



Taustapilte või mobiilhelinaid pakkuva lepingu lõpetamiseks tuleb sageli saata teatud numbrile sõnum "STOP".

# Kuidas piirata mobiiltelefoni kõnearveid

Algus TT -s nr 14

## Põnev pakkumine võib peita tarbijalõksu.

Meedias on palju reklaame, kus pakutakse võimalust tellida mobiiltelefoni/Interneti vahendusel mobiiltelefonile taustapilte, helinaid, mängu jpm. Kahjuks ei ole sageli veebilehekülgedel ega reklaamides avaldatud selget infot teenusega automaatselt liitumise kohta.

Tihti on kõige olulisem teave ehk info, mis puudutab teenuse lõpphinda, kirjas väga väikest tähtedega. See-ga võib see jääda teenuse tellijal märkamatuks.

## Tähelepanematus toob sekeldusi

Tarbijate peamine mure on olnud see, et on tellitud taustapilt või uus mobiilhelin, olles nii sidunud ennast teadmatuses pikaajalise lepinguga ning igal nädalal lisandub arvele teatud summa, mille väärtuses saab "tellida" eespool nimetatud teenuseid. Kusjuures kui summa ei ole ühe nädalaga kasutatud, siis uude nädalasse see edasi ei kandu. Sellise lepingu lõpetamiseks tuleb saata tavaliselt "STOP" vms sõnum teatud numbrile.

Tarbijal on oluline meeles pidada, et lepingut sõlmides tuleb lugeda ka väikeses kirjas olevaid tingimusi, kuna teadmatuse või tähelepanematus võib kaasa tuua ootamatult suuri arveid ja sekeldusi.

Ühe näitena võib välja tuua üleskutse IQ-testiks (Euroopa IQ-test), mille läbimisega sõlmiti pikaajaline leping mobiilhelinate, -mängude jt teenuste saamiseks.

On olnud probleeme kõnedega teatud numbritelt. Nendele vastamine/tagasihelistamine võib tähendada suurt riski, näiteks on olnud juhtumeid numbritega, mis algavad +88-ga ja millelt on tehtud tarbijatele vastamata kõnesid. Selliste vastamata kõnede tegemise eesmärk on meelitada kliendid tagasi helistama ning sel moel operaatorile raha teenida, kuna tagasihelistamine võib tähendada tarbijale näiteks 50-kroonist minutihinna maksmise kohustust.

## Suured ja põhjendamatud arved

Kui on tekkinud arusaamatusi seoses esitatud arvetega, tuleb kohe ühendust võtta teenuse pakkujaga. Soovitav on teha kirjalik avaldus. Teenuse pakkuja on kohustatud teile nõudmisel väljastama aruande, kus näida-

takse, millal ja millises mahus on teenust kasutatud.

Kui selgitus ei ole piisav, võite abi saamiseks pöörduda Tarbijakaitseameti poole.

Kui arve ei ole maksetähtajaks tasutud, on operaatoril õigus leping kuni makse tasumiseni peatada. Üldjuhul ei ole siis võimalik välja helistada, kuid sissetulevatele kõnedele saab vastata. Samuti on võimalik helistada hädaabi numbritele (112). Kui arve on tasumata pikemat aega, suletakse telefoni-number ajutiselt, mistõttu ei saa vastu võtta ka sissetulevaid kõnesid.

Igal juhul on soovitatav oma maksed õigeaegselt tasuda, et vältida hilisemaid probleeme. Näiteks maksehäirete registrisse sattumine võib tekitada probleeme laenusaaamisel jne.

Kui on teada, et te ei suuda oma arvet tasuda, võtke võimalikult kiiresti ühendust operaatorfirma klienditeenindusega ning rääkige tekkinud probleemist.

Kui olete sattunud suurematesse raskustesse, siis on võimalik nõu saamiseks pöörduda kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või võla-nõustaja poole.

**HANNA TURETSKI**

Tarbijakaitseamet