

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-02721
Otsuse kuupäev 05.04.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Hinna alandamine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija oli sunnitud mobiilinumbriga omandamisel paketti vahetama, sest numbriga eelmine omanik kasutas äriühingule mõeldud paketti, mida tarbija kasutada ei saa. Pärast omanikuvahetuse kokkuleppe sõlmimist 03.02.2025 lubas teenindaja võtta tarbijaga peagi ühendust. Kuivõrd ühendust polnud võetud, vahetas tarbija 12.02.2025 paketi iseseisvalt iseteenindus-keskkonnas. Tarbija leiab, et pakativahetustasu ei ole põhjendatud.

Kaupleja seisukoht:

Pakativahetustasu tühistamiseks puudub alus.

03.02.2025.a algatas mobiilinumbriga 58xxx omanik, kelleks oli juriidiline isik, Elisa iseteenindusbüroos omanikuvahetuse (mobiilinumbriga 58xxx kehtivaks nutipaketiks oli Eesti Äri Nutipakett 5). Tarbija kinnitas omanikuvahetuse, mõlemad osapooled allkirjastasid Omanikuvahetuse kokkuleppe ning 03.02.2025.a sai tarbija mobiilinumbriga 58xxx uueks omanikuks.

Kuna juriidilisele isikule mõeldud teenuseid eraklient tarbida ei saa, siis peale mobiilinumbriga omanikuvahetust kuvati tarbijale Elisa iseteenindusbüroos info, et teenused vajavad pakativahetust ning teenindaja võtab tarbijaga peagi ühendust.

10.02.2025.a helistas Elisa kliendiinfoteenindaja tarbija mobiilinumbrile 58xxx, kuid tal ei õnnestunud tarbijaga ühendust saada.

12.02.2025.a vahetas tarbija Elisa iseteenindusbüroos nutipaketi Eesti Äri Nutipakett 5 uue nutipaketi Piisav Nutipakett vastu.

Vastavalt hinnakirjale maksab paketivahetus madalama kuutasuga paketi vastu 10,17 eurot.

Kui tarbija alustas nutipaketi vahetuse vormistamisega Elisa iseteenindusbüroos, siis enne nutipaketi vahetuse kinnitamist kuvati tarbijale info paketivahetustasuga.

Komisjoni põhjendus:

VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe.

Kaupleja on selgitanud ja tõendanud, et iseteeninduskeskkonnas paketti vahetades kuvati tarbijale info selle kohta, et paketi vahetus on tasuline ja see maksab 10,17 eurot. Paketi vahetust sooritades tarbija nõustus selle tingimusega. Eeltoodust tulenevalt on tarbija nõue ainetu ja 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.

Meelis Pirn

/allkirjastatud digitaalselt/