

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-07633
Otsuse kuupäev 30.08.2026
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Tele2 Eesti Aktsiaselts (10069046)

Tarbija nõue Esialgsete lepingutingimuste taastamine ja arvete parandamine

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:

Tarbija sõlmis 24.03.2020 kauplejaga sideteenuse lepingu. Kaupleja teatas 17.02.2026 tarbijale, et ta muudab tarbija paketti ning viib tema teenuse alates 01.04.2026 endiselt 4G paketilt üle kaasaegsemale 5G pakatile. Koos paketi muudatusega muutus tarbijale ka teenuse hind suurenedes hinnalt 6,10 eurot hinnale 8,49 eurot. Tarbija teatas kauplejale, et ei ole lepingu muutmisega nõus, ta soovis jätkata teenust seniste tingimustega. Kaupleja sellega ei nõustunud.

Tarbija soovib lepingu jätkamist enne 01.04.2026 kehtinud tingimustel ning alates 01.04.2026 arvete ümberarvestust.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu, tarbija nõue ei ole põhjendatud. Kauplejal on õigus ESS § 99 lg-le 1-2 ja kaupleja teenuste kasutamise üldtingimuste punkti 4 alusel muuta lepingutingimusi, teatades sellest klientidele ette. Kaupleja teatas muudatustest ettenähtud aja võrra ette, need muudatused tulenevad valdkonna või teenuste tehnilisest või sisulisest arengust, teenuste kasutamiseks täiendavate või paremate võimaluste loomisest. Kaupleja on pakkunud tarbijale telefoni teel erinevaid lahendusi, kuid tarbija nendega ei nõustunud.

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 saab tarbija nõuda lepingu täitmist (VÕS § 101 lg 1 p 1).

Pooled ei vaidle selle üle, et on sõlminud sideteenuse lepingu, kaupleja pakub tarbijale üldkasutatavat elektroonilise side teenust. Pooled vaidlevad selle üle, et kas kauplejal oli õigus muuta ühepoolset teenuse sisu ja hinda.

Tarbija asjaoludel kaupleja teatas 17.02.2026 temale alates 01.04.2026 paketi muudatustest ja sellest, et senine 4G asendatakse 5G vastu, samas tõstis kaupleja ka teenuse hinda, uueks hinnaks on 8,49 eurot. Tarbija hinnangul ei ole paketi muutmine ja sellega kaasnenud tasu suurenemise põhjendatud. Tarbija kasutab nuppudega telefoni, mille kasutus ei eelda 5G teenust ega suuremat mobiilse interneti mahtu. Kaupleja on avalikult teatanud, et 4G tehnoloogia on kaupleja võrgus endiselt kasutusel. Tarbija kasutuses olev nuputelefon töötab jätkuvalt kaupleja võrgus ning puudub tehniline takistus selle seadme edasiseks kasutamiseks. Kaupleja ei ole selgitanud, miks oli vajalik tarbija automaatne üleviimine kõrgema kuutasuga 5G pakatile. Tarbija soovib, et kaupleja taastaks enne 10.04.2026 kehtinud lepingutingimused või parandaks alates 01.04.2026 arved vastavalt algsele kokkulepitud hinnale

Tarbija vaidlustas kaupleja poolt sideteenuse lepingu ühepoolse muutmise. Komisjon kontrollis kaupleja poolt lepingu ühepoolse muutmise õigsust ja tarbija nõude põhjendatust.

Sõlmitud sideteenuse lepingu tingimusi reguleerivad elektroonilise side seadus (ESS) ja võlaõigusseadus. Sideteenuse lepingu suhtes tuleb esmalt lähtuda elektroonilise side seadusest, selles seaduses reguleerimata osas kohaldatakse võlaõigusseaduse sätteid (ESS § 91 lg 3).

ESS § 99 reguleerib sideteenuse lepingu muutmist, selle lg 1 kohaselt oli kauplejal õigus muuta ühepoolset sideteenuse lepingu tingimusi, kui muutmise vajadus tuleneb õigusaktide muutmisest või kui pärast sideteenuse lepingu sõlmimist muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb sideettevõtjal lepingu täitmise kulude oluline suurenemine. Lisaks võis ESS § 99 lg 2 kohaselt kaupleja lepingut ühepoolset muuta tarbijaga sideteenuse lepingus sätestatud tingimustel. Kauplejal lasub kohustus teatada lepingu muutmise ette vähemalt üks kuu (ESS § 99 lg 3).

Tarbija poolt kauplejaga sõlmitud sideteenuse leping sisaldab tarbija kinnitust, et ta on tutvunud kaupleja tüüptingimustega, millised on sideteenuse lepingu osad, sh erakliendi teenuste kasutamise üldtingimustega ja privaatsuspoliitikaga. Erakliendi teenuste kasutamise üldtingimuste p 4 reguleerib lepingu muutmist nähes ette kaupleja õiguse muuta lepingut ühepoolset muuhulgas siis, kui vajadus selleks tuleneb valdkonna või teenuste tehnilisest või sisulisest arengust, teenuste kasutamiseks täiendavate või paremate võimaluste loomisest või vajadusest täpsustada teenuste osutamise või kasutamise seadust.

Pooled ei vaidle, et kaupleja edastas tarbijale 17.02.2026 kirjaliku teate lepingu muutmise kohta,

tarbija sai selle teate kätte. Teates kaupleja selgitab, et soovib pakkuda kõigile klientidele parimat kogemust, seetõttu on kaupleja laiendanud oma 5G võrku lausa 46% ja ta jätkab sellega ka 2026. aastal veelgi kiiremas tempos. Uute tehnoloogiatega kaasas käimine ja parima teenuse pakkumine tähendab märkimisväärsed investeeringuid. Kaupleja teatab tarbijale senise 4G paketi alusel teenuse osutamise lõpetamisest ning alates 01.04.2026 tarbija paketi uue 5G paketi vastu vahetamisest. Uus pakett tagab kiirema ühenduse ja veelgi kvaliteetsema teenuse, suurenenud kulude tõttu suurenes ka tarbija uue paketi tasu.

Komisjon tuvastas, et kaupleja omas seaduse alusel õigust muuta ühepoolset tarbija sideteenuse lepingut. Kaupleja oli oma muutmist põhjendanud teenuse kvaliteedi tõusu eesmärgiga. Sideteenuse lepingu aluseks olevad asjaolud muutusid, kuna kaupleja lõpetas alates 01.04.2026 4G võrgus teenuse osutamise ja läks üle 5G võrgule. Kaupleja põhjendas tasu suurenemist 5G taseme saavutamiseks tehtud märkimisväärsede investeeringutega, milline on üldist elukallidust arvestades usutav. Kaupleja avaldas 17.02.2026 lepingu muutmise teates vastavalt ESS § 99 lg 3 nõuetele uued muudetavad tingimused ja nende tingimuste muutmise põhjused, tarbija õiguse muudatustega mittenõustumise korral leping lisakuludeta üles öelda ühe kuu jooksul pärast vastava teate saamist. Kaupleja teatas lepingu muutmisest ette vähemalt üks kuu. Kaupleja poolt lepingu ühepoolne muutmine vastas ESS § 99 nõuetele.

Seadus reguleerib kaupleja ühepoolse lepingu muutmisega mittenõustumise tagajärge andes tarbijale võimaluse öelda leping teate saamisest ühe kuu jooksul üles. Tarbija küll teatas kauplejale, et ta ei ole lepingu muutmisega nõus, kuid ta ei öelnud lepingut üles. Leping hakkas alates 01.04.2026 uutel tingimustel kehtima.

Tarbija nõue säilitada kuni 01.04.2026 lepingu tingimused, ei ole tulene lepingust ega ole ka täidetavad. Tarbija saab kauplejaga sõlmida sideteenuse lepingu kaupleja poolt osutatavatele teenustele. Kui kaupleja ei osuta alates 01.04.2026 enam eraldi 4G paketi alusel teenust, siis tarbija sellist teenust nõuda ei saa. Tarbija väide, et ta ei vaja nuputelefoni kasutamisel 5G võrku, ei tugine lepingutingimusele. Komisjonile esitatud sideteenuse lepingus ei leppinud pooled kokku, millise telefoni kaudu (nupu- või nutitelefon) on kohustatud tarbija teenust tarbima.

Tarbija nõue ei ole põhjendatud, komisjon jätab selle rahuldamata.

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/