

TARBIJAVAILDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03579
Otsuse kuupäev 15.04.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Telia Eesti AS (10234957)

Tarbija nõue Samaväärse teenuse lisamine või proportsionaalne hinnakorrektsioon (hinna alandamine)

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija tellis kauplejalt tähtajatult Telia TV Family paketi alates 05.07.2019. Tarbijale saadeti 20.01.2026 lepingu muutmise teade, millega kaupleja teavitas tarbijat, et alates 01.04.2026 ei sisalda tema Family pakett enam HBO striimingteenust.

Tarbija väitel oli HBO teenus lepingu oluline element, mis mõjutas tarbija otsust valida vastav pakett. Lepingu olulise elemendi eemaldamine ilma hinnakorrektsioonita või samaväärse asendusteenuseta muudab lepingu eseme sisu ning selle majanduslikku väärtust.

Kaupleja on pakkunud tarbijale soodustust järgnevalt: Telia TV Standard + HBO Max kuutasuga 28,46 €/kuu, tarbijale oleks teenus kampaania hinnaga 17,56€/kuus (kampaania aeg: jooksev kuu + 6 kuud) või Telia Supreme kuutasuga 44,73 €/kuu, tarbijale oleks teenus kampaania hinnaga 40,73 €/kuu (kampaania aeg: -4 € jooksev kuu + 6 kuud).

Tarbija ei soovi paketti vahetada ja leiab et kaupleja pakutavad uued paketid ei ole Family paketiga samaväärsed. Kui samaväärset teenust ei ole võimalik lisada, tuleb lepingu tasakaal taastada hinnakorrektsiooni kaudu.

Kaupleja seisukoht:

Võimalus, et mõni Family paketi komponent võidakse sulgeda, ei saanud Tarbijale tulla ootamatult. Selline selgitus sisaldub ka Telia TV teenustingimuste punktis 5.5, mille kohaselt TV

ja lisateenuste sisu (sh kolmanda osapoole äpid) jätkuv kättesaadavus ja järelvaatamise võimalus ei ole tagatud ning Teenuse sisu valik ja hulk muutub ja uueneb jooksvalt.

Digitaalsete teenuste puhul ei saa lepingu tingimustes sisalduvat ühepoolset lepingutingimuste muutmise õigust pidada tarbijat ebamõistlikult kahjustavaks ega arusaamatuks ka lepingu olemust ja sisu arvestades. Tähtajatuna tellitud digitaalse teenuse osutajal peab olema õigus teha ühepoolseid muudatusi, lähtudes teenuse tehnilisest või sisulisest arengust. Viidatud lepingu tingimuste muutmise alus võimaldab nt asuda pakkuma ka uusi sisukomponente.

Muudatuse aluseks oli asjaolu, et HBO striimingteenus ei olnud enam kättesaadav kauplejast sõltumatutel põhjustel. Üldtingimused näevad sellistes olukordades ette võimaluse teenust kohandada, kui teenuse osutamine senisel kujul võimalik ei ole. Tarbijale tagati samal ajal õigus leping ilma täiendavate tasudeta lõpetada vastavalt ESS § 99 ja VÕS §62.19 lg 2 sätestatule.

Kaupleja on järginud ka kõiki seadusest tulenevaid teavitamiskohustusi: tarbijat teavitati muudatustest 20.01.2026, muudatus jõustub 01.04.2026, seega rakendus tarbijate suhtes enam kui kahekuuline etteteatamisaeg.

Kaupleja seisukoht on, et lepingu esemeks on Telia TV teenus tervikuna koos paketi sisalduvate teenuste kogumiga, mille koosseis võib ajas muutuda. Tegemist on sisupõhise teenusega, mille puhul on teatud muutuvus teenuse olemusest tulenevalt tarbijale mõistlikult ettenähtav. Ühe sisuelemendi eemaldumine ei tähenda automaatselt lepingu eseme olulist muutmist ega lepingu tasakaalu rikkumist, eriti olukorras, kus lepingutingimustes on ette nähtud alus selliste muudatuste tegemiseks, muudatus on objektiivselt põhjendatud, tarbijat on eelnevalt mõistliku aja jooksul teavitatud, tarbijale on antud õigus leping lõpetada ja teenuse osutamine jätkub ülejäänud osas. Kaupleja leiab, et selline lahendus on kooskõlas VÕS § 6 hea usu põhimõttega.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tuvastas, et poolte vahel on sõlmitud teleteenuse osutamise leping. Lepingule kohalduvad Telia Üldtingimused ja Telia TV teenusetingimused. Üldtingimuste punkti 11.2 kohaselt on kauplejal õigus ühepoolset muuta kliendi poolt kasutatavat teenust ja/või teenuspaketti või selle tingimusi (sh lõpetada teenuse komponentide pakkumine), kui Telia on alustanud sama või seda asendava sarnase teenuse ja/või teenuspaketi pakkumist uutal alustel ja tingimustel. Telia TV teenusetingimuste p 5.5. sätestab, et TV ja lisateenuste sisu (sh kolmanda osapoole äpid) jätkuv kättesaadavus ja järelvaatamise võimalus ei ole tagatud ning teenuse sisu valik ja hulk muutub ja uueneb jooksvalt. Seda ei käsitleta lepingu muutmisenä ja Telia ei pea sellest ette teavitama, v.a muudatused telekanalite valikus, millest teatatakse võimalusel üks kuu ette.

Seadusandlikult reguleerib antud küsimust eeskätt Elektroonilise side seadus (ESS), mille § 99 lg 2 sätestab, et sideettevõtja võib muuta sideteenuse lepingut vastavalt sideteenuse lepingus sätestatud tingimustele. Antud juhul on lepingu muutmise võimalus lepingus sätestatud, kaupleja on sellest informeerinud tarbijat isegi enam kui kaks kuud ette ning on ühtlasi pakkunud nõ asenduspakette soodushinnaga. Tarbijal on olnud võimalus leping lõpetada.

Komisjon nõustub kauplejaga, et valdavas osas on tarbija viited õigusnormidele asjakohatud. Suure tõenäosusega on tarbija lasknud oma avalduse koostada AI-l, mis kindlasti pole keelatud,

kuid AI poolt koostatud dokument oleks mõistlik enne ära saatmist põhjalikult üle kontrollida.

Komisjon ei leia, et kaupleja oleks rikkunud poolte vahel sõlmitud lepingut või eksinud mõne asjakohase seadusesätte vastu, mistõttu 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/