

## TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

|                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| Asja number            | 20-1/26-08678-007          |
| Otsuse kuupäev         | 21. sept 2026              |
| Komisjoni koosseis     | Esimees Margus Kingisepp   |
| Tarbija                |                            |
| Kaupleja               | AMEZIAN OÜ, 16425026       |
| Tarbija nõue           | Lepingust taganemine nõue. |
| Asja läbivaatamise aeg | 21. sept 2026              |

### Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija taganemise nõue.
- 2.Kohustada kauplejat tagastama tarbijale tasutud summa 249 eurot.

### Asjaolud:

Komisjon alustas asjas menetlust pärast Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse (edaspidi ka ECC Eesti) vahendust ja tarbija avalduse edastamist tarbijavaidluste komisjonile. Kaebuse kohaselt sõlmis Prantsusmaa tarbija 01.05.2026 telefoni teel lepingu kauplejaga toitumisprogrammi osas. Tarbija andmetel võttis temaga ühendust kaupleja müügiesindaja S., kes oli kõnes väga pealetükkiv, liikus kiiresti lepingulise kohustuse sõlmimise juurde ning ei esitanud tarbijale mitte üheski kõne etapis üldtingimusi (CGVD) ega maininud 14-päevast taganemisõigust. Tarbija sõnul avaldas müügiesindaja talle survet kohe kõne ajal maksta, jäädes ise telefoniliinile, kuni tarbija tegi pangakaardimakse, seejärel saatis müügiesindaja tarbijale lingi küsimustiku täitmiseks.

Tarbija tasus esimese osamakse summas 249 eurot (arve nr 17D65602-22512, kirjeldusega "Amezian - Prise en charge, 1 mai 2026–1 juin 2026", mis viitab igakuisele arveldusperioodile pikemas programmis).

Kaupleja esitatud tõendite (CGVD-ga nõustumise tõend ja rakenduse tegevuslogi) kohaselt registreeriti tarbija nimel 01.05.2026 kell 11:45:48 (UTC) rakenduses konto, mille käigus kinnitati kahe eraldi märkmeruudu kaudu (a) üldtingimuste (CGVD, versioon 1.0) aktsepteerimine ning (b) personaalse programmi kohese alustamise taotlus. Tegevuslogi kohaselt saadeti samal ajal (13:45:48–13:45:50) CGVD aktsepteerimise e-kiri, genereeriti kombineeritud CGVD PDF ning logiti rakendusse sisse; kell 15:28:07 esitati täidetud sisseastumis- (onboarding) vorm ja metaboolne küsimustik.

Peagi pärast lepingu sõlmimist hakkas tarbija internetist kliendarvustusi otsima ning leidis, et mitmed varasemad kliendid ei ole saanud Prantsuse Sécurité sociale hüvitist vereanalüüside eest, kuna analüüsimääramised on väljastanud Eesti arstid. Kuna see oli täpselt see küsimus, mille tarbija oli müügikõnes eraldi tõstatanud ja mille kohta talle müügiesindaja kinnitusi andis, tundis tarbija end petetuna ning otsustas lepingust viivitamatult taganeda.

Tarbija saatis kauplejale taganemisavalduse samal päeval, s.o mõne tunni jooksul pärast lepingu sõlmimist (01.05.2026). Kaupleja kinnitas taganemisavalduse kättesaamist, kuid keeldus raha tagastamisest, tuginedes oma üldtingimuste (CGVD) punktile 6.3, mille kohaselt on juba "1. etapi" (lihtsa küsimustiku analüüs) läbimise korral kauplejal õigus jätta endale 1/3 kogusummast kui teenuse "alustamise" tasu. Kaupleja andmetel oli tarbijale 02.05.2026 kell

9:40–10:00 broneeritud isiklik sisseastumiskõne määratud dieedipidajaga, millele tarbija ei ilmunud, ning kõne tulemus märgiti süsteemis kui "NO SALE — Annulation administrative" ("Vente non réalisée").

Tarbija väidab lisaks, et kaupleja veebilehel (amezian.fr) reklaamitakse "metaboolset bilanssi" ("Bilan Métabolique") sõnaselgelt tasuta teenusena ("Bilan Métabolique Offert"), samas kui kaupleja nõuab talt just sellesama küsimustiku/analüüsi eest 249 eurot. Tarbija peab kaupleja tegevust survemüügiks ja kuritahtlikuks praktikaks ning rõhutab, et ta ei ole kunagi teadlikult ega vabatahtlikult loobunud oma taganemisõigusest. Tema hinnangul allkirjastas müügiesindaja elektroonilised nõusolekudokumendid tegelikult ise, tarbijale saadeti need alles hiljem, pärast klienditoe poole pöördumist.

ECC Eesti edastas tarbija kaebuse kauplejale 02.06.2026. Kaupleja esitas oma kirjaliku vastuse 11.06.2026.

Tarbija nõue: osamakse summa 249 euro viivitamatu tagastamine.

### **Kaupleja seisukoht:**

Kaupleja esitas 11.06.2026 kirjaliku vastuse, milles vaidles tarbija nõudele täielikult vastu järgmistel põhjendustel:

1. Teadlik liitumine ja sõnaselge nõusolek teenuse kohese alustamisega. Kaupleja väidab, et 01.05.2026 kell 11:45:48 (UTC), luues rakenduses konto, kinnitas tarbija kahe eraldiseisva märkmeruudu kaudu selgesõnaliselt ja lahus (a) üldtingimustega (CGVD, v1.0) nõustumise ning (b) personaalse programmi kohese alustamise taotluse. Nõusolek on kaupleja andmetel salvestatud ja ajatembeldatud (IP 86.248.14.82, dokument genereeritud automaatselt 01.05.2026 kell 13:45:48). Kaupleja tugineb Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artiklile L221-25, mille kohaselt selline sõnaselge kinnitus teenuse kohese alustamise kohta kujutab endast kehtivat taganemisõigusest loobumist, kui teenus on täielikult osutatud.
2. Teenuse aktiivne kasutamine liitumispäeval. Kaupleja viitab rakenduse tegevuslogile, mille kohaselt tarbija: lõi konto ja sai CGVD nõustumiskirja (13:45:48–13:45:49); logis rakendusse sisse (13:45:50); esitas täies mahus sisseastumisvormi ja metaboolse küsimustiku (15:28:07); sai kaupleja meeskonnalt tervituskirja, milles kinnitati talle määratud dieedipidaja ja toimiku vastuvõtt.
3. Kokkulepitud sisseastumiskõne, millele tarbija ei ilmunud. Personaalne sisseastumiskõne määratud dieedipidajaga oli broneeritud 02.05.2026 kell 9:40–10:00. Tarbija ei ilmunud kõnele; kõne tulemus registreeriti süsteemis kui "No Sale — Administrative Cancellation" 02.05.2026 kell 9:43.
4. Lepinguline seisukoht. Taganemistaotluse esitamise hetkeks (01.05.2026, samal päeval kui liitumine) oli teenus kaupleja hinnangul jõudnud protsessi "1. etappi": isiklik konto aktiveeritud, CGVD PDF genereeritud ja salvestatud, metaboolne küsimustik täidetud ja esitatud, esmane toimiku analüüs kaupleja tootumismeeskonna poolt läbi viidud, dieedipidaja määratud. Vastavalt CGVD artiklile 6.3 on 1. etapi eest ettenähtud kinnipidamine 1/3 kogusummast käibemaksuga. Esimene osamakse 249 eurot vastab kaupleja andmetel täpselt sellele summale; ülejäänud kaks osamaket tühistati taganemisavalduse saabumisel lõplikult.
5. Kokkuvõttev seisukoht. Kaupleja leiab, et tarbija kinnitas sõnaselgelt nii CGVD-ga nõustumist kui ka teenuse kohese alustamise taotlust vastavalt artiklile L221-25; nõusolek on ajatembeldatud, IP-põhiselt logitud ja säilitatud püsival andmekandjal. Teenust alustati nõuetekohaselt ja 1. etapp osutati täielikult liitumispäeval. 249 euro kinnipidamine on seetõttu lepinguliselt ja õiguslikult põhjendatud, tuginedes tegelikult osutatud teenustele: juurdepääs isiklikule kontole, metaboolse küsimustiku töötlemine ja analüüs, esmane toimiku analüüs tootumismeeskonna poolt, määratud dieedipidaja ning sisseastumiskõne ettevalmistamine ja pakkumine.
6. Lahendusettepanek. Ehkki kaupleja jääb täielikult oma lepingulise seisukoha juurde 249

euro kinnipidamise osas, pakub ta tarbijale heausksuse ja mõistmise vaimus võimalust jätkata täielikku personaalset toitumisprogrammi kolme kuu jooksul täiesti tasuta.

### **Komisjoni põhjendus:**

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (arve, CGVD-ga nõustumise tõend, rakenduse tegevuslogi, kõnetulemuse ekraanitõmmis, kaupleja veebilehe ekraanitõmmis, poolte kirjalikud seisukohad), 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 sõlmisid 01.05.2026 lepingu sidevahendi abil (telefoni teel), mis vastab direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu (contrat à distance) tunnustele.

Järgnevalt kontrollis komisjon, millise riigi õigus lepingule kohaldub. Tarbija harilik viibimiskoht on Prantsusmaal. Kaupleja tegevuskoha aadressiks on äriregistri andmetel Eesti Vabariik Harju maakond Tallinn 10112 Tartu mnt 84a-172.

Kuivõrd nii kaupleja kui tarbija tegutsevad Euroopa Liidus, tuleb kohaldatava õiguse määramisel aluseks võtta Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I määrus).

Rooma I määruse artikli 3 lõike 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud asja materjalide alusel, et pooled oleksid lepingule kohaldatavas õiguses eraldi kokku leppinud (kaupleja üldtingimustes viidatud õiguse valikut komisjonile ei esitatud).

Kuna pooled ei ole kohaldatavas õiguses kokku leppinud, kuulub tarbijalepingu puhul kohaldamisele Rooma I määruse artikkel 6. Artikli 6 lõike 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 suunab oma majandus- või kutsetegevust sellesse riiki.

Komisjon tuvastas, et kaupleja suunas oma tegevuse aktiivselt ja sihipäraselt Prantsusmaale. Seda tõendavad muu hulgas järgmised asjaolud toimikus:

(a) kaupleja haldab prantsuskeelset veebilehte ja rakendust (amezian.fr; prantsuskeelne kliendiliides „patient.amezian.fr”);

(b) tarbija värbamine ja lepingu sõlmimine toimus prantsuse keeles telefoni teel kaupleja poolt;

(c) arve on väljastatud eurodes prantsusekeelsele tarbijale Prantsusmaa aadressil ning kogu hilisem kirjavahetus (support@amezian.fr) toimus prantsuse keeles;

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

Pooltevahelise lepingu iseloomu määramisel lähtus komisjon Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi article liminaire definitsioonidest: tarbija (consommateur) on füüsiline isik, kes tegutseb väljaspool oma kutsetegevust (1° punkt); kaupleja (professionnel) on isik, kes tegutseb oma kutsetegevuse raames, sh kolmanda kutseala esindaja nimel (3° punkt).

Komisjon tuvastas, et tarbija tegutses eraisikuna tootumisteenuse tellimisel ning kaupleja osutas teenust oma äritegevuse raames — poolte suhe on seega tarbijaleping direktiivi 2011/83/EL ja Prantsuse õiguse tähenduses.

## 2. Lepingueelse teabe andmise kohustuse rikkumine

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-5 kohaselt on kauplejal enne sidevahendi abil sõlmitava lepingu sõlmimist range kohustus anda tarbijale selgelt ja arusaadavalt kogu lepingueelne teave, sealhulgas teenuse põhiomadused ja nende tegelik ulatus.

Tarbija väidab sõnaselgelt, et müügikõne käigus ei esitatud talle üldtingimusi ega mainitud 14-päevast taganemisõigust. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit selle kohta, et müügikõne ajal (s.o enne makse sooritamist) oleks tarbijale suuliselt või kirjalikult edastatud nõuetekohane teave taganemisõiguse kohta — kaupleja tugineb üksnes rakenduses kell 11:45:48 registreeritud kahele märkeruudule, mis järgnesid maksele, mitte ei eelnenud sellele lepingu sõlmimise hetkel. Seega ei ole kaupleja täitnud oma L221-5 kohast teavitamiskohustust enne lepingu sõlmimist.

## 3. Topeltklõpsu reegli (Art. 1127-2 Code civil) rikkumine

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).

Tarbija andmetel jäi müügiesindaja kõne ajal liinile, kuni tarbija tegi pangakaardimakse, misjärel saadeti talle alles seejärel link küsimustiku täitmiseks. Sellisel juhul puudus tarbijal reaalne võimalus enne makse sooritamist tellimuse detailidega iseseisvalt tutvuda, neid kontrollida või parandada. Kaupleja ei ole esitanud ühtegi tõendit (nt salvestist või logi), mis lükkaks ümber tarbija kirjeldatud surve avaldamise makse sooritamise ajal. Seega on rikutud ka tsiviilseadustiku artiklit 1127-2.

## 4. Taganemisõiguse tähtaeg ja selle kasutamine

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-18 kohaselt on tarbijal sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise õigus 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Tarbija esitas oma taganemisavalduse juba samal päeval, kui lepingu sõlmiti (01.05.2026), s.o selgelt seadusjärgse tähtaja jooksul. Taganemisavalduse tähtaegsuses vaidlust ei ole — vaidlus puudutab üksnes seda, kas kaupleja saab tugineda taganemisõiguse piiramisele artikli L221-25 alusel.

## 5. Taganemisõiguse piiramise tingimuste hindamine

Kaupleja tugineb Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artiklile L221-25, mille kohaselt saab teenuslepingu puhul taganemisõiguse välistada või seda piirata üksnes juhul, kui tarbija on andnud teenuse kohesele alustamisele sõnaselge ja eelneva nõusoleku ning tunnistanud, et ta kaotab seetõttu oma taganemisõiguse (vt ka L221-28 punkt 1°, mis nõuab lisaks, et teenus oleks täielikult osutatud). Selline nõusolek peab olema spetsiifiline, aktiivne ja eraldiseisev tegevus, antud enne lepingu sõlmimist või selle sõlmimise hetkel, mitte hilisemas, kaupleja poolt ühepoolset genereeritud dokumendis.

Komisjon leiab, et kaupleja esitatud tõendid ei vasta neile nõuetele mitmel põhjusel:

(a) Tarbija väidab, et müügikõnes ei mainitud talle taganemisõigust ega selle välistamise võimalust üldse. Kui see on nii, ei saanud tarbija anda teadlikku ja informeeritud nõusolekut oma taganemisõigusest loobumiseks lepingu sõlmimise hetkel — L221-25 nõuab, et tarbija

oleks eelnevalt teadlik konkreetselt sellest tagajärjest, mitte ei annaks nõusolekut üldsõnalise märkeruudu kaudu, mille tähendust ja õiguslikke tagajärgi talle ei ole selgitatud.

(b) Tarbija väitel allkirjastas nõusolekudokumendid tegelikult müügiesindaja ise, mitte tarbija isiklikult, ning tarbija sai need alles hiljem. Kui see vastab tõele, ei ole tegemist tarbija enda antud sõnaselge nõusolekuga L221-25 tähenduses vaid kaupleja töötaja poolt kliendi nimel tehtud toiminguga, mis ei saa asendada seadusest tulenevat isiklikku ja teadlikku nõusolekut. Kaupleja esitatud tehniline logi (IP-aadress, ajatempel) tõendab üksnes seda, et keegi selle IP-aadressi kaudu märkeruudud aktiveeris, kuid ei tõenda, kes seda tegi ega seda, kas tarbijale oli enne seda toimingut selgitatud selle õiguslikku tähendust.

(c) Isegi kui pidada nõusolekut kehtivaks, kohalduks L221-25 teine, sisuline tingimus: taganemise korral pärast teenuse osutamise kohest alustamist on tarbija kohustatud tasuma üksnes summa, mis on proportsionaalne taganemishetkeni tegelikult osutatud teenuse mahuga, arvestades lepingu kogusummat. Kaupleja üldtingimuste punkt 6.3, mis näeb ette fikseeritud 1/3 kogusummast "1. etapi" eest, olenemata tegelikult osutatud teenuse mahust, ei vasta proportsionaalsuse nõudele — see on leppetrahv, mitte tegelikult osutatud teenuse väärtusele vastav tasu. Toimiku andmete kohaselt piirdus taganemishetkeks tegevus järgnevaga: konto loomine, küsimustiku täitmine tarbija enda poolt ning kaupleja väidetav (kuid tõendamata) "esmane toimiku analüüs". Isiklikku konsultatsiooni, toitumiskava ega personaalset tagasisidet ei olnud tarbijale antud. Planeeritud sisseastumiskõne dieedipidajaga pidi toimuma alles järgmisel päeval (02.05.2026) ning jäi taganemise tõttu ära, mistõttu ei saa kaupleja tugineda sellele, kui juba osutatud teenusele.

(d) Lisaks on L221-28 punkti 1<sup>o</sup> kohaselt taganemisõiguse täielik välistamine võimalik üksnes siis, kui teenus on täielikult osutatud enne taganemistähtaja lõppu. Käesoleval juhul ei ole ka kaupleja ise väitnud, et teenus oleks tervikuna osutatud — kaupleja tugineb üksnes osalisele "1. etapile". Seega ei saa kaupleja tugineda taganemisõiguse täielikule välistamisele, vaid kõige enam proportsionaalsele tasule, mida ta aga ei ole nõuetekohaselt tõendanud ega arvutanud.

## 6. Eksitav kaubandusvõte

Tarbija esitatud ekraanitõmmis kaupleja veebilehest (amezian.fr) näitab, et kaupleja reklaamib "metaboolset bilanssi" (Bilan Métabolique) sõnaselgelt tasuta teenusena ("Bilan Métabolique Offert"), samas kui kaupleja väidab käesolevas menetluses, et just samasugune küsimustiku täitmine ja analüüs ("1. etapp") on väärt 249 eurot ja kujutab endast juba osutatud tasulist teenust. Selline vastuolu kaupleja enda turunduse ja tema poolt käesolevas vaidluses esitatud seisukoha vahel viitab Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L121-1 tähenduses eksitavale kaubandusvõttele.

Komisjoni hinnangul on kaupleja rikkunud Prantsuse tarbijakaitseõiguse imperatiivseid norme (Code de la consommation art. L221-5, L221-18, L221-25, L221-28 p 1<sup>o</sup>, L121-1; Code civil art. 1127-2). Tarbija taganes lepingust seadusjärgse 14-päevase tähtaja jooksul. Kaupleja ei ole tõendanud, et tarbija oleks andnud L221-25 nõuetele vastava sõnaselge, teadliku ja isikliku nõusoleku taganemisõigusest loobumiseks enne teenuse osutamise alustamist ega ole tõendanud, et osutatud teenuse maht õigustaks proportsionaalselt 1/3 kogusumma kinnipidamist.

Tõendite kohaselt piirdus tegelikult osutatu tarbija enda täidetud küsimustikuga, samas kui kaupleja turundab identset teenust ("metaboolne bilanss") mujal tasuta teenusena.

Eeltoodust tulenevalt on kaupleja kohustatud tagastama tarbijale tema poolt tasutud summa 249 eurot täies ulatuses.

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/