

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-13339
Otsuse kuupäev 28.12.2025
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Telia Eesti AS (10234957)

Tarbija nõue Lepingu täitmine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tuvastada, et poolte vahel 19.11.2024 sõlmitud kolme mobiilsideteenuse liitumislepingu alusel kuuluvad MMS sõnumid pakettitasusse.

Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. 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 ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga 19.11.2024 kolme telefoninumbri kohta mobiilsideteenuste liitumislepingud, tarbija liitus kaupleja hinnapaketi Telia EU. Tarbija ei nõustunud kaupleja arvetega, kuna kaupleja hakkas arvetel kajastama MMS sõnumeid eraldi tasu eest. See ei olnud lepingutingimuste kohane, kuna kaupleja pakkumise kohaselt pidi kuutasus sisalduma piiramatult kõned ja sõnumid EL-is. Tarbija pöördus lepingu täitmise nõudega kaupleja poole, kelle selgitusel laienesid tasuta sõnumid vaid SMS sõnumitele. Tarbija ei nõustunud kaupleja selgitusega, et MMS sõnumid olid paketi tingimuste kohaselt tasulised.

Tarbija esitas kaupleja vastu lepingu täitmise nõude, millise kohaselt lasub kauplejal kohustus arvata MMS sõnumid pakettitasusse.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu selgitades, et tarbija on nõude esitamisel lähtunud ekslikult kaupleja teise hinnapaketi tingimustest. Kaupleja ei sõlminud tarbijaga lepinguid Mobiilse Elu paketi hinnakirja alusel, millisele tarbija tugineb. Kaupleja tegi tarbijale personaalse pakkumise Telia EU Pluss paketi, tarbija liitus selle paketi hinnakirja kohaselt maksustatakse MMS sõnumid eraldi 0,31 €/tk. Kaupleja tegi tarbijale täiendava soodustuse 100 tasuta MMS

sõnumi kohta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 8 lg 1 kohaselt on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustust täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui lepingupool ei täida oma kohustust, tekib teisel poolel nõudeõigus, sh õigus kasutada VÕS § 101 lg-s 1 nimetatud õiguskaitsevahendeid, sealhulgas saab tarbija nõuda kohustuse täitmist (VÕS § 101 lg 1 p 1).

Pooled ei vaidle selle üle, et on sõlminud mobiilsideteenuse osutamise lepingud. Pooled vaidlevad lepingutingimustest selle üle, et milliseid sõnumiteenuseid pidi kaupleja kokkuleppe kohaselt tarbijale paketitasu eest osutama.

Tarbija asjaoludel pidasid pooled 2024. a novembrikuus e-kirjade teel mobiilsideteenuse osutamise läbirääkimisi. Kaupleja tegi tarbijale pakkumise erinevate andmemahtudega Telia EU pakatile, kõigil juhtudel sisaldasid paketi piiramatud kõned ja sõnumid Eestis ja EL-is. Tarbija valis välja 400 GB sisaldava paketi, pooled sõlmisid sellele pakatile liitumislepingud. Kaupleja ei teatanud lepingu sõlmimisel, et pakkumises toodud sõnumid tähendasid üksnes SMS sõnumeid ning et MMS sõnumid tasus ei sisaldu. Kaupleja viitab oma selgitustes paketi tingimustele ja hinnakirjale, kuid tarbija ei ole neid näinud. Kaupleja kodulehel on selgelt kirjas, et sõnumite alla kuuluvad nii SMS kui MMS sõnumid. Kuna pooled ei leppinud paketi sisalduvate sõnumite osas MMS sõnumite välistuses kokku, siis seega sisalduvad tarbija paketi sees nii SMS kui MMS sõnumid. Neil asjaoludel tarbija soovib, et kaupleja täidaks lepingut ning arvaks piiramatus mahus sisalduvate sõnumite hulka mõlemad sõnumid.

Kaupleja selgitustel on sõnumeid kahte liiki: tekstipõhised (SMS) ja pildi- või videopõhised (MMS). Mõlemat tüüpi sõnumeid võib saata mobiililt mobiilile, SMS-i saab edastada ka e-posti aadressile. Sõnumid on maksustatud tükihinnaga, sõltuvalt konkreetsest kõnepaketist võivad sõnumid, sh MMS sõnumid, sisalduda paketi tasus. Kaupleja on avaldanud oma kodulehel lisainfo MMS-ide maksustamise kohta.

Kaupleja tegi tarbijale personaalse pakkumise ning sõlmis selle alusel tarbijaga liitumislepingud pakatile Telia EU Pluss andes tarbijale alates 26.11.2024 andmeside osas soodustuse 24-kuuks. Telia EU Pluss pakett sisaldab ka piiramatu kõneaega ja sõnumeid tavanumbritele. Tarbijaga sõlmitud paketti ei kuulunud MMS sõnumid. Seetõttu neid ei arvata paketi tasus sisalduvate sõnumite hulka, vaid iga MMS sõnum maksustatakse eraldi hinnaga 0,31 €/tk. Tarbijaga sõlmitud lepingutele kohalduvad Telia EU Pluss tüüptingimused, millistes on MMS sõnumite tasulise tingimus ära toodud. Kaupleja eksimuse tõttu jäid need tüüptingimused tarbijale edastamata. Tarbija pöördumise järgselt on kaupleja seetõttu kompromissina alates 03.03.2025 Eesti siseselt rakendanud 12-ks kuuks tasuta 100 MMS sõnumi saatmise õiguse.

Komisjon kontrollis, milliste paketti kuuluvate sõnumite osas pooled lepingute sõlmimisel kokku leppisid. Õige on tarbija viide, et kaupleja poolt kodulehel avaldatud selgitustel kuuluvad mõiste

„sõnumid“ alla nii SMS kui MMS sõnumid. Lepingute sõlmimise eelses kirjavahetuses kasutas kaupleja üksnes mõistet „sõnumid“, samuti sõlmitud lepingutes on kirjas üksnes „sõnumid EU“. Kaupleja ei täpsustanud tarbijale lepingu eelselt ega lepingus, milliseid sõnumeid ta silmas pidas. Komisjon järeldas, et kaupleja pidas seega lepingutes mõiste „sõnumid“ all silmas nii SMS kui MMS sõnumeid.

Kaupleja selgitustel tähendavad sõnumid küll üldjuhul mõlemat liiki sõnumeid, kuid iga teenuspaketi osas tuleb kontrollida, millised sõnumid selles paketis tasusse kuuluvad.

Komisjon kontrollis, millistes tingimustes pooled lepingutes kokku leppisid. Kõigis tarbija poolt kauplejaga sõlmitud lepingutes sisalduvad tingimused, milliste kohaselt on sõlmitud hinnapaketi ja teenuste hinna tingimused toodud hinnakirjas, mis on kättesaadav kaupleja kodulehel, samuti et kui kaupleja tegi tarbijale eripakkumise, on tasud toodud tarbijale edastatud pakkumises. Lepingute tingimuste kohaselt on kaupleja teinud tarbijale kättesaadavaks ning tarbija on tutvunud ja nõustub üldtingimustega, hinnakirja, teenusekirjelduste, krediitingimuste ja teenuste kvaliteedinõuetega (kättesaadavad kodulehelt), mis moodustavad käesoleva lepingu lahutamatu osa.

Seaduse kohaselt on tüüptingimused lepingu osaks siis, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (VÕS § 37 lg 1).

Lepingutes puudub eraldi viide Telia EU Pluss paketi tüüptingimustele, samuti puudub viide nende kättesaadavuse viisile. Kuna kaupleja määras tarbijaga sõlmitud paketi tingimused kindlaks eraldi tüüptingimustega, millistele lepingutes ei viidatud ja millised tulid lepingute kohaselt tarbijale edastada pakkumises, kontrollis komisjon, kas need tüüptingimused muutusid tarbijaga sõlmitud lepingute osaks.

Kaupleja selgitustel ei ole tarbijaga sõlmitud paketi tüüptingimusi kodulehel avaldatud, kaupleja esitas need komisjonile. Paketi tüüptingimustes on märgitud, et paketitasu ei sisalda MMS sõnumeid ja et MMS sõnumid on eraldi tasu eest. Tüüptingimuste järgi ei kuulunud MMS sõnumid paketitassusse.

Tarbija väitel ta ei saanud lepingueelsetel läbirääkimistel ega sõlmimise ajal kauplejalt mingeid tüüptingimusi. Sellisel juhul läheb tüüptingimuste olemasolu ja nendest tarbija teavitamise tõendamise kohustus üle kauplejale. Kaupleja teatas, et kahjuks jäid need tüüptingimused tarbijale lepingu sõlmimise eelselt ja ka sõlmimise ajal edastamata.

Kuna kaupleja ei viidanud lepingutes Telia EU Pluss tüüptingimustele enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal ja kuna tarbijal ei olnud võimalust nende tüüptingimuste sisust teada saada, ei muutnud Telia EU Pluss tüüptingimused VÕS § 37 lg 1 kohaselt tarbijaga sõlmitud liitumislepingute osaks. Seega puudub poolte vahel kokkulepe, millise kohaselt MMS sõnumid ei kuulunud paketitassusse.

Komisjon tuvastas, et pooled ei leppinud lepingute sõlmimisel kokku MMS sõnumite tasulisuses.

Tarbija kohustuse täitmise nõue on põhjendatud, poolte vahel 19.11.2024 sõlmitud kolme mobiilsideteenuse liitumislepingu alusel kuuluvad MMS sõnumid paketitassusse. Komisjon

rahuldab tarbija nõude.

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/