

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-10618  
Otsuse kuupäev 13.10.2024  
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija  
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Lepingust taganemine

### Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

### Asjaolud:

Tarbija sõlmis 10.10.2023 kauplejaga liitumislepingu televisiooniteenuse kasutamiseks teenuspaketiga Pisike Elamus ja internetiteenuse kasutamiseks teenuspaketiga Praktiline koduinternet 5G. Teenus kasutamiseks üüris tarbija kauplejalt digiboksi ning ostis osamaksetega müügilepingute alusel välisruuteri Huawei 5G CPE Max 5 hinnaga 372 eurot ning Wifi ruuteri hinnaga 69 eurot. Kaupleja paigaldas seadmed 10.10.2023. Kaupleja teenus oli alusest peale ebakvaliteetne, tarbijal ei olnud õhtustel aegadel võimalik telerit vaadata, kuna nõrga signaali tõttu pilt hangus. Tarbija pöördus 03.11.2023 kaupleja poole, kelle tehnik tuvastas 11.11.2023 kohapeal, et ruuter ei võimalda lukustada signaali ning lahenduseks tuleb paigaldada teised seadmed. Tarbija teatas 23.11.2023 teenuse halvast kvaliteedist, kaupleja vähendas tarbija okstoobrikuu arvet 6 euro võrra. Tarbija pöördus teleris puuduva signaali tõttu uuesti 09.03.2024 ja 29.05.2024. Tarbija teatas kauplejale lepingute lõpetamise soovist, kaupleja lõpetas 28.06.2024 televisiooni- ja internetiteenuse lepingud. Tarbija tagastas kauplejale kasutusse võetud digiboksi ja soovis ka kaks ruuterit tagastada. Kaupleja ei olnud nõus ruuterite müügilepinguid lõpetama, tarbijale jäi kehima müügilepingustest tulenev osamaksete maksmise kohustus.

Tarbija soovib ruuterite osamaksetega müügilepingud lõpetada.

### Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu ja palus see jätta rahuldamata. Kaupleja sõlmis tarbijaga

10.10.2023 kaks liitumislepingut: liitumislepingu nr 15911168 televisiooniteenuse asutamiseks teenuspaketiga Pisike Elamus ja selle lisa nr 15911169 vara üürileping digiboksi kasutamiseks; liitumislepingu nr 16124016 internetiteenuse kasutamiseks teenuspaketiga Praktiline koduinternet 5G ja selle lisa 16124017 osamaksetega vara müügileping 5G väliruuteri - Huawei 5G CPE Max 5 osamaksetega soetamiseks. Müügilepingu ning kaupleja arve nr 1800566417 kohaselt oli väliruuteri hind 327 eurot, millise pidi tarbija tasuma 36 kuu jooksul; liitumislepingu nr 15911170 lisana 16123827 osamaksetega vara müügilepingu Wifi ruuteri - Huawei AX3 osamaksetega soetamiseks. Ruuteri maksumus on 69,00 €, mille eest tarbija kohustus tasuma 36 kuu jooksul igakuiseid osamakseid summas 1,917 €. Müügileping on lisatud manusena (Lisa 3). Müügilepingu ning kaupleja arve nr 1800566364 kohaselt oli ruuteri hind 69 eurot, millise pidi tarbija tasuma 36 kuu jooksul. Tarbija ütles liitumislepingud üles ja nende osas vaidlust ei ole. Tarbija soovis ka kahte ruuterite müügilepingut üles öelda ja vabaneda osamaksete tasumise kohustusest, kuid selleks puudub alus. Kaupleja on soovinud kindlaks teha teleteenuse kättesaadavuse kvaliteeti ning pakkus tarbijale tehniku visiite, et välja selgitada probleemi olemus ning pakkuda lahendusi. Tarbija on neist keeldunud. Tarbija teatatud teenuse häired ei ole tõendatud, müügilepingu lõpetamiseks puudub alus.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, tutvunud asja materjaliga leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 8 lg 1 kohaselt on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustust täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui lepingupool ei täida oma kohustust, tekib teisel poolel nõudeõigus, sh õigus kasutada VÕS § 101 lg-s 1 nimetatud õiguskaitsevahendeid. Tarbija esitas kauplejale lepingust taganemise või ülesülemise nõude (VÕS § 101 lg 1 p 4).

Pooled ei vaidle selle üle, et on sõlminud sideteenuse osutamise liitumislepingud, kaupleja pakkus tarbijale üldkasutatavat elektroonilise side teenust. Pooled ei vaidle ka selle üle, et tarbija ütles liitumislepingud üles ja et kaupleja teenuse osutamine lõppes. Pooled vaidlevad selle üle, et kas tarbijal oli liitumislepingute ülesütlemisel õigus taotleda ka kaupleja teenuse tarbimiseks ostetud kahe ruuteri müügilepingu lõpetamist.

Müügilepingut saab rikkumise tõttu lõpetada sellest taganemise teel. Tarbija soovitava eesmärgi saavutamiseks (ruuterite osamakse igakuulisest maksmise kohustusest vabanemine) on vaja, et oleksid täidetud müügilepingutest taganemise kohta seaduses toodud eeldused. VÕS § 116 lg 1 kohaselt võib lepingupool lepingu üles öelda või lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Sama tingimus sisaldub ka tarbijaga sõlmitud osamaksetega vara müügilepingutes, milliste kohaselt on kliendil õigus lepingust taganeda juhul, kui Elisa on lepingut oluliselt rikkunud. Kui lepingutingimuse oluline rikkumine leiab tõendamist, siis sellisel juhul vabaneb lepingupool VÕS § 188 lg 2 alusel lepinguliste kohustuste täitmise kohustusest ning VÕS § 189 lg 1 alusel tekiks tal õigus nõuda üleantu tagastamist.

Kaupleja poolt lepingutingimuse olulise rikkumise esinemist peab tõendama lepingust taganemise nõude esitaja, kelleks on antud juhul tarbija. Tarbija sõlmis seadmete müügilepingud selleks, et ta saaks kasutada kaupleja pakutavaid teenuseid. Seetõttu oleks müügilepingutest taganemine

põhjendatud ka siis, kui leiab tõendamist kaupleja poolt teenuse lepingute oluline rikkumine.

Tarbija selgitustel käis kauplejal tehnik 11.11.2023 teenuse kvaliteeti kontrollimas ja tuvastas, et ruuter ei võimalda signaali lukustada. Tehniku selgitustel tulnuks teine ruuter paigaldada teise kohta. Tarbija ei soovinud talvel lasta majaseina auke puurida. Kevade saabudes oli teenuse kvaliteet sama halb, millest tarbija teatas kauplejale. Tarbija ei soovinud enam kaupleja teenust kasutada, ta ütles liitumislepingud üles ja sõlmis lepingud teise teenusepakkujaga.

Komisjonile ei ole esitatud tõendeid kaupleja poole lepingutingimuste olulise rikkumise kohta. Kaupleja 11.11.2023 probleemi lahendamise soovitusel jäid realiseerimata. Pooled ei vaidle selle üle, et tarbija ei nõustunud tehniku uue visiidi ega teise ruuteri paigaldamisega. Komisjon nõustub kaupleja vastuväitega, et kauplejal ei olnud võimalust kvaliteediprobleemi esinemist tuvastada ja vajadusel seda lahendada.

Tarbijal on õigus kauplejaga sõlmitud teenuse osutamise lepingud igal ajal korraliselt üles öelda, ülesütlemine ei eelda mõjuvat põhjust ega olulist lepingutingimuse rikkumist. Asjaolude kohaselt tarbija ütleski liitumislepingud korraliselt üles, kaupleja lõpetas need lepingud 28.06.2024. Sama ülesütlemise õigus sisaldub ka müügilepingutes, milliste kohaselt on kliendil õigus liitumisleping ennetähtaegselt korraliselt üles öelda ja et leping lõpeb korralisel ülesütlemisel. Lepingutingimust kohaselt kohustub klient tasuma veel tasumata osamaksed.

Komisjon ei tuvastanud kaupleja poolt müügilepingute olulist rikkumist. Kuna müügilepingute tingimuse kohaselt ei lõpetanud teenuselepingute korraline ülesütlemine müügilepinguid, siis jäid tarbijale müügilepingute alusel kehtima osamaksete maksmise kohustused. Neil asjaoludel 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.

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/