

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	30-1/19-006797
Otsuse kuupäev	28. detsember 2019
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp, liikmed Nele Nahkur ja Kristina Jerjomina
Tarbija	
Kaupleja	Infostar OÜ , reg. kood 14441506
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	19.12.2019
Istungil osalenud isikud	Kirjalik istung poolte osavõtuta

Resolutsioon

1. rahuldada tarbija nõue. Tarbija lepingust kehtiva taganemise tõttu puudub kaupljal alus tarbijale arve esitamiseks.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kui vaidlevad pooled komisjoni otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja teavitab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud ja tarbija nõue

Tarbija on pöördunud 13.08.2019 EL tarbija nõustamiskeskuse poole avaldusega. Tarbijavaidluste komisjon (edaspidi komisjon) alustas asjas menetlust 27.11.2019.

Avalduse kohaselt jõudis Tarbija Facebook suhtluskeskkonnas kaupleja veebileheküljele hintaapua.fi ning sisestas seal oma sõiduki andmed teadmata, et seob end tasulise teenusega. Tarbijale väljastati kaupleja poolt auto eeldatava maksumuse hinnang.

Pärast kaupljal arve laekumist summas EUR 150 kontakteerus tarbija koheselt kauplajaga, paludes arve tühistamist. Kaupleja ei ole tarbija taotlusele vastanud. Arve oli vormistatud tarbija naise nimele, kuigi veebilehekülje vormi täitis tarbija. Tarbija väidab, et veebilehekülge hintaapua.fi muudab oma sisu ning ajal, kui tarbija veebileheküljel esitatud vormi täitis, ei olnud hinna kohta infot veebileheküljel kuvatud. Tarbija nõudeks on arve tühistamine summas EUR 150.

21.08.2019 edastas Eesti EL tarbija nõustamiskeskus tarbija avalduse materjalid kauplajale vastamiseks. Kaupleja tähtaegselt EL Tarbija nõustamiskeskusele oma seisukohta ei edastanud.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: arve tühistamine summas 150 €.

Kaupleja vastuväited

Kaupleja ei vastanud Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse poolt edastatud tarbija avaldusele tähtaegselt.

Komisjoni põhjendused

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

Kaupleja ei ole vastanud tähtaegselt tarbija avaldusele. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Esmalt tuvastas komisjon, millise lepingu tunnustele pooltevaheline suhe kvalifitseerub.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 09.07.2019 töövõtulepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 635 lg 1 järgi.

Leping vastab tarbijatöövõtulepingu tunnustele VÕS § 635 lg 4 tähenduses.

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina internetti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingust taganemise nõudena.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus lepingust taganemiseks.

Soome EL tarbija nõustamiskeskus, kelle kaudu kaebus komisjonile edastati, on tutvunud veebilehel hintaapua.fi taganemisõiguse kohta avaldatud andmetega ning leidnud, et see on ebapiisav ning eksitav ja seega tarbijaõiguste direktiiviga 2011/83/EL vastuolus olev.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et kaupleja on jätnud täitmata VÕS § 54 lg 1 tuleneva teavituskohustuse taganemisõiguse osas.

Kaupleja on kohustatud enne lepingu sõlmimist esitama tarbijale selgel ja arusaadaval viisil kogu VÕS § 54 lg 1 loetletud teabe, muuhulgas p 12 järgi teavitama tarbijat taganemisõiguse kasutamise tingimustest, tähtajast ja korrast vastavalt VÕS § 56 lõikes 2² sätestatule ning andma tarbijale p 13 järgi taganemisavalduse näidisvormi.

VÕS § 54 lg 11 kohaselt moodustavad lepingueelse teabena antud andmed lepingu lahutamatu osa, kui lepingupooled pole kokku leppinud teisiti. Teavitamisnõuete täitmise tõendamise kohustus lasub kauplejal (VÕS § 54 lg 10).

VÕS § 55 lg 1 järgi on kauplejal kohustus anda tarbijale kinnitus sõlmitud lepingu kohta püsival andmekandjal mõistliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist ning enne, kui teenuse osutamine algab. Kõnealune kinnitus peab sisaldama kogu VÕS § 54 lg 1

osutatud teavet, kui kaupleja ei ole seda teavet tarbijale juba esitanud püsival andmekandjal enne lepingu sõlmimist.

Juhul, kui kaupleja ei ole tarbijale taganemisõigust käsitlevat teavet esitanud VÕS § 54 lg 1 punkti 12 kohaselt, siis lõpeb taganemistähtaeg 12 kuud pärast algse VÕS § 56 lg 1 toodud 14-päevase taganemistähtaja lõppu (VÕS § 56 lg 1⁶). Komisjon tuvastas, et tarbija on kasutanud taganemisõigust kehtivalt.

VÕS § 56² lg 6 kohaselt lepingu puhul, mille esemeks on teenuse osutamine, ei ole tarbija kohustatud ettevõtjale hüvitama taganemistähtaja jooksul üleantu väärtust, kui ettevõtja ei ole tarbijale andnud teavet vastavalt VÕS § 54 lõike 1 punktidele 12, 13 või Tarbija ei ole sõnaselgelt taotlenud VÕS § 55 lõike 3 või § 55¹ lõike 6 kohaselt teenuse osutamise alustamist taganemistähtaja jooksul.

Euroopa Komisjoni Õigusküsimuste peadirektoraadi poolt väljatöötatud tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL juhenddokumendis on selgitatud, et tarbijaõiguste direktiivi artikli 16 punktis a nimetatud tarbija sõnaselget nõusolekut tuleks tõlgendada artikli 7 lõike 3 ja artikli 8 lõike 8 alusel nõutava *sõnaselge taotlusena*. Mõistet „*sõnaselge taotlus/nõusolek*“ tuleks tõlgendada mõistena, mis viitab tarbija positiivsele tegevusele, näiteks linnukese tegemisele veebilehel olevasse kastikesse. Eelnevalt linnukeseга tähistatud kastikesse või üldtingimustes sisalduva sätte kasutamisega sel otstarbel ei ole antud nõuded ilmselt täidetud. Euroopa Komisjoni hinnangul võib tarbija taotluse/nõusoleku ja kinnituse esitada korraga. Artikli 7 lõike 3, artikli 8 lõike 8 ja artikli 16 punkti a nõudeid on võimalik täita näiteks järgmise kinnituse abil: *Taotlen teenuslepingu kohest täitmist ja kinnitan, et kaotan oma lepingust taganemise õiguse, kui teenusleping on täies mahus täidetud.*

Asja materjalidest ei nähtu, et enne teenuse tellimist oleks tarbijalt võetud sõnaselge ja ühemõtteline kinnitus selle kohta, et ta on nõus teenuse osutamise alustamisega taganemistähtaja jooksul.

Teave, et tarbija jääb teenuse tellimisel taganemisõigusest ilma, sisaldub üksnes hintaapua.fi veebilehel avaldatud üldtingimustes, mida eeltoodu põhjal ei saa pidada piisavaks ning nõuetekohaseks. Tarbija selgesõnaline loobumine taganemisõigusest tuleb korrektselt ja tarbija jaoks üheselt arusaadavalt vormistada.

Kuna tarbija taganemisõigusest loobumine ei ole korrektselt vormistatud, leiab komisjon, et tarbijal on õigus lepingust taganeda. Lepingust taganemisel puudub kaupljal alus tarbijale teenuse eest arve esitamiseks.

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

Margus Kingisepp
allkirjastatud digitaalselt

Kristina Jerjomina
allkirjastatud digitaalselt

Nele Nahkur
allkirjastatud digitaalselt