

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI ESIMEHE MÄÄRUS

Asja number 19-1/23-14393
Otsuse kuupäev 07.02.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja AS TV Play Baltics (10308880)

Tarbija nõue 242,02 euro tasumise kohustuse puudumise tuvastamise nõue.

Resolutsioon:

1. lõpetada menetlus.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 12.10.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 17.10.2023.

Avalduse kohaselt tellis tarbija kauplejalt kodu, interneti ja TV teenuse paketi ja sõlmis selleks 06.09.2022 Home3 teenuslepingu abonemendiperioodiga 24 kuud. Teenuslepinguga sai tarbija Home3 „Kodu ja internet“ paketi kuutasuga. Lisaks sai klient tasuta 4G interneti ruuteri ja SAT-TV tehnika kahele vaatajakohale.

Tarbija sõnul teenus ei toiminud, pidevalt jooksis teleri pilt kinni.

Tarbija teavitas kauplejat 29. septembril 2023 lepingu ennetähtaegse lõpetamise soovist teenuse mittetöötamise tõttu. Tarbija sõnul oli ta väsinud taaskäivituse tegemisest pea iga õhtu. Tarbija ei ole nõus vigaste seadmete kinni maksmisega, leppetrahviga ja administreerimistasuga.

Kaupleja teavitas tarbijat, et tagastamisele ei kuulu seadmed ja antennikomplekt.

Tarbija saatis 04.10.2023 kauplejale teenuse mittetoimimise tõestuseks pildid ja videod.

04.10.2023 teavitas kaupleja tarbijat, et leping on lõpetatud 03.10.2023 tarbija esitatud avalduse alusel ennetähtaegselt. Kaupleja märkis kirjas, et ennetähtaegse lepingu lõpetamise puhul kuulub tasumisele leppetrahv, tehnika jääkväärtus ja administreerimistasu vastavalt lepingule.

05.10.2024 saatis tarbija kauplejale kirja, milles märkis, et soovis lepingu lõpetada ennetähtaegselt

süsteemi mitte toimimise pärast. 2022.a. detsembris sai muret kurdetud ja sai tehtud nagu soovitati - digiboksid kaabliga ühendatud, restarte tehtud, võrgus tarbijaid vähendatud kuid tulemus ei muutunud. Alles lepingu lõpetamisel pakuti seadmete vahetust. Ülejäänud seadmed töötavad ilusti internetis, ka toona sai test tehtud ja net toimis.

Tarbija arvates vaevalt, et maasoojuspump neti koormab. Digiboksid olid 2022 detsembrist alates võrgukaabliga ühendatud. Pult ei toimi, küll puudub saatekava või lihtsalt ei lase järelvaatamist sisse lülitada. Menüü jookseb kokku ja ometi see ei tohiks veel neti kurnata.

17.10.2023 edastas komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 01.11.2023 kirjaga. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates sellele, et ennetähtaegsel lõpetamisel kuulub vastavalt lepingule tasumisele leppetrahv, kui tagastatakse digiboksid ja interneti ruuter.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja märgib oma vastuses 01.11.2023, et 26.12.2022 on tarbija pöördunud Home3 klienditeeninduse poole esimest korda, avaldades pettumust teenuse toimimise kohta ja viidates järelevaatamise teenuse ebastabiilsusele ning kasutuse ebamugavusele.

Home3 klienditeenindus on andnud tarbijale nõu, kuidas muuta järelevaatamise teenus stabiilsemaks.

Ühtlasi anti tarbijale võimalus kontrollida ja vajadusel välja vahetada digiboks, välistamaks konkreetsest digiboksist tekkinud viga, vastavalt kaupleja vaatajakaardi üüri- ja abonemendilepingu tüüptingimustele:

4.6. Kliendile müüdavatele Seadmetele kehtib 2-aastane garantii. Kui Seadmel ilmneb puudus kehtiva garantiiaja jooksul, kohustub Klient pöörduma Home3 klienditeeninduse poole. Kui puudus on tingitud Seadmete valmistajast (tootmisviga) ning rikutud ei ole Seadmete hooldamise ja kasutamise korda, remonditakse või vahetatakse defektsed Seadmed garantiitööde korras Home3 koostööpartneri poolt garantiitingimustes sätestatud korras. Seadmete garantiitingimustega on Kliendil võimalik tutvuda Home3 klienditeeninduses. Kui Seadmete puudus ei ole tingitud Home3st või ei käi garantiijuhtumi alla, kohustub Klient kandma Seadmete puuduste kõrvaldamise kulud.

4.7. Klient kohustub Home3'le teatama Seadmete puudustest või mittevastavusest esimesel võimalusel.

28.12.2022 on tarbija taas kontakteerunud ja kurnud järelevaatamise kvaliteedi üle ning antud suhtluse käigus on palutud tarbijal teha interneti kiirustest, tulemustega allalaadimine 15,7 Mbit/s ja üleslaadimine 39,7 Mbit/s. Nimetatud tulemused vastavad järelevaatamise teenuse kvaliteetse

tarbimise nõuetele. Järelevaatamise sisu vaatamiseks peab interneti allalaadimise kiirus olema vähemalt 10Mbit/s. Ühtlasi on tarbijale taas soovitatud digiboks ühendada LAN kaabliga.

19.09.2023 on toimunud vestluses teenindajaga selgus, et digiboks on ühendatud vastavalt Home3 soovitusel LAN kaabliga, kuid tarbija peab tegema digiboksile siiski taaskäivitust pea igal õhtul. Klienditeenindaja on palunud vastavalt protseduurile teha digiboksile esmalt tehase seadete taastamine, arusaamaks, kas viga võib ikkagi olla digiboksis ja andnud tarbijale mõista, et tasub kindlasti proovida ka digiboksi vahetust. Antud suhtluse käigus on tarbija kinnitanud, et interneti osas tal etteheiteid ei ole.

Mobiilse interneti kiirus on jagatud ressurss seadmete vahel ja seega võib kiirus ootamatult langeda ning see põhjustab tõrkeid järelevaatamise tarbimisel.

Home3 klienditeenindus on proovinud tarbijat aidata nii telefoni kui e-kirja teel lähtudes infost, mida tarbija on jooksvalt andnud, et probleemi lahendada.

29.09.2023 on tarbija avaldanud soovi leping siiski ennetähtaegselt üles öelda. Lepingu kohaselt soovi korral leping lõpetada enne sidususperioodi lõppu kuulub Kliendi poolt tasumisele leppetrahv, soodustingimustel väljastatud tehnika jääkväärtus ja administreerimistasu ennetähtaegse lepingu lõpetamise käsitlemise eest.

Kahjuks jäi puudu tarbija poolsest tagasisidest, mis oleks klienditeenindajale täiendavalt teada andnud, kas digiboks tuleb välja vahetada, vaja on võimsamat Interneti ruuterit või hoopis lisaseadmeid ühenduse parendamiseks.

Kompromissi korras pakub kaupleja, et seadmete tagastamisel loobub ta soodushinnaga saadud tehnika ja administreerimistasu tagasinõudmisest. Seega jääb tasuda leppetrahv lepingu lõpetamisel enne sidususperioodi lõppu summas 51,11 eurot.

Komisjoni põhjendus:

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Komisjon leidis asja materjalidega tutvumise järel, et vaidluse menetlemine tuleb lõpetada tõendite puudulikkuse tõttu.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 06.09.2022 teenuse osutamise lepingu ja seadmete müügilepingu.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu ülesütlemise nõudena.

Tarbijakaitseaduse (TKS) § 9 lg 1 kohaselt peab kaup vastama kehtestatud nõuetele, olema

sihipärasel kasutamisel ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup peab vastama lepingutingimustele võlaõigusseaduses sätestatu kohaselt.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele.

Tarbija on oma avalduse märkinud, et ei ole nõus vigaste seadmete kinni maksmisega.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijale üleantud seadmed vastasid lepingutingimustele.

TKS § 46 lg 3 p 3 järgi peab tarbija avalduses välja tooma vaidluse sisu ja selgelt väljendatud nõude ning seda põhjendavad asjaolud. Tsiviilkohtupidamsie seadustiku § 230 lg 1 järgi peavad pooled tõendama neid asjaolusid, millele tema nõuded ja vastuväited tuginevad.

Asja materjalidest nähtub, et tarbija ei teostanud kaupleja poolt soovitatud digiboksi väljavahetamist.

Komisjonile ei esitatud tarbija poolt ekspertiisiakti või muid tõendeid, millest nähtuks selgelt üleantud seadmete lepingutingimustele mittevastavus. Tarbija esitatud piltidelt/videodelt järelevaatamisteenuse puuduste kohta ei olnud võimalik tuvastada, kas puuduse põhjuseks oli konkreetne üleantud seade, internetiühenduse madal kiirus või muu asjaolu.

Komisjoni leiab, et eeltoodud asjaolude tuvastamiseta ei ole asjas põhjendatud otsuse tegemine võimalik. Nimetatud asjaolude tuvastamine nõuab põhjalikku uurimist ja vajadusel tunnistajate ärakuulamist. Komisjonil selline pädevus puudub.

TKS § 47 lg 3 p 3 kohaselt võib komisjon menetluse lõpetada, kui vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta ning seda oleks otstarbekam lahendada maakohtus.

TKS § 55 lg 2 kohaselt võib komisjon vaidluse lahendamise menetlemise lõpetada, kui ilmnevad seaduse § 47 lõigetes 1 ja 3 sätestatud alused.

TKS § 55 lg 3 kohaselt otsustab vaidluse lahendamise menetluse lõpetamise komisjoni esimees. Menetluse lõpetamisest ja lõpetamise põhjustest teavitatakse vaidlevaid pooli viivitamata kirjalikult.

TKS § 47 lg 4 kohaselt peab menetluse lõpetamist kirjalikult põhjendama.

Lähtudes tarbijakaitseseaduse § 47 lg 3 p 3 ja lg 4; § 55 lg 2 ja 3 lõpetas komisjoni esimees menetluse.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Margus Kingisepp

/allkirjastatud digitaalselt/