

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/25-13793  
Otsuse kuupäev 22.12.2025  
Komisjoni koosseis Taavi Hein

Tarbija  
Kaupleja AARIKA OÜ (11516623)

Tarbija nõue Arve summas 55 eurot tühistamine.

### Resolutsioon:

1. Tarbija avaldus rahuldada. Tarbijal puudub kohustus tasuda kauplejale arve nr A2025-000314 summas 55 eurot.
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 pöördus lapsevanem mais 2025 rehabilitatsioonikeskuse kaupleja poole lapse rehabilitatsiooniprogrammi alustamiseks. Kaupleja katkestas suhtluse pärast spetsialisti haigestumist ning augustis esitas kaupleja ootamatult arve väidetava mitteilmumise eest. Lapsevanem ei olnud last vastuvõtule registreerinud ega saanud selle kohta teadet. Teade jäi Elisa andmetel süsteemirikke tõttu edastamata.

Tarbija nõue kauplejale on esitatud arve nr A2025-000314 summas 55 eurot tühistamine.

### Kaupleja seisukoht:

Klient pöördus Aarika OÜ poole kliinilise psühholoogi, mitte rehabilitatsiooniteenuse saamiseks. Suhtlust ei katkestatud, vaid spetsialist viibis seadusjärgsel puhkusel. Teenusepakkuja kasutab tehisintellekti automaatsete teavituste saatmiseks ja ei vastuta telefonivõrgu rikke eest. Elisa tehnilise vea tõttu ei jõudnud kliendile teenuse meeldetuletus kohale.

Aarika OÜ hinnakirja kohaselt rakendati tasu kliendi mitteilmumise tõttu, kuna spetsialisti aeg jäi kasutamata ning teenuste järjekorrad on pikad. Ettevõtte hinnangul on tarbija nõue esitatud valele teenusepakkujale. Vastutuse peaks kandma telefonioperaator, kelle rike põhjustas olukorra. Aarika OÜ leiab, et arvet ei ole alust tühistada.

## Komisjoni põhjendus:

Tarbijavaidluste komisjon, olles tutvunud asja materjalidega, leiab, et tarbija avaldus kuulub rahuldamisele. Poolte vahel ei ole iseenesest vaidlust faktiliste asjaolude üle, mille kohaselt kaupleja registreeris tarbija lapsele vastuvõtuoja, kuid teavitust ei jõudnud tarbijani mobiilioperaatori tehnilise rikke tõttu, mida tarbija on mobiilioperaatori kirjaliku kinnitusega tõendanud.

Kaupleja leiab, et tal on õigus nõuda tarbijalt vastuvõtule ilmumata jätmise eest leppetrahvi sõltumata asjaolust, et tarbija ei saanud teavitust kätte, ning tarbija leiab, et kaupleja ei saa nõuda leppetrahvi olukorras, kus pooled ei leppinud vastuvõtuoja kokku ja tarbija ei ole kauplejalt ühtegi teavitust saanud.

Komisjon nõustub tarbijaga, et kaupleja nõue on põhjendamatu. Kaupleja nõue saab käesoleval juhul tuleneda üksnes lepingust. VÕS § 8 lg 1 mõttes on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. Leping sõlmitakse pakkumuse esitamise ja sellele nõustumuse andmisega, samuti muul viisil vastastikuste tahteavalduste vahetamise teel, kui on piisavalt selge, et lepingupooled on saavutanud kokkuleppe (VÕS § 9 lg 1).

Kindlale isikule (tahteavalduse saajale) suunatud tahteavaldus tuleb tahteavalduse tegija poolt väljendada ja see muutub kehtivaks kättesaamisega. Kindlale isikule suunamata tahteavaldus muutub kehtivaks tahte väljendamisega (TsÜS § 69 lg 1). Kuna poolte vahel ei ole vaidlust selle üle, et tarbija ei saanud tahteavaldust kätte ning tarbija on seda lisaks ka tõendanud, ei saanud tarbija ja kaupleja vastuvõtuoja kokku leppida.

Komisjon peab meelevaldseks kaupleja poolt tarbija vastu esitatud nõuet. Kuivõrd tehnilise katkestuse põhjustas kolmas isik ning tarbija ja kaupleja vahel ei ole lepingut sõlmitud, on komisjoni hinnangul tegemist kaupleja ja kolmanda isiku vahelise küsimusega, kas ja kuidas peaks toimuma kompenseerimine. Tarbija ei saa kompenseerida väidetavalt lepingust tekkinud nõuet, kui lepingut ei ole kunagi sõlmitud.

Eeltoodust tulenevalt rahuldab komisjon tarbija avalduse. Kaupleja nõudel puudub õiguslik alus, tarbijal puudub kohustus kaupleja arve tasumiseks.

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/