

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-01210-017
Otsuse kuupäev	23. mai 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Kai Amos, liikmed Anna Pauliina Aavik, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10069659
Tarbija nõue	Lepingu täitmine
Asja läbivaatamise aeg	13. apr 2023

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue osaliselt. Kaupleja peab tarbijale tasuma 49,86 eurot. 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: tarbija sõlmis 06.10.2022 kauplejaga kaks teenuse osutamise lepingut: liitumislepingu nr 13861426 televisiooniteenuse pakatile Populaarne Elamus, lepingu lisana vara üürileping digiboksi kasutamiseks ning liitumislepingu nr 13861429 üle õhu internetiteenuse kasutamiseks teenuspaketiiga Praktiline koduinternet, lepingu lisana vara üürileping ruuteri kasutamiseks. Kaupleja lubas üle õhu andmeside allalaadimise kiiruseks kuni 50 Mbit/sek, tegelikkuses testis tarbija kiirust ja sai tulemuseks vaevalt 10 Mbit/sek. Kaupleja kontrollis tarbija juures allalaadimise kiirust ja sai tulemuseks kuni 20 Mbit/sek. Tarbija pöördus kaupleja poole paludes tasaarveldust saamata jäänud teenuse eest, kaupleja koostas tarbijale kreditaarve teenustasule summas 22,03 eurot. Tarbija ei olnud sellega nõus.

Tarbija nõuab kauplejalt senini teenuse eest tasutud summa 136 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja pakkus tarbijale üle õhu ehk mobiilsidevõrgu kaudu kasutatava internetiteenust, mitte kaablivõrgu kaudu kasutatavat püsiühendust. Tarbija elukohas on levitingimused 3G ja 4G võrgus väga head, tarbijat teenindavatel tugijaamadel pole esinenud rikked ning need on tehniliselt töökorras. Teenuspaketi üle õhu Praktiline koduinternet tingimuste kohaselt on andmeside allalaadimise kiirus kuni 50 Mbit/sek, üleslaadimise kiirus on kuni 20 Mbit/sek ja andmesidemaht on piiramatult. Kaupleja oli lubanud allalaadimise kiirust kuni 50 Mbit/sek, mitte täpselt 50 Mbit/sek. Andmeside allalaadimise kiiruste mõõtmised 12.12.2022.a ja 19.12.2022.a andsid tulemuseks vastavalt 15 ja 20 Mbit/sek, seega ei leia teenuse lepingutingimustele mittevastavust tõendamist. Tarbijal oli võimalik kasutada üle õhu Praktiline koduinternet tingimuste kohast internetiteenust.

Kaupleja hinnangul ei ole nõue põhjendatud, kuid hea kliendisuhte ja koostöö jätkumiseks tagastas tarbijale 32,03 eurot, sellest 22,03 eurot teenuse eest ja 10 eurot paketi vahetustasu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga ja kuulunud poolte selgitusi leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt 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. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustust täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui lepingupool ei täida oma kohustust, tekib teisel poolel nõudeõigus, sh õigus kasutada VÕS § 101 lg-s 1 nimetatud õiguskaitsevahendeid. Tarbija esitas kauplajale lepingu täitmise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 1).

Pooled ei vaidle selle üle, et on sõlminud sideteenuse osutamise lepingu, kauplaja pakub tarbijale üldkasutatavat elektroonilise side teenust. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kauplaja on täitnud lepingutingimusi nõuetekohaselt ja et kas tarbijal on tekkinud saamatajäänud teenuse eest tasu tagastamise nõue.

Pooled avaldasid 13.04.2023.a istungil vaidluse osas oma seisukohad ja selgitused. Tarbija asjaolude kohaselt on kauplaja rikkunud lepingutingimust ega ole tarbijale taganud lubatud allalaadimise kiirust kuni 50 Mbit/sek. Madal allalaadimiskiirus on tarbijal takistanud ka televiisori vaatamist, kuna pilt hangus. Kaupleja asjaolude kohaselt ei ole kauplaja tarbijale lubanud allalaadimise kiirust täpselt või vähemalt 50 Mbit/sek. Kontrollimisel oli teenus tarbijale tagatud. Tarbija ei ole varasemalt televiisori vaatamise häiretest kauplajale teatanud.

Komisjon on seisukohal, et tarbija tasu tagastamise nõue kuulub osaliselt rahuldamisele. Komisjoni hinnangul on formaalselt õige kauplaja väide, et ta ei ole lepingutingimusi rikkunud. See leiab kinnitust järgnevast: Elektroonilise side seadus (ESS) sätestab nõuded üldkasutatavatele elektroonilise side võrkudele ja teenustele. ESS § 951 reguleerib sideettevõtja poolt enne lepingu sõlmimist tarbijale antavat lepingueelselt teavet, sh lõike 2 punkti kohaselt tuleb teatavaks teha osutatava teenuse kvaliteedi miinimumtase, punkti 3 kohaselt kui teenuse kvaliteedi miinimumtaset ei pakuta, tuleb see märkida. Kaupleja on lähtuvalt elektroonilise side seadusest ja määrusest „Nõuded sideteenuse osutamisele ja sidevõrkude tehnilised nõuded“ teinud oma kodulehel kättesaadavaks tüüptingimustena Sideteenuse liigid, kvaliteet ja tehnilised parameetrid. Kaupleja teatas neis tingimustes vastavalt ESS § 951 lg 2 p-s 3 nõutule, et ei taga mobiilse interneti miinimumtaset.

Kuid antud juhul on kõrvalekalle lubatust ebamõistlikult suur. Kaupleja ise tuvastas, et tarbijale osutatakse teenust mitte suuremal kiirusega kui kuni 20 Mbit/sek, see moodustab lepingueelses teabes nimetatud kuni 50 Mbit/sek vaid 40%. Kaupleja ei ole tõendanud, et nii suur kõrvalekalle oleks tema majandustegevuse alal väljakujunenud tava. Asjaolude kohaselt oli kauplajale teada, et ta ei suuda lubatud kiirust kuni 50 Mbit/sek pakkuda. Sellisel juhul ei oleks saanud tarbijale selliste tingimustega teenust pakkuda. Komisjoni hinnangul on tarbija rahaline nõue osaliselt põhjendatud, kauplajal tuleb saadud teenustasust tagasi maksta 60%. Tarbija on teenust saanud kasutada 40% ulatuses, seetõttu ei ole tasu tagastamine selles ulatuses põhjendatud.

Tarbija rahalise nõude suurus ei ole piisavalt tõendatud. Komisjon tegi tarbijale ettepaneku esitada saadud teenuse arved, mida tarbija ei teinud. Samas on pooled komisjonile avaldanud tasude suurused, millised langevad kokku. Tarbija avalduse kohaselt on tarbija tasutud teenustasu ja tema nõude suuruseks 136 eurot, kauplaja vastuse kohaselt on teenustasu

suuruseks 136,47 euro. Sellest summast moodustab 60% 81,88 eurot. Kaupleja on tarbijale juba tagastanud 32,02 eurot. Kaupleja peab tarbijale veel tagastama 49,86 eurot. Ülejäänud ulatuses jääb tarbija nõue rahuldamata.

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/