

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-03118
Otsuse kuupäev 13.05.2026
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine, lepingu täitmine

Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Kaupleja peab koostama tarbijale enamakstud osas kreditarve.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. 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 veebiküljel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

07.06.2023 sõlmiti tarbija ja Elisa vahel tähtajatu liitumisleping mobiilinumbriga kasutamiseks teenuspaketiga Rikkalikult Ulmet 5G Eri. Elisa pakkus tarbijale soodustust 10,99 eurot teenuspaketi kuutasust 36 kuuks, mis rakendus alates liitumiskuust kuni 31.05.2026.

07.06.2023 sõlmiti tarbija ja Elisa vahel osamaksetega vara müügileping Xiaomi Mi Electric Scooter 3 omandamiseks osamaksetega (tasumise periood 36 kuud, osamakse suurus 11,917 eurot). Elisa pakkus tarbijale antud seadet 100%-lise osamaksete soodustusega alates liitumiskuust kuni 31.05.2026.

16.06.2023. saatis Elisa tarbija e-posti aadressile kirja, mis kinnitas, et mobiilinumbriga seotud teenuspaketile on lisatud kuutasu soodustus, mis kehtib alates 01.06.2023 kuni 31.05.2026.

21.01.2026 saatis Elisa tarbijale teavituse e-mailile ja Elisa iseteenindusbüroosse, millega andis teada liitumislepingu muudatustest, mis jõustuvad alates 1. märtsist 2026. Teavituskirjas oli ka toodud välja, et alates 01.03.2026 suureneb tarbija numbriga kuutasu 1,99 euro võrra.

Tarbija leiab, et hinnatõus on alusetu ja soovib lepingu sõlmimisel lubatud soodustuse kohaldamist

ja arvete alusel enammakstud 30,57 euro hüvitamist. Tarbija toob välja asjaolu, et soodustus anti konkreetse teenuse tavahinnalt (Rikkalikult Ulmet 5G ERI 27,98 eurot) 36-ks kuuks. Tarbija hinnangul on tegemist hinnalubadusega, mitte pelgalt abstraktse soodustuse lubamisega.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja leiab, et ta ei ole Liitumislepingu või Lepingu tingimusi rikkunud. Müügiesindaja lubas tarbijale kuutasu soodustusi 36 kuuks, mitte konkreetset hinda 36 kuuks. Müügiesindaja e-kirja sisu ega pealkiri ei viita hinnagarantiile või fikseeritud kuutasule, vaid kuutasu soodustusele konkreetse summas. Liitumislepingus ja müügiesindaja e-kirjas ei ole märgitud, et teenuspaketi hind tarbija jaoks on fikseeritud hinnaga, st 16,99 eurot. Tarbijale saadetud pakkumises on pakutud tähtajalist soodustust ja allkirjastatud lepingutes ei ole Elisa andnud lubadust, et soodusperioodi ajal Elisa teenuspakettide hind ei muutu.

Komisjoni põhjendus:

Vaidlus käib antud juhul selle üle, kuidas mõista lepingu sõlmimisel kaupleja esindaja poolt tarbijale e-kirjaga antud selgitust:

Lubatud Rikkalikult Ulmet 5G ERI 27,98 soodustusega -10,99/36 kuuks.

Lubatud kulleriga Xiaomi Mi Electric Scooter3, Sissemakse 0, osamaksetega 11,92/36 kuuks, soodustusega osamaksetest -11,92/36 kuuks.

Tarbijakaitseaduse § 16 lg 1 sätestab, et eksitav kauplemisvõtte on nii eksitav tegevus kui ka tegevusetus. Sama paragrahvi lõige 2 sätestab, et kauplemisvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja kummalgi juhul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija selle mõjul tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Tarbijakaitseaduse kohaselt on eksitava kauplemisvõtte kasutamine keelatud.

Komisjon leiab, et kaupleja poolt tarbijale esitatud teave on eksitav ja see võis mõjutada tarbija tehinguotsust. Tarbija võis teabest aru saada nii, et talle kehtib 36 kuu jooksul e-kirjas toodud hind. Tarbija ei pidanud mõistma nii, et kui nõ tavahind tõuseb, siis lahutatakse soodustus suurenenud tavahinnast. Võlaõiguseaduse § 28 lg 4 sätestab, et kui lepingupoolte ühist tegelikku tahet ei saa kindlaks teha, tõlgendatakse lepingut nii, nagu lepingupooltega sarnane mõistlik isik seda samadel asjaoludel pidi mõistma. Komisjon leiab, et tarbija võis kaupleja poolt toodud tingimustest aru saada nii, et fikseeritud hind kehtib tema jaoks 36 kuud. Kui see ei olnud kaupleja pakkumus, siis tulnuks tingimused tarbijale üheseltmõistetavalt enne lepingu sõlmimist arusaadavaks teha.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija avalduse. Kauplejal tuleb esitada tarbijale enammakstud osas kreditarve.

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/