

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/20-17628-021
Otsuse kuupäev	26. veebr 2021
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Mari-Liis Aas, Kristel Ütsi
Tarbija	
Kaupleja	Angela Avdejeva, 11968182
Tarbija nõue	Tuvastusnõue
Asja läbivaatamise aeg	8. veebr 2021

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja Angela Avdejeva ja tarbija vahel 21.10.2020 sõlmitud sisuteenuse leping on tühine, tarbijal ei tekkinud tühisest lepingust rahalist kohustust summas 2547,045 eurot. Kaupleja Elisa Eesti AS peab krediteerima arvet nr 2028979019 summas 2547,045 eurot, kaupleja Angela Avdejeva peab kauplejale

Elisa Eesti AS-ile tagastama tarbijaga 21.10.2020 sõlmitud sisuteenuse lepingu alusel saadu.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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: kaupleja II sõlmis kauplejaga I teenuse osutamise lepingu lubades selle alusel kasutada oma sidevõrku tasulise sisuteenuse pakkumiseks. Kaupleja I osutas eritariifsel kõneteenusnumbril ennustusliini teenust hinnaga 24,30 eurot/minut. Tarbija helistas 21.10.2020.a öösel kauplejale I, telefonikõne kauplejaga I kestis 1:44:49, kaupleja II esitas hiljem arve nr 2028979019, milline sisaldas ka sisuteenuse tasu 2547,045 eurot. Tarbija esindaja pöördus 22.10.2020.a kaupleja I poole ja selgitas, et tarbijal tervislik seisund ei võimalda tarbijal sisuteenusest ja sellega seotud tasust aru saada, ta palus sisuteenuse eest esitatud arve tühistada või vähendada. Kaupleja keeldus ja teatas 22.10.2020.a, et haige inimese hooldaja peab vastutama haige eest materiaalselt ja et tarbijaga peetud vestlus kandis terapeutilist ja tervendavat karakterit. Tarbija leiab, et kaupleja on käitunud hea usu põhimõtte vastaselt ja põhjustanud sellega ebamõistliku rahalise kohustuse.

Tarbija palub tuvastada, et kaupleja I poolt 21.10.2020 tarbijale osutatud teenuse leping tühine ning et seetõttu ei tekkinud tarbijal kaupleja II arve nr 2028979019 osas kohustust tasuda 2547,045 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija palus 08.02.2021.a istungil kaasata menetlusse Elisa Eesti AS kauplejana II. Komisjon kaasas kaupleja II menetlusse, kaupleja Angela Avdejeva osaleb menetluses kauplejana I.

Kaupleja I ei edastanud tarbijakaitse sekretariaadile tarbija avalduse osas seisukohta. Sellisel juhul tuleb Tarbijakaitseeaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt võtta aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave.

Kaupleja II saatis 16.02.2021 komisjonile selgitused kauplejaga I sõlmitud teenuse lepingu osas, samuti teavitas, et kauplejal I lasub kohustus korraldada vahetult enne sisuteenuse osutamist helistajale 10 sekundi jooksul sisuteenuse hinna automatiseeritud teavitamise. Kaupleja II on vaidlusaluse tasu kauplejale I tasunud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Tarbija ja kaupleja I sõlmisid 21.02.2020.a sisuteenuse osutamise lepingu, milline on komisjoni seisukohal tühine järgmistel alustel:

1. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 87 kohaselt on seadusest tuleneva keeluga vastuolus olev tehing tühine, kui keelu mõtteks on keelu rikkumise korral tuua kaasa tehingu tühisus. Kaupleja II teatas, et lepingu kohaselt soovis kaupleja I võtta kasutusele eritariifse telefoninumbri sisuteenuse pakkumiseks, milliseks oli ennustusliin. Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat palus kauplejal I edastada komisjonile 21.10.2020.a kõne salvestis ja selgitada toimunud nõustamise sisu. Kuna kaupleja I ei saatnud palutud andmeid ega vastanud komisjonile üldse, võtab komisjon aluseks teiste osaliste poolt teatavaks tehtud asjaolud ja asjas olevad muud tõendid. Nende alusel komisjon tuvastas, et kaupleja I pakkus tegelikkuses tarbijale tervishoiuteenust. Kaupleja I teatas 22.10.2020.a e-kirjas tarbija esindajale, et tarbijaga peetud vestlus „kandis terapeutilist ja tervendavat karakterit. Helistage meile jälle Teie kontrolli all. See on kiire tervenemise võti.“ Pakutav kiiret tervenemist lubav terapeutiline teenus on tervishoiuteenus, tervishoiuteenuse osutamise lepingut reguleerib Võlaõigusseaduse § 758 jj. Tervishoiuteenuste korraldamise seaduse § 3 lg 1 kohaselt võib tervishoiuteenust osutada tervishoiutöötaja, kes on arst, hambaarst, õde ja ämmaemand, kui nad on registreeritud Terviseametis. Komisjon kontrollis, et Angela Avdejeva ei ole tervishoiutöötajate registrisse kantud. Seadus ei luba kauplejal I sõlmida tarbijaga tervishoiuteenuse osutamise lepingut ega sisuteenusena tervishoiuteenust pakkuda, seega on 21.10.2020 sõlmitud leping tühine.

2. TsÜS § 13 lg 1 kohaselt on tühine tehing, mille isik tegi vaimutegevuse ajutise häire või muu asjaolu tõttu seisundis, mis välistas tema võime õigesti hinnata seda, kuidas tehing mõjutab tema huve (otsusevõimetust), välja arvatud, kui isik kiidab tehingu pärast vaimutegevuse ajutise häire või muu asjaolu lõppemist heaks. Tarbija esindaja selgitas tarbija tervislikku seisundit, kõne toimumise ajal oli tarbija kasutanud tugevatoimelisi ravimeid. Komisjonil puudub alus kahelda, et tarbija ei olnud 21.10.2020.a kauplejalt I sisuteenuse tellimisel otsusevõimeline. Tarbija ei saanud 21.10.2020 aru, millistel tingimustel ja millist teenust talle pakuti, ta ei ole hiljem 21.10.2020.a sisuteenuse lepingut heaks kiitnud, seega on 21.10.2020 sõlmitud leping tühine.

3. TsÜS § 86 lg 1 kohaselt on heade kommetega vastuolus olev tehing tühine, lg 2 kohaselt on tehing heade kommetega vastuolus muu hulgas, kui pool teab või peab teadma tehingu tegemise ajal, et teine pool teeb tehingu tulenevalt oma erakorralisest vajadusest, sõltuvussuhtest, kogenematuses või muust sellisest asjaolust, ja kui tehing on tehtud teise

poole jaoks äärmiselt ebasoodsatel tingimustel. Antud juhul on kaupleja I kinnitanud, et sai sisuteenuse osutamisel aru, et tarbijal on tervislikud probleemid ja kuigi kaupleja I ei ole tervishoiutöötaja, jätkas ta oma sõnul terapeutilist vestlust lubades vestluse kordumisel ka kiiret tervenemist. Selle asemel, et kõne kohe lõpetada, tegi kaupleja I teadlikult endast sõltuva, et pikendada telefonikõne kestust, kuna see oli talle majanduslikult kasulik: teiste samalaadsete ennustusliinide eritariifsetel kõneteenusnumbritel on hind ca 1,50 – 2 eurot ühe minuti eest, kuid kaupleja I oli kehtestanud ülikõrge hinna 24,30 eurot ühe minuti eest. Kahtlust ei ole, et kaupleja I sai vestluse käigus aru, et tarbijal ei ole nii kõrge teenustasu maksmiseks vahendeid. Seda teadmist kinnitas ta oma 22.10.2020.a e-kirjas teatades, et tasu peavad ära maksma haige inimese hooldajad, kes kannavad tema eest materiaalselt vastutust. Kaupleja I tegutses kõrgendatud omakasu saamise eesmärgil, tekitas tahtlikult tarbijale kahju ja oli juba teenuse osutamise ajal veendunud, et tarbija sugulased maksavad selle tasu varem või hiljem ära. Selline käitumine on vastuolus heade kommetega, seega on 21.10.2020 sõlmitud leping tühine.

Komisjon märgib, et kaupleja I rikkus ka Tarbijakaitseaduse § 3 punktis 2 toodud tarbija põhiõigust. Tarbijal oli õigus saada pakutava teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet teenusega seotud riskide kohta. Kaupleja I reklaamitud teenuseks oli ennustamine, kaupleja I ei öelnud seadust rikkudes tarbijale, et tegeleb ainult ennustamisega ja et ei ole tervishoiutöötaja ega või tarbijale terapeutilist abi osutada ja kiiret tervenemist lubada.

TsÜS § 84 lg 1 kohaselt ei ole tühisel tehingul algusest peale õiguslikke tagajärgi. Tühise tehingu alusel saadu tagastatakse vastavalt alusetu rikastumise sätetele, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti.

Antud sisuteenuse lepingu alusel toimus seotud isikute vahel arveldamine järgmiselt: kaupleja I osutas 21.10.2020 tarbijale sisuteenust, mille kestus oli 1 tund, 44 minuti ja 49 sekundit ja mille tariifiks oli kaupleja I määranud 24,30 eurot minuti eest; kaupleja II pidas osutatud sisuteenuse osas ajalist arvestust ning esitas 01.11.2020 tarbijale tasumiseks arve nr 2028979019, millel oli lisaks muudele sideteenustele kajastatud ka kaupleja I tasu summas 2547,045 eurot. Kaupleja II on kauplejale I tasu ära maksnud.

Komisjon tuvastas, et kaupleja I poolt tarbijaga 21.10.2020 sõlmitud sisuteenuse osutamise leping on tühine, tarbijal ei tekkinud selle lepingu alusel kohustust kauplejale I tasuda 2547,045 eurot. Tühisuse tuvastamise tõttu ei pea tarbija maksma kauplejale II arve nr 2028979019 alusel 2547,045 eurot, kaupleja II peab tarbija arvet selle summa võrra krediteerima. Kaupleja I on kauplejalt II tasu kätte saanud, TsÜS § 84 lg 1 alusel on kaupleja I kohustatud saadud tasu kauplejale II tagastama.

Tarbijavaidluste komisjoni otsus tuleb TKS § 60 lg 1 kohaselt täita 30 päeva jooksul arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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/

Mari-Liis Aas
/allkirjastatud digitaalselt/

Kristel Ütsi
/allkirjastatud digitaalselt/