

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-07853-007
Otsuse kuupäev	13. juuli 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	AMEZIAN OÜ, 16425026
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja tasutud summa tagastamise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	13. juuli 2026

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija nõue.
- 2.Kohustada kaupletat tagastama tarbijale tasutud summa 747 eurot.

Asjaolud:

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

Kaebuse kohaselt sõlmis Prantsusmaa tarbija 26.04.2026 kaupletjaga telefoni teel lepingu (toitumisprogramm "Metal Balance") osas, mille kogumaksumus oli 747,00 eurot ning mille eest tarbija tasus osamaksetega PayPal-i kaudu (arve nr 2127-8212). Kogu müügirotsess toimus telefoni teel müügiagendiga, kes juhendas tarbijat reaajas registreerimisel ja makse sooritamisel, kuid kõne ajal ei teavitatud tarbijat taganemisõigusest ega võimalikest lisakuludest.

Kaks päeva hiljem, 28.04.2026, toimus tarbijal kõne määratud dieedipidaja A.S.-ga, mille käigus selgus, et teenusega kaasnevad olulised varjatud lisakulud, millest tarbijat enne ostu ei teavitatud – nimelt kohustuslik arstlik konsultatsioon partnerarstidega ning vereanalüüsid, mis tuleb tarbijal täielikult ise finantseerida. Kuna tarbija neid toiminguid ei teostanud, ei ole teenuse tegelik osutamine ega toitumisprotokolli koostamine alanud.

Tarbija märgib, et makse- ja registreerimisrotsessi käigus ei teavitatud teda taganemisõigusest loobumisest ning talle ei esitatud sellekohast spetsiaalset ja kohustuslikku valikukasti. Tarbija märkis ostmisel vaid ühe kasti, millega nõustus üldtingimustega, mis ei ole Prantsuse tarbijakaitseseaduse (artikkel L221-25) kohaselt piisav taganemisõiguse piiramiseks või sellest loobumiseks. Sellest tulenevalt leiab tarbija, et leping on tühine.

Tarbija kasutas oma seaduslikku taganemisõigust ja esitas kaupletjale taganemisavalduse e-posti teel 28.04.2026 ning kinnitas seda uuesti 03.05.2026 kaupletja ametliku vormi kaudu. Kaupleja on taganemisavalduse kättesaamist kinnitanud, kuid keeldub raha täielikust tagastamisest. Visa võrk aktsepteeris Revoluti kaudu algatatud tagasimakse, tuvastades tehingu pettusliku olemuse, kuid PayPal lükkas tarbija nõuded tagasi ja kohustas teda summat tasuma.

Tarbija peab kaupletja viisi tarbijaid eksitada ning veebilehe ja registreerimisvormide täitmist kohese teenuse algamisena esitleda pahatahtlikuks taktikaks. Kaupleja pakutud kompromiss

(tagastada 1/3 summast ehk 249,00 eurot) ei ole tarbijale vastuvõetav, kuna programmi ei alustanud ja teda eksitati teenuse tegeliku maksumuse osas.

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: Lepingust taganemine ning tagasimakse summas EUR 747.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas menetluses EL tarbija nõustamiskeskusele 01.06.2026 kirjaliku vastuse, milles vaidles tarbija nõudele vastu, nõustus tarbija taganemisavalduse õigeaegsusega 14-päevase tähtaja piires, kuid leidis, et teenuse osutamine oli juba alanud, mistõttu on tal õigus teha seadusest ja üldtingimustest tulenev proportsionaalne mahaarvamine. Kaupleja palus jätta tarbija kaebus täielikult rahuldamata järgmistel põhjendustel:

Kliendi liitumine toimus 26.04.2026 kaupleja veebiplatvormi kaudu. Tellimuse vormistamise tehniliseks tingimuseks on ilma eranditeta müügingimuste (GTCS) lugemine ja aktiveerimine kliendi poolt eraldi märkeruudu (valikukasti) käsitsi tähistamise teel. Ilma selle sammuta on ostu lõpuleviimine tehniliselt võimatu. Müügingimuste artikkel 6 sätestab täpselt taganemisõiguse tingimused, teenuse kohese algamise ja proportsionaalse tagatisraha kinnipidamise reeglid, mistõttu oli tarbijal enne ostu kinnitamist ligipääs kogu teabele. Nõustumine on salvestatud ja ajatempliga fikseeritud maksesüsteemis Stripe (sessioon nr cs_live_allBjy0ty...)

Kaupleja rakenduse logifailid tõendavad, et tarbija hakkas teenuseid aktiivselt kasutama juba liitumise päeval:

26.04.2026 kell 17:19 loodi konto ja logiti rakendusse sisse.

26.04.2026 kell 17:54 edastas tarbija isikustatud liitumisvormi (onboarding form).

Alates 26.04.2026 kell 17:58 toimus aktiivne infovahetus sisesuhtluses (toidufotod, toitumisharjumuste kirjeldused).

28.04.2026 võttis toitumismeeskond juhtumi üle ja suhtlus jätkus.

28.04.2026 viidi läbi personaliseeritud liitumiskõne määratud dieedipidaja A.S.-ga.

29.04.2026 kinnitas sisemine meeskond märke "Onboarding OK".

Kuna tarbija taganes lepingust 28.04.2026, oli teenus jõudnud faasi 2 (personaalne liitumiskõne tehtud, meeskond juhtumi üle võtnud). Isikustatud toitumisprotokolli ei koostatud üksnes seetõttu, et tarbija ei olnud esitanud kohustuslikke vereanalüüside tulemusi. Vastavalt kaupleja müügingimuste artiklile 6.3 on kauplejal õigus alanud teenuse puhul jätta endale 2/3 koguhinnast (498,00 EUR) ja tagastada tarbijale 1/3 (249,00 EUR).

Tarbija algatas makse osas kaebuse PayPali süsteemis (juhtum nr PP-R-IWQ-626465145), kus PayPal pärast kõigi materjalide kontrollimist kinnitas makse korrapärasust ning teenuse osutamise fakti, lükates tarbija nõude tagasi.

Kliendi rahulolu tagamiseks ja vaidluse lõpetamiseks esitas kaupleja tingimusteta kompromissettepaneku: kaupleja tagastab tarbijale 14 päeva jooksul 249,00 EUR (1/3 summast) ning tagab talle vaatamata vaidlusele täieliku ja tasuta jätkuva ligipääsu toitumisprogrammile kuni tarbija eesmärkide saavutamiseni.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (arved, e-kirjad, Stripe maksesüsteemi andmed, tarbija platvormi kuvatõmmised, poolte avaldused), leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele täies ulatuses 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 26.04.2026 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. Seda tõendavad järgmised asjaolud:

- (a) Kaupleja haldab spetsiaalset prantsuskeelset veebilehte (amezian.fr).
- (b) Tarbija värbamine ja lepingu sõlmimine viidi läbi prantsuse keeles telefoni teel kaupleja müügiagendi poolt.
- (c) Tarbijale määrati prantsuse keelt kõnelev dieedipidaja.
- (d) Kaupleja esitatud arve ja kogu hilisem kirjavahetus ning klienditugi (support@amezian.fr) toimusid prantsuse keeles.

Kuna kaupleja suunas oma tegevuse Prantsusmaale, kus on tarbija harilik viibimiskoht, kuulub käesolevas vaidluses kohaldamisele Prantsuse õigus – konkreetselt Prantsuse tarbijakaitsekoodeks (Code de la consommation) ja Prantsuse tsiviilseadustik (Code Civil).

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.

2. Lepingueelse teabe andmise kohustuse rikkumine

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-5 kohaselt on kauplejal range kohustus anda tarbijale enne lepingu sõlmimist loetavalt ja arusaadavalt kogu lepingueelne teave, sealhulgas teenuse põhiomadused, teenuse koguhind (koos kõigi lisakuludega) ning taganemisõiguse tingimused ja vorm. Sama koodeksi artikli L221-13 kohaselt peab kaupleja mistahes sidevahendi abil sõlmitud lepingu kinnituse edastama tarbijale püsival andmekandjal (nt e-kirjaga) mõistliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist.

Antud asjas tuvastas komisjon, et kaupleja rikkus nimetatud teavitamiskohustusi. Müük toimus agressiivse telefonikõne käigus, kus tarbijale edastati otse makselink ilma, et talle oleks antud võimalust tutvuda teenuse täielike tingimustega. Kõne ajal varjati tarbija eest asjaolu, et teenuse reaalseks saamiseks peab ta oma kulul läbima täiendava kohustusliku arstliku konsultatsiooni ja tegema vereanalüüsid.

Vastavalt Prantsuse tsiviilseadustiku artiklile 1132 on leping tühine, kui nõusolek on antud olulise eksituse mõjul, mis hõlmab teenuse põhiomadusi. Kuna varjatud lisakulud ja meditsiinilised eeltingimused olid programmi käivitamiseks kohustuslikud, oli tegemist lepingueelse teabe varjamisega, mis moonutas tarbija ettekujutust teenuse tegelikust hinnast ja olemusest.

3. Taganemisõiguse olemasolu ja teostatavus

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-18 kohaselt on tarbijal õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Tarbija sõlmis lepingu 26.04.2026 ja edastas kirjaliku taganemisavalduse e-posti teel 28.04.2026 (ning kinnitas seda vormikohaselt 03.05.2026). Seega taganes tarbija lepingust tähtaegselt.

Kaupleja tugineb väitele, et tarbija kaotas taganemisõiguse, kuna ta nõustus üldtingimustega (GTCS) ja asus teenust koheselt kasutama (logis appi sisse, täitis ankeedi, osales liitumiskõnes), mis annab kauplejale õiguse hoida lepingutingimuste alusel kinni 2/3 summast (498,00 EUR).

Komisjon lükkab kaupleja selle vastuväite täielikult tagasi järgmistel õiguslikel alustel:

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-28 punkti 1 ja artikli L221-25 kohaselt saab teenuslepingu puhul taganemisõiguse välistada või seda piirata üksnes siis, kui teenus on täielikult osutatud või selle täitmine on alanud tarbija selgesõnalise ja eelneva nõusolekuga, mille käigus tarbija kinnitab, et teadvustab ja tunnustab oma taganemisõiguse kaotamist.

Vastavalt Prantsuse andmekaitseasutuse (CNIL) ja tarbijaõiguse regulatsioonidele peab selline nõusolek ja taganemisõiguse kaotamise teadvustamine olema spetsiifiline, aktiivne ja eraldiseisev tegevus (nt spetsiaalne tühi valikukast). Üldiste müügitingimuste (GTCS) kasti märgistamine ostuprotsessis ei asenda ega täida seda seadusest tulenevat ranget vorminõuet. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit ega digitaalset jälge selle kohta, et tarbija oleks andnud eraldiseisva kinnituse taganemisõiguse kaotamise kohta.

Tõendite kohaselt ei olnud reaalne teenus (isikustatud toitumisprotokolli koostamine) isegi alanud, kuna puudusid vereanalüüside tulemused. Kaupleja poolt viidatud "liitumisprotsess" (appi sisselogimine ja üks telefonikõne juhiste saamiseks) oli puhtalt administratiivne ja ettevalmistav tegevus. See ei kujuta endast sisulise teenuse osutamist, mis õigustaks tarbijalt sadade eurode kinnipidamist olukorras, kus lepingueelne teave oli puudulik.

4. Tellimuse kinnitamise reeglite rikkumine (Topeltklõpsu reegel)

Prantsuse tsiviilseadustiku artikli 1127-2 kohaselt on elektrooniliselt (sh internetiplatvormide kaudu) sõlmitud leping kehtiv vaid siis, kui rakendub nn "topeltklõpsu reegel" (règle du double clic). See tähendab, et tarbijal peab enne lõplikku kohustuse võtmist olema reaalne võimalus kontrollida oma ostukorvi detaile, koguhinda, parandada võimalikke vigu (1. klõps) ja alles seejärel väljendada oma lõplikku nõusolekut (2. klõps).

Kuna antud asjas toimus müük telefoni teel ning tarbijale edastati makselink otse kõne ajal, puudus tarbijal igasugune tehniline võimalus eelnevalt tellimuse detaile kontrollida, vigade parandusi teha või lepingutingimustega sisuliselt tutvuda. Kaupleja ei ole esitanud logifaile, mis lükkaksid ümber telefonimüügi käigus toimunud surve avaldamise.

Asjaolu, et maksevahendaja PayPal jättis tarbija kaebuse rahuldamata, ei oma komisjoni jaoks õiguslikku tähendust, kuna makseplatvormide sisesed vaidluste lahendamise reeglid põhinevad nende eraõiguslikel tingimustel ega asenda riiklikke ja Euroopa Liidu imperatiivseid tarbijakaitsenorme.

Komisjoni hinnangul on kaupleja rikkunud mitmeid Prantsuse tarbijakaitse ja tsiviilõiguse norme (Code de la consommation Art. L221-5, L221-25, L221-28; Code Civil Art. 1127-2 ja 1132).

Tarbija taganes lepingust seaduslikult ja õigeaegselt.

Kuna kaupleja lepingueelne teavitustöö oli puudulik, teenuse osutamine ei olnud sisuliselt alanud ning tarbija ei ole seaduses nõutud vormis taganemisõigusest loobunud, on kaupleja kohustatud tagastama tarbijale tema poolt tasutud summa täies ulatuses (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/