

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-08119
Otsuse kuupäev 25.10.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Bolt Technology OÜ (12417834)

Tarbija nõue Lepingu täitmise nõue

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja kohustub blokeeringu tarbija kasutajakontolt eemaldama ning taastama tarbijale ligipääsu VÕS § 8 lg 2 ja 76 lg 1 alusel.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Avalduse kohaselt on tarbija nõue konto taastamine. Tarbija ei saa aru, miks tema konto blokeeriti. Tarbija ei saa enam Bolt'i sõiduautot rentida.

Kaupleja tõi välja põhjusena, et tema foto ei samastunud juhiloaga võrreldes.

Tarbija esitas pretensiooni ja oli valmis oma dokumentide andmeid uuesti esitama.

Tarbija sai vastuse, et alates 2. detsembrist 2022 on kaupleja võtnud kasutusele Car-sharing selfie checki. See on kasutaja kontrollimise funktsioon, mis aitab meil vältida identiteedi vargusi. See võimaldab kauplejal kinnitada, kas konto loonud ja juhiloa kinnitanud isik on sama isik, kes sõidukit rendib.

Tarbija väitel antud informatsioon ei ole õige, sest BOLT üldtingimustes, ega muudes dokumentides selline tingimus ei ole kajastatud.

Avaldaja BOLT väidetega ei ole nõus ning ei saa neid aktsepteerida alljärgnevatel põhjustel:

1. BOLT'i poolt on esitatud kaks fotot. Antud juhul, ei ole selge, miks on esitatud kaks erinevat fotot, millal (kuupäev ja kellaeg) ja kelle poolt kaks fotot tehtud.
2. BOLT sõnumi kohasel tuleneb (Vt tõend - Lisafaili), et "alates 2.detsembrist 2022 on võtnud kasutusele Car-sharing selfie checki. See on kasutaja kontrollimise funktsioon, mis

aitab meil vältida identiteedi vargusi". Avaldaja palus välja selgitada kus kohas (Lepingu punkt, üldtingimused) antud tingimus kajastatud. Kahjuks ei andnud BOLT mingeid selgitusi ega ei esitanud mitte ühtegi dokumendi, mis tõendaks BOLTi tingimuse, mis puudutab Car-share'ing selfiet checki. Seega, BOLT väide (viide lepingu tingimusele), avaldaja avramusel, on paljasõnaline ning ei oma juriidilist tähtsust.

3. *Ühtlasi anname teada, et ei ole selge, kas antud juhul oli viga seoses isiku identifitseerimisega või oli põhjustatud mingist muust asjaolust. Tarbija on BOLT rakenduse pikaajaline kasutaja ja temal ei olnud põhjust esitada ebaõigeid fotosid ega informatsiooni.*

Lähtudest eeltoodust, avaldaja on seisukohal, et BOLT ei olnud alust konto blokeerida ning palub konto aktiveerida, ehk lubada BOLT rakenduse kasutamise.

Kaupleja seisukoht:

Mootorsõiduki kasutamisega on Tarbija aktsepteerinud Bolt Drive tüüptingimusi, mis on kättesaadavad aadressil <https://bolt.eu/et-ee/legal/ee/terms-for-bolt-drive-est/>.

Vastavalt Bolt Drive üldtingimustele võime me aeg-ajalt saata palve ning kontrollida, et rakendust kasutaks ainult enda konto registreerinud isik. See on välja toodud punktis: 2.8. Kontot luues ja kasutades Te:

- võite saada palve tõendada oma isikusamasust juhiloast, ID-kaardist või muust õiguslikust ja riigiasutuse väljastatud isikut tõendavast dokumendist tehtud pildi abil, et saada või säilitada juurdepääs Teenustele;

Lisaks on Bolt Operationsil õigus blokeerida kliendi konto, kui klient ei ole läbinud isikukontrolli. Vastavalt punktile 2.8. Kontot luues ja kasutades Te:

- nõustute Bolt Operationsi õigusega Teie Konto kasutamine ajutiselt peatada, seda piirata või blokeerida määral, mil see on vajalik i) Bolti rakenduse turvalise ja õiguspärase kasutamise tagamiseks, sh kelmuste ennetamiseks, riskide analüüsimiseks, uurimiseks ja klienditoe eesmärkide saavutamiseks; ii) tagamaks, et Te järgite siinset Lepingut ja Bolt Appis kuvatud reegleid; iii) kohaldatavast õigusest tulenevate nõuete või kohtulahendi või õiguskaitseorgani või muu järelevalve- või riigiasutuse määruse täitmiseks või iv) muu siinse Lepingu tingimuse täitmiseks.

Klient sai 24.05.2023 isikutuvastuse kontrolli, mida ta ei läbinud. Lisatud kliendi algne tuvastamine ning isikukontroll manusena, kus on näha, et üles laetud pilt ei vasta verifitseeritud isikule. Veateate alusel ei tuvastatud, et tegemist oleks tegeliku inimesega, vaid tegemist on staatilise pildiga (foto fotost). Sellest tulenevalt peatati kliendi ligipääs Bolt Drive rakendusele, kuna me ei saanud kindlad olla, et antud teenust kasutab ainult verifitseeritud klient.

Kaupleja selgitab tarbija vastuväidetele järgmist:

Esimese vastuse manusesse on lisatud 2 pilti, üks on kliendi algne tuvastus mis on tehtud 28.08.2022 ning teine on isikusamasuse tuvastus, mis on tehtud 24.05.2023. Kuna klient isikusamasuse tuvastust ei läbinud, siis tema konto blokeeriti.

Kaupleja tõi selle ka esimeses vastuses välja. Vastavalt punktile 2.8. Kontot luues ja kasutades tarbija:

- võite saada palve tõendada oma isikusamasust juhiloast, ID-kaardist või muust õiguslikust ja riigiasutuse väljastatud isikut tõendavast dokumendist tehtud pildi abil, et saada või säilitada juurdepääs Teenustele.

Isiku identifitseerimisel ei esinenud viga, vaid kliendi näotuvastust prooviti ära petta varem tehtud pildiga kliendist. Sellest tulenevalt ei saa kaupleja olla kindel, et seda tulevikus uuesti ei juhtu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud vaidluse aluseks olevate asjaolude, poolte seisukohtade ning poolte esitatud tõenditega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele.

Tarbija on loonud kaupleja osutatava teenuse tarbimiseks kaupleja rakenduse kaudu endale kasutajakonto, mille kaudu soovib kasutada sõidukite üüriteenust VÕS § 271 lg 1 mõttes. Kaupleja üldtingimused on kättesaadavad kaupleja kodulehel, tarbijale teatavaks tehtud ning eelduseks kaupleja rakenduse kasutamisele. Ilma kaupleja kehtestatud tüüptingimustega nõustumata ei ole tarbijal võimalik kaupleja osutatavat sõiduki-üüriteenust kasutada.

Kaupleja on tarbija kasutajakonto jäädavalt blokeerinud põhjusel, et tarbija suhtes teostati kaupleja rakenduse kaudu 24.05.2023 isikutuvastuse kontroll, mida tarbija ei läbinud. Tarbija algse isikutuvastamise ning isikukontrolli automatiseeritud võrdluses selgus, et kontrolli käigus üles laetud pilt ei vastanud verifitseeritud isikule. Kaupleja rakenduses kuvatud veateate alusel ei tuvastanud süsteem, et tegemist oleks tegeliku inimesega, vaid tegemist oli staatilise pildiga (foto fotost). Sellest tulenevalt peatati tarbija ligipääs kaupleja rakendusele, kuna kaupleja ei saanud kindel olla, et antud teenust kasutab ainult verifitseeritud tarbija.

Kuigi kaupleja väidab, et tarbija ligipääs peatati, siis tegelikkuses blokeeriti tarbija ligipääs jäädavalt, kuivõrd selliselt tuleneb eelkõige kaupleja kirjast tarbijale, milles on märgitud, et kuivõrd selfie-kontroll ebaõnnestus, siis on sel põhjusel konto jäädavalt blokeeritud. Samuti on tarbija pöördumise ajend TTJA poole justnimelt asjaolu, et konto on blokeeritud jäädavalt.

Ühtlasi on kaupleja kirjast tarbijale selgitanud, et kaupleja on kasutusele võtnud isikusamasuse tuvastamise kontrolli (nn selfie-check). Tegemist on kasutaja kontrollimise funktsiooniga, mis aitab vältida identiteedi vargusi. Kui kasutaja läbib selfie-kontrolli edukalt, saab ta auto broneerida. Kui mitte, blokeeritakse ta püsivalt kaupleja rakendusest ja teda teavitatakse sellest.

Pooled ei ole üksmeelel küsimuses, millisest õiguslikust alusest kauplejale tarbija kasutajakonto püsiv blokeerimisõigus tuleneb.

Tarbija väidab, et kaupleja kaks tarbijast esitatud fotot ei ole usaldusväärsed, kuivõrd puudub selgus, millal ja kelle poolt fotod on tehtud. Komisjon ei arvesta tarbija sellekohase väitega, kuivõrd eluliselt ei ole usutav, et kaupleja võnuks tarbijast fotod teadmata kohast, soovides tõendit fabritseerida. Samuti ei ole kauplejal kohustust tõendada kelle poolt on tarbijast tehtud fotod tehtud, mis on kaupleja esitatud seisukoha ja tõendite kohaselt tarbija enda poolt kaupleja süsteemi sisestatud.

Teise väitena juhib tarbija tähelepanu kaupleja tüüptingimustele, viidates et kaupleja ei ole andnud ammendavaid selgitusi tarbija konto blokeerimise õigusliku aluse kohta ning kaupleja selgitav kiri, mille kohaselt selfie-kontrolli mitteläbiva kasutaja konto blokeeritakse, on tarbija hinnangul paljasõnaline ega oma juriidilist tähtsust.

Kolmanda väitena ei ole tarbija hinnangul selge, kas antud juhul tulenes viga isiku identifitseerimisel isikust endast või oli viga põhjustatud muust asjaolud. Esmalt käsitleb komisjon tarbija teist väidet ja seejärel kolmandat väidet alljärgnevas.

Kaupleja on seisukohal, et tarbija kasutajakonto blokeerimise õigus tulenes käesoleval juhul kaupleja kehtestatud üldtingimuste p-st 2.8, mis sätestab, et kontot luues ja kasutades:

1. võite saada palve tõendada oma isikusamasust juhiloast, ID-kaardist või muust õiguslikust ja riigiasutuse väljastatud isikut tõendavast dokumendist tehtud pildi abil, et saada või säilitada juurdepääs Teenustele;
2. nõustute kaupleja õigusega Teie Konto kasutamine ajutiselt peatada, seda piirata või blokeerida määral, mil see on vajalik i) kaupleja rakenduse turvalise ja õiguspärase kasutamise tagamiseks, sh kelmuste ennetamiseks, riskide analüüsimiseks, uurimiseks ja klienditoe eesmärkide saavutamiseks; ii) tagamaks, et tarbija järgib siinset Lepingut ja appis kuvatud reegleid; iii) kohaldatavast õigusest tulenevate nõuete või kohtulahendi või õiguskaitseorgani või muu järelevalve- või riigiasutuse määruse täitmiseks või iv) muu siinse Lepingu tingimuse täitmiseks.

Kaupleja tugineb vastuväites kõnealustele tüüptingimustele. Pooled ei vaidle selle üle, kas tüüptingimused on lepingu osaks saanud või mitte. Komisjonil puudub samuti kahtlus, et tüüptingimused ei ole tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingu osaks saanud. VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 1)

tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et tarbijal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Komisjon rõhutab, et määrav ei ole tingimuste sisuga tegelik tutvumine, vaid võimalus nende sisust teada saada ehk võimalus nendega tutvuda (vt ka Riigikohtu 23. märtsi 2011. a otsus tsiviilasjas nr 3-2-1-2-11, p 13). Seega tüüptingimused on saanud lepingu osaks.

Komisjon nõustub tarbija teise vastuväitega, et kaupleja ei ole kehtestanud sellist tüüptingimust, mis annaks kauplejale õiguse tarbija konto nn selfie-check põhimõttel identifitseerimise ebaõnnestumise korral jäädavalt blokeerida. Kaupleja poolt tarbijale saadetud kiri süvendab veelgi põhimõttelist vastuolu kaupleja kehtestatud tüüptingimuste ja tarbija konto püsivalt blokeerimise arvatava õiguse vahel. Nimelt on kaupleja tüüptingimustega iseenesest kooskõlas, et kaupleja võib saata tarbijale palve tõendada oma isikusamasust, kuid seda ainult riigiasutuse väljastatud dokumendist tehtud pildi abil vastavalt kaupleja tüüptingimuse p-le 2.8 c. Kaupleja tüüptingimustest ei tulene, et tarbija kohustub nn self-check meetodil end kaupleja ees identifitseerima. Seega ei saa tarbijal olla ka vastavat kohustust.

Tüüptingimuste kehtivuse loogika ning praegusel juhul vastavate tüüptingimuste puudumise seisukohast ei ole mõisteta, miks on kaupleja võtnud endale õiguse tarbija konto blokeerida jäädavalt, ilma igasuguse järelkontrolli ning täiendava kaalutluseta. Isegi kui kauplejal oleks olnud õigus tarbijal paluda end identifitseerida nn self-check meetodil, siis kaupleja tüüptingimuste p 2.8 e näeb ette, et kauplejal on õigus kasutaja konto peatada ajutiselt, seda piirata või blokeerida määral, mil see on eelkõige vajalik rakenduse turvalise ja õiguspärase kasutamise tagamiseks. Jäädav blokeering on tüüptingimuse 2.8 e mõttes ebaproportsionaalne. Kaupleja kehtestatud 2.8 e tüüptingimuse põhjal tuleks kauplejal iga üksikjuhtumi puhul hinnata, millisel määral ja kui kauaks on blokeering vajalik. Kaupleja kirjast aga tuleneb selgelt, et kaupleja blokeerib kasutajakonto automaatselt jäädavaks, kui nn self-check ebaõnnestub ega teosta järelikult enam kontrolli. Kui kaupleja viib enda tüüptingimustega kooskõlla nn self-check identifitseerimise, siis tuleb kauplejal piisava põhjalikkusega alati ka hinnata, miks identifitseerimistoiming ebaõnnestus. Konkreetsete põhjuste uurimise ajaks võib blokeering või piirang olla aga õigustatud.

Komisjon nõustub osaliselt ka tarbija kolmanda vastuväitega, mis seondub komisjoni etteheitega kauplejale juhtumi asjaolude ebapiisavas uurimises ja järelduste tegemises.

Teisalt aga ei pea komisjon eluliselt usutavaks, et kaupleja esitas nii tarbijale endale kui komisjonile kaupleja poolt võltsitud fotovõrdluse tarbijast. Tarbija küll võis kasutada enda identifitseerimiseks fotot, kuid see ei pruugi eeldada tingimata tarbija poolt õigusvastase tagajärje soovimist ka siis, kui kauplejal nn self-checki põhimõttel identifitseerimisõigus oleks või kui kaupleja enda tüüptingimusi vastavalt kohaldab. Kui kaupleja siiski otsustab tulevikus foto esitamise nn self-check kontrollis sanktsioneerida jäädava konto blokeeringuga, siis peaks selline õigus tulenema selgelt mõistetavatest tüüptingimustest. Ainuüksi nn self-checki ebaõnnestumine, sõltumata põhjusest või sõltumata võimaliku põhjuse väljaselgitamisest, ei saa olla konto jäädava blokeerimise õiguslik alus, mistõttu oleks selline tüüptingimus eelduslikult VÕS § 42 lg 1 mõttes tühine. Seega võib konkreetne tarbija tegu, milleks võib olla foto esitamine enda kaamerapildiga identifitseerimiseks, olla kaupleja poolt sanktsioneeritud küll konto jäädava blokeeringuga, kuid esmalt tuleb vastav õigus tüüptingimustega kehtestada ning seejärel läbi viia asjaolude piisav uurimine, mis sellist asjaolu võimaldaks järeldada.

Lähtudes ülaltoodust, rahuldab komisjon tarbija avalduse. Kauplejal tuleb tarbija ligipääs kasutajakontole taastada ning jäädav blokeering eemaldada. Konto blokeerimiseks puudus õiguslik alus.

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/