

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/21-04686-014
Otsuse kuupäev	1. dets 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anna Pauliina Aavik, Grete Leesmann
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10178070
Tarbija nõue	Tuvastusnõue
Asja läbivaatamise aeg	15. nov 2021

Resolutsioon:

1.Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

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 ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis kauplejaga 19.05.1999 liitumislepingu nr 0093322, millise alusel pakub tarbijale teenust. Tarbija kasutab alates 01.07.2012 teenuspaketti Soodne Eri miinimumarvega 2,99 eurot kuus. Tarbija vaidlustas kaupleja kasutatud teenuste eest esitatud kolm arvet kokku summas 12,80 eurot: 01.09.2020 arve nr 2028434446 augustikuu teenusele summas 3.20 eurot mängude ja meelelahutuse osas eritariifsele sõnumiteenusnumbrile saadetud sõnumite eest; 01.02.2021 arve nr 2029801058 jaanuarikuu teenusele summas 6,40 eurot mängude ja meelelahutuse osas eritariifsele sõnumiteenusnumbrile saadetud sõnumite eest; 01.04.2021 arve nr 2030356897 märtsikuu teenusel summas 3,20 eurot mängude ja meelelahutuse osas eritariifsele sõnumiteenusnumbrile saadetud sõnumite eest. Tarbija kinnitusel ei ole ta mingeid mängu tellinud ega sellist teenust kasutanud, ka ei ole saanud mängude koodi. Tarbija hinnangul on kaupleja suurendanud tema arvet alusetult. Tarbija pöördus kaupleja poole paludest tema arveid vähendada kokku 12.80 eurot ulatuses, kuid kaupleja keeldus.

Tarbija palub tuvastada, et temal puudub kaupleja ees kohustus tasuda mängude ja meelelahutuse eest 12,80 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus see jätta rahuldamata. Kaupleja selgitustel kajastub tarbija kõneeristustel osutatud teenused ja nende maht. Neis nähtub, et vaidlustatud kuupäevadel tellis tarbija oma telefoni eritariifsete SMS-ide saatmisega Danger Dash, Real Football Runner ja Siberian Strike mängude täisversioonid. Neid mängu saab telefonis

mängida demoversioonis, mängu jätkamiseks tuleb tasu eest ostma võtmekoodi, millisega saab mängida mängu täisversiooni. Mängu täisversiooni ei saa tellida ekslikult või kogemata, kuna selleks tuleb teha mitmed teadlikke toiminguid: saata eritariifsele lühinumbrile 13017 täisversiooni ostmise sõnum; sõnumile saadetakse vastusena võtmekood; võtmekoodi sisestamine võimaldab juurdepääsu mängule. Mängude täisversiooni saab osta nii nuti- kui nuputelefoniga.

Mängude SMS-maksete tehnilise lahenduse teenuspakkuja on MobiGW ja makseteenust pakkuja on Fortumo OÜ. Teenusepakkuja info kohaselt saadeti tarbijale mängu täisversiooni ostmise sõnumile järgmised vastussõnumid koos kolme võtmekoodidega:

- 2020-08-29 16:27:56 - Sinu võtmekood Danger Dash jaoks on TW91B. Palun külasta mängu peamenüüd ja sisesta võtmekood (Hind: 3.2 EUR s.fortumo.com) order #3101222180
 - 2021-01-21 00:28:28 - Sinu võtmekood Real Football Runner jaoks on R7LL2. Palun külasta mängu peamenüüd ja sisesta võtmekood (Hind: 3.2 EUR s.fortumo.com) order #3306188304
 - 2021-01-21 00:32:07 - Sinu võtmekood Siberian Strike jaoks on X9OUG. Palun külasta mängu peamenüüd ja sisesta võtmekood (Hind: 3.2 EUR s.fortumo.com) order #3306188984
- Tarbija lõpetas ise eritariifse teenuse kasutamise 14.03.2021 kell 17:26:07 saates eritariifsele lühinumbrile 13017 SMS-i sisuga „STOP“. Ka see eritariifne SMS oli tasuline summas 3.20 eurot. Kõigile neljale eritariifsele SMS-ile lisandus saatmise hind 0,05 eurot.

Tarbija on lepingu kohaselt teadlik kaupleja hinnakirjadest, sh eritariifse teenuse hinnast. Kaupleja andmetel on tarbija vaidlustatud teenuseid kasutanud. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, mis annaksid kauplejale aluse arvata, et tarbija ei ole kõnealuseid mängu tellitud. Arve vähendamiseks puudub alus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Pooled ei vaidle selle üle, et nad on sõlminud mobiiltelefoni numbri kasutamiseks teenuse osutamise lepingu, millise kohaselt peab kaupleja osutama tarbijale kokkulepitud tingimustel teenuseid ja tarbija peab maksma selle eest tasu. Pooled ei vaidle selle üle, et tarbijale on teada kaupleja poolt pakutavad teenused ja nende tasud, samuti kaupleja veebilehe kaudu kättesaadavaks tehtud teenuse osutamise tüüptingimused.

Tarbija sõnul ei vastanud kaupleja osutatav teenus lepingutingimustele, kuna kaupleja nõudis tasu teenuse eest, millist tarbija ei ole tellinud. Komisjon kontrollis tarbija nõude põhjendatust.

Üheks kaupleja pakutavaks teenuseks on eritariifsete sõnumiteenusnumbrite kaudu tasu eest teenuste tellimine või õiguste ostmine. Tarbija ei ole teatanud, et temale ei ole eritariifsete sõnumiteenusnumbrite olemasolu ja kasutamistingimused teada. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbija ostis kolmel vaidlusalusel arvel näidatud eritariifse SMS kaudu erinevate mängude täisversioone. Kaupleja esitas tarbija telefoninumbri kõneeristuse, milliselt on vaidlustatud kuupäevadel näha nii eritariifse SMS-i saatmine kui ka vastuse saamine. Komisjon nõustub kaupleja selgitusega, et SMS-i saatmine eeldab kindlat tegevust, tegevuse tegemine viitab tahtluse olemasolule. Samuti viitab tahtlusele 14.03.2021 teenuse lõpetamiseks eritariifse SMS-i saatmine sisuga „STOP“. Asjas ei ole tõendatud, et SMS-e oleks saadetud ekslikult. Eritariifse SMS-i saatmine tõi kaupleja tüüptingimuste ja hinnakirja kohaselt kaasa kohustuse tasuda kasutatud teenuse eest. Võlaõigusseadus § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule.

Tarbija kohustuse puudumise nõue ei leidnud kinnitust, tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

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/

Grete Leesmann

/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/