

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-07768
Otsuse kuupäev 12.09.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine 159,90 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt sai Tarbija 299,90 euro suuruse arve tasuliste teenuste eest. Tarbija ei võta teenuste ostu õigeks, kuna ostud olid tehtud Apple'is, kuid telefon on Android.

Telefoni kasutab Tarbija alla 14-aastane laps, kes tõenäoliselt ostis teenuseid, millest pereliikmed ei tea.

Tarbija heidab Elisale ette krediidilimiidi täitumisest mitteteavitamist.

Tarbija krediidilimiit oli 140 €. Kuna Elisa ei ole Tarbijale teinud õigeaegselt eelhoiatust krediidilimiidi täitmise osas siis, soovib Tarbija kahjude hüvitamist summas 159,90 € (st 299,90 € - 140 €).

Elisa palus tarbijal maksega seotud info saamiseks pöörduda Apple klienditoe poole.

Tarbija kirjutas Apple tugiteenusele ostude tühistamiseks, kuid sai vastuse, et kuna lapse kasutuses olev number ei ole seotud tarbija Apple kontoga, siis ei saa Apple makseid tühistada.

Tarbija leiab, et Elisa peab ise klaarima probleemi Apple'iga.

Tarbija selgitas:

Apple ostude vaidlustamiseks oli kaupleja poolt pakutud järgmised lahendused:

1. Esitada taotlus läbi veebivormi <https://support.apple.com/et-ee/billing>.

VASTUS: Seda teed vaidlustada Apple ostud ei saa kuna ostud oli tehtud numbrist mis ei ole seotud minu Apple kontoga.

2. Luua Apple uus konto lapse nimele / seostada tema numbriga ning esitada tagasimakse taotluse koos maksekoodidega läbi veebivormi

VASTUS: Proovitud. Kuna minu laps on alla 14 aastat vana siis Apple ei luba teha uue konto numbrist mingid ostud.

3. Helistada tasulisele USA klienditoe Apple numbrile ja üritada klaarida probleemi telefoni teel.

VASTUS: Mina ei valda inglise keelt nii perfektsel tasemel, et helistada USA-sse Apple tugiteenusele ning hakata midagi tõestama. Ei oma mingit tähtsust, et Elisa esitas ostude maksekoodid kuna ma ei saa tõstada, et mina pole teinud.

Kahjuks kaupleja poolt pakutud lahendused ei anna mingit tulemust raha tagastamisel.

Tarbija leiab, et operaatori mobiilsideteenuse krediitlimiidi automaatne jälgimine peaks toimuma tihedamini kui 1 kord tunnis või isegi 2 tunni tagant, kuna tarbija kahju summas 299.90 oli tekitatud vaid 6,5 minutiga.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija nõude rahuldamiseks puudub alus.

- Elisal ei ole võimalik Tarbija eest nõuda teenusepakkujalt tellimuse tühistamist või tagasimakse tegemist.

Apple klienditoe reeglite kohaselt Elisa sideteenuse osutajana siin Tarbijat esindada ei saa, sest Apple klienditoe reeglite kohaselt saab makseid vaidlustada vaid mobiilinumbriga omanik, mitte kolmas isik (antud juhul Elisa).

- Vastavalt Elisa Eesti AS-i teenuste kasutamise üldtingimuste (edaspidi Üldtingimused) punktile 4.1.8. on Kliendil õigus anda SIM-kaart või Kiipkaart kolmandale isikule kasutusse, jäädes Elisa ees vastutavaks Liitumislepingu ja Tingimuste täitmise, sealhulgas arvete tasumise eest ning punkti 4.2.13. kohaselt Klient on kohustatud vastutama Teenuse tasumise eest, juhul kui ta on võimaldanud kasutada oma Terminalseadet, SIM-kaarti, Kiipkaarti, PIN-koodi või Telefoniteeninduse salasõna kolmandatel isikutel või ei ole Kliendi tahte vastase kasutamise vältimiseks kasutusele võtnud tarvilikke turvameetmeid.

- Mobiilsideteenuse krediitlimiidi jälgimine toimub automaatselt, st automatiseeritud süsteem jälgib krediitlimiitide ületamist. Kui kontrolli käigus süsteem tuvastab, et Tarbija kasutas Mkommertsit teenuseid sellises summas, mis ületab tema mobiilsideteenuste krediitlimiiti siis edastatakse Tarbijale vastav sõnum ja väljuvad teenused piiratakse. Edastasime Tarbijale sõnumi 26.05.2024.a kell 20:01, et Tarbija kasutas 100 % krediitlimiidist. Kuna kontrolli hetkel Tarbija mobiilsideteenuste krediitlimiit oli juba ületatud, siis ei saanud Elisa edastada Tarbijale sõnumi infoga, et Tarbija kasutas 75% mobiilsideteenuse krediitlimiidist.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asajoludega ning jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata põhjusel, et kahju hüvitamise eeldused ei ole täidetud. Kaupleja ei ole kohustust rikkunud.

Pooled vaidlevad selle üle, kas kaupleja on kohustatud tarbijale kahju hüvitama või mitte. Pooltel puudub vaidlus selle üle, et pooled on sõlminud teenuse saamiseks ja osutamiseks kehtiva lepingu VÕS § 8 lg 1 tähenduses.

Tarbija võib VÕS § 115 lg 1 ning §-de 127 ja 128 alusel nõuda kauplejalt kahju hüvitamist, kui on täidetud eelkõige järgmised üldised eeldused (vt ka Riigikohtu 20. märtsi 2012. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-5-12, p 27):

- kaupleja on lepingut rikkunud (VÕS § 115 lg 1);
- kaupleja vastutab lepingu rikkumise eest (VÕS § 115 lg 1), st rikkumine ei ole VÕS § 103 lg 1 järgi vabandatav;
- tarbijale 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 kostjale 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).

Järgides kahju hüvitamise nõude lahendamise struktuuri ja Riigikohtu praktikat, tuleb komisjonil esmalt tuvastada kas kaupleja on rikkunud lepingulist kohustust, mille tagajärjel võis põhjustuda tarbijale kahju.

Komisjoni hinnangul on võtmetähtsus küsimuses, kas kaupleja kohustus krediidilimiiti piirama või mitte ning limiidi ületamisest kohe teatama. Tarbija on seisukohal, et kaupleja ei ole teinud õigeaegselt eelhoiatust krediidilimiidi täitmise osas. Kaupleja argumenteeris, et tema süsteem uuendab oma andmed ühel korral kahe tunni jooksul. Tarbija ostud olid tehtud aga 6,5 minutiga.

Komisjonile ei nähtu esitatud tõenditest, et kauplejal oleks kohustus süsteemi kiiremini uuendada ega samuti, et kauplejal oleks kohustus teenuste krediidilimiiti piirata. Kaupleja mobiilsideteenuse krediidilimiidi põhimõtetest tuleneb üheselt, et mobiilsideteenuse krediidilimiit on kaupleja poolt kliendi suhtes kehtestatud rahaline piirsumma, mille ületamisel võib kaupleja piirata kliendile mobiilsideteenuste osutamist ja nõuda ettemaksu tasumist. Krediidilimiidi hulka loetakse jooksva perioodil kaupleja arveldussüsteemis kirjeldatud teenused. Kuivõrd kaupleja "võib" mobiilside teenuste osutamist piirata ja nõuda ettemaksu tasumist, kuid ei kohustu selleks, siis ei ole pooled kokku leppinud, et kauplejal teenuse piiramise kohustus ilmingimata lasub. Kui tarbija on kauplejaga lepingu sõlminud, siis peab tarbija olema lepingutingimustega nõustunud. Järelikult on tarbija olnud kaupleja tüüptingimustega nõus. Ka ei tulene kauplejale kohustust, et eelhoiatuse peab tarbijale tegema kohe, kui krediidilimiit on ületatud. Praeguses asjas nähtub, et isegi juhul, kui kaupleja oleks eelhoiatuse teinud kohe krediidilimiidi täitumisel, siis ei oleks see takistanud tarbija lapsel makseid teha, kuivõrd telefon oli tarbija lapse käes ainult ca 6-7 minutit, mis on võrdlemisi lühike aeg. Kuigi tarbija ei ole tuginenud ebamõistlikult kahjustava tüüptingimuse tühisusele, siis ei ole komisjonil kahju hüvitamise kontekstis asjakohane

tüüptingimuste tühistust kontrollima asuda. Siiski märgib komisjon nii tarbijale kui kauplejale selgituseks, et kaupleja krediitpõhimõtted ei kujuta endast ilmsena äratuntavaid tühiseid tingimusi, mis võimaldaks jätta kaupleja poolt kehtestatud tingimused käesolevas asjas kohaldamata. Tarbija on avaldanud, et ta sai hiljem teada, et tegelikult on olemas eesmärgipärane teenus, mis annab võimaluse tõkestada igasugused läbi telefoni tehtud internetiostud. Kaupleja ei kanna riski, et tarbija viidatud teenusest ei teadnud ja seda ei kasutanud.

Tulenevalt ülaltoodust, jätab komisjon tarbija avalduse kahju hüvitamiseks rahuldamata.

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

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/