

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/25-11620-009
Otsuse kuupäev	21. sept 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	AMEZIAN OÜ, 16425026
Tarbija nõue	Lepingust taganemise nõue
Asja läbivaatamise aeg	21. sept 2026

Resolutsioon:

- 1.Rahuldada tarbija taganemise nõue.
- 2.Kohustada kauplejat tagastama tarbijale tasutud summa 652 eurot.

Asjaolud:

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

Kaebuse kohaselt sõlmis Prantsusmaa tarbija kauplejaga telefoni teel lepingu veebipõhise toitumisprogrammi (Amezian Application) ostmiseks.

Tarbija sõnul võttis kaupleja nimel 18. veebruaril 2025 temaga ühendust meditsiiniõde (M. A.), kes tutvustas ettevõtte veebipõhist toitumisprogrammi. Programmi esitleti personaalse ja multidistsiplinaarse toena, kuhu pidid kuuluma muu hulgas arst ja toitumisspetsialist. Enne lepingu sõlmimist oli meditsiiniõde tarbijale telefoni ja sõnumite teel vahetult kättesaadav, mistõttu tekkis tarbijal ootus regulaarsele, vahetule ja individuaalsele inimlikule nõustamisele. Tarbija nõustus programmiga hinnaga 672 eurot ning tasus summa Stripe'i makselingi kaudu (arve nr 17D6560212248). Makse sooritati ja registreeriti 21. veebruaril 2025. 22. veebruaril 2025 väljastati tarbijale arstlik saatekiri (Dr. M. S.) ulatuslike vereanalüüside tegemiseks.

Pärast lepingu sõlmimist ja tasumist muutus teenuse osutamise viis tarbija hinnangul oluliselt. Senise otsese suhtluse ja kättesaadavuse asemel suunati ta kaupleja veebiplatvormile. Järeltegevus seisnes peamiselt automaatsetes sõnumites, meeldetuletustes, kehakaalu sisestamises ja edenemise hindamises. Kui tarbija küsis 10. märtsil 2025 meditsiiniõelt, kas pärast tulemuste analüüsimist temaga võetakse ühendust telefoni teel, vastati talle, et suhtlus toimub üksnes rakenduse kaudu.

Tarbija väidab, et ta ei saanud lubatud regulaarset ja vahetut kontakti personali ega tervishoiutöötajatega. Eelkõige jäi ära programmis ette nähtud individuaalne kõne arstiga. Pärast vereanalüüsi tegemist sai ta platvormi kaudu raporti, kuid tal ei olnud võimalust tulemusi ega diagnoosi tervishoiutöötajaga personaalselt läbi arutada.

Tarbija leidis seetõttu, et tegelikult osutatud teenus ei vastanud sellele, kuidas teenust talle enne ostu esitati.

20. juunil 2025 ja uuesti 03. juulil 2025 esitas tarbija kauplejale e-kirja teel pretensiooni ja nõude kogu tasutud summa (672 eurot) tagastamiseks, viidates eksitavale kauplemisvõttele ja teenuse mittevastavusele.

23. juulil 2025 pidas tarbija telefonivestluse kaupleja esindaja S-ga. Tarbija väitel tunnistas esindaja vestluses, et teenuse osutamisel oli esinenud puudujääk (eelkõige seoses ära jäänud

tervishoiutöötaja/arsti kõnega), kuid sellest hoolimata ei pakutud talle soovitud raha tagastamist.

Pärast täiendavaid kontakte, SignalConso poole pöördumist ning Euroopa tarbija nõustamiskeskuse (ECC) kaasamist pakkus kaupleja lõpuks võimalust alustada programmiga uuesti tasuta. Tarbija seda lahendust ei aktsepteerinud. Tema hinnangul ei ole tegemist lihtsalt katkestatud programmiga, mida saaks uuesti alustada, vaid teenuse olulise ja mittevastava osutamisega. Lisaks on ta kaotanud kaupleja suhtes usalduse ega soovi sama teenusepakkuja juures jätkata.

Kuna tegu ei olnud sellise personaliseeritud ja vahetu teenusega, mida telefoni teel reklaamiti ja lubati, soovib tarbija lepingust taganeda ning saada tagasi teenuse eest tasutud summa.

Eesti EL tarbija nõustamiskeskus edastas 03.11.2025 tarbija kaebuse materjalid kauplejale. Kaupleja keeldus tarbija nõude rahuldamisest.

Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: Lepingust taganemine ning tagasimakse summas 672 eurot (arvestades tehtud osalist tagasimakset 20 eurot, on vaidlusalune jääksumma 652 eurot).

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja esitas menetluses EL tarbija nõustamiskeskusele 25.04.2026 kirjaliku vastuse, milles ei nõustu tarbija kaebuse ega nõudega järgmistel põhjendustel:

1.Müügitingimustega nõustumine ja taganemisõigus: Kaupleja väidab, et tarbija sooritas ostu läbi Stripe'i turvalise maksekeskkonna ning makse lõpuleviimiseks pidi tarbija kohustuslikus korras nõustuma kaupleja üldtingimustega (CGVD). Kaupleja esitas tehnilised Stripe'i logid, mis tõendavad tingimuste aktsepteerimist enne makse sooritamist 21.02.2025. Kaupleja osundab, et seaduslik 14-päevane lepingust taganemise tähtaeg oli tarbija poolt esimese tagasimaksetaotluse esitamise ajaks (20.06.2025) ammu möödunud.

2.Teenuse nõuetekohane ja personaalne osutamine: Kaupleja kinnitab, et teenus on täielikult ja nõuetekohaselt osutatud. Kaupleja selgitab, et teenust osutavad riiklikult sertifitseeritud toitumisspetsialistid. Kaupleja eitab kategooriliselt automaatteadete või tehisaru kasutamist klientide nõustamisel. Kaupleja esitatud andmete kohaselt loodi tarbijale 19.03.2025 personaalne metaboolse toitumise kava, mida ajakohastati ja kohandati 27.06.2025.

3.Teenuse tegelik kasutamine tarbija poolt: Kaupleja osutab, et tarbija kasutas teenust aktiivselt ka pärast tagasimakse nõude esitamist (20.06.2025). Tarbija täitis ajavahemikus märtsist kuni 7. augustini 2025 kokku 6 edenemise aruannet (progress assessment), millest viimase täitis ta 07.08.2025 ehk 48 päeva pärast oma esimese tagasinõude e-kirja saatmist. See tõendab kaupleja hinnangul, et teenus vastas tarbija vajadustele ja seda tarbiti tegelikkuses pikka aega.

4.Rahulolu garantii tingimuste täitmata jätmine: Kaupleja üldtingimuste artiklis 8 ettenähtud rahulolu garantii kohaldamiseks peavad olema täidetud kindlad eeldused, sh iga kahe nädala tagant edenemise aruannete esitamine. 24-nädalase perioodi jooksul pidi tarbija esitama 12 aruannet, kuid esitas vaid 6. Seetõttu ei täitnud tarbija garantii kohaldamise tingimusi.

5. Nõude tegelik põhjus: Kaupleja esindaja (S.) poolt 24.07.2025 tehtud sisemise märkme kohaselt väljendas tarbija telefonikõnes, et tema nõude tegelikuks ajendiks on finantsraskused, mitte teenuse puudulik kvaliteet. Kaupleja eitab väidet, nagu oleks tema esindaja tunnistanud teenuse osutamise puudujääki või arsti kõne ärajäämist.

6. Kompromissettepanek (heatahtlikkuse märk): Kuigi kaupleja leidis, et on täitnud kõik lepingulised kohustused ja teenus oli lepingutingimustele vastav, pakkus ta tarbijale erakorralise vastutulekuna võimalust alustada kogu 672-eurost toitumisprogrammi uuesti tasuta, millest tarbija keeldus. Kaupleja palub jätta tarbija avalduse rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (arve, e-kirjavahetus, SMS/rakenduse sõnumivahetus, Stripe maksesüsteemi andmed, meditsiiniline saatekiri, kaupleja 25.04.2026 vastus ja poolte muud avaldused), 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 sõlmisid 21.02.2025 lepingu sidevahendi abil (telefoni teel), kus kaupleja tutvustas tarbijale teenust ning tarbija tasus seejärel arve Stripe'i makselingi kaudu. Leping vastab EL tarbijaõiguste 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 (Rennes). 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 tegevust 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 meditsiiniõe poolt;
- (c) arve on väljastatud eurodes prantsuskeelsele tarbijale Prantsusmaa aadressil ning kogu hilisem kirjavahetus (support@amezian.fr) toimus prantsuse keeles;
- (d) ka meditsiiniline saatekiri väljastati prantsuse ja inglise keeles Prantsusmaa sotsiaalkindlustussüsteemi (Sécurité sociale) kaudu hüvitamiseks sobival kujul.

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 toitumisteenuse 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 ja eksitav kaubandustava

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. Sama koodeksi artikkel L121-1 keelab eksitavad kaubandustavad, mis moonutavad tarbija tegelikku otsust lepingu sõlmimiseks.

Toimikust nähtub, et enne makse tegemist esitleti tarbijale teenust telefoni teel, kui personaalset ja multidistsiplinaarset terviseprogrammi, kuhu kuulub regulaarne kontakt arsti ja toitumisspetsialistiga ning isikustatud diagnoos. Kirjavahetusest nähtub, et enne lepingu sõlmimist oli meditsiiniõde tarbijale telefoni ja sõnumite teel tööpoolest korduvalt ja isiklikult kättesaadav (kokkulepitud kõned 17.–21.02.2025), mis kinnitas tarbija ootust individuaalsele nõustamisele.

Pärast makse laekumist (21.02.2025) muutus suhtluse iseloom sisuliselt: juba 10.–12.03.2025 sõnumivahetuses kinnitas kaupleja esindaja otsesõnu, et edasine suhtlus toimub „läbi rakenduse“, mitte enam telefoni teel. Tarbija väitel jäi ära lepingus ette nähtud arsti kõne ning vereanalüüside tulemusi ei olnud võimalik ühegi tervishoiutöötajaga isiklikult arutada — üksnes automaatne raport platvormil. Kaupleja ei ole esitanud tõendeid selle kohta, et lubatud arsti kõne oleks toimunud või et tarbijale oleks enne makse tegemist selgelt avatud, et personaalne kontakt piirdub sisuliselt küsimustike täitmise ja toitumiskava elektroonilise edastamisega.

Komisjon leiab, et selline lahknevus müügikõnes antud lubaduse (regulaarne isiklik kontakt mitme tervishoiutöötajaga) ja tegelikult osutatud teenuse (peamiselt platvormipõhine, küsimustikel ja meeldetuletustel põhinev järeltegevus) vahel kujutab endast lepingueelse teabe andmise kohustuse rikkumist (Code de la consommation art. L221-5) ning ühtlasi eksitavat kaubandustava (art. L121-1), millele tarbija oma pöördumistes korduvalt ja põhjendatult tugines.

3. Taganemisõigus ja selle tähtaeg

Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-18 kohaselt on tarbijal sidevahendi abil sõlmitud teenuslepingust taganemise õigus 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Kaupleja on õigesti märkinud, et tarbija esitas oma esimese tagasimaksetaotluse 20.06.2025, s.o 119 päeva pärast lepingu sõlmimist, mis ületab tavapärase 14-päevase tähtaja.

Komisjon juhib siiski tähelepanu Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artiklile L221-20, mis sätestab, et kui kaupleja ei ole täitnud artiklis L221-5 sätestatud kohustust anda tarbijale nõuetekohast teavet taganemisõiguse tingimuste, tähtaja ja teostamise korra kohta, pikeneb taganemisõiguse tähtaeg 12 kuu võrra, arvates esialgse 14-päevase tähtaja lõppemisest. Kaupleja ei ole toimikus esitanud ühtegi tõendit selle kohta, et tarbijale oleks enne või pärast lepingu sõlmimist edastatud nõuetekohane, eraldiseisev ja selge teave taganemisõiguse olemasolu, tähtaja ja teostamise korra kohta — Stripe'i tehingulogis kajastub üksnes viide üldistele müügingimustele (CGVD) ja märge „refunds_accepted: false“, mitte aga tarbijale edastatud taganemisõiguse teave.

Kuna kaupleja ei täitnud oma teavitamiskohustust, pikenes taganemistähtaeg artikli L221-20 alusel 12 kuud pärast esialgse 14-päevase tähtaja lõppu (s.o kuni ca 07.03.2026). Tarbija esitas oma esimese tagasimaksenõude 20.06.2025 — seega selgelt pikendatud tähtaja jooksul. Sellest tulenevalt oli tarbija taganemisavaldus tähtaegne.

4. Taganemisõiguse välistamise tingimuste hindamine

Kaupleja tugineb oma vastustes asjaolule, et taganemisõigus on seadusest tulenevalt välistatud, kuna teenuse osutamine oli tarbija nõusolekul juba alanud (toitumiskava koostamine ja edastamine, edenemishindamiste täitmine).

Komisjon lükkab selle vastuväite tagasi. Prantsuse tarbijakaitsekoodeksi artikli L221-28 punkti 1° kohaselt saab teenuslepingu puhul taganemisõiguse välistada üksnes juhul, kui teenus on täielikult osutatud enne taganemistähtaja lõppu ning selle täitmine on alanud tarbija selgesõnalise ja eelneva nõusoleku alusel, millega tarbija on samuti sõnaselgelt tunnistanud, et ta kaotab teenuse täieliku osutamise korral oma taganemisõiguse. Selline nõusolek peab olema spetsiifiline ja eraldiseisev tegevus, mitte hõlmatud üldiste müügingimuste (CGVD) aktsepteerimisega.

Kaupleja esitatud Stripe'i tehingulogi tõendab üksnes seda, et tarbija nõustus üldtingimustega tervikuna makse sooritamise eeltingimusena — see ei vasta artikli L221-28 punktis 1° sätestatud rangele, eraldiseisvale nõusoleku nõudele taganemisõigusest loobumiseks. Programmi lubatud põhiosa, milleks oli arsti/tervishoiutöötaja individuaalne kontakt jäi tõendite kohaselt üldse osutamata.

5. Osutatud teenuse mittevastavus lepingutingimustele

Isegi kui pidada taganemisõiguse küsimust kõrvaliseks on tarbijal õigus nõuda lepingu lõpetamist ja tasuta tagastamist ka teenuse lepingutingimustele mittevastavuse (non-conformité) alusel. Prantsuse tsiviilseadustiku (Code civil) artikli 1217 kohaselt on poolel, kelle suhtes kohustust ei ole täidetud, õigus muu hulgas nõuda lepingu lõpetamist (résolution) ja täitmata jätmise tagajärgede heastamist.

Toimikust nähtuvad tõendid (SMS-vahetus, e-kirjavahetus, tarbija ja kaupleja esindaja vaheline kõne 23./24.07.2025) kinnitavad, et lubatud arstikõne jäi ära ning tarbija ei saanud kordagi isiklikult arutada oma vereanalüüsides tulemusi tervishoiutöötajaga, mis oli müügikõnes esitletud teenuse üheks põhiliseks väärtuseks.

Kaupleja enda esitatud tõendid (personaalne toitumiskava, selle üks uuendus 27.06.2025, kliendi enda täidetud küsimustikud) tõendavad küll teatud teenuse osutamist, kuid ei kummuta väidet, et müügikõnes lubatud regulaarne isiklik kontakt mitme tervishoiutöötajaga (arst, toitumisspetsialist, vajadusel psühholoog) asendus praktikas valdavalt platvormipõhise, tarbija enda täidetavate küsimustike ja automatiseeritud meeldetuletustega järeltegevusega.

Komisjon leiab, et selline lahknevus lubatu ja tegelikult osutatu vahel kujutab endast Code civil artikli 1217 tähenduses piisavalt olulist täitmata jätmist, mis annab tarbijale aluse nõuda lepingu lõpetamist ja tasutud summa tagastamist artiklite 1217 ja 1224 alusel, sõltumata sellest, kas kohaldada 14-päevast (pikendatud) taganemisõigust.

6. Kaupleja teiste vastuväidete hindamine

Komisjon on kaalunud ka kaupleja ülejäänud argumente, kuid ei pea neid tarbija nõude rahuldamist välistavateks.

Teenuse jätkuv kasutamine pärast tagasimaksetaotlust. Asjaolu, et tarbija täitis pärast 20.06.2025 esitatud tagasimaksetaotlust veel mõne edenemisküsimustiku ja et toitumiskava uuendati 27.06.2025, ei tähenda tarbija loobumist oma nõudest ega tõenda teenuse vastavust lubatule. Kirjavahetusest nähtub, et tarbija jätkas suhtlust kaupleja süsteemis just seetõttu, et ta ootas endiselt lubatud lahendust (nt arstikõnet) ja vastust oma kaebusele. Formaalse küsimustiku täitmine ei ole samastatav lepingu vabatahtliku jätkamisega olukorras, kus tarbija oli juba nõudnud raha tagastamist.

Väidetav tunnistus rahalisest põhjusest. Kaupleja viidatud sisemärge 24.07.2025 kõne kohta on kaupleja enda ühepoolsest koostatud dokument, millele tarbija sõnaselgelt vastu vaidleb (29.07.2025 e-kiri, milles tarbija kinnitab, et S. möönis teenuses esinenud puudust, mitte

finantsprobleemi). Kuna kaupleja ei ole esitanud kõne salvestist ega muud sõltumatut tõendit, ei oma see sisemärges tõendina eelist tarbija samal ajal esitatud kirjaliku seisukoha ees. Tarbija majanduslik olukord ei mõjuta tema seadusjärgset õigust taganeda lepingust või nõuda selle lõpetamist teenuse mittevastavuse tõttu.

Garantiitingimuste (CGVD art. 8) mittetäitmine. Kaupleja üldtingimustes sätestatud rahulolugarantii lisatingimused (12 regulaarset hindamist 24 nädala jooksul) ei mõjuta tarbija seadusjärgset lepingu lõpetamise õigust, mis tuleneb imperatiivsetest tarbijakaitsenormidest (Code de la consommation, Code civil). Lepinguline garantii ei saa piirata tarbijale seadusega tagatud õiguskaitsevahendeid.

Osaline tagasimakse 20 eurot. Kaupleja poolt tarbijale juba tehtud osaline tagasimakse (20,00 eurot) ei ole kooskõlas kaupleja seisukohaga, et raha tagastamise tingimused ei ole täidetud ning tuleb arvesse võtta tagasimaksena, mis kuulub lõppsummast maha arvamisele.

Komisjoni hinnangul on kaupleja rikkunud Prantsuse tarbijakaitseõiguse imperatiivseid norme (Code de la consommation art. L221-5, L221-18, L221-20, L221-28 punkt 1°, L121-1) ning tarbijal esines alus lepingust taganemiseks. Tarbija taganemisavaldus oli esitatud tähtaegselt, arvestades kaupleja teavitamiskohustuse rikkumisest tulenevat taganemistähtaja pikenemist. Kaupleja ei ole tõendanud tarbija selgesõnalist ja eraldiseisvat nõusolekut taganemisõigusest loobumiseks. Lisaks on tuvastatud, et tarbijale osutatud teenus ei vastanud olulisel määral sellele, mida talle enne lepingu sõlmimist telefonimüügi käigus lubati.

Eeltoodust tulenevalt on kaupleja kohustatud tagastama tarbijale tasutud summa, arvestades juba tehtud osalist tagasimakset — kokku 652 eurot (672 eurot miinus juba tagastatud 20 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/