

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-04417
Otsuse kuupäev 16.05.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Telia Eesti AS (10234957)

Tarbija nõue Leppetrahvist loobumine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Ajavahemikul 25.11.2024 – 31.12.2024 korraldas Telia „Mobiilse Elu jõulukampaania 2024 – seadme ostult 200 € soodustust“. Kampaanias said osaleda Telia lepingulised erakliendid, kes kampaaniaperioodil valisid internetimahu alates 16 GB ning kampaaniasoodustusena sai klient 200 € sooduskoodi, et soetada Telia e-poest soodsamalt mõni kliendile sobiv seade. Tarbija liitus kampaaniaga 02.12.2024. Kaupleja väljastas tarbijale 200 € sooduskoodi, mille tarbija realiseeris Telia e-poes (ostis 200 € võrra soodsamalt 43" QLED-teleri Xiaomi A Pro).

22.01.2025 muutis tarbija 16 GB mobiilside paketi tagasi 3 GB peale ning 03.02.2025 lõpetas ennetähtaegselt mobiilinumbriga tähtajalise lepingu. Telia esitas 28.02.2025 tarbijale arve, mis sisaldas lepingu ennetähtaegse lõpetamise hüvitist summas 151,76 eurot.

Tarbija ei nõustu Telia esitatud lepingu ennetähtaegse lõpetamise hüvitise nõudega. Tarbija leiab, et

-kampaaniaga lubatud soodustus sisuliselt puudub, kuna klient maksab selle kinni lisakohustusega tarbida teenuseid sisuliselt samas ulatuses kui pakutav soodustus;

- kampaania tingimustega nõustumine iseteeninduses ei kujuta endast juriidiliselt siduvat tähtajalist lepingut;

-kuna leppetrahvi ei kohaldata Telia tavapäraste teenuste lõpetamisel, siis ei saa sama sanktsiooni pidada õiguspäraseks, kui see on seotud kampaania käigus „kaela määritud“ lisakohustusega.

Tarbija esitas nõude leppetrahvi nõude tühistamiseks ja Telia kahjuarvestuse esitamiseks (s o täpse arvutuse esitamiseks, kuidas on summa 150,75€ saadud). Ostetud seadmest tarbija loobunud ei ole. Tarbija heidab kauplejale ette, et viimane on omavoliliselt ja seadust rikkudes tasaarveldanud tarbijavaidluste komisjonis vaidlustatud arve.

Kaupleja seisukoht:

Ettevõtetal on õigus korraldada oma klientidele erinevaid kampaaniaid, sh selliseid, kus soodustuse saamiseks peab klient kasutama teatud mahus (sh võib olla ka min. rahaline piirmäär) ettevõtja teenuseid. Kliendil on võimalik enne kampaaniaga liitumist (mis on vabatahtlik) tutvuda kampaania tingimustega ja kui need talle ei sobi, siis on võimalik vastava kampaaniaga mitte liituda.

Kampaaniatingimused nägid ette, et kampaaniapakkumise kasutamisega kaasneb 12-kuuline tähtajaline kohustus tingimustes nimetatud mobiilside paketi kasutamiseks (antud juhul Mobiilse Elu 16 GB internetimahu) ning sel perioodil internetimahu allapoole vahetamisel, pakativahetusel ja lepingu ennetähtaegselt lõpetamisel rakendub Telia hinnakirjajärgne (p 4.1.6.1) hüvitis (hüvitatakse saadud soodustuse jääk).

22.01.2025 muutis tarbija Mobiilse Elu interneti mahu tagasi 3 GB peale, st rikkus kokkulepitud tingimust kasutada 12 kuu jooksul suuremat internetimahtu. Vaatamata sellele Telia tarbijalt veel tingimuste rikkumise tõttu ettenähtud hüvitist ei nõudnud.

Seejärel 03.02.2025 lõpetas Tarbija ennetähtaegselt mobiilinumbriga 53xxxxx seoses sõlmitud tähtajalise lepingu, mistõttu esitas Telia tulenevalt lepingu tingimustest tarbijale arve lepingu ennetähtaegse lõpetamise hüvitise tasumiseks summas 150 €. Telia ei nõudnud tarbijalt kogu saadud soodustuse (200 €) hüvitamist, vaid vastavalt lepingu tingimustele oli see summa proportsionaalselt vähenenud (seadmelt saadud soodustuse väärtus jagatuna lepingu tähtajaga (kuude arv) ja korrutatuna lepingu lõpuni jäävate kuude arvuga), kuigi tarbija oli eelnevalt rikkunud ka kohustust kasutada 12 kuu vältel kindlas mahus Telia teenust.

Hüvitise nõue on õiguspäraselt vastavalt lepingule esitatud. Tarbija on lubatud soodustuse saanud ja realiseerinud ning seejärel enda soovil ennetähtaegselt tähtajalise mobiilsideteenuste lepingu lõpetanud.

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.

Nõustuda tuleb kaupleja väitega, et igal ettevõttel on õigus korraldada oma klientidele erinevaid kampaaniaid, sh selliseid, kus soodustuse saamiseks peab klient kasutama teatud mahus ettevõtja teenuseid. Kampaaniatingimustes oli selgitatud, et kampaanias saab osaleda Telia lepinguline eraklient, kes kampaaniaperioodil teeb pakativahetuse uude Mobiilse Elu paketti (müügil alates 11.06.2024) ja valib seal internetimahu alates 16 GB. Kampaaniapakkumise kasutamisega kaasneb

12-kuuline tähtajaline kohustus tingimustes nimetatud mobiilside paketi kasutamiseks ning sel perioodil internetimahu allapoole vahetamisel, paketivahetusel ja lepingu ennetähtaegselt lõpetamisel rakendub Hinnakirjajärgne (p 4.1.6.1) hüvitis (hüvitatakse saadud soodustuse jääk). Kampaaniaga liitumisel saab Kampaanias osaleja kasutada 2 soodustust Telia epoeist seadme ostmisel.

Komisjonil tuli kontrollida, kas tegemist on eksitava kauplemisvõttega, nagu väidab tarbija või tühise tüüptingimusega.

Tarbijakaitseseaduse § 16 lg 2 kohaselt loetakse kauplemisvõtet eksitavaks, kui sellega esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja kummalgi juhul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija selle mõjul tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Teave on ebaõige, kui see sisaldab valeandmeid ühe või mitme alljärgneva asjaolu kohta:

- 1) kauba või teenuse olemasolu või olemus;
- 2) kauba või teenuse peamised omadused;
- 3) kaupleja kohustuste ulatus, kauplemisvõtte kasutamise ajend ja müügiprotsessi laad ning mis tahes avaldus või sümbol, mis seondub otsese või kaudse sponsorlusega või kaupleja, kauba või teenuse tunnustamisega;
- 4) hind või hinna arvutamise alused või konkreetse hinnaeelise olemasolu;
- 5) hoolduse, varuosade, asendamise või parandamise vajadus;
- 6) kauplejana tegutsevat isikut või tema esindajat kirjeldavad tunnused ja õigused, sealhulgas kaupleja nimi ja juriidiline vorm, tema vara, kvalifikatsioon, staatus, tunnustamine, kuuluvus või seotus ja õigused tööstus-, kaubandus- või intellektuaalsele omandile või saadud autasud ja tunnustused;
- 7) tarbija õigused, kaasa arvatud õigus nõuda asja asendamist või saada hüvitist vastavalt võlaõigusseadusele.

Komisjon leiab, et kaupleja poolt esitatud teave (kampaaniatingimused) ei olnud ebaõiged ning nende sisu pidi olema keskmisele tarbijale arusaadav. Tarbija pole ka väitnud, et tal puudus võimalus kampaaniatingimuste osas selgituste küsimiseks enne lepingu sõlmimist.

Võlaõigusseaduse § 42 lg 1 kohaselt on tüüptingimus tühine, kui see lepingu olemust, sisu, sõlmimise viisi, lepingupoolte huvisid ja teisi olulisi asjaolusid arvestades kahjustab teist lepingupoolt ebamõistlikult, eelkõige siis, kui tüüptingimusega on lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaalu teise lepingupoolte kahjuks oluliselt rikutud. Ebamõistlikku kahjustamist eeldatakse, kui tüüptingimusega kaldutakse kõrvale seaduse olulisest põhimõttest või kui tüüptingimus piirab teise lepingupoolte lepingu olemusest tulenevaid õiguseid ja kohustusi sellisel, et lepingu eesmärgi saavutamine muutub küsitavaks.

Puuduvad kahtlused, mis võimaldaks anda alust järeldamiseks, et antud juhul tüüptingimused ei ole saanud lepingu osaks. Kaupleja on kampaaniatingimustes selgelt välja toonud, et kampaaniapakkumise kasutamisega kaasneb 12-kuuline tähtajaline kohustus tingimustes nimetatud mobiilside paketi kasutamiseks ning sel perioodil internetimahu allapoole vahetamisel, paketivahetusel ja lepingu ennetähtaegselt lõpetamisel rakendub Hinnakirjajärgne (p 4.1.6.1) hüvitis (hüvitatakse saadud soodustuse jääk). Komisjon leiab, et see tingimus pidi olema keskmisele tarbijale arusaadav. Komisjon ei leia, et kaupleja kehtestatud tingimus piiraks ülemäära tarbija õigusi või oleks kahjustavat laadi.

Eeltoodust tulenevalt jätab 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/