

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-01312-007
Otsuse kuupäev	20. mai 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	AMEZIAN OÜ, 16425026
Tarbija nõue	Lepingust taganemise ja tasutud summade tagastamise nõue (sh eksitav reklaam ja müük).
Asja läbivaatamise aeg	18. mai 2026

Resolutsioon:

1. Rahuldada tarbija nõue.
2. Kauplejal tagastada tarbijale 304 eurot, s.h.
 - 2.1. 249 eurot esimese osamakse eest Amezian programmi eest;
 - 2.2. 55 eurot Feeli SAS-i konsultatsiooni eest (arve nr 693c0e126f97efcedc6d84b8).
3. Kohustada kauplejat lõpetama kõik võlgade sissenõudmistoimingud ülejäänud kahe osamakse suhtes.

Asjaolud:

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

Kaebuse kohaselt jõudis tarbija kauplejani Instagrami platvormi kaudu. Verifitseeritud konto @amezian_nutrition reklaamis „tasuta metaboolset hindamist“ („Bilan metabolique offert“). Tarbija klikkis reklaamil olevale lingile, mis viis müügiprotsessi algatamiseni.

15. detsembril 2025 võttis kaupleja müügiesindaja tarbijaga telefoni teel ühendust. Vestluse käigus esitleti programmi, kui terviklikku meditsiinilise järelevalvega tervise- ja toitumisprogrammi. Müügiesindaja rõhutas, et programm sisaldab süva vereanalüüsi (palju detailsem, kui tavaline perearsti saatekiri); spetsialistide (arstid, psühholoog jt) poolt koostatud personaalset protokolliterviseprobleemide juurpõhjuste leidmiseks; otsest kontakti „meeskonnaga“ (sh psühholoog ja teised spetsialistid); personaalset toitumiskava; regulaarset järelevalvet.

Tarbija oli tol hetkel tõsiste terviseprobleemide tõttu psühholoogiliselt haavatavas seisundis. Müügiesindaja kasutas tarbija jagatud isiklikku teavet ära, kohandades müügikõnet just tema olukorrale ning mängides lootusele saada lõpuks selge meditsiiniline vastus oma probleemidele.

Makse tehti koheselt telefoni teel müügiesindaja otsesel juhendamisel summas 249,00 eurot (krediitkaardiga). Müügiesindaja ootas makse kinnitust, et lõpetada registreerimine. Tarbijale ei võimaldatud enne makse sooritamist tutvuda üldtingimuste, lepingu ega teenuse tegeliku sisuga. Tarbijale ei saadetud enne ega vahetult pärast makset kirjalikku lepingukinnitust püsival andmekandjal.

Pärast makse tegemist ilmnesisid järgmised olulised lahknevused lubatu ja tegelikkuse vahel:

(1) Reklaamitud meditsiinilist abi ei osutatud – tarbija ei saanud kordagi rääkida arstiga ega

psühholoogiga.

(2) Vereanalüüsi saatekirja saamiseks tuli tarbijal tasuda eraldiseisvalt 55,00 eurot Feeli SAS-i online-konsultatsiooni eest (arve 12.12.2025). Seda lisakulu müügikõnes ei mainitud ning see on otseses vastuolus Instagrami „tasuta metaboolse hindamise“ reklaamiga.

(3) Analüüside tulemusi ei tõlgendanud ükski arst.

(4) Ainuke telefonikontakt oli toitumisnõustajaga, kes ei olnud isiklikult toitumiskava koostaja, ei osanud vastata meditsiinilistele küsimustele ega kalorivajaduse kohta.

(5) Lubatud psühholoogiline tugi ja spetsialistide järelevalve piirdusid vaid anonüümse sõnumivahetusega rakenduses, kus ei olnud võimalik tuvastada vastajate kvalifikatsiooni.

(6) 3. faas (bi-nädalane monitooring) ei toimunud.

Pärast kirjaliku tagasimakse taotluse esitamist sulges kaupleja tarbija juurdepääsu rakendusele enne makstud perioodi lõppu.

Tarbija esitas mitu korda kirjalikult tagasimakse nõude. Kaupleja keeldus raha tagastamast, viidates üldtingimustele ja Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi Art. L221-28 (13) punktile. Samuti jätkusid võlgade sissenõudmistoimingud hoolimata vaidlusest.

Tarbija on oma nõude tõendamiseks esitanud hulgaliselt tõendeid: pangaväljavõtted, Ameziani ja Feeli arved, ECC France'i materjalid (ECCFR-130017), Instagrami reklaami ekraanipildid, kirjavahetus jne.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija kaebuse kauplejale 28.01.2026. Kaupleja ei esitanud menetluse käigus seisukohta ega tõendeid hoolimata edastatud kaebusest ja meeldetuletustest.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue:

- 1) 249 euro tagastamine kaupleja poolt;
- 2) 55 euro tagastamine Feeli SAS poolt;
- 3) Võlgade sissenõudmise lõpetamine;
- 4) Eksitava reklaami ja müügi tunnustamine.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja ei ole menetluse jooksul vastanud ega esitanud Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele ega komisjonile kirjalikku seisukohta, tõendeid teenuse osutamise kohta ega vastuväiteid tarbija väidetele.

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 (prantsuskeelne veebileht amezian.fr, Instagrami reklaam prantsuse keeles, telefonimüük Prantsusmaa numbritele) 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 eesmärkidel, 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 eesmärkidel, 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 juhul toimus 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 lepingueelse teabe, sealhulgas teenuse põhielemendid ja omadused, hind, kaupleja identifitseerimisandmed ning taganemisõiguse tingimused ja vorm.

Article L221-13 nõuab, et lepingu kinnitus saadetak tarbijale püsival andmekandjal (e-post või paber) mõistliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist.

Käesoleval juhul ei täitnud kaupleja ühtegi nimetatud kohustust:

- (a) tarbijale ei antud enne makset võimalust tutvuda üldtingimustega;
- (b) müügikõne ajal ei teavitatud taganemisõigusest;
- (c) pärast makset ei saadetud lepingukinnitust ega täielikku teavet.

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 teavitanud. Käesoleval juhul ei teavitatud tarbijat üldse, mistõttu kehtib pikendatud taganemise tähtaeg..

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

Komisjoni hinnangul need tingimused ei ole käesolevas asjas täidetud. Teenus ei vastanud lubatule, nõusolekut ei küsitud ega antud ning tarbija esitas taganemise nõude esimesel võimalusel pärast tegeliku teenuse sisu selgumist.

Kaupleja keeldus raha tagastamast, viidates üldtingimustega nõustumisele. See seisukoht ei vasta Code de la consommation Article L221-5 ega L221-28 nõuetele.

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.

Code civil Art. 1127-2 sätestab, et elektrooniliselt (sh telefoni teel suunatud veebimakse) sõlmitud leping on kehtiv vaid siis, kui tarbijal oli võimalus kontrollida tellimuse üksikasju ja koguhinda ning parandada vigu enne lõplikku kinnitamist. Käesoleval juhul toimus makse müügiesindaja juhendamisel ilma sellise võimaluseta.

Lisaks taganemisõigusele on leping tühine või tühistatav Prantsuse Code Civil Art. 1132 (erreur) alusel, kuna tarbija nõusolek saadi eksitava teabe alusel. Eksitus puudutas teenuse olulisi omadusi (meditsiiniline järelevalve, arsti osalus, tasuta metaboolne hindamine).

Instagrami reklaam „tasuta metaboolne hindamine“ ning müügikõne lubadused olid eksitavad, mis rikub ka EL ebaausate kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ (UCPD) Art. 6 ja 7 (väärinformatsioon).

Komisjon hinnangul on kaupleja rikkunud mitmeid lepingueelseid ja lepingulisi tarbijakaitse norme (Code de la consommation Art. L221-5, L221-13, L221-18, L221-20, L221-28, Code civil Art. 1127-2 ja 1132).

Kaupleja ei esitanud komisjonile mingeid tõendeid teenuse osutamise, lepingu kehtivuse ega tarbija nõude põhjendamise kohta. Seetõttu lähtus komisjon tarbija poolt esitatud tõenditest ja asjaoludest.

Komisjoni hinnangul 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 304 eurot, sellest 249 eurot esimese osamakse eest Amezian programmi eest

ja 55 eurot Feeli SAS-i konsultatsiooni eest (arve nr 693c0e126f97efcedc6d84b8).

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/