

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08568
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 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.

10.09.2017.a sõlmiti tarbija ja kaupleja vahel liitumisleping nr 6568289 mobiilinumbriga x kasutamiseks nutipaketiga x. Alates 03.10.2023.a on mobiilinumbriga teenuspaketiks x (4G) kuutasuga x €, millele rakendub soodustus x € kuni 31.01.2025.a. Liitumisleping 1 on tähtajatu.

26.09.2017.a sõlmiti tarbija ja kaupleja vahel liitumisleping nr 6605764 mobiilinumbriga x kasutamiseks teenuspaketiga x. Alates 01.02.2023.a on mobiilinumbriga teenuspaketiks x (4G) kuutasuga x €, millele rakendub soodustus x € kuni 31.01.2025.a. Liitumisleping 2 on tähtajatu.

03.10.2023.a sõlmiti tarbija ja kaupleja vahel Liitumisleping nr 16096117 mobiilinumbriga x kasutamiseks teenuspaketiga x. Liitumisleping on komisjonile tarbija poolt edastatud. Alates 03.10.2023.a on mobiilinumbriga teenuspaketiks x kuutasuga x €, millele rakendub soodustus x € kuni 31.01.2025.a. Liitumisleping on tähtajatu.

Liitumiselepingu allkirjastamisel tarbija kinnitas, et kaupleja on talle teinud kättesaadavaks kaupleja isikuandmete töötlemise põhimõtted; kaupleja teenuste kasutamise üldtingimused; kaupleja krediitpõhimõtted; kaupleja hinnakirjad; kaupleja roamingteenuste ehk rändlusteenuste kasutamise tingimused; kaupleja internetiteenuste kasutamise tingimused; teenuspakettide

tingimused (põhi-ja lisateenuste tingimused). Tarbija kinnitas, et on eelnimetatud tingimustega tutvunud ja kohustub neid täitma.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja selgitab, et interneti kvaliteet mobiilsidevõrkudes sõltub mitmetest muutvatest asjaoludest, millest osa ei ole kaupleja poolt mõjutatavad (nt internetiühenduse tarbimise kellaeg, 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 mobiilse interneti kasutamiseks nutiseadmes. Tarbija ei kasuta koduinterneti teenust oma kodusadressil.

Antud nutipakettides on andmeside alla- ja üleslaadimise kiirus piiramatult. Piiramatult 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 kolmes kasutatavas pakettis:

Rohkelt Ulmet Eri – nutipaketiga on võimalik kasutada 3G ja 4G mobiilse interneti sagedusi ning nutipakett ei sisalda 5G tuge.

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

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

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 komisjonil 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 (vt VÕS § 77 lg 1). Praegusel juhul on kaupleja ning tarbija sõlminud lepingu, mille sõlmimisega on tarbija nõustunud lepingu osaks olevate tingimustega. 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 miinimumtasest. Kuivõrd tarbija on kauplejaga lepingu(d) sõlminud, siis on tarbija nõustunud sellega, et kaupleja ei kohustu interneti miinimumtasest tagama. Tarbija pidi lepingu sõlmimisel arvestama, et juhul kui teenuse miinimumtasest 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.

Rahulolematus teenuse suhtes ei pea väljenduma tingimata teist lepingupoolt kohustava sanktsiooni rakendamises, vaid võib väljenduda ka tarbija enda käitumises, mis teenusepakkujate omavahelises konkurentsis suunab tulevikus teenuse osutajat enda teenust konkurentsis püsimiseks parendama. Komisjonile nähtuvalt on kaupleja teinud tarbija abikaasale ka 5G koduinterneti pakkumiseks sooduspakkumise, mis võimaldaks tarbija ja tema abikaasa vajadusi paremal määral rahuldada.

01.06.2024.a võttis tarbija abikaasaga ühendust kaupleja tehnilise toe spetsialist seoses tarbija abikaasa poolt juunikuus saadetud e-kirjadega. Spetsialist selgitas tarbija abikaasale, et tarbija ja tema abikaasa kasutavad aadressil X mobiilsideteenuste paketi SIM-kaarti 4G väliruuteris, mis ei võimalda 5G sagedust. Lahenduseks pakkus spetsialist liitumist koduinterneti teenusega koos 5G väliruuteri paigaldusega.

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.

23.05.2024.a vastuseks tarbija e-kirjale helistas kaupleja tehnilise toe spetsialist kes selgitas, et õhtustel aegadel võib tekkida ülekoormus suurte kasutajate arvu tõttu, eriti tarbija piirkonnas, kuna piirkonnas puudub kaabliga interneti ühendus ja kasutajad kasutavad mobiilse interneti. Vestluse käigus selgus, et tarbija telefonis on vale seadistuse tõttu 4G ühendus. Pärast ümberseadistamist sai tarbija 5G ühenduse kiirusega 250-300Mbps. Spetsialist nõustas tarbijat, et parim lahendus oleks liituda koduinterneti teenusega. Kuna tarbija aadressil on 4G ruuter, milles kasutatakse nutitelefoniga SIM-kaarti, mis on tarbija abikaasa nimel, siis soovitas spetsialist 5G koduinterneti lahendust, et siseruumides, kuhu 5G väga ei levi nii hästi, saaks kasutada wifi-t.

Kaupleja soovitas tarbijal kasutada väliruuteris koduinterneti teenust, mitte nutipaketti, mis ei ole mõeldud väliruuteris kasutamiseks.

Lähtudes eeltoodust, jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata. Kaupleja on komisjonile edastanud väljavõtte 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 ning kauplejapoolselt lepingurikkumist ei nähtu. 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/