

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/22-15154-017
Otsuse kuupäev	23. veebr 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anna Pauliina Aavik, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Kahju hüvitamine
Asja läbivaatamise aeg	13. veebr 2023

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 maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: kaupleja osutab tarbijale sideteenust ja esitab igakuuliselt osutatud teenuste kohta arve. Tarbija asjaolude kohaselt on kaupleja lisanud 2019 -2022 arvetele tasud tellimata teenuste eest. Tarbija on nende teenuste eest maksnud, kuid leiab, et kauplejal puudus tasu nõudmiseks alus, tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks tarbijale liigselt makstud summade tõttu tekkinud kahju. Tarbija esitas kauplejale pretensiooni, millise kaupleja jättis 05.09.2022 vastuses rahuldamata.

Tarbija soovib kauplejalt liigsete maksetega tekitatud kahju hüvitamist 476,37 euro ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus see jätta rahuldamata. Kaupleja selgitustel on tarbijale osutatud vaid tellitud teenust, kaupleja tasusummad vastavad tellimustele.

Komisjoni põhjendus:

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

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 8 lg 1 kohaselt on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. Pooled ei vaidle selle üle, et nad on sõlminud mitme mobiiltelefoni numbri kasutamiseks lepingu, millise kohaselt peab kaupleja osutama tarbijale kokkulepitud tingimustel teenuseid ja tarbija peab maksma selle eest tasu. Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija lepingulisele suhtele laienevad kaupleja teenuse osutamise tüüptingimused.

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

Tarbija lisas avaldusele kaupleja 31.10.2019.a. koondarve nr 0191001167504, millise kohaselt hõlmab tarbija leping kuue mobiiltelefoni numbri kasutust, tarbija maksab kõigi nende numbrite kasutamise eest. Ühe SIM kaardi numbri osas on arve spetsifikatsioonil näidatud Eesti Meedia digisisu Zlick.it vahendusel, arve kohaselt oli tasu 1,32 eurot. Tarbija selgitas, et kaupleja on ka järgnevates arvetes sama SIM kaardi numbri osas näidanud tasusid Eesti Meedia digisisuna Postimehe, Õhtulehe ja Ekspressmeedia tellimuste eest. Tarbija ei ole neid teenuseid kunagi tellinud. Kaupleja osutab kellelegi kolmandale isikule maksevahendusteenust, sellise teenuse osutamine eeldab litsentsi, kauplejal ei ole vastavat litsentsi.

Kaupleja selgitustel on ta sõlminud tarbijaga sideteenuse kasutamise lepingu vastavalt elektroonilise side seadusele (ESS), tarbija vastab § 2 p 15 toodud kliendi mõistele. Kaupleja kui sidevõrguga ühendust pakkuv sideettevõtja on ESS § 93 lg 2 kohaselt kohustatud sõlmima tarbijaga liitumislepingu, seadus lubab lepingu sõlmida kirjalikus või suulises vormis. Tarbija liitumislepingule laienevad kaupleja Üldtingimused, milliste punkti 7.1.2 kohaselt on tarbijal õigus tarbida teenust ise või võimaldada seda teha kasutajatel või muudel kolmandatel isikutel. Tarbija on võimaldanud tema liitumislepingu raames osutatavat teenust kasutada ka teistel isikutel, ta on nende kasutusse üle andnud SIM kaardid. Üldtingimuste punkti 4.5 alusel jääb tarbija kaupleja ees kõigi nende kasutajate poolt tarbitud teenuste sh tasuliste lisateenuste eest vastutavaks. Tarbijal oli võimalik ise kasutajatega tarbitava teenuse tingimustes kokku leppida, see on tarbija ja kasutaja sisesuhe, millesse kaupleja ei saa sekkuda. Tarbija lepingu raames väljastatud ühelt SIM kaardilt oli perioodil oktoober 2019 kuni august 2022 kaardi kasutaja poolt tehtud Postimehe ja Õhtulehe tellimus (teostatud vastavad tehingud) ning erinevaid Ekspress Meedia artiklistu tellimusi kokku summas 479,85 eurot. Kaupleja on tarbijale mitmes e-kirjas selgitanud teenuse kasutamise piiramise või teenuse sulgemise võimalusi.

Kaupleja on sõlminud koostöölepingu teenusepakkujaga Zlick, kelle makselahenduse kaudu on võimalik tasuda meediaväljaannete tasulise sisu ja kuutellimuste eest. Sellisel viisil maksete vahendust on võimalik pakkuda makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse (MERAS) § 4 alusel. Tegemist on elektroonilise side teenuse kasutaja maksetehingutega, mida elektroonilise side ettevõtja täidab lisaks elektroonilise side teenuste osutamisele kui tehing tehakse kasutaja või teenuse tellija jaoks digitaalse infosisu ja häälepõhiste teenuste ostmiseks, olenemata digitaalse infosisu ostmiseks või tarbimiseks kasutatavast seadmest, ja tehingu summa lisatakse elektroonilise side teenustega seonduvale arvele. Kauplejal on Üldtingimuste punkti 10.4 alusel kokkuleppel kolmandate isikutega õigus arveldada tarbijaga ka nende teenuste eest, mida vastav kolmas isik on tarbijale osutanud. Digisisu tellimisega seotud teenused on tarbitud, kaupleja ei saa tagasiarvestamist teha.

Tarbija esitas kaupleja vastu tekitatud kahju hüvitamise nõude, milline on põhjendatud juhul, kui on täidetud VÕS §-s 127 toodud eeldused. Eelduste kohaselt peab kaupleja olema rikkunud lepingulist kohustust, hüvitamisele kuulub kahju, mida kaupleja nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema (§ 127 lg 3), lepingu kohustuse rikkumine on kahju tekkimisega põhjuslikus seoses (§ 127 lg 4), hüvitatavast kahjust tuleb maha arvata võimalik kasu või säästetud kulud (§ 127 lg 5). Tarbija ei ole kahju hüvitamise eeldusi tõendanud.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolt lepingutingimuste rikkumist. Tarbija etteheide kauplejale, et kaupleja ei või makseteenusega tegeleda, kuna kauplejal puudub litsents, ei ole kooskõlas seadusega. MERAS § 4 kohaselt ei käsitata makseteenusena elektroonilise side teenuse kasutaja neid maksetehingud, mida elektroonilise side ettevõtja täidab lisaks elektroonilise side teenuste osutamisele (§ 4 lg 1 p 11) juhul, kui ükski maksetehing ei ole suurem kui 50 eurot ja maksetehingute kogusumma ei ületa kasutaja kohta 300 eurot kuus või 300 eurot kalendrikuus elektroonilise side ettevõtja juures asuva konto eelrahastamise korral (§ 4 lg 4). Antud juhul olid tarbijale vahendatud digisisu tasu väiksem kui 50 eurot maksetehingult ja väiksem kui 300 eurot kalendrikuus. Kaupleja ei pidanud tarbijale makseteenuse osutamisel omama litsentsi.

Kaupleja on teenuse osutamisel ning Zlick makselahenduse kaudu tasulise lisateenuse koondarvetele lisamisega tegutsenud vastavalt oma Üldtingimustele. Komisjon ei tuvastanud, et kaupleja poolt osundatud Üldtingimuste punktid oleksid VÕS § 42 kohaselt tühised. Kaupleja Üldtingimused on tarbija ja kaupleja vahelise lepingu osa, Üldtingimuste punkti 4.5 alusel vastutab tarbija kaupleja ees kõigi temale lepingu alusel väljastatud SIM kaartide kasutajate poolt tarbitud teenuste eest.

Asjaolude kohaselt on tarbija poolt vaidlustatud digisisu tarbitud alates 2019.a oktoobrist. Kui tarbija väitel oli tegemist tellimata teenusega, siis eelduslikult oleks tarbija pidanud vaidlustama juba esimese digisisu tasu sisaldava arve. Kuid tarbija ei ole selgitanud, millal ta tegelikult märkas, et ühe mobiiltelefoni numbri kaudu on tarbitud tasulist lisateenust. Samuti ei ole teada, mida tarbija on tasulise lisateenuse kasutamise piiramiseks ette võtnud sisesuhtes (kokkuleppel kasutajaga) või digisisu pakkujatega.

Tarbija kahju hüvitamise nõue ei ole tõendatud, 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/

Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/

Kati Karussaar

/allkirjastatud digitaalselt/