

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05128
Otsuse kuupäev 15.09.2024
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Osamaksetega vara müügilepingu lõpetamine tagasiulatuvalt
11.03.2024 ilma osamaksete tasumise kohustuseta

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 21.02.2024 kauplejaga liitumislepingud internetiteenuse kasutamiseks teenuspaketiga Võimas koduinternet 5G ja televisiooniteenuse kasutamiseks teenuspaketiga Populaarne Elamus.

Samaaegselt sõlmis tarbija kauplejaga liitumislepingu lisadena osamaksetega vara müügilepingud 5G väliruuteri, WiFi ruuteri ja Elisa Elamuse digiboksi soetamiseks osamaksetega, lepingute kestvus 36 kuud.

Leping sõlmiti telefoni teel. Tarbija väitel oli lepingu sõlmimise üks eeldus see, et probleemide tekkimisel saab ta lepingu igal ajal üles öelda.

Põhjendusel, et interneti kvaliteet piirkonnas on nõrk ja ei vasta ootustele ning et teleri pilt jooksis väga tihti kinni, lõpetas tarbija 11.03.2024 kaupleja esinduses liitumislepingud ja tagastas seadmed.

Tarbija ei soovi tasuda osamakseid seadmete eest.

Tarbija on selgitanud, et levi puudumist piirkonnas ei ole temal võimalik tõendada. Elisa seadmeid tarbija ei soovi, sest nendega ei ole Elisa teenuseta midagi teha. Praeguseks kasutab tarbija teise teenusepakkuja teenust.

Kaupleja seisukoht:

Elisa tarbija nõuet ei rahulda, kuna sidevahendi abil sõlmitud lepingutest 14-päevane taganemise õigus oli 11.03.2024.a kuupäevaks möödas ning tõendamist ei ole leidnud Elisapoolne lepingutingimuste rikkumine.

Tarbija esitas komisjonile saadetud avalduses väite: *Lepingu lõpetamise põhjus on 5G interneti nõrk levi ja see, et teleri pilt "jooksis väga tihti kinni" seda eriti nädalavahetusel.* Tarbija väide on paljasõnaline ja ei ole tõendamist leidnud.

Elisal on alust arvata, et tarbija oli teadlik, et sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise õigus lõpeb 06.03.2024.

Kõnedes anti tarbijale info, et tarbijal on õigus lepingud igal ajal üles öelda, kuid müügiseadmete tagastamine on võimalik vaid 14 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest.

Elisa tehnika poolt teostatud andmeside kiiruse mõõtmine 21.02.2024.a kinnitab, et tarbijale on osutatud teenuspaketi tingimuste kohast internetiteenust, kuna internetiühenduse kiirused kattuvad paketikohaste kiirustega.

Teenuslepingute kestvuse ajal ei ole tarbija Elisale teada andnud, et ta ei ole rahul teenuste kvaliteediga.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon on tutvunud vaidluse aluseks olevate asajoludega ning jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata põhjusel, et seadmete müügilepingust taganemise eeldused ei ole täidetud. Kaupleja kohustuse rikkumine ei ole leidnud kinnitust.

Pooled vaidlevad selle üle, kas tarbijal on õigus taganeda kauplejalt ostetud interneti- ja televisiooniteenuste kasutamiseks ostetud seadmete müügilepingust või mitte. Pooltel puudub vaidlus selle üle, et pooled on sõlminud teenuse saamiseks ja osutamiseks kehtiva lepingu VÕS § 8 lg 1 ja VÕS § 52 lg 1 tähenduses. Tarbija väidab, et ta sai kauplejaga sõlmitud lepingust aru, et lepingu võib lõpetada igal ajal.

Komisjoni hinnangul pidanuks tarbija taganemisõiguse olemusest aru saama, kui rakendanuks lepingute sõlmimisel tavapäraselt ja tarbijalt mõistlikult oodatavat hoolsust. Komisjonile on edastatud vaidlusalused kaupleja ja tarbija vahel sõlmitud kaks liitumislepingut, kolm osamaksetega vara müügilepingut ning tarbijale esitatud infoleht ja lühikokkuvõtte lepingu sõlmijale. Lühikokkuvõttes on märgitud, et füüsilisest isikust tarbijal on õigus põhjust avaldamata taganeda sidevahendi abil või väljaspool äriruumi sõlmitud lepingust 14 päeva jooksul v.a juhul kui taganemisõiguse rakendamine on lepingu olemusest tulenevalt võlaõigusseaduse kohaselt välistatud. Täpse informatsiooni taganemisõiguse kasutamise korra, tingimuste, tähtaegade ning taganemisõiguse kasutamise tagajärgede kohta leiab dokumendist „Lepingust taganemise juhend“. Taganemiseks võib tarbija kasutada taganemisavalduse tüüpvormi. Kuivõrd tarbija avaldas soovi lepingust taganeda enam kui 14- päeva möödumisel seadmete müügilepingute sõlmimisest, siis saaks tarbija lepingust taganeda, kui täidetud oleks mõne VÕS § 223 lg1 p-s 1-5 sätestatud normi eeldused. Ka tarbija avaldusest võib aru saada, et tarbija tugineb kaupleja lepingurikkumisele, kuivõrd tarbija väite kohaselt ei olnud edastatud telepilt piisavalt kvaliteetne ning jooksis kinni

nädalavahetuseti.

Selleks, et tuvastada tarbija õigus või õiguse puudumine lepingust taganemiseks, tuleb tuvastada kas kaupleja on rikkunud mõnda sellist lepingulist kohustust, mis annaks õiguse lepingust taganeda. TsMS § 230 lg 1 analoogia kohaselt peavad vaidlevad pooled enda väiteid tõendama. Tarbija ei ole esitanud komisjonile peale väite kaupleja lepingu rikkumise kohta mitte ühtegi tõendit. Tarbija saanuks seda siiski teha ajal, mil ta kauplejalt teenust tellis, jäädvustades enda väidete tõendamiseks vajaliku teabe.

Kaupleja on komisjonile selgitanud, et 21.02.2024.a ühendas kaupleja tehnik tarbija aadressil televisiooni- ja internetiteenused ning paigaldas nimetatud teenuste kasutamiseks vajalikud seadmed. Kaupleja tehnik mõõtis antud kuupäeval signaali tugevusi ja andmeside kiiruseid ning sai tulemused, mille kohaselt internetiühenduse kiirused kattuvad paketikohaste kiirustega. Komisjone on esitatud mõõtmise tulemused, mis vastavad kaupleja teenusetingimustele. Tarbija ei ole vastuväiteid kaupleja seisukohale esitanud. Kaupleja on edastanud komisjonile ka levikaardi, millelt nähtub, et teenuste kasutamise levitingimused 5G võrgus on tarbija koduaadressil väga head, tarbijat teenindavatel tugijaamadel pole lepinguperioodil esinenud rikkeid ning need on tehniliselt töökorras.

Lähtudes ülaltoodust jätab komisjon tarbija avalduse rahuldamata põhjusel, et sidevahendi abil sõlmitud lepingute 14-päevane taganemise õigus oli 11.03.2024.a kuupäevaks möödunud ning tõendamist ei ole leidnud kauplejapoolne lepingutingimuste rikkumine.

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/