

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02620
Otsuse kuupäev 14.07.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja HF Järve OÜ (14469261)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine 188,20 eurot ja intressinõue

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tagasi maksma 3,20 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 sõlmis kauplejaga tema e-poe kaudu lepingu Järve Keskuse Seiklusmaal sünnipäevatoa kasutamiseks. Lepingu kohaselt oli tarbijal õigus seal 16.02.2025 kolme tunni kestel kell 14-17 oma lapse sünnipäeva pidada. Tarbija pidi tasuma toa kasutuse eest 130 eurot, teadus-show eest 145 eurot, õhupallide kobara eest 55 eurot, kokku 330 eurot. Tarbija tasus 27.01.2025 tegelikult 333,20 eurot. Kui tarbija kokkulepitud ajal sünnipäevatuppa saabus selgus, et tuba oli koristamata, õhupallide kobarat ei olnud, teadus-show jäi ära, peotoas puudus külmkapi kasutamise võimalus. Tarbija pöördus nõudega kaupleja poole ja palus kogu makstud tasu 333,20 eurot tagasi maksta. Kaupleja tagastas teadus-show eest 145 eurot, ülejäänud 188,20 eurot keeldus tagastamast, kuna tarbija kasutas sünnipäevatuba kokkulepitud aja lõpuni.

Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamisena saamata jäänud tuluna tagastamata teenustasu 188,20 euro koos hoiustatud raha intressidega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitas, et arvestas tarbija 16.02.2025 tehtud etteheidetega, neist osa ei olnud põhjendatud. Kaupleja oli peotoa koristanud ning sünnipäevaks

ette valmistanud, tarbija etteheidete tõttu koristas kaupleja peotoa veelkord üle. Kaupleja selgitas, et ei ole tarbijale külmkapi kasutamist lubanud, õhupallid olid olemas ja mitte kusagil ei ole reguleeritud, kui täis peavad olema õhupallid. Teadusteater jäi kahjuks ära, selle raha 145 eurot on kaupleja tarbijale tagastanud. Tarbija kasutas sünnipäevatuba 3 tundi ja tasus selle eest 130 eurot. Kaupleja on hüvitanud tarbijale võimalike ebameeldivused kinkekaartidega maksumuses 53,80 eurot, tarbija võttis need vastu. Kaupleja on tarbija ees vabandanud.

Komisjoni põhjendus:

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

Pooled sõlmisid vara kasutamise lepingu. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmise või mittekohane täitmine. VÕS § 101 lg 1 p 3 sätestab, et kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kohaldada õiguskaitsevahendit ja nõuda kahju hüvitamist.

Pooled vaidlevad tarbijale osutatud teenuse lepingutingimustele vastavuse üle. Tarbija väitel ei vastanud teenus kokkulepitule, mistõttu kogu teenus ebaõnnestus. Tarbija nõuab seetõttu kahju hüvitamisena tagasi kogu makstud teenustasu ning tagastatavalt tasusummalt soovib tarbija saada seaduslikus määras intressi. Kaupleja väitel vastas tema teenus tavalistele tingimustele, tarbija nõue ei ole põhjendatud.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluste läbivaatamisel kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. Tsiviilvaidlustele on omane, et kumbki pool on kohustatud tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited (TsMS § 230 lg 1). Tarbija tõendamise kohustus tuleneb ka tarbijakaitseseadusest. TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud, TKS § 46 lg 5 kohaselt lisab tarbija asjaolude tõendamiseks tõendid.

Antud juhul ei ole tarbija täitnud temal lasuvat tõendamiskoormust.

Tarbija nõudest. Tarbija esitas esmalt kogu makstud tasu tagastamise nõude ilma täiendavate selgitusteta. Makstud tasu saab tagasi nõuda siis, kui lepingupool on oma kohustust oluliselt rikkunud (VÕS § 116) ja kui seetõttu ütleb õigustatud lepingupool õiguskaitsevahendina lepingu üles (VÕS § 196) või taganeb lepingust (VÕS § 189). Lepingust saab taganeda või seda erakorraliselt üles öelda avalduse tegemisega teisele poolele. Antud juhul ei ole tarbija esitanud kauplejale lepingust taganemise ega ülesütlemise avaldust, tarbija ei lõpetanud lepingut ühepoolselt, leping jäi kehtima. Tarbija puudub seetõttu õigus nõuda VÕS § 196 lg 4 ja §-de 189-191 kohaselt kogu makstud tasu tagasi.

Tarbija kasutas sünnipäevatuba kokkulepitud aja lõpuni. Komisjoni sekretariaat selgitas tarbijale, et tal puudub kogu tasu tagasisaamiseks õiguslik alus ja et tarbija nõue sarnaneb hinna alandamise nõudega, milline on samuti õiguskaitsevahend (VÕS § 101 lg 1 p 5). VÕS § 112 kohaselt on hinna alandamise eelduseks see, et lepingupool võtab mittekohase täitmise vastu. Antud juhul nii see oli.

Tarbija väitel oli peotuba koristamata, õhupallid ei olnud täis, puudus külmkapp jne, kuid vaatamata sellele asus tarbija seda kasutama. Sellega võttis tarbija kaupleja mittekohase lepingu täitmise vastu. Hinna alandamise korral tulnuks tarbijal esitada kauplejale avaldus näidates ära hinna alandamise ulatus ja seda ulatust ka tõendada. Tarbija ei ole kauplejale hinna alandamise avaldust esitanud. Arvestades, et peotuba oli eesmärgipäraselt kasutuses, ei saanuks tarbija ka hinna alandamise alusel nõuda kogu makstud tasu tagasi.

Tarbija esitas 23.04.2025 komisjonile saadetud vastuses oma nõude kahju hüvitamise nõudena, milline on õiguskaitsevahend (VÕS § 101 lg 1 p 3). Tarbija nõuab kahju hüvitisena tagasi kogu makstud tasu.

Komisjon lahendab tarbija nõuet kahju hüvitamise nõudena. Kahju hüvitamise nõuete osas on Riigikohus selgitanud, et nõude esitajal (antud juhul tarbijal) lasub kohustus oma nõuet tõendada. Kui nõude esitaja ei suuda oma nõuet tõendada, jääb tema nõue rahuldamata. Riigikohus selgitas tsiviilasja nr 2-20-9824 otsuse p 15, et kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud kõik järgmised eeldused: võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1); võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1); võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3); rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4).

Komisjon kontrollis kahju hüvitamise nõude eelduse esinemist ja tuvastas, et tarbija ei ole tõendanud temale kahju tekkimist kogu makstud tasu suuruses summas. Komisjon tuvastas etteheidetud kaupleja rikkumiste ja tarbija nõuete analüüsil järgmist:

1. Koristamata peotuba ja õhupallikobarad. Pooled vaidlesid peoruumi koristatuse astme üle ja õhupallide õhus püsimise üle. Kaupleja lükkas tarbija etteheited tagasi. Komisjon ei nõustu kaupleja selgitustega, et peotoa puhastuse tase on subjektiivne hinnang ja et puuduvad normid, kui täis peaksid õhupallid puhutud olema. Komisjon selgitab, et alati ei pea eraldi norme olema, kuna lepingutes hinnatakse poolte tegevust ka mõistlikkuse põhimõtte järgi. Selle kohaselt loetakse mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks (VÕS § 7 lg 1). Seetõttu on õige tarbija seisukoht, et peotuba ei olnud piisavalt koristatud (mõned toidujäätmed pörandal, kohvimasinas kasutatud filter), kuid komisjon ei tuvastanud, et kogu peotuba oleks olnud koristamata. Kaupleja koristas uuesti, millega heastas oma kohustuse rikkumise (VÕS § 107 lg 1). Õige on tarbija etteheide õhupallikobarate osas, kus ta eeldas nende õhus püsimist. Selline eeldus on vastab mõistlikkuse põhimõttele. Komisjon tuvastas peotoa koristatuse ja õhupallikobarate osas kaupleja poolt lepingutingimuse rikkumise. Tarbija ei teata ega tõenda, millises summa ulatuses talle nende rikkumistega kahju tekkis. Komisjoni hinnangul ei olnud kaupleja rikkumise ulatus selline, milline õigustaks kahjuna kogu makstud tasu tagasi nõuda.

2. Külmkapi puudumine. Pooled ei leppinud lepingu sõlmimisel kokku, et kaupleja tagab tarbijale peotoas külmkapi kasutamise võimaluse, ka ei nähtunud see kaupleja kodulehel avaldatud teabest. Tarbija luges külmkapi kasutamise võimalusest alles peotoa seinal olevast teabest. Kokkuleppe puudumise tõttu ei olnud külmkapi kasutamise võimalus lepingutingimus, tarbijal ei tekkinud selles osas nõuet.

3. Teadus-show teatri raha tagastamine. Pooled ei vaidle, et teadus-show jäi ära ja et kaupleja tagastas kogu maksumuse 145 eurot, tarbija nõue lõppes selle raha tagasi saamisel.

4. Liigselt makstud 3,20 eurot. Tarbija on tõendanud, et kaupleja 24.01.2025 tellimuse nr 5464 kohaselt oli tasusummaks 330 eurot, kuid tarbija maksis 27.01.2025 333,20 eurot, seega 3,20 eurot enam, tarbijal tekkis selle summa suuruses kahju. Kaupleja ei ole selle summa osas selgitusi andnud. Komisjoni hinnangul on tarbija nõue põhjendatud, kaupleja peab tarbijale maksma 3,20 eurot.

5. Intressi nõue. Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitisena 188,20 eurot ning lisaks tarbija raha hoiustamise eest seaduslikus määras intressi. Komisjon selgitab, et erinevalt viivisest (VÕS § 113 lg 1) ei ole intress igale võlausaldajale kuuluv õigus, vaid intressi saab nõuda vaid siis, kui intressi maksmise kohustus tuleneb seadusest või lepingust (VÕS § 94 lg 1). Tarbija selgitustel lähtus ta hoiustatud raha intressi põhimõttest (VÕS § 896). Seadus näeb ette hoiule antud raha kasutamise korral intressi maksmise kohustuse, kuid antud juhul pooled ei ole kokku leppinud tarbija raha hoidmises, seetõttu seda sätet kohaldada ei saa. Pooled sõlmisid kaupleja vara kasutamise lepingu, tarbija maksis kasutamise eest tasu ja esitas kauplejale kahju hüvitamise nõude. Selle lepingu korral peab kaupleja saadud tasult intressi maksma üksnes juhul, kui see on lepingus kokku lepitud. Pooled ei ole intressi maksmises kokku leppinud, tarbijal ei tekkinud intressi nõudmise õigust.

Kogumis komisjon tuvastas, et kaupleja oli hooletu, ta rikkus peotoa eelneva koristamise kohustust ning õhupallikobarate osas nende täitmise kohustust ulatuses, milline võimaldanuks mõistlikult eeldatavalt nende püsti seismist. Kuid kaupleja ei tekitanud ja tarbija ei ole tõendanud kahju tekitamist kogu makstud tasu summa suuruse ulatuses.

Kaupleja vabandas tarbija ees koheselt kohapeal, heastas koristamise puudujäägi ning hüvitas tarbijale võimaliku kahju seiklusmaa piletitega väärtuses 53,80 eurot. Tarbija võttis hüvituse vastu ning kasutas peotuba kuni selle kasutusaja lõpuni. Tarbija väitis hiljem, et kaupleja ei teatanud, et piletid on hüvitus, vaid ta arvas, et need on kingituseks. Kaupleja kinnitusel ta teatas, et piletid on hüvituseks. Komisjoni hinnangul oli tegemist hüvitusega, teada ei ole alust, miks pidanuks kaupleja tegema tarbijale kingitusi. Kaupleja sõlmis tarbijaga peotoa kasutamiseks lepingu oma majandustegevuse raames, nende lepingute puhul eeldatakse, et need on tasulised (VÕS § 28), majandustegevuse üldteadaolev eeldus ei ole kingituste tegemine. Komisjoni hinnangul on kaupleja hüvitanud tarbijale võimaliku kahju tekkimise.

Tarbija kahju hüvitamise nõue on põhjendatud osaliselt summas 3,20 eurot, ülejäänud osas jääb tarbija nõue rahuldamata.

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/