

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/26-10866
Otsuse kuupäev 23.09.2026
Komisjoni koosseis Mihkel Kivisalu

Tarbija
Kaupleja Acticade OÜ (16739173)

Tarbija nõue Nõude suurus 218,20 eurot

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija avaldus rahuldamata.
2. Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Asjaolud:

Tarbija avaldus puudutab lepingut, mille ta sõlmis kauplejaga treeningpaketi „Kvartal liikmelisus: Matt 8“ ostmiseks. Tarbija avaldab, et ostis kaupleja paketi eksitava ja ebaselge hinnateabe mõjul, kuna mõistis kaupleja hinnastust selliselt, et tasutud summa katab kogu kvartalipaketi, mitte üksnes ühe kuu. Samuti leiab tarbija, et kaupleja debiteeris tema pangakaardilt makseid ilma nõuetekohase nõusoleku ja tugeva kliendi autentimiseta ning tugines lepingule, mida tarbija hinnangul ei olnud nõuetekohaselt sõlmitud, kuna tingimused olid ingliskeelsed ja allkirjastamata. Tarbija märgib, et kuigi kaupleja lõpetas liikmelisuse, keeldus ta tasutud summasid tagastamast. Eeltoodust tulenevalt nõuab tarbija kauplejalt 218,20 euro tagastamist.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidleb nõudele vastu ja ei ole nõus seda rahuldama.

Kaupleja seisukoht on kokkuvõtlikult järgmine:

- tarbijale tutvustati stuudios enne ostu erinevaid võimalusi ja 3-kuulise liikmelisuse tingimusi;
- tarbijal oli võimalik enne ostu küsida täpsustavaid küsimusi;
- tarbija valis “Kvartal liikmelisus: Matt 8” liikmelisuse;

- tarbija vormistas ostu hiljem veebis;
- tarbija enda lisatud kuvatõmmistel on liikmelisuse juures märgitud “€149.00 every month”;
- tarbija enda lisatud kuvatõmmistel on märgitud “Liikmelisus kehtib 3 kuud alates ostu hetkest”;
- tarbija enda lisatud kuvatõmmiselt nähtub, et ühekordne 10 korra pakett oli kuvatud eraldi ja ilma “every month” märgistusega;
- tarbija nõustus lepingu tingimustega ostu sooritamise hetkel;
- teenuse tingimused olid kättesaadavad nii eesti kui ka inglise keeles;
- 149 euro makse oli seotud kehtiva liikmelisuse maksegraafikuga;
- tarbija soovil lõpetati liikmelisus ennetähtaegselt;
- kaupleja loobus hea tahte korras ülejäänud perioodi maksete või ennetähtaegse lõpetamise tasu nõudmisest;
- tarbija salvestatud makseviis eemaldati ja edasised automaatsed maksed peatati.

Tarbija ei nõustu kaupleja vastuses esitatud seisukohtadega ning leiab, et kaupleja hinnainfo oli eksitav, kuna „Kvartal liikmelisuse“ juures oli kuutasule viitav teave esitatud üksnes väikeses kirjas inglise keeles. Tarbija väidab, et paketi nimetus ja talle tehtud sooduspakkumine summas 119,20 eurot tekitasid põhjendatud arusaama, et tegemist on kvartalipaketi koguhinnaga.

Tarbija leiab, et kaupleja ei ole tõendanud eestikeelsete lepingutingimuste esitamise ega nende nõuetekohase aktsepteerimise võimaldamist. Tema sõnul suunati ta üksnes ingliskeelsete tingimuste juurde, mida ta ei ole allkirjastanud. Samuti vaidlustab ta kaupleja esitatud tõendid lepingu sõlmimise kohta, märkides, et tasus teenuse arve lingi kaudu, mitte kaupleja näidatud veebikassa keskkonnas.

Lisaks avaldab tarbija, et kaupleja debiteeris tema salvestatud maksekaarti ilma tugeva kliendi autentimiseta. Tarbija hinnangul kinnitab seda ka kaupleja selgitus, mille kohaselt kasutati tema varasemalt salvestatud makseandmeid. Tarbija peab ka kaupleja esitatud ettevõttesiseseid dokumente ebapiisavaks tõendiks, kuna tema ei ole neid näinud ega allkirjastanud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud poolte seisukohtade ja esitatud tõenditega, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata.

Pooled sõlmisid 26.05.2026 lepingu, mille alusel kaupleja kohustus võimaldama tarbijal kolme kuu jooksul osaleda gruppitreeningutes liikmelisuse „Kvartal liikmelisus: Matt 8“ tingimustel ning

tarbija kohustus maksma selle eest tasu. Tarbija on füüsiline isik, kes tegi tehingu, mis ei ole seotud tema majandus- või kutsetegevusega, ning kaupleja tegutses oma majandustegevuse raames. Seega on tegemist tarbijalepinguga võlaõigusseaduse (edaspidi VÕS) § 1 lg 5 ja 6 tähenduses. Tegemist on teenuse osutamise lepinguga, millele kohaldatakse käsunduslepingu sätteid (VÕS § 619).

Tarbija esialgne nõue summas 218,20 eurot koosnes kahest osast: 26.06.2026 debiteeritud 149 eurost ning 26.05.2026 tasutud esimese makse (119,20 eurot) osast summas 69,20 eurot.

Menetluse ajal lahendati tarbija algatatud kaardivaide menetluses 149-eurose makse vaidlustus kaardiomaniku kasuks ning see summa debiteeriti kauplejalt. See nähtub kaupleja esitatud Stripe'i väljavõttest ja tarbija on seda kinnitanud. Tarbija vähendas nõuet selle summa võrra, sidudes vähendamise summa tegeliku laekumisega. Komisjon leiab, et kuna 149 eurot on kauplejalt kaardivaide korras juba tagasi võetud, puudub alus kohustada kauplejat seda summat tarbijale uuesti maksma, sest see tooks kaasa sama summa kahekordse hüvitamise. Kui tarbija pank ei ole summat veel tarbija kontole kandnud, on tegemist tarbija ja tema panga vahelise küsimusega, mille eest kaupleja ei vastuta. Seetõttu ei lahenda komisjon 26.06.2026 tehtud makse õiguspärasuse küsimust iseseisva nõudena.

Komisjon märgib, et kaardivaide lahendus ei ole komisjonile siduv ega kinnita, nagu tarbija väidab, et makse tehti volitamatu ja klienti eksitades. Stripe'i väljavõtte kohaselt lahendati vaie kaardiomaniku kasuks seetõttu, et kaupleja ei esitanud tõendeid, mitte vaidluse sisulise hindamise tulemusel. Seega on käesoleva menetluse esemeks tarbija nõue 69,20 euro tagastamiseks.

Tarbija tugineb sellele, et leping on algusest peale tühine, kuna tingimused olid ingliskeelsed ja allkirjastamata ning leping sõlmiti olulise eksimuse mõjul. Komisjon sellega ei nõustu.

VÕS § 9 lg 1 kohaselt sõlmitakse leping pakkumuse ja sellele nõustumuse andmisega või muul viisil, kui sellest piisavalt selgelt ilmneb lepingupoolte kokkulepe. Seadus ei näe treeningteenuse lepingu jaoks ette kohustuslikku vormi ega allkirja nõuet (VÕS § 11 lg 1). Tahteavalduse võib teha mis tahes viisil, sealhulgas teoga, millest võib järeldada tahet tuua kaasa õiguslik tagajärg (tsiviilseadustiku üldosa seaduse (edaspidi TsÜS) § 68 lg 1 ja 3). Asjas ei ole vaidlust, et tarbija arutas 26.05.2026 stuudios kaupleja esindajaga erinevaid võimalusi ja valis liikmelisuse „Kvartal liikmelisus: Matt 8“, tasus pärast kohapealse makse ebaõnnestumist sama liikmelisuse arve ning osales liikmelisuse raames treeningutel. Nendest asjaoludest nähtub üheselt tarbija tahe sõlmida kauplejaga liikmelisuse leping. Asjaolu, et tarbija ei allkirjastanud pärast ostu automaatse e-kirjaga saadetud ingliskeelset tingimuste vormi, ei tähenda, et poolte vahel lepingut ei sõlmitud. Tarbija ei ole vaidlustanud, et ta valis liikmelisuse ja tasus selle eest; vaidlus puudutab eelkõige lepingu sisu, hinda ja maksegraafikut, ning seda, kas tarbija on lepinguga seotud.

Leping ei ole ka tühine. Eksimus ei too kaasa tehingu tühisust, vaid annab seaduses sätestatud eeldustel õiguse tehing tühistada (TsÜS § 90 lg 1). Tarbijakaitseseaduse (edaspidi TKS) § 4 lg 3 kohaselt peab tarbijale antav teave olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles. Selle nõude eesmärk on tagada, et tarbija saaks talle antavast teabest aru. Seadus ei näe ette, et teabe osaline esitamine võõrkeeles tooks kaasa lepingu tühisuse, mistõttu ei ole lepingut alust pidada tühiseks ka TsÜS § 87 alusel. Keelenõude rikkumine on riikliku järelevalve küsimus ning tsiviilõiguslikult võib see mõjutada seda, kas ja millises ulatuses said võõrkeelsed tüüptingimused lepingu osaks (VÕS § 37), kuid see ei muuda lepingut tervikuna

kehtetuks. Asjas ei ole ka asjaolusid, mis viitaksid tehingu vastuolule heade kommetega (TsÜS § 86).

Tarbija 30.06.2026 kirjast, milles tarbija teatas, et ostis paketi olulise eksimuse ja puuduliku info tõttu, ning tema komisjonile esitatud seisukohtadest võib tarbija kasuks järeldada, et tarbija on soovinud tehingu eksimuse tõttu tühistada (TsÜS § 98 lg 1). Tarbija sai oma väitel eksimusest teada 26.06.2026 ning tema 30.06.2026 kiri ja komisjonile esitatud seisukohad jäävad TsÜS § 99 lg 1 p-s 2 sätestatud kuuekuulise tähtaja piiresse. Seetõttu hindab komisjon, kas tehingu tühistamise eeldused on täidetud.

TsÜS § 92 lg 1 kohaselt on eksimus ebaõige ettekujutus tegelikest asjaoludest. Olulise eksimuse mõjul tehtud tehingu võib TsÜS § 92 lg 3 kohaselt tühistada üksnes juhul, kui eksimuse põhjustasid tehingu teise poole poolt teatavaks tehtud asjaolud või asjaoludest teatamata jätmine, kui teatamine oli hea usu põhimõtte järgi nõutav (p 1), kui teine pool teadis või pidi eksimusest teadma ja eksinud poole eksimusse jätmine oli vastuolus hea usu põhimõttega (p 2), või kui teine pool lähtus samadest ekslikest asjaoludest (p 3). TsÜS § 92 lg 5 järgi ei või tehingut tühistada, kui tehingu teinud isik kandis tehingu tegemise asjaolude ja tehingu sisu järgi eksimuse riisikot. Tühistamise aluseks olevad asjaolud peab tõendama pool, kes tühistamisele tugineb (vrd tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 230 lg 1).

Komisjon ei sea kahtluse alla, et tarbija võis subjektiivselt mõista 149 eurot kogu kolmekuulise perioodi hinnana. Tarbija ei ole aga tõendanud, et selle ekslikku arusaama oleks põhjustanud kaupleja antud teave või teabe andmata jätmine või et kaupleja oleks tarbija eksimusest teadnud või pidanud teadma.

Poolte esitatud kuvatõmmiste kohaselt oli ostukeskkonnas vahetult liikmelisuse nimetuse „Kvartal liikmelisus: Matt 8“ all märgitud hind „€149.00 every month“. Märge „every month“ oli esitatud hinnaga samas reas ja samas kirjasuuruses ning seda ei esitatud joonealuse märkuse, eraldi tingimuse ega muul viisil varjatult. Liikmelisuse eestikeelses kirjelduses oli märgitud, et liikmelisusega saab „osaleda grupidundides 8x kuus“ ja „liikme staatuse kolmeks kuuks“ ning et liikmelisus „kehtib 3 kuud alates ostu hetkest“. Seega oli ka eestikeelses kirjelduses teenuse maht seotud kuuga. Nimetus „Kvartal liikmelisus“ ja märge „kehtib 3 kuud“ väljendavad liikmelisuse kestust, mitte seda, et hinnana näidatud summa kataks kogu perioodi. Samas ostukeskkonnas oli ühekordse tasuga pakett „Pilates grupidund matil 10x pakett“ kuvatud hinnaga „€225.00“ ilma perioodilisusele viitava märketa, mis eristas korduva tasuga liikmelisust ühekordse tasuga paketest. Lisaks nähtub samast ostukeskkonnast, et 10 grupidunni pakett maksis 225 eurot ja üksik grupidund 25 eurot. Tarbija tõlgenduse korral oleks liikmelisus võimaldanud kolme kuu jooksul osaleda kuni 24 grupidunnis kokku 149 euro eest, mis oleks olnud kaupleja muudest samas ostukeskkonnas esitatud hindadest märkimisväärselt erinev. Tarbija ei ole väitnud, et ostukeskkonnas esitatud teave oleks ostu tegemise ajal olnud teistsugune kui tema hiljem tehtud kuvatõmmistel; ka tarbija 26.06.2026 kirjas kirjeldatud elemendid („Kvartal liikmelisus“, „kehtib 3 kuud“, 149 eurot) on kuvatõmmistega kooskõlas.

Hinnateabe arusaadavust ja kauplemisvõtte võimalikku eksitavust hinnatakse keskmise tarbija seisukohalt, st piisavalt teavet omava ning mõistlikult tähelepaneliku ja ettevaatliku tarbija seisukohalt (TKS § 15 lg 2; Euroopa Kohtu 16.07.1998 otsus kohtuasjas C-210/96 Gut Springenheide ja Tusky, p 31; direktiivi 2005/29/EÜ põhjendus 18). Komisjon leiab, et eeltoodud teavet kogumis hinnates pidi keskmine tarbija aru saama, et 149 eurot on liikmelisuse igakuine

tasu ja et liikmelisus kestab kolm kuud. Hinnateave ei olnud ebaõige ega esitatud viisil, mis petaks või tõenäoliselt petaks keskmist tarbijat (TKS § 16 lg 2).

Oluline on ka tarbija enda selgitus. Tarbija kirjutas kauplejale 26.06.2026, et kuna tema emakeel ei ole eesti keel ning lehel oli eesti- ja ingliskeelne teave läbisegi, sai ta valesti aru: nähes pealkirja „Kvartal liikmelisus“ ja teksti „kehtib 3 kuud“, arvas ta, et 149 eurot on kogu perioodi hind, ning see, et tegemist on igakuise tasuga, jäi talle tol hetkel täiesti märkamatuks. Komisjon mõistab, et keelte segamine võis tarbija jaoks teabe tajumist raskendada. Samas tugines tarbija oma arusaamas just eestikeelsetele elementidele, mis ei väitnud, et 149 eurot on kogu perioodi hind, ning eestikeelne kirjeldus („osaleda grupidundides 8x kuus“) viitas liikmelisuse kuupõhisele ülesehitusele. Tarbija enda selgituse kohaselt jäi igakuine tasu talle märkamatuks; tarbija ei ole väitnud, et ta ei oleks märkest „every month“ aru saanud. Seega ei tulenenud tarbija eksimus teabe puudumisest ega ebaõigsusest, vaid eelkõige sellest, et tarbija ei pannud tähele vahetult hinna juures olnud märget. Sellise eksimuse riisikot kannab tehingu teinud isik ise (TsÜS § 92 lg 5) ning see ei ole põhjustatud kaupleva poolt TsÜS § 92 lg 3 p 1 tähenduses.

Tarbija on viidanud ka talle tehtud sooduspakkumisele. Arveandmete kohaselt rakendati 149-eurosele summale 20% sooduskood (–29,80 eurot) ning tasumisele kuulus 119,20 eurot. Soodustus arvutati seega summast, mis oli toote juures märgitud igakuise tasuna, ning soodustuse tegemisest üksi ei saa järeldada, et 119,20 eurot oli kogu kvartali lõplik hind. Tarbija ei ole esitanud tõendeid selle kohta, et kaupleva esindaja oleks stuudios kinnitanud, et 149 eurot või 119,20 eurot on kogu kolmekuulise perioodi hind. Stuudios toimunud vestluse sisu kohta on poolte väited vastukäivad. Kohapeal näidatud paberkandjal hinnakirja, millele mõlemad pooled viitavad, komisjonile esitatud materjalide hulgas ei ole, mistõttu ei saa komisjon tuvastada, et see oleks olnud eksitav. Kaupleva esitatud kontrollnimekiri on üldine vorm, mis näitab, millist teavet kaupleva kavatseb klientidele müügi käigus anda, kuid ei tõenda iseenesest, mida tarbijale 26.05.2026 konkreetselt räägiti. Seetõttu ei tugine komisjon kontrollnimekirjale. Samas ei ole vestluse sisu tõendatud ka tarbija kasuks ning komisjon lähtub eelkõige kirjalikust teabest, mille tarbija on ise komisjonile esitanud.

Puuduvad tõendid ka selle kohta, et kaupleva oleks enne lepingu sõlmimist teadnud või pidanud teadma tarbija eksimusest (TsÜS § 92 lg 3 p 2). Tarbija ei ole väitnud, et ta oleks enne ostu väljendanud kauplejale oma arusaama hinnast või küsinud selle kohta. Oma arusaamast teatas tarbija kauplejale esmakordselt 26.06.2026, pärast järgmise perioodi tasu debiteerimist. TsÜS § 92 lg 3 p-s 3 nimetatud alus ei ole asjakohane, sest kaupleva ei lähtunud samadest ekslikest asjaoludest. Eeltoodust tulenevalt ei ole tarbijal õigust tehingut eksimuse tõttu tühistada.

Komisjon on arvestanud ka tarbija väidet, et hinna perioodilisust väljendav märges „every month“ oli ingliskeelne. Komisjon nõustub, et kaupleva oleks pidanud TKS § 4 lg 3 kohaselt esitama ka selle teabe eesti keeles ning et eesti- ja ingliskeelse teabe segamine hinnateabe esitamisel ei ole tarbija jaoks hea tava. Samuti oleks olnud tarbija jaoks selgem, kui kaupleva oleks kuutasu kõrval näidanud ka kolmekuulise miinimumperioodi kogumaksumuse. VÕS § 14¹ lg 1 kohaselt peab tarbijaga lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tegema tarbijale enne lepingu sõlmimist selgel ja arusaadaval viisil teatavaks muu hulgas teenuse põhiomadused, hinna ja lepingu kestuse, kui see teave ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge (vt ka direktiivi 2011/83/EL art 5 lg 1). Käesoleval juhul olid nii kuutasu, teenuse maht kui ka lepingu kestus tarbijale enne lepingu sõlmimist teatavaks tehtud ning kogumaksumus oli nende põhjal lihtsalt arvutatav. Eeltoodud põhjustel ei ole komisjoni hinnangul tõendatud, et just keelenõude puudujääk oleks olnud tarbija

eksimuse määravaks põhjuseks: tarbija on selgitanud, et märge jäi talle märkamatuks, ning ka eestikeelne kirjeldus („8x kuus“) viitas liikmelisuse kuupõhisele ülesehitusele. Seetõttu ei anna need puudused tarbijale alust nõuda esimesest maksest 69,20 euro tagastamist, sealhulgas mitte lepinguelse teabekohustuse rikkumisest tuleneva kahju hüvitamise nõudena, sest tõendatud ei ole põhjuslik seos väidetava puudujäägi ja tarbija ostuotsuse vahel.

Komisjon märgib lisaks, et isegi juhul, kui tehing oleks tühistatud, ei tooks see kaasa tarbija nõutud tagajärge. Tühistatud tehing on algusest peale kehtetu ning selle järgi saadu tuleb tagastada vastavalt alusetu rikastumise sätetele (TsÜS § 90 lg 1 ja 2; VÕS § 1028 jj). Tagastamiskohustus oleks vastastikune: kaupleja peaks tagastama saadud tasu, kuid tarbija peaks hüvitama talle osutatud teenuse väärtuse, kuna osutatud teenust ei ole võimalik tagastada. Tarbija on ise kinnitanud, et osales treeningutel esimese kuu jooksul, ning liikmelisus oli tema kasutuses kogu esimese makseperioodi vältel. Tarbija pakutud 50 eurot ei tulene teenuse väärtusest, kaupleja hinnakirjast ega poolte kokkuleppest, vaid tarbija enda ekslikust arusaamast hinna kohta. Tarbija ei ole esitanud tõendeid, millest nähtuks, et talle esimesel makseperioodil osutatud teenuse väärtus oleks olnud tasutud 119,20 eurost väiksem. Seega ei oleks 69,20 euro suurune nõue põhjendatud ka tarbija enda õigusliku käsitluse korral.

Tarbija nõude rahuldamiseks puudub ka muu alus. Tarbija tasutud 119,20 eurot oli liikmelisuse esimese makseperioodi tasu. Tarbija ei ole väitnud, et kaupleja oleks jätnud esimesel makseperioodil teenuse osutamata või takistanud tal tundides osalemist, ning tarbija on ise rõhutanud, et tema nõue ei põhine teenuse mittekasutamisel. Täielikult osutatud makseperioodi eest tasutud summa osaliseks tagastamiseks puudub lepinguline alus sõltumata sellest, kas kaupleja tüüptingimus, mille kohaselt kasutamata aja eest makseperioodi sees raha ei tagastata, sai lepingu osaks ja kas see on kehtiv. Seetõttu ei pea komisjon vajalikuks selle tingimuse kehtivust eraldi hinnata. Komisjon arvestab ka, et kaupleja lõpetas liikmelisuse tarbija soovil ennetähtaegselt, nõudmata ülejäänud perioodi makseid ega ennetähtaegse lõpetamise tasu, ning teise makseperioodi eest debiteeritud 149 eurot on kaardivaide tulemusel kauplejalt tagasi võetud. Seega on kauplejale lõplikult jäänud üksnes esimese makseperioodi tasu, mil liikmelisus oli tarbija kasutuses.

Täielikkuse huvides märgib komisjon, et tarbijal ei olnud õigust lepingust põhjust avaldamata taganeda. Leping ei ole sidevahendi abil sõlmitud leping VÕS § 52 lg 1 tähenduses, sest liikmelisuse valik ja tingimused arutati läbi poolte samaaegsel füüsilisel kohalolekul kaupleja stuudios ning sidevahendit kasutati üksnes arve tasumiseks. Ka direktiivi 2011/83/EL põhjenduse 20 kohaselt ei loeta sidevahendi abil sõlmitud lepinguks lepingut, mille üle peeti läbirääkimisi ettevõtja äriruumides ja mis sõlmiti lõplikult sidevahendi abil. Ka kaupleja tingimustes veebiostu puhul ette nähtud 14-päevane tühistamisõigus (inglisekeelsetes tingimustes „14-Day Right to Cancel“, eestikeelsete tingimuste p 10.3) oli tarbija esimeseks pöördumiseks 26.06.2026 möödunud.

Tarbija väited tugeva kliendi autentimise nõude rikkumise kohta ei mõjuta käesoleva vaidluse lahendust. Nõue 69,20 euro tagastamiseks puudutab 26.05.2026 tasutud esimest makset, mille tarbija tegi ise arve lingi kaudu ning mille tegemist ta ei vaidlusta. Pusa eest 28.05.2026 debiteeritud 30 eurot ei ole käesoleva vaidluse ese ning 26.06.2026 debiteeritud 149 eurot on kaardivaide korras kauplejalt tagasi võetud. Komisjon märgib lisaks, et makseteenuste direktiivi (EL) 2015/2366 art 97 lg 1 kohaselt on tugeva kliendi autentimise kohaldamise kohustus makseteenuse pakkujal, mitte teenust müüval kauplejal. Euroopa Pangandusjärelevalve selgituse

kohaselt ei kohaldata tugevat kliendi autentimist kaardimaksetele, mille algatab makse saaja üksi maksja varem antud volituse ja poolte vahelise lepingu alusel, kuigi sellise volituse andmisel võib tugev autentimine olla nõutav (EBA Q/A nr 2018_4031). Hinnata, kas asjaomased makseteenuse pakkujad järgisid autentimisnõudeid, ei ole tarbijavaidluste komisjoni pädevuses käesolevas menetluses.

Komisjon peab vajalikuks märkida, et kaupleja ei ole tõendanud oma väidet, et tarbija nõustus teenuse tingimustega ostuprotsessis märkeruudu kinnitamisega. Kaupleja esitatud kassavaate kuvatõmmisel on tasumisele kuuluva summana märgitud 149 eurot, samas kui tarbija tasus sooduskoodiga 119,20 eurot arve lingi kaudu ning kaupleja süsteemi andmetel oli arve allikaks „Point of Sale“. Seega ei kajasta kuvatõmmis tarbija tegelikku makset, vaid kaupleja standardset kassavaadet, ning ka sellel ei ole näha eraldi nõustumise märkeruutu. Tarbija on küll möönnud, et makse tegemise teatel oli väikeses kirjas ingliskeelne märg, kuid selle märgi sisu ei ole komisjonile esitatud. Dokumendil „Contract Terms Agreement“ olev märg „Signed on 5/26/26 at 9:56am“ erineb makse õnnestumise ja automaatse e-kirja saatmise kellaajast (12:56) täpselt kolme tunni võrra, mis vastab UTC aja ja Eesti suveaja vahele; see viitab, et märg tekkis süsteemis automaatselt makse õnnestumise hetkel. Samal ajal saadetud automaatne e-kiri palus tarbijal tingimused alles allkirjastada ning tarbija esitatud kuvatõmmisel on allkirjavorm täitmata. Kaupleja on ise möönnud, et e-kiri võib tekitada segadust. Eestikeelsete teenuse tingimuste dokumendis on kehtivuse alguseks märgitud 1. aprill 2026 ning failinimes olev kuupäev üksi ei tõenda, et tingimused oleksid koostatud alles menetluse jaoks. Samas ei ole kaupleja tõendanud, et eestikeelsed tingimused tehti tarbijale ostu tegemisel teatavaks.

Need asjaolud võivad olla olulised küsimuses, kas konkreetsed tüüptingimused, näiteks ennetähtaegse lõpetamise tasu, said lepingu osaks (VÕS § 37). Käesoleva vaidluse lahendamisel ei ole need siiski otsustavad, sest kaupleja ei ole ennetähtaegse lõpetamise tasu nõudnud ning liikmelisuse hind ja kestus kui lepingu olulised tingimused olid tarbijale teatavaks tehtud ostukeskkonna tootekirjelduses, millega tarbija oma 26.06.2026 kirja kohaselt enne ostu tutvus. Komisjon juhib kaupleja tähelepanu sellele, et tarbijale antav hinnateave, sh hinna perioodilisus ja püsiliikmelisuse kogumaksumus, tuleb esitada eesti keeles ja üheselt mõistetavalt ning ostujärgsed automaatteated peavad olema kooskõlas lepingu tegeliku sõlmimise korraga. Samuti ei ole tingimustes märgitud 4-nädalane arveldustükkel kooskõlas ostukeskkonnas ja arvel märgitud igakuise tasuga.

Tarbija taotluse osas, et TTJA kontrolliks kaupleja ja Arketa makse- ja lepingupraktikaid, märgib komisjon, et tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja kaupleja vahel lepingust tulenevaid vaidlusi ega teosta riiklikku järelevalvet. Tarbijal on õigus esitada vastav pöördumine riikliku järelevalve menetluse algatamiseks eraldi Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile ning keelenõuete täitmise osas Keeleametile.

Eeltoodust tulenevalt leiab komisjon, et 149 euro osas on summa kaardivaide menetluse kaudu kauplejalt juba tagasi võetud ning kauplejat ei saa kohustada seda uuesti tasuma, ning et 69,20 euro tagastamiseks puudub õiguslik alus. Tarbija avaldus tuleb jätta rahuldamata.

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

Mihkel Kivisalu

/allkirjastatud digitaalselt/