

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-03196
Otsuse kuupäev 18.06.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja ArtEsthetic EUEE OÜ (16497586)

Tarbija nõue

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja kohustub tarbijale tasuma VÕS § 108 lg 1 alusel 625 eurot.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

2024 aasta augustis sõlmis tarbija ArtEsthetic Tartu keskuses laserepilatsiooni teenuse paketi lepingu, mis sisaldas 8 protseduuri. Lepingu kogumaksumuseks oli 1000 eurot, mis tasuti AS Inbank Finance kaudu kahes osas: 5. septembril (333,34 €) ja 30. novembril (674,33 €).

Pärast kahe protseduuri läbimist otsustas tarbija paketi tühistada, kuna protseduurid põhjustasid talle ebamugavust, esitatud arstitõend.

Tarbija võttis kauplejaga ühendust ning talle öeldi esialgu telefoni teel, et kasutamata summa tagastatakse.

Hilisemas e-kirjavahetuses aga väideti, et tagasimakse eelduseks on arstitõendi esitamine ning et selle alusel väljastatakse vaid kinkekaart.

Ettevõtte veebilehel toodud üldtingimuste kohaselt on kliendil õigus leping tühistada ja saada raha

tagasi, kuid arstitõendi nõuet seal ei mainita. Pärast vastava viite edastamist e-kirjas ei ole tarbijale enam vastatud. Lisaks ei ole kaupleja vaatamata korduvatele palvetele edastanud tarbija allkirjastatud lepingut ega lubatud teavet (jääk, kasutatud summad jms). Telefoni teel on antud vastuolulist infot ning lubatud tagasi helistada, kuid seda pole tehtud.

Tänaseks on tarbijal broneerimissüsteemi andmetel kasutamata 6 protseduuri 8-st. Teenus on osaliselt osutatud.

Vahepeal on kaupleja tarbijale pakkunud rahalist tagasimakset summas 460 eurot, aga tarbija ei ole sellega nõus.

Tarbija esitab nõude lepingust taganemiseks ning kasutamata kuue protseduuri eest ettemakstud summa tagastamiseks rahalises väärtuses 625 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole ameti kirjadele vastanud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija on esitanud kaupleja vastu nõude laserepilatsiooni teenuse eest tasuta tagastamiseks kasutamata protseduuride eest. Tarbija tasus kauplejale kokku 1000 eurot (5. septembril 2025 summas 333,34 eurot ja 30. novembril 2025 summas 674,33 eurot) 8 protseduuri eest.

Pärast kahe protseduuri läbimist tühistas tarbija paketi, nõudes tagasi 625 eurot kuue kasutamata protseduuri eest.

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega ning rahuldab tarbija avalduse. Kaupleja ja tarbija on sõlminud lepingu. Kuigi kaupleja ei ole esitanud tarbija avaldusele enda seisukohta, on tarbija esitanud andmetest ja kauplejaga peetud kirjavahetusest tuvastatav, et kaupleja osutas tarbijale tarbija väidetud teenust. Lisaks eeldab komisjon kaupleja poolt tarbija väidete omaksvõttu. Omaksvõttu eeldatakse, kuni vastaspool ei vaidlusta faktilise asjaolud kohta esitatud väidet selgesõnaliselt ja vaidlustamise tahe ei ilmne ka poole muudest avaldustest (TsMS § 230 lg 1).

Tarbija väidab, et tarbijal oli õigus teenuse osutamine igal ajal lõpetada. Enda väite tõendamiseks on tarbija esitanud komisjonile kuvatõmmise kaupleja tüüptingimustest, mis kinnitavad tarbija väite õigsust. Kauplejal on ettemaksust õigus maha arvata osutatud teenuse eest saadu. Tarbijal on avalduse kohaselt saamata kuus protseduuri, millele kaupleja vastuväidet ei esitanud. Järelikult on tarbijal õigus, tuginedes kaupleja tüüptingimustele, teenus lõpetada ning osutamata protseduuride eest saada tagasi raha.

Tarbija on esitanud kaupleja vastu nõude 625 euro tagastamiseks, mis katab kuue protseduuri maksumust. Kuivõrd kaupleja ei ole enda seisukohta vastuseks tarbija nõudele esitanud, siis peab

komisjon kuue protseduuri eest 625 euro tagastamist põhjendatuks. Komisjonile esitatud tüüptingimustest järeldeb, et teenus on osadeks jagatav.

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse. Komisjon nõustub tarbijaga, et kaupleja tüüptingimused (osas, mis on komisjonile esitatud), ei sea teenuse tühistamise eelduseks arstitõendi olemasolu. Kaupleja kohustub tarbijale tagastama 625 eurot VÕS § 108 lg 1 alusel.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/