

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-01697-019
Otsuse kuupäev	14. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Anna Pauliina Aavik, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Telia Eesti AS, 10234957
Tarbija nõue	Teenuse parandamine või hinna alandamine
Asja läbivaatamise aeg	7. juuni 2023

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija kasutab Telia Eesti AS-i (edaspidi: Kaupleja) teenust ning ei ole selle kvaliteediga rahul. Tarbija väidetel probleemid on esinenud juba 2018.a. alates. Teliatv.ee kvaliteet arvutist vaatamisel on kohati väga kõikumine, vaatamata igasugustele lähtestamistele, eriseadmetele, kohati on salvestused ja telekava vigased, algse 3 vaatajakoha asemele määrati jõuga 2 vaatajak kohta. Tarbija on korduvalt probleemidega pöördunud Kaupleja poole, kuid tulemust ei ole. Tarbija on pakkunud erinevaid ideid olemasolevate probleemide lahendamiseks, kuid pole lahendust saanud. On pakutud erinevaid soodustusi, kuid need on olnud lühiajalised.

Tarbija nõudeks on teenuse parandamine või hinna alandamine.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija on orienteeritud ja tegeleb aktiivselt teenuses puuduste otsimisega alates aastast 2018. Tarbija on teinud ettepanekuid teenuse arendamiseks, mis ei ole käsitletavad puudustena teenuses ning tegu on pigem mõnede tehniliste ebamugavustega, mis ei takista teenuse kasutamist (nt „Aja anomaalia“ jms).

Telia ei ole kohustatud tegema Tarbija poolt soovitatud muudatusi ega arendusi, mis ei ole käsitletavad teenuse puudustena. Telia on rakendanud Kliendile erinevaid soodustusi. Kliendi poolt avalduses välja toodud muudatus kolmelt vaatajakohalt kahele toimus seoses MINU.TV teenuse sulgemisega 2019.a. Telia on teatanud Tarbijale nõuetekohaselt TV-teenusega seonduvatest muudatustest juba 03.04.2019, märkides ühtlasi, et Tarbijal on õigus teenuses tehtavate muudatustega mittenoostumisel leping üles öelda. Tarbija seda ei teinud ning muudatused jõustusid juba 2019.a. Lisaks saadetud teavitusele on Telia teinud vastuse punktis 3.2.1 toodud soodustust ning erandkorras ka punktis 3.2.3 toodud soodustust 12 kuuks. MINU.TV teenuse sulgemisega seotud muudatused leidsid aset juba ligi 4 aastat tagasi ning pretensioon on aegunud. Tarbijale on tehtud soodustusi perioodil 19.08.2019-31.07.2022 kokku summas 200 eurot, millele lisanduvad 6-kuulised üüriseadmete kuutasu soodustused kokku summas 53,82 eurot. Seega on Tarbijale tehtud nimetatud perioodil soodustusi kogusummas 253,82 eurot.

Soodustusi on tehtud järgmiselt:

- 19.08.2019-19.09.2019 TV põhipaketile -6 eurot ja salvestamise lisateenusele -5 eurot, s.o

kokku 11 eurot seoses TV-teenuse üleminekuga uuele platvormile, millega kaasnes Tarbija poolt kasutatava MINU.TV teenuse lõpetamine;

-03.05.2020- 03.11.2020 2 digiboksi üür 6 kuud –100% (2x6x1.99) ning ruuteri üür 6 kuud –100% (6x4.99), s.o kokku 53,82 eurot seoses salvestamise teenuse ja hindade osas rahulolematusega;

-08.05.2020-08.05.2021 interneti kuutasu soodustus 12 kuuks –50% (igakuiseks –12,50 eurot), s.o kokku 150 eurot;

-01.02.2022-31.07.2022 salvestamine 6 kuuks –100%, s.o kokku 30 eurot seoses salvestamise teenusega seonduva rahulolematusega; TV Minipakett 3 kuud -50% perioodiks 01.03.2022 -31.05.2022 seoses kanalite sulgemisega Ukraina sõja tõttu kokku 9 eurot.

Võttes arvesse eelpool loetletud erinevaid soodustusi, mida on Tarbijale erinevate pöördumiste tulemusel rakendatud, on Telia seisukohal, et ta on teenuse hinna ja sellega seotud seadmete üüri tasude alandamise näol kompenseerinud Tarbijale teenuse kasutamisel esinenud teatavad ebamugavused.

TV 7 salvestiste osas ei ole tegemist pretensiooniga, vaid palvega kontrollida TV7 salvestisi. Telia kontrollis Tarbija nimetatud tehnilist probleemi salvestustega, kuid viga ei õnnestunud korrata. Kõik salvestused avanesid, olid edasi-tagasi keritavad ja jätkusid sealt, kus peatati. Tarbijale selgitati, et tema korduvatest pöördumistest lähtuvalt tundub olevat teenuse kasutamine häiritud Tarbija arvutist tingitud asjaoludel ning soovitati kasutada teenuse tarbimiseks digiboksi ja telerit.

Telia arendab Telia TV teenust pidevalt ning avastatud kõrvalekalded teenuses parandatakse jooksvalt. Samuti arendatakse teenust järjepidevalt ning tegeletakse klientidele parima sisu leidmisega.

Konkreetset põhjust, miks Tarbija kasutatavas arvutis võib esineda kõrvalekaldeid, kahjuks tuvastada ei ole suudetud. Näiteks on Telia üritanud korrata oma süsteemides Tarbija poolt kirjeldatud probleeme veebikeskkonnas kasutatava TV7 salvestistes, kuid neid ei ole suudetud korrata. Samasisulisi pöördumisi teistelt klientidelt ei ole esitatud.

Kaupleja on punktis 3.2 loetletud soodustustega rakendanud Tarbijale ajavahemikul 19.08.2019-31.07.2022 teenuses esinenud pisipuuduste eest kompensatsioone piisavalt ning Tarbijal puudub õigus nõuda nende eest korduvalt hüvitisi. Tehniliselt ei ole võimalik minevikus esinenud võimalikke kõrvalekaldeid teenuses enam parandada. Teenuse kasutamisel tekkinud ebamugavuste (TV7 saadete salvestistel heli puudumine) leevendamiseks on rakendatud alates 02.03.2023 salvestamise teenusele soodustust -100% 3 kuuks.

Teenuse kasutamiseks sõlmitud leping on tähtajatu. Seda on võimalik lõpetada igal ajal ning Tarbijal on võimalik kasutada alternatiivsete teenusepakkujate teenust.

Tarbija vastuväited Kaupleja vastusele:

Peamine nõue: võiks ükskord korda teha, et saaks järjest vaadata teliatv saateid arvutis ega peaks leppima suvalisel hetkel katkestustega või suvalisse teise kohta viskamisega (näiteks saade mängib ja järsku viskab sama saate teise kohta, kas siis algusesse või lõppu). Seda ka siis kui saade on pikem kui 3 tundi. Lisaks muidugi ka muud probleemid, sh kohati vigased salvestused ja vigane saatekava. Osaliselt on need probleemid ka digiboksis kuigi rohkem on probleeme veebiversiooniga.

Enamasti otse-eeirit ei ole võimalik vaadata, mistõttu vaatab salvestusi. Tarbija on leppinud paratamatusega, et Telia ei hooli oma klientidest. Tema poolt soodustuse vastuvõtmine oli paratamatus kuna päris teenusest loobuda ka ei soovinud. Tema soovis probleemidele reaalseid lahendusi. Telia on kiire välja tooma antud soodustusi. Tegelikult klient maksab tühja, kuivõrd ei saa soovitud tasemel teenust. Telia soodustused olid lühiajalised, kuid Tarbija maksab tühja kogu aeg. Seega tegelikult Telia teenib siit lisakasumit kuna ei pea tagama nõutud tasemel teenust. Lisaks ei ole ta isegi kursis palju tegelikult probleeme on, sest

enamuse inimesi ei vaevu neist teada andma. Seega ei ole küsimus mitte selles, et lepingu täitmine võimatu oleks, vaid selles, et Telia pakub teenuseid osaliselt. Siis võiks hind ka vastav olla. Kuid endiselt võetakse tasu täies ulatuses kuigi osaliselt ei suudeta teliatv teenust pakkuda.

Hinna alandamise osas Tarbija märgib, et kui ta jälle kaebab, siis alandatakse kolmeks kuuks hinda jne. Tema peamine eesmärk ei ole raha saada, vaid et teenuse kvaliteet paraneks.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Esitatud materjalide ja tõendite kohaselt on poolte vahel sõlmitud sideteenuse osutamise leping elektroonilise side seaduse (ESS) § 91 lg 1 mõttes. ESS § 91 lg 3 kohaselt sideteenuse lepingutele kohaldatakse käesolevas seaduses reguleerimata osas võlaõigusseaduse (VÕS) sätteid.

VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik. Tarbija väidetel Kaupleja ei täida lepingut nõuetekohaselt: teenuse osutamisel esinevad probleemid ning teenus on ebakvaliteetne.

Tulenevalt VÕS § 8 lg-st 2 ka sideteenuse osutamisel esinenud rikked ja puudused peab Kaupleja kõrvaldama mõistliku tähtaja jooksul.

Esitatud poolte kirjavahetusest ja Kaupleja vastusest tuleneb, et sideteenuse osutamisel on esinenud puudusi, mida on kõrvaldatud ning on ebamugavuste tekitamist Tarbijale kompenseeritud erinevate soodustuste pakkumisega. Seega ei ole Kaupleja kõrvale hoidnud Tarbija pretensioonide lahendamiseks.

Õige on, et Tarbijal on õigus nõuda lepingu täitmist ning kvaliteetse teenuse osutamist.

Tarbija on märkinud erinevaid puudusi, mis teenuse osutamisel esinesid. Kaupleja on vastuses ära toonud, mida on tehtud pretensioonide lahendamiseks.

Komisjon ei tuvastanud millised konkreetsed puudused esinevad asja menetluse ajal teenuse osutamisel, mida peaks Kaupleja kõrvaldama. Tarbija väidetel teliatv saateid arvutis vaadates esineb puudusi, kuid Kaupleja on esile toonud, et nemad kontrollimisel viga ei tuvastanud, salvestused toimisid. Kui Tarbija antud väitega ei nõustunud, siis tuli temal esitada antud asjaolu tõendamiseks usaldusväärne tõend. Selle kohta puuduvad usaldusväärsed tõendid, et probleem teliatv saadete vaatamiseks arvutis on tingitud nimelt Kauplejapoolsest teenusest, mitte aga muudest võimalikest asjaoludest nagu väidab Kaupleja. Tarbija on esile toonud erinevaid puudusi, kuid need on Kaupleja väidetel kõrvaldatud ning ebamugavused kompenseeritud. Sellele ei vaielnud ka Tarbija vastu.

See, et Kaupleja peab osutama lepingutingimustele vastava teenuse tuleneb juba seadusest.

Kaupleja põhjendas ja tõendas, et ta ei ole lepingut rikkunud. Eeltoodust tulenevalt ei ole võimalik sideteenuse parandamise nõuet rahuldada.

Tarbija teiseks alternatiivseks nõudeks on hinna alandamine. VÕS § 112 lg 1 kohaselt kui lepingupool võtab vastu kohustuse mittekohase täitmise, võib ta alandada tema poolt selle eest tasumisele kuuluvat hinda võrdeliselt kohustuse mittekohase täitmise väärtuse suhtele kohase täitmise väärtusesse.

Hinna alandamise nõude esitamisel on Tarbija kohustus tõendada oma nõuet, mida käesolevas asjas tehtud ei ole. Tarbija ei ole esile toonud, millises ulatuses ja mille eest tuleks hinda alandada.

Seega ei ole võimalik ka antud nõuet rahuldada.

Komisjon peab vajalikuks juhtida Kaupleja tähelepanu, et kui Tarbija pöördub põhjendatult probleemiga, siis tuleb see lahendada. Soodustuse pakkumine on küll heatahte märk, kuid mitte tekkinud probleemi lahendus.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik

/allkirjastatud digitaalselt/

Kati Karussaar

/allkirjastatud digitaalselt/