

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/23-11040
Otsuse kuupäev 30.11.2023
Komisjoni koosseis Aase Sammelselg

Tarbija
Kaupleja Levikom Eesti OÜ (12678473)

Tarbija nõue Inkassoettevõtja kaudu esitatud nõuete põhjendamatusse tuvastamine ja tasutud 30,00 euro hüvitamine

Resolutsioon:

Komisjon otsustas:

1. avaldus rahuldada.
2. Tuvastada, et Levikom Eesti OÜ-l ei olnud 2.augustil 2023 vahetult ega ka käsundi täitja kaudu õigust nõuda tarbijalt teenustasu (põhivõlg) rohkem kui 5.81 eurot ja viivist rohkem kui 0,62 eurot.
3. Levicom Eesti osaühingul hüvitada tarbijale sissenõudeteenuse eest tasutud 30,00 eurot viie päeva jooksul arvates otsuse saamisest. Kui tarbija ei ole p-s 1 märgitud summat tasunud, on kauplejal õigus vähendada väljamakstavat hüvitist p-s 1 märgitud summa (6.43) ulatuses.

Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu või seda ei järgi, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast teatama kirjalikult Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile otsuse täitmisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Pooled sõlmisid 4.septembril 2017 sideteenuste osutamise lepingu nr 4698, millega kaupleja võttis endale kohustuse võimaldada tarbijal kasutada erinevaid teenuseid (interneti püsiühendus + TV.Kodunet 20/5 + TV Seenior, Levi TV järelvaatamine) ja andis tarbija kasutusse digiboksi MAG 254 (sn:072017j020456) ning tarbija võttis endale kohustuse tasuda kauplejale teenustasu kokkulepitud hinna järgi.

Tarbija väidab, et mais 2022 lõppes telepildi edastamine täielikult ja interneti püsiühendus oli katkendlik. Talle ei ole teada, millal ja kuidas leping kauplejaga lõppes. 25.mail 2022 pakkus sama teenust teine kaupleja andes teada, et „Levikom on maas”.

Kaupleja esitas 31.mail 2022 tarbijale arve nr 202206894 mais osutatud teenuse eest 15.08 euro tasumiseks. Tarbija esitas 2.juunil 2022 kauplejale pretensiooni, kuna kokkulepitud teenust ta saanud ei ole; tarbija oli nõus tasuma 5,00 eurot.

2.augustil 2023 sai tarbija meeldetuletuse inkassoteenuse osutajalt, milles tehti ettepanek tasuda 60,16 eurot, sh põhivõlg 15.08 eurot, viivis 15.08 eurot ja sissenõudekulu 30,00 eurot. Vältimaks maksehäireregistrisse sattumist tasus tarbija 19.augusti 2023 maksekorraldusega inkassoteenuse osutajale ära sissenõudmiskulu (30,00).

Tarbija leiab, et esitatud nõue ei ole põhjendatud. Kaupleja ei ole saatnud enne inkassoteenuse kasutamist meeldetuletuse, millega saanuks ära hoida inkassoteenusega kaasneva kulu tekkimise. Viivise nõue ei ole põhjendatud, kuna põhinõue (arve) on esitatud alusetult. Tarbija palub tuvastada, et tal puudub kohustus tasuda arvet esitatud ulatuses, viivist ja inkassoteenuse tasu.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole seisukohta avaldanud.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse tarbijavaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Olukorras, kus kaupleja ei ole avalduse kohta seisukohta avaldanud, eeldab komisjon, et kaupleja nõustub tarbija poolt esile toodud asjaoludega.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Tarbija selgituste järgi põhineb poolte õigussuhe sideteenuse osutamise lepingul elektroonilise side seaduse (ESS) § 91 tähenduses. ESS 91 lg 3 järgi kohaldatakse eriseadusega reguleerimata küsimustes sellele lepingule võlaõigusseaduse sätteid.

Tarbija selgituste järgi lõpetas kaupleja teleteenuse osutamise (TV seenior) mais 2022; tarbija avaldus on kooskõlas kaupleja 2.juuni 2022 e-kirjaga, milles on teatatud, et alates 17.maist 2022 ei paku kaupleja enam TV-teenuseid ja 31.mail 2022 tarbijale esitatud arvega, milles on interneti ja teleteenuse tasu nõutud 0,52 kuu eest summas 4,29 (52% 8,25-st). Tarbija selgituste järgi langes mais 2022 oluliselt kaupleja pakutud interneti püsiühenduse kvaliteet. Kaupleja ei ole tarbija väiteid kummutanud.

Kaupleja on mai arvele lisanud eraldi teenusena kodunet VF 20 0,48 kuu eest hinnaga 7,96 (48% 16,58-st). Komisjoni hinnangul on tegemist teenuse sisu puudutava olulise muudatusega, mida kaupleja ei võinud rakendada ilma ühekuulise etteteatamiseta (ESS § 99 lg 3). Kaupleja ei ole 2.juunil 2022 saadetud e-kirja pealkirjastanud lepingu muutmise teatena ning selles ei ole selgitatud tarbijale õigust muudatustega mittenõustumise korral leping ühe kuu jooksul pärast vastava teate saamist ilma lisakuludeta üles öelda.

Tarbija 2.juuni 2022 e-kirjaga on tõendatud, et tarbija vaidlustas teenuse vähenemise ja kvaliteedi halvenemise põhjendusel 31.mai 2022 esitatud arve 202206894. Komisjon nõustub tarbijaga selles, et mais osutatud teenuse eest võis kaupleja nõuda tasu alustel, milles leping muutmata kujul kehtis, arvestades seejuures tasunõudest maha osa, milles teenust ei pakutud. Tarbija on hinnanud põhjendatud tasunõudeks 5,00 eurot; komisjoni hinnangul on kauplejal õigus tasule summas 5.81 (kokkulepitud teenus 4,29 + seadme rent 1,52). Kokkulepitud hinnaga interneti püsiühenduse tasu nõudmiseks tulnuks kauplejal tõendada, et teenust tegelikult kokkulepitud tasemel ka osutati.

Eelnevat kokku võttes leiab komisjon, et kauplejal oli 31.mai 2022 seisuga tarbija vastu teenustasu nõue summas 5,81 eurot.

Kaupleja käsundi alusel on inkassoettevõtte esitanud tarbijale 2.augustil 2023 viivise nõude summas 15,08 eurot. Komisjoni hinnangul on viivise nõue ebaselge ja ülemäärane. Meeldetuletuses ei ole näidatud viivise määra, viivituse kestust ega arvestust.

Lähtudes esitatud tõenditest langes tarbija 5,81 euro tasumisega viivitusse 15.juunist 2022. 2.augusti 2023 seisuga oli viivitus kestnud 413 päeva (incl 1.aug 2023). Meeldetuletusest on võimalik aru saada, et inkassoettevõtte on lähtunud viivise nõude arvestamisel põhinõudest 15.08 eurot, mis ei ole õige. Komisjon on eespool põhjendanud, et kauplejal puudus selles ulatuses tasunõue. Komisjoni arvates saab viivise arvestuses aluseks võtta põhinõude summas 5,81 eurot.

Kuivõrd kaupleja ei ole komisjonile lepingut esitanud, lähtub komisjon seadusjärgse viivitusintressi määra. VÕS § 113 järgi võib võlausaldaja rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda võlgnikult viivitusintressi (viivis), arvates kohustuse sissenõutavaks muutumisest kuni kohase täitmiseni. Viivise määraks loetakse VÕS §-s 94 sätestatud intressimäär, millele lisandub kaheksa protsenti aastas.

VÕS § 94 lg 1 ja VÕS § 113 lg 1 alusel arvestatud viivitusintressi määr oli kuni 1.jaanuarini 2023 8% võlgnetavalt kohustuselt aastas (0,02192% päevas), kuni 30.juulini 2023 (incl) 10,5% aastas (0,0288% päevas) ja on alates 1.juulist 2023 12% aastas (0,0329% päevas). Seega oli kauplejal 2.augusti 2023 seisuga õigus nõuda tarbijalt viivist kogusummas 0,62 eurot (200 päeva x 0,0013 eurot + 181 päeva x 0,0017 eurot + 32 päeva x 0,00191 eurot).

Inkassoteenuse osutaja on 2.augustil 2023 esitanud tarbijale nõude sissenõudekulu tasumiseks summas 30,00 eurot, mille tarbija on tasunud. Komisjon nõustub tarbija selles, et tarbija ei ole sissenõudmisteenusu tellimist põhjastanud. Sellest tulenevalt ei ole tarbija vastutav kulutuste eest, mis on sissenõudmisteenusu kasutamisel tekkinud.

Komisjoni hinnangul on eeltoodud asjaoludel (kaupleja vähendas teenust ilma ette teatamata ja tarbijale õigusi selgitamata; tarbijale esitatud arve oli vaid osaliselt põhjendatud; tarbija esitas arvele põhjendatud vastuväite; kaupleja jättis tarbija pretensiooni tähelepanuta) tarbija poolt tasumata arve üleandmine sissenõudmisteenusu osutajale vastuolus hea usu põhimõttega. Komisjon juhib kaupleja tähelepanu tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) §-le 138, mille järgi tuleb õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel toimida heas usus; lubatud ei ole õiguse teostamine selliselt, et eesmärgiks on kahju tekitamine teisele isikule.

Komisjon jagab tarbija seisukohta selles, sissenõudmiskulu on temalt nõutud ilma õigusliku aluseta. VÕS §-s 113² ettenähtud kulu on olemuselt kohustuse rikkumisega põhjustatud kahju,

mille eest vastutab kahju põhjustaja. Kaupleja saanuks kulu tekkimise ära hoida tarbija pretensiooni lahendamise ja mõlema poole huve arvestavate läbirääkimistega. Tarbija viivitus väikese arve tasumisel on küll kestnud rohkem kui aasta, kuid sellega ei saa õigustada sissenõudmisteenusu tellimist.

Komisjon juhib poolte tähelepanu ka VÕS §-le 113² järgi võib pärast lepingu lõppemist majandus- või kutsetegevuses tegutsev võlausaldaja nõuda tarbijalt tarbijaga sõlmitud lepingu alusel sissenõudmiskulude hüvitist esimese tarbijale saadetava tasulise meeldetuletuskirja eest kuni 15 eurot, kokku kuni 30,00 eurot (nõue kuni 500,00 eurot). Tarbijale saadetud esimeses, so 2.augusti 2023 meeldetuletuskirjas on sissenõude kulu seadusega lubatust kaks korda suurem. Kauplejal tuleb tarbija tehtud kulu hüvitada. Tarbijavaidluse esemeks ei ole küsimus sellest, kuidas kaupleja ja käsundisaaja omavahel kulutused jagavad.

Eelnevat kokku võttes oli kauplejal õigus vahetult või käsundisaaja kaudu nõuda tarbijalt 2.augusti 2023 seisuga 6,43 (5,81 + 0,62) eurot. Seda seda summat ületavad nõuded on põhjendamatud; tarbija avaldus nõude põhjendamatuse tuvastamises ja aluseta nõutud summa tagastamises tuleb rahuldada.

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/