

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-04120  
Otsuse kuupäev 13.08.2026  
Komisjoni koosseis Alar Urm

Tarbija  
Kaupleja Gym Eesti OÜ (14304459)

Tarbija nõue Lepingust taganemine ja raha tagastamine

### Resolutsioon:

1. Jätta avaldus rahuldamata.

### Asjaolud:

Tarbija ja kaupleja vaidlus puudutab jõusaaliteenuse turvalisust ja privaatsuse tagamist. Tarbija on alates 2025. aasta sügisest korduvalt teavitanud teenusepakkujat probleemidest, sealhulgas riietusruumides pildistamisest ja filmimisest, sisekorra reeglite eiramisest ning häirivast ja agressiivsest käitumisest teiste klientide poolt.

Kuigi kaupleja kinnitas, et riietusruumides filmimine on keelatud, selgus, et vastavad keelumärgid puudusid ning nende paigaldamine viibis. Vaatamata hilisemale märgistamisele ja korduvatele pöördumistele ei paranenud olukord ning rikkumised jätkusid.

Märtsis 2026 eskaleerus olukord tõsisemaks intsidendiks, kus tarbija sai riietusruumis pildistamisele tähelepanu juhtimise järel agressiivse reaktsiooni osaliseks ning sama seltskond jälitas ja filmis teda hiljem ka väljaspool jõusaali. See tekitas tarbijas reaalse turvatunde puudumise.

Tarbija palus seejärel lepingu erakorralist lõpetamist ja kasutamata teenuse eest tasutud summa (115 eurot) tagastamist. Kaupleja keeldus, viidates tähtajalisele lepingule, pakkudes alternatiivina lepingu üleandmist teisele isikule.

Tarbija leiab, et teenusepakkuja on oluliselt rikkunud lepingut, kuna ei ole taganud turvalist ega reeglitele vastavat treeningkeskkonda, mistõttu on põhjendatud lepingu erakorraline lõpetamine ja raha tagastamine.

Tarbijale on tehtud ettepanek avaldus tagasi võtta, kuna puudub komisjoni pädevus. Tarbijale on selgitatud ka, et kestvuselepingu erakorralist ülesütlemist reguleerivad VÕS § 195 lg-d 1–5 ja § 196 lg-d 1–4. VÕS § 196 lg 1 kohaselt võib kumbki lepingupool lepingu mõjuval põhjusel

etteteatamistähtaega järgimata üles öelda üksnes juhul, kui kõiki asjaolusid ja mõlema poole huve arvestades ei saa mõistlikult eeldada lepingu jätkamist kuni kokkulepitud tähtaja või etteteatamistähtaja lõpuni.

Tarbija keeldub avaldust tagasi võtmast, sest kaebust pole vaadatud tervikuna, vaid käsitletakse ühte intsidenti mitmetest.

Lisaks eelnevale peab tarbija piisavalt mõjuvaks, et mitte jätkata selle jõusaali külastamist ja lepingust taganeda. Sisekorraeeskirjade puudulik tagamine nii riietusruumis kui ka jõusaalis ning rikkumistesse ükskõikselt suhtumine isegi teavitamiste järgselt.

Tarbija ei saanud teenust, mida talle lubati selle eest tasumisel, st ei tagatud lubatud korda jõusaali ruumides.

Lisaks rõhub tarbija ka sellele, et kaupleja valetas oma põhjenduskirjades, et keegi käis ja eemaldas pildistamist keelavad kleepsud riietusruumidest, mis ei ole kuidagi võimalik, sest ühe klepsu väidetav asukoht oli külastajatele kättesaamatu. Seda tõendavad seda varasemad pildid sotsiaalmeedias.

Tarbija nõuab lepingu lõpetamist ja 115 euro tagastamist.

### **Kaupleja seisukoht:**

Soovime rõhutada, et Gym! jaoks on klientide turvalisus ja privaatsus äärmiselt oluline. Filmimine ja pildistamine riietus- ja pesemisruumides on rangelt keelatud ning selline käitumine on vastuolus nii meie sisekorraeeskirjade kui ka üldiste hea tava normidega.

Täpsustame, et kleebised vastavate piirangute kohta on klubides olemas olnud. Tarbija viidatud perioodil ei olnud tegemist olukorraga, kus ettevõtte oleks jätnud märgistused paigaldamata, vaid juhtumiga, kus keegi eemaldas need pahatahtlikult. Pärast selle tuvastamist paigaldasime klubisse uued vastavad märgistused. Tõendid on lisatud eelmises kirjas.

Gym! tegutseb iseteenindusliku jõusaalina ning klubides puudub püsiv kohapealne personal. Probleemide korral tuleb koheselt teavitada turvafirmat G4S kas vajutades sissepääsu juures asuvat hädaabi kutsenuppu või helistades numbril 1911. Sellisel juhul reageerib turvafirma kiiresti ning tegeleb olukorraga kohapeal.

Kui tuvastame rikkumisi, rakendame vastavalt sisekorraeeskirjadele meetmeid, klientidele võib järgneda hoiatus või leppetrahv ning tõsiste rikkumiste korral lõpetame lepingu ühepoolset.

Nõustume, et kõiki individuaalseid rikkumisi ei ole võimalik täielikult ennetada, kuid oleme kehtestanud selged reeglid ja reageerimismehhanismid. Paraku, nagu ka näiteks liikluses kehtivate kiirusepiirangute puhul, ei järgi kõik inimesed alati reegleid, kuid rikkumistele järgnevad vastavad tagajärjed.

Mis puudutab tarbija hinnangut teenuse mittevastavusele ja lepingu olulisele rikkumisele, siis meie hinnangul ei ole tegemist olukorraga, mis annaks aluse lepingu tagantjärele lõpetamiseks või

tasutud summade tagastamiseks. Oleme rakendanud mõistlikke ja asjakohaseid meetmeid reeglite kehtestamiseks, nende kommunikeerimiseks ning rikkumistele reageerimiseks.

Kaupleja vastab lisaks, et tähtajalist lepingut ei ole võimalik lõpetada enne selle tähtaja möödumist ning ei rahulda seega tarbija nõuet.

### **Komisjoni põhjendus:**

1. Pooled on sõlminud teenuse osutamise lepingu.
2. Tarbija väitel on kaupleva lepingut oluliselt rikkunud ja tarbijal on alus leping üles öelda. Tarbija on kauplevale teinud lepingu ülesütlemise avalduse, kuid kaupleva raha ei tagasta viitega sellele, et tarbijal ei ole lepingu ülesütlemise õigust.
3. Nii kohtus kui kohtueelsete vaidluste lahendamisel rakendub (analoogia korras) TsMS § 230 lg 1 mille alusel pool peab tõendama enda esitatud asjaolud. Antud juhul on tarbija esitanud väited selle kohta, et kaupleva on lepingut rikkunud, kuid ühtegi tõendit selle kohta esitatud ei ole.
4. Tarbija esitatud asjaolude kohaselt rikkusid kaupleva jõusaalis teised kliendid korda sellega, et pildistasid ja filmisid ennast ja koos sellega ka teisi kliente ja tarbijat. Esiteks on need väited, mis vajaksid kohast tõendamist ja teiseks on ilmselgelt tegemist mitte kaupleva rikkumise vaid teiste jõusaali klientide rikkumisega.
5. Esitatu põhjal ei ole tõendatud ükski kaupleva rikkumine. Tarbija on väitnud, et kaupleva on lepingut oluliselt rikkunud, kuid missugust lepingupunkti on rikutud ega seda, kuidas on antud rikkumine oluline, ei ole tarbija põhistanud ega tõendanud.
6. Tegemist on esitatu kohaselt iseteenindusliku jõusaaliga. Asjaolu, et seal kasutavad paljud kliendid salvestusseadmeid, on harilik ning paratamatu. Esitatu kohaselt on kaupleva sellist tegevust keelanud ja paigaldanud sellekohased keelusildid. Arvestades seda, kuidas kasutatakse telefone ja salvestusseadmeid ei ole võimalik nende kasutamist jõusaalis ega mujal täiesti välistada ja sellega peab mõistlikult arvestama. Lisaks, kuna ebaseadusliku salvestamise teostaja ei ole kaupleva vaid kolmas isik, siis peaks tarbija tagama esitama ebaseadusliku tegevuse lõpetamise nõude isikule, kes on seda teinud.
7. Kaupleja ei ole kohustist rikkunud (VÕS § 100).
8. Tarbijal puudub alus lepingust taganemiseks ja nõude esitamiseks VÕS § 189. Tarbija esitatud lepingust taganemise avaldus ei ole kehtiv.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Alar Urm

/allkirjastatud digitaalselt/