

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02330
Otsuse kuupäev 23.04.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja AS Go3 Baltics (10308880)

Tarbija nõue Kohustuse puudumise tuvastamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija on sõlminud kauplejaga vaatajakaardi üüri- ja abonementlepingu raames 12.08.2024 Home3 teenuselepingu. Teenuselepinguga sai tarbija Home3 „Kodu ja internet“ paketi kuutasuga 24,99 eurot, lisateenusena Go3 TV ja Filmid, saades kogu lepinguperioodile soodustust kokku 312,00 eurot (13 eurot/kuu). Ühtlasi sai Klient antud lepingu raames tasuta SAT-TV tehnika, kokku väärtuses 128,99 eurot, millega kaasnes tasuta standardpaigaldus.

24.12.2024 lülitas kaupleja tarbija teenuse välja. Selgus, et tarbija oli novembrikuu arvet tasudes jätnud märkimata viitenumbri. Tarbija edastas maksekinnituse, kuid sai vastuseks, et raamatupidaja vaatab seda alles pärast pühi. Teenus jäi suletuks kuni 28.12.2024 õhtuni.

Tarbija otsustas 31.12.2024 lepingu lõpetada. Kaupleja esitas 04.01.2025 lepingu ennetähtaegase lõpetamise eest arve summas 100.- eurot (75.- leppetrahv ja 25.- administreerimistasu).

Tarbija hinnangul on tal õigus leping ilma sanktsioonideta üles öelda, kuna kaupleja katkestas teenuse ebaõiglaselt, ei järginud korrektset teavitamiskorda, ei kontrollinud makse laekumist enne teenuse katkestamist ning viivitas põhjendamatult teenuse taastamisega.

Samuti ei nõustu tarbija arvel märgitud soodushinnaga saadud tehnika tasuga (summas 107,40 eurot), kuna tarbija ei ole tellinud soodushinnaga tehnikat ja ei olnud teadlik seadme vahetamisel lisakuludest, kaupleja ei selgitanud lepingu sõlmimisel rahalisi tagajärgi. Tarbija jättis 04.01.2025 arve terveniisti tasumata.

05.03.2025 esitas kaupleja taotluse avalikustada tarbija kohta maksehäire summas 256.37 EUR

Maksehääreregistris, mida haldab AS CREDITINFO EESTI.

Tarbija palub:

1. Tunnistada leppetrahvi nõue õigustühiseks ja kohustada Home3-d see tühistama.
2. Kohustada Home3-d eemaldama arvelt ebaõiglase "soodushinnaga saadud tehnika" tasu.
3. Hinnata, kas Home3 on eksinud Eesti ja EL tarbijakaitseaduste vastu.
4. Rakendada meetmeid, et Home3 parandaks oma klienditeeninduse ja kaebuste menetlemise protsessi.

Kaupleja seisukoht:

19.12.2024 on klient pöördunud Home3 klienditeeninduse poole teavitusega, et tasus arve. Teleteenus oli sulgunud maksetähtaja ületamise tõttu. Kuna tegemist oli reedese päevaga ja lähenes nädalavahetus avas klienditeenindaja teenuse kliendile manuaalselt. Antud võimalust kasutatakse heauskselt kuni makse laekumiseni süsteemi. Teenus sulgub automaatselt kuue päeva jooksul, kui laekumist ei toimu. Kuna makse laekumist ei toimunud, läks manuaalselt avatud teenus automaatselt kinni 25.12.2024. Hiljem selgus, et klient oli tasunud arve, kuid jätnud viitenumbri maksele lisamata ja seetõttu vajas arve laekumise tuvastamine manuaalset sekkumist.

25.12.2024 pöördus Klient klienditeeninduse poole, kuna teenus oli kinni läinud. Kliendile selgitati, et laekumist ei ole toimunud ja teistkordselt analoogselt teenust avada ei saa. Pühade tõttu viibis manuaalse kontrolli teostamise võimalus. Samal päeval avaldas Klient soovi ka lepingu lõpetada.

26.12.2024 saatis Klient kirjaliku avalduse lepingu lõpetamiseks.

27.12.2024 jätkusid antud makse otsingud, samal päeval saadeti Kliendile ka meeldetuletus tasumata arve kohta.

30.12.2024 suhtles Go3 klienditeenindaja Kliendiga lepingu lõpetamise tingimuste osas. Lepiti kokku, et leping lõpetatakse samal päeval ja Kliendile saadetakse lõpparve. 04.01.2025 koostati Kliendile lubatud lõpparve, milles kajastus omakorda võlgnevus varasemast perioodist. Arve on koostatud vastavalt kehtivale hinnakirjale.

27.01.2025 edastasime Kliendile meeldetuletuse tasumata arve kohta.

21.02.2025 pakkusime Kliendile kokkulepet võlgnevuse likvideerimiseks.

Täna hetkeks ei ole Klient võlgnevust likvideerinud ega avaldanud soovi kokkulepet sõlmida.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon saab tarbija avaldusest aru nii, et tarbija soovib kauplejaga sõlmitud lepingud üles öelda ning vabaneda lepingute alusel tekkinud maksekohustustest.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 116 lg 1 kohaselt on võimalik lepingust tageneda juhul, kui üks lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Komisjon saab aru nii, et oluliseks lepingurikkumiseks loeb tarbija seda, et kaupleja sulges teenuse temapoolse maksega hilinemise tõttu. Klient tasus küll õigeaegset makse, kuid jättis märkimata viitenumbri, mistõttu arvutisüsteem ei fikseerinud seda kliendi maksena. Teenus avati pärast raamatupidajapoolset kontrollimist.

Komisjon leiab, et tänapäeval (eriti äriühingutes, millel on sadu ja tuhandeid kliente), on tavapärane ja mõõdapääsmatu see, et arvetel on viitenumbrid, mille alusel arvutisüsteemid tuvastavad kliendi makse. Kui klient jätab viitenumbri lisamata, siis on tegemist temapoolse hooletusega ja ta kannab sellega kaasnevat riski, mh riski, et teenus tema jaoks mõneks ajaks suletakse.

Komisjon ei leidnud materjalidega tutvudes midagi niisugust, mis annaks tarbijale aluse kauplejaga sõlmitud lepingud üles öelda. Eeltoodust tulenevalt jättis komisjon tarbija avalduse 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/