

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/24-17237
Otsuse kuupäev	27.03.2025
Komisjoni koosseis	Meelis Pirn
Tarbija	
Kaupleja	xChange AS (14428150)
Tarbija nõue	Raha tagastamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija ostis augustis 2021 krüptovara 22 euro eest. Kuna vara väärtus langes, unustas ta selle kuna summa ei olnud suur. Kui tarbija vaatas kontot siis avastas ta, et vara oli kadunud põhjendusega "mitteaktiivne konto". Tarbija leiab, et tema kontot on raha debiteeritud õigusliku aluseta ja nõuab summa tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Tarbijavaidluste komisjoni menetluses on tarbija avaldus asjas nr 19-1/24-17237 xChange AS-i suhtes, millega tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist summas 22 eurot. xChange AS ei nõustu tarbija etteheitega kahju tekitamises ega nõudega selle hüvitamiseks, esitades neile alljärgmised vastuväited. Tarbija kontolt võetud tasu puhul on tegemist passiivse konto tasuga (inglise keeles "passive account fee"), mis rakendus esmakordselt 19.09.2023. Tasu suuruseks on 20 eurot kuus ning selle debiteermine klientide kontodelt toimub igakuiselt 19. kalendripäeval, kui klient pole eelneva 90 päeva jooksul teinud ühtegi tehingut .

Kui kliendi kontol pole tasu debiteerimiseks piisavas ulatuses fiat-raha, müüakse selle tarbeks kliendi rahakotis olevat krüptovaluutat. Klientide nimel ja arvel müügikorralduse esitamine ning selle arvelt passiivse konto tasu debiteerimine toimub vastavalt üld- ja rahakotiteenuse (inglise keeles General and Wallet) tingimuste punktile 9.3. Nimetatud punkti kohaselt on Change'il õigus esitada kliendi nimel Turukorraldus, et arveldada mis tahes tasumata või hilinenud makse või muud tüüpi kohustused, kusjuures Turukorraldus esitatakse Rahakotis olevale krüptovaluutale, millel on Change'i poolt määratud korralduse kohaselt suurim turukapitalisatsioon.

Tarbija tegi oma esimese ja ainukese tehingu xChange AS-i juures 11.08.2021, ostes 22 euro väärtuses virtuaalvara DOGE hinnaga 0,23 eurot coin'i ehk mündi kohta. Seisuga 19.09.2023, mil toimus passiivse konto tasu esmakordne rakendamine, oli selle virtuaalvara turuhind ostuhetkega võrreldes langenud, makstes 0,057 eurot mündi kohta. Kuna tarbija kontrol polnud fiat-raha ega muid virtuaalvarasid, esitasime kliendi nimel ja arvel passiivse konto tasu tasumiseks DOGE müügikorralduse. Müügist laekus tarbija kontole 5,34 eurot, mis koheselt debiteeriti.

Tingimuste, sh hinnakirja, muudatustest, millega kehtestasime kõnealuse tasu, teavitasime kõiki kliente (sh tarbijat) esmakordselt e-kirja vahendusel 18.08.2023. Lisaks eelnevale tuletasime muudatust kõikidele klientidele meelde päev enne passiivse konto tasu esmakordset rakendamist, s.o 18.09.2023. Tingimuste muudatuse puudutava 18.08.2023 e-kirja puhul on vaidluse olemust arvestades oluline rõhutada, et see sisaldas: - muust tekstist üheselt eristatavaid otselinke muudetud tingimustele, olles tähistatud teksti sees türkiissinise sõnaga "here" ja e-kirja lõpus "Check our T&Cs" 2 (s.t uute tingimustega tutvumiseks polnud vajalik meie platvormile, mobiilsesse rakendusse või muusse keskkonda sisse logida), ja - selgitust tarbija õigusele öelda leping enne muudatuste jõustumist üles (inglise keeles "If you wish to close your account because of the changes, you can do so before the updated Terms take effect. By continuing to use our services beyond this date, you are agreeing to the revised Terms."). Seoses tarbijale saadetud e-kirjadega saame esitada oma süsteemist väljavõtted, mis kinnitavad nende kohalejõudmist (s.t server pole saatnud veateadet), kusjuures 18.09.2023 saadetud meeldetuletuse puhul on server kinnitanud ka selle avamist (inglise keeles "opened") tarbija poolt: - 18.08.2023 e-kiri: "Delivered a few seconds later"; ja - 18.09.2023 e-kiri: "Opened Sep 18, 2023 at 9:16:23 pm (EEST)". Eelnevaga on meie hinnangul ümberlükkamatult tõendatud, et tarbija sai meie e-kirjad kätte. Kas tarbija nendega ka sisuliselt tutvus või mitte, jääb kaupleja kontrolli alt välja ning seetõttu ei peaks kaupleja vastavat riski kandma. Arvestades kõike eelnevat kogumis, ei nõustu xChange AS seega sellega, et oleks tarbija osas käitunud ühelgi moel õigusvastaselt. Tüüptingimuste muudatustest on teda 30 päeva ette teavitatud (lisaks saadetud täiendav meeldetuletus vahetult enne muudatuste jõustumist), mis andis talle, või vähemalt pidi andma, piisava ajavaru tingimustega tutvumiseks ning vajadusel võimaluse oma tegevuses muudatuste tegemiseks.

Kinnitame veel kord, et oleme tegutsenud heas usus ning püüdnud klientide suhtes olla võimalikult avatud ja läbipaistvad. Arvestades, et käesoleval juhul on klient ise valinud teadliku passiivsuse, olles kaupleja poolt saadetud teavitused kätte saanud, oleks ebaõiglane panna selle eest vastutust xChange AS-ile kui kauplejale. Võttes arvesse kõike eeltoodut, palume jätta tarbija avalduse täies ulatuses rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon leidis, et tarbija nõue tuleb jätta rahuldamata.

Komisjon on tuvastanud, et 18.08.2023 on kaupleja tarbijat teavitanud sellest, et tema suhtes rakenduvad täiendavad tasud alates 18.09.2023. Kaupleja on lisanud lingi oma hinnakirjale ja on palunud sellega tutvuda.

Tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingu punkti 17.1 kohaselt on kauplejal õigus lepingut

ühepoolselt muuta, teavitades sellest tarbijat e-posti teel üks kuu ette. Sama säte annab tarbijale õiguse juhul, kui ta muudatusega ei nõustu, leping lõpetada enne muudatuse jõustumist.

Tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud leping sisaldab mh sätet, millega tarbija annab kauplejale volituse müüa tarbija kontrol olevat krüptovaluutat, et katta sellega tarbija võlgnevused kaupleja ees. (Lepingu p. 9.3). Samuti sisaldab leping sätet, mille kohaselt loetakse kaupleja poolt saadetud e-kiri, mis on saadetud tarbija poolt temale teatavaks tehtud e-posti aadressile, kätte saaduks koheselt (Lepingu p 23.1). Lepingu punkt 25.2 paneb tarbijale kohustuse ka regulaarselt kontrollida tingimuste muudatusi kaupleja kodulehel.

Poolte vahel on vaidlus selle üle, kas 1) kaupleja võis eeldada, et tarbija on tema poolt saadetud e-kirja kätte saanud; 2) võis kehtestada täiendava tasu; 3) võis müüja tarbija kontrol olevat krüptovaluutat tarbijal kaupleja eest tekkinud võlgnevuste katteks.

Komisjon leiab, et tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingu kohaselt 1) võis kaupleja eeldada, et tema poolt saadetud e-kiri on jõudnud tarbijani; 2) võis tingimusi muuta, sh kehtestada täiendavad tasud; 3) võis tarbijal tema ees tekkinud võlgnevuste katteks müüa tarbija kontrol olevat krüptovaluutat.

Asjaolu, et kaupleja poolt tarbijale saadetud e-kirja saab lugeda kättesaaduks, toetab ka Riigikohtu praktika. Riigikohus on 29.11.2021 lahendis tsiviilasja nr 2-19-14714 leidnud, et füüsilisele isikule saadetud e-kirja saab lugeda kättesaaduks ühe nädala möödudes alates selle serverisse saabumisest (vt. Otsuse p 11.2). Antud juhul tuleb serverina käsitleda e-posti pakkuja serverit ja kaupleja on tõendanud, et ta on sellesse serverisse tarbija kontole kirja saatnud 18.08.2023.

Analoogselt toimub lepingutingimuste muutmine nt elektroonilise side seaduse kohaselt. Lepingu muudatuse jõustumine ei eelda selle aktsepteerimist tarbija poolt. Küll aga on tarbijal võimalik ühe kuu jooksul leping lõpetada, kui ta muudatustega ei nõustu.

Eeltoodud põhjustel jätab komisjon tarbija nõude rahuldamata.

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

Meelis Pirn

/allkirjastatud digitaalselt/