

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-07225-011
Otsuse kuupäev	30. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Kristel Ütsi, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10069659
Tarbija nõue	Lepingu täitmine ja alusetult nõutud maksete tagastamine.
Asja läbivaatamise aeg	18. okt 2022

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Aktsiaalsel sil Elisa Eesti korrigeerida 28.juunil 2021 sõlmitud sideteenuse osutamise lepingu (lepingu dokumendid 11094490 ja 11094498) alusel alates veebruarist 2022 tarbijale esitatud teenustasu nõuet tarbijale lepingu sõlmimisel pakutud soodustusele vastavas proportsioonis.
3. Aktsiaalsel sil Elisa Eesti tagastada tarbijalt saadud seadme ostuhinna osamaksed.

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

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

Asjaolud:

Tarbija ja Elisa Eesti AS sõlmisid 28.juunil 2021 liitumislepingu nr 11094490 ja osamaksetega vara müügilepingu nr 11094498. Liitumislepinguga võttis kaupleja enesele kohustuse osutada tarbijale sideteenust teenuspaketi „Suhtleja” tingimustel (igakuine teenustasu 23,00 eurot). Müügilepingu täitmiseks andis kaupleja tarbijale üle tahvelarvuti Samsung Galaxy Tab (2020) A7 32GB LTE, mille eest tarbija kohustus tasuma igakuiste osamaksetega (9,958 x 24) kokku 239,00 eurot.

Kaupleja esitas tarbijale igakuiselt (arvestusperiood jaanuar 2022 incl) seadme osamaksete arveid ja tasaarvestas maksekohustuse tarbijale pakutud 100%-lise soodustusega.

27.veebruaril 2022 vahetas tarbija kaupleja e-keskkonnas mobiilse interneti teenuspaketi väiksema kuutasuga teenuspaketi „Algaja” vastu (igakuine teenustasu 5,00 eurot).

1.märtsil 2022 (teenusperiood veebruar 2022) esitas kaupleja tarbijale arve, milles jättis lepingus kokkulepitud soodustuse arvesse võtmata ning nõudis tarbijalt osamakse 9,958 euro tasumist.

Tarbija leiab, et osamaksetele antud soodustus pidi jääma püsima, kuna ta kasutas teenuspaketti, millega sai kasutada nii internetiühendust kui ka teha kõnesid. Tarbija hinnangul oli tegemist kõne- nuti- ja MiNT mobiili teenuspaketiga, mille miinimumarve jäi peale muudatuse tegemist kokkulepitud ulatuses kehtima.

Tarbija soovib kokkulepitud soodustuse taastamist ja kauplejale makstud osamaksete tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbijale rakendus seadme osamaksete 100%-line soodustus tingimusel, et tarbija kasutab teenuspaketti „Suhtleja”.

Kaupleja pakutud soodustus kaotab lepingu järgi kehtivuse kahel alternatiivsel alusel, so 1) kui klient vahetab kasutatava teenuspaketi väiksema miinimumarvega teenuspaketi vastu või 2) kui klient vahetab kasutatava teenuspaketi väiksema kuutasuga teenuspaketi vastu.

Kuna tarbija vahetas teenuspaketi väiksema kuutasuga mobiilse interneti teenuspaketi „Algaja” vastu, rakendus teine soodustuse lõppemise alus ja seadme osamakse soodustus lõppes.

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.

Pooled vaidlevad lepingu täitmise üle, so selles, kas ja millistel eeldustel on tarbijal õigus seadme ostuhinna tasumisel kaupleja poolt lepingu sõlmimisel pakutud 100%-lisele soodustusele.

Komisjonile on esitatud poolte allkirjastatud liitumisleping nr 11094490 ja osamaksetega vara müügileping nr 11094498. Lepingud on sõlmitud samaaegselt; 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. Kaupleja on lepingu sõlmimisele eelnevalt viidanud, et tingimused on kliendile kättesaadavad Elisa esinduses või kodulehel www.elisa.ee. Klient kinnitas lepingu 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.

Pooled ei vaidle selles, et lepingu sõlmimisel pakkus kaupleja tarbijale teenuspaketti „Suhtleja” ja ostetud seadme osamaksete tasumisel igakuiselt soodustust summas 9,958 eurot.

Komisjon peab vajalikuks selgitada kauplejale, et tarbija põhiõiguseks on muu hulgas õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku

tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta (TKS § 3 p 2). Teenust pakkudes peab kaupleja teavitama tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, peab kaupleja teavitama tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada (TKS § 8).

Komisjonile esitatud lepingu dokumentide sisu põhjal ei ole võimalik kahtlusteta kindlaks teha, millistel tingimustel on sideteenuse osutamise leping sõlmitud. Pakutud (rakendatud) ostuhinna tasumise soodustuse määr ei ole lepingu lisas (seadme müük) ära näidatud. Konkretiseerimata viide kaupleja õigusele anda kliendile soodustusi, ei asenda seadusest tulenevat lõpphinna avaldamise kohustust.

Kaupleja selgitustest on võimalik aru saada, et seadme ostuhinna tasumise kohustus sõltub sellest, millise hinnaga teenuspaketi on tarbija valinud. Lepingu sisu ja selle esitamise viis seda asjaolu tavalise tähelepanelikkuse juures välja lugeda ei võimalda.

Komisjoni hinnangul võib kaupleja pakutud seadme ostuhinna 100%-line soodustus sellisel kujul olla eksitavaks kauplemisvõtteks. Seda eelkõige olukorras, kus seadme ostuhind sisaldub tegelikult täies ulatuses sama lepingu teenuse hinnas (TKS § 16 lg 1 p 4).

Komisjon ei sea kahtluse alla kaupleja õigust kujundada hinda lepingus komplekselt (tasakaalustades maksekohustust erinevate teenuste vahel), kuid tarbijale tuleb enne tehinguotsuse tegemist hinna kujunemise viis, lõpphind ja seda mõjutavad asjaolud selgelt ning üheselt mõistetavalt avaldada. Kõnealusel juhul ei ole tarbijale selgel ja arusaadaval viisil antud teavet, millal ja millises ulatuses arvestatakse seadme maksumus teenuspaketi hinna sisse ja millisel juhul tuleb tarbijal seadme maksumuse eest siiski tasuda (TKS § 16 lg 6).

Lepingu alajaotuses „Kliendi maksekohustused” sisaldub tingimus: „Teenuspaketi (pakettide) miinimumarve/kuutasu kokku summas 5,00 eurot”. Pakutud soodustust maksekohustuse alajaotuses kajastatud ei ole. Lepingu alajaotuses „Tingimused” sisaldub tingimus: „Klient kohustub tähtajalise kohustuse ajal mitte muutma kasutatavat teenuspaketti (pakette) väiksema miinimumarve või kuutasuga teenuspaketi (pakettide) vastu. Juhul, kui klient muudab tähtajalise kohustuse ajal kasutatava teenuspaketi (pakettid) väiksema miinimumarvega või kuutasuga teenuspaketi (pakettide) vastu, siis osamaksete soodustus kaotab kehtivuse”.

Eelnevast saab järeldada, et kaupleja tüüptingimustel koostatud lepingus on soodustuse lõppemise (kehtivuse kaotamise) aluseks teenuspaketi vahetus tähtajalise kohustuse kestel. Paraku ei nähtu lepingust soodustuse määra ja maksekohustuse miinimumi käsitavad tingimused on sõnastatud vastuoluliselt.

Komisjon juhib kaupleja tähelepanu võlaõigusseaduse §-le 39, mille järgi tõlgendatakse tüüptingimust nii, nagu teise lepingupoolega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel mõistma pidi. Kahtluse korral tõlgendatakse tüüptingimust tingimuse kasutaja kahjuks.

Kaupleja tõlgendab tingimust viisil, et soodustuse lõppemiseks piisab kas kuutasu või paketi miinimumarve vähendamisest alla maksekohustuses näidatud summa. Tarbija tõlgendab tingimust viisil, et soodustuse kestmiseks piisab vähemalt ühe eelduse säilimisest. Tarbija on vahetanud teenuspaketi sellise paketi vastu, mille miinimumarve ei ole väiksem lepingus näidatud miinimumarvest/kuutasust (5,00 eurot kuus).

Komisjon nõustub tarbijaga selles, et selgitus soodustuse kehtivuse kaotamise alustes on tõlgendatav viisil, et soodustus peab püsima kui teenuspaketi miinimumarve/kuutasu kogumaksumus säilib vähemalt kliendi maksekohustuses näidatud ulatuses (5,00 eurot). Tarbija on tähtajalise kohustuse kestuse perioodil vahetanud paketti ja valinud teenuspaketi „Algaja”, mille maksekohustus on kaupleja esitatud arve nr 2033874549 järgi 5,00 eurot. Seega on kliendi maksekohustuse miinimummäär täidetud ning kaupleja ei ole õigustatud tõlgendama tüüptingimust tarbija kahjuks.

Pooled ei vaidle selles, et kaupleja on alates veebruarist nõudnud tarbijalt ostuhinna osamaksete tasumist. Tarbija on nõude vaidlustanud ja nõuab alusetult tasutud osamaksete tagastamist. Sellises olukorras ei saa käsitada tarbija poolt arve tasumist kaupleja poolt tehtud ühepoolse muudatuse aktsepteerimisena.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja on lepingut rikkunud ja peab tarbijalt alusetult nõutud osamaksed tagastama. Kaupleja võttis lepingu sõlmimisel kohustuse rakendada tarbijalepingus seadme ostuhinnale 100%-list soodustust. Komisjonile esitatud selgituste ja tõendite järgi ei ole soodustuse kehtivuse eeldused ära langenud ning soodustuse kokkuleppe kehtib. Tarbija nõue on põhjendatud ja tuleb rahuldada.

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

Aase Sammelselg
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristel Ütsi
/allkirjastatud digitaalselt/

Kati Karussaar
/allkirjastatud digitaalselt/