

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-10662-010
Otsuse kuupäev	26. nov 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Piia Kalamees
Tarbija	
Kaupleja	Tsikiita Ilustudio OÜ, 14189892
Tarbija nõue	Nõude tühisuse tuvastamine
Asja läbivaatamise aeg	22. nov 2021

Resolutsioon:

1.Tarbija avaldus rahuldada. Kauplejal ei ole õigust nõuda tarbijalt leppetrahvi summas 35 eurot.

2.Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija avalduse kohaselt pöördus ta telefoni teel teenuse pakkuja poole teenuse saamise päeval (esmaspäev) sooviga teenuse broneering (tehtud algselt veebis kaupleva broneerimissüsteemi kasutades) tühistada. Tarbija pöördus teenuse pakkuja poole esmaspäeval, sest talle saadetud broneeringu kinnituse kohaselt oli broneeringu tühistamine võimalik vaid telefoni teel ning pühapäeval, mil tarbija teenuse tühistada soovis, oli salong suletud. Seega oli võimatu pühapäeval teenuse broneeringut tühistada. Teenuse osutaja teatas telefoni teel tarbijale, et kuna broneering tühistatakse hiljem kui 24 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega, siis peab tarbija teenuse eest siiski tasuma. Tarbija väidete kohaselt teatas ta seejärel teenuse osutajale, et soovib siiski teenust saada. Kui tarbija teenuse saamiseks kokku lepitud ajal salongi jõudis, teatas teenuse osutaja talle, et tema broneering on tühistatud ning teenust ei saada osutada kuna vastaval ajal on saabumas teine klient.

Tarbija soovib, et Komisjon tuvastaks teenuse osutaja poolt tema vastu esitatud nõude, summas 35 eurot, tühisuse.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja on oma vastuses Komisjoni järelepärimisele kinnitanud, et teenuste broneerimisele ning broneeringute tühistamisele kehtivad tingimused on kliendile teatavaks tehtud broneeringu tegemise protsessi käigus. Tarbija soovis broneeringu kella 18.00 samal päeval tühistada ning teatas vastavast soovis teenuse osutajale kell 10.11. Vastupidiselt telefonis väljendatud soovile saabus klient siiski teenuse saamiseks kokku lepitud ajal teenuse osutaja salongi ning soovis teenuse osutamist. Teenuse osutaja jaoks oli see üllatuslik kuna oli

arvestatud telefonis väljendatud sooviga ning tarbija broneering tühistatud.

Kaupleja märgib, et tema salongis kehtestatud teenustele aja broneerimise ja tühistamise tingimused on järgnevad: „Kokkulepitud ajaks tulemata jätmine või broneeringu muutmine vähem, kui 24 tundi enne tekitab ebamugavusi nii klienditeenindajatele kui teistele klientidele, kes iluteenuste aegu soovivad. Ilustuudiol on õigus kliendile saata arve või edaspidi keelduda aja broneerimisest.“

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tutvus asjas esitatud kirjalike tõenditega.

Komisjonile esitatud asjaolude kohaselt on tarbija teinud broneeringu kaupleva broneerimissüsteemis teenuse saamiseks 2. augustil 2021 kell 18.00. Sama päeva hommikul teatas tarbija telefoni teel kauplevale, et soovib tehtud broneeringu tühistada. Olles aga kuulnud, et peab siiski tasuma kogu teenuse maksumuse, kuna tühistab broneeringu hiljem kui 4 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega, otsustas ta teenust siiski kasutada. Tarbija soovinuks oma sõnade kohaselt teenuse tühistada juba varem, kuid kuna oli pühapäev, siis ei olnud kaupleva salong avatud ning oli võimatu telefoni teel oma tühistamissoovi edastada. Samas näevad kaupleva broneeringu tühistamise tingimused ette, et see on ainuvõimalik viis broneeringu tühistamiseks.

Seega on sõlmitud poolte vahel teenuse osutamise leping, mille osaks on saanud kaupleva poolt broneeringu tegemisel kliendile kuvatavad tüüptingimused, mis reguleerivad broneeringu tühistamise tingimusi. Vastavad tüüptingimused on kaupleva veebilehel sõnastatud järgnevalt: “Kui Te ei saa tulla broneeritud ajal, palun võtke ühendust meiega. Broneeritud aegade muutmine või tühistamine ainult telefoni teel. Kokkulepitud ajaks tulemata jätmine tekitab ebamugavusi nii klienditeenindajatele kui teistele klientidele, kes teenustele aegu soovivad. Tulemata jätmise korral, kui sellest ei ole ette teatatud 24 tundi, on ilusalongil õigus kliendile saata arve 100% broneeritud teenuse eest või edaspidi teenindada ettemaksu alusel.“

Tegemaks kindlaks, kas kaupleval on nõue tarbija vastu 35 euro tasumiseks, tuleb hinnata vastava tingimuse kehtivust VÕS § 42 alusel. Nimetatud sätte lõike 1 kohaselt eeldatakse tüüptingimuse ebamõistlikult kahjustavat iseloomu siis, kui tüüptingimusega kaldutakse kõrvale seaduse olulisest põhimõttest. Üheks selliseks oluliseks põhimõtteks on VÕS § 13 lg-s 2 sätestatud vormivabaduse põhimõte, millest tulenevalt võivad lepingupooled lepingu lõpetamisele suunatud tahteavalduse teha ükskõik, millises vormis. Erandina mainib seadus juhtumit, kui pooled on omavahelises lepingus teisti kokku leppinud. Hinnates käesolevas asjas kaupleva poolt kasutatavaid tüüptingimusi on selge, et just vastava kokkuleppe on pooled sõlminud. Seega võiks vastavat tüüptingimust lugeda kehtivaks. Samas tõlgendades tervikuna kogu asjakohase tingimuse regulatsiooni, tuleb asuda siiski seisukohale, et tingimus on tarbijat ebamõistlikult kahjustav ja seega tühine. Nimelt antakse sellega tarbijale võimalus leping lõpetada kuni 24 tundi enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega nii, et tarbijal ei teki kohustust tasuda leppetrahvi. Tüüptingimuses ette nähtud lepingu lõpetamise tahteavalduse vorm (vaid telefoni teel) ei võimalda tarbijal sisuliselt oma õigust leping ilma leppetrahvi tasumise kohustuse tekkimiseta lõpetada pühapäeval kasutada. Vastava tingimusega võetakse tarbijalt talle lepinguga ette nähtud õiguse teostamise võimalus ja sisuliselt muudetakse tarbija lepingu lõpetamise õigus sõltuvaks sellest, kas kaupleva telefonile vastab või mitte.

Vastavalt VÕS § 39 lg-le 2 ei ole lubatud ka tühisele tüüptingimusele tõlgendamisega anda

sisu, mille kohaselt tingimus kehtib. Seega ei ole võimalik kõnealust tingimust tõlgendada ka moel, mis muudaks selle kehtivaks.

Komisjon leiab, et kaupljal ei ole õigust tarbijalt nõuda leppetrahvi summas 35 eurot.

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

Piia Kalamees

/allkirjastatud digitaalselt/