TARBIJAVAIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	20-1/26-11244-007
Otsuse kuupäev	12. nov 2026
Komisjoni koosseis	Esimees Margus Kingisepp
Tarbija	
Kaupleja	AMEZIAN OÜ, 16425026
Tarbija nõue	Lepingust taganemine ja tasutud summa tagastamise nõue.
Asja läbivaatamise aeg	11. nov 2026

Resolutsioon:
1.Rahuldada tarbija taganemise nõue.
2.Kohustada kauplejat tagastama tarbijale tasutud summa 672 eurot.
3.Kohustada kauplejat lõpetama kõik edasised maksenõuded tarbija suhtes seoses sõlmitud lepinguga.

Asjaolud:
Komisjon alustas asjas menetlust pärast EL tarbija nõustamiskeskuse (ECC Estonia / ECC Belgium) vahendust ja tarbija avalduse esitamist tarbijavaidluste komisjonile (ECCBE-150192).

Kaebuse kohaselt registreerus Belgia tarbija 02. aprillil 2026 kaupleja veebilehel, et saada telefoni teel infot toitumisprogrammi kohta. Pärast vestlust saatis kaupleja tarbijale e-kirja lingiga veebilehele, kus tarbija sai ostu lõpule viia. Sellel veebilehel sisestas tarbija maksekaardi andmed ning tasus teenuse eest 672 eurot (Bancontact / kaart). Seejärel toimus tarbijal veel üks telefonivestlus kaupleja esindajaga (keda tarbija kirjeldab kui näilist toitumisnõustajat). Tarbija hinnangul ei vastanud osutatud teenus tema ootustele: nõustaja ei olnud toitumise teemal pädev, ei kuulanud tarbija selgitusi ning andis ebaselged juhised vereanalüüside tegemiseks.
Pärast kõnet otsustas tarbija kasutada lepingust taganemise õigust ning esitas kauplejale samal päeval, 02.04.2026 e-kirja teel taganemisavalduse. Kaupleja keeldus raha tagastamisest, väites, et pärast telefonivestlust ei ole tagasimakse enam võimalik ning et tarbija oli andnud nõusoleku teenuse koheseks alustamiseks.
Belgia EL tarbija nõustamiskeskus analüüsis ostu vormistamise lehte ja märkis muu hulgas, et:
(1) tellimuse kinnitamise nupp „Réserver“ („broneeri“) ei sisalda selget viidet maksekohustusele;
(2) tarbija ei märkinud ühtegi nõusolekukasti, millega ta oleks sõnaselgelt taotlenud teenuse kohest osutamist ja kinnitanud, et kaotab seeläbi taganemisõiguse. Ekraanipildil on näha üksnes üks märkeruut: „J’accepte les Conditions d’utilisation du service et la Politique de confidentialité de AMEZIAN.“
Kaupleja esitas hiljem automaatselt genereeritud „kinnituse“, milles väidetakse, et tarbija olevat 02. aprillil 2026 kell 08:48:07 UTC andnud nõusoleku nii üldtingimustega kui ka personaliseeritud nõustamise koheseks alustamiseks ning et see aktsepteerimine vastavat Code de la consommation artikli L221-28 nõuetele. Tarbija vaidleb sellele vastu ning nõuab,

et talle näidataks dokumenti, millega ta olevat teadlikult loobunud taganemisõigusest.
Tarbija on menetluses täiendavalt selgitanud, et ta ei alustanud programmi tegelikku kasutamist, suhtles kauplejaga peamiselt e-kirjade teel tühistamise kinnituse saamiseks ning et klienditeenindusega suhtlemine oli keeruline, vastused aeglased ja standardsed. Tarbija esitas korduvaid pretensioone ning nõudis 14-päevase taganemistähtaja jooksul (ja ka pärast seda) raha tagastamist. Kaupleja keeldus.
Enne istungit pooled lahenduseni ei jõudnud.

Tarbija nõue: lepingust taganemine ja 672 euro tagastamine.

Kaupleja seisukoht:
Kaupleja esitas menetluses kirjaliku vastuse ning toetavad dokumendid, milles ei nõustu tarbija kaebuse ega nõudega järgmistel põhjendustel.
1. Nõusolekute andmine registreerimise ajal
Kaupleja väitel andis tarbija 2. aprillil 2026 kell 08:48 UTC liitumisel sõnaselge nõusoleku kahe eraldi ja selgelt eristatava märkeruudu kaudu:
1)müügi üldtingimustega nõustumine (CGVD versioon 1.0);
2)kinnitus personaliseeritud nõustamisprogrammi kohese alustamise kohta.
Kaupleja väitel vastab see aktsepteerimine Code de la consommation artikli L221-28 (ning direktiivi 2011/83/EL art. 16) nõuetele ning tähendab, et tarbija on teadlikult loobunud taganemisõigusest teenuse täieliku osutamise korral. Kaupleja esitas selle kinnituseks automaatselt genereeritud dokumendi „Confirmation de votre accompagnement“.
2. Teenuse osutamine enne taganemisavaldust
Kaupleja selgitab kronoloogiat järgmiselt:
02.04.2026: toimus konto loomine, üldtingimustega nõustumine, makse sooritamine, aktiveerimislingi saatmine.
Sama päev vahetult pärast makset: telefonivestlus (onboarding) kaupleja esindajaga.
07.04.2026 tervitussõnum „Bienvenue dans votre protocole“, millega kinnitati protokolli käivitamist ning lubati, et referent võtab peagi telefoni teel ühendust.
Kaupleja hinnangul oli teenus seega juba alanud ning osaliselt osutatud. Tarbija mitteosalemine edasises suhtluses oli tema enda valik.
3. Proportsionaalne kinnipidamine üldtingimuste alusel
Kaupleja üldtingimuste (CGVD) artikli 6.3 kohaselt on tal õigus teenuse osalise osutamise korral kinni pidada proportsionaalne osa hinnast:
a)analüüsifaas – 1/3;
b)onboarding + protokolli loomise algus – 2/3;
c)protokoll valmis + saatmine alustatud – kuni 3/3.
Kaupleja leiab, et telefonivestlus ja protokolli käivitamine vastavad vähemalt teisele etapile, mistõttu täielik tagasimakse ei ole põhjendatud.
4. Kompromissivõimalus
Kuigi kaupleja leiab, et on täitnud lepingulised kohustused on ta valmis kaaluma kompromissi, kuid ei ole nõustunud 672 euro tagastamisega.
Kaupleja palub jätta tarbija avaldus rahuldamata.

Komisjoni põhjendus:
Komisjon, hinnanud kõiki asjaolusid ja tõendeid kogumis (ostuprotsessi ekraanipilt, maksekinnitus, aktiveerimis- ja tervituskirjad, kaupleja genereeritud kinnitus, kirjavahetus, ECC materjalid ning kaupleja vastus) leidis, et tarbija nõue kuulub rahuldamisele järgmistel asjaoludel.

1. Kohaldatav õigus ja lepingu iseloom

Komisjon tuvastas, et pooled sõlmisid 02. aprillil 2026 lepingu sidevahendi abil (veebilehe ja telefoni teel). Leping vastab EL tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL tähenduses sidevahendi abil sõlmitud lepingu tunnustele.
Tarbija harilik viibimiskoht on Belgias (Tubize). 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 (Rooma I määrus).
Rooma I määruse artikli 3 lõike 1 kohaselt kohaldatakse lepingu suhtes lepingupoolte valitud õigust. Komisjon ei tuvastanud, et pooled oleksid lepingule kohaldatavas õiguses eraldi ja kehtivalt kokku leppinud viisil, mis välistaks tarbijakaitse imperatiivsed normid.
Kuna tegemist on tarbijalepinguga, kuulub 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, reguleeritud selle riigi õigusega, kus on tarbija harilik viibimiskoht, tingimusel et kutseala esindaja suunab oma majandus- või kutsetegevust sellesse riiki või sellistesse riikidesse.
Komisjon tuvastas, et kaupleja suunas oma tegevust aktiivselt prantsuskeelsetele turgudele (sh Belgia prantsuskeelne osa). Seda tõendavad muu hulgas:
(a) kaupleja haldab prantsuskeelset veebilehte ja rakendust (amezian.fr / portail.amezian.fr);
(b) kogu müügiprotsess, kirjavahetus ja tingimused on prantsuse keeles;
(c) makselahendused (Bancontact, mis on Belgia turule omane) on integreeritud;
(d) kaupleja üldtingimused viitavad otseselt Prantsuse Code de la consommation sätetele. Seega on täidetud suunamise kriteerium.
Kuna tarbija harilik viibimiskoht on Belgias ning kaupleja on suunanud tegevust Belgiasse, kuulub käesolevas vaidluses kohaldamisele Belgia õigus — eelkõige Belgia majandusseadustiku (Wetboek van economisch recht / Code de droit économique) VI raamatu (Boek VI – Marktpraktijken en consumentenbescherming) sätted, eelkõige artiklid VI.45 jt (teave kauglepingute puhul), VI.47 (taganemisõigus) ning VI.53 (taganemisõiguse erandid). Need sätted rakendavad direktiivi 2011/83/EL. Belgia õiguses on taganemisõigus, teavitamiskohustus ja ennetähtaegse täitmise nõusoleku reeglid sisuliselt identsed direktiivi nõuetega.
Poolte vaheline leping on tarbijaleping direktiivi 2011/83/EL ja Belgia õiguse tähenduses.

2. Taganemisõigus

Belgia majandusseadustiku artikli VI.47 (mis rakendab direktiivi 2011/83/EL artiklit 9) annab tarbijale sidevahendi abil sõlmitud teenuslepingust taganemise õiguse 14 päeva jooksul ilma põhjust avaldamata. Tarbija esitas taganemisavalduse pärast 2. aprilli 2026 tehingut ning enne 14-päevase tähtaja möödumist. Taganemisavaldus oli seega tähtaegne.
Kaupleja väidab, et taganemisõigus on välistatud või piiratud, kuna tarbija olevat andnud sõnaselge nõusoleku teenuse koheseks alustamiseks ning teenus olevat juba osaliselt osutatud (telefonivestlus / onboarding).
Komisjon lükkab selle vastuväite tagasi. Direktiivi 2011/83/EL artikli 16 punkt a ning Belgia majandusseadustiku artikkel VI.53 võimaldavad taganemisõiguse välistada teenuslepingu puhul üksnes juhul, kui: (i) teenus on täielikult osutatud enne taganemistähtaja lõppu; (ii) täitmine on alanud tarbija selgesõnalise eelneva nõusoleku alusel; ning (iii) 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 müügitingimuste aktsepteerimisega.
Samuti nõuavad direktiivi artikkel 8 lõige 8 ning Belgia majandusseadustiku vastavad sätted

(eelkõige art. VI.45 ja VI.53), et kui tarbija soovib, et teenuse osutamine algaks enne taganemistähtaja lõppu ning lepinguga kaasneb maksekohustus, siis peab ettevõtja fikseerima tarbija sõnaselge taotluse ning paluma tarbijal kinnitada, et pärast lepingu täielikku täitmist kaotab ta taganemisõiguse. Kui neid nõudeid ei ole täidetud, ei pea tarbija taganemise korral tasuma ühtegi summat.
Toimikus olev ostuprotsessi ekraanipilt näitab ühte märkeruutu: „J'accepte les Conditions d'utilisation du service et la Politique de confidentialité de AMEZIAN." See on üldtingimuste ja privaatsuspoliitikaga nõustumine. Puudub eraldi, selgelt eristatav märkeruut või muu mehhanism, millega tarbija oleks sõnaselgelt taotlenud teenuse kohest alustamist ja tunnistanud taganemisõiguse kaotamist. Kaupleja hiljem genereeritud „kinnitus" ei ole tõendiks tarbija tegelikust tegevusest ostu hetkel. Komisjon lähtub objektiivsest tõendist (ekraanipilt ostuprotsessist), mitte kaupleja hilisemast ühepoolsest dokumendist.
Seetõttu ei ole täidetud seadusega nõutud range, eraldiseisva nõusoleku tingimus.. Tarbija taganemisavaldus oli seega kehtiv.

3. Teavitamiskohustuse ja vorminõuete rikkumine

Isegi kui eeldada, et üldtingimustega nõustumine võiks teatud ulatuses asendada eraldi nõusolekut (mida komisjon ei pea õigeks) on kaupleja rikkunud Belgia majandusseadustiku artiklist VI.45 (ning direktiivi art. 6) tulenevat lepingueelse teabe andmise kohustust taganemisõiguse tingimuste, tähtaja ja teostamise korra kohta. Lisaks ei vasta nupp „Réserver" (ilma selge viiteta maksekohustusele) hea kaubandustava ega direktiivi nõuetele lepingu sõlmimisel. Need rikkumised kinnitavad, et tarbija ei saanud anda teadlikku ja kehtivat loobumisavaldust.

4. Teenuse osutamise ulatus

Kaupleja väidab, et telefonivestlus (onboarding) ja protokolli käivitamine tähendavad, et teenus on juba osutatud. Komisjon märgib, et isegi kui toimus lühike telefonivestlus ja saadeti aktiveerimis- või tervitussõnumid, ei tähenda see teenuse täielikku osutamist. Tegemist oli mitmekuulise personaliseeritud toitumisnõustamise programmiga. Ühekordne või lühike kontakt enne taganemistähtaja lõppu ei muuda lepingut „täielikult osutatuks" ega välista taganemisõigust, kui puudub seadusega nõutud sõnaselge ja eraldiseisev nõusolek.
Kaupleja üldtingimustes sisalduv proportsionaalse kinnipidamise klausel ei saa piirata tarbijale seadusega tagatud imperatiivseid õigusi. Kui seadusega nõutud nõusolekut ei ole antud, ei ole kauplejal õigust ühtegi summat kinni pidada.
Tarbija on usaldusväärselt selgitanud, et ta ei alustanud programmi tegelikku kasutamist ning suhtles kauplejaga peamiselt tühistamise kinnituse saamiseks. Need asjaolud kinnitavad, et tarbija ei ole teenust tegelikult tarbinud viisil, mis võiks tõendada lepingu vabatahtlikku jätkamist.

5. Kaupleja teiste vastuväidete hindamine

Kaupleja genereeritud kinnitus ja väide kahe märkeruudu kohta. Objektiivne tõend (ostuprotsessi ekraanipilt) näitab ühte märkeruutu. Kaupleja hilisem ühepoolne dokument ei saa asendada tegelikku nõusoleku andmise protsessi.
Proportsionaalne kinnipidamine. Kuna seadusega nõutud nõusolekut ei ole antud, siis ei ole kauplejal õigust ühtegi summat kinni pidada. Tarbijal on õigus saada tagasi kogu tasutud summa.
Klienditeeninduse kvaliteet. Tarbija kirjeldus aeglastest ja standardsetest vastustest kinnitab, et kaupleja ei ole käitunud viisil, mis oleks taastanud tarbija usalduse või andnud alust lepingu

jätkamiseks.

Komisjoni hinnangul on kaupleja rikkunud Belgia tarbijakaitseõiguse imperatiivseid norme (Wetboek van economisch recht art. VI.45, VI.47 ja VI.53, mis rakendavad direktiivi 2011/83/EL artikleid 6, 8, 9 ja 16) ning tarbijal esines alus lepingust taganemiseks. Tarbija taganemisavaldus oli esitatud tähtaegselt. Kaupleja ei ole tõendanud tarbija selgesõnalist ja eraldiseisvat nõusolekut taganemisõigusest loobumiseks ega teenuse ennetähtaegseks alustamiseks koos teadmisega õiguse kaotamisest. Tarbija ei ole programmi tegelikult kasutanud ning on käitunud kooskõlas sooviga lepingust loobuda.
Eeltoodust tulenevalt on kaupleja kohustatud tagastama tarbijale tasutud summa 672 eurot. Kõik edasised maksenõuded seoses käesoleva lepinguga tuleb lõpetada.

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/