

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-01303  
Otsuse kuupäev 21.07.2024  
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija  
Kaupleja Sharpfit OÜ (14812204)

Tarbija nõue 1300 euro tagastamine.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja kohustub tarbijale VÕS § 56 lg 1 ja VÕS § 189 lg 1 alusel 1300 eurot tagastama.
2. Komisjoni otsus täidetakse 30 päeva jooksul, arvates selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui vaidlevad pooled ei nõustu komisjoni otsusega, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

### Asjaolud:

Tarbija osales Alpha Eliit elustiili programmi vebinaril, mille reklaami kuvas talle Facebook. Peale osalemist tutvustati tarbijale Alpha VIP Mentorlus programmi. Hiljem selgus, et tarbija jaoks olulist ei tutvustatud nt toitumine, trenn.

08.01.24 tarbija liitus teenusega ja tasus koheselt pangalingi kaudu ja tasus 2500 eurot. Teenuse kestvuseks oli 180 päeva.

Koheselt peale teenuse eest tasumist sai tarbija koheselt automaatsed ligipääsud AlphaElite keskkonda, arvutustabelile Alpha 5RM V1 worksheet (Gmail - Teiega jagati arvutustabelit\_ „Alpha 5RM V1 worksheet □□ ”.pdf), arvutustabelile "Alpha Metrics" (Gmail - Teiega jagati arvutustabelit\_ „Alpha Metrics □□ ”.pdf). Lisaks lisati tarbija Alpha Elite WhatsApp gruppidesse.

Tarbijale ei sobinud toitumisprogramm, mis tekitas talle tervisevaevusi. Tervise probleemide kohta on tarbija esitanud süsteemi arstitõendi, millega on kauplejal olnud võimalus tutvuda.

11.01.2024 tarbija loobus teenusest terviseprobleemide tõttu. Tarbijale ei olnud selge, kas kaupleja sai kirja kätte ja saatis uue kirja 16.01.2024.

Tarbija ja kaupleja suhtlesid ja arutasid probleeme zoom keskkonna vahendusel ning tarbija tegi ettepaneku teenuse maksumus 2500 eurot jagada ära ajaga, mil teenus kehtib ja arvestades maha 4 päeva, mil oli programmiga liitunud.

Kaupleja väitel on tegemist digitaalse teenusega ning nad ei oska esilagu selle väärtust öelda.

25.01.2024 pakkus kaupleja tagastatavaks summaks 1000 eurot ja osalist liikmelisust antud programmis.

Tarbija pakkumisega ei nõustunud ja viitab, et kasutajatingimuste (<https://sharpfit.ee/kasutajatingimused/>) lehel oli välja toodud toona 14-päevane "Raha tagasi garantii" võimalus, mida kaupleja eitas.

Peale vestlust märkas tarbija, et kaupleja on muutnud tüüptingimusi ja olid nad eemaldanud/muutnud "Raha tagasi garantii" tingimused ([view-source\\_https\\_\\_\\_sharpfit.pdf](view-source_https___sharpfit.pdf)).  
Tarbijal on arvutis vana versioon Sharpfit kasutajatingimustest, mille lisas ka avaldusele ([Kasutajatingimused - Sharpfit.pdf](#)).

Tarbija nõuab kaupeljalalt tagasi 2460 eurot vastavalt lepingu sõlmimise ajal kehtinud Sharpfit kasutajatingimustele.

**Hiljem tarbija muudab nõuet ja esitab uue nõudena 2300 eurot** (selgitus on toodud välja [pretensioon\\_TTJA.pdf](#) ja [pretensioon\\_Sharpfit.pdf](#) manustes)

Tarbija lisab, et ei ole läbinud Alpha Elite programmi keskkonnas ühtegi sammu eesmärgi suunas ([alphaelite\\_15.02.24.pdf](#)).

Tarbija ei ole olnud Alpha Elite Whatsapp grupis alates 12.01.2024.

Tarbija ei ole saanud konsultatsiooni oma tulemuslikule arengule, seda juba eelkõige seepärast, et on loobunud programmis osalemast.

Hetkel on tarbijal ligipääsud arvutustabelile Alpha 5RM V1 worksheet (Gmail - Teiega jagati arvutustabelit\_ „Alpha 5RM V1 worksheet □□ ”.pdf), arvutustabelile "Alpha Metrics" (Gmail - Teiega jagati arvutustabelit\_ „Alpha Metrics □□ ”.pdf), mida võib lugeda digitaalseks sisuks.

Arvutustabelite puhul ei ole tarbija saanud konsultatsiooni, mida tähendavad mõisted tabelites. Tarbijale ei ole tehtud eraldi toitumiskava või treeningkava.

Programmiga liitudes ei saanud tarbija lepingu koopiat, et tutvuda lepingutingimustega.

Tarbija ettepanek on kauplejale tagastada lisaks varem tagastatud 1000 eurole (Alpha Company OU 826416093.pdf) **1300 eurot**.

200 eurot jääks kauplejale arvutustabelite maksumuse kompensatsiooniks.

### **Kaupleja seisukoht:**

Asjade kulg ja ajajoon:

E-poes olevad müügitingimused, viimane uuendatud versioon: <https://docs.google.com/document/d/1auBMxtjoG6xv1cepj5nqcKXkTLTyZECWsmmMty8C7N4/edit?usp=sharing>

1. 03.01.2024 registreeris tarbija kaupleja tasuta lihasmassi webinarile.

2. Järgnevate päevade jooksul võttis meie tiimiliige tarbijaga ühendust, veendumaks, kas antud inimesel on olemas konkreetne eesmärk, väljakutse, pühendumine ning finantsvõimekus ja soov iseenda isiklikku arengusse investeerida. Antud kõne tulemusel broneeris kaupleja tarbijale tasuta personaalse Alpha kõne eksperdiga.

3. Ekspert viis läbi 3 ca tunni ajalised esitluskõne, mille eest potentsiaalselt kliendilt raha ei küsitud. Antud kõnede tulemusel (nendest on olemas ka videosalvestused Alpha Eliidi videopangas) avaldas potentsiaalne klient soovi meie programmiga liituda. Ning ta sooritas eduka makse läbi meie E-poe nõustudes müügitingimustega ning tasudes pangalingi vahendusel.

4. Nii nagu müügitingimustes oli välja toodud, andis tarbija selgesõnalise nõusoleku toote edastamiseks makse edastamisega ja nõustus asjaoluga, et tegemist on digitaalse tootega ning sellele ei kehti 14-päevane taganemisõigus. Tegemist on informatsioonitootega ning peale ostu sooritamist sai klient automaatselt süsteemi poolt täieliku ligipääsu kogu 6-kuu programmile püsival andmekandjal.

Talle:

A. Loodi automaatselt kasutaja ja saadeti ligipääs emailis tema isikliku kasutaja kaudu, kust oli võimalik kohe sisse logida ja pääseda ligi kõikidele materjalidele. Antud ligipääs on kliendile endiselt aktiivne.

B. Saadeti juhised, et alla laadida meie Alpha Elite mobiili - ja veebirakendus, et digitaalse toote tarbimine oleks veel mugavam.

C. Lisati meie meeste siseringi ning Alpha coaching moodul WhatsApp 7- päeva nädalas support chatti.

D. Meie kliendihaldus spetsialist suhtles temaga - tehes telefonikõne, ning hiljem WhatsApp vahendusel, et toetada tema sujuvat programmi sisse elamist.

5. Täpsustused:

\* Müügitingimustes on välja toodud, et müüja jätab endale õiguse toote sisu muuta mis iganes viisil ja mahus.

\* 14-päevane sharpfit.ee lehel olev raha tagasi garantii, millele klient viitab on kehtiv Sharpfit brändi 30-60 päeva online programmidele, mitte Alpha Eliit mentorlustootele. Antud täpsustused on ka toodud nii uuendatud kui ka vanemas müügitingimuste dokumendis. Antud müügitingimustes, millega klient nõustus olles Alpha Eliit WordPress E-poes, ei olnud midagi mainitud raha-tagasi-garantii kohta. Klient nõustus antud tingimustega, vajutades "nõustun" E-poes, ilma milleta ei oleks võimalik olnud ostu sooritada. Juriidiliselt loetakse digitaal allkiri, emaili kaudu püsival andmekandjal nõustumine või E-poes nõustumise märke lisamine kõik samaväärseks selgesõnaliseks vastuseks, millega klient kinnitab, et on nõustunud ja soovib lepingu sõlmida.

08.01.2024 kuupäevaks oli digitaalne toode kogu mahus edukalt kliendile edastatud ning olime talle ka lisaks pakkunud lisaväärtust, suheldes temaga otse telefonitsi ning WhatsApp vahendusel.

6. 16.01.2024 kuupäeval saatis tarbija emaili info@sharpfit.ee ja cc xxx@alphaelite.me, kust oli näha, et ta oli varem püüdnud ühele meie brändi poolt tulnud uudiskirjale vastata saates emaili aadressaile mail@sendfoxmail.com mis on automaatresponder.

Antud hetkest, 16.01.2024 kui saime esimese emaili temalt, asusime kliendiga suhtlusesse, et mõista paremal viisil tema olukorda. Vahetasime mitmel korral emaile ning leppisime kokku zoomi konsultatsiooni.

7. Meie kliendihalduse spetsialist viis 20.01.2024 ja 25.01.2024 kuupäevadel tarbijaga läbi veel 2 ca tunnist zoomi videokõne, kus kuulas kliendi ära, jagas omapoolseid soovitusi ning selgitas meie müügitingimusi. Antud kõnede jooksul sai kliendile kinnitatud, et kuna tegemist on digitaalse tootega, siis ei ole võimalik saada täielikku raha tagastust, kuna toote tarbimisega on juba alustatud. Meie omalt poolt ei saa kindlaks teha, kas isik on juba kogu koolitusprogrammi alla laadinud, maha salvestanud või ära vaadanud. Tegemist on intellektuaalomandiga mida kaitstakse.

8. Antud dokumendis on välja toodud kliendihaldus otsus, mis tarbijale sai edastatud. Otsustasime kliendile teha 1000€ tagasimakse lihtsalt heast tahtest, soovides kliendiga säilitada head suhted ning jättes talle alles kogu 6-kuulise digitaalse toote, kuna kliendil oli reaalne huvi konkreetne eesmärk saavutada, mida antud programmi abil on saavutanud juba sajad eesti mehed. Ja mainisime ära, et me ei kavatse enam 6-kuu jooksul pakkuda talle mingisugust tasuta lisaväärtust. See oli pärast seda, kui kaupleja esindaja pakkus kliendile edasi jäämist programmi täies mahus ning pakkus omalt poolt veel lisaks, et hoida teda järjel iganädalaste check-uppide kaudu. Andsime ka kliendile märku, et ta ei ole meie jaoks mingisugune rida arvenumbril, vaid me töötame oma klientidega õlg-õla kõrval ja nädalast-nädalasse, realselt, et nad oma eesmärgid saavutaksid, digitaalset toodet kasutades.

Kaupleja edastab lingi tarbija andmetega, palun vt kaupleja vastusest.

9. Klient esitas emailile lisapäringu meie tehtud kliendihaldus otsuse kohta paar päeva hiljem, millele vastasime samas dokumendis välja toodud "Answer 2" kirjaga.

Omalt poolt oleme:

1. Saanud kliendi käest kätte tasu 2500€
2. Saanud kinnituse tema poolt E-poe kaudu, et ta nõustub selgesõnaliselt meie müügitingimustega ja mõistab, et tegemist on digitaalse sisuga ning antud tüüpi toodetele ei kohaldata 14-päevast taganemisõigust, kui klienti on eelnevalt sellest teavitatud.
3. Maksnud talle tagasi osalise refundi 1000€ heast tahtest soovides jätkata kliendiga suhtlust heas usus
4. Kokku läbi viinud tasuta 1 telefonikõne ja 3 zoomikõne, et talle meie pakutavat lahendust esitleda, mille vastu ta ise huvi tundis ja kuhu ta end registreeris

5. Kutsunud teda osalema tasuta webinarile, kus jagame näpunäiteid ning soovitusi parema füüsilise - ja vaimse tervise saavutamiseks, millest klient on huvitatud

6. Edastanud talle kogu Alpha Eliit 6-kuulise digitaalse toote sisu läbi meie veebi- ja mobiilirakenduse, google sheets töölehtede, Alpha hõimkonna osaluse ja Alpha coaching moodul chati osaluse näol.

7. Tegelenud temaga kliendihalduse protsessis ette valmistades admini poolt kõik tema treeninguks ja toitumiseks ja meele treeninguks vajalikud tabelid, materjalid, näidud; Läbi viinud 2x 1h zoomikõne kaupleja esindaja poolt; Helistanud telefonis kliendihaldus spetsialisti poolt, et pakkuda lisaväärtust ning abistada inimesel parimal viisil digitaalse toote läbimist ja oma eesmärkideni jõudmist; Vastanud igale tema WhatsApp sõnumile, emailile ning pretsentsioonile.

8. Jätnud talle peale kaebuste esitamist ja isegi peale tarbijavaidluse esitamist endiselt alles kogu ligipääsu digitaalsele sisule.

Oleme teinud omalt poolt kõik mis võimalik, et aidata klienti oma eesmärgi suunas ning anda talle kõik vajalikud teadmised ja tööriistad, mida ta soovis.

Antud tehingu summast 2500€ alles jääv 1500€ ei kuulu tagastamisele.

Antud vastusest järeldub, et klient on koheselt peale makse edastamist saanud täieliku ligipääsu kogu informatsiooni tootele ning oleme omalt poolt pakkunud talle palju lisaväärtust, panustanud kogu tiimi aega, energiat ning resursse.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon on tutvunud mõlema poole kõikide seisukohtadega, uurinud mõlemad poole esitatud tõendeid ning jõudnud järeldusele, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele seadusest tuleneva taganemisõiguse kasutamisest põhjusel, et tarbija ei ole selgesõnaliselt andnud kauplejale nõusolekut taganemisõiguse kasutamisest loobumiseks.

Pooled vaidlevad selle üle, kas tarbijal oli õigus lepingust taganeda. Komisjonile nähtuvalt on tarbija teenuse tellinud ja teenuse eest makse teinud 08.01.2024 ning lepingust 11.01.2024 e-kirja teel taganenud. Kaupleja on nõustunud, et tarbija on saatnud kauplejale teistkordse e-kirja 16.01.2024 ning kauplejale on teada, et tarbija on varasemalt proovinud samuti kauplejaga ühendust saada ja lepingust taganeda. Järelikult on kaupleja tarbija tahteavalduse saanud kätte. Taganemisavalduse kehtivust selgitab komisjon alljärgnevalt.

Tarbija on lepingust taganenud isiklikel põhjustel ning esitanud lisaks komisjonile tõendeid enda tervisliku seisundi kohta. Komisjoni hinnangul ei ole tarbija esitatud taganemise põhjust illustreerivatel tõenditel käesolevas asjas puutumust taganemisõiguse teostamise õiguse kasutamisega. Tarbija arvab, et tal oli õigus lepingust taganeda kaupleja kehtestatud tüüptingimustest tuleneva sellesisulise õiguse alusel ning kaupleja on seisukohal, et tarbija viidatud tüüptingimused ei kohaldunud tarbijaga sõlmitud lepingule.

Kaupleja on esitanud komisjonile uuendatud tüüptingimused eraldi veebikeskkonnas, mis tarbija

seisukoha järgi ei olnud kehtivad tarbijaga sõlmitud lepingu ajal. Tarbija seisukoht on põhjendatud. VÕS § 37 lg 1 kohaselt võivad tüüptingimused saada lepingu osaks kahel alternatiivsel viisil: 1) tüüptingimused on lepingu osaks, kui tingimuse kasutaja enne lepingu sõlmimist või sõlmimise ajal neile kui lepinguosale selgelt viitas ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (esimene lause); 2) tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada (teine lause).

VÕS § 37 lg 1 mõlema alternatiivi puhul peab olema täidetud eeldus, et kostjal oli võimalus tüüptingimuste sisust teada saada. Kui tarbijal sellist võimalust ei olnud, siis ei ole tüüptingimused saanud lepingu osaks ega ole tarbija suhtes kehtivad. Vastavalt ülal märgitule, tarbija on esitanud komisjonile väljavõtte tüüptingimustest, mis kehtisid tarbijaga lepingu sõlmimise ajal. Viidatud tüüptingimused on tarbijaga sõlmitud lepingu osa.

Siinkohal soovib komisjon kaupleja kõrgendatud tähelepanu juhtida asjaolule, et kaupleja teenuse puhul ei ole arusaadav, millised tüüptingimused kehtisid varasemalt ja kus varasemalt kehtivad tüüptingimused leitavad on. Kui kaupleja on muutnud mingil ajahetkel enda tüüptingimusi, siis tähendab see seda, et kaupleja muudetud tüüptingimused ei kehti muudetud kujul nendele tarbijatele, kellega sõlmiti leping ajal, mil kehtisid tüüptingimused varasemal kujul. Muudetud ja uued tüüptingimused saavad kehtida vaid nendele tarbijatele, kellel on võimalik uuendatud tüüptingimustega enne lepingu sõlmimist tutvuda. Kaupleja ei saa oma suva järgi tüüptingimusi muuta.

Täiendavalt pöörab komisjon kaupleja kõrgendatud tähelepanu tüüptingimuste üldisele kehtivusele. Kaupleja poolt sõnastatud tüüptingimused on segased, arusaamatud, ning kohati ka teineteisega vastuolus. Komisjoni asi ei ole kauplejale ettekirjutada, kuidas tüüptingimusi peaks koostama, kuid ainuüksi taganemisõiguse välistavad tüüptingimused on VÕS § 42 lg 1 mõttes tühised. Tarbija taganemisõigust reguleerivad sätted (VÕS § 56) on poolimperatiivsed, millest tarbija kahjuks kõrvale kalduda ei saa (vt ka VÕS § 62).

Kaupleja on seisukohal, et tarbija viidatud ja komisjonile esitatud tüüptingimused ei kohaldu kaupleja mentorlustootele ning 14 - päeva jooksul raha tagastamist reguleerivad tingimused kohalduvad vaid 30-60 päeva pikkustele online programmidele. Komisjon on tuvastanud, et tüüptingimused reguleerivad läbivalt mentorteenust, mida kinnitab ainuüksi tüüptingimuste terminikasutus. Seejuures tarbija poolt komisjonile esitatud tüüptingimuste peatüki 7 "Tasud ja maksed" sõnastusest tuleneb selgelt, et teenuse kestus on 180 päeva. Nii on kaupleja Coachingu eest võimalik tasuda kolmes jaos, 833 eurot kord, tasudes arve alusel I, III ja V kuud alustades. Kaupleja VIP Mentorluse tingimuste puhul on märgitud, et kehtivad samad tasumise tingimused, mis kaupleja Coachingu puhul ning kaupleja VIP Mentorluse puhul on samuti võimalik tasuda I, III ja V kuud alustades. Analoogselt TsMS §-ga 200 lg 1 on menetlusosaline kohustatud kasutama oma menetlusõigusi heauskselt. Komisjoni eksitamine on taunitav.

Sõltumata kaupleja kaootilistest tüüptingimustest on tarbijal õigus lepingust taganeda VÕS § 56 lg 1 alusel. Üldjuhul, kui sidevahendi abil sõlmitud lepingu esemeks on digitaalne sisu, mida ei edastata füüsilisel andmekandjal, on taganemisõigus reeglina VÕS § 53 lg 4 p 7 ülamärkega 1 alusel välistatud. Viidatud säte näeb ette, et VÕS § 56 lõikes 1 sätestatud taganemisõigust ei kohaldata lepingule, mille esemeks on tasu sellise digitaalse sisu üleandmise eest, mida ei toimetata kätte füüsilisel andmekandjal, kui üleandmine on enne taganemistähtaja lõppu alanud

tarbija sõnaselgel eelneval nõusolekul ning kinnitusel, et ta on teadlik oma taganemisõiguse kaotamisest, ning ettevõtja on andnud VÕS § 55 lg-tes 1 ja 2 nimetatud kinnituse.

Praeguse asja valguses ei nähtu, et tarbija oleks andnud kauplejalt teenust ostes kinnituse, et ta on teadlik oma taganemisõiguse kaotamisest. Samuti sätestab tarbija kinnituse andmise kriteeriumi VÕS § 53 lg 4 p 1, mis iseenesest küll sätestab, et VÕS §-s 56 lg 1 sätestatud taganemisõigust ei kohaldata tarbija poolt tasu maksmise korral ja ettevõtja poolt kohustuse täitmise korral, kuid seda siiski tingimusel, et tarbija on andnud eelneva selgesõnalise nõusoleku ning kinnituse enda taganemisõiguse kaotamise kohta.

Taoline kinnituse andmise nõue tuleks kauplejal korraldada tehniliselt nii, et tarbija annaks kinnituse aktiivselt. Pelgalt vastavasisulise tüüptingimuse kehtestamine, mille kohaselt tarbija kaupleja teenust ostes kaudselt kinnituse annab, ei ole piisav.

Praegusel juhul ei ole tarbija kohustatud kauplejale hüvitama VÕS § 56 ülamärkega 2 lg-e 7 p-de 1-3 alusel ka üleantud digisisu väärtust, kuivõrd tarbija ei ole andnud eelnevat sõnaselget nõusolekut digitaalse sisu edastamise alustamiseks enne VÕS §-s 56 lg 1 sätestatud 14-päevase tähtaja lõppu. Tarbija avaldus peab olema sõnaselge, seega ei ole piisav, kui vastav avaldus sisaldub esiletõstmata kujul tüüptingimustes.

Lepingust taganemise tähtaja kulgemise määratlemist täpsustab VÕS § 56 lg 1 ülamärkega 3, mille kohaselt digitaalse sisu puhul, mida ei edastata füüsilisel andmekandjal, hakkab 14 päevane tähtaeg kulgema lepingu sõlmimise päevast. Kuivõrd vaidlust tarbija tahteavalduse kättesaamises ei ole, siis on tarbija lepingust kehtivalt taganenud.

Ülaltoodud põhjendustel rahuldab komisjon tarbija avalduse ning kuivõrd tarbija nõue piirdub 1300 euroga, siis kohustub kaupleja märgitud summa tarbijale tagastama.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Taavi Hein

/allkirjastatud digitaalselt/