

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-02792  
Otsuse kuupäev 22.05.2026  
Komisjoni koosseis Meelis Pirn

Tarbija  
Kaupleja Elisa Eesti AS (10069659)

Tarbija nõue Kahju hüvitamine summas 302,207 eurot

### Resolutsioon:

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

### Asjaolud:

09.11.2023 sõlmiti tarbija ja Elisa vahel liitumislepingud üle õhu koduinterneti kasutamiseks teenuspaketiga Praktiline koduinternet 5G ja televisiooniteenuse Elisa Elamus kasutamiseks teenuspaketiga Populaarne Elamus. Teenuslepingud on tähtajatud.

Samal kuupäeval sõlmiti tarbija ja Elisa vahel liitumislepingute lisadena osamaksetega vara müügilepingud 5G väliruuteri Nokia FastMile (tunnuskood 353696521494367), Wifi ruuteri Nokia Beacon 1.1 (tunnuskood ALCLFC62A41A) ja televisiooniteenuse Elisa Elamuse digiboksi (tunnuskood 318930023152700636) ostmiseks. Müügilepingute kestvus on 36 kuud.

Tarbija väidab, et teenus on aeglane ja pole paranenud, vaatamata korduvatele tehniku visiitidele. Tarbija esitas kahju hüvitamise nõude summas 302,207 eurot ning selgitas, et rahalises nõudes on arvestatud perioodi 2025.a mai - 2026.a jaanuar interneti ja TV teenuse kuutasusid. Tarbija põhjendab nõuet sellega, et Elisalt telliti terviklahendus (internet + TV teenus). TV teenuse toimimiseks on vajalik stabiilne internetiühendus, mida Elisa ei ole suutnud tagada. Seetõttu ei olnud teenust võimalik kasutada selle sihtotstarbeliselt. Seadmed on vajalikud, et kasutada Elisa TV teenust. Kuna teenus ei toimi nõuetekohaselt, ei ole põhjendatud ka nende seadmete eest tasu maksmine.

### Kaupleja seisukoht:

Elisa on seisukohal, et Elisa tehniku poolt tehtud andmeside alla- ja üleslaadimise kiiruste mõõtmised 24.11.2023, 14.05.2025, 02.06.2025 tõendavad, et tarbija sai kasutada

teenuspaketikohast internetiteenust ning tõendamist ei ole leidnud asjaolu, et tarbijal ei olnud võimalik kasutada Populaarne Elamus tingimuste kohast TV teenust.

Elisa tehnikute poolt tehtud muudatused (ajutiselt uue digiboksi paigaldamine, ajutine kaabeldus teise tuppa, väliruuteri viimine teise asukohta) on tehtud teenuste kasutusmugavuse testimise eesmärgil. Tegemist on üle õhu ehk mobiilsidevõrgu kaudu kasutatava internetiteenusega, mitte kaablivõrgu kaudu kasutatava püsiühendusega. Teenuspaketi üle õhu Praktiline koduinternet 5G tingimuste kohaselt on andmeside allalaadimise kiirus kuni 50 Mbit/sek, üleslaadimise kiirus on kuni 20 Mbit/sek ja andmesidemaht on piiramatu. Elisa ei ole tarbijale lubanud fikseeritud andmeside kiiruseid. Elisa ei taga mobiilse interneti miinimumtasest.

Teenuste kasutamise aadressil on levitingimused 5G võrgus väga head, tarbijat teenindavatel tugijaamadel pole lepinguperioodil esinenud rikked ning need on tehniliselt töökorras. Viimasel 12 kuul on andmeside kasutusmaht kokku 9505,4 GB (9733530 MB).

Elisa on seisukohal, et nii suur kasutusmaht tõendab, et tarbija on saanud kasutada koduinterneti teenust.

Tarbija poolt esitatud nõude summa 302,207 eurot sisaldab järgnevaid tasusid (koos Elisa poolt rakendatud soodustustega): televisiooniteenuse teenuspaketi Populaarne Elamus eest tasutud kokku 95,515 eurot; internetiteenuse teenuspaketi Praktiline koduinternet 5G eest tasutud kokku 125,782 eurot; müügiseadmete eest tasutud kokku 80,91 eurot. Kuna müügiseadmetel ei ole tootmisdefekte tuvastatud, siis on Elisa seisukohal, et müügiseadmete eest esitatud kahju hüvitamise/hinna alandamise nõude rahuldamiseks puudub alus.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon pidas suulise istungi ja püüdis suunata pooli kompromissile.

Kaupleja pakkus kompromissina välja, et tarbija tagastab tema valduses olevad seadmed ning kõik poolte vahel kehtivad lepingud lõpetatakse, Elisa seadmete kasutamise eest mingit täiendavat tasu ei nõua. See ettepanek tarbijale ei sobinud.

Kaupleja pakkus täiendavalt, et ta alandab 50% võrra alates 2025 aasta maikuust kuni istungi päevani televisiooniteenuse eest tasumisele kuuluvat summat. Ka see ettepanek tarbijale ei sobinud.

Tarbija selgitas, et ta ei taha lepinguid lõpetada, sest tema jaoks on oluline internetiteenuse toimimine. Internetiteenuse osas tarbijal pretensioone ei ole, küll aga on pretensioonid televisiooniteenuse osas.

Kaupleja pakkus lahendusena, et pooled lõpetavad televisiooniteenuse lepingu ning tarbija tagastab televisiooniteenuse tarbimiseks vajalikud seadmed; internetiteenus säilib. Ka see ettepanek tarbijale ei sobinud.

Tarbija selgitas, et temale sobib ainult selline lahendus, et lepinguline suhe jätkub nii tele-, kui internetiteenuse osas ja kaupleja tehnik saavutab tarbijat rahuldava tulemuse. Samas väitis tarbija, et Elisa teleteenuse osas polegi võimalik antud piirkonnas rahuldavat tulemust saavutada, sest

samalaadsed probleemid on ka tema Elisa klientidest naabritel.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluste läbivaatamisel kohtutes tsiviilasjade läbivaatamist reguleerivast tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) sätetest ja põhimõtetest. TsMS § 230 lg 1 kohaselt peab hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Samad nõuded laienevad ka komisjonis tsiviilvaidluste läbivaatamisele. Tarbija on esitanud esmalt väite, et aeglased on nii televisiooniteenus, kui internetiteenus. Seejärel on tarbija istungil väitnud, et internetiteenusega probleeme ei ole, aeglane on ainult televisiooniteenus. Kaupleja on tõendanud, et tarbija on viimasel 12 kuul kasutanud andmesidet kokku 9505,4 GB. Sellist mahtu on pea võimatu saavutada üksnes arvutit kasutades; selline maht viitab ka nutiteleri regulaarsele kasutamisele.

Komisjon leiab, et tarbija väited on teineteisele vasturääkivad ja ebausutavad. Kui tarbija ei ole rahul kaupleja teenustega, siis olnuks tal mõistlik vastu võtta kaupleja ettepanekud kliendisuhete lõpetamiseks. Komisjoni jaoks jäid tarbija selgitused selle kohta, miks ta ei soovi kliendisuhet lõpetada, arusaamatuteks. Antud kaupleja ei ole ainus ettevõtte, kellelt tarbija saaks samalaadset teenust osta.

Eeltoodust tulenevalt jätab komisjon tarbija avalduse 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/