

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-00631
Otsuse kuupäev 05.05.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja AS Go3 Baltics (10308880)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 06.03.2024 AS-iga Go3 Baltics abonementlepingu tele- ja internetiteenuse saamiseks ja seadme (interneti 5G ruuter) järelmaksuga müügilepingu. Tarbijal puudus maist oktoobrini 2024 teenus, sest ruuter ei ühildunud internetiga. Tarbijal on kodus valvekaamerad ja arvuti, mis ei ühildu 5G võrku, mistõttu on pidanud kasutama teisi lisateenuseid, mis on tekitanud tarbijale rahalise kahju. Ruuteri vahetusega 4G vastu 21.10.2024 seadmete ühilduvuse ja kiiruse tõrge lahenes.

Tarbija esitas mittetoiminud teenuse eest kahjunõude, mida selgitas järgmiselt: "Teile teada olevalt ei ole mul olnud interneti teie süül perioodil mai-oktoober 2024. See on 6 kuud. Kuna te minu korduvate kirjalike ja kõnede peale reageerisite alles 6 kuu möödumisel adekvaatselt ehk saates teie müüdud paketi ühilduva ruuteri, olin sunnitud võtma teisest ettevõttest lisainternetipaketi. Lisainterneti paketi hind on soodushinnaga 26,28 eurot. $6 \times 26,28 \text{ eurot} = 157,68 \text{ eurot}$. Teie poolt pakutud mittetöötanud pakett maksab 38,98 kuus. Aeg, mil te oma viga ignoreerisite, kuigi edastasite teateid lugematul arvul, kestis 6 kuud. See teeb 233,88 eurot tühja makstud arveid. Kokku on kahjunõude suurus $157,68 + 233,88 = 391,56 \text{ eurot}$."

Kaupleja seisukoht:

AS Go3 Baltics on Kliendile väljastanud võimaliku parima meie tootevalikus oleva 5G toega interneti ruuteri, mis toetab ja võimaldab 4G interneti leviala. Seega on 5G ruuter igati sobilik kasutama teenust 4G võrgus.

22.07.2024 on Klient pöördunud Go3 klienditeeninduse poole esimest korda teavitusega, et internetikiirus ei vasta ootustele.

01.08.2024 on Klient edastanud e-maili teel Go3 klienditeenindusele teate teenusest loobumiseks.

06.08.2024 on Kliendile Go3 klienditeeninduse poolt edastatud rikketeate vastus: Tugijaam on kontrollitud ja korras, statistikas muutusi ei ole. Antud tugijaamas on N700, mille puhul keskmine kiirus võiks olla 30-40mbt/s, sinna lisanduvad veel 4g kiirused. 4G kiiruste juurde liitmine oleneb aga kasutatavast seadmest. Tugijaamale on tehtud profülaktiline restart, kui ikka kiirus alla 6,08 tuleks proovida teist seadet.

12.08.2024 on Klient edastanud Go3 klienditeenindusele e-maili teel kirja – Go3 klienditeenindus on Kliendile vastuse edastanud e-maili teel 14.08.2024 koos soovitusena proovida 5G interneti teenust.

15.08.2024 on Klient edastanud Go3 klienditeenindusele kirja seoses 5G internetiga ning 15.08.2024 on Go3 klienditeenindus edastanud Kliendile kirja selgitusega, et Kliendil on leping sõlmitud 4G internetiga. Kliendile on selgitatud, et lepingujärgselt on võtnud 5G valmidusega ruuteri, kuid 4G interneti teenusega. 15.08.2024 on Kliendiga vahetatud e-maili teel kirju seoses 5G interneti pakkumisega.

18.08.2024 on Klient edastanud Go3 klienditeenindusele e-maili teel kirja, et soovib siiski 4G ruuterit.

20.08.2024 on Go3 klienditeenindus proovinud Kliendiga telefoni teel seoses ruuteri vahetusega ühendust saada, kui kahjuks ühendust saada ei õnnestunud.

25.08.2024 on Klient teavitanud e-maili teel, et soovib lepingu siiski lõpetada. Go3 klienditeenindus on Kliendile e-maili teel vastanud 26.08.2024.

Kinnitame, et Klient on teavitanud Go3 klienditeenindust, et seadmed ei ühildu 5G teenusega. Tehniline täpsustus, seadmete ühildumine võib tuleneda wifi sageduse valikust. Kliendile väljastatud ruuteris on võimalus valida kahe 2.4GHz ja 5GHz wifi sageduse vahel. Sageduse erinevus on selles, et 2.4GHz sagedus levib kaugemale, kuid ei anna nii head kiirust. 5GHz sagedus levib distantsilt vähem, kuid võimaldab paremat kiirust, vanemad seadmed ei pruugi seda sagedust kõik omaks võtta/ära tunda. Toome välja, et Kliendile väljastatud ruuteri näol on tegemist 5G toega interneti ruuteriga, mis toetab ja võimendab 4G interneti leviala. Kinnitame, et Kliendile on väljastatud õige seade, millega saab kasutada 4G teenust. Kliendile on teenus kasutamiseks aktiveeritud 09.03.2024 ja enne 22.07.2024 kuupäeva ei ole Klient AS-i Go3 Baltics teavitanud seadmete ühilduvuse ja interneti kiiruse tõrgetest, seega võib järeldada, et teenus toimis seni tõrgeteta.

16.09.2024 on Kliendiga telefoni teel ühendust võetud lepingu lõpetamise teatega seoses. Samal päeval on Kliendile edastatud e-maili teel kiri lepingu lõpetamise tingimuste kohta. Antud kirjas on Kliendile pakutud ruuteri vahetust 4G ruuteri vastu ilma lisatasudeta, samuti on Kliendile edastatud teade, et erandkorras oleme nõus loobuma tagasi makstava soodustuse summast ja ka haldustasust 15 eurot, Kliendi poolt kuulub hüvitamisele vaid tehnika jääkväärtus.

Klient on edastanud Go3 klienditeenindusele kirjad 21.09.2024 ja 26.09.2024. 11.10.2024 on Go3 klienditeenindus võtnud Kliendiga telefoni teel ühendust ja leppinud kokku ruuteri vahetuse. Ruuteri vahetus toimus DPD kulleri vahendusel 21.10.2024. Ruuteri vahetusega seadmete ühilduvuse ja kiiruse tõrge lahenes.

Klient on Go3 klienditeenindust teavitanud interneti mitte toimimisest esmakordselt 22.07.2024. Internetiteenuse tarbimise väljavõttest näeme, et Klient on teenust tarbinud perioodil juuli – oktoober (Juuli 2024 – 698,1 GB; August 2024 - 185,9 GB; September - 458,70 GB; Oktoober 2024 - 717 GB). Interneti nelja kuu keskmise tarbimise kasutusmaht on 514,92 GB/kuus, mille puhul on tegemist tavatarbija mõistlikus mahus kasutusega ning ei saa olla esinenud liiga laiaulatuslikke takistusi interneti toimimisel. Lähtudes interneti kasutuse infost ei ole interneti kasutamine olnud täielikult takistatud.

Kuigi Klient on kasutanud interneti teenust tõrke esinemise perioodil, soovib AS Go3 Baltics leida lahenduse tekkinud olukorrale ja on valmis ümber arvestama koostatud teenustasu Go3 TV ja filmid + piiramatu internet arved perioodil 22.07-21.10.2024 summas 36,13 eurot (Arve BP6069622 periood 22.07- 31.07 6,96 eurot; Arve BP6127465 periood 01.08-21.08 16,79 eurot; Arve BP6245924 periood 05.10-21.10 12,38 eurot).

Komisjoni põhjendus:

Suulisel istungil tegi kaupleja ettepaneku lõpetada vaidlus järgmise kompromissiga: Tarbija tasub kaupleja poolt esitatud arve nr BP6432900 summas 27,81 eurot; Kõik tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingud loetakse poolte kokkuleppel lõpetatuks; Ruuteri JM Huawei B628-866481055470459 omandiõigus läheb üle tarbijale.

Tarbija soovis enne otsustamist teada, mis on kõnealuse ruuteri maksumus. 26.04.2025 edastas komisjoni esimees tarbijale kaupleja kirja, milles oli selgitatud, et ruuteri algne hind oli 143,76 eurot, tarbija on sellest tasunud 52,31 eurot. Komisjoni esimees saatis tarbijale allkirjastamiseks kompromissi, tarbija seda ei allkirjastanud. Seega kokkuleppel vaidlust lahendada ei õnnestunud, mistõttu teeb komisjon otsuse.

Komisjon, olles tutvunud tõenditega ja kuulanud pooled ära suulisel istungil, jätab tarbija avalduse rahuldamata, sest komisjon ei ole tuvastanud lepingu rikkumist kaupleja poolt.

Tarbija on sõlminud kauplejaga abonementlepingu tele- ja internetiteenuse saamiseks ja seadme (interneti 5G ruuter) järelmaksuga müügilepingu. Nõue tuleneb tele- ja internetiteenuse lepingust, sest tarbija väitel ei toiminud teenus kuni ruuteri väljavahetamiseni kvaliteetselt. Leping on sõlmitud 06.03.2024, tarbija väitel puudus tal teenus maist oktoobrini 2024. Ruuter vahetati välja 21.10.2024 ja siis probleem lahenes. Tarbija on esitanud kahju hüvitamise nõude; nõue koosneb kahest komponendist:

- Kolmanda isiku käest ostetud teenuse maksumuse hüvitamise nõue;
- Väidetavalt mittetoiminud teenuse eest tasumisele kuuluva summa hüvitamise nõue.

VÕS § 101 lg 1 p 3 annab tarbijale õiguse nõuda lepingu rikkumise korral kahju hüvitamist. VÕS § 115 lg 1 sätestab, et kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist, välja arvatud juhul, kui võlgnik kohustuse rikkumise eest ei vastuta või kui kahju ei kuulu seadusest tulenevalt muul põhjusel hüvitamisele.

VÕS § 115 lg 2 sätestab, et kohustuse täitmise asemel võib kahju hüvitamist nõuda pärast käesoleva seaduse §-s 114 sätestatud täiendava tähtaja möödumist. VÕS § 114 lg 1 sätestab, et kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja anda võlgnikule kohustuse täitmiseks täiendava mõistliku tähtaja. Kui võlausaldaja nõuab kohustuse täitmist, kuid ei määra selleks täiendavat tähtaega, eeldatakse, et täitmiseks on antud mõistlik täiendav tähtaeg. Kui võlausaldaja on täitmiseks täiendavalt andnud ebamõistliku tähtaja, pikeneb see mõistliku täiendava tähtajani.

Komisjon leiab, et antud juhul ei ole tarbija tõendanud kohustuse rikkumist. Kohustuse rikkumine on võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine (VÕS § 100 lg 1). Kaupleja on esitanud andmed selle kohta, et vahemikus juuli – oktoober 2024 tarbis tarbija internetti kesmiselt 514,92 GB kuus, mis vastab aktiivse internetiteenuse tarbija tarbimismahule või isegi ületab seda.

Tarbija väitel oli ta sunnitud vahemikuks mai-oktoober 2024 võtma teiselt teenusepakkujalt “lisainternetipaketi” ja nõuab selleks tehtud kulutuste hüvitamist. Tarbija on esmakordselt teavitanud kauplejat rahuolematusest internetiteenusega alles 22.07.2024. Ka siis pole ta teatanud sama teenuse ostmisest kolmandalt isikult ega andnud tähtaega teenuse kvaliteedi parandamiseks.

VÕS § 6 lg 1 kohaselt peavad võlausaldaja ja võlgnik teineteise suhtes käituma hea usu põhimõttest lähtuvalt. VÕS § 7 lg 1 kohaselt loetakse võlasuhtes mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks.

Komisjoni hinnangul ei saa lugeda heas usus käitumiseks ega mõistlikuks seda, kui kauplejat teavitatakse probleemist alles peaaegu kaks kuud pärast probleemi ilmnenemist ning alles pärast seda, kui sama teenus on ostetud kolmandalt isikult.

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/