

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-12025
Otsuse kuupäev 01.12.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja AS Go3 Baltics (10308880)

Tarbija nõue lepingu ülesütlemine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga abonemendilepingu ja seadmete järelmaksulepingu, teenus aktiveeriti 31.07.2025. Kaupleja esitas tarbijale 05.08.2025 tasumiseks arve nr 419163 liitumistasu 33,36 euro kohta. Tarbijaga sõlmitud leping ei näinud liitumistasu maksmist ette, tarbija pöördus kaupleja poole, kes krediteeris arvet täies ulatuses. Tarbija leidis, et kaupleja on rikkunud lepingut ning esitas 26.08.2025 kauplejale rikkumisest tuleneva lepingu ülesütlemise avalduse. Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib abonemendilepingu ja seadme järelmaksulepingu ülesütlemisega lõpetada, seadmed kauplejale tagastada ning on nõus kauplejale osutatud teenuse eest tasuma üksnes tegelikult kasutatud ulatuses.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Tarbija sõlmis kauplejaga Go3 vaatajakaardi üüri- ja abonementlepingu ning seadme intressita järelmaksuga müügilepingu nr 419163 abonemendiperioodiga 24 kuuks, kaupleja aktiveeris teenuse 31.07.2025. Kaupleja esitas tarbijale ekslikult liitumistasu tasumise arve, pärast tarbija pöördumist kaupleja parandas vea, kaupleja ei nõua tarbijalt liitumistasu. Kaupleja ei ole lepingut oluliselt rikkunud, tarbijal puudub lepingu ülesütlemiseks alus.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga, leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi tekib võlasuhe muu hulgas lepingust. Leping sõlmitakse pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe (VÕS § 9 lg 1). Leping on lepingupooltele täitmiseks kohustuslik (VÕS § 8 lg 2). Kohustus tuleb täita vastavalt lepingule või seadusele (VÕS § 76 lg 1). Kohustuse rikkumine on võlasuhest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine (VÕS § 100). Kui võlgnik on kohustust rikkunud, võib võlausaldaja kohaldada õiguskaitsevahendit (VÕS § 101 lg 1) ning muuhulgas taganeda lepingust või see üles öelda.

Tarbija asjaoludel sõlmis ta kauplejaga teenuse osutamise ja müügilepingu. Tarbija hinnangul rikkus kaupleja lepingut oluliselt esitades tarbijale ilma aluseta liitumistasu maksmise nõude. Kuigi kaupleja parandas vea, ei tee see kaupleja rikkumist olematuks. Tarbija soovib seetõttu teenuse osutamise lepingu ilma täiendavate tasudeta lõpetada. Tarbija soovib ka seadmete järelmaksuga müügilepingust taganeda, ta on valmis kauplejale saadud seadmed tagasi andma.

Tarbija selgitustel rikkus kaupleja lepingut liitumistasu nõudva arve esitamise hetkel. Kui tarbija ei oleks viga ise avastanud, oleks liitumistasu jäänud kehtima ning makse oleks tõenäoliselt toimunud. Kaupleja ei kontrollinud enne arve väljastamist selle vastavust lepingule, rikkudes seeläbi oma hoolsuskohustust. Vea parandamine pärast tarbija sekkumist ei kõrvalda rikkumist – see üksnes leevendas tagajärgi. Kauplejal kui professionaalil lasub kõrgendatud vastutus tagada, et arveldus vastab lepingule. Tarbijal on õiguspärane ootus, et arved on korrektsed. Kui see põhimõte murdub, on tegemist olulise lepingurikkumisega isegi siis, kui ettevõtte vea hiljem parandab. Tarbija tugineb lepingu ülesütlemisel asjaolule, et kaupleja on VÕS V§ 116 lg 2 p 1 kohaselt toime pannud olulise rikkumise, kus tarbija jääb selle tõttu olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis. Käesoleval juhul on see usalduse kaotus, et lepingut täidetakse nõuetekohaselt. Kui vale arve esitatakse juba lepingu alguses, võib tarbijal tekkida põhjendatud kahtlus tulevaste rikkumiste osas. Kaupleja väide, et tegemist ei olnud olulise rikkumisega, on tarbija hinnangul väär ja tarbijat kahjustav.

Tarbija palub komisjonil hinnata, kas kaupleja tegevus (liitumistasu vale esitamine) on käsitatav olulise lepingurikkumisena VÕS § 116 mõttes; samuti kas seadme kogu hinna kohene sissenõudmine, kui seade ei olnud siduvuse soodustuse osa, on ebamõistlikult kahjustav tüüptingimus VÕS § 42 alusel; samuti hinnata, kas kaupleja tüüptingimuste p 9.2 kohaselt tuleb liitumistasu vale esitamine käsitleda kaupleja rikkumisena, mis vabastab tarbija kohustusest hüvitada soodustusi või maksta leppetrahvi. Tarbija palub vajadusel hinnata ka teenuse kvaliteeti, sh interneti- ja TV-teenuse vastavust kaupleja tüüptingimuste p 5.1 sätestatud kvaliteedinõuetele.

Kaupleja selgitustel ta ei ole lepingut oluliselt rikkunud, vea ilmnedes parandas ta liitumistasu arve koheselt. Lepingut oluliseks rikkumiseks saaks pidada näiteks olukorda, kus kaupleja ei osuta tarbijale kokkulepitud teenust ulatuslikult, kestvalt või viisil, mis oluliselt kahjustab tarbija õigustatud ootusi teenuse kasutamisel. Tarbija sõlmis kauplejaga 24-kuuks lepingu tingimustel, milliste alusel sai ta kauplejalt soodustusi sh teenustasudena 288 eurot ning Sat TV tehnika ja interneti ruuteri väärtusega kokku 370,98 eurot. Kuna kaupleja ei ole lepingut oluliselt rikkunud, ei

saa tarbija sellel alusel lepingut lõpetada. Lepingus sätestatud lepingu lõpetamise tingimused kohalduvad juhul, kui tarbija soovib lepingu koheselt lõpetada.

Kaupleja ei nõustu tarbija väitega, et teenus ei vasta kvaliteedinõuetele. Seda küsimust ei saa antud vaidluses lahendada, kuna tarbija enda kinnitusel ei ole ta komisjoni eelselt kaupleja poole teenuse kvaliteediga seoses pöördunud. Tarbija pöördus alles 30.09.2025. Tarbija ei võimaldanud kauplejal teenuse kvaliteeti kontrollida, kuna ta ei olnud nõus kaupleja seadmeid uuesti võrku ühendama ega lisateste läbi viima, tarbija oli valinud selleks ajaks uue teenusepakkuja. Kauplejal puudus võimalus kvaliteedi probleemiga eelnevalt tegeleda ja seda lahendada, kuna tarbija ei teavitanud sellest kauplejat. Peale teavitamist ei soovinud tarbija lahendust leida ega internetiteenuse osas kiiruseteste läbi viia.

Kaupleja teatas, et kuigi tarbija lepingu ülesõtlemine ei ole kehtiv, on kaupleja nõus tarbijaga küsimuse lahendamata järgmiselt: kaupleja on nõus lõpetama lepingu seadme intressita järeelmaksuga müügilepingu osas tarbija poolt välja pakutud viisil ehk siis juhul, kui tarbija tagastab digiboks Samsung 530 HD seerianumbriga 03883019063 ning 5G interneti ruuteri seerianumbriga 866949066889156 Go3-le. Muus osas jääb kaupleja oma seisukoha juurde, et enne abonemendiperioodi lõppu tarbija poolt lepingu ülesõtlemisele kohalduvad lepingu tingimuste kohased tasud.

Komisjon analüüsis tarbija lepingu ülesõtlemise aluseid ja leidis, et tarbijal puudus kaupleja poolse rikkumise alusel õigus leping üles öelda.

Lepingust tulenev kohustus tuleb täita vastavalt lepingule (VÕS § 76 lg 1), mõlemad lepingupooled olid kohustatud sõlmitud lepingu tingimusi täitma. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil (VÕS § 76 lg 3).

Seadus kaitseb lepingu kehtivust ning võimaldab lepingut ühepoolselt lõpetada vaid siis, kui teine lepingupool on lepingut oluliselt rikkunud. Seega ei saa lepingu ülesõtlemise aluseks olla mistahes teise lepingupoole rikkumine, vaid ainult oluline rikkumine (VÕS § 116). Võlaõiguslike kohustuste puhul on iseloomulik see, et reeglina ei või rikkumise ilmnemisel koheselt lepingut üles öelda, vaid esmalt peab andma võlgnikule täiendava tähtaja kohustuse täitmiseks (VÕS § 114) ja alles siis, kui võlgnik ei täida ka täiendava tähtaja jooksul kohustust, võib olulise rikkumise korral lepingu üles öelda.

Oluline lepingurikkumine, millele tugines ka tarbija, on VÕS § 116 lg 2 p 1 alusel eelkõige selline rikkumine, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis, välja arvatud juhul, kui teine lepingupool ei näinud kohustuse rikkumise niisugust tagajärge ette ja temaga sarnane mõistlik isik ei oleks seda tagajärge samadel asjaoludel samuti ette näinud.

VÕS § 116 lg 4 järgi ei ole lepingust taganemine lubatud ilma kohustuse täitmiseks §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega andmata. See keeld laieneb ka tarbija viidatud olulise lepingutingimuse alusele § 116 lg 2 p 1.

Õige on tarbija väide, et kaupleja rikkus lepingutingimust, kui esitas tarbijale 05.08.2025 liitumistasu kohta arve. Tarbija teavitas kauplejat rikkumisest, mida võib käsitleda täiendava

tähtaja andmisena. Seejärel kaupleja parandas vea ja rikkumise kõrvaldamiseks esitas liitumistasu arvele kreditarve. Kaupleja täitis kreditarve esitamisega lepingust tuleneva kohustuse mitte nõuda tarbijalt liitumistasu. Kaupleja poolt kohustuse nõuetekohase täitmisega (kreditarve koostamisega) lõppes tarbija liitumistasu arvega seotud lepingu rikkumisest tulenev nõue kaupleja vastu. Tarbija ei tasunud kauplejale liitumistasu, tarbija ei jäänud olulisel määral milleski ilma, tegemist ei ole kaupleja poolt olulise lepingutingimuse rikkumisega.

Tarbija väitel oli ainsaks kaupleja poolt lepingu olulise rikkumise nõude aluseks kaupleja poolt liitumistasu arve esitamine. See tarbija nõue lõppes kaupleja poolt kreditarve esitamisega. Tarbijal puudus lepingu ülesütlemise ajal 26.08.2025 kaupleja suhtes lepingu rikkumisest tulenev nõue. Tarbija ülesütlemine ei vastanud seaduse nõuetele ning see ei olnud kehtiv.

Tarbija vaidlustas kaupleja tüüptingimuste punktid 9.2 ja 5.1 põhjusel, et need kahjustavad tarbijat ebamõistlikult (VÕS § 42). Komisjon tuvastas, et kaupleja rikkus liitumistasu arve esitamisega lepingut, kuid see rikkumine ei olnud oluline rikkumine. Kaupleja parandas oma vea ja viis lepingulise kohustuse täitmise vastavusse lepingutingimustega. Komisjon ei vaata läbi tarbija esitatud etteheiteid teenuse kvaliteedile, kuna tarbija ei pöördunud enne komisjonile avalduse esitamist probleemi lahendamiseks esmalt kaupleja poole. Arvestades kaupleja selgitust, et tarbija ei tee kauplejaga teenuse kvaliteedi nõuetele vastavuse tuvastamisel enam koostööd (VÕS § 23 lg 2), siis ilmselt puudub tarbijal kvaliteedi osas nõue.

Leping ei lõppenud ülesütlemisega, see on kehtiv ning kehtivad on ka lepingust tulenevad poolte õigused ja kohustused, sh tarbija kohustused maksta kauplejale lepingus kokkulepitud tasusid. Komisjon jätab tarbija lepingu ülesütlemise nõude rahuldamata.

Komisjon soovib tarbijal võtta kauplejaga ühendust seadmete järelmaksulepingu lõpetamiseks. Kaupleja nõustus lõpetama lepingu seadme intressita järelmaksuga müügilepingu tarbija poolt välja pakutud viisil ehk siis juhul, kui tarbija tagastab digiboks Samsung 530 HD seerianumbriga 03883019063 ning 5G interneti ruuteri seerianumbriga 866949066889156 Go3-le.

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

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/