

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-03628  
Otsuse kuupäev 05.06.2025  
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija  
Kaupleja Starfish Academy OÜ (12893718)

Tarbija nõue lepingust taganemine.

### Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija avaldus. Kaupleja kohustub tarbijale 147 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:

Avalduse kohaselt kaupleja saatis tarbijale tasuta rahatarkuse koolituste teavitusi. Hiljem reklaamiti tasulist koolitust soodushinnaga ja piiratud kohtadega, kuid ei mainitud olulisi lepingutingimusi, nagu tasuline koolituse edasilükkamine (30–50 €). Koolituse müüki suunati agressiivselt, jättes välja lepingu negatiivsed aspektid.

Tarbija tellis koolituse 10.01.2025 ja vormistas samal päeval osamaksetega järelmaksulepingu.

Tarbija jäi töötuks (esitatud tõend) ja tekkisid majanduslikud raskused ning tarbija soovib lepingu üles öelda.

Tarbija taganes lepingust 22.01.2025, saates kauplejale vastava teavituse. K.a. tarbija taganes 14-päevase taganemisõiguse raames, edastades vastava teate kauplejale.

Tarbija teavitas koolitajat nii kirjalikult kui ka telefoni teel, kuid kaupleja ei vastanud. Samal ajal jätkab kaupleja reklaamide saatmist, mis on tarbijat häirivad. Tarbija pole osalenud ühelgi tasulisel

koolitusel ega kasutanud talle saadetud koode.

Tarbija juhib tähelepanu, et koolitajad oskavad inimesi kiiresti veenda registreeruma, kuid ei juhita piisavalt tähelepanu olulistele tingimustele enne registreerimist. Helistamisel keskenduti vaid registreerimisprotsessile, mitte tingimuste selgitamisele.

Pärast registreerimist soovis tarbija koolitusest loobuda, kuid sai ebamääraseid vastuseid ning kontakti pidamine oli keeruline. Koolitaja suhtumine loobumise soovi oli jäik ning puudus paindlikkus. Tarbija leiab, et selline käitumine ja protsess on ebasõbralik ning ei vasta ootustele. Samuti toob ta välja, et kuigi teenust polnud veel täielikult makstud, puudus võimalus lihtsaks loobumiseks 14 päeva jooksul.

Tarbija soovib esitatud nõude tühistamist, kuna majanduslikel põhjustel pole võimalik koolitusega jätkata.

### **Kaupleja seisukoht:**

Suhtlus tarbijaga: tarbija on oma avalduses märkinud, et ei ole saanud meiepoolset tagasisidet ei telefoni ega e-posti teel. Kinnitame, et oleme Tarbijaga suhelnud mõlemas kanalis. Tarbija on ise oma avaldusele lisanud katkeid meievahelisest kirjavahetusest, mis kinnitavad, et suhtlus on toimunud. Lisaks sellele on meie vahel toimunud mitu telefonivestlust. Ühele neist järgnes ka täpsustav e-kiri, mille sisu lisame käesolevale vastusele PDF-failina.

Ostu tingimused ja ligipääs teenusele: tarbija märgib, et ei olnud ostu tingimustest piisavalt informeeritud. Samas oli ostuprotsessi käigus tingimustega tutvumine ja nendega nõustumine eelduseks ostu lõpuleviimiseks. Kinnitame, et tingimused olid tarbijale nähtavad ja kättesaadavad ostu hetkel.

Kinnitame, et pärast ostu sooritamist avanes tarbijale kohene ligipääs online koolitusmaterjalidele. Meie poolt ei ole koolituse kasutamisele seatud mingeid piiranguid ega takistusi. Lähtudes kehtivast lepingust ja ostuhetkel kehtinud tingimustest, ei ole meil võimalik müügist taganeda ega ostu tühistada (meie koolitustingimused on kättesaadavad siin <https://www.starfishacademy.ee/koolituse-tingimused/>).

Reklaamkirjade saatmine: tarbijat on häirinud jätkuvad reklaamkirjad. Meie uudiskirjadel on iga kirja jaluses võimalus loobuda edasistest saadetistest („unsubscribe“ link). Lisaks on igal kliendil alati võimalus meid kirjalikult teavitada soovist eemalduda meie kontaktbaasist. Seni ei olnud me saanud sellesisulist teadet, kuid oleme nüüdseks tarbija andmed nimekirjast eemaldanud ning

edasised kirjad temani enam ei jõua.

Kinnitame, et oleme toiminud vastavalt kehtivatele tingimustele ning tarbijaga suhelnud mõistlikkuse piires. Arvestades, et teenusele on antud ligipääs ja tarbija on lepingu tingimustega nõustunud, ei pea me võimalikuks ostu tühistamist.

Oleme siiski valmis jätkama konstruktiivset suhtlust, et vältida edasist arusaamatust.

### **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 ning e-kirja teel taganenud 14 päevase taganemistähtaaja jooksul taganenud.

Kauplejale on teada, et tarbija on proovinud kauplejaga ühendust saada ja lepingust taganeda ning vastavad e-kirjad esitanud, millele kaupleja ka vastas. Järelikult on kaupleja tarbija tahteavalduse saanud kätte. Taganemisavalduse kehtivust selgitab komisjon alljärgnevalt. Tarbija on lepingust taganenud isiklikel põhjustel 14 päeva jooksul. Tarbija arvab, et tal oli õigus lepingust taganeda kaupleja kehtestatud tüüptingimustest seaduse alusel ning kaupleja on seisukohal, et seadus ei kohaldu antud juhul.

Kaupleja on esitanud komisjonile uuendatud tüüptingimused, mille kohaselt koolitusest, millele on registreeritud loobuda ei saa.

Tarbija taganemisõigust reguleerivad sätted (VÕS § 56) on poolimperatiivsed, millest tarbija kahjuks kõrvale kalduda ei saa (vt ka VÕS § 62).

Kaupleja on seisukohal, et 14 - päeva jooksul raha tagastamist reguleerivad tingimused ei kohaldu.

Analoogselt TsMS §-ga 200 lg 1 on menetlusosaline kohustatud kasutama oma menetlusõigusi heauskselt. Sõltumata kaupleja 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 taganemistähtaaja 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.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/