

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03619
Otsuse kuupäev 23.05.2026
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Delfi Meedia AS (10586863)

Tarbija nõue Tellimata teenuse eest tasuta tagastamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse (TKS § 60 lg 2).

Asjaolud:

Tarbija vaidlustas ajavahemiku august 2022 -veebruar 2026 eest esitatud mobiilsidearved. Tarbija väitel puudub tal Delfi Meedia tellimus.

Kaupleja selgitas, et tarbijal oli Delfi Meedia kaudu tellitud Paket na ruskom automaatselt pikenev tellimus, mille lugemisõiguse kaupleja lõpetas 02.03.2026. Tellimus oli vormistatud 02.08.2022 delfi.ee veebilehel.

Tarbija väitis, et ta ei ole viimase kolme aasta jooksul teenust kasutanud. Tarbija ostis ühekordse artikli lugemise õiguse ega teinud püsitellimust.

Tarbija hinnangul kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija nõustus ühekordse ostu asemel püsikorraldusega, mistõttu nõuab alusetult debiteeritud summade tagastamist.

Tarbija esitas nõude valesti debiteeritud 166 euro tagastamiseks ja kulude hüvitamiseks ebamõistliku ajakulu ja pahatahtliku asjaajamise eest summas 100 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Lepinguline suhe tekib kliendiga tahteavalduste vahetamise tulemusel, milleks on arve/müügipakkumise tasumine või veebist tellimuse vormistamine ja selle eest tasumine.

Tarbija on vormistanud 02.08.2022 Delfi Meedia internetikeskkonnas venekeelse Delfi digipaketi

(Delfi Paket na russkom) tellimuse. Teenuse aktiveerimiseks lõi tarbija kasutajakonto emailiga ja kinnitas makse mobiiliga. Mobiilimakset saab kinnitada vaid juhul, kui telefonile saadetud kood sisestatakse ostu vormistamise hetkel vastavale väljale. Selle tegevusega pidi tarbija aru saama, et aktiveeris teenuse, mis omakorda toob kaasa rahalisi kohustusi.

Teenuse aktiveerimiseks on vaja nõustuda üldtingimustega. Üldtingimustega tutvumine on vajalik, sest need kirjeldavad ostetud teenuse sisu (nt kuidas hoiduda soovimatust arveldusest) ja kõiki sellega seotud asjaolusid. Üldtingimustega tutvumine on iga tarbija enda vastutus.

Delfi Meedia on heas usus täitnud omapoolset lepingulist kohustust, milleks on digiteenusele ligipääsu võimaldamine ja selle eest arveldamine kuni tarbija oma tellimuse tühistab. Teenuse probleemina väljatoodud põhjendus, et teenus on osutamata, ei ole leidnud tõendamist – Delfi Meedia ei jälgi klientide teenuse kasutamist ega piira seda mitte ühelgi juhul ega viisil. Tarbijal oli ligipääs teenusele olemas.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjalidega, leiab, et tarbija avaldus ei kuulu rahuldamisele. Tarbija nõuab kauplejalt perioodil august 2022 kuni veebruar 2026 mobiiliarve kaudu igakuiselt debiteeritud summade tagastamist, kokku summas 166 eurot.

Tarbija avastas enda sõnul komisjonile esitatud avalduse kohaselt 2026. aasta alguses oma mobiiliarvelt korduvad järjepidevad katkematud maksed kaupleja digiteenuse eest. Tarbija pöördus kaupleja poole ning palus lõpetada tema telefoninumbriga seotud tellimused, väites, et ta ei olnud teadlik automaatselt pikeneva püsiteminimuse olemasolust. Tarbija hinnangul sooritas ta 2022. aastal üksnes ühekordse artikli ostu ega soovinud sõlmida kehtivust lepingut püsiva lugemisõiguse saamiseks. Samuti leidis tarbija, et tal puudus tegelik võimalus teenust kasutada, kuna konto kasutamine ja parooli taastamine ei õnnestunud. Tarbija nõuab kõigi tema hinnangul alusetult debiteeritud summade tagastamist.

Kaupleja vaidleb nõudele vastu ning märgib, et tarbija vormistas 02.08.2022 kaupleja veebikeskkonnas automaatselt pikeneva digiteenuse tellimuse. Kaupleja selgituste kohaselt seoti tellimus tarbija e-posti aadressi ja telefoninumbriga ning teenuse aktiveerimine eeldas kasutajapoolset kinnitustoimingut. Kaupleja väitel puudus tema teenustes ühekordse artikli ostmise võimalus. Kaupleja märgib, et teenus oli tarbijale kättesaadav kogu tellimuse perioodi jooksul ning tellimus lõpetati pärast tarbija pöördumist 2026. aasta veebruaris.

Pooled vaidlevad selle üle, kas leping sõlmiti ühekordseks artikli ostuks või püsiva lugemisõiguse tellimiseks. Tarbija leiab, et kaupleja ei ole tõendanud, millistel tingimustel tellimus 02.08.2022 vormistati ning milline teave talle tellimuse vormistamisel esitati.

Komisjon märgib esmalt, et poolte vahel ei ole vaidlust selles, et tarbija tegi 02.08.2022 kaupleja veebikeskkonnas tasulise tehingu. Tarbija on ka ise kirjavahetuses märkinud, et sooritas tema hinnangul ühekordse artikli ostu. Samuti ei vaidle pooled selle üle, et maksed toimusid tarbija mobiiliarve kaudu pikaajaliselt ning tellimus oli seotud tarbija e-posti aadressi ja telefoninumbriga.

Nagu märgitud, siis poolte vaidlus seisneb selles, kas tarbija mõistis tehingut ühekordse ostuna või

automaatselt pikeneva kehtvuslepinguna ja kas tarbijal on õigus tugineda lepingu kehtetusele ning sellest tulenevalt makstud raha tagasi saada.

VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega või muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel. VÕS § 11 lg 1 kohaselt võib lepingu sõlmida mis tahes vormis, kui seadus ei näe ette kohustuslikku vormi. Käesoleval juhul ei olnud digitaalteenuse tellimiseks nõutav kirjalik vorm.

Komisjoni hinnangul nähtub poolte hilisemast käitumisest kehtvuslepingu olemasolu, kuna lisaks sellele, et pooled ei vaidle tehingu tegemise kui fakti üle, täitsid mõlemad pooled lepingut ca 3,5 aastat. Tarbija tasus kauplejale igakuiseid makseid vastavalt teenuse hinnale ning kaupleja võimaldas tarbijale ligipääsu digiteenusele. Teenuse eest tasuti pikaajaliselt mobiiliarve kaudu. Asjaolu, et tarbija ei kasutanud teenust aktiivselt või ei märganud ca 3,5 aasta jooksul teenuse eest tasumist (tasudes kogemata), ei välista lepingu olemasolu, sest poolte käitumisest järeldub, et lepingulisi kohustusi täitsid mõlemad pooled. Kuna tehingu tegemise fakt ja lepingu pikaajalise täitmise fakt on üheselt tuvastatud ja selle üle vaidlust ei ole, siis peaks tarbija rahalise nõude rahuldamise aluseks esinema lepingu kehtetus - kas tühine tehing TsÜS § 86, § 87, § 88, § 89 alusel või tühistatav tehing TsÜS § 92, § 93 või § 94 alusel.

Komisjon märgib, et käesolevas vaidluses ei esine asjaolusid, mis viitaksid tehingu tühisusele TsÜS § 86, § 87, § 88 või § 89 tähenduses. Tarbija ei ole väitnud, et tehing oleks vastuolus heade kommetega, seadusest tuleneva keeluga või sõlmitud näilikult. Samuti ei nähtu asja materjalidest, et tehing oleks tehtud ähvarduse, vägivalda või pettuse mõjul. Vastupidi, tarbija on ise kinnitanud, et tegi 02.08.2022 kaupleja veebikeskkonnas tasulise tehingu, kuid leidis hiljem, et tegemist oli tema arusaama kohaselt üksnes ühekordse artikli ostuga.

Komisjoni hinnangul viitavad tarbija väited sisuliselt võimalikule eksimusele tehingu olemuses TsÜS § 92 tähenduses. Tarbija ei ole siiski lepingut tühistanud ega esitanud kauplejale vastavat tahteavaldust TsÜS § 98 mõttes. Juba ainuüksi seetõttu puudub alus käsitleda lepingut tagasiulatuvalt kehtetuna. Kui tarbija sellise avalduse aga esitaks, siis tuleb järeldada, et tarbija on tehingu tühistamise õiguse minetanud. TsÜS § 99 lg 1 p 1 kohaselt võib tehingu ähvarduse või vägivalda korral tühistada kuue kuu jooksul, arvates ajast, mil vastava asjaolu mõju lakkas ning sama sätte lg 1 p 2 järgi pettuse või eksimuse korral kuue kuu jooksul, arvates pettusest või eksimusest teadasaamisest. TsÜS § 99 lg 2 seab aga tehingu tühistamisele õigust lõpetava tähtaja. Viidatud normi kohaselt ei või tehingut tühistada, kui tehingu tegemisest on möödunud kolm aastat. Järelikult ei saaks tarbija praegusel juhul tehingut enam tagantjäreli tühistada isegi kui eksimus esines, kuivõrd seadus tarbijale selleks õigust ei anna. Erandiks on ähvardus või vägivald, mille mõjul tehtud tehingu tühistamise õigus on TsÜS § 99 lg 1 p 2 järgi kuni 10 aastat. Ähvardusele või vägivaldale tarbija tuginenud ei ole.

Käesolevas asjas nähtub asjaoludest, et tarbija tegi teadlikult tasulise tehingu kaupleja veebikeskkonnas, kasutas selleks enda telefoninumbrit ja e-posti aadressi ning tasus teenuse eest järjepidevalt ligikaudu 3,5 aasta jooksul. Kaupleja selgituste kohaselt puudus tema teenustes ühekordse artikli ostmise võimalus ning komisjon peab sellist selgitust eluliselt usutavaks, arvestades digitaalsete meediateenuste tavapärasest ärimudelit vaidlusalusel perioodil. Samuti puuduvad asja materjalides tõendid selle kohta, et kaupleja oleks tarbijat tahtlikult eksitanud või varjanud lepingu olemust viisil, mis oleks ka lühema perioodi jooksul kaasa saanud tuua tehingu tühistatavuse. Komisjon ei pea usutavaks tarbija hüpoteesi, et tarbija ei saanud ca 3,5 aastat aru,

millise teenuse eest ta arveid tasub.

Komisjon ei nõustu ka tarbija väitega, et teenus ei olnud talle kättesaadav. Asja materjalidest nähtub, et tellimus oli seotud tarbija kasutuses olnud telefoninumbri ja e-posti aadressiga ning kaupleja võimaldas konto taastamist parooli taastamise funktsiooni kaudu. Tarbija ei ole tõendanud, et kaupleja oleks teenuse kasutamise objektiivselt võimatuks muutnud või keeldunud teenust osutamast. Asjaolu, et tarbija ei kasutanud teenust aktiivselt või tal tekkisid hiljem raskused konto taastamisel, ei tähenda iseenesest, et teenust ei osutatud.

Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon kaupleja avalduse rahuldamata.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/