

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04316
Otsuse kuupäev 20.05.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja AS Go3 Baltics (10308880)

Tarbija nõue Võlanõude tühistamine, inkassomenetluse lõpetamine ja andmete eemaldamine maksehäireregistrist

Resolutsioon:

Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab esitama tarbijale kreditarve(d) arve(te) osas, mis ta on esitanud pärast abonementperioodi lõppemist. Samuti peab kaupleja teatama inkassoettevõttele, kellele ta on loovutanud väidetava võlgnevuse sissenõudmise õiguse, et tal puudub nõue tarbija vastu.

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 veebiküljel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis kauplejaga 21.09.2022 abonementlepingu teenuspaketi Go3 Kõik hinnas kasutamiseks. Leping sõlmiti kaubanduskeskuses, kus müügiesindaja selgitusest sai tarbija aru, et tegemist on standardse tähtajalise lepinguga. Tarbija arusaama kohaselt lõppes leping 24-kuulise tähtaja möödumisel, s.o. 2024.a oktoobris. Pärast tähtaja möödumist Tarbija teenust ei kasutanud, mistõttu Tarbija ei nõustu esitatud arvetega.

Tarbija on seisukohal, et tema ja kaupleja vahel sõlmitud tähtajaline leping lõppes 2024. aasta oktoobris. Pärast seda on ta sisse loginud iseteenindusse eesmärgiga kontrollida arveid ja lepinguga seotud infot, kuid ei ole teenust kasutanud. Tarbija väitel väljendas ta selget soovi lepingut mitte jätkata siis, kui temaga võeti ühendust uue pakkumise osas. Samuti ei selgitatud lepingu sõlmimisel piisavalt selgelt ja arusaadavalt, et leping jätkub automaatselt tähtajatuna ning selle lõpetamiseks on vajalik eraldi kirjalik avaldus. Asjaolu, et tarbija tasus mõned arved pärast lepingu lõppemist, oli tingitud segadusest, mitte teadlikust soovist lepingut jätkata.

Kaupleja seisukoht:

Tarbija sõlmis teenuslepingu abonemendiperioodiga 24 kuud. Teenuslepinguga sai tarbija Go3 „Kõik hinnas“ paketi (hinnakirjajärgne kuutasu 16,99 eurot) soodus kuutasuga kaheteistkümneks kuuks 14,99 eurot, saades kogu lepinguperioodile soodustust kokku 48,00 eurot.

Vastavalt Go3 üldtingimustele on pärast Abonemendiperioodi lõppemist kliendil võimalus: 1) sõlmida uus tähtajaline leping või 2) jätkata teenuse kasutamist abonemendiperioodi lõppemise hetkel kehtiva hinnakirja alusel Üldtingimustes toodud tingimustel (väljaarvatud Eritingimustes toodud Abonemendiperioodi tähtaeg ja hinnasoodustus) või 3) lõpetada teenuse kasutamine.

Enne Abonemendiperioodi lõppu toimus kontakt tarbija ja Go3 vahel 07.10.2024, mille käigus tehti tarbijale ettepanek uue soodusperioodiga lepingu sõlmimiseks. Tarbija uut pakkumist ei aktsepteerinud ja nii jätkus olemasolev leping. Arvete tasumisega oktoobris ja novembris kinnitab tarbija, et on teenust tarbinud ja olnud teadlik lepingu jätkumisest.

Tarbija jäi esmakordselt võlgu 04.01.2025 koostatud arve summas 15,24 eurot. 24.04.2025 suleti teenus tasumata arvete tõttu. Viimane arve koostati tarbijal 01.06.2025, millele laekumist ei järgnenud. Võlgnevuse kogusumma on 78,64 eurot. 18.10.2025 kontakteerus tarbija Go3 klienditeenindusega teavitamaks, et tema leping on lõppenud 2024 oktoobris aastal ja et peale seda ei ole ta teenust kasutanud. Antud päringule vastas Go3 klienditeenindaja, et leping ei ole lõppenud, vaid see lõpetati võlgnevuse tõttu. Ühtlasi on järgmises kirjas selgitatud, et Go3-ni ei ole jõudnud lepingu lõpetamise avaldust ja et andmed on edastatud inkassofirmale.

Müügiprotsessi kohaselt on müügiagentidel kohustus teavitada klienti olulistest tingimustest, sh lepingu tähtajalisusest ning ennetähtaegase lõpetamise tingimustest. Kliendil on enne lepingu allkirjastamist võimalus lepingu tingimustega tutvuda. Go3 müügiprotsess näeb ette, et lepingu edastab müügiesindajakliendile ka meili teel ja kliendil on võimalik tingimustega igakülgsest tutvuda.

Komisjoni põhjendus:

Vaidlus käib antud juhul selle üle, kas tarbija pidi aru saama, et leping ei ole sõlmitud mitte 24 kuuks, vaid soodusperiood kestab 24 kuud ja kui ta ei soovi lepingu jätkumist kõrgema hinnaga, siis tuleb tal leping üles öelda.

Tarbijakaitseseaduse § 16 lg 1 sätestab, et eksitav kauplemisvõtte on nii eksitav tegevus kui ka tegevusetus. Sama paragrahvi lõige 2 sätestab, et kauplemisvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja kummalgi juhul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija selle mõjul tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Tarbijakaitseseaduse kohaselt on eksitava kauplemisvõtte kasutamine keelatud.

Komisjon leiab, et kaupleja poolt tarbijale esitatud teave on olnud eksitav ja see võis mõjutada tarbija tehinguotsust. Tarbijaga sõlmitud abonementlepingus on selgelt märgitud, et abonemendiperiood on 24 kuud. Seal pole midagi öeldud vajaduse kohta teatada lepingu lõpetamise soovist enne abonementperioodi lõppu. Mitmeleheküljelisest peenikeses kirjas üldtingimustest võib tõesti põhjaliku süvenemise korral sellise tingimuse leida, kuid selle nõ peitmine muu ohtrasõnalise teksti sisse on komisjoni arvates tarbijat eksitav, tarbijavaenulik.

Võlaõigusseaduse § 28 lg 4 sätestab, et kui lepingupoolte ühist tegelikku tahet ei saa kindlaks teha, tõlgendatakse lepingut nii, nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma. Komisjon leiab, et tarbija võis aru saada nii, et leping kehtib 24 kuud ja lõpeb automaatselt.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija avalduse. Kaupleja peab esitama tarbijale kreditarve(d) arve(te) osas, mis ta on esitanud pärast abonementperioodi lõppemist. Samuti peab kaupleja teatama inkassoettevõttele, kellele ta on loovutanud väidetava võlgnevuse sissenõudmise õiguse, et tal puudub nõue tarbija 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/