

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-05311
Otsuse kuupäev 31.07.2025
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Ilusüstid OÜ (14972706)

Tarbija nõue Tuvastada, et lepingust on õiguspäraselt taganatud ning tarbijal puuduvad kohustused kaupleja ees.

Kohustada kauplejat teavitama Modenat lepingu lõppemisest ja lõpetama kolmepoolne leping.

Kohustada kauplejat tagastama Modenale 914 eurot.

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tuvastada, et tarbija on kauplejaga sõlmitud lepingust kehtivalt taganenud ning tarbijal puuduvad kohustused kaupleja ja kolmanda isiku ees.
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:

Avalduse kohaselt tarbija broneeris 20.03.2025 kella 12:15-ks peanaha diagnostika aja Trihholoogiakliinikusse (Ilusüstid OÜ, tegutseb ka nime all Lux-Medicus salong, edaspidi kaupleja) Tallinnas, Jõe tänaval. Teenuse alguses allkirjastas tarbija kohapeal kliendilepingu, mida talle vaatamata korduvatele päringutele (20.03.2025 ja 26.03.2025) ei ole siiani edastatud. Pärast diagnostikat, mis kestis ligikaudu tundi aega, tutvustati talle tooteid ja tulevasi teenuseid ning väljastati arve summas 919 €, millest diagnostika (5 €) tasuti kohapeal kaardiga. Ülejäänud summa (914 €) tasumiseks sõlmis tarbija kohapeal Modena Estonia OÜ platvormi kaudu kolmes osas tasumise lepingu, mille kinnitas digitaalselt.

20.03.2025 õhtul esitas tarbija e-posti teel taganemisavalduse nii teenustest ja toodetest kui ka sõlmitud arvest ja laenulepingust. Samal päeval saatis ta laenulepingu taganemisavalduse ka Modena Estonia OÜ-le, kes keeldus selle tühistamisest, viidates, et seda saab teha vaid

teenusepakkuja Ilusüstid OÜ. Järgnenud suhtluses (25.–26.03.2025) kinnitas kaupleja esindaja, et avaldus on kätte saadud ning sellele vastatakse 14 päeva jooksul. Samuti viidati kodulehel toodud müügitingimustele, mille kohaselt toob lepingust taganemine kaasa 50% leppetrahvi. 07.04.2025 esitas tarbija uue pöördumise, paludes kinnitust, et lepingulised suhted on lõpetatud. Käesoleva seisuga (21.04.2025) ei ole tarbija saanud vastust üheltki osapoolelt.

Tarbija vaidlustab väite, justkui oleks talle esitatud allkirjastatud leping. Kaupleja on viidanud vaid oma veebilehel avaldatud müügitingimustele, mitte konkreetsele lepingule. Tarbija kasutas oma õigust taganeda lepingust 14 päeva jooksul vastavalt tingimuste punktile 4.1, mille kättesaamist kinnitas ka kaupleja.

Tarbija leiab, et kauplejal ei ole õigust kinni pidada mingeid tasusid, kuna tingimuste kohaselt kehtib tasude kinnipidamise õigus üksnes lepingu ülesütlemise, mitte taganemise korral. Lepingust taganemise korral tuleb kõik teenustasud tagastada järelmaksuteenuse osutajale (Modena), kes on tasu maksnud.

Tarbija on Modenat taganemisest teavitanud, kuid Modena sõnul saab kolmepoolset järelmaksulepingut lõpetada vaid kaupleja algatusel. Seetõttu palub tarbija:

Tuvastada, et lepingust on õiguspäraselt taganatud ning tarbijal puuduvad kohustused kaupleja ees.

Kohustada kauplejat teavitama Modenat lepingu lõppemisest ja lõpetama kolmepoolne leping.

Kohustada kauplejat tagastama Modenale 914 eurot.

Tarbija juhib tähelepanu, et Modenal on õigus alustada summade sissenõudmist pärast 25.05, kui kaupleja ei teavita Modenat lepingu lõpetamisest hiljemalt 24.05.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas, et tarbija broneeris 20.03.2025 konsultatsiooni Trihholoogia Kliinikusse ja allkirjastas kliendilepingu, mille kohaselt jääb üks eksemplar kliendile. Samal päeval väljastati arve summas 919 €, millest 914 € kattis Modena Estonia OÜ kaudu tasutava paketi. Tarbijale pakuti hoolduskuuri ja tooteid, kuid ta esitas taganemisavalduse samal päeval hilisõhtul, üle viie tunni pärast lepingute sõlmimist. Leping on õiguspäraselt sõlmitud ja siduv vastavalt võlaõigusseadusele, kusjuures kliendile on alati leping edastatud. Leping võimaldab 14-päevast taganemist, ent broneerimistasu – 50% kogumaksumusest – ei kuulu tagastamisele. Komisjoni varasemas praktikas (otsus nr 19-1/25-02235) on tunnustatud ettevõtte õigust pidada kinni 50% ettemaksust, kui see on lepingus selgelt ja põhjendatult sätestatud. Ettevõtte Ilusüstid OÜ on valmis tagastama 50% kasutamata teenuste summast, arvestades kulutusi ja Modena vahendustasu. Komisjonilt palutakse kinnitada lepingu kehtivust, lugeda õiguspäraseks osaline tagastus ja jätta rahuldamata nõue täissumma ning krediitilepingu tühistamiseks, kuna see kuulub Modena ja tarbija vahelisse õigussuhtesse.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse asjaoludega. Tarbija on taganenud kauplejaga sõlmitud faktooringu lepingu tunnustele vastavast lepingust. Komisjon selgitab pooltele, et faktooringuleping sõlmitakse üldiselt faktooringu kliendi (kaupleja) ja faktoori vahel (kolmas isik). Praktikas, nii nagu ka praegusel juhul, sõlmitakse faktooringulepinguid ka kolmepoolselt, st lepingu pooleks on lisaks faktooringu kliendile ja faktoorile ka faktooringuvõlgnik (tarbija). Faktooringulepinguga kohustub üks isik (faktooringu klient) loovutama teisele isikule (faktoor) rahalise nõude kolmanda isiku (faktooringuvõlgnik) vastu, mis tuleneb lepingust, mille alusel faktooringu klient müüb faktooringuvõlgnikule oma majandus- või kutsetegevuses eseme või osutab teenuse, faktoor aga kohustub:

1. tasuma nõude eest ja kandma nõude täitmata jätmise riski, või
2. andma faktooringu kliendile nõude täitmise arvel krediiti, nõuet faktooringu kliendi jaoks valitsema ja teostama sellest tulenevaid õigusi, muu hulgas korraldama nõudest tulenevat raamatupidamist ja nõude sisse nõudma (VÕS § 256).

Lepingu sõlmimise fakti üle pooled ei vaidle. Komisjon nõustub kaupleja väitega, mille kohaselt leping on õiguspäraselt sõlmitud ja siduv vastavalt võlaõigusseadusele. Tarbija väidab, et talle ei ole allkirjastatud lepingut esitatud, mida tarbija on kauplejalt korduvalt nõudnud.

Tarbija peamiseks väiteks on muu hulgas, et tarbija esitas kauplejale 20.03.2025 õhtul e-posti teel taganemisavalduse nii teenusest kui toodetest – teisisõnu sõlmitud lepingust. Taganemisavalduse saatis tarbija kauplejale, kuid ka kolmandale isikule, kes väitis, et edasiste tasumiskohustuste äralangemise eelduseks on lepingu lõpetamine tarbija ja kaupleja vahel (kliendileping). Taganemisavalduse on seega saanud kätte nii kaupleja kui ka kolmas isik.

Komisjoni hinnangul on tarbija soovinud lepingut lõpetada vastavalt kaupleja kehtestatud tüüptingimustele. Kaupleja ei ole esitanud sisulisi vastuväiteid tarbija taganemisavaldusele ega taganemisõiguse kasutamisele. Kaupleja ei tugine ka ühelegi tüüptingimusele, vaid väidab lakooniliselt, et 50% tasunõude kinnipidamise puhul on tegemist leppetrahviga. Seda, kas leppetrahv on mõnes tarbijale siduvas tingimuses sätestatud, kaupleja ei selgita. Komisjonil ei ole üldjuhul kohustust nuputada, millisele tüüptingimusele või sättele kaupleja oma vastuväites tugineb. Siiski tuleb mõnda, et kaupleja on kehtestanud tüüptingimuse, mille kohaselt on kauplejal õigus pidada lepingu ülesütlemise korral kinni 50% teenuse hinnast.

Komisjon on analüüsinud tarbija viidatud tüüptingimuse lepingu osaks saamist ja kehtivust ning jõudnud järeldusele, et kõnealune tüüptingimus on saanud lepingu osaks (VÕS § 37) ega ole tühine (VÕS § 42 lg 1).

Tarbija on taganemisavaldust põhjendades viidanud kaupleja tüüptingimuste punktile 4.1, mille kohaselt on kliendil õigus kliendilepingust põhjust nimetamata taganeda 14 päeva jooksul kliendilepingu sõlmimisest. Lisaks on kaupleja kehtestanud, et tarbija peab avalduse esitama kaupleja e-posti aadressile. Avalduses selgitatu põhjal on tarbija seda teinud. Tarbija väiteid tõendab avaldusele lisatud tõendid.

Kaupleja kehtestatud tüüptingimused on segased ja raskesti mõistetavad. Kahetsusväärset ei ole kaupleja suutnud vaatamata varasemale tähelepanu juhtimisele enda tüüptingimusi parandada. Kaupleja kehtestatud tüüptingimused, mis reguleerivad lepingu lõpetamist, on enam kui ebaõnnestunud. Lepingu lõpetamist reguleerivad tüüptingimusi on koguni mitmeid, andes õiguse lepingust taganeda ning ühtlasi lepingu üles öelda. Üldjuhul käsunduslepingu tüüpi lepingust taganeda võimalik ei ole, vaid üksnes leping üles öelda. Ühe kehtestatud tüüptingimuse kohaselt soovib kaupleja anda tarbijale taganemisõiguse mistahes põhjusel ning lubab teenuse maksumuse tagastada, teisel juhul sätestab õiguse lepingu üles öelda ning 50% teenuse maksumusest endale hoida. Mõlemal juhul reguleerib kaupleja lepingu lõpetamist. Kuivõrd praegusel juhul on tegemist käsundustüüpi lepinguga (VÕS § 619), siis saab lepingu üksnes üles öelda. Kaupleja ei ole selgitanud taganemisõigust andvate tingimuste sisu ning ignoreerib tarbija tuginemist taganemisõigust lubavatele sätetele. Komisjonile jääb arusaamatuks taganemisõigust reguleeriva tüüptingimuse tähendus koosmõjus kaupleja vastuväitega, mille kohaselt soovib tarbija 50% teenuse maksumusest endale jätta.

Kaupleja on esitanud vastuväite, mille kohaselt on kauplejal õigus kinni pidada 50% teenuse maksumust, mida komisjon on varasemalt praktikas ka lubanud. Komisjon selgitab, et olukorras, kus pooled on sõlminud tähtjalise lepingu konkreetseteks toiminguteks ning mille puhul seadus ei anna tarbijale õigust põhjuseta lepingu lõpetamiseks ja seejuures ei vabasta tarbijat tasu maksmise kohustusest, on kauplejal põhimõtteliselt õigus kehtestada tüüptingimus, mille kohaselt võib kaupleja jätta endale poole lepingu alusel kokku lepitud summast, mis põhimõtteliselt hüvitab kauplejale tarbija lepingu lõpetamise tõttu saamata jäänud tulu. Teisalt on praegusel juhul kaupleja kehtestanud ka oma olemuselt vastanduva tüüptingimuse, millele tarbija tugineb ja mille kohaselt on tarbijal justkui õigus leping lõpetada 14 päeva jooksul pärast lepingu sõlmimist, selleks põhjust avaldamata. Seejuures on tarbija õigustatud tagasi saama ka kogu tasu või vabanema maksekohustustest. Tarbija tugineb tingimusele, mille kohaselt võis ta lepingu lõpetada, ilma et tal tekkiks rahalised kohustused, ning seda on tarbija ka teinud. Kaupleja ei orienteeru komisjoni hinnangul ka ise enda kehtestatud tüüptingimustes ega mõista nende tähendust. Kaupleja kehtestatud tüüptingimused on koostatud arusaamatult ja asjatundmatult.

Tüüptingimust tuleb tõlgendada nii, nagu teise lepingupoolega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel mõistma pidi. Kahtluse korral tõlgendatakse tüüptingimust tingimuse kasutaja kahjuks (VÕS § 39 lg 1). Komisjoni hinnangul tuleb tarbijaga sarnase isiku vaatest samadel asjaoludel tüüptingimust, millele tarbija tugineb, mõista selliselt, et kaupleja on andnud tarbijale õiguse lepingu lõpetamiseks 14 päeva jooksul kliendilepingu sõlmimisest mistahes põhjusel.

Kuivõrd tarbija on kauplejaga sõlmitud lepingu kehtivalt lõpetanud (s.t tüüptingimuses antud juhise järgi), siis langevad ära ka tarbija tasu maksmise kohustused kolmandale isikule, faktorile. Kuivõrd komisjon lahendab kaupleja ja tarbija vahelist vaidlust, siis ei ole komisjonil pädevust otsustada küsimusi, mis jäävad kolmanda isiku ja kaupleja vahele. Kui kolmas isik on kauplejale tarbija ostetud teenuste eest tarbija eest maksnud tasu, siis on kolmandal isikul õigus kauplejalt see tasu üldjuhul tagasi nõuda. Tarbijal kaupleja ja kolmanda isiku ees kohustused puuduvad.

Kokkuvõtlikult, komisjon rahuldab tarbija avalduse. Kaupleja on esitanud ainult ühe vastuväite, jättes viitamata ka selle õiguslikule alusele. Tüüptingimus, millele tarbija tugineb, annab objektiivselt tõlgendades õiguse lepingu lõpetada, ilma et sellega kaasneks tasu maksmise kohustus. Kauplejal tuleb tüüptingimused muuta omavahel harmoneeruvaks ja mõistetavaks ning vastuolud eemaldada.

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/