

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-16759-008
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.Kauplejal tagastada tarbijale 747 eurot.

Asjaolud:

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

Kaebuse kohaselt sõlmis tarbija 18.09.2025 kauplejaga telefoni teel lepingu isikupärastatud meditsiinilise ja toitumisalase jälgimise programmi osutamiseks (tellimus nr 2326-1145), mille eest tasus Stripe/PayPal maksesüsteemi kaudu 747,00 eurot.

Kümme päeva pärast lepingu sõlmimist, s.o 29.09.2025, esitas tarbija kauplejale e-posti teel kirjaliku avalduse lepingust taganemiseks ja nõudis raha täielikku tagastamist, kuna teenus ei vastanud ootustele.

Kaupleja keeldus 15.10.2025 vastuses tarbijale raha tagastamisest, tuginedes Prantsuse tarbijakaitseadustiku (Code de la consommation) artikli L221-28 punktile 13. Kaupleja väitis, et tegemist on isikustatud digiteenusega, mille osutamine algas enne taganemistähtaaja lõppu.

Tarbija vaidlustas keeldumise, märkides, et ostetud teenus oli reklaamitud kui inimeste pakutav meditsiiniline tugiteenus, mitte puhas digiteenus. Samuti ei andnud tarbija selgesõnalist nõusolekut taganemisõigusest loobumiseks ega teenuse koheseks täielikuks täitmiseks. Lisaks ilmnisid puudused teenuse usaldusväärsuses: telekonsultatsiooniks märgitud tervisehindaja kinnitas tarbijale, et neil puudub side kauplejaga ning pärast seda suleti tarbija ligipääs tema kliendikontol olnud retseptile.

Tarbija esitas oma nõude tõendamiseks tellimuse kinnitused, Stripe'i arve ja kirjavahetuse kauplejaga. Tarbija nõuab lepingust taganemise õiguspärasuse tuvastamist ja 747,00 euro tagastamist.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija kaebuse kauplejale. Kaupleja ei esitanud menetluse käigus seisukohta ega tõendeid hoolimata edastatud kaebusest ja meeldetuletustest. Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: tarbija nõuab lepingust taganemise õiguspärasuse tuvastamist ja 747,00 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas kaebuse kauplejale 19.12.2025. Meeldetuletused saadeti 20.01 ja 29.01.2026. Ehkki kaupleja lubas 02.02.2026 esitada oma ametliku seisukoha 12.02.2026, ei esitanud ta menetluse jooksul komisjonile ühtegi sisulist vastuväidet ega tõendit teenuse nõuetekohase osutamise kohta.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis, 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 18.09.2025 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 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 tegevuse aktiivselt Prantsusmaa tarbijatele (prantsuskeelne veebileht amezian.fr, tugi prantsuse keeles) 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 põhjendamatult viivitusega kinnitama.

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

Vaidlusel 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 lepingu eelse teabe, sealhulgas teenuse põhielemendid ja omadused, hind, kaupleja identifitseerimisandmed ning taganemisõiguse tingimused ja vorm.

Article L221-13 nõuab, et lepingu kinnitus saadetakse 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.

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 18.09.2025 ja edastas taganemisavalduse kirjalikult 29.09.2025, seega on lepingust taganetud 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).

3. Kaupleja tuginemine erandile (Article L221-28) ei ole põhjendatud

Kaupleja keeldus tagasimaksest, viidates ekslikult piirangutele (Art. L221-28 p 13 või p 1), mis käsitlevad digitaalset sisu või teenuse täielikku osutamist enne taganemistähtaja lõppu. Komisjon märgib, et nimetatud erandid kohalduvad vaid rangete eeltingimuste täitmisel:

- 1) Täielik osutamine ja nõusolek: Artikkel L221-28 p 1 kohaselt saab taganemisõiguse välistada vaid siis, kui teenus on täielikult osutatud ning tarbija on enne teenuse algust andnud selgesõnalise eelneva nõusoleku ja kinnitanud, et kaotab seeläbi oma taganemisõiguse.
- 2) Tõendamiskohustus: . Prantsuse andmekaitseameti (CNIL) juhiste kohaselt peab nõusolek

olema konkreetne, vabatahtlik ja eraldatav.

Antud kaasuses ei ole kaupleja esitanud ühtegi tõendit selle kohta, et tarbija oleks sellise loobumisavalduse või nõusoleku andnud. Lisaks oli teenus osaline ja puudulik (ligipääs suleti, side tervisehindajaga puudus), mis välistab teenuse "täieliku osutamise" kriteeriumi täitmise kaupleja poolt.

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).

4. 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"). Kaupleja ei ole tõendanud, et e-keskkonnas oli tagatud selline kohustuslik kontrolli- ja kinnitusfaas.

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 põhjendamatusse 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 747 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/