

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-00610
Otsuse kuupäev 29.03.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja AS Go3 Baltics (10308880)

Tarbija nõue Kohustuse puudumise tuvastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue 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:

Tarbijal oli kauplejaga sõlmitud abonementleping, millise lõpetamise soovist teatas ta kauplejale 27.12.2024. Tarbija leppis kauplejaga telefoni teel kokku lepingu lõpetamise ajaks 27.01.2025, kaupleja teatel lasus tarbijal kohustus tasuda lõpetamise järgselt saadetakse lõpparve. Tarbija ei saanud kauplejalt lõpparvet, ta sai 03.11.2025 posti teel kodusele aadressile saadetud võlakirja inkassoettevõtjalt. Asjaolude selgitamisel selgus, et kaupleja oli saatnud lõpparve valele e-posti aadressile, tarbija ei saanud lõpparvet kätte. Tarbija pöördus kaupleja poole inkassokulude tühistamiseks, kuid kaupleja ei olnud nõus.

Tarbija palub tuvastada, et temal ei ole kohustust tasuda lisandunud kulusid.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja teatas, et leppis tarbijaga kokku abonementlepingu lõpetamises 27.01.2025 ja saatis seejärel 04.02.2025 tarbijale lõpparve tarbija poolt lepingu sõlmimisel kauplejale teatavaks tehtud kontaktmeiliaadressile. Kui tarbija arvet ei saanud, oleks mõistlik eeldada, et tarbija võtab kauplejaga ühendust ja tunneb huvi. Kuid tarbija seda ei teinud. Kaupleja andis nõude edasi inkassofirmale. Tarbijale esitatud nõue on põhjendatud, tarbijal lasub kohustus tasuda nii lõpparve kui ka kaasnenud kulud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue ei kuulu 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 nõuda kahju hüvitamist (VÕS § 101 lg 1 p 3).

Asjaolude kohaselt pooled ei vaidle selle üle, et sõlmisid Go3 „Filmid“ põhipaketi ja HBO kohta abonementlepingu nr 395749, mis aktiveeriti 12.10.2024. Lepingu sõlmimisel tegi tarbija kauplajale teatavaks oma kontaktandmed, millised kanti ka lepingusse. Tarbija teatas oma telefoninumbri ning pooled ei vaidle, et see toimis. Tarbija teatas ka oma kontaktmeiliaadressi, millise osas pooled vaidlevad, kas tegelikult tarbija seda aadressi kasutas või ei. Pooled ei vaidle ka selle üle, et nad leppisid kokku lepingu lõpetamise ajas 27.01.2025 ja et kaupleja lubas pärast lepingu lõppemist esitada ja tarbija lubas maksta lõpparve. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kaupleja tegi lõpparve tarbijale kättesaadavaks.

Tarbija väitel kaupleja ei saatnud temale lõpparvet ja see arve jäi tarbijal õigeaegselt maksmata vaid kaupleja tõttu. Tarbija sai inkassofirmalt võlateatise kahe arve maksmata jäämise kohta summas 88,52 eurot. Tarbijale esitati nõuded tasuda ka sissenõudmise kulud, millised on tarbija hinnangul põhjustanud kaupleja poolne kohustuse rikkumine, kaupleja jättis arved tarbijale kättesaadavaks tegemata.

Tarbijavaidluste komisjonis lasub nii tarbijal kui kauplajale TsMS § 230 lg 1 kohaselt kohustus tõendada neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija ega kaupleja oma väiteid piisavalt tõendanud, seetõttu ei ole võimalik tsiviilvaidlusega seotud tegelikke asjaolusid tuvastada.

Kaupleja selgitustele esitas ta tarbijale 04.02.2025 lõpparve nr BP6436159 summas 43,77 eurot, mille maksetähtaeg oli 25.02.2025. Kaupleja väitel saatis ta lõpparve lepingusse kantud tarbija kontaktmeiliaadressile, millise osas oli lepingus määratud, et see oli arve saatmise kanal. Kaupleja edastas arve vastavalt lepingus kokkulepitud tingimusele. Juhul, kui tarbijal e-posti aadress muutus, lasus tarbijal kohustus teatada kauplajale uus kontaktmeiliaadress, mida tarbija teinud ei ole. Kuid kaupleja ei edastanud komisjonile tarbijaga sõlmitud abonementlepingu täisteksti, komisjon ei saanud veenduda tarbija kontaktandmete muutmisest teatamise kohustuse olemasolus. Kaupleja selgitab ka seda, et tarbijale edastati kaks arvet, kaupleja tegi komisjonile teatavaks lõpparve nr BP6436159 andmed, kuid teist arvet kaupleja tõendina ei esitanud. Arvestades, et tarbija vaidlustas inkassomenetluse ja et võlateate kohaselt on tarbijal võlgnevus kahe arve osas, lasus kauplajal kohustus tõendada mõlema arve olemasolu, esitamise aluseid ning tarbijale teatavaks tegemist.

Kaupleja kinnitusel edastas ta mõlemad arved tarbija kontaktmeiliaadressile. Tarbija palus edastada temale arvete saatmise e-kirjad, kuid kaupleja neid tarbijale ei väljastanud. Kaupleja esitas komisjonis väite arvete tarbijale e-kirjaga edastamise kohta, kuid ei esitanud tõendina tarbijale saadetud e-kirju, seetõttu ei saa komisjon veenduda, kas tegelikult arved tarbijale

edastati.

Tarbija selgitustel ta ei võtnud kontaktmeiliaadressile saadetud arveid vastu, vaid ta sai kauplejalt arvete kohta teavituse SMS-i teel. See tarbija väide ei pruugi olla tõene, kuna kaupleja andmetel on tarbija saanud ühe arve ja meeldetuletuse kätte kontaktmeiliaadressi kaudu.

Kaupleja ei ole ümber lükanud tarbija väidet, et kaupleja teavitas esitatud arvetest ka SMS-i teel, kaupleja kinnitas seda ka tarbijale 28.12.2025 saadetud e-kirjas. Kuna kumbki pool ei vaidlusta, et arvete kohta edastati teavitused ka SMS-iga telefoni teel, muutus arvete teavitamine SMS-iga lepingupoolte vahel väljakujunenud praktika alusel lepingutingimuseks (VÕS § 23 lg 1 p 2). Kauplejal lasus kohustus tõendada, et ta edastas tarbijale ka inkassole üleantud kahe arve osas teavitused SMS-i teel. Kaupleja ei ole selliseid tõendeid esitanud.

Tarbija ei soovi, et inkassomenetlus käib ja ta ei ole nõus tasuma sellega kaasnenud kulusid, kuid tarbija ei teata komisjonile, milliste summade kohta ja mille alusel inkassofirma temale võlanõude esitas. Komisjonile on üksnes teada võlanõue summas 88,52 eurot ja lõpparve summa 43,77 eurot. Tarbija väitel ei ole ta veel lõpparvet tasunud, seejuures tarbija ei selgita, mille alusel ta pärast lõpparve saamist venitab ilmselge rahalise kohustuse täitmisega. Tarbija ei ole teatanud kauplejale maksmata teise arve andmeid ega summa suurust. Tarbija ei ka teatanud, millist summat ta ei ole nõus inkassomenetluses tasuma.

Komisjon jätab tarbija nõude rahuldamata, kuna tarbija ei ole oma nõuet tõendanud.

Arvestades, et ka kaupleja ei ole oma vastuväiteid vajalikus ulatuses tõendanud, soovitab komisjon pooltel lahendada vaidlus kokkuleppel selliselt, et inkassomenetlus lõpetatakse, tarbija tasub temale esitatud arved, arveid ületava summa tasub tarbija pooles ulatuses ja pooles ulatuses kaupleja loobub nende kulude nõudmisest.

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/