

TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-04384-014
Otsuse kuupäev	16. apr 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	GMTicketing OÜ, 16151764
Tarbija nõue	Hinna alanduse nõue.
Asja läbivaatamise aeg	16. apr 2026

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija nõue.
- 2.Kauplejal tagastada tarbijale 400 eurot (hüvitis mittevastavate istekohtade eest).

Asjaolud:

Tarbija on pöördunud Tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi komisjon) poole avaldusega. Komisjon alustas asjas menetlust 19.03.2026.

Avalduse kohaselt ostis tarbija 25.12.2024 kaupleja veebilehelt footballticketnet.com kaks jalgpallimängu piletit (tellimus nr 1373465) AC Milan vs Inter Milan mängule 02.02.2025 Giuseppe Meazza staadionil (San Siro) summas 800 eurot.

Tarbija valis broneerimisel konkreetse sektori 161 (väljaku lähedal, keskel, alumisel tasandil). Tellimuse kinnituses ei nimetatud sektorit, kuid kirjutati „Category 1 Platinum – Long side Central lower tickets“.

Vahetult enne mängu sai tarbija kätte tegelikud piletid sektoris 272 (staadioni viimane rida, nurk, katuse all). Kohad ei vastanud tellimuses märgitud „central lower“ kirjeldusele.

Tarbija võttis kauplejaga ühendust nii e-posti kui veebivestluse kaudu, kuid kaupleja keeldus enne mängu abi pakkumast, väites, et sektorivalik ei garanteeri konkreetset kohta ning kohad kuuluvad „Platinum“ tsooni.

See ei selgita aga seda, miks tellimuse kinnituses on märgitud „central lower tickets“. Kuna kaupleja enne mängu abi ei pakkunud, otsustas tarbija kasutada piletitega määratud kohti sektoris 272.

Tarbija nõudeks on 50% hinna alandus ehk EUR 400 hüvitis, kompenseerimaks lepingule mittevastavaid istekohti, mis ei vastanud ostetud kategooria ega tellimuses märgitud kirjeldusele.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus (ECC) edastas tarbija avalduse kauplejale 03.04.2025 ning saatis meeldetuletused 22.04. ja 30.04.2025. Kaupleja ei vastanud ECC pöördumistele ning esitas kirjaliku vastuse alles pärast komisjoni teate saamist 01.04.2026.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: hüvitis summas 400 eurot.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vastas peale komisjoni teate saamist 01.04.2026.

Kaupleja märgib, et tegutseb pileтите vahendajana ning ei määra konkreetseid istekohti, vaid müüb pileteid kategooriate alusel.

Tarbija ostis piletid kindlasse kategooriasse „Category 1 Platinum“, mitte konkreetseesse sektorisse. Üheski ostudokument ei olnud sektorit lubatud.

Enne ostu kuvati istumiskaart, mis näitas, et ka saadud sektor 272 kuulus valitud kategooriasse.

Tarbija valis teadlikult odavama variandi ilma sektorigarantiita, kuigi kallimad garanteeritud variandid olid saadaval. Seetõttu ei saa ta hiljem nõuda kindlat sektorit, mida ta ei olnud. Mõiste „Lower“ tähendus hõlmab mitut alumist tasandit, mitte ainult kõige madalamat, ning tarbija pilet vastas sellele kirjeldusele. Tarbija sai piletid kätte, pääses staadionile ja vaatas mängu täielikult ilma probleemideta.

Kaupleja leiab, et eksitamist ega lepingu rikkumist ei toimunud ning nõue on põhjendamatu.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (sh tellimuse kinnitus, piletid, staadioni plaanid, kirjavahetus ja kaupleja selgitused) leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele.

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 25.12.2024 sidevahendi abil (interneti teel) pileтите müügilepingu. Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus sõlmitud lepingule kohaldub. Tarbija elukoha riik on Prantsuse Vabariik.

Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond Tallinn Kesklinna linnaosa 10117 Narva mnt 5.

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 ilma et see piiraks artiklite 5 ja 7 kohaldamist, 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 müügi alal oma tegevus- või kutsealal.

Komisjon leidis, et kaupleja suunas aktiivselt oma tegevuse Prantsusmaa elanikele, pakkudes pileteid veebilehel footballticketnet.com/fr (prantsuskeelne versioon, Prantsusmaa tarbijatele suunatud reklaam ja maksevõimalused). Sõlmitud leping jääb Rooma I määruse artikli 6 lg 1 nõutud tegevuste raamesse. Kuna tarbija harilikuks viibimiskohaks on Prantsuse Vabariik, kohaldatakse vastavalt Rooma I määruse (EÜ nr 593/2008) artiklile 6 Prantsuse õigust.

Asjas kuulub kohaldamisele Prantsuse tarbijakoodeksi (Code de la consommation) L.217-4 ja L.217-5 (garantie légale de conformité) ning L.217-14.

Prantsuse tarbijakoodeksi artiklite L.217-4 ja L.217-5 kohaselt peab müüdud kaup/teenus vastama lepingus kirjeldatule ning tarbija õigustatud ootusele.

Tellimuse kinnituses märgiti selgelt „Category 1 Platinum – Long side Central lower tickets“. See kirjeldus tekitas tarbijas õigustatud ootuse kesksete, alumise tasandi ja väljaku lähedal asuvate kohtade suhtes (nagu sektor 161).

Saadetud piletid sektoris 272 (viimane rida, nurk, katuse all) ei vasta sellele kirjeldusele, kuna kohad ei ole „central“ ega „lower“.

Kaupleja väide, et „Lower“ hõlmab mitut tasandit ning sektorivalik ei olnud garanteeritud, ei muuda asjaolu, et kaupleja enda kinnitus sisaldas eksitavat kirjeldust. Kaupleja ei ole komisjonile tõendanud, et tarbija oleks teadlikult valinud „ilma garantiita“ variandi, samuti seda, et tarbija oleks enne ostu saanud selget teavet võimaliku ümberkolimise võimaluse kohta.

Tarbija esitas kaebuse kauplejale juba enne mängu algust (25.–27.01.2025), nõudes istekohtade asendamist. Kaupleja ei viinud teenust lepinguga vastavusse ei enne mängu ega ka hiljem.

Prantsuse tarbijakoodeksi artikli L.217-14 kohaselt juhul, kui müüja ei täida oma kohustust viia kaup või teenus vastavusse mõistliku aja jooksul ja ilma olulise ebamugavuseta tarbijale, võib tarbija pärast ametlikku nõudmist nõuda lepingu lõpetamist või hinnaalandust.

Prantsuse tarbijakoodeksi art L.217-10 kohaselt peab müüja poolt mittevastavuse kõrvaldamine (vastavusse viimise) toimuma mõistliku aja jooksul, mis ei tohi ületada 30 päeva alates tarbija nõudest ja ilma olulise ebamugavuseta tarbijale. Käesoleval juhul ei kõrvaldanud kaupleja mittevastavust üldse.

Seega on täidetud Code de la consommation artikli L.217-14 tingimused.

Kuna müüja ei viinud teenust vastavusse mõistliku aja jooksul, on tarbijal õigus nõuda hinnaalandust või lepingu lõpetamist.

Arvestades, et tarbija kasutas pileteid mängul, on 50 % hinnaalandus (400 eurot) proportsionaalne ja põhjendatud hüvitis.

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/