

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-15451
Otsuse kuupäev 07.02.2024
Komisjoni koosseis Margus Kingisepp

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue arve vähendamine 31,25 euro ulatuses

Resolutsioon:

1. jätta tarbija nõue rahuldamata.

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud 01.11.2023 Tarbijavaidluste Komisjoni (komisjon) poole avaldusega.

Komisjon alustas asjas menetlust 17.11.2023.

Tarbija oli 09.02.2022 tellinud oma lapse telefonile STOP limiiditeenuse, limiidiga 10 eur/kuus.

Juulis 2023 viibis laps Eestist väljaspool ja tegi kõned välismaal summas 31,08 eurot.

Tarbija sai augustis 2023 arve ja maksin selle ära, alles hiljem märkas, et arve oli liiga suur.

Tarbija vaidlustas kaupleja esitatud arve välismaal tehtud kõnede osas, maksimaalne summa pidi olema 10 eurot vastavalt tellitud teenusele.

Kaupleja selgitas, et limiiditeenus ei piira mh Roamingus ehk rändluses tarbitavaid teenuseid.

Tarbija hinnangul ei saanud ta STOPP limiidi teenuse tellimisel infot, et see teenus ei kata välismaal tehtud kõnesid. Tarbijal oli arusaam, et teenus piirab kõiki tasulisi teenuseid.

Tarbija väitel puudus teenuse tellimise ajal iseteeninduses vastav teave (kasutaja vaade teenuse tellimise ajal iseteenindusest lisatud).

Selleks, et piirata kõned välismaal, pidi tarbija eraldi teises iseteeninduse kohas seaded tegema.

Kauplejal on vastav info välja toodud vastustes ja eraldi iseteeninduses, aga teenuse tellimise leheküljel ei ole välja toodud, mida teenus ei piira.

17.11.2023 edastas komisjoni sekretariaadi üleandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve

Amet tarbija avalduse materjalid kauplejale vastamiseks. Kaupleja vastas tarbija avaldusele 04.12.2023 saadetud kirjaga. Kaupleja väitel oli tema veebilehel avaldatud teave, mille kohaselt limiiditeenus ei piira roamingus ehk rändluses tarbitavaid teenuseid.

Enne komisjoni istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitas oma vastuses tarbija avaldusele, et tarbijale esitatud arve nr 2039425576 vastab Lepingule ja limiiditeenus STOP tingimustele ning sellest tulenevalt välismaal tehtud kõnede tasu summas 31,25 € kuulub tarbija poolt tasumisele.

Kaupleja on kodulehel üheselt mõistetavalt välja toonud limiiditeenus STOP tingimused, mille kohaselt limiiditeenus ei piira roamingus ehk rändluses tarbitavaid teenuseid. Samuti juhib kaupleja tähelepanu asjaolule, et kaupleja iseteeninduses STOP teenust aktiveerides ei ole võimalik määrata alamlimiiti roamingus ehk rändluses tehtud kõnedele, seetõttu jääb kauplejale arusaamatuks, mille põhjal tarbijal tekkis arusaam, et limiiditeenus STOP piirab välismaal tehtud kõnesid.

Komisjoni põhjendus:

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

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes kahju hüvitamise nõudena.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 3 p 2 kohaselt on tarbija üheks põhiõiguseks saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta.

TKS § 4 lg 1 kohaselt tarbijal on õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet.

TKS § 4 lg 2 kohaselt kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 14¹ lg 1 p 2 kohaselt tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või

selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks järgmise teabe, kui selline teave ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge:

2) lepingu esemeks oleva teenuse (edaspidi lepingu ese) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

Kaupleja on oma vastuses välja toonud, et lepingut allkirjastades kinnitas tarbija, et kaupleja on talle teinud kättesaadavaks Elisa Eesti AS kliendiandmete töötlemise põhimõtted, teenuste kasutamise üldtingimused, roamingteenuse ehk rändlusteenuse kasutamise tingimused, internetiteenuste kasutamise üldtingimused, Teenuspakettide tingimused (põhi- ja lisateenuste tingimused) ning Hinnakirjad.

Kaupleja on oma veebilehel: <https://www.elisa.ee/et/elisast/teenuste-tingimused-ja-hinnakiri/limiiditeenus-stop> (Teenuse tingimused alates 10.04.2018) avaldanud teabe, et Limiiditeenus ei piira tavahinnaga kõnede ja SMS teenuste tarbimist; samuti roamingus ehk rändluses tarbitavaid teenuseid.

Komisjon tuvastas, et STOPP limiiditeenuse aktiveerimist võimaldaval kaupleja veebileheküljel ei ole limiiditeenusega hõlmatud teenuste seas nimetatud tavahinnaga kõnesid ega rändluses tehtud kõnesid. Seetõttu puudus tarbijal alus eeldada, et teenus piirab kõiki tasulisi teenuseid, sh. tavahinnaga kõned ja rändluses tehtud kõned.

Eeltoodust lähtudes tuleb tarbija nõue jätta rahuldamata.

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/