

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-05766-007
Otsuse kuupäev	15. juuni 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	AMEZIAN OÜ, 16425026
Tarbija nõue	Lepingust taganemise ja tasutud summa tagastamise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	14. juuni 2026

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija nõue.
- 2.Kohustada kauplejat tagastama tarbijale juba tasutud summa 249,00 eurot ja tühistama kõik edasised Klarna kaudu esitatud nõuded.
- 3.Viivitusintressid (Prantsuse Code de la consommation art. L242-4) arvestatakse alates tagasimakse tähtaja möödumisest, kui kaupleja ei täida kohustust tähtajaks.

Asjaolud:

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

Kaebuse kohaselt sõlmis Prantsusmaa tarbija 15.10.2025 kauplejaga telefoni teel lepingu toitumisprogrammi osas (arve nr 17D65602-19544), mille kogumaksumus oli 747,00 eurot. Müük toimus Instagrami reklaamist tulnud kõne käigus, mille jooksul saadeti makselink otse kõne ajal (16:34–16:36). Tarbija tasus Klarna kaudu esimese osamakse 249 €. Kaupleja kandis kogu summa endale üle.

Tarbija väidab, et talle ei esitatud enne makset lepingut, üldtingimusi (CGV) ega selget teavet taganemisõiguse kohta.

Tarbija ei andnud selgesõnalist nõusolekut taganemisõigusest loobumiseks ega märkinud sellekohast valikut.

Järgmisel päeval, s.o 16.10.2025 (vähem kui 24 tundi pärast teenuse tellimist), otsustas tarbija lepingust taganeda, esitades kauplejale taganemisavalduse, kuna talle ei võimaldatud mõtlemisaega ja teenuse sisu oli läbipaistmatu.

Kaupleja suunas tarbija Feeli platvormile et saada arstlik konsultatsioon (maksumusega EUR 50), keelates sealjuures mainimast seost kauplejaga.

16.10.2025 väljastas kaupleja krediit-arve/tagasimakse teavituse vaid 50,00 eurole (Feeli konsultatsioon), keeldudes ülejäänud summa tagastamisest ning väites, et tegemist on taganemisõigusega teenusega.

Tarbija toob välja, et reaalselt teenust (isikustatud toitumiskava, reaalselt arstlikku konsultatsiooni või analüüsi) talle osutatud ei ole. Tarbija kliendikonto on tühi, mida kinnitavad ka esitatud ekraanitõmmised. Tarbija ei ole edastanud kauplejale ühtegi meditsiinilist dokumenti ega vereanalüüside tulemust. Samuti puudus lepingueelne teave. Tarbija nõuab lepingu tühistamist, tasutud osamakse tagastamist ja sissenõudmismenetluse lõpetamist.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija kaebuse kauplejale. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest, viidates taganemisõiguse välistamisele seaduse alusel. Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue:

1. Tagasimakse summas EUR 249;
2. ülejäänud osamaksete tühistamine Klarna platvormil;
3. kinnitus, et kauplejal puuduvad edasised rahalised nõuded tarbija vastu.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas menetluses EL tarbija nõustamiskeskusele 25.04.2026 a kirjaliku vastuse, milles vaidles tarbija nõudele täielikult vastu ja palus jätta tarbija kaebuse rahuldamata järgmistel põhjendustel:

Kaupleja väitel tarbija sõlmis lepingu Stripe Checkout'i kaudu 15.10.2025. General Terms and Conditions of Sale and Provision (CGVD) lugemine ja aktsepteerimine oli täielikult kohustuslik makse lõpetamiseks. Ilma selleta makset ei saanud teostada.

15.10.2025 pärast makse laekumist alustas kaupleja meeskond tarbija juhtumi eelanalüüsi (hinnanguliselt 4–7 tundi tööd, olenevalt keerukusest) ning hakkas koostama personaalset toitumisprotokolli. See vastab CGVD-le ja tähendab, et taganemisõigus oli lõppenud.

Kaupleja juhtis tähelepanu tarbija esimesele e-kirjale (16.10.2025 kell 13:09) ja rõhutab, et tarbija ei viidanud eksitavatele praktikatele, puudulikule teabele ega teenuse mitteteostamisele. Motivatsioon oli isiklik („ei sobi minu toimimisviisiga“).

Tarbija ise tunnistas võimalikke dossier'i loomise kulusid. Taotleti osalist tagasimakset ja ülejäänud maksete peatamist, mitte täielikku tagasimakset.

Hilisemad süüdistused (eksitavad praktikad, teabe puudumine jne.) tekkisid alles vaidluse eskaleerumisel.

Kaupleja soovib partnerite (Feeli) võrgustikku. Juhis mitte mainida kauplejat on seotud arsti kutse-eetika ja sõltumatuse säilitamisega – arst ei tohi olla survestatud patsiendi poolt eelnevalt kindlaksmääratud analüüside tellimiseks.

Kaupleja pakkus vastuses vaidlusele lahendust, mis vastab tarbija algsele taotlusele:

- (a) tagastada ülejäänud summa ja tühistada kõik Klarna kohustused;
- (b) kinni pidada 249 € eelanalüüsi kulude katteks (tarbija ise tunnistas nende õigustatust);
- (c) kinni peetud 249 € jääb kehtima 12 kuud ja tarbija saab selle summa täielikult kasutada uue programmi jaoks ilma lisatasudeta.

Kaupleja ei pea art. L242-4 alusel viivitusintresse kohaldatavaks, kuna pakub heas usus ja tarbija algset taotlust arvestavat lahendust. Vaidlus tulenes lepingutingimuste tõlgendamisest, mitte põhimõttelisest keeldumisest.

Kaupleja leiab, et tema tegevus oli läbipaistev, vastas lepingule ning tarbija nõue täielikuks tagasimakseks on põhjendamatult.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (arved, ekraanitõmmised, e-kirjad, Stripe Checkout andmed, tarbija platvormi kuvatõmmised, Feeli konsultatsiooni tõendid, kaupleja 25.04.2026 seisukoht jt), leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele järgmistel asjaoludel:

1. Kohaldatav õigus ja lepingu iseloom

Esmalt kontrollis komisjon, milline on pooltevahelise lepingu iseloom. Komisjon tuvastas esitatud materjalide alusel, et vaidluse osapooled olid sõlminud 15.10.2025

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 määrase 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 määrase 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 määrase 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, telefonimüük Prantsusmaa tarbijatele, prantsuskeelsed arved ja kommunikatsioon) 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.

Pakkuja peab talle saadetud korralduse kättesaamist elektrooniliselt põhjendamatult viivitusega kinnitama.

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

Vaidlusalusel juhtus 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 saadetak스 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.

Komisjon tuvastas, et müük toimus survekorras telefonikõne käigus (u 45 minutit), mille jooksul saadeti makselink otse kõne ajal. Tarbija väitel ei esitatud talle enne makset kirjalikku lepingut, üldtingimusi (CGVD) ega selget teavet taganemisõiguse kohta. Kaupleja ei tõendanud, et selline teave anti suuliselt selgelt ja tõendatavalt.

2. Lepingust taganemise õigus (Article L221-18)

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-18 kohaselt on tarbijal õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Tarbija sõlmis lepingu 15.10.2025 ja edastas taganemisavalduse kirjalikult 16.10.2025, seega on lepingust taganatud õigeaegselt 14-päevase tähtaja sees.

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).

Komisjon leiab, et kaupleja ei ole tõendanud selgesõnalise nõusoleku saamist teenuse alustamiseks. Makselinki saatmine kõne ajal ei ole piisav. Lisaks ei saadetud pärast makset tarbijale püsival andmekandjal (e-post) lepingu kinnitust, mis sisaldaks kogu Article L221-5 teavet.

3. Teenuse osutamise hindamine

Komisjon tuvastas tõendite põhjal (tarbija platvormi kuvatõmmised, e-kirjad), et:

- (a) personaalsed toitumiskavad, analüüsid või järelkontroll puudusid;
- (b) tarbija ei edastanud vereanalüüsi ega muid dokumente;
- (c) Feeli platvormil toimus vaid piiratud kirjalik infovahetus (mitte reaalne meditsiiniline konsultatsioon);
- (d) tarbijale anti juhised mitte mainida kauplejat, mis viitab läbipaistmatusele;
- (e) tarbija konto oli sisuliselt tühi.

Kaupleja väidetav „eelanalüüs“ (4–7 tundi) ei ole piisav alus taganemisõiguse lõpetamiseks ega summa kinnipidamiseks, eriti kui lepingueelne teave oli puudulik. Teenus ei vastanud sellele, mida telefonikõnes lubati (personaalsed programmid, reaalne nõustamine).

4. Kaupleja vastuväidete hindamine

Komisjon hindas kaupleja 25.04.2026 kirjas toodud vastuväiteid.

Komisjon lükkab tagasi kaupleja argumendi, et tarbija kaotas taganemisõiguse teenuse kohese algamise tõttu. Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-28 punkti 1 kohaselt saab

taganemisõiguse teenuslepingu puhul välistada vaid siis, kui teenus on kaupleja poolt täielikult osutatud enne taganemistähtaja lõppu ja tingimusel et:

1.teenuse osutamine algas tarbija selgesõnalise ja eelneva nõusolekuga (accord préalable et exprès).

2.tarbija andis kinnituse, et kaotab seeläbi oma taganemisõiguse.

Prantsuse andmekaitseasutuse (CNIL) ja tarbijaõiguse regulatsioonide kohaselt peab selline nõusolek olema eraldiseisev, spetsiifiline ja aktiivne (nt eraldi märgistamata valikukast või kirjalik kinnitus). Kaupleja ei ole menetluses esitanud ühtegi tõendit (nt tarbija poolt märgistatud nõusoleku kasti digitaalset jälge), mis kinnitaks, et tarbija oleks sellise spetsiifilise ja selgesõnalise loobumisavalduse andnud. Kaupleja üldtingimustele viitamine makselingis ei asenda seadusest tulenevat range eraldiseisva nõusoleku vormistamise kohustust.

Stripe'i nõusolek — tehniline kirje on oluline, kuid ei vabasta kauplejat suulise telefonimüügi puhul selge lepingueelse teabe andmise kohustusest. CGVD-le viide ei asenda selgesõnalist nõusolekut Article L221-25 tähenduses.

Tarbija esimene e-kiri, On tõsi, et tarbija oli valmis kompromissiks ja tunnistas võimalikke kulusid. See ei takista aga tarbijal hiljem kasutamast täielikku õiguskaitset, kui selgub, et lepingueelne teave oli puudulik ja teenus ei vastanud lubatule. Esimene e-kiri ei sisalda loobumist õigustest.

Feeli platvorm. Juhis mitte mainida kaupleja nime ei muuda asjaolu, et lubatud personaalne meditsiiniline tugi ei realiseerunud.

Osaline tagasimakse ettepanek. Komisjon ei pea 249 € kinnipidamist põhjendatuks, kuna sisulist teenust ei osutatud ja teavitamiskohustust ei järgitud.

Lisaks ei olnud teenus taganemise hetkeks (vähem kui 24 tundi pärast ostu) "täielikult osutatud". Esitatud tõenditest (tarbija poolt esitatud ekraanitõendid kliendiportaalist) nähtub, et tarbija isiklik konto, dokumentide ja bilansi rubriigid olid täielikult tühjad – talle ei edastatud ühtegi isikustatud toitumisprogrammi ega reaalselt arstlikku tuge.

5. Tellimuse kinnitamise reeglite rikkumine (Code Civil Art. 1127-2)

Prantsuse tsiviilseadustiku artikli 1127-2 kohaselt on elektrooniliselt sõlmitud leping kehtiv vaid siis, kui tarbijal on enne lõplikku kinnitamist võimalus kontrollida oma tellimuse üksikasju, koguhinda ning parandada võimalikke vigu (e-kaubanduse nn "topeltklõpsu reegel").

Antud asjas toimus müük telefoni teel ja tarbijale edastati otse makselink. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tehnilist tõendit ega logifaili, mis näitaks, et tarbijale kuvati enne maksmist kohustuslik e-ostukorvi kontrolliaken, üldtingimused või selge lepingueelne teave taganemisõiguse puudumise kohta.

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 asjakohaseid tõendeid teenuse osutamise, lepingu kehtivuse ega tarbija nõude põhjendamatuses kohta. Seetõttu lähtus komisjon tarbija poolt esitatud tõenditest ja asjaoludest.

Komisjoni hinnangul on tarbija lepingust taganenud õiguspäraselt.

Kaupleja on kohustatud tagastama tarbijale kogu juba tasutud osamakse (249,00 eurot) ning tühistama Klarna süsteemis ülejäänud nõuded.

Lühikokkuvõte.

Prantsuse tarbija sõlmis kauplejaga telefoni teel lepingu meditsiinilise/toitumisalase programmi kohta, mida esitleti eksitavalt. Pärast makse tegemist selgus teenuse oluline mittevastavus lubatule. Hiljem taganes tarbija lepingust, kuid kaupleja raha ei tagastanud. Komisjon rahuldab tarbija nõude Prantsuse tarbijakaitseõiguse (Code de la consommation) alusel.

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/