

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-10197-015
Otsuse kuupäev	30. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Kristel Ütsi, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10069659
Tarbija nõue	Sideteenuse lepingu lõpetamine ilma lisatasudeta.
Asja läbivaatamise aeg	18. okt 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Aktsiaseltsil Elisa Eesti tühistada tarbijaga 2.novembril 2021 sõlmitud sideteenuse lepingu lõppemise järgselt esitatud digiboksi osamaksete ja meeldetuletussõnumite tasu nõuded. Arvete tasumise korral tuleb kauplajal vastavad summad tagastada.
3. Aktsiaseltsil Elisa Eesti korrigeerida lepingu perioodi kestel tarbijale esitatud teenustasu nõuet paketi sisu vähendamisele järgnenud perioodil teenuse vähenemisele vastavas proportsioonis. Enammakstud summa tuleb kauplajal tarbijale tagastada.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kauplajal teatada 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevalt päevast kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija ja Elisa Teleteenused AS sõlmisid 2.novembril 2021 liitumislepingu nr 11775334 ja osamaksetega vara müügilepingu nr 11775335. Liitumislepinguga võttis kauplaja enesele kohustuse osutada tarbijale teleteenust paketi „Väike” tingimustel. Müügilepingu täitmiseks andis kauplaja tarbijale üle Elisa Elamuse digiboksi, mille eest tarbija kohustus tasuma igakuiste osamaksetega (2,99 x 36) kokku 107,64 eurot.

Tarbija väidab, et teleteenus oli algusest peale ebakvaliteetne; alates jaanuarist 2022 ei olnud venekeelsed telekanalid üldse nähtavad. Digiboksi ostmise oli vajalik üksnes selleks, et pakutud teleteenust oleks võimalik kasutada. Vaatamata kanalite sulgemisele, ei vähendanud kauplaja teenuse hinda.

18.jaanuaril 2022 teatas tarbija kauplajale, et ei näe paketti kuuluvaid telekanaleid. 18.aprillil 2022 teatas tarbija, et soovib lepingu lõpetada põhjusel, et kauplaja lõpetas venekeelsete kanalite edastamise. 25.juunil 2022 soovis tarbija digiboksi tagastada, kuid kauplaja selgituste kohaselt puudus seadme tagastamiseks alus.

Tarbija soovib lepingu lõppemist ja lepingu alusel saadu tagastamist ilma lisatasudeta.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbijaga sõlmitud liitumisleping nr 11775334 lõppes tarbijapoolse ülesütlemisega 18.aprillil 2022, kuid müügileping nr 11775335 jäi kehtima. Müügilepingu alusel üleantu tagastamiseks (tagasi võtmiseks) puudub alus; tarbijal lasus osamaksete tasumise kohustus.

Tarbija viivitas arve nr 2034105881 tasumisega ning tarbijale lepingu rikkumisega seotud meeldetuletustasu (5,00) nõudmine oli põhjendatud.

Tarbija etteheide telekanalite paketi sisu muutmises ei ole põhjendatud, kuna muutmise tingis pädevate riigiasutuste poolt tehtud ettekirjutus.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 lg 1 alusel lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud tõendite ja sekretariaadi kogutud teabe alusel.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Esitatud tõendite järgi põhineb vaidlusalune võlasuhe sideteenuse osutamiseks sõlmitud liitumislepingul, mille tarbija sõlmis aktsiaseltsiga Elisa Teleteenused. Liitumislepingus on pooled kokku leppinud, et lepingu lõppemise järgselt loovutab AS Elisa Teleteenused kõik nõuded aktsiaseltsile Elisa Eesti. Pooled ei vaidle selles, et Elisa Eesti AS on kõnealuses vaidluses kohane pool.

Pooled vaidlevad selles, kas ja millisel alusel oli tarbijal õigus leping(ud) ülesütlemisega lõpetada ning millised on selle õiguse realiseerimise korral kaupleja nõuded tarbija vastu.

Esmalt hindab komisjon, millistel tingimustel on leping(ud) sõlmitud. Komisjonile on esitatud poolte allkirjastatud liitumisleping nr 11775334 ja osamaksetega vara müügileping nr 11775335. Lepingud on allkirjastatud samas digikonteineris; osamaksetega vara müügileping on pealkirjastatud liitumislepingu lisana. Komisjoni hinnangul on tegemist sideteenuse osutamiseks sõlmitud ühe lepinguga (liitumisleping ja selle lisa) elektroonilise side seaduse (ESS) § 91 tähenduses.

Liitumislepingus on märgitud, et tarbijale on tehtud kättesaadavaks Elisa tüüptingimused, sh teenusepakettide tingimused (põhi- ja lisateenuste tingimused). Kaupleja on lepingu sõlmimisele eelnevalt viidanud, et tingimused on kliendile kättesaadavad Elisa esinduses või kodulehel www.elisa.ee rubriigis „Teenuste tingimused ja hinnakirjad”.

Lepingu lisas on märgitud, et lepingu osaks muutuvad Elisa Eesti AS e-poe müügitingimused või Elisa Eesti AS telemüügitingimused, olenevalt sellest, kas klient sõlmib lepingu läbi Elisa e-poe või telemüügi vahendusel. Klient kinnitab lepingu lisa allkirjastamisel, et on tingimustega tutvunud ja kohustub neid täitma.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et sideteenuse osutamise lepingus tüüptingimuste kasutamine on tarbijale enne lepingu sõlmimist teatavaks tehtud ning tarbijal oli võimalus tüüptingimuste sisuga enne lepingu allkirjastamist tutvuda. Seega on tüüptingimused muutunud lepingu osaks sõltumata sellest, kas tarbija nendega enne lepingu sõlmimist tutvus või mitte.

Järgnevalt hindab komisjon lepingu täitmisega seonduvat. Tarbija väidab, et osutatud teleteenus ei olnud algusest peale kvaliteetne ning alates märtsist 2022 ei ole venekeelsed kanalid nähtavad. Vaatamata teenuse vähendamisele nõudis kaupleja teenuse eest lepingu sõlmimisel kokkulepitud hinda.

Pooled ei vaidle selles, et tarbija teatas 18.jaanuaril 2022 kauplejale sellest, et kõik paketti kuuluvad telekanalid (Väike pakett + teemapakett Vene) ei ole nähtavad. Kaupleja tunnistas, et tarbija esitas 18.jaanuaril 2022 sellekohase pretensiooni. Kaupleja andis telefoni teel tarbijale juhiseid ja kuna tarbija uuesti ei pöördunud, eeldas kaupleja, et probleem lahenes.

Pooled ei vaidle ka selles, et kaupleja lõpetas Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti ja Rahapesu Andmebüroo nõudel osade venekeelsete kanalite edastamise. Tarbijal säilis ülejäänud mahus teenuse kasutamise võimalus. Pooled ei ole täpsustanud, milliste kanalite edastamine peatati ning milline oli peatatud kanalite proportsioon paketti kuuluvate kanalite mahus.

Komisjoni hinnangul on lepingus kokkulepitud paketi sisalduvate kanalite edastamise vähendamine hinnatav lepingu muutmisena. Tarbija on selgitanud, et valis paketi põhjusel, et soovis vaadata venekeelseid kanaleid. Vaidlust ei ole selles, et kaupleja tehtud muudatusel oli tarbija soovile oluline mõju.

Komisjon ei sea kahtluse alla kaupleja õigust teha teatud asjaolude olemasolul paketi sisu ühepoolset muudatusi. Elektroonilise side seaduse (ESS) § 99 lg 1 järgi võib sideettevõtja ühepoolset muuta sideteenuse lepingu tingimusi, kui muutmise vajadus tuleneb õigusaktide muutmisest või kui pärast sideteenuse lepingu sõlmimist muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb sideettevõtjal lepingu täitmise kulude oluline suurenemine.

Lisaks elektroonilise side seaduses sätestatule võib sideettevõtja muuta sideteenuse lepingut vastavalt lepingus sätestatud tingimustele. Komisjoni hinnangul oli kaupleja õigustatud ühepoolset kliendile edastatavate andmete (teenuse sisu) mahtu muutma, kui see oli vajalik kolmandate isikute õiguste kaitseks, seadusega kehtestatud eeskirjade kaitseks või muul olulisel põhjusel (üldtingimuste p 5.1.12).

Kaupleja ei ole viidanud õigusaktile (seadusele või valitsusasutuse määrusele), millest kõnealune muudatus oli tingitud või milliste lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolude muutumine tõi kaasa kaupleja poolel lepingu täitmise kulude olulise suurendamise.

On õige, et kaupleja oli kohustatud lõpetama pädevate riigiorganite ettekirjutustes nimetatud telekanalite edastamise. Sellest ei saa teha järeldust, et lepingu muutmise aluseks oli peale lepingu sõlmimist kehtima hakanud õigusakt.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) §-le 138, mille järgi tuleb tsiviilõiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel toimida heas usus. Õiguste teostamine ei ole lubatud seadusvastasel viisil, samuti selliselt, et õiguste teostamise eesmärgiks on kahju tekitamine teisele isikule. Komisjoni arvates on ühiskonna julgeolekule võimalikult ohtu tekitava sisuga telekanalite edastamine tsiviilkäibes tunnustatud põhimõtetega vastuolus. Iseenesest on aktsepteeritav ettevõtja ootus tulule ja kasumile, kuid selle saavutamine ei ole lubatav sotsiaalse ebakindluse ja ühiskonna stabiilsuse ning julgeoleku arvel.

Komisjon ei jaga kaupleja arusaama selles, et kauplejal puudub vastutus paketti kuuluvate

kanalite sisu eest. Sideteenuse osutajal lasub sarnaselt kõikide teiste teenuste osutajatega kohustus hoiduda sellise teenuse pakkumisest, mille sisu võib kujutada ohtu konkreetsele lõppkasutajale aga ka ühiskonnale tervikuna.

Komisjon selgitab, et valitsusasutuse ettekirjutus telekanalite edastamise lõpetamises ei ole hinnatav vääramatu jõu asjaoluna (VÕS § 103). Vääramatu jõud on asjaolu, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks.

Kaupleja pidi oma majandustegevuses (edastatavate kanalite valikus) arvestama sellega, et edastatava kanali sisu võib olla sotsiaalsetel kaalutlustel sobimatu või siis kujutada ohtu ühiskonna stabiilsusele ja julgeolekule tervikuna. Edastatavate kanalite paketi moodustamine kuulub täies mahus kaupleja mõjusfääri. Kõnealusel juhul oli valitsusasutuse sekkumine kaupleja majandustegevusse tingitud kauplejast enesest sõltuvatest põhjustest. Sellises olukorras ei ole ettekirjutuses kauplejalt nõutud muudatus vääramatu jõu asjaolu ja kaupleja ei saa sellel alusel tugineda rikkumise vabandatavusele.

ESS § 99 järgi ei või sideettevõtja muuta tähtajalise kohustusega sideteenuse lepingu tasu ja sideteenuse põhiomadusi ühepoolselt tarbija kahjuks sidusustähtaja jooksul, välja arvatud juhul, kui muudatus on tingitud õigusakti muutmisest või valitsusasutuse otsusest (lg 2').

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu sellele, et sideteenuse lepingu tingimuste muutmise kavatsusest tuleb lõppkasutajat teavitada püsival andmekandjal vähemalt üks kuu ette lepingus kokkulepitud viisil. Teade pealkirjastatakse „Lepingu muutmine” ning teates märgitakse muudetavad tingimused, lõppkasutaja õigus muudatustega mittenõustumise korral leping lisakuludeta üles öelda ühe kuu jooksul pärast vastava teate saamist ning tingimuste muutmise põhjus ja õiguslik alus. Kui lepingu tingimusi muudetakse lõppkasutajate huvides, kui muudatus on üksnes halduslikku laadi ega mõjuta lõppkasutajat negatiivselt või kui lepingu tingimusi muudetakse tulenevalt õigusaktist, võib sideettevõtja lepingu ülesütlemisel nõuda lõppkasutajalt lisakulude hüvitamist. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid, mis tõendaks tarbijale nõuetekohase teate ja selgituste saatmist.

Pooled ei vaidle selles, et ettekirjutuse täitmise järgselt muutus leping tarbija kahjuks. Tarbijale edastatavate kanalite maht vähenes, kuid kaupleja ei vähendanud vastavas proportsioonis tarbijalt nõutavat tasu. Komisjon nõustub tarbijaga selles, et kaupleja pidi tagama lepingu tasakaalu ka peale muudatuste kehtima hakkamist ning kauplejal puudus õigus nõuda tarbijalt vähenenud teenuse eest samaväärset tasu. Tarbija viivitus arve tasumisel oli seotud arve õigsuse põhjendatuse vaidlustamisega. Komisjoni arvates ei ole sellises olukorras tarbijalt sissenõudmise kulu nõudmine põhjendatud.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja muutis tarbijaga sõlmitud lepingut põhjustades sellega tarbijale kahju. Tegemist on lepingu rikkumisega, mille eest kaupleja vastutab.

Järgnevalt hindab komisjon lepingu ülesütlemise ja sellega kaasnevate tagajärgedega seonduvat. 18.aprillil 2022 teatas tarbija kauplejale, et soovib lepingu üles öelda. Komisjon selgitab pooltele, et lepingu õiguspärane ülesütlemine on ühepoolselt kujundusõigus, mis ei vaja kehtima hakkamiseks teise poole nõusolekut. Leping lõpeb ülesütlemisega ajast, kui sellekohane tahteavaldus on teisele lepingupoolele teatavaks tehtud, kui ülesütlemise

tahteavalduses ei sisaldu teistsugust tähtaega.

Elektroonilise side seaduses on täpsustatud ülesütleamise kehtima hakkamise aega. ESS § 100 lg 1 järgi on tarbijal õigus sideteenuse leping igal ajal ilma eelneva etteteatamiseta üles öelda, teavitades sideettevõtjat lepingu ülesütleamisest. Lepingü ülesütlemine loetakse sideettevõtja suhtes jõustunuks teate saamisele järgnevast tööpäevast alates, kui teates ei sisaldu hilisem tähtpäev. Tarbija ei ole lepingu lõppemise tähtpäeva määranud; kaupleja on kinnitanud tarbija lepingu ülesütleamise teate kättesaamist 18.aprillil 2022.

Komisjon ei jaga kaupleja vastuses väljendatud seisukohta selles, et ülesütleamisega lõppes üksnes liitumisleping ja osamaksetega vara müügileping jäi kehtima. Nagu eespool selgitatud on müügileping sõlmitud liitumislepingu lisana ning lepingud on koostoimes hinnatavad sama sideteenuse osutamise lepinguna. Müügileping on liitumislepinguga majanduslikult seotud; liitumislepingus ettenähtud teleteenuseta muutus müügilepingu ese (ESS § 2 p 47-2 järgi seotud vahend) tarbijale kasutuks. Liitumislepingu lisa (osamaksetega vara müügileping) järgi lõpeb liitumislepinguga seotud leping samaaegselt liitumislepinguga.

Komisjon möönab võimalust, et tarbijal võib olla huvi kauplejalt vaid terminalseadme ostmise vastu, kuid komisjonile esitatud tõendite põhjal sellist olukorda kõnealusel juhul ei esinenud. Tarbija ei ole kauplejale väljendanud terminalseadme ostuhuvi ilma teleteenuse saamise soovita.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kõnealune sideteenuse osutamise leping (lepingu dokumendid 11775334 ja 11775335) lõppes tarbija poolt lepingu erakorralise ülesütleamisega 19.aprillil 2022.

Pooled vaidlevad selles, kas kauplejal lasub kohustus võtta tarbijalt tagasi sideteenuse lepingu täitmise võimaldamiseks üleantud terminalseade (müügiese). Tarbija on teatanud kauplejale soovist digiboks tagastada; tarbija 14.juuli 2022 pretensioonist on võimalik aru saada, et kaupleja on keeldunud seadme vastuvõtmisest. Seadme vastuvõtmisest keeldumist on kaupleja kinnitanud 26.juulil 2022. Kaupleja põhjendas seadme vastuvõtmisest keeldumist sellega, et tarbijaga sõlmitud müügileping jäi kehtima, mis eelkirjeldatud põhjendustel ei ole õige.

ESS § 100 lg 3 järgi on tarbijal õigus sideteenuse leping igal ajal tasuta üles öelda, kui sideteenuse tegelik jõudlus erineb märkimisväärselt lepingus sätestatust. Kui lõppkasutajal on õigusaktist tulenev õigus lõpetada sideteenuse leping enne lepingus kokkulepitud tähtaega, võib sideettevõtja lõppkasutajalt nõuda hüvitist ainult lõppkasutajale jäänud terminalseadme eest. Kui lõppkasutaja otsustab jätta endale terminalseadme, mis oli lepinguga seotud selle sõlmimisel, ei tohi hüvitise suurus ületada terminalseadme jääkväärtust või kuni lepingu lõppemiseni maksta jäänud terminalseadme osamaksete summat, olenevalt sellest, kumb on väiksem.

ESS §-ga 100 on piiratud kaupleja õigus hüvitisele. Kauplejal on õigus nõuda tarbijalt hüvitist üksnes terminalseadme jääkväärtuse ulatuses juhul, kui tarbija soovib terminalseadme jätta endale. Sideteenuse lepingu tingimus, millega piiratakse lõppkasutaja õigusi, võrreldes elektroonilise side seaduses sätestatuga, on tühine (ESS § 92).

Eelnevast tuleneb üheselt, et terminalseadme saatuse otsustab pärast sideteenuse lepingu lõppemist tarbija (lõppkasutaja). Kõnealusel juhul on tarbija otsustanud, et soovib terminalseadme kauplejale tagastada ning on teinud ka vastava tahteavalduse. Kaupleja

keeldumine seadme vastuvõtmisest ei põhine seadusel; kaupleja on langenud seadme vastuvõtmise kohustuse täitmisel viivitusse.

Komisjon selgitab pooltele, et juhul kui tarbija soovib vabaneda kauplejale hüvitise maksmisest, lasub lasub tarbijal kohustus kauplejale terminalseade üle anda; kaupleja vastutab seadme vastuvõtmisest keeldumisega põhjustatud ja/või põhjustatavate kulutuste eest.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja pidi teenuse vähenemisega vastavas proportsioonis vähendama teenustasu; teenustasu nõue lõppes lepingu lõppemisega. Osaliselt vaidlustatud arve tasumisel tekkinud vähene viivitus ei õigusta tasulise meeldetuletussõnumi saatmist. Kauplejal oli õigus nõuda tarbijalt terminalseadme osamaksete tasumist kuni lepingu lõppemiseni; muid hüvitisi kauplejal peale terminalseadme tagastamist tarbijalt õigus nõuda ei ole.

Otsusele on esitatud eriarvamus.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristel Ütsi
/allkirjastatud digitaalselt/

Kati Karussaar
/allkirjastatud digitaalselt/