

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/23-14959
Otsuse kuupäev 01.03.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos
Anastasia Nezgovorova
Veiko Kopamees

Tarbija
Kaupleja Levikom Eesti OÜ (12678473)

Tarbija nõue Tuvastusnõue, kahju hüvitamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Tuvastada, et kauplejal puudub tarbija suhtes kliendilepingu ja tootelepingu nr 303303 alusel rahalise kohustuse nõue.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast.

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:

Tarbija sõlmis kauplejaga 16.03.2017 televisiooni ja elektroonilise sideteenuse osutamiseks kliendilepingu nr 303090 ja 18.03.2017 tootelepingu nr 302090. Kaupleja osutas tarbijale eramaja TV Plaatina ja interneti Kodunet VF 30 teenust ja andis tarbija kasutusse seadmetena Hap ruuteri ja digiboksid. Kaupleja teatas 17.05.2022, et lõpetab alates 18.05.2022 televisiooniteenuse osutamise ning tegi tarbijale ettepaneku võtta teenuse sujuvaks jätkumiseks ühendust Apollo TV-ga. Kaupleja soovitas küsimuste korral võtta ühendust e-posti või telefoni teel, kuid tarbijale ei õnnestunud kauplejaga ühendust saada. Kaupleja teatas 01.06.2023 tarbijale, et loeb seoses tegevuse ümberkujundamisega tootelepingu alates 05.06.2022 lõppenuks, tarbijale hakkab teenust osutama Rednet OÜ. Kaupleja saatis tarbijale 03.10.2023 meeldetuletuskirja tasumata seadme rendi kohta teatades, et esitab renditasude arved. Tarbija ei olnud nõus teenuse ja renditasu maksma alates 2022.a maikuust, tarbija esitas 06.06.2022 kaupleja arvele nr 202206909 hinna alandamise avalduse täies ulatuses.

Tarbija palub tuvastada, et tal puudub kaupleja ees lepingust tulenev raha maksmise kohustus. Tarbija palub kauplejalt välja mõista seadme hoiutasu ja viivised hoiutasu maksmata jätmise eest.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus jätta see rahuldamata. Kaupleja teatas, et ei oma tarbija vastu rahalisi nõudeid, ta on tarbijale esitatud arved krediteeritud. Tarbija valduses oleva seadme osas on kaupleja andnud tarbijale juhise paludes tagastada ruuter pakiautomaati kaupleja kulul. Kaupleja ei ole nõus tarbija väitega, et tarbijal ei õnnestunud võtta 2022.a. mai- ja juunikuus kauplejaga ühendust. Kaupleja vaidles tarbija hoiutasu hüvitamise ja viivisenõudele vastu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue kuulub osaliselt rahuldamisele.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 40 lg 3 kohaselt lahendab komisjon tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid vaidlusi. Komisjon tuvastas, et poole vahel tekkis lepinguline suhe kliendilepingu ja tootelepingu sõlmimisega.

Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal on kaupleja ees kohustus tasuda lepingu alusel osutatud teenuse ja rendile antud seadmete eest.

Tarbijaga sõlmitud lepingule kohaldatakse elektroonilise side seadust (ESS). ESS 91 lg 3 järgi kohaldatakse eriseadusega reguleerimata küsimustes sellele lepingule võlaõigusseaduse sätteid. ESS § 92 kohaselt on sideettevõtjal ja lõppkasutajal õigus vabalt kokku leppida sideteenuse lepingu tingimustes, arvestades käesolevast seadusest tulenevate piirangutega ja lõppkasutajate õiguste kaitseks kehtestatud kitsendustega. Sideteenuse lepingu tingimus, millega piiratakse lõppkasutaja õigusi, võrreldes seaduses sätestatuga, on tühine.

Komisjon on sama kaupleja vastu esitatud sarnaste vaidluste asjaolude osas kujundanud korduvalt oma seisukoha. Komisjon tugineb antud vaidluse asjaolude hindamisel komisjoni praktikale, sh komisjoni seisukohtadele, milliste kohaselt tuleb kaupleja 01.06.2022 teadet hinnata tarbijaga sõlmitud lepingu tervikuna ühepoolse ja erakorralise ülesütlemisena. Kaupleja erakorraline ülesütlemine ei vasta ESS § 100 lg 2 alustele. Kaupleja ei muutnud 01.06.2022 teatega tarbijaga sõlmitud ESS § 99 lg 1 nõuetega vastavuses lepingut ja lepingus ei jäänud seadmete renditingimus kehtima.

Komisjon analüüsib tarbija järgmisi nõudeid: tuvastusnõue kaupleja ees lepingust tuleneva raha maksmise kohustuse puudumise kohta; rahaline nõue seadme hoiutasu hüvitise kohta ja viivisenõude seadme hoiutasu maksmisega viitamise eest.

Tarbija tuvastusnõue. Kaupleja teatas komisjonile, et krediteeris tarbijale esitatud arved ja et tal puudub tarbija vastu nõue. Kaupleja võttis tarbija nõude omaks ja sellega on tarbija tuvastusnõue tarbija kasuks lahenenud.

Menetluse käigus tarbija teatas, et vaatamata kaupleja omaksvõtule jätkab kaupleja 31.05.2022 arve nr 202206909 alusel 35,11 euro nõudmist. Tarbija ei olnud 2022.a teenuse kvaliteediga rahul ja pöördus kaupleja poole. Kaupleja kinnitas 04.05.2022, et on teenuse lepingutingimustele mittevastavusest teadlik ja soovitas pöörduda teenuse tellimiseks Rednet OÜ poole. Tarbija teatas

kauplejale arve nr 202206909 saamise järgselt 02.06.2022, et ei ole nõus arvet tasuma, kuna maikuu teenus oli katkestustega ning ruuteri rent terve kuu eest ei ole põhjendatud. Tarbija saatis kauplejale 06.06.2022 hinna alandamise avalduse teatades, et interneti püsiühenduse ja TV pildi puudumise tõttu alandab teenuse hinda 35,11 euro ulatuses. Kaupleja sõlmis Creditreform Eesti OÜ-ga käsunduslepingu, kes saatis 02.08.2023 tarbijale arve nr 202206909 maksmata jätmise kohta nõude. Tarbijale esitatud nõude suuruseks on 100,22 eurot ja see koosneb põhinõudest 35,11 eurot, viivisnõudest 35,11 eurot ja sissenõudekulust 30 eurot. Creditreform Eesti OÜ saatis tarbijale 24.12.2023 meeldetuletuse teatades, et tarbija võla suuruseks on 100,22 eurot. Kaupleja teatas 16.02.2024 komisjonile saadetud kirjas, et tarbija vastu olev nõue tekkis enne 01.06.2022.

Komisjon asus seisukohale, et kauplejal puuduvad tarbija vastu rahalised nõuded ka sellest arvest. Hinna alandamise eelduseks on tarbija poolt kohustuse mittekohane täitmise vastuvõtmine. Tarbija on avalduse esitamisel järginud VÕS § 112 lg 1 ja lg 2 nõudeid, ta võttis täitmise vastu, esitas kauplejale 06.06.2022 e-kirjaga hinna alandamise avalduse, kaupleja on kinnitanud, et sai selle avalduse kätte. Kaupleja ei vaielnud tarbija hinna alandamise avaldusele ega selle ulatusele vastu 2022.a juunis ega ka selle menetluse ajal. Kaupleja ei ole tõendanud, et osutas tarbijale 2022.a maikuu kokkulepitud tingimustele vastavat teenust.

Tarbija alandas hinda kogu arve nr 202206909 summa ulatuses, kauplejal ei ole enam sellest arvest tulenevat nõuet tarbija vastu. See langeb kokku ka kaupleja poolt komisjonile edastatud omaksvõtu sisust: kaupleja teatas, et on tarbijale esitatud arved teenuste, s.h. renditeenuse eest krediteeritud ja kauplejal ei ole rahalisi nõudeid tarbija vastu. Kaupleja kinnitus ei ole seotud ühegi ajalise piiranguga, seega hõlmab nõuete puudumise kinnitus ka arve nr 202206909 summat. Komisjon rahuldab tarbija nõude ja tuvastab, et kauplejal puuduvad tarbija suhtes rahalised nõuded.

Tarbija rahaline nõue seadme hoiutasu hüvitamise kohta. Tarbija sõlmis pärast kaupleja 17.05.2022 televisiooniteenuse lõpetamise teadet TV ja sideteenuse osutamiseks lepingu uue teenuse osutajaga, tarbija esitatud tõendi kohaselt hakkas uus teenuse osutaja teenust osutama alates 18.05.2022. Tarbijal ei olnud kaupleja seadmeid vaja, tarbija pöördus e-kirja ja telefoni teel kaupleja poole, kuid ei saanud kauplejalt mingit vastust. Tarbija esitas tõenditena aadressile tugi@levikom.ee e-kirjade saatmata jäämise teated, samuti tõendas kaupleja telefoninumbritele helistamist. Tarbija andis kaupleja seadme alates 01.06.2022 kolmandale isikule VÕS § 120 sätete kohaselt tasu eest hoiule, hoiutasu kuus oli 16 eurot. Kolmas isik esitas 30.10.2023 tarbijale tasumiseks arve nr C310, arve kohaselt oli hoiuperiood 17 kuud 01.06.2022 kuni 30.10.2023, hoiutasu suuruseks 272 eurot. Tarbija palub kauplejalt välja mõista hüvitis tarbijale tekkinud hoiutasu kohustuse ulatuses.

Tarbijavaidluste komisjon vaatab läbi tarbija ja kaupleja vahelist tsiviilvaidlust, kumbki menetlusosaline peab tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbija tõendamise kohustus tuleneb Tarbijakaitseseadusest (TKS). TKS § 46 lg 3 p 3 kohaselt märgib tarbija tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduses vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud, § 46 lg 5 kohaselt lisatakse asjaolude tõendamiseks tõendid ning kauplejale esitatud kaebuse ja saadud vastuse koopiad.

Tarbija esitas kaupleja vastu kahju hüvitamise nõude selgitades, et kahju tuleneb asjaolust, et kaupleja oli lepingulise kohustuse rikkumise tõttu vastuvõtuviivituses, mistõttu pidi tarbija tema valduses olnud seadme andma tasu eest hoiule kolmandale isikule. Tarbijal on tekkinud kolmanda

isiku eest hoiutasu osas rahaline kohustus.

Tarbija kahju hüvitamise nõue tuleneb kolmanda isikuga sõlmitud hoiustamise lepingust. Kuna kaupleja ei ole selle lepingu pool ja kauplejale ei ole selle lepingu tingimused teada, lasub tarbijal kohustus oma nõuet tõendada. Komisjon leidis tarbija seadme hoiustamistasuga seotud nõude osas, et tarbija nõue ei ole asjas olevate tõenditega tõendatud.

VÕS § 120 lg 1 kohaselt võib võlgnik juhul, kui võlausaldaja on vastuvõtuviivituses, hoiustada võlgnetava raha, väärtpaberid, muud dokumendid või väärtasjad võlausaldaja jaoks notari juures. VÕS § 124 lg 1 kohaselt võib § 120 lg-s 1 nimetatud vastuvõtuviivituse korral võlgnik muu võlgnetava vallasasja kui raha, väärtpaberid, muud dokumendid ja väärtasjad hoiustada mõistlikult valitud kolmanda isiku juures, kes võtab oma majandustegevuses hoiule seda liiki vallasasju, kui hoiustamisega ei kaasne ebamõistlikult suuri kulusi.

Õige on tarbija väide, et kaupleja oli vastuvõtuviivituses, tarbija on tõendanud, et saatis kaupleja poolt 17.05.2022 kirjas nimetatud aadressile tugi@leivikom.ee e-kirju, kuid kaupleja ei võtnud sellel aadressil enam kirju vastu.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija piisavalt põhjendanud kolmanda isiku juures hoiustamise vajadust. Tarbija ei ole selgitanud, milliseid hoiustamistingimusi seadme hoiustamine vajas ja kas tarbijale oleksid nõutaval viisil hoiustamisega kaasnenud ebamõistlik kohustus. Tarbija ei ole ka tõendanud, et kas kolmas isik vastas VÕS § 124 lg-s 1 toodud nõuetele, kas see isik võtab oma majandustegevuses seda liiki vallasasju hoiule, samuti ei ole tarbija tõendanud, et ühe kuu hoiutasu suurus 16 eurot oleks mõistlik suurus.

Kaupleja vaidles tarbija hüvitisnõudele vastu mh ka seetõttu, et tarbija ei teatanud 2022.a kauplejale seadme hoiustamisest ega tasu suurusest. VÕS § 120 lg 3 näeb ette võlgniku kohustuse teavitada võlausaldajat hoiustamisest. Komisjon on seisukohal, et sama teavitamise kohustus lasub ka VÕS § 124 lg 1 alusel muu vara hoiustamisel. Pooled ei ole sõlmitud lepingus kokku leppinud seadmete hoiustamise võimalust. Seetõttu oli tarbija poolt kaupleja teavitamise eesmärgiks anda kauplejale teada vara hoiustamise kohast ja selle kättesaamise õigusest, tasulise hoiustamise korral tarbija poolt makstava hoiutasu hüvitamise kohustusest. Seaduse mõtte kohaselt peab kauplejale andma võimaluse võtta hoiustatud vara kohe ära, et vähendada hoiukulusid.

Tarbija esitas tõenditena 2022.a maikuus kirjade kohale toimetamata jäämise teated. Tarbija selgitustel soovis ta kirjades saada kaupleja juhiseid, mida peab tarbija tema valduses oleva seadmega tegema. Tarbija esitanud tõendina kauplejale saadetud kirju teatades, et need ei ole säilinud.

Komisjon nõustub kaupleja vastuväitega. Komisjonile ei ole teada, milline olid kauplejale saadetud kirjade sisu. Komisjon ei saa kontrollida, kas tarbija teavitas neis kirjades kauplejale seadme hoiustamisest kolmanda isiku juures, seadme hoiustamise kohast, kättesaamise tingimustest ning hoiutasu suurusest.

Komisjon leidis, et tarbija hoiutasu hüvitamise nõue ei ole tõendatud, komisjon jätab selle rahuldamata. Kuna hüvitise nõue kui põhinõue jääb rahuldamata, jätab komisjon rahuldamata ka VÕS § 113 alusel esitatud hüvitisenõude tähtaegselt maksmata jätmisest tuleneva viivisenõude.

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

Kai Amos

Anastasia Nezgovorova

Veiko Kopamees

/allkirjastatud digitaalselt/