

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08514
Otsuse kuupäev 29.09.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Tarbija soovib tagasi saada teenuse eest tasutud raha, kuna pole aprillist saanud teenust täies mahus kasutada.

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija on sõlminud kauplejaga 5G sideteenuse osutamise lepingu. Tarbija teatas kauplejale, et alates aprillist ei ole mobiilside interneti kiirused piisavad, et isegi veebilehed internetis avada.

Probleem on mitmel korral kordunud ning tarbija mitmel korral kauplejale sellest teatanud ning esitanud mitmeid kuvatõmmiseid interneti kiiruse mõõtmise tulemustest. Tarbija nõudis puuduliku teenuse parandamist või selle eest raha tagasi.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et interneti kvaliteet mobiilsidevõrkudes sõltub mitmetest muutvatest asjaoludest, millest osa ei ole kaupleja poolt mõjutatavad (nt internetiühenduse tarbimise kellaaeg, internetiühenduse kasutamise geograafiline asukoht, internetiühenduse kasutamine sise- või välistingimustes, internetiühenduse tarbimiseks kasutatava terminalseadme võimekus jne). Kaupleja ei taga mobiilse interneti miinimumtasest.

Tarbija kasutab oma mobiilinumbriga nutipakette, mis on mõeldud kõnede tegemiseks, SMSide saatmiseks ja mobiilise interneti kasutamiseks nutiseadmes. Tarbija ei kasuta koduinterneti teenust oma kodus aadressil.

Antud nutipakettides on andmeside alla- ja üleslaadimise kiirus piiramatu. Piiramatu tähendab seda, et kaupleja ei piira andmeside alla- ja üleslaadimise kiiruseid. Kaupleja ei ole teenuspaketi tingimuste kohaselt lubanud fikseeritud alla- ja üleslaadimise kiiruseid.

5G kasutamise eelduseks on 5G tehnoloogiat toetav seade ja SIM-kaart (vähemalt 4G toega).

Tarbija poolt kasutatavad paketid:

Mõnusalt Ulmet 5G Eri – nutipaketiga on võimalik kasutada 3G, 4G ja 5G mobiilse interneti sagedusi juhul kui tarbija seade võimaldab 5G kasutamist.

Piisavalt Ulmet Eri - nutipaketiga on võimalik kasutada 3G ja 4G mobiilse interneti sagedusi ning nutipakett ei sisalda 5G võimalust.

Rikkalikult Ulmet 5G Eri - nutipaketiga on võimalik kasutada 3G, 4G ja 5G mobiilse interneti sagedusi. Tarbija kasutab SIM-kaarti 4G väliruuteris, mis ei võimalda 5G kasutamist ning mis ei ole mõeldud vahetu häälkõne tegemiseks ja nutipakett ei ole ette nähtud tegevusteks, millega kaasnevad suuremahulised ja pidevad internetisessioonid.

Kaupleja poolt esitatud andmeside kasutusmahtude väljavõtete kohaselt on kaupleja seisukohal, et viimase kuue kuu andmeside kasutusmahud ei viita sellele, et tarbija ei saanud kasutada mobiilset interneti.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaoludega, poolte esitatud tõendite ning seisukohtadega, jätab tarbija avalduse rahuldamata põhjusel, et komisjon ei ole tuvastanud kauplejapoolset kohustuse rikkumist.

Õiguskaitsevahendite loetelu sätestab VÕS § 101. Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja:

- 1) nõuda kohustuse täitmist;
- 2) oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda;
- 3) nõuda kahju hüvitamist;
- 4) taganeda lepingust või öelda leping üles;
- 5) alandada hinda;
- 6) rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

Komisjonil tuli kontrollida, kas kaupleja on rikkunud kohustus, mis annaks aluse tarbija nõude rahuldamiseks. Kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine (VÕS § 100 lg 1). Tarbija on seisukohal, et kaupleja ei ole osutanud teenust kohaselt. Tarbija väite kontrollimiseks tuli komisjon hinnata, kas osutatud teenus vastab kokkulepitud või kokkuleppe puudumisel keskmisele kvaliteedile. Kuivõrd esmalt tuleb tuvastada, kas pooltevahel on teenuse osutamise kvaliteedi osas sõlmitud kokkulepe, siis saab komisjon lähtuda teenuse keskmise kvaliteedi kriteeriumist ainult juhul, kui kokkulepe puuduks. Praegusel juhul on kaupleja ning tarbija sõlminud lepingu(d), mille sõlmimisega on tarbija nõustunud lepingutingimustega. Kaupleja on viidanud tüüptingimustele, mis tulenevad dokumendist "SIDETEENUSE LIIGID, KVALITEET JA TEHNILISED PARAMEETRID". Puuduvad kahtlused, mis võimaldaks anda alust järeldamiseks, et tüüptingimused ei ole saanud lepingu osaks. Kaupleja on kõnealuses dokumendis kehtestanud, et mobiilse interneti kvaliteet sõltub mitmetest muutvatest asjaoludest, millest osa ei ole kaupleja

poolt mõjutatavad (nt internetiühenduse tarbimise kellaaeg, internetiühenduse kasutamise geograafiline asukoht, internetiühenduse kasutamine sise- või välistingimustes, internetiühenduse tarbimiseks kasutatava terminalseadme võimekus jne.) Ühtlasi on kaupleja märkinud *expressis verbis*, et kaupleja ei taga mobiilse interneti miinimumtaseta. Kuivõrd tarbija on kauplejaga lepingu(d) sõlminud, siis on tarbija nõustunud sellega, et kaupleja ei kohustu interneti miinimumtaseta tagama. Tarbija pidi lepingu sõlmimisel arvestama, et juhul kui teenuse miinimumtaseta tagatud ei ole, siis kaupleja selle eest ei vastuta. Komisjon on analüüsinud, kas kaupleja kehtestatud tüüptingimuse puhul võib tegemist olla tarbijat ebamõistlikult kahjustava tüüptingimusega. Komisjon ei leia, et kaupleja kehtestatud vastutust välistav tingimus piiraks ülemäära tarbija õigusi või oleks kahjustavat laadi. Tarbija võib liitumislepingu ilma ette teatamata igal ajal üles öelda, esitades kauplejale vastava avalduse. Kui tarbija ei ole teenuse kvaliteediga rahul, siis on tarbijal õigus leping lõpetada. Miks aga tarbija enda õigust kasutanud ei ole, jääb komisjonile mõnevõrra arusaamatuks. Rahulolematus teenuse suhtes ei pea väljenduma tingimata teist lepingupoolt kohustava sanktsiooni rakendamises, vaid võib väljenduda ka tarbija enda käitumises, mis teenusepakujate omavahelises konkurentsisis suunab tulevikus teenuse osutajat enda teenust konkurentsisis püsimiseks parendama. Komisjonile nähtuvalt on kaupleja teinud tarbijale ka 5G koduinterneti pakkumiseks sooduspakkumise, mis võimaldaks tarbija vajadusi paremal määral rahuldada.

Lisaks eeltoodule on kaupleja esitanud tarbija avaldusele põhjendatud vastuväite. 01.06.2024.a võttis tarbijaga ühendust kaupleja tehnilise toe spetsialist seoses tarbija poolt juunikuus saadetud e-kirjadega. Spetsialist selgitas tarbijale, et tarbija kasutab aadressil X mobiilsideteenuste paketi SIM-kaarti 4G väliruuteris, mis ei võimalda 5G sagedust. Lahenduseks pakkus spetsialist väliruuteri tõstmist teise asukohta, et signaali tugevust parandada, või liitumist koduinterneti teenusega koos 5G väliruuteriga. Kuivõrd tarbija nõue põhineb ebakvaliteetselt 5G teenusel, aga tarbija kasutab 5G sagedust mittevõimaldavat ruuterit, siis muudab kõnealune asjaolu tarbija kaebuse põhjendamatuks. Tarbija seade ei võimalda 5G sagedust. Tarbija poolt komisjonile edastatud aprillikuu ja maikuu kiirusetestide kuvatõmmistega seonduvalt on kaupleja põhjendatult märkinud, et kuvatõmmiste põhjal ei ole võimalik aru saada, millise mobiilinumbriga, millises asukohas ja millise tugijaama all on mõõtmised toimunud.

Komisjon ei ole täiendavalt veendunud tarbija poolt teenuse kasutamises vastavalt kaupleja kehtestatud tüüptingimustele. Kaupleja on esitanud vastuväite, mille kohaselt tarbija ei kasuta oma mobiilinumbriga nutipakette eesmärgipäraselt, nutipaketid on kaupleja tingimuste kohaselt mõeldud kõnede tegemiseks, SMSide saatmiseks ja mobiilise interneti kasutamiseks nutiseadmes. Tarbija ei kasuta koduinterneti teenust aadressil X. Vastavalt nutipakettide tingimustele on nutipakettide kasutamine mõistlik ja eesmärgipärane ainult juhul, kui paketti kasutatakse isiklikul otstarbel suhtluseesmärgil samal ajal kahe inimese vahel dialoogi pidamiseks. Kuna nutipaketid on nähtud ette eraisikutest klientidele, käsitatakse lisaks eeltoodule paketi ebamõistliku kasutamisenähtude ka paketi kommertskasutust ja mis tahes viisil raha teenimise eesmärgil kasutamist, samuti SIM-kaardi kasutamist või ühendamist seadmetega, mis ei ole mõeldud vahetu häälkõne tegemiseks või mida kasutatakse mehaaniliselt või automaatselt SMSide saatmiseks ja/või helistamiseks. Komisjonile arusaadavalt kasutab tarbija SIM-kaarti väliruuteris, millel võib negatiivne mõju olla ka teenuse kvaliteedile. Teisalt ei ole viidatud asjaolu tarbija nõude kontekstis määrava tähtsusega, kuivõrd komisjon kaupleja poolt kohustuse rikkumist ei tuvastanud.

Lähtudes eeltoodust, jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata. Kaupleja on komisjonile edastanud väljavõtted tarbija kasutatud teenusemahu kohta. Sel põhjusel ei saa lugeda usutavaks

tarbija väidet, et tarbija ei ole saanud teenust kasutada. Aeglane internet võib valmistada küll ebamugavust, kuid siiski on tarbija teenust kasutanud. Tarbijal on vastavalt kaupleja poolt märgitule õigus teenusest loobuda või teenus vahetada eesmärgipärasema koduinterneti vastu.

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/