

KINNITATUD

Peadirektori 11.10.2017 a.
käskkirjaga nr 1-1/17-051

**JUHEND SIDEETTEVÕTJATELE: SIDETEENUSE LEPINGU TINGIMUSTE
ÜHEPOOLNE MUUTMINE**

Juhendi eesmärk ja kehtivus

Juhendi eesmärgiks on anda sideettevõtjatele selgitusi ning juhiseid lõppkasutajaga (edaspidi ka tarbija) sõlmitud sideteenuse lepingu ühepoolseks muutmiseks sätestatud nõuete korrektseks ja ühetaoliseks täitmiseks, tagades sellega lõppkasutajate õiguste ja huvide tõhusama kaitse. Juhendis lähtutakse tarbijakaitseaduse (TKS), elektroonilise side seaduse (ESS) ja võlaõigusseaduse (VÕS) sättest ja mõttest ning võetakse arvesse Tarbijakaitseameti (edaspidi ka Amet) senist praktikat ja kogemusi tarbijakaitsealaste nõuete täitmise järelevalves. Samuti arvestatakse tarbijatest lõppkasutajate esitatud kaebuste ja pöördumistega, mis on seotud sideteenuse lepingu ühepoolse muutmiselega.

Tarbijakaitseameti põhimääruse § 14 punkti 10 kohaselt võib Tarbijakaitseamet oma pädevuse piires välja anda soovituslikke juhendeid õigusaktidest tulenevate tarbijakaitsealaste nõuete järgimiseks.

1. Sideteenuse lepingu tingimuste muutmise alused

Sideteenuse lepingu tingimuste muutmist sideettevõtja poolt reguleerib ESS § 99. Kõnealuse paragrahvi lg 1 ja 2 sätestavad muutmise alused järgnevalt:

(1) Sideettevõtja võib ühepoolset muuta 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.

(2) Lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatule võib sideettevõtja muuta sideteenuse lepingut vastavalt sideteenuse lepingus sätestatud tingimustele.

1.1. ESS § 99 lõike 1 rakendamisest

Sisuliselt annab ESS § 99 lg 1 sideettevõtjale kaks alust, mille esinemisel võib ta ühepoolset muuta sideteenuse lepingu tingimusi. Need alused on järgmised:

1. muutmise vajadus tuleneb õigusaktide muutmisest;

2. kui a) muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud **ja** b) sellega kaasneb sideettevõtjal lepingu täitmise kulude **oluline** suurenemine.



Esimest muutmise alust tuleb lugeda piisavalt selgeks ja arusaadavaks, mistõttu täiendavaid selgitusi selles osas Amet välja ei too, küll aga peab vajalikuks juhtida sideettevõtjate tähelepanu teisele muutmise alusele.

Sideettevõtjatel tuleb tähele panna, et **kui sideteenuse lepingu muutmise vajaduse tingib lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolude muutumine, peab sellega ühtlasi kaasnema lepingu täitmise kulude oluline suurenemine.** Vastasel juhul puudub sideettevõtjal sellest ESS-is sätestatud alusest tulenev õigus sideteenuse lepingu tingimuste muutmiseks. Sideettevõtja peab vajadusel suutma Ametile selgitada ja tõendada, millised lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud muutusid peale lepingu sõlmimist ja kas sellega kaasnes sideettevõtjal lepingu täitmise kulude oluline suurenemine.

ESS § 91 lg 3 alusel kohaldatakse sideteenuse lepingutele ESS-s reguleerimata osas VÕS-i sätteid. Seetõttu tuleb Ameti hinnangul lepingutingimuste muutmise aluse olemasolu hindamisel lähtuda ka VÕS-is sätestatud põhimõtetest.

VÕS § 97 lg 1 vastab osaliselt oma sõnastuselt ESS § 99 lg-le 1, sätestades järgmist: „*Kui pärast lepingu sõlmimist muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb lepingupoolte kohustuste vahekorra oluline muutumine, mistõttu ühe lepingupoolte kohustuste täitmise kulud suurenevad oluliselt...*“ Seetõttu leiab Tarbijakaitseamet, et ESS § 99 lg 1 sätestatu sisu määratlemisel saab arvesse võtta vastavaid VÕS-i osas antud õigusteadlaste tõlgendusi.

Võlaõigusseaduse kommenteeritud väljaandes on selgitatud, et *lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolude muutumine pärast lepingu sõlmimist* puhul on tegemist eeldusega, mis määrab asjaolude muutumise aja. Asjaolud peavad muutuma pärast lepingu sõlmimist, sest teades

asjaoludest lepingu sõlmimise ajal, oleks olnud võimalik neid arvesse võtta ja lepingu muutmise nõue ei oleks õigustatud.¹

Lepingupoolte täitmise kulude olulisest suurenemisest räägitakse lepinguliste kohustuste vahekorra muutumise mõiste all. Seejuures on selgitatud, et mitte igasugune majanduslik raskus või koormus ei ole piisav lepingu muutmiseks. Muudatus peab siiski olema nii oluline, et see õigustaks kokkulepitud lepingulisest kohustusest vabanemist. Lepingust saadava väärtuse vähenemine peab olema väljaarvutatav ning ei tohiks sõltuda poole enda subjektiivsete hinnangute muutumisest. Lepinguliste kohustuste vahekorra muutumiseks ei saa lugeda igasugust takistust lepinguliste kohustuste täitmisel või asjaolusid, mis muudavad täitmise lepingu sõlmimisel ettenähtust kulukamaks.²

Seda, kas lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud on muutunud pärast sideteenuse lepingu sõlmimist ja sellega on ühtlasi kaasnenum sideettevõtjal lepingu täitmise kulude oluline suurenemine, mis võiks tingida lepingutingimuste ühepoolse muutmise, hinnatakse juhtumipõhiselt.

1.2. ESS § 99 lõike 2 rakendamisest

ESS § 99 lg 2 annab lisaks lg-s 1 sätestatud alustele sideettevõtjale õiguse muuta sideteenuse lepingut vastavalt sideteenuse lepingus sätestatud tingimustele.



Sideteenuse lepingus sätestatud muutmise tingimuste korral tuleb arvestada, et need oleksid kooskõlas VÕS-iga. **Lähtuvalt VÕS § 8 lg 2 sätestatud põhimõttest, mille kohaselt on lepingud pooltele täitmiseks kohustuslikud, peaks lepingusse täiendavate muutmise aluste lisamine vähemalt tähtajaliste sideteenuste lepingute puhul olema pigem erandlik.**

Lepingusse sätestatud muutmise alused ei tohi olla niivõrd määratlematud ja üldised, et lõppkasutaja ei oskaks oodata, millisel juhul saab sideettevõtja vastavat muutmise alust kohaldada. VÕS § 42 lg 3 p 14 kohaselt loetakse tarbijat ebamõistlikult kahjustavaks tüüptingimuseks sellist tingimust, millega nähakse ette tingimuse kasutaja õigus seaduses sätestamata või lepingus nimetamata põhjusel või viisil muuta ühepoolset lepingutingimusi. Võlaõigusseaduse kommentaarides väljendatud tõlgenduste kohaselt, *kui lepingu muutmise õiguse tekkimise alused on sätestatud väga üldiselt, mistõttu pole eelnevalt võimalik prognoosida, millisel konkreetsel juhul vastav õigus tekkida võib, ei pruugi vastav*

¹ Varul, Paul jt, „Võlaõigus I. Kommenteeritud väljaanne“, Kirjastus Juura, Tallinn 2006, lk 301.

² Varul, Paul jt, „Võlaõigus I. Kommenteeritud väljaanne“, Kirjastus Juura, Tallinn 2006, lk 301.

määratlemata tingimus saada lepingu osaks (VÕS § 37 lg 3). Eelkõige on sellised tingimused tühised tarbijalepingutes.³

Seega sideteenuse lepingu tingimustesse sätestatud ühepoolne lepingutingimuste muutmise õigus, selle alused/põhjused ja muutmise viis peavad olema tarbijale selged ja arusaadavad ega tohi olla tarbijaid ebamõistlikult kahjustavad. Tingimuste läbipaistvus suurendab tarbijate võimalusi teha neile sobivaim valik.

Lähtuvalt praktikast saaksid sellisteks lepingutingimuste muudatuste alusteks/põhjusteks olla näiteks tarbija olukorra soodsamaks muutmine või kanalivaliku muudatused (nt olukorras, kus kanalitootja lõpetab tegevuse).

2. Sideteenuse lepingu muutmise kavatsusest teavitamine

Sideteenuse lepingu tingimuste muutmisest teavitamist reguleerib ESS § 99 lg 3 ja 3¹, mis sätestavad sideteenuse lepingu muutmise kavatsusest teavitamisele järgmised nõuded:

(3) Sideettevõtja teavitab lõppkasutajat sideteenuse lepingu tingimuste muutmise kavatsusest vähemalt üks kuu ette lepingus kokkulepitud viisil. Teade pealkirjastatakse "Lepingu muutmine" ning teatesse märgitakse muudetavad tingimused, lõppkasutaja õigus muudatustega mittenõustumisel leping leppetrahvita üles öelda, tingimuste muutmise põhjus ja õiguslik alus.

(3¹) Kõnekaardi lõppkasutajat teavitab sideettevõtja käesoleva paragrahvi lõikes 3 sätestatud kohustuse täitmiseks lühisõnumiga kõnekaardi numbril ja teatega sideettevõtja veebilehel. Lühisõnumile lisatakse otseviide sideettevõtja veebilehel asuvale täpsemale muudatuse sisule.

2.1. ESS § 99 lõike 3 ja 3¹ rakendamisest

ESS § 99 lg 3 kohaselt peab sideettevõtja lõppkasutajat sideteenuse lepingu muutmise kavatsusest teavitama vähemalt üks kuu ette lepingus kokkulepitud viisil.

Kui seaduses sätestatud etteavitamise aeg on üheselt selge ja mõistetav, siis küsimusi võib tekitada, milline võib olla lepingus kokku lepitud viis muudatustest teavitamiseks.

„130 SE II Seletuskirjas elektroonilise side seaduse ja toote nõuetele vastavuse seaduse muutmise seaduse eelnõu teise lugemise teksti juurde“⁴ nähtub, et ESS § 99 lg 3 sõnastuse eesmärgiks oli sätestada sideteenuse osutaja kohustus teenuse tarbijat teavitada lepingutingimuste muudatuste kavatsusest vähemalt üks kuu ette lepingus kokkulepitud viisil, kas teenuse pakkuja veebilehel **e-keskkonna kaudu, elektronposti teel või paberkanalil**.

³ Varul, Paul jt, „Võlaõigus I. Kommenteeritud väljaanne“, Kirjastus Juura, Tallinn 2006, lk. 157-158.

⁴ Kättesaadav Riigi teataja veebilehe aadressil <https://www.riigiteataja.ee/eelnoud/menetluskaik/MKM/15-0822>

Seejuures on tarbijal õigus valida talle meelepärane teavitamise viis ja sellest sideettevõtjat teavitada. Lepingutingimuste muutmise kavatsuse teavitus võib olla lisatud ka arvele, kuid peab sisaldama seaduses sätestatud sisu.

Tarbijate teavitamise viisi osas tuleb silmas pidada järgmiseid õigusaktidest tulenevaid nõudeid.

Lepingutingimuste ühepoolne muutmine on teostatav teisele lepingupoolele vastava tahteavalduse (kavandatava lepingutingimuste muudatuste teate) edastamisega. Tahteavalduse tegemise sätestab tsiviilseadustiku üldosa seaduse (TsÜS) § 69, mille lg 1 kohaselt kindlale isikule (tahteavalduse saaja) suunatud tahteavaldus tuleb tahteavalduse tegija poolt väljendada ja see muutub kehtivaks kättesaamisega. Sama paragrahvi lg 2 kohaselt on tahteavaldus kätte saadud, kui see on tahteavalduse saajale isiklikult teatavaks tehtud. **Eemalviibijale tehtud tahteavaldus loetakse kättesaaduks, kui see on jõudnud tahteavalduse saaja elu- või asukohta ja tal on mõistlik võimalus sellega tutvuda.**

Seega lähtuvalt TsÜS § 69 lõigetest 1 ja 2 on tahteavalduse tegija kohustus tagada, et tahteavaldus jõuaks saaja elu- või asukohta ja tal on mõistlik võimalus sellega tutvuda. Kui tahteavalduse saaja ei saa tahteavaldust kätte (tahteavaldus ei jõua saaja elu- või asukohta ja/või tal ei ole mõistlikku võimalust sellega tutvuda) ei muutu tahteavaldus kehtivaks. Lepinguga võidakse eeltoodust teisiti kokku leppida, kuid tüüptingimuste puhul tuleb arvestada tüüptingimuste kohta kehtestatud regulatsioonidega. Lähtuvalt võlaõigusseaduse (VÕS) § 42 lõike 3 punktist 35 loetakse ebamõistlikult kahjustavaks tüüptingimus, milles nähakse ette tahteavalduse teatavaks tegemine erinevalt seaduses sätestatust ja see on teisele lepingupoolele kahjulik, välja arvatud juhul, kui erisus käib teise lepingupoole (tarbija) tahteavalduse vormi (kirjalik, kirjalikku taasesitamist võimaldav, elektrooniline vorm jne) kohta või kui nähakse ette, et tingimuse kasutaja võib lugeda teise lepingupoole poolt tingimuse kasutajale antud aadressi õigeaks niikaua, kuni talle ei ole teatatud uut aadressi. Seega, tüüptingimuste puhul ei ole lubatud tahteavalduse teatavaks tegemisel kalduda kõrvale seaduses sätestatust, kui see on teisele lepingupoolele kahjulik ja tahteavalduse kättesaamise riski ei tohi antud juhul panna tarbijale. Tahteavalduse tegija kohustus on tagada, et tahteavaldus jõuaks saaja elu- või asukohta ja tal on mõistlik võimalus sellega tutvuda.

Lisaks, VÕS § 42 lõike 1 kohaselt on tüüptingimus tühine, kui see lepingu olemust, sisu, sõlmimise viisi, lepingupoole huvisid ja teisi olulisi asjaolusid arvestades kahjustab teist lepingupoolelt ebamõistlikult, eelkõige siis, kui tüüptingimusega on lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaalu teise lepingupoole kahjuks oluliselt rikutud. Ebamõistlikku kahjustamist eeldatakse, kui tüüptingimusega kaldutakse kõrvale seaduse olulisest põhimõttest või kui tüüptingimus piirab teise lepingupoole lepingu olemusest tulenevaid õiguseid ja kohustusi selliselt, et lepingu eesmärgi saavutamise muutub küsitavaks.

VÕS § 42 lõike 3 punkti 37 kohaselt loetakse ebamõistlikult kahjustavaks tüüptingimus, millega nähakse ette, et teatud teo tegemisel või tegemata jätmisel loetakse lepingupoole tahteavaldus tehtuks või tegemata jäetuks, välja arvatud juhul, kui tingimuse kasutaja kohustub teisele lepingupoolele tema käitumise tähendusest **eraldi teatama** ja andma talle mõistliku

tähtaja tahteavalduse kinnitamiseks. Kuivõrd sideettevõtja lepingutingimuste ühepoolse muutmiselega nõustumine on praktikas tarbija tegevusetus, siis peab tarbija tegevusetusele antud tähendusest tarbijale ka eraldi teatama ja andma mõistliku tähtaja tahteavalduse kinnitamiseks. Tegevusetusele antud tähendusest teatamine peab olema kokku lepitud nii, et lepingupool sellest ka tegelikult saaks teada ja et oleks võimalik seda tähendust kinnitada või sellele vastu vaielda.⁵

Eeltoodut arvesse võttes peab tarbijate teavitamine lepingutingimuste muutmisest olema personaalne ning reeglina tuleb selline teade edastada tarbija kontaktandmetele. Asjaolu, kas teade edastatakse tarbijale e-posti, kandeposti vms viisil tuleb kokku leppida sideteenuse lepingus. Tüüptingimused, mis sätestavad teavitamiseks sellise viisi, mille kohaselt ei ole tagatud, et tarbija lepingu muutmise seotud tahteavalduse kätte saaks, tuleb lugeda tarbijaid ebamõistlikult kahjustavateks ja tühiseks.

Näiteks on tarbijat ebamõistlikult kahjustav, kui teavitamine toimub läbi **veebilehe**. Veebilehel teavitamine erineb TsÜS-is sätestatud tahteavalduse teatavaks tegemisest ning see on tarbijale kahjulik, kuivõrd tarbijad ei külasta igapäevaselt sideettevõtjate veebilehti ega saa seetõttu olulist teavet kätte. Samuti jäetakse sellega tarbijale eraldi teatamata, et tarbija vaikimine tähendab tarbija nõustumust lepingutingimuste muudatusega ning ei anta tarbijale mõistlikku tähtaega tahteavalduse kinnitamiseks.

Tüüptingimused, mis sätestavad tarbija teavitamise kanalitena veebilehe iseteeninduskeskkonna või tarbijale esitatava arve, ei pruugi saada lepingu osaks. Juhul, kui eraldi kokkulepe nende teavitamisviiside osas puudub, saab selliseid tüüptingimusi käsitleda nn üllatustingimustena. VÕS § 37 lg 3 kohaselt ei loeta lepingu osaks tüüptingimust, mille sisu, väljendusviis või esituslaad on niivõrd ebatavaline või arusaamatu, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda tingimust olulise pingutuseta mõista.

Tüüptingimus ei tohi olla ebatavaline ehk üllatuslik, mis ei tähenda selle ebaselgust või raskesti mõistetavust, vaid üllatavat sisu või asukohta või muud üllatuslikku momenti, mille tõttu ei võinud lepingu pool sellise tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata. Lepingulise suhte pooled peavad arvestama teineteise põhjendatud ja mõistlike ootustega, mis tüüptingimuste puhul tähendab ka seda, et ei kasutata ära võimalust lisada lepingusse tingimusi, mille suhtes teisel poolel mõistlik ootus puudub.⁶ Tarbijakaitseameti hinnangul on keskmise mõistliku heas usus tegutseva lepingupoole eeldatavaks ootuseks saada lepingutingimuste muutmist puudutavad teated personaalselt oma kontaktandmetel ning samal viisil nagu on sõlmitud leping.

Olukorras, kus tarbijaga ei ole eraldi kokku lepitud iseteeninduskeskkonnas teavitamist või ei ole eraldi läbi räägitud tingimust, mille kohaselt saadetakse lepingu muutmise teade tarbijale esitatava arvega, ei pruugi tarbija vastavat tahteavaldust kätte saada, kuna ta ei oska oodata, et

⁵ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi, K. Sein. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne, Tallinn: Juura 2016, lk 250-251.

⁶ Samas, lk 205.

selline teade võiks tulla kõnealustel viisidel. Siinkohal tuleb märkida, et on palju tarbijaid, kes ei kasuta sideettevõtja iseteeninduskeskkonda igapäevaselt või kellel pole võimalustki seda kasutada. Arve on tavaliselt dokument, millelt nähtuvad tarbija rahalised kohustused kaupleja ees. Juhul, kui arvel teavitamist ei ole eraldi läbi räägitud, siis praktika näitab, et tarbija võib piirduda üksnes arvel oleva summaga tutvumisega, seda enam, kui tarbija kasutab e-arve püsimakset.

Juhul, kui teavitamise viisina soovitakse pakkuda ka iseteeninduskeskkonda või tarbijale edastatavat arvet, siis tuleb selles tarbijaga eraldi kokku leppida. Tarbijale peab olema tagatud võimalus valida e-keskkonnas teavitamise kõrval teavitamise viisiks ka e-posti või tavaposti teel teavitamine. Teavituse kättesaamine tuleb tagada ka neile tarbijatele, kes kasutavad interneti panka saadetavat e-arve püsimakset. Lepingu tingimuste muutmise teate kättesaamine on reeglina kõige paremini tagatud, kui teade edastatakse eraldi teatena e-posti või posti teel.

TsÜS § 69 lõikest 1 tuleneb, et tahteavaldus muutub kehtivaks kättesaamisega. Seega juhul kui tarbija ei saa sideettevõtja ühepoolset lepingu tingimuste muutmise teadet kätte, ei muutu lepingu muudatus kehtivaks.

Teavitamisel tuleb täita ESS § 99 lg 3 sätestatud sisunõuded. Teade pealkirjastatakse "Lepingu muutmine" ning teatesse märgitakse muudetavad tingimused, lõppkasutaja õigus muudatustega mittenoustumisel leping leppetrahvita üles öelda, tingimuste muutmise põhjus ja õiguslik alus.

Oluline on, et tarbija saaks aru, et tema lepingu tingimusi muudetakse, milliseid lepingutingimusi muudetakse ning mis on uute tingimuste sisuks, samuti miks ja mille alusel muudatusi tehakse. Tulenevalt VÕS § 42 lg 3 p 37 tuleb lisaks tarbijale eraldi teavitada tema käitumise tähendusest ja anda mõistlik tähtaeg tahteavalduse kinnitamiseks, seega on vajalik tarbijale koos teatega selgitada, et nimetatud kuupäevaks lepingu ülesütlemisõiguse teostamata jätmise korral jõustuvad muudatused.

ESS § 99 lg 3¹ sätestatud kõnekaardi lõppkasutajat teavitab sideettevõtja ESS § 99 lg 3 sätestatud kohustuse täitmiseks lühisõnumiga kõnekaardi numbril ja teatega sideettevõtja veebilehel. Lühisõnumile lisatakse otseviide sideettevõtja veebilehel asuvale täpsemale muudatuse sisule, kus peavad olema selgelt ja üksikasjalikult kajastatud ESS 99 lg 3 sisunõuded. Siiski peaks ka tarbijale edastatav lühisõnum sisaldama kokkuvõtlikul kujul kõiki ESS § 99 lg 3 sätestatud sisuelemente.

TKS sätestatud nõuete kohaselt **peab tarbijale esitatav teave olema tõene, selge, arusaadav ja üheselt mõistetav.** Tarbijate lepingutingimuste ühepoolsetest muudatustest teavitamisel on keelatud kasutada ebaausaid kauplemisvõtteid (TKS § 14). Eelkõige on ebaaus tarbijat eksitav või tema suhtes agressiivne kauplemisvõte (TKS § 15 lg 9). TKS § 16 lg 1 kohaselt on eksitav kauplemisvõte nii eksitav tegevus kui ka tegevusetus. Sama paragrahvi lg 6 kohaselt peetakse eksitavaks kauplemisvõtet ka siis, kui selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud, ja kui:

- 1) sellest konkreetses olukorras kõiki kauplemisvõtte asjaolusid ning sidevahendiga seotud piiranguid arvestades ei selgu oluline teave, mida keskmine tarbija vajab teadliku tehinguotsuse tegemiseks;
- 2) sellega on varjatud olulist teavet või esitatud teavet ebaselgelt, arusaamatult, mitmetähenduslikult või mitteõigeaegselt või
- 3) ei ole mainitud kauplemisvõtte ärilist eesmärki ja viimane ei selgu juba kontekstist.

Tarbijate teavitamise sisu osas tuleb silmas pidada järgmiseid põhimõtteid:

1. **teade pealkirjastatakse** vastavalt seaduses sätestatud nõudele „Lepingu muutmine“ ja esitatakse selliselt, et tarbija tajub selle olulisust ja põhilist sõnumit. Pealkiri on selgelt eristatud ja esile toodud teate põhitekstist (nt suurema/paksema/muu/alla joonitud fondiga) ega tohi olla peidetud muu teksti ja kujunduse sisse. Juhul, kui teade saadetakse e-posti teel, siis sisaldab ka e-posti teemarida teate pealkirja. Kui teade on lisatud e-kirjale manusena, on e-kirja sisus selgelt ja üheselt mõistetavalt välja toodud, et kirjale on lisatud sideteenuse lepingu ühepoolset muutmist käsitlev teavitatus;
2. **teate algusest** selgub üheselt mõistetavalt, millised on lepingutingimustes tehtavad põhimuudatused. Olulisi muudatusi, nagu näiteks hinnatõus, ei tohi varjata ega esitada teate lõpus. Olulised muudatused on võrdselt esile toodud, kuid eelistama peaks tarbijale olulisemate muudatuste väljatoomist esimesena;
3. **teate põhisisu** kajastab kõiki lepingu tingimustes tehtavaid muudatusi, selgitusi tingimuste muutmise põhjuse ja õigusliku aluse osas ning lõppkasutaja õiguse kohta muudatustega mittenõustumisel leping leppetrahvita üles öelda. Muudetavad tingimused on välja toodud selgelt, arusaadavalt ja ammendavalt. Juhul, kui tegemist on suuremahuliste muudatustega, nt muudetakse üldtingimuste redaktsiooni, võib olla kokkuvõtlikult selgitatud muudetavate tingimuste põhisisu teemapunktide kaupa. Piisavaks ei ole, kui teates viidatakse üldiselt dokumendile, millesse on sisse viidud muudatusi ning tarbija peab ise otsima, milliseid muudatusi lepingusse sisse viiakse - seadusest tulenevalt on sideettevõtja kohustuseks teavitada tarbijat muudetavatest tingimustest;
4. teade on märgatav keskmise tähelepanu juures ning on esitatud mõistlikus formaadis ja fondis, et tarbijal on reaalselt võimalik seda hoomata. Kindlasti tuleb kohustuslik teave esitada horisontaalselt ning kirjasuuruses, mis tagab selge loetavuse ja nähtavuse;
5. teade esitatakse selgel, loetaval ja üheselt arusaadaval viisil, millest on tarbijal raskusteta võimalik aru saada. Teade ei ole peidetud mõne muu teate ja kujunduse sisse. Näiteks arvel teavitamisel tuleb silmas pidada ka punktis 1 toodud selgitusi e-kirja teel teavitamise kohta. Lepingutingimuste ühepoolset muutmist käsitlev teave arvel on selgelt eristatud ja esile toodud, nii et see ei jää tarbijale märkamatuks;
6. teatest selgub tarbijale ülesütlemisõiguse teostamata jätmise tagajärg ehk tarbijale on selgitatud, et ülesütlemisõiguse teostamata jätmise korral teates nimetatud kuupäevaks jõustuvad ühepoolsed muudatused⁷.

⁷ Hoolimata teatesse märgitud tähtjast lepingu ülesütlemiseks võib lähtuvalt konkreetsetest asjaoludest olla õigustatud ka lõppkasutaja hilisem lepingu ülesütlemine tuginedes ESS § 99 lg 3 sätestatud õigusele. Tallinna Ringkonnakohus on 27.06.2014 otsuses nr 2-13-36087 (Kättesaadav arvutivõrgus: https://www.riigiteataja.ee/kohtuteave/maa_ringkonna_kohtulahendid/menetlus.html?kohtuasjaNumber=2-13-36087/24) nõustunud I astme kohtu otsuses tooduga, mis väljendab seisukohta, et lõppkasutajal on ka siis õigus otsustada, milliste õiguste ja kohustustega ta ennast seob, kui ta on saanud lepingutingimuste muudatustest teada hiljem ning seejuures ESS § 99 lg 3 alusele tuginedes leping üles öelda.

7. kõnekaardi tingimuste muutmise korral on kohustusliku etteavitamise aja jooksul (vähemalt 1 kuu) sideteenuse kavandatava muutmisega seotud teade lõppkasutajatele kättesaadav sideettevõtja veebilehe avalehel;
8. soovitame teadet säilitada veebilehe arhiivis vähemalt kolme aasta jooksul.

3. Sideteenuse lepingu ülesütlemisest

ESS § 99 lg 3 kohaselt on lõppkasutajal õigus muudatustega mittenõustumise korral leping ilma leppetrahvita üles öelda. ESS § 92 lg 2 alusel on sideteenuse lepingu tingimus, millega piiratakse lõppkasutaja õigusi, võrreldes ESS-s sätestatuga, tühine.

Seega on ESS kohaselt tühised sellised lepingu tingimused, mis:

- **sätestavad lõppkasutaja kohustuse maksta leppetrahvi sideteenuse lepingu ülesütlemise korral seoses selle muutmisega sideettevõtja poolt;**
- **piiravad lõppkasutaja lepingu ülesütlemise õigust.**

Praktikas on olnud juhtumeid, kus lõppkasutaja on kasutanud ESS-st tulenevat õigust ning öelnud sideteenuse lepingu seoses lepingu muutmisega mittenõustumisega üles, kuid sideettevõtja on eiranud ESS-s sätestatud nõudeid ning asunud lõppkasutajalt nõudma muid leppetrahvi tunnustele vastavaid tasusid, näiteks nimetades seda käsitlustasuks. Samuti on lõppkasutajalt nõutud peale lepingu ülesütlemist kahjude hüvitamist VÕS üldosa regulatsiooni alusel ning tuginetud lõppkasutajalt tasude nõudmisel ka alusetu rikastumise sätetele. Üldiselt tuleb sellised tasunõuded ESS alusel lugeda tühiseks. Vaidluste korral ESS nõuete järgimise ning õiguskaitsevahendi kasutamise või lepinguvälise nõude õiguspärasuse üle viiakse juhtumipõhiselt läbi õiguskaitsevahendi kasutamise/nõude üldiste eelduste kontroll. Alljärgnevalt toome mõned näited lõppkasutajale esitatud nõuetest.

Kahju hüvitamise nõudest. VÕS § 101 lg 1 alusel võib kahjustatud pool kohustuste rikkumise korral kasutada õiguskaitsevahendeid, sh nõuda lepingut rikkunud poolelt kahju hüvitamist. Samas ei saa kohustuse rikkumisele tugineda ega kasutada sellest tulenevalt õiguskaitsevahendeid niivõrd, kui võrd selle rikkumise põhjustas kahjustatud poole enda tegu või temast tulenev asjaolu või sündmus, mille toimumise riisikot ta kannab (VÕS § 101 lg 3). Seega tuleb kahju hüvitamise nõue kõne alla vaid teatud eelduste olemasolul: on kehtiv võlasuhe, **toimus kohustuste rikkumine**, mis ei ole vabandata, rikkumist ei ole põhjustanud võlausaldaja ise ning eksisteerib põhjuslik seos rikkumise ja kahju vahel. **Lõppkasutajat ei saa lugeda lepingut rikkunuks, kui ta realiseerib seaduses (ESS § 99 lg 3) sätestatud õigust sideteenuse leping üles öelda ning lepingu ülesütlemise õigus ise tuleneb sideettevõtja poolsest lepingutingimuste muutmisest.**

Kuivõrd teiste õiguskaitsevahendite kasutamise eelduseks on samuti kohustuste rikkumine, mis ei ole põhjustatud kahjustatud poole enda teost, ei saaks sideettevõtja antud olukorras kasutada

lõppkasutaja suhtes ka muid õiguskaitsevahendeid ja sellega piirata lõppkasutaja ülesütleamise õigust.

Alusetu rikastumise sätete kohaldumine tuleb kõne alla vaid olukorras, kus lõppkasutaja on omandanud sideettevõtjalt kauba või teenuse ilma õigusliku aluseta. Tavapäraselt nõuab sideettevõtja sideteenuse lepingu ülesütleamise korral lõppkasutajalt tasuta või soodushinnaga saadud seadme või muu soodustuse hüvitamist, kuid seade on üle antud või soodustus on saadud sõlmitud lepingu alusel. Sellisel juhul ei ole paraku võimalik kohaldada alusetu rikastumise sätteid.

Lisaks on olnud juhtumeid, kus lõppkasutajaga sõlmitakse tähtajaline sideteenuse leping ja sellega seotud osamaksetega müügi või järelmaksuleping mobiiltelefoni müügiks ning lõppkasutaja poolt sideteenuse lepingu ülesütleamise õiguse kasutamisel kohustatakse lõppkasutajat koheselt hüvitama saadud hinnasoodustus ja seadme osamaksete jääk lähtudes seadme tavahinnast. Tulenevalt VÕS § 158 lõikest 1 on leppetrahv lepingus ettenähtud lepingut rikkunud lepingupoole kohustus maksta kahjustatud lepingupoolele lepingus määratud rahasumma. Lõike 2 kohaselt kohaldatakse leppetrahvi kohta sätestatud ka teole ja lõike 3 kohaselt juhtudel, kui lepingupoolel on eelnevalt kokku leppinud hüvitatava kahju summas. Nõutavad tasud vastavad leppetrahvi tunnustele, seega nende nõudmine on ESS § 99 lõike 3 alusel keelatud.

Olukorras, kus tarbija ei ole osamaksetega müügi või järelmaksulepingut rikkunud ja sideteenuse lepingu ülesütlemine on tingitud sideettevõtjapoolsest lepingu tingimuste muutmisest, tuleb tarbijale võimaldada osamaksetega müügi või järelmaksulepingu jätkamist senistel tingimustel või seadme tagastamist. Läbirääkimiste tulemusena võib tarbijaga kokku leppida ka seadme eest koheses tasumises, kuid seadme osamaksete jäägi hüvitamisel tuleb lähtuda senistest tingimustest ja kui tarbija tasus seni osamakseid soodushinnaga, tuleb lähtuda soodushinnast ja tarbijalt ei või nõuda saadud hinnasoodustuse hüvitamist. Vastavasisulised tüüptingimused, mis piiravad tarbija õigust sideteenuse lepingu ülesütleamisel, on tarbijat ebamõistlikult kahjustavad tingimused tulenevalt VÕS § 42 lõikest 1, kuivõrd tüüptingimusega kaldutakse kõrvale ESS § 99 lõikes 3 sätestatud põhimõttest, mille kohaselt on tarbijal sideettevõtja ühepoolisel lepingu tingimuste muutmisel muudatustega mittendustumisel õigus sideteenuse leping ilma leppetrahvi maksmata üles öelda.

4. Järelevalve/väärteomenetluse pädevus

ESS § 133 lg 3 kohaselt teostab riiklikku järelevalvet ESS täitmise üle ka **Tarbijakaitseamet** tarbijakaitseadusega sätestatud pädevuse piires.

ESS § 178 sätestab vastutuse sideteenuse lepingu tingimuste muutmise nõuete rikkumise korral ning ütleb järgmist:

*(1) Käesoleva seaduse §-s 99 sätestatud sideteenuse lepingu tingimuste muutmise nõuete rikkumise eest – karistatakse **rahatrahviga kuni 300 trahviühikut.***

*(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, – karistatakse **rahatrahviga kuni 50 000 eurot.***

ESS § 188 lg 4 alusel on ESS §-des 176 ja 178 sätestatud väärtegade kohtuväline menetleja vastavalt oma pädevusele Tarbijakaitseamet.

TKS § 70 sätestab vastutuse ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumise eest ning ütleb järgmist:

*(1) Käesoleva seaduse §-s 16 nimetatud eksitava kauplemisvõtte või §-s 18 nimetatud agressiivse kauplemisvõtte kasutamise eest – karistatakse **rahatrahviga kuni 300 trahviühikut.***

*(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, – karistatakse **rahatrahviga kuni 32 000 eurot.***

TKS § 70 sätestatud väärteo kohtuväline menetleja on vastavalt TKS §-le 75 lg 3 Tarbijakaitseamet.

KOKKUVÕTE

Arvestades ESS-s sätestatud on sideettevõtjal õigus seaduses või lepingus nimetatud aluste olemasolul ühepoolset muuta sideteenuse lepingu tingimusi sellest lõppkasutajat seaduses ettenähtud korras teavitades. Lepingupoolte tasakaalu silmas pidades on lõppkasutajal sellises olukorras õigus leping ilma leppetrahvita lõpetada.

Amet peab tarbijate teavitamiskohustuse täitmise juures vajalikuks sideettevõtjatele meelde tuletada, et tarbijal on õigus:

- saada pakutavate teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks;
- saada õigeaegset teavet teenusega seotud riskide kohta;
- saada pakutava kauba või teenuse kohta majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet;
- saada tõest, arusaadavat ning eestikeelset teavet.

Samas on kauplejal kohustus anda tarbijale üksikasjalikku teavet teenuse omaduste, hinna ja tasumise tingimuste kohta ning vajadusel anda tarbijale teenuse kohta ka lisateavet. Tarbijale antav teave peab olema tõene ja arusaadav ning esitatud eesti keeles.

Väga paljud tarbijad on seotud tähtajaliste sideteenuse lepingutega ning just leping on tarbija jaoks see oluline vahend, mis peab tagama teabe läbipaistvuse ja õiguskindluse. Lepingulise suhte puhul peab tarbijatele olema tagatud vähemalt õiguskindluse miinimumtase, mis eeldab, et lepingus on kindlaks määratud teenuse tingimused, teenuse kvaliteet, hind jm olulised tingimused, mida pooled on aktsepteerinud ning millele tuginedes lepingu sõlminud.

Eeltoodu tõttu on äärmiselt oluline, et olukorras, kus sideettevõtja kasutab talle antud õigust ühepoolselt muuta sideteenuse lepingu tingimusi, teavitaks ta sellest tarbijaid viisil, mis tagaks teabe kindla kättesaadavuse ning seeläbi annaks tarbijale võimaluse oma seaduslike õiguste realiseerimiseks. Sellega oleks tagatud üksteise huvidega arvestamine ning poolte tasakaal lepingulistes suhetes.