

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-15332
Otsuse kuupäev 05.02.2024
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija
Kaupleja Delfi Meedia AS (10586863)

Tarbija nõue 3.99 €

Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija leiab, et Kaupleja on ebaausalt võtnud Tarbija kontolt maha summa 3.99 € ning leiab, et ta ei ole antud teenust kasutanud, siis Kaupleja peab selle tagastama.

Tarbija on teadlik, et komisjoni pöördumiseks on miinimum nõue 30 €.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija on vormistanud 05.09.2023 Delfi Meedia internetikeskkonnas venekeelse Delfi digipaketi (Delfi Paket na russkom) tellimuse. Tegemist ei ole ühekordse ostuga, vaid püsitellimusega, mis 1 kuu kaupa automaatselt pikeneb. Vormistatud tellimuse esimene kuu maksis 1 euro ja iga järgnev kuu 3,99 eurot. Tarbijal on võimalik püsitellimus lõpetada igal ajal iseteeninduses või kirjutades klienditeenindusse. Hinnainfot oleme kuvanud tarbijale ostuprotsessi käigus igas vaates.

Pärast ostu vormistamist saadetakse tarbija märgitud meiliaadressile kiri tellimuse vormistamise kohta, kuhu on lisatud ka tellimuse kinnitus (arve), milles on omakorda ära toodud ostukorvis märgitud hinnainfo (nähtav dokumendis "rvojamaa@gmail.com_Благодарим Вас за то что Вы предпочитаете читать наши издания"). Seega on tarbijat igal sammul informeeritud püsitellimuse arveldamise loogikast ja saadatud vastav info ka meilile. Delfi Meedia AS on oma ostuprotsessis teinud kõik selleks, et tarbija oleks teavitatud, millise ostuga on tegu ja milline on selle ostu hinnapoliitika.

Vahetult pärast ostu vormistamist ega järgnevatel nädalatel ei ole tarbija pöördunud Delfi Meedia AS poole täpsustamaks, et soovis tellida ainult 1 kuuks. Seega puudus Delfi Meedia AS teadmine

ja võimalus soovimatut arveldust vältida.

Tellimuse vormistamisel nõustub tarbija Delfi Meedias AS üldtingimustega. Üldtingimustega tutvumine on vajalik, sest need kirjeldavad väga täpselt ostetud teenuse sisu ja kõiki sellega seotud asjaolusid. Üldtingimustega tutvumine on iga tarbija enda vastutus, kuid tutvumise kinnitamiseks on vaja ostuprotsessis märkida linnukesega vastav märkeruut.

Imselt ei ole tarbija üldtingimustega tutvunud, sest vastasel juhul oleks tarbija teadnud, millal tellimus pikeneb ja kuidas hoiduda soovimatust arveldusest. Ka oleks tarbija teadnud, et punkti 3.15 kohaselt annab tarbija digitoote tellimuse vormistamisega nõusoleku digitaalse sisu edastamiseks ning kinnitab asjaolu, et kaotab seeläbi oma 14-päevase taganemisõiguse. Punktid 3.5.4. ja 4.15 kirjeldavad väga selgelt, et püsimaksega tellimuse korral ettemakstud raha ei tagastata ja tellimus kehtib tellimisperioodi lõpuni. Delfi Meedia AS pakub soodsat prooviperioodi ja võimalust tellimus igal ajal ise tühistada, et vältida juba arveldatud tellimuste käsitlemist, mis tekitab halduskulusid ja asjatut töövoogu.

Tarbijal toimus tasumine ja tellimuse pikenedamine vastavalt 05.09.23 sõlmitud lepingule 03.10.23. Tarbija võttis samal päeval ühendust klienditeenindusega, kes selgitas juhtunut ja tühistas tellimuse automaatse pikenedamise, et ei toimuks järgnevaid makseid. Sellel hetkel oli kliendil teenus tasutud kuni 04.11.23. Vastavalt üldtingimustele teenindaja ka selgitas, et ettemakstud raha me ei tagasta ning teenus on avatud kuni ettemaksu lõpuni. Hoolimata kõnedest ja selgitavatest kirjadest ei jäänud tarbija vastusega rahule.

Komisjoni põhjendus:

Pooled on sõlminud teenuse osutamise lepingu.

Tüüptingimuste punkti 3.15 kohaselt andis tarbija digitoote tellimuse vormistamisega nõusoleku digitaalse sisu edastamiseks ning kinnitas, et kaotab seeläbi 14-päevase taganemisõiguse. Punktid 3.5.4. ja 4.15 kirjeldavad, et püsimaksega tellimuse korral ettemakstud raha ei tagastata ja tellimus kehtib tellimisperioodi lõpuni.

Tarbija ei ole tüüptingimusi vaidlustanud, toimunud tasumine on kooskõlas lepingutingimustega.

Tarbija nõue on alusetu. Kaupleja ei ole lepingut rikkunud, tarbijal puudub alus kaupleja suhtes VÕS § 101 sätestatud õiguskaitsevahendite kasutamiseks.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/