

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-00938
Otsuse kuupäev 22.05.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos
Lea Vainomäe
Helen Liiva

Tarbija
Kaupleja AS TV Play Baltics (10308880)

Tarbija nõue Lepingu täitmine, hinna alandamine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada osaliselt. Tuvastada poolte vahel 13.09.2022 sõlmitud lepingu osas kaupleja poolt kohustuse rikkumine. Alandada 20% võrra kaupleja poolt tarbijale perioodil 01.09.2023 kuni 30.04.2024 osutatud teenusetest paketi ja Tele2 4G internetiteenuse tasu koos käibemaksuga.

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 kaupleja esitatud andmetel 13.09.2022 OMG TV OÜ-ga liitumislepingu Apollo TV Platvormi teenuste tarbimiseks. Liitumislepingu raames müüs OMG TV tarbijale seadmed Apollo TV 4K digiboks ja Huawei B628 ruuter 4,5G osamaksetega, lepinguperioodiga 24 kuud. Kaupleja võttis 30.11.2022 tarbijale teenuse osutamise üle. Tarbija vahetas elukohta ja tema uues elukohas langes mobiilse interneti teenuse kvaliteet. Tarbija pöördus 05.09.2023 probleemiga kaupleja poole, kaupleja pakkus tarbijale võimalust osta 60 euro eest suundantenn. Tarbija soovis, et kaupleja annaks suundantenni tarbijale oma kulul ning vähendaks ebakvaliteetse teenuse osutamise kuude osas teenuse hinda. Kaupleja ei nõustunud tarbija nõuetega.

Tarbija esitas kaupleja vastu asja parandamise, 100 euro ulatuses kahju hüvitamise ja hinna alandamise nõuded.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus jätta see rahuldamata. Kaupleja selgitustel ta ei vastuta selle eest, et kolides uuele aadressile ei ole tarbijal enam interneti levi, kaupleja ei pea võimalikuks vähendada internetiteenuse kuutasu. Kaupleja pakkus tarbijale lahenduseks suundantenni, tarbija seda ei soovinud. Tarbijal on võimalus lõpetada internetiteenus ning tellida see teenus operaatorilt, kellel on tarbija piirkonnas parem levi.

Komisjoni põhjendus:

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

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendatakse vaidlus poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel.

TKS § 40 lg 3 kohaselt lahendab komisjon tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid vaidlusi. Komisjon soovis tuvastada pooltevahelise lepingulise suhte olemasolu ja palus tarbijal esitada poolte vahel sõlmitud leping. Tarbija ei esitanud lepingut. Kaupleja kinnitas oma 11.03.2024 vastuses, et tarbija sõlmis OMG TV OÜ-ga 13.09.2022 liitumislepingu Apollo TV Platvormi teenuste tarbimiseks, kaupleja esitas oma vastuses väljavõtte lepingu punktide 5 ja 6. Muid lepingutingimusi ei ole pooled komisjonile teatavaks teinud. Kuna tarbija ei väielnud kaupleja lepingu sõlmimise ajale ja punktide 5 ja 6 tekstidele vastus, siis komisjon tuvastas, et poolte vahel oli leping sõlmitud.

Asjaolude kohaselt sõlmisid pooled teenuse osutamise lepingu, millise alusel lubas kaupleja osutada tarbijale mh internetiteenust. Liitumislepingu p 5 kohaselt müüdi tarbijale teenuse kasutamiseks vajalikud seadmed Apollo TV 4K digiboks ja Huawei B628 ruuteri 4,5G. Tarbija vaidlustas kaupleja poolt osutatava teenuse kvaliteedi ning esitas kaupleja vastu asja parandamise, kahju hüvitamise ja hinna alandamise nõude.

Võlaõigusseadus (VÕS) § 8 lg 2 kohaselt on leping pooltele täitmiseks kohustuslik. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine. Lepingu rikkumise korral saab VÕS § 101 alusel nõuda lepingu täitmist (sh asja parandamist), kahju hüvitamist ning hinna alandamist.

Asjaolude kohaselt osutas tarbijale alates 13.09.2022 teenust Apollo TV. Tarbija teatas 27.09.2022 Apollo TV-le, et soovib Apollo TV 4K digiboksi tagastada, kuna ei vaja seda. Tarbija tagastas digiboksi. Wifi ruuteri osas tarbija teatas, et seda ei tagasta, kuna ruuter vastab vajadustele. Kaupleja võttis tarbijale teenuse osutamise 30.11.2022 üle, tarbijaga uut lepingut ei sõlmitud. Tarbija oli teenusega rahul kuni oma senisest elukohast teise linna kolimiseni. Tarbija märkas siis teenuse kvaliteedi muutusi ja teatas 05.09.2023 kauplejale, et internetikiirus ei vasta pärast uude elukohta kolimist enam ootustele. Kaupleja edastas tarbijale 07.09.2023 Tele2 selgituse ebapiisava internetikiiruse kohta. Selle selgituste kohaselt on tugijaamad kontrollitud ja korras, tarbija seade pendeldas kahe tugijaama vahel ja see mõjutas saadavaid kiiruseid, ka on sealne võrk suure koormusega. Kaupleja soovitas tarbijal parema ja stabiilsema signaali saamiseks kasutusele võtta suundantenn. Kaupleja pakkus tarbijale antenni hinnaga 60 eurot. Tarbija sellega ei nõustunud.

Tarbija leidis, et kaupleja on vastutav teenuse kvaliteedi eest. Kaupleja ei teinud ebapiisava internetikiiruse põhjust kindlaks ega selgitanud välja, kas viga oli ruuteris või selle tarkvaras. Kauplejal lasus kohustus vea põhjus kindlaks teha. Kui probleem on tugijaamades, siis vastutab tarbija hinnangul selle eest kaupleja. Kaupleja võttis endale kohustuse tagada kvaliteetne levi, kaupleja peab selle tagama nii, et tarbijale ei tekiks sellest lisakulusid.

Kaupleja ei nõustunud tarbija väidetega. Kaupleja osutab tarbijale mobiilse interneti teenust, milline on kasutajate vahel jagatav teenus ning seetõttu pole mobiilsidevõrkudes tehniliselt võimalik garanteerida mobiilse interneti kasutajaile kindlat andmeside kiirust. Andmeside kiirus sõltub nii kasutaja kaugusest tugijaamast, tugijaama ja kasutaja vahelisel alal paiknevatest takistustest (hoonestus, puud jne), kasutajate arvust, kes üheaegselt kasutavad ühe tugijaama raames mobiilset internetti. Kaupleja pakkus tarbijale lahendusena suundantenni müüki, millise saaks tarbija 14 päeva jooksul tagastada, kui see ei aita teenust parendada. Kaupleja kinnitusel on tarbijal õigus teenus ilma lisakuludeta lõpetada, tarbija võib valida endale teise teenuse osutaja.

Komisjoni hinnangul ei ole kaupleja üles näidanud lepingulise kohustuse täitmisel vajalikku hoolt. Kaupleja osutab tarbijale mobiilse internetiteenust. Komisjon nõustub kaupleja selgitusega, millise kohaselt mõjutab andmeside kiirust kasutaja kaugus tugijaamast, tugijaama ja kasutaja vahelisel alal paiknevatest takistustest, kasutajate arvust jne. Samuti nõustub seisukohaga, et teenuse kvaliteet muutus seejärel, kui tarbija vahetas elukohta.

Kaupleja ei ole komisjonile teatanud pooltevahelise lepingu sellisest tingimusest, millise kohaselt oleks mobiilse internetiteenuse kasutamine seotud vaid lepingu sõlmimise ajal kauplejale teatavaks tehtud tarbimiskohaga. Ka ei ole kaupleja teatanud tingimusest, millise kohaselt ei lasu kauplejal kohustust tagada internetiteenuse kvaliteeti juhul, kui tarbija muudab teenuse osutamise kestel tarbimiskohta. Seega lasub kauplejal kohustus täita lepingut kokkulepitud tingimustel. Kaupleja ei ole antud juhul tarbijal tekkinud probleeme lahendanud.

Komisjon eeldab, et praktikas puutub kaupleja sageli kokku olukorraga, kus tema kliendid muudavad mobiilse internetiteenuse tarbimiskohta. Arvestades, et tarbijatel on õigus elukohta vahetada, lasub kauplejal kohustus lahendada tarbimiskoha muutumisega kaasnevad probleemid. Juhul, kui kaupleja ei saa tarbija uues tarbimiskohas internetiteenust lubatud ulatuses osutada, lasub kauplejal kohustus sellest lepingu teisele poolele teatada, teha ettepanek lepingu muutmiseks või selle võimatuse korral internetiteenuse osutamise lepingu võimatuse tõttu üles öelda.

Tarbija väitel esinevad kaupleja internetiteenuses probleemid sageli. Tarbija esitas internetiteenuse kvaliteedi mittevastavuse kohta tõenditena videod, testimise kiirused, sh testimise tabeli septemberist 2023 kuni veebruarini 2024. Tarbija on tõendanud, et osutatud internetiteenus ei vastanud lepingutingimustele. Teenuse mittevastavust on kinnitanud kauplejale ka Tele2 kinnitades, et tarbija tarbimiskohas pendeldab tarbija seade kahe tugijaama vahel ja see mõjutab saadavaid kiiruseid, lisaks on linnas suur 4G koormus. Komisjon tuvastas, et kaupleja on VÕS § 100 mõttes rikkunud tarbijaga sõlmitud lepingust tulenevat kohustust.

Kaupleja kohustuse rikkumise tõttu esitas tarbija VÕS §-s 101 nimetatud õiguskaitsevahenditest asja parandamise (VÕS § 101 lg 1 p 1 lepingu täitmise nõue), kahju hüvitamise (VÕS § 101 lg 1 p 3) ja teenustasu osas hinna alandamise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 5).

Tarbija ei ole osaliselt oma nõudeid piisavalt tõendanud, nõuded ei ole selged. Komisjon palus

tarbijal oma nõudeid täiendavalt täpsustada ja tõendada, tarbija seda vajalikul määral ei teinud.

Poolte tõendamise kohustusest. Komisjon lähtub oma menetluses kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahelist tsiviil vaidlust, kus samuti lasub igal menetlusosalisel kohustus tõendada neid asjaolusid, millistele 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 nõude ning seda põhjendavad asjaolud, TKS § 46 lg 5 kohaselt lisatakse asjaolude tõendamiseks tõendid. TKS § 48 lg 3 kohaselt esitab kaupleja tarbija avalduse kohta kirjaliku vastuse, milles võtab seisukoha avalduses sisalduvate väidete ja tarbija nõude kohta ning pakub võimaliku lahenduse vaidluse lõpetamiseks. Ka kauplejal lasub kohustus oma asjaolusid tõendada.

Tarbija asja parandamise nõue. Komisjon eeldab, et tarbija võis asja parandamise nõude all pidada silmas kauplejalt ostetud ruuteri kordategemist. Lepingu täitmise nõude ehk asja parandamise nõude esitamine eeldab, et asja lepingutingimustele mittevastavus on tõendatud. Komisjon nõustub tarbija väitega, et kaupleja ei kontrollinud tarbijalt 05.09.2023 teenuse kvaliteedi probleemide teate saamisel, et kas teenuse kvaliteeti võis mõjutada tarbijale müüdud ruuter. VÕS § 218 lg 2.2 kohaselt tarbijale müügi puhul eeldatakse, et ühe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal. Tarbija pöördus kaupleja poole enne ruuteri üleandmisest ühe aasta möödumist, kauplejal lasus võlaõigusseaduse müügilepingu sätete kohaselt kohustus tõendada, et tarbijale üleantud ruuter vastas lepingutingimustele ja et ruuter ei võinud mõjutada teenuse kvaliteeti. Kaupleja ei kontrollinud tarbija ruuterit, kaupleja ei täitnud oma tõendamiskoormust. Sellisel juhul lasus tarbijal kohustus tõendada ruuteri lepingutingimustele mittevastavust. Tarbija ei ole seda tõendanud, komisjonile ei ole teada, kas ruuter vastab nõuetele või kas ruuter vajab parandamist. Tarbija asja parandamise nõue jääb tõendamatusse tõttu rahuldamata.

Tarbija kahju hüvitamise nõue 100 eurot. Tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist 100 euro ulatuses. VÕS § 115 lg 1 kohaselt, kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist. Kahju hüvitamise eeldused on toodud VÕS §-s 127, muuhulgas tuleb tõendada kahju suurust. Tarbija selgitustel tuleneb 100 euro ulatuses kahju hüvitamise nõue interneti kehvast saadavusest. Tarbija arvutas kahjusumma välja selliselt, et vähendas kuumakset 50% võrra ning korrutas kuude arvuga, millal internet ei olnud tarbitav. Tarbija ei teata, millised kuud ja millised nende kuude summad olid arvutuse aluseks. Riigikohus selgitas tsiviilasja nr 2-20-9824 otsuse p 15, et kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud eelkõige järgmised eeldused: võlgnik on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1); võlgnik vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1); võlausaldajale on tekkinud või tekib kahju (VÕS § 127 lg 1, § 128); kahju on hõlmatud rikutud lepingulise kohustuse kaitse-eesmärgiga (VÕS § 127 lg 2); kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena võlgnikule lepingu sõlmimise ajal ettenähtav, v.a kui kahju tekitati tahtlikult või raske hooletuse tõttu (VÕS § 127 lg 3); rikkumise ja kahju vahel on põhjuslik seos (VÕS § 127 lg 4). Antud juhul ei ole komisjonile esitatud tõendeid kahju suuruse kohta ega kahjusumma arvutust. Komisjonile ei ole teada, kas kahju oli rikkumise võimaliku tagajärjena kauplejale lepingu sõlmimise ajal ettenähtav. Neil põhjustel jätab komisjon tarbija kahju hüvitamise nõude rahuldamata.

Tarbija hinna alandamise nõue. Tarbija palub alandada kuumaksu 50% võrra kuni kaupleja poolt lepingus lubatud internetiteenuse osutamiseni. VÕS § 112 lg 1 esimese lause kohaselt peab hinna alandamisele tuginev pool üldjuhul tõendama kohase ja mittekohase täitmise väärtusi. Seega lasus tarbijal kohustus esitada komisjonile hinna alandamise nõude osas tõendid kohase ja mittekohase täitmise väärtuse kindlakstegemiseks. VÕS § 112 lg 1 kolmas lause näeb erandina ette võimaluse, et kohase või mittekohase täitmise väärtuse otsustab asjaolusid arvestades kaalutlusotsustusena kohus. Tarbija ei ole esitanud hinna alandamise ulatuse kohta tõendeid. Komisjoni hinnangul esinevad antud juhul asjaolud, millised võimaldavad komisjonil kui vaidlusi lahendaval organil, kasutada hinna alandamise ulatuse määramiseks kaalutlusõigust.

Tarbija on tõendanud, et kaupleja ei ole alates 2023. a septembrist osutanud tarbijale lepingutingimustele vastavat teenust ja et sideteenuse tegelik jõudlus erines märkimisväärselt lepingus sätestatust. Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus lepingulist kohustust. Antud juhul ei ole võimalik täpselt välja tuua, millises ulatuses rikkus kaupleja internetiteenuse osutamise kohustust. Komisjon otsustas kaalutluse alusel alandada teenustasusid 20% võrra. Hinna alandamine hõlmab kaheksat kuud alates 01.09.2023 kuni 30.04.2024.

Hinna alandamine puudutab järgmisi teenuseid: tarbija esitas maksete suuruse tõendamiseks kaupleja 05.03.2024 arve nr BP5796010, millise kohaselt oli veebruarikuu paketi hind 12,19 eurot ja Tele2 4G internetiteenuse tasu 18,30 eurot koos käibemaksuga. Komisjon alandab mõlema teenuse tasu, so paketi ja Tele2 4G internetiteenuse tasu 20% võrra.

2024.a veebruarikuu arve kohaselt moodustasid mõlema teenuse tasud kokku on 30,49 eurot koos käibemaksuga. Tasude kogusumma hinna 20% võrra alandamisel moodustab alandatud hind 6,10 eurot. Seega tulnuks tarbijal 2024.a veebruarikuu teenuse eest tasuda: $30,49 - 6,10 = 24,39$ eurot.

Kuna tarbija ei ole esitanud komisjonile tõendina kõiki hinna alandamise perioodi kaupleja arveid, ei saa komisjon alandatud hinna kogusummat välja arvutada. Seetõttu alandab komisjon kaheksa kalendrikuu paketi ja Tele2 4G internetiteenuse tasu iga kuu kohta 20% võrra. Pooled peavad ise alates 01.09.2023 kuni 30.04.2024 kaupleja arvetel toodud paketi ja Tele2 4G internetiteenuse tasust koos käibemaksuga 20% hinna alandamise summa välja arvutama.

Komisjon rahuldab tarbija nõude osaliselt hinna alandamise nõude osas. Ülejäänud osas jääb tarbija nõue rahuldamata.

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

Kai Amos

Lea Vainomäe
Helen Liiva

/allkirjastatud digitaalselt/