

## TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/25-02858-007  
Otsuse kuupäev 17. nov 2025  
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp  
Tarbija  
Kaupleja GMTicketing OÜ, 16151764  
Tarbija nõue Lepingu täitmise nõue.  
Asja läbivaatamise aeg 14. nov 2025

### **Resolutsioon:**

1. rahuldada tarbija nõue.

### **Asjaolud:**

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste Komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 16.04.2025.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 28.10.2019 kaupleja veebilehe kaudu kaks piletit 18.04.2020 Arsenal vs Leicester City mängule Suurbritannias (tellimus nr 826581) ja tasus piletite eest 388 naela. Mäng tühistati koroonaviiruse tõttu. Tarbija võttis kauplejaga ühendust ning kaupleja pakkus lahenduseks, et tarbija makstud summa muudetakse krediidiks, mida tarbija saab piiramata aja jooksul tulevikus kasutada. Tarbija nõustus kaupleja pakutud lahendusega.

2025. aasta jaanuaris avastas tarbija, et tema veebilehe kontol krediiti enam ei nähtu. Tarbija võttis kauplejaga ühendust ning sai vastuseks, et kaupleja oli krediidile kehtestanud kehtivusaja, mis oli 2025. aastaks lõppenud. Kaupleja pakutud hea tahte avaldusena pikendati tarbija krediiti kuupäevani 31.05.2025.

Tarbija ei ole kaupleja põhjendustega nõus, kuna algse lahendusena lepiti 2021. aastal kokku, et krediit kehtib tähtajatult.

Tarbija nõuab algselt sõlmitud krediidi kokkuleppe kehtivuse tuvastamist või piletiraha tagastamist.

Komisjoni sekretariaadi ülesandeid täitev Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet edastas tarbija avalduse materjalid 16.04.2025 kauplejale vastamiseks.

Kaupleja ei vastanud menetluse jooksul avaldusele ega esitanud omapoolseid seisukohti. Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: algselt sõlmitud krediidi kokkuleppe kehtivuse tuvastamine või piletiraha tagastamine.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja ei ole tähtaegselt vastanud tarbija avaldusele.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, leidis, et tarbija nõue kuulub

rahuldamisele.

Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 51 järgi lahendab komisjon vaidluse poolte selgituste ja esitatud tõendite ning sekretariaadi poolt kogutud teabe alusel.

Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled oli sõlminud 28.10.2019 käsunduslepingu tunnustele vastava lepingu võlaõigusseaduse (VÕS) § 619 järgi (ürituse korraldamine).

Komisjon tuvastas, et sõlmitud leping vastab sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele VÕS § 52 lg 1 ja 2 tähenduses. Lepingu sõlmimine toimus sidevahendina interneti kasutades. Puuduvad VÕS § 53 lg 2 toodud välistused.

Komisjon kvalifitseeris tarbija nõude selle sisust lähtudes lepingu täitmise nõudena (krediidi kasutamise kokkulepe).

Kaupleja ei ole vastanud tarbija avaldusele. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 48 lg 6 kohaselt juhul, kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Komisjon otsustas vaidluse lahendamisel aluseks võtta tarbija poolt esitatud teabe.

Järgnevalt kontrollis komisjon, kas tarbijal esineb õiguslik alus nõuda 26.04.2021 sõlmitud lepingu täitmist.

VÕS § 76 lg 1 ja 3 kohaselt tuleb kohustus täita vastavalt lepingule või seadusele. Kohustus loetakse kohaselt täidetuks, kui see on täidetud täitmise vastuvõtmiseks õigustatud isikule õigel ajal, õiges kohas ja õigel viisil.

Komisjon tuvastas poolte kirjavahetuse alusel, et pooled olid sõlminud eraldi lepingu 26.04.2021 tingimusega, et ärajäänud mängu eest tasutud piletite summa jäetakse kaupleja poolt krediidiks ükskõik millal (anytime) piletite eest maksmiseks tähtajatult (no expiry date). Kaupleja lubas elu normaliseerumisel arutada tarbijaga piletitasu täieliku tagasimaksmise küsimust.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleks piletitasu täieliku tagastamise osas sõlminud kokkuleppe.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et tarbija oli kauplejat teavitanud 05.01.2025, et soovib kasutada talle antud krediiti piletite eest maksmiseks.

Kaupleja teatas 06.01.2025 saadetud vastuses, et krediiti enam ei eksisteeri, kuid ta pakub võimalust kasutada krediiti siiski kuni 31.05.2025.

12.01.2025 teavitas kaupleja uuesti tarbijat, et tal on võimalus kasutada krediiti piletite ostmiseks kuni 31. maini 2025.

12.01.2025 saatis tarbija kauplejale kirja, milles soovib kas algse tähtajatu kokkuleppe taastamist või piletitasu tagastamist täies ulatuses.

Kaupleja viitas oma vastuses samal päeval sellele, et vastavalt tema tingimuste p. 17 on kauplejal õigus oma tüüptingimusi muuta või lõpetada ilma sellest teavitamata või vastutust võtmata.

Järgmises kauplejale 12.01.2025 saadetud kirjas juhib tarbija kaupleja tähelepanu sellele, et talle ei tutvustatud kaupleja tüüptingimusi esmaste piletite ostmisel.

TKS § 4 lg 2 kohaselt kaupleja on kohustatud andma tarbijale enne teenuse kasutamist teavet teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja selles seaduses nimetatud tingimustele.

VÕS § 141 lg 1 p 2 järgi tarbijaga lepingueelseid läbirääkimisi pidav või muul viisil lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja teeb tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija

poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja tarbijale arusaadaval viisil teatavaks järgmise teabe, kui selline teave ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge: lepingu esemeks oleva teenuse või muu soorituse (edaspidi lepingu ese) põhiomadused lepingu esemele ja teabe esitamise viisile kohases ulatuses.

Komisjon leiab, et tarbijal oli oluline huvi saada üksikasjalikku teavet kaupleja tüüptingimuste kohta.

VÕS § 37 lg 1 järgi 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. Tüüptingimused on lepingu osaks ka siis, kui lepingu sõlmimise viisist tulenevalt võis nende olemasolu eeldada ja teisel lepingupoolel oli võimalus nende sisust teada saada.

Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud tüüptingimuste tutvustamist tarbijale.

Komisjon võttis asja lahendamisel aluseks TKS § 48 lg 6 tulenevalt tarbija poolt esitatud teabe ning loeb, et kaupleja ei ole tarbijale edastanud oma tüüptingimusi.

Võttes aluseks tarbija poolt avaldatud teabe ja VÕS § 37 lg 1 regulatsiooni loeb komisjon, et kaupleja tüüptingimused ei ole poolte vahel 26.04.2021 sõlmitud lepingu osaks.

Vastavalt VÕS § 8 on sõlmitud leping lepingupoolele täitmiseks kohustuslik.

VÕS § 13 lg 1 kohaselt võib lepingut muuta või lepingu lõpetada lepingupoole kokkuleppel või lepingus või seadusega ettenähtud muul alusel.

Komisjonile esitatud materjalidest ei nähtu, et pooled oleks kokku leppinud 26.04.2021 sõlmitud lepingu tingimuste muutmises või lepingu lõpetamises.

Kaupleja ei ole komisjonile esitanud tõendeid, millest nähtuks tal aluse olemasolu lepingutingimuste ühepoolseks muutmiseks.

Seetõttu loeb komisjon, et 26.04.2021 poolte vahel sõlmitud leping kehtib jätkuvalt määramata tähtajaga (no expiry date) tingimustel, milles see kokku lepiti. Kuna 26.04.2021 poolte vahelises lepingus puuduvad tingimused piletiraha tagastamise kohta, jättis komisjon selles osas tarbija nõude käsitlemata.

Otsuse tegemisel lähtus tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseseaduse §-dest 40 lg 1-3; 57; 58.

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

Margus Kingisepp  
/allkirjastatud digitaalselt/