

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-06852-015
Otsuse kuupäev	25. nov 2022
Komisjoni koosseis	Esimees Aase Sammelselg, liikmed Kädi Streff, Lea Vainomäe
Tarbija	
Kaupleja	AS TV Play Baltics, 10308880
Tarbija nõue	Lepingu ülesütlemise tõttu esitatud arve tühistamine.
Asja läbivaatamise aeg	18. okt 2022

Resolutsioon

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Aktsiaseltsil TV Play Baltics tühistada tarbijale esitatud leppetrahvi nõue ja lepinguülesütlemise põhjendusel esitatud muud hüvitiste nõuded.

Selgitada, et kauplejal on õigus nõuda tarbijalt seaduses ettenähtud alustel arvestatud hüvitist vaid juhul, kui tarbija otsustab talle sideteenuse lepingu täitmiseks üleantud seadmed endale jätta.

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 AS TV Play Baltics sõlmisid 14.septembril 2021 vaatajakaardi üüri- ja abonementlepingu, millega kaupleja võttis enesele kohustuse osutada tarbijale erinevaid sideteenuseid, sh Kodu+ pakett ja internet, connect Tele2 4GDiamond, täiskasvanute meelelahutuspakett, Go3TV ja filmid. 25.septembril 2021 paigaldas kaupleja tarbimiskohta Connect Tele2 ruuteri – 868083042138674, digiboksi Samsung 530 HD – 03879306300 ja muud vajalikud tarvikud ning aktiveeris lepingu.

4.märtsi 2022 e-kirjaga teatas kaupleja tarbijale, et 25. ja 26.veebruarist 2022 alates tehti edastatavate kanalite valikus muudatused. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti ettekirjutuse täitmiseks eemaldati 25.veebruaril 2022 paketist telekanal NTV Mir ja 26.veebruaril 2022 peatati telekanalite PBK, REN TV, CTC ja Ohota & Rybalka edastamine. Samas teatas kaupleja, et on lisanud kanalite põhipaketti telekanalid Nastojaštšeje Vremja, Euronews, Ukraina 24, TV3 Life, FILMUADrama ja Star Family.

22.märtsi 2022 e-kirjaga teatas tarbija, et soovib lepingu üles öelda seoses 4.märtsil 2022 saadud e-kirjaga „Kanalite muudatused”. Tarbija soovis lepingu lõpetada koheselt.

24.märtsi 2022 e-kirjaga saatis kaupleja tarbija pretensioonile vastuse, milles selgitas tarbijale, et lepingu ennetähtaegse lõpetamise korral tuleb tarbijal tasuda lepingu lõpetamise käsitlemise

tasu, leppetrahv ja hüvitada soodustingimustel väljastatud tehnika jääkväärtus. Kaupleja esitas 3.juunil 2022 tarbijale arve nr BP4919010 245,38 euro tasumiseks.

Tarbija väidab, et ei esitanud kauplejale pretensiooni, vaid lepingu ülesütlemise tahteavalduse. Kauplejaga oli sõlmitud tähtajata leping, milles kehtis tähtajaline hinnasoodustus. Seega ei ole tegemist tähtajalise lepingu ülesütlemisega ning kaupleja viidatud tüüptingimused rakendamisele ei kuulu.

Tarbija nõuab arve nr BP4919010 tühistamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja väidab, et tarbijaga sõlmiti tähtajaline leping (24 kuud), mis aktiveeriti 25.septembril 2021. Tarbijale pakuti lepingu sõlmimisel Kodu+ paketi ja interneti tasu soodustust 6 kuu kestel kogusummas 114,00 eurot ja seadmete soodustust.

Tarbija ütles lepingu ennetähtaegselt üles, millega kaasneb leppetrahvi tasumise kohustus.

Tarbija tugines lepingu ülesütlemisel paketi olnud kanalite muudatusele, mis põhines TTJA ettekirjutusel, Rahapesu Andmebüroo meetmetel ja kaupleja riskihinnangul. Sellise sisuga ettekirjutuse tegemine on hinnatav vääramatu jõu asjaoluna, mille tagajärgede eest kaupleja ei vastuta. Kaupleja asendas eemaldatud 5 kanalit samaväärse mahuga 6 kanaliga; seega toimus paketi sisus muudatus tarbija kasuks. Kanalite muudatus ei ole lepingu tingimuste muudatuseks tüüptingimuste p 10.1 järgi ega anna õigust lepingu leppetrahvita ülesütlemiseks.

Tarbija 22.märtsi 2022 avaldus on hinnatav kliendipoolse ülesütlemisena enne lepingu sidusperioodi lõppu ning tarbijal tuleb tasuda leppetrahv, soodustus, soodustingimustel väljastatud tehnika jääkväärtus ja administreerimise tasu lepingu ennetähtaegse lõpetamise käsitlemise eest. Tarbijale esitati 3.juunil 2022 lõpparve (241,02) ja arve perioodil 1.03-22.03.22 kasutatud teenuste eest (13,36).

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 vaatajakaardi üüri- ja abonementlepingul (ESS § 91).

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

Esmalt hindab komisjon, millistel tingimustel on kõnealune leping sõlmitud. Komisjonile on esitatud vaatajakaardi üüri ja abonementleping (kliendi nr 285072), mille esimesel lehel on märgitud tellitud teenused ja sooduspakkumiste andmed (eritingimused) ja teisel lehel AS TV Play Baltics vaatajakaardi üüri- ja abonementlepingu tüüptingimused.

Võlaõigusseaduse § 37 järgi on tüüptingimused lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu

sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Seega võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel viisil, so 1) tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada või 2) tüüptingimused on lepingu osaks, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada. Mõlemal juhul peab olema lepingu partnerile tagatud võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Seejuures ei oma tähendust, kas teine lepingupool tüüptingimuste sisuga tutvus või mitte.

Tarbija on seadnud tüüptingimuste lepingu osaks muutumise kahtluse alla ja palunud kauplejal esitada tõendid selles, millal ja millisel viisil on ta tüüptingimuste kasutamist aktsepteerinud. Komisjon nõustub tarbijaga selles, et vaidluse korral peab tüüptingimuste muutumist lepingu osaks tõendama tüüptingimuste kasutaja.

Komisjonile esitatud lepingu esimese lehe allosas asub kaupleja märge selles, et klient kinnitab lepingu allkirjastamisega, et on tutvunud AS TV Play Baltics lepingu tüüptingimuste ja pakkumuse tingimustega, mis on lepingu lahutamatud osad. Lepingus sätestamata hinnad vastavad Home3 hinnakirjale, mis on kättesaadav kodulehel www.home3.ee, klienditeeninduses ning edasimüüjate kaudu.

Kaupleja ei ole selgitanud lepingu sõlmimise protsessi ega esitanud tõendeid, mille põhjal saaks tuvastada, milline teave ning millised dokumendid tarbijale enne lepingu sõlmimist või lepingu sõlmimise ajal kättesaadavaks tehti. Kui leping allkirjastati arvutivõrgu abil, on tüüptingimuste kasutamisest teatamist ja nende nähtavaks tegemist võimalik tõendada erinevate tõenditega.

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja tõendanud, et tüüptingimuste kasutamisele on enne lepingu sõlmimist piisavalt selgelt ja arusaadavalt viidatud. Lepingu eritingimuste plangil asetseb sellekohane viide peale kokkulepitud tingimuste allkirjastamiseks ettenähtud asukohta. Tarbija allkiri dokumendil kinnitab sellele eelneva sisuga tutvumist ja aktsepteerimist, kuid ei kinnita allkirjale järgneva tekstiga tutvumist ega aktsepteerimist.

Komisjoni arvates ei saa tüüptingimuste lepingu osaks muutumist järeldada ka sellest, et tarbija on lepingu ülesütlemisel ja hilisemas kirjavahetuses kaupleja tüüptingimustele viidanud. Seda põhjusel, et tüüptingimuste kasutamise eelduste täitmine peab olema tõendatud lepingu sõlmimise aja seisuga, mitte vaidluse tekkimise aja seisuga.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja tüüptingimused ei ole muutunud lepingu osaks ja vaidluse lahendamisel tuleb lähtuda eritingimustest ja seaduses sätestatust.

Järgnevalt hindab komisjon lepingu täitmisega seonduvat. Tarbija väidab, et kaupleja muutis lepingu tingimusi ja teatas tehtud muudatustest alles pärast nende rakendamist. Kaupleja ei eita 25. ja 26. veebruaril 2022 kanalite valikus muudatuste tegemist ja sellest teatamist alles 4. märtsi 2022 e-kirjaga. Kaupleja väidab, et kanalite paketi muudatuste tegemine ei ole hinnatav lepingu muutmisenä. Kanalite edastamise lõpetamine (peatamine) oli seotud vääramatu jõu mõjuga, millest tulenevalt kaupleja toimunu eest ei vastuta.

Komisjon ei jaga kaupleja arusaama selles, et lepingu sõlmimisel kokkulepitud teenustes (paketi) sisalduvate kanalite muutmise ei ole lepingu muutmise. Paketi valikus on pooled

kokku leppinud vaatajakaardi üüri- ja abonementlepingu eritingimustes. Paketti kuuluvate kanalite valik on teenuse saaja/kasutaja poolel äratuntavalt seotud lepingu eesmärgiga. Lepingu eesmärgiga seotud tingimuses muudatuse tegemine muudab vaieldamatult lepingu sisu.

Komisjon ei sea kahtluse alla kaupleja väiteid selles, et lepingu kestuse ajal võib esineda olukordi, kus mõne paketti kuuluva kanali edastamine võib muutuda võimatuks kauplejast sõltumatutel põhjustel, kuid sellised olukorrad tuleb lahendada viisil ja korras, mis on ette nähtud sideteenuse lepingu muutmisele.

Elektroonilise side seaduse § 99 järgi võib sideettevõtja ühepoolselt 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 seaduses sätestatule võib sideettevõtja muuta sideteenuse lepingut vastavalt sideteenuse lepingus sätestatud tingimustele.

Kaupleja ei ole viidanud õigusaktile (seadusele või valitsusasutuse määrusele), millest 25. ja 26.veebruari 2022 muudatused olid tingitud. On õige, et kaupleja oli kohustatud lõpetama pädeva riigiorgani ettekirjutuses nimetatud telekanalite edastamise. Sellest ei saa teha järeldust, et lepingu muutmise põhjuseks oli peale lepingu sõlmimist kehtima hakanud õigusakt. Ettekirjutus ei ole olemuselt õigustloov akt vaid õiguse rakendamise akt; ettekirjutuse andmise põhjuseks oli kaupleja majandustegevuses kaupleja mõjusfääri kuulunud asjaoludes tsiviilkäibes lubamatute valikute tegemine.

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 tulu ja kasumi teenimine ei ole lubatav sotsiaalse ebakindluse ja ühiskonna stabiilsuse või julgeoleku arvel.

Eelnevast lähtuvalt ei jaga komisjon kaupleja arusaama selles, et kaupleja ei vastuta lepingu (paketi sisu) muutmise 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. Valitsusasutuse ettekirjutus telekanalite edastamise lõpetamiseks 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 mõne 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 (ettekirjutuse tegemine) kaupleja majandustegevusse tingitud kauplejast enesest sõltunud põhjustest.

Kaupleja viited rahapesu ja terrorismi tõkestamise seaduses ettenähtud meetmete kohaldamise vajadusele on vaieldamatult õiged, kuid nende meetmete täitmise kohustus lasus kauplejal juba lepingu sõlmimise ajal. Sideettevõtja ei või muuta tähtajalise kohustusega sideteenuse

põhiomadusi ühepoolsetelt tarbija kahjuks sidusustähtaja jooksul, välja arvatud juhul, kui muudatus on tingitud õigusakti muutmisest või valitsusasutuse otsusest.

Kõnealusel juhul tulenes lepingu (paketi) muudatus kaupleja varasemast valikust, so paketti komplekteerimisest osaliselt telekanalitega, mille sisu edastamine ei olnud kooskõlas tsiviilkäibes tunnustatud põhimõtetega. Kuivõrd lepingu eritingimustes ei sisaldu kokkuleppeid lepingus (paketi sisus) muudatuste tegemises, oli lepingu ühepoolse muutmise korral tegemist lepingu rikkumisega, mille eest kaupleja vastutab.

Komisjon märgib selguse huvides, et eeltoodud põhjendustest ei saa järeldada, et kaupleja pidanuks jätta ettekirjutuse täitmata ja paketi olnud kanalite edastamist jätkama. Komisjon rõhutab, et kaupleja mõjusfääris oli paketti kuluvate kanalite valiku tegemine juba lepingu sõlmimisel. Vajadus muudatuste tegemiseks oli ettenähtav ning kaupleja pidanuks tagama eritingimustes muudatuste tegemise alustes ja korras kokku leppimise juba lepingu sõlmimisel.

Edasise praktika huvides selgitab komisjon, 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.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kaupleja muutis tarbijaga sõlmitud lepingut ega teatanud tarbijale sellest seaduses nõutud ajal ja korras. Lepingu muutmise tingis asjaolu, millega kaupleja pidanuks arvestama juba lepingu sõlmimisel ja mille ärahoidmine oli kaupleja mõjusfääris. Tegemist on lepingu rikkumisega, mille eest kaupleja vastutab.

Järgnevalt hindab komisjon lepingu ülesütlemise ja sellega kaasnevate tagajärgedega seonduvat. Komisjoni hinnangul ei esine asjaolusid, mis annaksid kauplejale õiguse nõuda tarbijalt lisakulude hüvitamist.

22.märtsil 2022 teatas tarbija kauplejale, et soovib lepingu kanalite valikus muudatuste tegemise tõttu üles öelda. Lepingu õiguspärane ülesütlemine on ühepoolne 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 ülesütlemise kehtima hakkamise aega.

ESS § 100 lg 1 järgi on tarbijal õigus sideteenuse leping igal ajal ilma eelneva etteteatamiseta üles öelda, teavitades sideettevõtjat lepingu ülesütlemisest. Lepingu ülesütlemine loetakse sideettevõtja suhtes jõustunuks teate saamisele järgnevast tööpäevast alates, kui teates ei sisaldu hilisem tähtpäev. Tarbija on teatanud, et soovib lepingu kohest lõppemist; kaupleja on tarbijale esitanud teenustasu nõude arvestusega kuni 22.märts 2022, millest komisjon järeldab, et kaupleja on tarbija lepingu ülesütlemise teate kätte saanud selle saatmise päeval. Seega muutus

lepingu ülesõtlemine kehtivaks ja leping lõppes 23.märtsil 2022. Eeltoodu kehtib nii lepingu korralise (tähtajata leping) kui ka erakorralise (määratud tähtajaga leping) ülesõtlemise puhul.

Pooled vaidlevad selles, kas kauplejal on õigus nõuda tarbijale lepingu kestuse ajal antud hinnasoodustuse tagastamist ja leppetrahvi tasumist. Kaupleja esitas 3.juunil 2022 tarbijale arve BP4919010 soodushinnaga saadud tehnika tasu tagastamiseks summas 189,75 eurot ja leppetrahvi tasumiseks summas 51,27 eurot.

Kui lõppkasutajal on seadusest 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 § 100).

Seega on kaupleja õigus nõuda tarbijalt lepingu ülesõtlemise korral hüvitist seadusega piiratud. Kauplejal on õigus nõuda määratud tähtajaga lepingus tarbijal hüvitist üksnes terminalseadme jääkväärtuse ulatuses vaid juhul, kui tarbija soovib terminalseadme jätta endale. Elektroonilise side seaduse mõtte järgi ei oma tähendust, kas tähtaeg on määratud lepingu kestusele tervikuna või üksnes hinna kokkuleppele (sidusperioodile).

Terminalseadme saatuse otsustab pärast sideteenuse lepingu lõppemist tarbija (lõppkasutaja). Sideteenuse lepingu tingimus, millega piiratakse lõppkasutaja õigusi, võrreldes elektroonilise side seaduses sätestatuga, on tühine (ESS § 92).

Seadustest tuleneb üheselt, et tarbijal on õigus leping igal ajal üles öelda ning kauplejal puudub õigus sanktsioneerida tarbijat lepingu ülesõtlemise eest; samuti puudub kauplejal õigus nõuda ülesõtlemisele eelnenud perioodil tarbijale kohaldatud soodustuse hüvitamist. Tähtaja kestel lepingu ülesõtlemise korral on kauplejal õigus nõuda hüvitist vaid tarbijale jääva terminalseadme jääkväärtuse või seni tasumata osamaksete ulatuses sõltuvalt sellest, kumb summa on väiksem.

Komisjon selgitab pooltele, et juhul kui tarbija soovib jätta kauplejal saadud terminalseadme ja muud seadmed endale, on kauplejal õigus esitada tarbijale seaduses ettenähtud alustel arvestatud hüvitise nõue. Jääkväärtus määratakse lähtudes konkreetsete seadmete omadustest ja harilikust väärtusest (TsÜS § 65). Kui tarbija terminalseadet endale jätta ei soovi, tuleb seade tagastada ning kauplejal puudub õigus seadme vastuvõtmisest keelduda.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et leping lõppes tarbija poolt lepingu ülesõtlemisega 23.märtsil 2022. Kauplejal on õigus nõuda tarbijalt kokkulepitud teenustasu kuni lepingu lõppemiseni. Kaupleja õigus nõuda seadmete väärtuse hüvitamist sõltub sellest, kas tarbija otsustab seadmed tagastada või endale jätta. Muid hüvitisi kauplejal tarbijalt õigus nõuda ei ole.

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/

Kädi Streff
/allkirjastatud digitaalselt/

Lea Vainomäe
/allkirjastatud digitaalselt/