

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02133
Otsuse kuupäev 23.04.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Apple teenuste eest esitatud arve tühistamine ja 299,87 euro tagastamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 2024 aasta augustis kauplejaga lepingu mobiiltelefoni numbri 58998XXX kasutamiseks. Tarbija sõnul teavitas ta lepingut sõlmides kauplejat, et seda telefoninumbrit hakkab kasutama tema laps, mistõttu ta soovib, et pakett oleks minimaalne ja ilma tasuliste teenuste võimalusteta. Tarbijale on tema soovil seatud Elisa Eesti AS teenuste kasutamisel krediidilimiit. 16.12.2024 sai tarbija kauplejalt teate, et tema krediidilimiit on saajaprotsendiliselt tarbitud ja teenused piiratud. Teenuste taastamiseks paluti tasuda ettemaks summas 287,61 eurot.

Tarbija helistas kauplejale ning sai teada, et numbriga 58998XXX on ostetud Apple teenuseid. Tarbija helistas Apple klienditoele ja sai teada, et kellegi teise kontoga tehtud ostude puhul on maksevahendina kasutatud mobiilinumbrit 58998XXX. Konto omanikku Apple ei avaldanud.

Tarbija soovib Apple teenuste eest tehtud maksete tagastamist Elisa Eesti AS-ilt.

Kaupleja seisukoht:

16.08.2024 sõlmiti tarbija ja Elisa Eesti AS vahel liitumisleping mobiilinumbriga 58998XXX kasutamiseks teenuspaketiga Piisavalt Ulmet ERI. Teenuspaketi tingimuste kohaselt lisanduvad m-maksed teenuspaketi kuutasule. 16.12.2024 kell 19:04:18 saatis Elisa tarbija kontaktnumbrile sõnumi: Hea klient! Kliendinumbriga sideteenuste krediidilimiit on kasutatud. Seetõttu on Teie väljuvad teenused piiratud. Teenuste avamiseks palume teha ettemaks summas 287.61 eurot. Teenused avatakse pärast makse laekumist. Infot tasumise ja jooksva kuu teenuste kohta leiate

Elisa iseteenindusest: www.elisa.ee .

16.12.2024 tasus tarbija Elisa Eesti AS-ile 287,61 eurot. Mobiilinumbril 58998XXX detsembrikuu kõnede eristuse põhjal on 16.12.2024 ajavahemikul 17:42:52 kuni 18:09:12 tehtud 90 Apple makset kokku summas 299,80 eurot. Sõnumite eristuse põhjal on Apple makse kinnituskood (PIN kood) saadetud antud numbrile 10.12.2024 kell 01:18:56 ehk enne esimese Apple makse tegemist. Eelnevast tulenevalt on Elisa Eesti AS-il alust arvata, et mobiilinumbril kasutaja on teinud teadlikud sammud teenusega liitumiseks, kinnitanud tellimuse ja valinud teenuse eest tasumise sideteenuse arvega, sest vastasel juhul ei oleks sideteenuse arvel kõnealused maksed kajastunud.

Tarbija saab tehingud vaidlustada Apple'is Elisa Eesti AS poolt väljastatud maksekoodide alusel. Juhul, kui Apple klienditugi tühistab kõnealused tasud ja teavitab sellest Elisa Eesti AS-i, siis koostab Elisa tarbijale kreeditarve.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon leiab, et kaupleja on teinud usutavaks, et numbril 58998XXX on teostatud Apple makseid kokku summas 299,80 eurot. Kaupleja selgitas istungil, et tarbijal oli võimalus pärast teenuspaketiga Piisavalt Ulmet ERI liitumist teha Elisa Eesti AS iseteeninduses valik "limiiditeenuse STOPP", mis oleks välistanud võimaluse teha kõnealuselt mobiilinumbril makseid, kuid seda tarbija ei teinud. Tarbija on küll väitnud, et palus selle piirangu seada kaupleja klienditeenindajal lepingut sõlmides, kuid kuna ühtegi tõendit selle kohta ei ole esitatud, siis ei saa komisjon seda arvesse võtta.

Asjaoludest tulenevalt ja poolte selgitustest nähtuvalt on eluliselt usutav, et Apple makseid ei teinud telefoninumbril kasutajaks olnud tarbija laps, vaid et laps andis Applilt saadud maksekoodi (koodi, mis saadeti tema telefoninumbrile) edasi kolmandale isikule ja ostud sooritas kolmas isik. Tegemist võib olla kelmusega karistusõiguslikus mõttes (keegi kolmas isik kasutas last pahauskselt ära), kuid selles õigussuhtes ei saa midagi ette heita kauplejale. Kauplejal puudub võimalus uurimistoimingute läbiviimiseks, seda saaks teha politsei.

Komisjon leiab, et puuduvad õiguslikud alused tarbija avalduse rahuldamiseks. Eeltoodust tulenevalt 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/