

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 20-1/25-16760-009
Otsuse kuupäev 16. apr 2026
Komisjoni koosseis Esimees Margus Kingisepp
Tarbija
Kaupleja AMEZIAN OÜ, 16425026
Tarbija nõue Lepingust taganemise nõue.
Asja läbivaatamise aeg 16. apr 2026

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija nõue.
- 2.Kauplejal tagastada tarbijale 672 eurot.

Asjaolud:

Komisjon alustas asjas menetlust pärast Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse vahendust ja tarbija avalduse esitamist tarbijavaidluste komisjonile.

Kaebuse kohaselt sõlmis tarbija 23.09.2025 kauplejaga telefoni teel lepingu isikupärastatud meditsiinilise ja toitumisalase jälgimise programmi osutamiseks hinnaga 672 eurot. Tarbija tasus summa täies ulatuses pangaülekandega samal päeval. Samal päeval (23.09.2025) teavitas tarbija kauplejat soovist kasutada taganemisõigust vastavalt Prantsuse tarbijaseadustiku artiklitele L221-18 jj, kuna ta ei soovinud programmiga jätkata. Teenuse osutamine ei olnud selleks ajaks alanud ega osutatud. Tarbija ei saanud juurdepääsu kliendikontole, ei saanud ühtegi dokumenti, isikupärastatud tuge, retsepti ega programmi sisu. Tarbija märgib lisaks, et pärast ostu sooritamist muudeti kaupleja veebilehel amezian.fr avaldatud müügitingimusi – eemaldati tingimus, mis nägi ette tagasimakse võimaluse enne programmi algust. Tarbija ei oma enam ligipääsu oma kliendikontole ning seetõttu ei ole tal võimalik esitada täiendavaid dokumente ega vahetatud kirjavahetust, välja arvatud juba edastatud teave (15.10.2025 kuupäevaga mise en demeure ning e-kirjavahetus novembris 2025).

Kaupleja vastas tarbijale e-kirjaga, et taganemisõigus puudub, viidates artikli L221-28 punktile 13 (isikustatud digiteenuse osutamise algus). Tarbija vaidlustas seda, märkides, et telefoni teel ostu korral ei olnud tal võimalust tutvuda ega aktsepteerida üldtingimusi (ei olnud märkeruutu ega kahekordse kinnituse võimalust).

Tarbija nõudeks on lepingu lõpetamine ning tagasimakse summas 672 eurot.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse edastas tarbija kaebuse kauplejale 19.12.2025.

Meeldetuletused saadeti 20.01 ja 29.01.2026. Kaupleja vastas EL tarbija nõustamiskeskusele 02.02.2026, et edastab seisukoha tarbija kaebusele 12.02.2026. Kaupleja seisukohta ei esitanud.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija soovib tasutud summa 672 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole menetluse jooksul vastanud ega esitanud tõendeid, mis kinnitaksid teenuse osutamist tarbijale või taganemisavalduse kehtetust.

Komisjoni põhjendus:

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

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud lepingu sidevahendi abil (telefoni teel). Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele, kuivõrd lepingu sõlmimine toimus telefoni teel.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija elukohariik on Prantsusmaa. Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond Tallinn 10112 Tartu mnt 84a-172.

Kuivõrd nii kaupleja kui ka tarbija tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta EL otsekohalduv määrus 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (edaspidi Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikkel 3 p 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid valinud lepingule kohaldatava õiguse.

Kui pooled ei ole kokku leppinud lepingule kohaldatavas õiguses, kuulub kohaldamisele tarbijalepingute korral Rooma I määruse artikkel 6.

Artikkel 6 p 1 kohaselt on leping, mille füüsiline isik on sõlminud oma tegevus- või kutsealast välja jääval eesmärgil („tarbija”) teise isikuga, kes tegutseb oma tegevus- või kutsealal („kutseala esindaja”), reguleeritud selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja

- a) teostab oma majandus- või kutsetegevust riigis, kus on tarbija harilik viibimiskoht, või
- b) kutseala esindaja suunab mis tahes viisil sellised tegevused kõnealusesse riiki või mitmesse riiki, mille hulka kuulub ka kõnealune riik, ning et leping jääb nende tegevuste raamesse.

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel, et poolte vahel sõlmitud leping vastab Rooma I määruse tähenduses tarbijalepingu tunnustele. Tarbija oli lepingu sõlminud füüsilise isikuna väljaspool oma tegevus- või kutseala. Kaupleja tegutses teenuse osutamisel oma tegevus- või kutsealal. Komisjon leidis, et kaupleja, tegutsedes oma tegevusalal, suunas tegevust aktiivselt Prantsusmaa tarbijatele (telefonimüük, veebileht amezian.fr) ning tarbija harilik viibimiskoht on Prantsusmaal. Seega kohaldatakse Prantsuse õigust.

Asjas kuulub kohaldamisele Prantsuse tsiviilseadustik (Code Civil) ning Prantsuse tarbijakaitsekoodeks (Code de la Consommation).

Pooltevahelise lepingu iseloomu määramisel lähtus komisjon Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi (Code de la consommation) article liminaire'ist.

Tarbija (consommateur) on iga füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgidel, mis ei kuulu tema kaubandus-, tööstus-, käsitöö-, vabakutse- või põllumajandustegevuse raamidesse (Code de la consommation, article liminaire, 1° punkt).

Kaupleja (professionnel) on iga füüsiline või juriidiline isik, avalik või eraõiguslik, kes tegutseb eesmärgidel, mis kuuluvad tema kaubandus-, tööstus-, käsitöö-, vabakutse- või põllumajandustegevuse raamidesse, sealhulgas kui ta tegutseb teise kutseala esindaja nimel või tema eest (Code de la consommation, article liminaire, 3° punkt).

Komisjon tuvastas, et lepingu pooled vastavad nendele definitsioonidele: tarbija tegutses

eraisikuna väljaspool kutsetegevust ning kaupleja osutas teenust oma kutsealal.

Prantsuse tsiviilseadustiku artikkel 1127-2 sätestab, et leping on kehtivalt sõlmitud ainult siis, kui pakkumise saajal on olnud võimalus enne tellimuse kinnitamist ja lõpliku vastuvõtmise väljendamist kontrollida oma tellimuse üksikasju ja koguhinda ning parandada kõik vead.

Pakkuja peab talle saadetud korralduse kättesaamist elektrooniliselt põhjendamatu viivitusega kinnitama.

Tellimus, pakkumise vastuvõtmise kinnitus ja kättesaamise kinnitus loetakse kätte saaduks, kui pooled, kellele need on adresseeritud, saavad neile ligi pääseda.

Vaidlusalusel juhtub lepingu sõlmimine telefoni teel ilma sellise kontrollivõimaluseta (ei rakendunud elektroonilise tellimuse topeltklõpsu reegel).

Komisjoni võttis vaidluse lahendamisel aluseks Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi sidevahendi abil sõlmitud lepingute regulatsiooni.

Article L221-5 sätestab kaupleja kohustuse anda tarbijale enne lepingu sõlmimist (sh telefonikõne alguses) loetavalt ja arusaadavalt kogu lepingu eelse teabe, sealhulgas teenuse omadused, hind, professionaali identifitseerimisandmed ning taganemisõiguse tingimused ja vorm.

Article L221-13 kohustab andma lepingu kinnituse püsival andmekandjal pärast sõlmimist.

Article L221-18 annab tarbijale 14-päevase taganemisõiguse lepingu sõlmimise päevast (teenuste puhul).

Article L221-20 pikendab taganemise tähtaega 12 kuu võrra, kui kaupleja ei ole tarbijat taganemisõigusest teavitatud.

Pärast lepingu sõlmimist (hiljemalt teenuse alguses) peab kaupleja andma tarbijale püsival andmekandjal (e-post, paber) kinnituse, mis sisaldab kogu L221-5 infot (kui seda pole varem antud).

Article L221-28 1° välistab taganemisõiguse teenuste puhul ainult siis, kui teenus on täielikult osutatud, tarbija on andnud eelneva ja väljendatud nõusoleku ning tunnistanud õiguse kaotust. Komisjoni hinnangul need tingimused ei ole käesolevas asjas täidetud.

Prantsuse andmekaitseameti (CNIL) juhiste kohaselt peab nõusolek olema konkreetne, vabatahtlik ja eraldatav (mitte peidetud üldtingimustesse).

Komisjon tuvastas asja materjalide alusel järgmist:

1) telefonikõne käigus (15.09.2025) ei teavitatud tarbijat taganemisõigusest ega selle tingimustest;

2) pärast kõnet ei saadetud tarbijale kirjalikku lepingu kinnitust ega pakkumist püsival andmekandjal;

3) tarbijat ei teavitatud ega palutud väljendada taganemisõiguse loobumist – nõusolek puudus täielikult;

4) lepingut ei sõlmitud elektrooniliselt topeltklõpsu reegli järgi;

5) enne taganemist (samal päeval 23.09.2025) ei osutatud tarbijale ühtegi tegelikku teenust – ei juurdepääsu kontole, ei isikupärastatud sisu, ei retsepte, ei programmi ega tuge. Tarbija kinnitusel on tal konto ligipääs kadunud.

6) makse võeti koheselt täies ulatuses ilma teenuse osutamisetä.

Tarbija esitas taganemisavalduse samal päeval kirjalikult. Kaupleja keeldus raha tagastamast, viidates üldtingimustega nõustumisele ja teenuse algusele. See seisukoht ei vasta Code de la consommation Article L221-5 ega L221-28 nõuetele. Isegi kui kaupleja enda tingimustes oli varem sätestatud tagasimakse võimalus enne programmi algust, ei muuda see asjaolu õiguspärast taganemisõigust.

Eeltoodust lähtudes ei ole komisjoni hinnangul Article L221-28 1° tingimused täidetud, taganemisõigus kehtib ning tarbija on seda õigust õigustatult kasutanud (Article L221-20 kohaselt on taganemise tähtaeg igal juhul pikendatud). Lisaks ei vasta (mitte)osutatud teenus lepingulisele kohustusele ega Article L221-5 nõutud teabele.

Komisjon hinnangul on kaupleja rikkunud mitmeid lepingueelseid ja lepingulisi kohustusi. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid teenuse osutamise, taganemisavalduse kehtetuse ega raha tagastamise kohta. Tarbija on tõendanud makse sooritamist (pangaväljavõte) ja taganemisavalduse esitamist (e-kirjad, mise en demeure 15.10.2025).

Seega on tarbija lepingust taganenud õiguspäraselt. Kuna kaupleja on jätnud nõude täitmata ja ignoreerinud menetlust, rahuldab komisjon tarbija nõude täies ulatuses.

Kauplejal on Prantsuse õiguse (Code de la consommation) alusel kohustus tagastada tarbijale tasutud summa 672 eurot.

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

Margus Kingisepp
/allkirjastatud digitaalselt/