiga. Tarbija teatas kauplejale protseduuri sobimatusest, kaupleja asus seejärel intensiivselt tarbijale teist teenust pakkuma. Kaupleja ettepanekul nõustus tarbija 10.04.2024 krüolüpolüüsi protseduuri teenusega ja tasus kaupleja arve nr 240410-09 alusel kolme korra eest ette 390 eurot. Kaupleja palus tarbijal mingile paberile alla kirjutada, tarbija tegi seda. Kui tarbija palus endale dokumendist koopiat või luba seda pildistada, siis kaupleja keeldus. Esimene protseduur pidi olema 18.04.2024, kaupleja teatas 17.04.2024, et protseduuri seade ei tööta ja pakuti võimalust mujale minna. Tarbijale ei sobinud teise kohta minek, ta teatas 17.04.2024 kirjalikus vormis lepingust taganemisest ja palus ettemaks 390 eurot tagasi maksta. Kaupleja ei olnud sellega nõus.

Tarbija soovib lepingust taganemisel tagasi saada 390 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja tugines vastuväidetes kliendilepingule ja oma tüüptingimustele. Kaupleja selgitustel sõlmis ta tarbijaga kliendilepingu kohustudes osutama tarbijale iluteenusena kolm krüolüpolüüsi protseduuri hinnaga 390 eurot, tarbija tasus teenuse eest. Tarbija ütles lepingu üles ilma mõjuva põhjuseta ja seetõttu on see ülesütlemine tühine. Kaupleja

ei ole lepingut rikkunud, tarbija etteheited LPG protseduurile ei ole põhjendatud, tarbijal lasus kohustus enne protseduuri teavitada oma tervises seisundist ja vastunäidustustest. Tarbija seda ei teinud, tarbija ei ole oma nõuet tõendanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Leping sõlmitakse pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel (VÕS § 9 lg 1). Kohustus tuleb täita vastavalt lepingule või seadusele (VÕS § 76 lg 1). Pooled sõlmisid töövõtulepingu, selle lepingu osas muutub töövõtja tasunõue sissenõutavaks töö valmimisest (VÕS § 637 lg 3).

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi. Komisjon lähtub oma menetluses kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited.

Tarbija asjaoludel oli tal halb kogemus kaupleja osutatud LPG protseduuriga, see ei sobinud tema tervisliku seisundiga, kaupleja ei küsinud enne teenuse osutamist tarbijal olevaid vastunäidustusi. Tarbija nõustus 10.04.2024 kaupleja soovitusel krüolüpolüüsi protseduuriga ja tasus ettemaksu 390 eurot. Kaupleja ei küsinud ka enne krüolüpolüüsi protseduuride soovitamist, kas tarbijal esineb vastunäidustusi. Tarbija uuris internetist selle protseduuri kohta ja sai aru, et see ei sobi temale. Kaupleja teatas tarbijale, et ei osuta 18.04.2024 kokkulepitud ajal ja kohas teenust, tarbija taganes lepingust.

Kaupleja tugineb oma vastuväidetes tarbijaga sõlmitud kliendilepingu ning kaupleja teenuse tingimustele. Komisjon kontrollis nende kehtivust tarbija lepingulisele suhtele.

Kaupleja väitel sõlmisid pooled 10.04.2024 kirjalikus vormis kliendilepingu, mille alusel oli tarbija kohustatud võtma vastu protseduurid tasuga 390 eurot. Tarbija väitel ei ole ta kauplejaga kirjalikus vormis lepingut sõlminud, ta kirjutas millelegi 10.04.2024 alla, kuid kaupleja ei andnud seda dokumendi talle. Leping sõlmimise tõendamise koormus lasub kauplejal. Kaupleja esitas koos vastusega tõendina pildid lepingu kahest leheküljest, millist tarbijale üle ei antud. Komisjon hinnangul ei pidanud tarbija lepingu sõlmimisest aru saama seetõttu, et 1) komisjonile esitatud lepingu esimese lehel puudus dokumendi pealkiri, et see on kliendileping; 2) kaupleja ei andnud tarbijale sõlmitud lepingust ühte eksemplari üle. Kaupleja ei ole vastuses selgitanud lepingudokumendi tarbijale andmata jätmise põhjust; 3) komisjonile esitatud lepingu piltide kohaselt ei kirjutanud kaupleja ise sellele alla, seega ei soovinud kaupleja võtta tarbija ees lepingulisi kohustusi. Komisjon järeldab, et kaupleja ei ole tõendanud 10.04.2024 lepingu sõlmimise eelduseks oleva vastastikuse tahte olemasolu ja kirjalikus vormis lepingu sõlmimist.

Kaupleja väitel laienesid tarbija lepingule kaupleja tüüptingimustena teenuse tingimused, neile on viidatud kliendilepingus. VÕS § 37 lg 1 kohaselt on tüüptingimused lepingu osaks siis, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas

ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Kauplejal lasub selle kohustuse täitmise tõendamise kohustus. Kaupleja esitas tõendina 10.04.2024 tarbija allkirja kandva dokumendi, kuid kaupleja ei andnud selle dokumendi teist eksemplari tarbijale üle, tarbija ei saanud selle dokumendi sisust teada. Kaupleja ei täitnud VÕS § 37 lg-s 1 toodud teavitamise ja tüüptingimuste kättesaadavaks tegemise kohustust. Kaupleja tüüptingimused ei muutunud tarbija lepingulise suhte osaks. Kaupleja ei saa oma vastuväidetes tüüptingimustele tugineda.

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid 10.04.2024 suulise lepingu kaupleja poolt kolme protseduuri osutamiseks, tarbija maksis kogu tasu ettemaksuna ära. Tarbija lähtus 14-päevasest taganemisõigusest ja taganes 17.04.2024 lepingust tugines tarbijakaitseadusele. Kaupleja vastuväite kohaselt tarbija ütles ilma mõjuva põhjuseta lepingu üles.

Kaupleja on komisjonile teataavaks teinud vastuolulisi andmeid. Kaupleja tugineb vastuväidetes 10.04.2024 tarbija allkirjaga dokumendile ja oma tüüptingimustele lugedes neid tarbija lepingulisele suhtele kohalduvateks. Kaupleja toob esile vaid tarbija kohustusi sisaldavaid tingimusi jättes tuginemata tarbija õigusi sisalavatele tingimustele. Komisjon analüüsis kaupleja dokumente ja leidis, et kuna kaupleja loeb neid endale siduvaks, pole komisjonil põhjust jätta kohaldamata neis dokumentides toodud tarbija õigusi käsitlevad tingimused: 10.04.2024 tarbija allkirja kandavas dokumendis andis kaupleja tarbijale õiguse taganeda lepingust 14 päeva jooksul kliendilepingu sõlmimisest arvates; kaupleja teenuse tingimuste p 4.1 kohaselt on tarbijal samuti 14-päevane taganemise õigus, lisaks kohustus kaupleja p 4.2 alusel tagastama tarbijale nende teenuste maksumuse, mille osas ei ole protseduure veel sooritatud.

Tarbija tellis kauplejalt teenused 10.04.2024 ja taganes kirjaliku vormis lepingust tähtaegselt 17.04.2024. Tarbija ei pidanud lepingust taganemisel mõjuvaid põhjusi teatavaks tegema. Kaupleja sai tarbija lepingust taganemise tahteavalduse kätte ja vastas sellele 29.04.2024. Tarbija lepingust taganemine on kehtiv, tarbijal on õigus osutamata teenuse ettemaks 390 eurot tagasi saada.

Komisjon märgib LPG protseduuri kohta kaupleja antud selgituste osas, et selgitused ei tugine kaupleja teenuse osutamise tingimustele. Kaupleja väitel oli tarbija kohustatud teatama enne protseduuri oma vastunäidustused sellele. Tarbija väitel ei küsinud keegi temalt enne protseduuri, et kas tal esineb vastunäidustusi.

Kauplejal lasus kohustus enne protseduure ise välja selgitada vastunäidustuste esinemine. Kaupleja kodulehel toodud kinnitusel omab kaupleja meditsiinilist tegevusluba ning kaupleja spetsialistidel on kõrgem meditsiiniline haridus. Seega on kauplejal teadmisi ja oskusi tagada, et tema pakutav teenus oleks tarbija tervisele ohtu (TKS § 3 p 1, tarbija põhiõigus on saada teenust, mis vastab nõuetele ja mis on ohutu tarbija elule, tervisele). See põhimõte sisaldub ka kaupleja tüüptingimustes, mille p 2.5 kohaselt lasus kauplejal kohustus küsitleda klienti enne protseduuri vastunäidustuste kohta ning punkti 2.4 kohaselt oli kaupleja kohustatud tagama kliendi teavitamise enne protseduuri algust protseduuri käigust ja võimalikest järeelmõjudest. Seega mistahes protseduuridele vastunäidustuste väljaselgitamise kohustus lasub kauplejal, kes peab suutma oma kohustuse täitmist vajadusel ka tõendada. Tarbija selgitustel sai ta alles LPG protseduuri osutamise ajal aru, et see protseduur temale ei sobi. Seega kaupleja jättis temal lausuva vastunäidustuste väljaselgitamise kohustuse täitmata.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/