

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-15670
Otsuse kuupäev 22.04.2025
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Lepingu ülesütlemine

Resolutsioon:

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

Asjaolud:

Tarbija sõlmis 02.07.2024 kauplejaga liitumislepingu üle õhu koduinterneti kasutamiseks teenuspaketiga Praktiline koduinternet 5G ja selle lepingu lisana osamaksetega vara üürilepingu väliruuteri ja WiFi ruuteri ostmiseks. Samal päeval sõlmis tarbija kauplejaga liitumislepingu televisiooniteenuse Elisa Elamus kasutamiseks teenuspaketiga Pisike Elamus ja selle lepingu lisana osamaksetega vara müügilepingu Elisa Elamuse Premium kahe digiboksi ostmiseks. 31.07.2024 soovis tarbija Elisaga sõlmitud lepingud lõpetada, kuna ilmneseid järgmised puudused:

"Probleem 1- Siseruuterile tuleb teha korduvalt restarti, selleks et oleks võimalik aruti internetivõrku ühendada. (Helistatud Elisa klienditeenindusse 17.august ; 2.septembril; 3.september) Probleem 2- Teleteenus pole kättesaadav, kuigi interneti ühendus on olemas. (Helistatud Elisa klienditeenindusse 11.august; 3 september) Probleem 3. Laualambi pult vahetab telekanaleid (2. august teavitatud Elisa tehnikut, kes käis siseruuterit vahetamas)". Kaupleja püüdis pakkuda tarbijale lahendusi (nt vahetas WiFi ruuteri), kuid tarbija soovis ikkagi lepingu üles öelda. Tarbija hinnangul näitab teenuse kasutamise ebakvaliteetsust pidev väljalülitamiste arv (restart vajadus), mida Elisa soovitab teha katkestuste puhul. Tarbija on seniajani jätkanud Elisa teenuse kasutamist.

Suulisel istungil tarbija ei osalenud.

Kaupleja seisukoht:

Tõendamist ei ole leidnud Elisa teenuste lepingutingimustele mittevastavus, internetiühenduse

kiirus kattub teenuspaketikohaste tingimustega ja televisiooniteenuses rikkeid ei ole tuvastatud, seega Elisa on osutanud teenuseid vastavalt tarbija poolt valitud teenuspakettide tingimustele. Müügiseadmetel ei ole rikkeid tuvastatud ning seadmed ei ole aadressipõhised. Sellest tulenevalt on Elisa seisukohal, et müügiseadmete tagastamiseks puudub alus.

Suulisel istungil selgitas kaupleja, et pärast tarbija pretensioone vahetati välja tarbija ruuter ja pärast seda pole tarbija pretensioonidega kaupleja poole pöördunud. Andmemahud näitavad, et tarbija kasutab internetti aktiivselt.

Komisjoni põhjendus:

Tarbija on sõlminud kauplejaga mitmeid lepinguid, mh osamaksetega vara üürileping/müügileping ruuteri kasutamiseks/ostmiseks. Komisjon saab tarbija avaldusest aru nii, et tarbijal on pretensioonid seoses ruuteriga ning ta soovib taganeda ruuteri üürilepingust/müügilepingust.

VÕS § 208 lg 1 sätestab müügilepingu poolte peamised kohustused: asja müügilepinguga kohustub müüja andma ostjale üle asja, ostja aga kohustub müüjale tasuma asja ostuhinna rahas ja võtma asja vastu. Käesoleval juhul on tegemist tarbijalemüügiga VÕS § 208 lg 4 tähenduses. VÕS § 7 lg 1 kohaselt loetakse võlasuhtes mõistlikuks seda, mida samas olukorras heas usus tegutsevad isikud loeksid tavaliselt mõistlikuks. VÕS § 7 lg kohaselt arvestatakse mõistlikkuse hindamisel võlasuhte olemust ja tehingu eesmärki, vastava tegevus- või kutseala tavasid ja praktikat, samuti muid asjaolusid. VÕS § 76 lg 1 sätestab, et kohustus tuleb täita vastavalt lepingule või seadusele. VÕS § 76 lg 2 kohaselt tuleb kohustuse täitmisel lähtuda hea usu ja mõistlikkuse põhimõttest, võttes arvesse tavasid ja praktikat. VÕS § 100 kohaselt on kohustuse rikkumine võlasuhtest tuleneva kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sealhulgas täitmisega viivitamine.

VÕS § 116 lg 1 sätestab, et lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud (oluline lepingurikkumine). VÕS § 114 lg 1 sätestab, et kui võlgnik rikub kohustust, võib võlausaldaja anda võlgnikule kohustuse täitmiseks täiendava mõistliku tähtaja. VÕS § 116 lg 4 sätestab, et lepingust taganemine kohustuse täitmiseks käesoleva seaduse §-s 114 nimetatud täiendavat tähtaega andmata ei ole lubatud, kui kohustust rikkunud lepingupool kannaks teise lepingupoole lepingust taganemise korral kohustuse täitmiseks või täitmise ettevalmistamiseks tehtud kulutustega võrreldes ebamõistlikult suurt kahju. Siiski võib lepingust täiendavat tähtaega andmata taganeda, kui rikuti käesoleva paragrahvi lõike 2 punktis 2 nimetatud kohustust või kui teine lepingupool teatab, et ta oma kohustust ei täida.

VÕS § 223 lg 1 kohaselt on ostjal õigus müügilepingust taganeda, kui

1. müüja ei ole asja parandamist või asendamist lõpule viinud, või kui see on asjakohane, ei ole teinud seda vastavalt käesoleva seaduse § 222 lõike 3 esimesele ja neljandale lausele ning lõike 4 teisele lausele;
2. müüja on keeldunud asja lepingutingimustega vastavusse viimisest vastavalt käesoleva seaduse § 222 lõikele 2¹;
3. mis tahes lepingutingimustele mittevastavus ilmneb hoolimata müüja püüdlusest asi lepingutingimustega vastavusse viia;

4. lepingutingimustele mittevastavus on nii tõsine, et õigustab kohest müügilepingust taganemist, või
5. müüja on teatanud või asjaoludest nähtub selgelt, et ta ei vii asja lepingutingimustega vastavusse mõistliku aja jooksul või tarbijalemüügi korral tarbijale olulist ebamugavust põhjustamata.

Antud juhul võib tarbija avaldusest aru saada nii, et ta soovib lepingust tagneda, sest ruuter ei tööta korralikult. Samas on kaupleja ruuteri välja vahetanud ja uue ruuteri suhtes pole tarbija pretensioone esitanud. Kaupleja poolt esitatud tõendid näitavad, et tarbija kasutab üsna suure andmemahuga internetti, millest saab järeldada, et välja vahetatud ruuter töötab.

VÕS § 222 lg 1 sätestab, et kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist, kui valitud õiguskaitsevahendi kasutamine on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teise õiguskaitsevahendi kasutamisega ebaproportsionaalseid kulusid, arvestades kõiki asjaolusid, muu hulgas väärtust, mis asjal oleks olnud, kui lepingutingimustele mittevastavust ei esineks, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust kasutada teist õiguskaitsevahendit ilma märkimisväärse ebamugavuseta.

Käesoleval juhul on müüja asja asendanud töökorras seadme vastu. Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon tarbija nõude 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/