

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02349
Otsuse kuupäev 16.04.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

18.09.2015.a sõlmiti tarbija ja Elisa vahel liitumisleping mobiilinumbriga kasutamiseks teenuspaketiga Nutipakett 8. Alates 01.11.2025.a on antud mobiilinumbriga teenuspaketiks Lihtne 5G. 09.02.2026.a esitas tarbija Elisale vaide mobiilinumbriga seotud M-kaubanduse, sh Apple teenuste arvelduste osas perioodil 2020.a – 2025.a.

Tarbija väitel on tema poolt tellitud tasulised Apple'i teenused üksnes FaceApp Pro aastamakse summas 29,99 € (aastatel 2020-2025) ja iCloud+ 50GB lisasalvestus hinnaga 0,99 € kuus alates 08.02.2026. Ajavahemikul aprill 2024 kuni veebruar 2026 on tarbija arvetel kajastunud Apple'i teenuste eest kokku 350,74 \$, millest vähemalt 289,77 € on vaidlustatud summad.

Apple klientide teavitati Elisat, et 11.02.2026.a tehtud tagasimaksetest 4 Apple makse eest kokku summas 55,98€ ja 15.02.2026.a tühistatud veebruarikuu maksest summas 0,99€. Tagasimaksete summa 55,98€ kajastub tarbijale esitatud veebruarikuu arvel miinusreana. Tühistatud veebruarikuu makse kohta summas 0,99€ tarbijale arvet ei ole esitatud.

Tarbija leiab, et kaupleja on rikkunud sideteenuse lepingust tulenevaid kohustusi, esitades arveid teenuste eest, mida tarbija ei ole tellinud ega autoriseerinud. Kuna tarbijal on lepinguline suhe Elisaga ning arve esitajaks on Elisa, lasub Elisal kohustus põhjendada ja tõendada arvel kajastatud nõuet. Tarbija soovib, et Elisa tagastaks tarbija poolt tasutud, kuid tellimata ja autoriseerimata Apple M-kaubanduse maksed summas 289,77 eurot.

Tarbija hinnangul ei ole Elisa esitanud tõendeid, mis kinnitaksid milline konkreetne teenus telliti; millal ja millises seadmes tellimus tehti; millisel viisil tellimus autoriseeriti; et vaidlustatud

teenuseid oleks tellinud või kasutanud tarbija.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija nõude rahuldamiseks puudub alus. Elisa võimaldab erinevatel sisuteenuste osutajatel kasutada oma sidevõrku sisuteenuste pakkumiseks ning osutab neile arveldamisteenust. See tähendab, et Elisa tegutseb maksevahendajana tarbija ja teenusepakkuja (antud juhul Apple) vahel. Apple teenuste kasutamiseks sõlmib tarbija lepingu otse teenusepakkuja ehk Apple'iga. Teenusepakkuja vastutab selle eest, et teenus ja selle tellimine oleks õiguspärane. Elisa ja mobiilinumbriga kasutaja vahel selliste teenuste osas otsene lepinguline suhe puudub.

Elisa koostab arve Apple'i poolt kinnitatud ja edastatud andmete alusel. Need andmed on arvelduse aluseks ning kinnitavad teenuse kasutamist. Elisa ei näe Apple maksete tellimuste sisu ning Apple klienditugi ei väljasta sideoperaatorile (Elisale) infot tellitud teenuste kohta, kuna tegemist on isikuandmetega. Sellise info edastamiseks Elisale puudub õiguslik alus. Elisa saab teenuse kasutamise kohta info maksevahendajalt ning see on arvelduse aluseks ja tõendiks, et teenust on kasutatud. Apple klienditoe reeglite kohaselt saab makseid vaidlustada ainult mobiilinumbriga omanik, mitte kolmas isik (antud juhul Elisa). Seega saab tarbija Apple makseid vaidlustada üksnes Apple klienditoe ühendust võttes.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon tuvastas, et tarbija on esitanud oma nõude vale isiku vastu. Elisa Eesti AS on antud juhul üksnes maksete vahendaja; teenuste eest, mille tellimist tarbija vaidlustab, on talle arved esitanud Apple; need arved on tasutud Elisa vahendusel. Niisamuti kajastuvad mobiilioperaatorite arvetel nt parkimistasud, ajalehtede digitellimused jms. Kui tarbija leiab, et talle on esitatud arveid teenuste eest, mida ta tellinud ei ole, siis tuleb tal esitada pretensioonid teenuste osutaja, antud juhul Apple vastu.

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/