



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Üldine tarbijaõigus

## Teoreetiline taustadokument

### 2022-2023

General Consumer Law - Estonia  
September 2022 - version 1

## SISUKORD

TEOREETILISE TAUSTA SISSEJUHATUS.....	4
Consumer Pro tutvustus .....	5
1. TARBIJAPOLIITIKA SISSEJUHATUS JA AJALUGU .....	6
2. TARBIJA PEAMISED ÕIGUSED JA KOHUSTUSED LÜHIDALT .....	6
2.1. Lepingueelse teabe nõuded .....	6
2.2. Taganemisõigus.....	9
2.3. Tarbija õigused ja garantiid .....	11
2.4. Ebaausad kaubandustavad .....	15
2.5. Ebaõiglased lepingutingimused .....	18
3. ÜLDISE TARBIJAPOLIITIKA PEAMISED VÄLJAKUTSED .....	19
3.1. Lepingueelne teave .....	19
3.2. Taganemisõigus.....	19
3.3. Tarbijaõigused ja garantiid.....	20
3.4. Ebaausad kaubandustavad .....	21
3.5. Ebaõiglased lepingutingimused .....	21
4. EUROOPA LIIDU JA RIIKLIKU TASANDI SEADUSED JA MÄÄRUSED .....	22
4.1. Ebaõiglaste lepingutingimuste direktiiv (ELD) .....	22
4.2. Ebaausate kaubandustavade direktiiv (EKD) .....	22
4.3. Tarbijaõiguste direktiiv (TÕD) .....	23
4.4. Kaupade müügi direktiiv ning digitaalse sisu ja digitaalteenuste direktiiv .....	24
4.5. Õiguslikud viited uuele direktiivile „liidu tarbijakaitse-eeskirjade paremaks jõustamiseks ja ajakohastamiseks” (ajakohastamisdirektiiv).....	24
5. ASJAKOHANE KOHTUPRAKTIKA.....	25
5.1. Ebaausate kaubandustavade andmebaas.....	25
5.2. Ebaõiglaste lepingutingimuste andmebaas .....	25
5.3. Tarbijaõiguste direktiivi andmebaas .....	25
5.4. Euroopa Kohtu dokumentatsioon tarbijaõiguse juhtumite kohta.....	25
5.5. Tarbijaõiguse andmebaas.....	25
6. MIDA SAAVAD TARBIJAD TEHA, KUI NEIL TEKIB PROBLEEM?.....	26
6.1. Riiklikud tarbijaühingud .....	26
6.2. Euroopa tarbijakeskused (ECC-NET) .....	26
6.3. Väiksemate hagide menetlused kohtutes ja Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus (ESCP) .....	26
6.4. Riigiasutused .....	27
6.5. Alternatiivsed vaidluste lahendamise organid (ADR) ja veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm (ODR) .....	27

Alternatiivse vaidluste lahendamise organid (ADR) .....	27
Veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm (ODR).....	28
6.6. Kollektiivne tegevus .....	28
6.7. Tavalised kohtumenetlused .....	29
7. HUVITAVAD TÖÖVAHENDID: EL-I KOHTUPRAKTIKA ANDMEBAASID.....	29

See materjal valmis projekti [Consumer PRO](#) raames, mis on Euroopa Komisjoni algatus Euroopa tarbijaprogrammi raames. Euroopa Komisjoni toetus ei tähenda toetust sisule, mis kajastab ainult autorite seisukohti. Komisjon ei vastuta selles sisalduva teabe kasutamise eest.

## TEOREETILISE TAUSTA SISSEJUHATUS



### Austatud lugeja

See teoreetiline tausta dokument on osa koolitusmaterjalidest, mis koostati Consumer PRO jaoks. See on Euroopa Liidu algatus ja selle eesmärk on tarbijaühenduste ja teiste tarbijapoliitika korralduses osalevate isikute täiendav ettevalmistamine selleks, et oma riigi tarbijaid kaitsta.

Selle dokumendi eesmärk on pakkuda teile ja teie meeskondadele kasulikku ja asjakohast teavet digiõiguste kohta. Dokumendi sisu on koostanud Euroopa Tarbijaliitude Ameti (BEUC) digiõiguste valdkonna eksperdid, sisu keskendub Euroopat puudutavale ning võimaldab:

- kiiresti koolitada oma töökollektiivi praktikuid;
- hõlpsasti leida asjakohast lisateavet;
- teie töötajatel tarbijaid nõustada nende õigusi puudutavas paremini ja
- suurendada teie asukohariigi ministriumite ja ametiasutuste teadlikkust digiõigustest.

See teoreetiline taustdokument põhineb eelmisel versioonil ja seda on ajakohastatud, et kajastada muutusi, mis toodi sisse tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EL ja ebaausate kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ [Direktiiviga \(EL\) 2019/ 2161](#), 27. november 2019, mis käsitleb liidu tarbijakaitse-eeskirjade paremat jõustamist ja ajakohastamist. Lisaks võetakse selles arvesse [Direktiivi \(EL\) 2019/770](#), mis käsitleb digitaalset sisu ja digitaalteenuste osutamise lepingute teatavaid aspekte (digitaalse sisu direktiiv) ning millega kehtestatakse digitaalsele sisule ja digitaalteenustele õiguslik tagatis.

See teoreetiline taustdokument on osa koolitusressursside seeriast, mida kavatakse kohendada vastavalt riiklikele eripäradele nende olemasolu korral. Soovi korral küsides või [veebist](#) otse on saadaval täiendavad teoreetilised taustadokumendid digitaalsete õiguste ja kollektiivse hüvitamise teemadel nii inglise keeles kui ka paljudes teistes Euroopa keeltes.

## Consumer Pro tutvustus

Consumer Pro on Euroopa tarbijakaitse tegevuskava raames loodud Euroopa Komisjoni algatus, mida viib ellu BEUC ehk Euroopa Tarbijaliitude Amet. Algatuse eesmärk on arendada Euroopa tarbijaühenduste ja teiste tarbijapoliitika korralduses tegutsevate isikute võimekust mitteformaalse haridustegevuse abil. Projektiga on hõlmatud ELi liikmesriigid, Island ja Norra.

Täpse teabe saamiseks võtke palun ühendust e-postiaadressil: [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).

Euroopa Komisjon pakub ka praktilist koolitust VKE-dele, kes soovivad mõista oma kohustusi EL-is tarbijatega kauplemisel ilma õiguslikku tausta uurimata. ([ConsumerLawReady.eu](http://ConsumerLawReady.eu)).

## 1. TARBIJAPOLIITIKA SISSEJUHATUS JA AJALUGU

Pärast Euroopa ühtse turu loomist oli oluline rakendada tugevat tarbijakaitsepoliitikat ja anda EL-i turu 500 miljonile tarbijale kindlad õigused.

Tarbijakaitset tunnustatakse Euroopa Liidu toimimise lepingus (TFEU)<sup>1</sup>.

EL-i toimimise lepingu artiklis 12 on sätestatud, et „*tarbijakaitsevenõudeid võetakse arvesse liidu muude poliitikate ja tegevuste määramisel ja rakendamisel*”. Euroopa Liidu toimimise lepingu artiklis 169 on märgitud, et „*[...] tarbijate huvide edendamiseks ja tarbijakaitse kõrge taseme tagamiseks aitab liit kaasa tarbijate tervise, ohutuse ja majandushuvide kaitsele ning tagab neile õiguse edendamisele teabele, haridusele ja õiguse organiseeruda oma huvide kaitseks*”. Need mõtted on turu arengut ja ELi pädevuse arengut arvesse võttes konkreetselt realiseerunud. Tarbijad on ELis kaitstud ebaausate kaubandustavade ja ebaausate lepingutingimuste eest ning neile tuleb enne lepingute sõlmimist anda selget ja arusaadavat teavet. Neil on garantiioigus ostetud kaupade, digitaalse sisu ja digitaalteenustega seotud probleemide korral.

EL-i tarbijaõigus on viimase kolme aastakümne jooksul üles ehitatud direktiividele, mis ühtlustavad tarbijakaitse erinevaid aspekte. Allpool olevad peatükid annavad ülevaate peamistest tarbijaõigustest, mille on vastu võtnud Euroopa Liit. Praegu on enamik ELi tarbijaõigusest täielikult ühtlustatud, mis tähendab, et liikmesriigid ei saa säilitada ega vastu võtta kõrgemat tarbijakaitse taset. Mõnel juhul on direktiivid siiski lubanud liikmesriikide seadusandjatel Euroopa eeskirjadest kõrvale kalduda (nt kehtestades täiendavad nõuded äriruumides lepingueelse teabe esitamisele). Samuti on oluline rõhutada, et kõik, mis ei ole hõlmatud EL-i õigusega, on liikmesriikide pädevuses ja seetõttu võib liikmesriikide vahel esineda erinevusi (nt lepingu sõlmimise reeglid).

## 2. TARBIJA PEAMISED ÕIGUSED JA KOHUSTUSED LÜHIDALT

### 2.1. Lepingueelse teabe nõuded

Enne lepinguga sidumist teavitatakse tarbijat teatud teabest, mis võimaldab tal teha teadliku valiku.

See lepingueelne teave peaks olema keskmisele tarbijale kergesti loetav ja arusaadav ning see tuleks esitada selgelt, loetavalt ja arusaadavalt. Tarbijatele esitatava lepingueelse teabe kogum on määratletud tarbijaõiguste direktiivis 2011/83/EL<sup>2</sup> („[Tarbijaõiguste Direktiiv](#)“ või „TÕD“) ja see varieerub sõltuvalt tehtud tehingu tüübist:

- Artiklis 5 on esitatud loetelu lepingueelsest teabest, mida tuleks poes ostude puhul esitada.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- Artiklis 6 on loetletud kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingute (nt veebipõhised ostud) teabenõuded, sealhulgas taganemisõiguse olemasolu kohta.
- Mõned lepingud, nagu sotsiaalteenused, sotsiaalhooldus, hasartmängud ja ajajagamise lepingud, on tarbijaõiguste direktiivi kohaldamisalast välja jäetud. Erandite täielik loetelu on esitatud Direktiivi Artikli 3 lõikes 3.
- Mõne lepingu puhul nõutakse konkreetset lepingueelset teavet valdkondlike õigusaktidega, näiteks tarbijakrediidilepingu<sup>3</sup> või elektrooniliste sideteenuste puhul<sup>4</sup>.
- Lisaks kehtestas tarbijaõiguste direktiivi artikli 3 lõige 4 liikmesriikidele võimaluse vabastada väikese väärtusega tehingud (alla 50 euro) lepingueelse teabe nõudest. See erand on võimalik ainult väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul.

### Riigi tasandil

Tarbijaõiguste direktiivi kohaselt võivad liikmesriigid minna nõuetest kaugemale ja kehtestada kohapeal sõlmitud lepingutele täiendavad teabenõuded. Et kontrollida, millised liikmesriigid otsustasid edasi minna, võite vaadata tarbijaõiguste direktiivi kohaldamise [lõpparuannet](#) ja selle kohta esitatud [tabelit](#)<sup>5</sup>.

Direktiiv lubab liikmesriikidel seda teha ainult lepingute puhul, mis ei ole kauglepingud ega väljaspool ärruume sõlmitavad lepingud. Kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul ei näe direktiiv seda võimalust ette täieliku ühtlustamise tõttu.<sup>6</sup>

Tarbijaõiguste Direktiivi on muudetud [Direktiiviga \(EL\) 2019/2161](#), mis käsitleb liidu tarbijakaitse-eeskirjade paremat jõustamist ja ajakohastamist ehk nn ajakohastamisdirektiiv. Alates 28. maist 2022 (ülevõtmismeetmete kohaldamise kuupäev) ajakohastatakse mitmeid lepingueelse teabe nõudeid ning kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul hakkavad kehtima uued täiendavad lepingueelse teabe nõuded.

Näiteks on kauplejal kohustus edastada tarbijatele oma telefoninumber ja e-posti aadress. Kauplejad võivad luua tarbijatele ka alternatiivseid suhtlusvahendeid (nt vestlused, automatiseeritud häälassistendid, vestlusrobotid jne), mis peavad tagama vahetu ja tõhusa suhtluse. Selliste suhtlusvahendite puhul peaks kaupleja tarbijaid selgelt ja õigeaegselt teavitama, kas nad võimaldavad kirjavahetuse sisu ja kuupäeva/kellaaja jälgimist. Vajaduse korral peavad kauplejad tarbijaid teavitama ka automatiseeritud otsuste tegemisel põhinevast hinna isikupärastamisest.

Alates 28. maist 2022 kehtestatakse ümbertöödeldud tarbijaõiguste direktiivi uue artikliga 6a uued spetsiifilised teabenõuded veebiturul sõlmitud lepingutele. Enne lepingu sõlmimist peab veebituru

<sup>3</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/48/EÜ, 23. aprill 2008, tarbijakrediidilepingute ja nõukogu direktiivi 87/102/EMÜ kehtetuks tunnistamise kohta

<sup>4</sup> Vt direktiivi (EL) 2018/1972 (Euroopa elektroonilise side koodeks) artikleid 102–107.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>6</sup> Kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul oli kapitalinõuete direktiivi artikli 6 lõike 7 kohaselt liikmesriikidel vaid regulatiivne valik säilitada või kehtestada oma siseriiklikus õiguses lepinguteabe keelenõuded, et see teave oleks tarbijale kergesti mõistetav.



pakkuja teavitama tarbijaid peamistest parameetritest, mis määravad otsingupäringu tulemusel esitatud pakkumiste järjestuse, ning nende parameetrite suhtelisest tähtsusest võrreldes muude parameetritega. Lisaks tuleks tarbijaid teavitada:

- Kas kaupu, teenuseid või digitaalset sisu pakkuv kolmas isik on kaupleja või mitte, tuginedes selle kolmanda isiku deklaratsioonile veebituru pakkujale.
- Kui kolmas isik ei ole kaupleja, siis ELi tarbijaõigusi lepingule ei kohaldata.
- Kui see on asjakohane, kuidas lepinguga seotud kohustusi jagatakse kolmanda isiku, kes pakub kaupu, teenuseid või digitaalset sisu, ja veebituru pakkuja vahel.

See teave tuleb esitada selgel, asjakohasel ja arusaadaval viisil ning viisil, mis sobib kasutatavate kaugsidevahenditega. Näiteks saab seda pakkuda veebisaidi liidese konkreetses jaotises, mis on otse ja hõlpsasti juurdepääsetav lehelt, kus pakkumisi esitatakse.

#### **Riigi tasandil**

Liikmesriigid võivad kehtestada veebipõhistel platvormidel ja turgudel pakkujatele täiendavaid teabenõudeid.

Lisaks teabe loetelule, mis tuleb esitada enne lepingu sõlmimist, määratleb tarbijaõiguste direktiiv ka vorminõuded selle teabe esitamise kohta:

- Artiklis 7 kehtestatakse formaalsed nõuded erinevat tüüpi väljaspool ärruume sõlmitavatele lepingutele, näiteks sätestatakse, et kauplejad peavad esitama lepingueelse teabe kirjalikult (paberil või tarbija nõusolekul muul püsival andmekandjal<sup>7</sup>) loetaval ja lihtsal kujul ja arusaadavas keeles.
- Artiklis 8 on sätestatud kauglepingute vorminõuete loetelu. Näiteks on direktiivis kirjas, et lepingueelne teave tuleks esitada või tarbijatele kättesaadavaks teha selgel ja arusaadaval viisil, mis sobib kasutatavale sidevahendile. Kui olla konkreetne, tähendab see, et kohustuslik teave peab olema tarbijatele kergesti kättesaadav ja silmapaistvalt nähtav. Selle lepingueelse teabe lisamist lepingu tingimustesse ei peeta piisavaks. Direktiiv kehtestab ka erinõude elektroonilisel teel sõlmitud lepingutele, mis panevad tarbijale maksekohustuse<sup>8</sup>. Sellistes olukordades peaksid kauplejad tarbijaid vahetult enne tellimuste esitamist silmapaistvalt ja selgelt teavitama vähemalt järgmisest:
  - kaupade või teenuste peamised omadused.
  - kaupade või teenuste koguhind.
  - lepingu kestus ja/või tingimus selle lõpetamiseks tähtajatu lepingu korral.
  - kus asjakohane, tarbija lepingust tulenevate kohustuste minimaalne kestus.

Tarbijaid tuleks enne lepingu sõlmimist selgelt teavitada ka maksekohustusest, vastasel juhul on leping kehtetu<sup>9</sup>. See tähendab, et veebisaidil või rakenduse liideses tellimuse esitamiseks kasutatud nupp peab olema selgelt märgistatud. Vastav märg (silt) peab olema nupul endal või vahetult selle kõrval.

---

<sup>7</sup> TÕD artikkel 7(1)

<sup>8</sup> TÕD artikkel 8(2)

<sup>9</sup> Idem, teine alapunkt

Lisaks nähakse direktiiviga ette formaalsed eeskirjad kaugsidevahendite kaudu sõlmitud lepingute jaoks, millel on tehnilised piirangud tarbijale esitatava teabe hulgale, nagu telefonikõned, hääljuhitud ostuabilised, SMS-id<sup>10</sup>. Sellistes olukordades võimaldab direktiiv kauplejal esitada tarbijale enne kauglepingu sõlmimist piiratud hulga teabeelemente, samas kogu ülejäänud artikli 6 lõikes 1 nõutud teave tuleb esitada muu kanali kaudu lihtsas ja arusaadavas keeles (nt meilisõnum või link veebilehele).

#### Riigi tasandil

Tarbijaõiguste direktiivis määratletud teavitamiskohustuste täitmiseks ei saa liikmesriigid kehtestada täiendavaid formaalseid lepingueelse teabe nõudeid, välja arvatud telefonikõnede teel sõlmitud kauglepingute vorminõuded. Viimasel juhul võivad liikmesriigid nõuda, et kauplejad kinnitaksid pakkumise tarbijale, mis on siduv alles siis, kui nad on pakkumisele alla kirjutanud või kirjaliku nõusoleku saatnud<sup>11</sup>. Samuti võivad liikmesriigid ette näha, et selline kinnitus tuleb teha püsival andmekandjal.

Et kontrollida, kuidas kõik ELi riigid on tarbijaõiguste direktiivi üle võtnud, saate tutvuda [tarbijaõiguse andmebaasiga](#)<sup>12</sup>.

Uuendatud tarbijaõiguste direktiiviga saavad tarbijad kasu ka direktiivist tulenevatest õigustest ja kaitsest mitte ainult siis, kui nad kaupade või teenuste eest rahaga maksavad, vaid ka siis, kui nad esitavad isikuandmeid digitaalse teenuse või sisu saamiseks. Siiski ei kohaldata direktiivi eeskirju, kui andmed on lepingu täitmiseks ja seadusest tulenevate nõuete täitmiseks vältimatult vajalikud (nt e-posti aadress, kuhu digitaalne sisu tuleb edastada või tarbija registreerimine turvalisuse huvides ja tuvastamise eesmärgil, kui see on kohaldatava õigusega konkreetselt ette nähtud).

## 2.2. Taganemisõigus

Taganemisõigus on võimas vahend, mille ELi õigus annab tarbijale. See võimaldab tarbijal 14 päeva jooksul pärast kauba kättesaamist lepingust loobuda ilma mingit põhjendust esitamata. Teenuslepingute taganemisõigust käsitlevad eeskirjad võimaldavad tarbijal teenust järele proovida ja 14-päevase perioodi jooksul alates lepingu sõlmimisest otsustada, kas jätta see alles või mitte.

Sõltuvalt edastamisviisist kehtivad digitaalse sisu puhul kaks erinevat taganemisrežiimi. Materiaalsel andmekandjal edastatav digitaalne sisu järgib kaubale kehtivaid reegleid (nt filmi DVD või videomäng) – st taganemine on võimalik 14 päeva jooksul alates kättetoimetamisest. Seevastu internetist allalaaditud digitaalse sisu tarnimisel taganemisõigus puudub, kui on täidetud järgnevad tingimused – nõusolek tarnimiseks enne tähtaja möödumist, taganemisõiguse kaotamise hoiatus ja tarbija kinnitus.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> TÕD artikkel 8(4) ja (5)

<sup>11</sup> TÕD artikkel 8(6)

<sup>12</sup> [https://e-justice.europa.eu/591/ET/consumer\\_law\\_database?init=true](https://e-justice.europa.eu/591/ET/consumer_law_database?init=true)

<sup>13</sup> TÕD artikkel 16(m)

- Tarbijaõiguste direktiivi artikli 9 kohaselt kehtib taganemisõigus nii kauglepingute kui ka väljaspool ärruume sõlmitud tarbijalepingute puhul.
- Tarbijaõiguste direktiivi artikkel 11 annab teavet selle kohta, kuidas tarbijad saavad oma taganemisõigust kasutada.
 

Taganemisõigus on võimas vahend, mille ELi õigus annab tarbijale, võimaldades tarbijal tarbijaleping 14 päeva jooksul põhjendamatult üles öelda.
- Artikkel 12 käsitleb tagajärgi taganemisõiguse kasutamisel.
- Artiklites 13 ja 14 sätestatakse vastavalt kaupleja ja tarbijate kohustused taganemise korral.
- Artiklis 15 käsitletakse taganemisõiguse kasutamise mõju kõrvallepingutele.
- Lõpuks täpsustatakse direktiivi artiklis 10, millised on tagajärjed kauplejatele, kui nad ei anna tarbijatele lepingueelset teavet taganemisõiguse kohta (st taganemisperioodi pikendamine 12 kuuni alates esialgse taganemisperioodi lõpust, vastutus puudub kauba väärtuse vähenemise eest ja tingimisi vabastamine kohustusest tasuta saadud teenuste ja võrgus saadud digitaalse sisu eest).

Kõigil kaug-/väljaspool ärruume sõlmitud lepingutel ei ole aga taganemisõigust. Seal on 13 erandit, näiteks:

- kaubad, mis on tarbija soovil isikustatud;
- teenuslepingud pärast teenuse täielikku täitmist, kui täitmine on alanud tarbija eelneval selgesõnalisel nõusolekul ja kinnitusega, et nad kaotavad taganemisõiguse, kui kaupleja on lepingu täielikult täitnud;
- pitseeritud kauba tarnimine, mis ei ole tervislikel või hügieenilistel põhjustel sobilik tagastamiseks ja mis on pärast kohaletoimetamist lahti pakitud;
- avalikul enampakkumisel sõlmitud lepingud jms.

Täieliku erandite loetelu leiab tarbijaõiguste direktiivi artiklist 16.

Rohkem praktilisi näiteid leiab Tarbijaõiguste direktiivi tõlgendamise ja kohaldamise juhendi jaotisest 5.11, saadaval [siit](#).

Alates 28. maist 2022 ja ajakohastamisdirektiivi jõustumisest on liikmesriikidel õigus pikendada taganemisõiguse perioodi kestust 14 päevalt 30 päevale kahte tüüpi väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul:

- kaupleja soovimatud külastused tarbija koju – nimelt kui kaupleja külastab tarbijaid tema kodus ilma kutsumata või ilma eelneva nõusolekuta; ja
- Kaupleja korraldatavad ekskursioonid, mille eesmärk või mõju on potentsiaalsetele tarbijatele toodete reklaamimine või müümine.

Selle valiku eesmärk on pakkuda tarbijatele nende konkreetsete müügitavade ja/või -kanalite puhul täiendavat kaitset. Ettevõtjad on kohustatud tarbijaid enne lepingu sõlmimist teavitama taganemisperioodi kestusest<sup>14</sup>.

Tarbijaõiguste direktiivi algset varianti ja sellest tulenevalt taganemisõiguse algset varianti kohaldatai ainult lepingute suhtes, mille puhul tarbijad on kohustatud hinda maksma. Ajakohastamisdirektiiviga kehtestatud kapitalinõuete direktiivi artikli 3 lõike 1 punkti a kohaselt on tarbijatel taganemisõigus ka siis, kui nad omandavad digitaalset sisu ja/või kasutavad digitaalteenuseid mitte tasu eest, vaid isikuandmeid esitades (välja arvatud juhul, kui need andmed on vajalikud lepingu täitmiseks või seadusest tulenevate nõuete täitmiseks). Direktiiv reguleerib nüüd andmete tühistamise tagajärgi, millega kaasnevad erikohustused kauplejatele<sup>15</sup> kui ka tarbijatele<sup>16</sup>.

Lisaks nõutakse ajakohastatud tarbijaõiguste direktiivis, et liikmesriigid tagaksid direktiivi alusel vastu võetud siseriiklike sätete rikkumiste eest karistust tõhusal, proportsionaalsel ja hoiataval viisil. Vastavalt kapitalinõuete direktiivi artiklile 24 on riigiasutustel, keda puudutab koordineeritud tegevus<sup>17</sup> seoses piiriüleste rikkumistega, mis mõjutavad tarbijaid mitmes liikmesriigis, määrata rahaträhv kuni 4% ettevõtja aastakäibest või kuni 2 miljonit eurot, juhul kui käibeinfo puudub. Liikmesriikidel on vabadus säilitada või kehtestada kõrgemad ülemmäärad.

### 2.3. Tarbija õigused ja garantiid

Direktiiv kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta<sup>18</sup> (edaspidi "KMD") ja digitaalse sisu direktiiv (edaspidi "DSD")<sup>19</sup> on ELi tarbijate jaoks kaks olulist kaitsevahendit, kuna need kehtestavad kohustusliku vastavusgarantii kaubale kui ka digitaalsele sisule ja teenustele.



DSD käsitleb digitaalse sisu ja teenuste pakkumist. Digisisu on määratletud kui digitaalsel kujul toodetud ja edastatud andmed (nt muusika, video jne). Digitaalteenused on need, mis võimaldavad luua, töödelda või salvestada andmeid digitaalsel kujul (nt pilvesalvestus) või teenused, mis võimaldavad selliste andmete jagamist ja kasutust (nt Facebook, YouTube jne). DSD kehtib sõltumata vahendajast, mida kasutatakse digitaalse sisu või digitaalteenuse edastamiseks või sellele juurdepääsu võimaldamiseks. Direktiiv kehtib ka kõigi materiaalsete andmekandjate suhtes, mida kasutatakse eranditult digitaalse sisu kandjana (nt DVD-

<sup>14</sup> 15.02.2022 ei ole ajakohastatud teave liikmesriikide regulatiivsete valikute kohta veel Euroopa Komisjoni veebisaidil saadaval.

<sup>15</sup> Uued paragrahvid 4-8 artiklis 13 Tarbijaõiguste direktiivis.

<sup>16</sup> Uus paragrahv 2a artiklis 14 Tarbijaõiguste direktiivis.

<sup>17</sup> Vt määrust (EL) 2017/2394 tarbijakaitseaduste jõustamise eest vastutavate riiklike asutuste koostöö kohta.

<sup>18</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2019/771, 20. mai 2019, kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta, millega muudetakse määrust (EL) 2017/2394 ja direktiivi 2009/22/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 1999/44/EÜ

<sup>19</sup> Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv (EL) 2019/770, 20. mai 2019, digitaalse sisu ja digitaalteenuste tarnimise lepingute teatavate aspektide kohta

d). Selle kohaldamisulatusse kuuluvad ka numbrist sõltumatud inimeste vahelised sideteenused (nt WhatsApp), kuigi juurdepääs Internetile ja muud elektroonilised sideteenused on välja jäetud.<sup>20</sup>

KMD hõlmab kõiki kaupade müügilepinguid, olenemata sellest, kas need on sõlmitud füüsilisel kohalolekul (kauplustes), veebis või muul kaugmüügi viisil. Digitaalse komponendiga kaubad (nt nutikas pesumasin või nutikell) kuuluvad KMD alla.

KMD kohaselt<sup>21</sup> vastutab müüja tarbija ees mis tahes mittevastavuse eest, mis esineb kauba tarnimise ajal ja mis ilmneb kahe aasta jooksul pärast tarnimist:

- Direktiivi kohaselt<sup>22</sup> vastutab müüja selle eest automaatselt, kui defekt ilmneb esimese aasta jooksul.
- Kui aga defekt ilmneb pärast esimest aastat, võib müüja seejärel nõuda tarbijalt tõestust selle olemasolu kohta üleandmise ajal.

KMD hõlmab ka eelinstallitud tarkvaraga kaupu (nt nutitelefon) ja kaupu, mis on ühendatud digiteenusega (st internet-of-things tooted) seni, kuni digitaalne komponent on vajalik kauba funktsioonide täitmiseks ja oli pakutud sama müügilepingu alusel. See tähendab näiteks seda, et tarbijad saavad kasu eelinstallitud tarkvara seadusliku garantii õigustest, kui turvaparandust ei pakuta või kui värskendusi ei tarnita. Kui aga kaupa ja tarkvara pakutakse eraldi (nt tarbija laadib nutitelefoni alla äpi, mis ei olnud eelinstallitud), siis kehtivad selle tarkvara nõuete vastavusele DSD reeglid.

#### Riigi tasandil

Tõendamiskohustuse ümberpööramisest tingituna said liikmesriigid ülevõtmise protsessis pikendada ümberpööramise perioodi kahe aastani<sup>23</sup>. Selle tulemusena võisid liikmesriigid direktiivid üle võtta erinevalt – vt liikmesriikide ülevaadet siit<sup>24</sup>.

Digitaalse(te) sisu(de) ja digiteenuse(te) kohta:

- DSD artikli 12 lõike 2 kohaselt, kui tarbijaleping näeb ette ühe tarnetoimingu (nt laulu allalaadimine) või mitu üksikut tarnetoimingut, siis tõendamiskohustus selle kohta, kas digitaalne sisu või digiteenus oli tarnimise ajal nõuetele vastav, jääb kaupleja kanda seni, kuni mittevastavus ilmneb ühe aasta jooksul alates digitaalse sisu või digitaalteenuse osutamisest.
- DSD artikli 12 lõike 3 kohaselt, kui tarbijaleping näeb ette pideva tarnimise teatud aja jooksul (nt tellitud video voogedastusteenus), on digitaalse sisu või digiteenuse

<sup>20</sup> DSD artikkel 3(5)(b)

<sup>21</sup> KMD artikkel 10(1)

<sup>22</sup> KMD artikkel 11(1)

<sup>23</sup> KMD artikkel 11(2)

<sup>24</sup> 15.02.2022 ei ole ajakohastatud teave liikmesriikide regulatiivsete valikute kohta veel Euroopa Komisjoni veebisaidil saadaval.

vastavuse tõendamise kohustus kauplejal (aja jooksul, millel digitaalset sisu või digiteenust lepingu alusel tarnitakse).

- Tõendamiskohustuse saab üle kanda tarbijale, kui kaupleja tõendab, et tarbija digitaalne keskkond ei ühildu digitaalse sisu või digiteenuse tehniliste nõuetega ja kaupleja on tarbijat sellistest nõuetest selgelt teavitanud arusaadaval viisil enne lepingu sõlmimist. Tarbija on kohustatud tegema kauplejaga mõistlikes piirides koostööd, et aidata välja selgitada mittevastavuse põhjus<sup>25</sup>.

Et teha kindlaks, kas toode või digitaalne teenus või sisu vastab lepingutingimustele või mitte, kehtestasid KMD ja DSD mitmed objektiivsed ja subjektiivsed kriteeriumid. Näiteks on objektiivsed kriteeriumid, et digitaalne sisu, teenus (teenused) ja kaup peavad olema varustatud mis tahes tarvikute ja juhistega, mida tarbija võib mõistlikult oodata. Digitaalset sisu või digitaalset teenust (teenuseid) pakkuvad kauplejad tagavad ka selle, et tarbijat teavitatakse värskendustest, sealhulgas turvavärskendustest, mis on vajalikud digitaalse sisu või digiteenuse(te) vastavuses hoidmiseks, ja et need oleksid tarbijale kättesaadavad. Teisest küljest on subjektiivsed kriteeriumid näiteks see, et kaubad, digitaalne sisu või teenus (teenused) peavad olema kirjelduse, koguse ja kvaliteedi ning funktsionaalsuse, ühilduvuse, koostalitlusvõime ja muude funktsioonide poolest nagu lepingus nõutud. **Nii objektiivseid kui ka subjektiivseid kriteeriume tuleb käsitleda võrdsetel alustel.**



Digitaalse sisu ja teenuste(te) puhul on subjektiivsed ja objektiivsed vastavusnõuded määratletud vastavalt DSD artiklites 7 ja 8. Artikkel 9 reguleerib ebaõiget integreerimist, mis võib samuti põhjustada mittevastavust, kui: a) digitaalne sisu või digiteenus on integreeritud kaupleja poolt või tema vastutusel; või b) tarbija kavatses digitaalse sisu või digitaalteenuse integreerida ja ebaõige integreerimine oli tingitud kaupleja esitatud integreerimisjuhiste puudulikkusest.

Kauba nõuetele vastavuse subjektiivsed ja objektiivsed kriteeriumid on määratletud KMD artiklites 6 ja 7. Sarnaselt DSD-ga on KMD artiklis 8 sätestatud täiendavad eeskirjad vales paigaldamisest tingitud mittevastavuse kohta.

Erinevalt 1999. aasta müügi- ja garantiidirektiivist<sup>26</sup> põhinevad nii KMD kui ka DSD „maksimaalse ühtlustamise“ põhimõttel<sup>27</sup>, mis tähendab, et liikmesriigid ei saa nõuetest kõrvale kalduda, kui direktiivides ei ole sätestatud teisiti. EL-i liikmesriikidele on antud mõned regulatiivsed valikud

<sup>25</sup> Artikkel 12 (4) ja (5) Digitaalse sisu direktiivis

<sup>26</sup> Euroopa Parlamendi ja Nõukogu Direktiiv 1999/44/EÜ, 25. mai 1999, tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta

<sup>27</sup> Artikkel 4 Kaupade müügilepingute direktiivis ja artikkel 4 Digitaalse sisu direktiivis

direktiivide nõuetest kaugemale ulatumiseks, eelkõige selleks, et säilitada riiklikul tasandil<sup>28</sup> juba kohaldatav tarbijakaitse tase. Selle tulemusena võisid liikmesriigid mõned KMD ja DSD sätted üle võtta erinevalt.

EÜ veebisait annab kiire ja täieliku ülevaate olukorrast<sup>29</sup> iga liikmesriigi kohta seoses juriidilise garantiiperioodiga. Samuti tutvustatakse iga liikmesriigi siseriiklikku rakendamist<sup>30</sup>.

Lühidalt, uued direktiivid kehtestasid ka järgnevad punktid:

- Kõigile kauplejate müüdavatele uutele ja kasutatud kaupadele kehtib kaheaastane seaduslik vastavusgarantii, nagu on määratletud kaubamüügi direktiivi artiklis 10. Kehtib range ja täielikult ühtlustatud parandusmeetmete hierarhia kaupade, digitaalse sisu ja digitaalteenuste mittevastavuse korral ning nende õiguskaitsevahendite kasutamise ühtlustatud kord. Tarbija võib vastavalt DSD artiklitele 13 ja 14 ning KMD artiklile 13 nõuda toote vastavusse viimiseks toote parandamist või asendamist ning kui see on võimatu või ebaproportsionaalne, siis hinna alandamist või lepingu tühistamist.
- DSD artikli 14 lõike 1 kohaselt on parandamine või asendamine tarbijatele tasuta, samuti on digitaalse sisu/teenuse vastavusse viimine tarbijatele tasuta artikli 14 lõike 1 (3) kohaselt.
- DSD<sup>31</sup> sätestab ühtlustatud eeskirjad tarbijate ja kauplejate kohustuste kohta lepingu lõpetamisel digitaalse sisu või digiteenuse mittevastavuse tõttu.
- Kaubamüügi direktiiv<sup>32</sup> võimaldab liikmesriikidel kehtestada oma siseriiklike õigusaktidega kauplejatele ja tarbijatele võimaluse lepingulise kokkuleppega lühendada kasutatud kaupade müügi puhul õigusliku garantii kestust. Lepingus kokkulepitud kestus ei tohi aga mingil juhul olla lühem kui üks aasta.
- DSD näeb ette ühtlustatud abinõud<sup>33</sup> juhuks, kui kauplejad ei suuda tarnida digitaalset sisu või digitaalset teenust. Samuti nähakse selles ette ühtlustatud eeskirjad, kui kauplejad muudavad digitaalset sisu või teenuseid<sup>34</sup>.

---

<sup>28</sup> Näiteks võivad liikmesriigid kaupade müügidirektiivi artikli 11 lõike 2 alusel säilitada tõendamiskohustuse ümberpööramise või kehtestada ümberpööramise direktiivis sätestatud üheaastasest perioodist pikema perioodi.

<sup>29</sup> 15.02.2022 ajakohastatud teave liikmesriikide täieliku ülevõtmise kohta ei ole veel Euroopa Komisjoni veebisaidil saadaval

<sup>30</sup> 15.02.2022 ajakohastatud teave liikmesriikide täieliku ülevõtmise kohta ei ole veel Euroopa Komisjoni veebisaidil saadaval

<sup>31</sup> DSD artiklid 16 kuni 18

<sup>32</sup> KMD artikkel 10(6)

<sup>33</sup> DSD artikkel 13

<sup>34</sup> DSD artikkel 19

- DSD<sup>35</sup> näeb ette, et tarbijatel on õigus kahju hüvitamisele ka vigase digitaalse sisu või teenuse korral, isegi kui nad ei maksnud hinda, kuid esitasid oma isikuandmed (nt sotsiaalmeedias konto loomine).
- Kaubamüügi direktiiv<sup>36</sup> kehtestab täiendavad eeskirjad kommerts garantiile, mida laias laastus määratletakse kui kaupleja ettevõtmist hüvitada makstud hind või asendada, parandada või hooldada kaupa, kui see ei vasta nõuetele. Lisaks kehtestab direktiiv kaubandusliku garantii eriliigi – kaubandusliku vastupidavuse garantii. Kui tootja pakub tarbijale kaubanduslikku vastupidavuse garantii, vastutab ta artiklis 14 sätestatud tingimustel parandamise või asendamise eest otse tarbija ees kogu garantii kehtivusaja jooksul.
- Kommerts garantii võib anda müüja või muu osapool, näiteks tootja. See on väljaandjale õiguslikult siduv<sup>37</sup>, kuid sellest tulenevad õigused määratakse lepinguga ja seetõttu on need erinevad kauplejate vahel või isegi sama kaupleja pakutavate erinevate kaupade puhul. Lisaks kuuluvad kommerts garantii alla ka lepingu sõlmimise ajal või enne lepingu sõlmimist kättesaadavas reklaamis sätestatud tingimused.

## Kokkuvõtteks – Direktiividega ühtlustatud valdkonnad

- Kaupade, digitaalsete elementidega kaupade, digitaalse sisu ja digiteenuste vastavus:
  - Vastavuse kriteeriumid
  - Kaupleja vastutus
- Abinõud
  - Abinõud digitaalse sisu/teenuste pakkumise ebaõnnestumise korral
  - Abinõud nõuetele mittevastavuse korral
  - Modaalused, sealhulgas tõendamiskohustus, tähtajad, poolte kohustused
  - Digitaalse sisu või digiteenuse muutmise
- Kõik muu = riigiseadused

## 2.4. Ebaausad kaubandustavad

Kaubandustava on ELi õiguse kohaselt ebaaus, kui see takistab tarbijal tegemast täielikult teadlikku tehinguotsust. Ebaausad kaubandustavad on kogu EL-is keelatud.

Kuna ebaausate kaubandustavade direktiiv 2005/29/EÜ (edaspidi "EKD") on maksimaalse ühtlustamise direktiiv, kehtivad liikmesriikidel tarbijakaitse ebaausate kaubandustavade vastu samad standardid. Praktikas tähendab see, et reeglid peavad olema kogu EL-is ühesugused. Tarbijate

---

<sup>35</sup> DSD artikkel 3(1)

<sup>36</sup> KMD artikkel 17

<sup>37</sup> KMD artikkel 17(1)



majanduslike huvide kaitsmiseks võimaldab EKD liikmesriikidel kehtestada finantsteenuste ja kinnisvara valdkonnas rangemaid nõudeid. Lisaks ei takista EKD liikmesriike vastu võtmast sätteid tarbijate õigustatud huvide kaitsmiseks seoses kaupleja soovimatute külastustega tarbija koju või kaupleja korraldatud ekskursioonidega, mille eesmärk või mõju on tarbijatele tooteid reklaamida või müüa<sup>38</sup>.

- Direktiiv keelab eksitavad kaubandustavad. Viimased koosnevad eksitavast tegevusest (artikkel 6) ja eksitavast tegevusetusest (artikkel 7).
- Direktiiv keelab ka nn agressiivsed kaubandustavad. Sellised agressiivsed tavad on määratletud EKD artiklites 8 ja 9.
- Mustas nimekirjas on 31 tava, sealhulgas nii veebipõhist kui ka veebivälist äritegevust, mis võivad negatiivselt mõjutada tarbija vaba ja täielikult teadlikku majandusotsust – EKD 1. lisa. Esimesed 23 musta nimekirja kantud tegevust puudutavad kaupleja eksitavat käitumist ja viimased 8 on keelatud agressiivsed tegevused. Kõik need 31 tegevust on kõikides tingimustes ebaausad, iga juhtumi puhul eraldi hindamine ei ole vajalik.

EKD on muudetud ka ajakohastamisdirektiiviga. Alates 28. maist 2022 täieneb direktiivi I lisa, mis sisaldab kõigis tingimustes ebaausaks peetavate kaubandustavade loetelu, nelja uue keelatud praktikaga, nimelt:

- Otsingutulemuste pakkumine vastamaks tarbija veebipõhisele otsingupäringule ja sealjuures avalikustamata selgelt ühtegi tasulist reklaami või makset, mis on tehtud toodete kõrgema asetuse saavutamiseks otsingutulemustes<sup>39</sup>.
- Ürituste piletite edasimüümise tarbijatele, kui kaupleja omandas need automaatsete vahenditega, et vältida piiranguid, mis on kehtestatud piletite arvule, mida isik võib osta, või mis tahes muid piletite ostmisel kohaldatavaid eeskirju<sup>40</sup>.
- Väitmine, et toote arvustusi on esitanud tarbijad, kes on toodet tegelikult kasutanud või ostnud, ilma et oleks võetud mõistlikke ja proportsionaalseid meetmeid kontrollimaks, et need pärinevad nendelt tarbijatelt<sup>41</sup>.
- Teiste juriidiliste või füüsiliste isikute valede tarbijaarvustuste või -toetuste esitamine või volitamine või tarbijate arvustuste või sotsiaalsete soovitude moonutamine toodete reklaamimiseks<sup>42</sup>.

Kauplejad peavad esitama ka järgmise teabe, mida peetakse tarbijatele oluliseks<sup>43</sup>:

- Interneti-turuplatsidel pakutavate toodete puhul teada andma kas tooteid pakuv kolmas isik on kaupleja või mitte, selle kolmanda isiku avalduse alusel veebituru pakujale. Kui turuplatsi

---

<sup>38</sup> EKD uued paragrahvid 5 ja 6

<sup>39</sup> Uus punkt 11a EKD Lisas 1

<sup>40</sup> Uus punkt 23a EKD Lisas 1

<sup>41</sup> Uus punkt 23b EKD Lisas 1

<sup>42</sup> Uus punkt 23c EKD Lisas 1

<sup>43</sup> EKD uued artiklid 7(4)(f), (4a), 7(6)

suutmatus teavitada tegeliku kaupleja isikust jätab mulje, et turul on tegelik kaupleja, võib see kaasa tuua selle, et ta vastutab kaupleja kohustuste eest;

- Kui kauplejad pakuvad juurdepääsu tarbijate toodete arvustustele, andke teavet selle kohta, kas ja kuidas nad tagavad, et avaldatud arvustused pärinevad tarbijatelt, kes on toodet tegelikult kasutanud või ostnud. See teave peaks hõlmama nii autentsuse tagamise erimeetmeid, kui ka üldisemalt selgitama arvustuste töötlemist, et tagada nende ehtsus. See hõlmab selgitusi selle kohta, kuidas arvustuste esitamist mõjutavad sponsoreeritud arvustused või neid avaldava kaupleja (eriti platvormi) ja platvormil majutatud arvustatud kauplejate vahelised lepingulised suhted. Samuti peab andma ka teavet selle kohta, kas kõik arvustused on publitseeritud, kust need pärinevad ja kuidas arvutatakse arvustuse keskmised hinded. See teave peab olema selge, arusaadav ja kättesaadav „tarbijate arvustustele juurdepääsu võimaldamisel”, st teave peaks olema kättesaadav samast liidesest, kus ülevaated avaldatakse konsulteerimiseks, sealhulgas selgelt määratletud ja silmapaistvalt kuvatavate linkide kaudu. Kui kauplejad pakuvad tarbijatele võimalust otsida märksõnade või muude kirjete kaudu erinevate kauplejate või tarbijate pakutavaid tooteid, peaksid nad tarbijaid selgelt teavitama peamistest parameetritest, mis määravad kuvatavate tulemuste järjestuse, ja nende parameetrite suhtelisest tähtsusest. Seetõttu kehtib see teabenõue ainult kauplejatele, kes võimaldavad tarbijatel otsida teiste, kolmandate isikute, kauplejate või tarbijate pakutavaid tooteid, st veebiturud ja võrdlustööriistad. See ei kehti kauplejatele, kes annavad oma tarbijatele võimaluse otsida ainult enda tootekataloogist. Teabenõue ei kehti ka veebiotsingumootorite kohta<sup>44</sup>.

EKD<sup>45</sup> keelab sõnaselgelt ka kauba turustamise ühes liikmesriigis kui identset kaupa teistes liikmesriikides turustatava kaubaga, kui sellel kaubal on oluliselt erinev koostis või omadused (nn topeltkvaliteet), välja arvatud juhul, kui see on õigustatud ja objektiivsed tegurid (nt kohalike või hooajaliste koostisosade kasutamine, kaupleja vabatahtlik kohustus edendada tervislikumat toitu või riiklikud eeskirjad toodete koostise kohta).

Samuti kehtestatakse uued reeglid uksepealse müügi ja kommertsekskursioonide kohta. Uute sätetega on liikmesriikidel võimalused võtta kasutusele täiendavaid riiklikke meetmeid, nagu rangemad taganemisõiguse eeskirjad, et paremini kaitsta oma tarbijaid seda tüüpi müügi puhul (vt punkt 2.2 eespool).

Ajakohastatud EKD kehtestab<sup>46</sup> ka liikmesriikidele selge kohustuse pakkuda proportsionaalsed ja tõhusad individuaalsed õiguskaitsevahendid ebaausate kaubandustavade ohvritele, mida direktiivi algversioon ette ei näinud. Need peavad olenevalt juhtumi asjaoludest sisaldama:

- lepingu tühistamist,

---

<sup>44</sup> Nagu on määratletud veebiõhiste vahendusteenuste ärikasutajate jaoks määruses (EL) 2019/1150 õigluse ja läbipaistvuse edendamise kohta

<sup>45</sup> EKD uus artikkel 6(2)(c)

<sup>46</sup> EKD uus artikkel 11a

- allahindlust, või
- kahjude kompenseerimist.

Liikmesriikidele jääb võimalus pakkuda ebaausate kaubandustavade ohvritele ka muid õiguskaitsevahendeid.

Lõpuks, liikmesriigid peavad tagama, et EKD alusel vastu võetud siseriiklike sätete rikkumiste eest karistatakse tõhusalt, proportsionaalselt ja hoiatavalt. Ajakohastatud ebaausate kaubandustavade direktiivi artikli 13 kohaselt on riiklikel asutustel, keda puudutab kooskõlastatud tegevus<sup>47</sup> seoses piiriüleste rikkumistega, mis mõjutavad tarbijaid mitmes ELi liikmesriigis, määrata rahatrahv kuni 4% kaupleja aastakäibest või kuni 2 miljonit eurot, juhul kui käibeinfo puudub. Liikmesriikidel on vabadus säilitada või kehtestada kõrgemad ülemmäärad.

## 2.5. Ebaõiglased lepingutingimused

[Ebaõiglaste lepingutingimuste direktiiv \(ELD\)<sup>48</sup>](#) kaitseb tarbijaid ebaõiglaste tüüptingimuste eest, mis tekitavad tarbija ja kaupleja vahelistes lepingutes märkimisväärse tasakaalutuse lepingupoolte õiguste ja kohustuste vahel, mis kahjustab tarbijat – (ELD artikkel 3).

- Ebaõiglaste lepingutingimuste direktiivi lisa sisaldab soovituslikku ja mittetäielikku loetelu klauslitest, mida võib pidada ebaõiglasteks. Tarbijatele pakutavad lepingutingimused peavad alati olema koostatud lihtsas ja arusaadavas keeles, et need oleksid nii vormilt kui sisult selged, loetavad ja arusaadavad. Kahtluse korral mõiste tõlgendamises kohaldatakse tarbijale soodsaimat tõlgendust – (artikkel 5).
- ELD õigluse nõuded kehtivad tarbijalepingu põhiteemaga seotud lepingutingimustele ning neis sätestatud hinna ja tasu piisavusele ainult juhul, kui need tingimused ei ole lihtsas arusaadavas keeles (artikli 4 lõige 2).
- Ebaõiglasteks peetavad lepingutingimused ei ole siseriikliku õiguse kohaselt tarbijate jaoks siduvad ega avalda seega tarbijatele mingit mõju. Leping jääb siduvaks, kui see saab olla ilma nende ebaõiglaste tingimusteta (artikkel 6).

ELD võimaldab liikmesriikidel vastu võtta või säilitada rangemaid siseriiklike sätteid, et tagada tarbijakaitse kõrgem tase – artikkel 8. See võib olla ebaõiglaste lepingutingimuste nn musta nimekirja kehtestamine (nt Prantsusmaal) või ELD eeskirjade kohaldamise ulatuse suurendamine lepingus vastavalt tarbija ja kaupleja läbirääkimistele.

---

<sup>47</sup> Vt määrust (EL) 2017/2394 tarbijakaitseaduste jõustamise eest vastutavate riiklike asutuste vahelise koostöö kohta

<sup>48</sup> Nõukogu Direktiiv 93/13/EMÜ, 5. aprill 1993, ebaõiglaste tingimuste kohta tarbijalepingutes

## Riigi tasandil

Iga liikmesriigi siseriikliku ülevõtmise kohta kiire ja täieliku ülevaate saamiseks klõpsake [siin](#).

ELD-d on muudetud ka „ajakohastamisdirektiiviga“.

Nii nagu ebaausate kaubandustavade direktiiv, annab ajakohastatud ebaausate lepingutingimuste direktiiv ka riikide ametiasutustele volitused kehtestada tõhusaid, proportsionaalseid ja hoiatavaid sanktsioone. Liikmesriigid võivad piirata neid sanktsioone olukordadega, kus siseriikliku õigusega on lepingutingimused selgelt määratletud kui ebaõiglased või kui kaupleja jätkab lepingutingimuste kasutamist, mis on pädeva kohtu või haldusorgani lõpliku otsusega tunnustatud ebaõiglaseks (artikkel 8b). (2)). Koordineeritud tegevuse<sup>49</sup> raames koos töötades piiriüleste rikkumiste puhul, mis mõjutavad tarbijaid mitmes ELi liikmesriigis, on liikmesriikide ametiasutustel õigus määrata trahv kuni 4% ettevõtja aastakäibest (artikkel 8b 4) või kuni 2 miljonit eurot, kui teave käibe kohta ei ole kättesaadav (artikli 8b lõige 5). Liikmesriikidel on vabadus säilitada või kehtestada kõrgemad trahvi ülemmäärad.

### 3. ÜLDISE TARBIJAPOLIITIKA PEAMISED VÄLJAKUTSED

#### 3.1. Lepingueelne teave

Lepingueelne teave on üks tunnustatuid tarbijaõigusi. Arvukad küsitlused, uuringud ja riiklike ja Euroopa kohtute otsused rõhutavad aga, et paljud kauplejad ei täida oma kohustust anda tarbijatele lepingueelset teavet.<sup>50</sup>

#### 3.2. Taganemisõigus

See õigus võimaldab tarbijal distantsilt ostetud tooteid ja teenuseid testida ja kontrollida. Tarbijal on võimalik veebis sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest (toote puhul) või lepingu sõlmimisest (teenuste puhul). See on ELi kodanikele kõige laiemalt tuntud tarbijaõigus<sup>51</sup> ja 95% ELi ostjatest peab seda oluliseks.<sup>52</sup>

Taganemisõigus kehtestati tarbijaõiguste direktiiviga<sup>53</sup>, et tasakaalustada veebist oste sooritavate tarbijate olukorda, kuna viimastel puudub võimalus toodetega tutvuda, nagu oleks tavapoes.

Kuigi see õigus on üldtuntud ja arusaadav, seisavad tarbijad selle jõustamisel tegelikkuses silmitsi paljude takistustega, näiteks:

- Mõned kauplejad keelduvad direktiivi kohaldamast.

<sup>49</sup> Määruse (EL) 2017/2394 alusel tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamise eest vastutavate riiklike asutuste vahelise koostöö kohta  
<sup>50</sup> 2015. aastal tõi Euroopa Komisjoni koordineeritud ulatuslik kontroll (“SWEEP”) esile, et 743 kontrollitud veebisaidil esines eeskirjade eiramist 436 juhul (63%). [[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)]

<sup>51</sup> [[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)]

<sup>52</sup> Uuring tarbijaõiguste direktiivi (2017), 160 kohaldamise kohta.

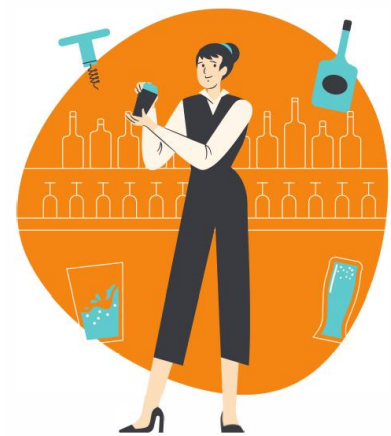
<sup>53</sup> Tarbijaõiguste direktiivi artikkel 9

- Mõned kauplejad keelduvad tarbijatele kulusid hüvitamast, kui nad soovivad seda õigust jõustada.
- Tarbija saab mõnikord ainult osalist raha tagasi, mõned kauplejad toovad ettekäände, et tarbija on toodet väärkasutanud, ilma tõendit (st fotot) esitamata.
- Mõned kauplejad väidavad ekslikult, et pole tarbija poolt tagastatud toodet kätte saanud.
- Mõned kauplejad keelduvad tarbijale hüvitamast sama maksevahendi kaudu, mida tarbija kasutas, vaid annavad selle asemel kinkekaarte.

### 3.3. Tarbijaõigused ja garantiid

Kui tarbija ostab kaupu või digiteenuseid või digitaalset sisu Euroopa ettevõtjalt või kauplajalt, kes suunab müüki Euroopa turule, on tal õigus saada seadusest tulenev garantii (vt eespool punkt 2.3).

Seda seaduses sätestatud garantiid tuleb eristada nn kaubanduslikest garantiidest. Viimased on müüja või tootja pakutavad lepingulised lisagarantiid, mis on siduvad vastavalt väljastaja kehtestatud eritingimustele. Need kahte tüüpi garantiid põhjustavad Euroopa tarbijate jaoks arvukalt vaidlusi:



- Tarbijate jaoks valitseb suur segadus seadusliku vastavusgarantii ja nn kaubanduslike garantiide vahel. Praktikas väga sageli ei teavita kauplejad tarbijaid seaduslikust vastavusgarantiist, kuigi see on kohustus, vaid viitavad ainult oma kaubanduslikele garantiidele (nt Apple'i juhtum).
- Mõned kauplejad keelduvad rakendamast seaduslikku garantiid, mis sageli kohustab tarbijaid maksma oma õiguste jõustamiseks kuluka ekspertiisi eest.
- Mõned kauplejad nõuavad, et tarbija maksaks remondi eest seadusliku garantii alusel, mis on EL-i õigusega keelatud.
- Mõned kauplejad paluvad tarbijatel tagastamiskulud ette maksta, kuid ei hüvita tarbijale pärast seda.
- KMD ja DSD kohaselt, kui mittevastavus ilmneb esimesel aastal, loetakse, et mittevastavus oli olemas tarnimise ajal. Kaupleja peab rakendama seaduslikku 2-aastast garantiid, välja arvatud juhul, kui nad tõendavad, et puuduse põhjustas tarbija. Pärast esimest aastat tõendamiskoormus muutub ja tarbijal on kohustus tõendada, et tootel oli ostuhetkel puudus. Kui leping lõpetatakse pärast seadusliku garantii kohaldamist, antakse tarbijatele raha tagasi sageli pikema aja möödudes (või pettur kauplejad ei tee seda üldse).
- Üldjuhul on seadusliku garantii kehtivusaeg 2 aastat kõikidele kaupadele, olenemata sellest, kas kaup on uus või kasutatud. Siiski võib mitmes liikmesriigis kasutatud toodete seaduslikku garantiid lepinguga lühendada vähemalt ühe aastani. Kontrollige oma siseriiklikku seadust, mis kohaldab tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide direktiivi.

### 3.4. Ebaausad kaubandustavad

Kaubandustava on ebaaus, kui see on vastuolus ametialase hoolsuse nõuetega ning moonutab või tõenäoliselt oluliselt moonutab mõistlikult hästi informeeritud, mõistlikult tähelepaneliku ja aruka tarbija majanduskäitumist kauba või teenuse suhtes.

Ebaausate kaubandustavade direktiiv<sup>54</sup> on täielikult ühtlustatud<sup>55</sup> ja seda kohaldatakse kõikides sektorites. See on praktikutele väga hea tööriist, mida teada ja kasutada. Selle rakendamine pole aga kaugeltki ühtne. Näiteks:

- Tarbijad puutuvad ebaausate kaubandustavadega kokku paljudes valdkondades ja üha enam digitaalvaldkonnas (sotsiaalvõrgustik, veebiplatvormid jne).
- Eksitavad keskkonnaalased väited. See on nüüd Euroopa rohelise kokkuleppega veelgi olulisem. Ajakohastamisdirektiivi lissasse on lisatud mõned uued ebaausad kaubandustavad, näiteks varjatud reklaamid või võltsitud tarbija arvustused.

### 3.5. Ebaõiglased lepingutingimused

Ebaõiglaste lepingutingimuste direktiiv (93/13/EMÜ) kaitseb tarbijaid kauplejate kehtestatud ebaõiglaste lepingutingimuste eest. See kehtib kõikide kaupade ja teenuste ostulepingute kohta, olenemata sellest, kas need on sõlmitud veebis või väljaspool seda. Siiski ei kohaldata direktiivi lepingutingimustele, mis kajastavad kohustuslikke seaduse- või regulatiivseid sätteid, aga ka selliste rahvusvaheliste konventsioonide sätteid või põhimõtteid, mille osalised on EL-i liikmesriigid või EL, näiteks transpordivaldkonnas.

Järgneb mittetäielik loetelu tarbijalepingutes esinevatest korduvatest ebaõiglastest klauslitest:

- Tarbijad seisavad silmitsi lepingutingimustega, mis välistavad või piiravad sobimatult tarbija õigust hüvitisele, kui kaupleja ei täida oma osa lepingust.
- Mõned kauplejad lisavad oma lepingutesse klauslid, mis võimaldavad neil lepingu ühepoolselt lõpetada ilma tarbijale sama õigust andmata.
- Mõned kauplejad jätavad endale õiguse lepinguid ühepoolselt muuta ilma mõjuva põhjusega ja tarbijat teavitamata.
- Mõned kauplejad lisavad oma lepingutesse klauslid, mis piiravad tarbijate õigusi nende vastu kohtusse astuda.

---

<sup>54</sup> Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, 11. mai 2005, mis käsitleb ettevõtjate ja tarbijate ebaausaid kaubandustavasid siseturul ja millega muudetakse Nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, direktiive 97/7/EÜ, 98/ Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrused 27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv)

<sup>55</sup> Välja arvatud punktis 2.4 nimetatud aspektid.

## 4. EUROOPA LIIDU JA RIIKLIKU TASANDI SEADUSED JA MÄÄRUSED

### 4.1. Ebaõiglaste lepingutingimuste direktiiv (ELD)

- [Nõukogu 5. aprilli 1993. aasta direktiiv 93/13/EMÜ](#) tarbijalepingute ebaõiglaste tingimuste kohta.
- [Nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ tarbijalepingute ebaõiglaste tingimuste kohta tõlgendamise ja kohaldamise juhend.](#)
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiiv \(EL\) 2019/2161](#), 27. november 2019, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning direktiive 98/6/EÜ, 2005/29/EÜ ja 2011/83/EL Euroopa liidu tarbijakaitse-eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise osas.

#### Riigi tasandil:

- *Kontrollige oma siseriiklikku seadust, mis rakendab ebaõiglaste lepingutingimuste direktiivi riiklikul tasandil. Riiklikul tasandil ülevõtmisi saab näha [siin](#).*
- *Kontrollige, kas teie riiklik asutus on ebaõiglaste lepingutingimuste direktiivi alusel välja andnud konkreetseid juhendeid, soovitusi või otsuseid.*
- *Ebaõiglaste lepingutingimuste direktiivi artikli 8a kohaselt võivad liikmesriigid võtta siseriiklikke meetmeid, mis lähevad kaugemale ELD nõuetest. Järgmine [tabel](#) kajastab liikmesriikide esitatud teavet (31.05.2019)*

#### Täiendav dokumentatsioon:

- Praktiline teave ebaõiglaste lepingutingimuste direktiivi kohta on saadaval [siin](#).

### 4.2. Ebaausate kaubandustavade direktiiv (EKD)

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiiv 2005/29/EÜ](#), 11. mai 2005, mis käsitleb ettevõtjate ja tarbijate ebaausaid kaubandustavasid siseturul ja millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, direktiive 97/7/EÜ, 98 /27/EÜ ja 2002/65/EÜ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004 (“ebaausate kaubandustavade direktiiv”).
- Ebaausate kaubandustavade direktiivi [tõlgendusjuhised](#).
- [Konsolideeritud tekst](#) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta läbivaadatud direktiivist 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtjate ja tarbijate ebaõiglaste kaubandustavasid siseturul ja millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, direktiivi 97/2005, Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruseid 7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004.

- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv \(EL\) 2019/2161](#), 27. november 2019, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning direktiive 98/6/EÜ, 2005/29/EÜ ja 2011/83/EL Euroopa liidu tarbijakaitse-eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise osas.

#### Riigi tasandil

- *Kontrollige oma riiklikke seadusi, millega rakendatakse ebaausate kaubandustavade direktiivi riiklikul tasandil. Riiklikul tasandil ülevõtmisi saab näha [siin](#).*
- *Kontrollige, kas teie riiklikud ametiasutused on ebaausate kaubandustavade direktiivi alusel välja andnud konkreetseid juhendeid, soovitusi või otsuseid.*

#### Täiendav dokumentatsioon:

- Lisateavet EKD kohta leiate [siit](#).

#### 4.3. Tarbijaõiguste direktiiv (TÕD)

- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv 2011/83/EL](#), 25. oktoober 2011, tarbijaõiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 97/7/EÜ EMP-s kohaldatav tekst
- [EL-i juhised](#) tarbijaõiguste direktiivi kohta
- [Konsolideeritud tekst](#) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta läbivaadatud direktiivi 2011/83/EL tarbijaõiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ning millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiiv \(EL\) 2019/2161](#), 27. november 2019, millega muudetakse Nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning direktiive 98/6/EÜ, 2005/29/EÜ ja 2011/83/EL Euroopa liidu tarbijakaitse-eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise osas.

#### Riigi tasandil:

- *Kontrollige oma siseriiklikku seadust, millega rakendatakse tarbijaõiguste direktiivi riiklikul tasandil. Riiklikul tasandil ülevõtmisi saab näha [siin](#).*
- *Kontrollige, kas teie riiklik ametiasutus on tarbijaõiguste direktiivil põhinevaid konkreetseid juhendeid, soovitusi või otsuseid väljastanud.*

#### Täiendav dokumentatsioon:



- Lisateavet tarbijaõiguste direktiivi kohta leiate [siit](#).
- Teabelehed tarbijaõiguste direktiivi peamiste faktide kohta leiate [siit](#) (EN).

#### 4.4. Kaupade müügi direktiiv ning digitaalse sisu ja digitaalteenuste direktiiv

- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv \(EL\) 2019/770](#), 20. mai 2019, mis käsitleb digitaalset sisu ja digitaalteenuste tarnimise lepingute teatavaid aspekte.
- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv \(EL\) 2019/771](#), 20. mai 2019, mis käsitleb kaupade müügilepingute teatavaid aspekte ning millega muudetakse määrust (EL) 2017/2394 ja direktiivi 2009/22/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 1999/44/EÜ.

##### Riigi tasandil:

- Kontrollige oma siseriiklikku õigust, millega rakendatakse [direktiivi \(EL\) 2019/770](#) digitaalse sisu ja digitaalteenuste tarnimise lepingute teatud aspektide kohta ja [direktiivi \(EL\) 2019/771](#) kaupade müügilepingute teatud aspektide kohta. Riiklikul tasandil ülevõtmisi saab näha siin<sup>56</sup>.
- *Kontrollige, kas teie riiklik asutus on välja andnud konkreetsed juhised, soovitusel või otsused, mis põhinevad kahel direktiivil.*

##### Täiendav dokumentatsioon:

- Tarbekaupade juriidilised ja kaubanduslikud garantiid EL-is, Islandil ja Norras "Kas need on raha väärt?" – [ECC-NETi aruanne \(uuendatud 2019. aasta aprillis\)](#).
- [Garantii ja tagastus – praktiline teave \(täieneb peagi\)](#).

#### 4.5. Õiguslikud viited uuele direktiivile „liidu tarbijakaitse-eeskirjade paremaks jõustamiseks ja ajakohastamiseks” (ajakohastamisdirektiiv)

*Direktiiv (EL) 2019/2161 liidu tarbijakaitse eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise kohta ehk nn ajakohastamisdirektiiv:*

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv \(EL\) 2019/2161](#), 27. november 2019, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi direktiive 98/6/EÜ, 2005/29/EÜ ja 2011/83/EL liidu tarbijakaitse-eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise osas.

<sup>56</sup> 15.02.2022 ajakohastatud teave liikmesriikide täieliku ülevõtmise kohta ei ole veel Euroopa Komisjoni veebisaidil saadaval

## 5. ASJAKOHANE KOHTUPRAKTIKA

### 5.1. Ebaausate kaubandustavade andmebaas

[EKD rakendamise/kohaldamise juhendi 1. lisas](#) on esitatud loetelu kõikidest asjakohastest ELi kohtupraktikatest, mis on seotud ebaausate kaubandustavadega.

### 5.2. Ebaõiglaste lepingutingimuste andmebaas

[ELD rakendamist käsitlevate tõlgendusjuhiste 1. lisas](#) on loetletud kogu asjakohane ELi kohtupraktika, mis on seotud ebaõiglaste lepingutingimustega.

### 5.3. Tarbijaõiguste direktiivi andmebaas

[Tarbijaõiguste direktiivi rakendamist käsitleva tõlgendusjuhise 1. lisas](#) on loetletud kogu asjakohane EL-i kohtupraktika.

### 5.4. Euroopa Kohtu dokumentatsioon tarbijaõiguse juhtumite kohta

2018. aastal avaldas Euroopa Kohus [brošüüri](#) (inglise keeles), mis kirjeldab tarbijaõiguse valdkonnas (ELD, EKD jne) toimunud peamisi kohtuasju.

### 5.5. Tarbijaõiguse andmebaas

Euroopa Komisjon haldab andmebaasi, mis sisaldab kokkuvõtteid iga direktiivi kõige olulisematest juhtumitest: [https://e-justice.europa.eu/591/ET/consumer\\_law\\_database?init=true](https://e-justice.europa.eu/591/ET/consumer_law_database?init=true)

## 6. MIDA SAAVAD TARBIJAD TEHA, KUI NEIL TEKIB PROBLEEM?

### 6.1. Riiklikud tarbijaühingud

Tarbijaühendustel on tarbijate ja professionaalide vaheliste vaidluste korral äärmiselt oluline roll. [Siia](#) klõpsates leiame riiklike tarbijaorganisatsioonide loendi riikide kaupa.

### 6.2. Euroopa tarbijakeskused (ECC-NET)

ECC-NET on tarbijakeskuste võrgustik. Nad on pädevad tegelema tarbija ja kaupleja vaheliste piiriüleste küsimustega. Igas EL-i liikmesriigis ning Norras ja Islandil on üks Euroopa tarbijakeskus (ECC). Kõikide ECC-de loend on saadaval [siin](#).



### 6.3. Väiksemate hagide menetlused kohtutes ja Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus (ESCP)

Paljudes riikides saavad tarbijad kauplejaga vaidluste korral kasutada väiksemate nõuete menetlusi. Need menetlused on tavaliselt odavamad ja kiiremad kui tavalised kohtumenetlused. Aga selleks et saaks kasutada väiksemate kohtuvaidluste menetlusi on tavaliselt nõude väärtusel ülempiir.

#### Riigi tasandil

*Koolitajad – palun sisestage siia riiklik teave, kui see on asjakohane, või kustutage see tekstikast, kui see pole asjakohane*

Kui kaupleja on välismaal, võiks tarbija kasutada Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlust. Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus on lihtsustatud kohtumenetlus, mis põhineb standardvormil, mis on saadaval kõigis [28 EL-i keeles](#). Selle eesmärk on lihtsustada ja kiirendada kuni 5000 euro suuruste piiriüleste nõuete esitamist. Protseduur on saadaval kõigis ELi liikmesriikides, välja arvatud Taanis.

#### • Juriidilised viited:

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu [määrus \(EÜ\) nr 861/2007](#), 11. juuli 2007, millega kehtestatakse Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus.
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2012. aasta [määrus \(EL\) nr 1215/2012](#) kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusasjades (uuesti sõnastatud) – nn Brüssel I.

- **Kuidas leida pädev kohus ja menetluse riiklikud kulud?**
  - Tööriist asjakohase kohtu määramiseks on saadaval [siin](#).
  - Tööriist menetluse riiklike kulude kindlaksmääramiseks, mis on saadaval [siin](#).
- **ESCP täiendav dokumentatsioon** (ESCP rakendamise praktikajuhend, infograafik tarbijatele, voldik õigusspetsialistidele jne) on saadaval [siin](#).

## 6.4. Riigiasutused

Mõnel juhul võivad tarbijad esitada kaebusi riiklikele ametiasutustele, näiteks turuasutustele või konkreetsete sektorite reguleerivatele asutustele. Kuid mitte kõik ametiasutused ei aktsepteeri üksiktarbijate kaebusi. Ametivõimud ei tegele ka heastamisküsimustega: nt. asutus võib ettevõtet ebaõiglase tegevuse eest karistada, kuid ei ütle, kas tarbijal on õigus hüvitisele.

Kui tarbijaõiguste rikkumine levib paljudes EL-i riikides, teevad nende riikide ametiasutused koostööd ja aitavad teineteist läbi spetsiaalse võrgustiku, mida nimetatakse Tarbijakaitse koostöövõrgustikuks.

- **Juriidiline viide:**

Euroopa Parlamendi ja nõukogu [määrus \(EL\) 2017/2394](#), 12. detsember 2017, tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamise eest vastutavate riiklike ametiasutuste koostöö ja määruse (EÜ) nr 2006/2004 kehtetuks tunnistamise kohta (EMPs kohaldatav tekst).

## 6.5. Alternatiivsed vaidluste lahendamise organid (ADR) ja veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm (ODR)

Vaidluste alternatiivne lahendamine võib olla tarbijatele tõhus viis kauplejatega tekkinud vaidluste lahendamiseks ja hüvitise saamiseks. Vaidluste kohtuvälise lahendamise organid on olemas kõikides ELi riikides ja need on loodud spetsiaalselt selleks, et anda tarbijatele lihtne ja taskukohane viis vaidluste lahendamiseks, et tarbijatel oleks lihtsam ja odavam oma probleeme lahendada.

### Alternatiivse vaidluste lahendamise organid (ADR)

**Definitsioon:** Alternatiivne vaidluste lahendamine (ADR) on kohtuvälise protsessi tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise organi abiga.

- **Juriidiline viide:**

Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiiv 2013/11/EL](#), 21. mai 2013, tarbijavaidluste alternatiivse lahendamise ning määruse (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ muutmise kohta. [Siit](#) leiate saadaolevate vaidluste kohtuvälise lahendamise asutuste praeguse nimekirja (liigitatud riikide ja sektorite järgi).

## Veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm (ODR)

*Definitsioon:* **Veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm (ODR platvorm)** on EL-i ametlik veebisait, mida haldab Euroopa Komisjon. Selle eesmärk on aidata tarbijatel ja kauplejatel leida kohtuväline lahendus oma vaidlustele seoses oma veebiostudega. Veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm on loodud selleks, et hõlbustada suhtlust tarbijate, kauplejate ja vaidluste kohtuvälise lahendamise organite vahel, kui nii tarbija kui ka kaupleja nõustuvad seda kasutama.

- **Juriidiline viide:**

Euroopa Parlamendi ja nõukogu [määrus \(EL\) nr 524/2013](#), 21. mai 2013, tarbijavaidluste veebipõhise lahendamise ning määruse (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ muutmise kohta. ODR-i kontaktpunktide täielik loetelu on saadaval [siin](#). Nende ülesanne on nõustada tarbijaid, kauplejaid ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise ja muude õiguskaitsevõimaluste osas, kui vaidlust platvormil ei lahendatud.

### Riigi tasandil

<https://consumer.ee/esita-kaebus/>

## 6.6. Kollektiivne tegevus

Kui sama või sarnane ebaseaduslik tegevus puudutab mitut tarbijat, võivad kollektiivsed hagid olla tõhusaks lahenduseks tarbija õiguste jõustamiseks.

*Definitsioon:* ettekirjutuse hagi tähendab kohtumenetlust, mille on esitanud kvalifitseeritud üksus, et peatada või keelata kauplejate rikkumisi, mis võivad kahjustada tarbijate kollektiivseid huve. Kvalifitseeritud üksused on määratud EL-i riikide poolt. Mõned neist võivad teatud tingimustel algatada ettekirjutuse hagi muus liikmesriigis kui see, kus nad on määratud. Nende kvalifitseeritud üksuste loendi leiate [siit](#).

### **Juriidiline viide :**

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv 2009/22/EÜ](#), 23. aprill 2009, tarbijate huvide kaitseks ette nähtud ettekirjutuste kohta (kodifitseeritud versioon) EMP-s kohaldatav tekst. Direktiiv 2009/22/EÜ tunnistatakse kehtetuks ja asendatakse direktiiviga (EL) 2020/1828, vt allpool.

*Definitsioon:* „Esindushagi” tähendab hagi tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks, mille kvalifitseeritud üksus esitab **tarbijate nimel nõude esitanud poolena**, et taotleda **ettekirjutusmeedet, heastamismeedet või mõlemat**. Kvalifitseeritud üksus on tarbijate huve esindav organisatsioon või avalik-õiguslik asutus, mille liikmesriik on määranud esindushagi esitamiseks pädevaks. Esindushagi raames välja antud heastamismeetmed nõuavad, et rikkunud kaupleja pakuks asjaomastele tarbijatele õiguskaitsevahendeid, nagu hüvitis, parandamine, asendamine, hinna alandamine, lepingu lõpetamine või makstud hinna tagasimaksmine, kui see on asjakohane ja liidu

või siseriikliku õiguse alusel võimalik. **Esindushagid peaksid olema kättesaadavad kõigis EL-i riikides alates 25. juunist 2023.**

#### **Juriidiline viide:**

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu [direktiiv \(EL\) 2020/1828](#), 25. november 2020, esindushagide kohta tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks ja direktiivi 2009/22/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (EMP-s kohaldatav tekst).

### **6.7. Tavalised kohtumenetlused**

Tarbijad saavad alati kasutada siseriiklikke kohtumenetlusi, kuna õiguskaitse kättesaadavus on põhiõigus. Praktikas pöörduks aga kohtusse väga väike hulk tarbijaid, kuna see on tavaliselt väga pikk ja kulukas.

## **7. HUVITAVAD TÖÖVAHENDID: EL-I KOHTUPRAKTIKA ANDMEBAASID**

Altpoolt leiate erinevaid tööriistu, mis aitavad teil kiiresti asjakohaseid juhtumeid leida:

- **Euroopa Kohtu (Curia) andmebaas**, mis on saadaval kõigis ELi keeltes – [siin](#).
- **Eur-Lexi andmebaas**: Euroopa Liidu õigusandmebaas: ELi kohtupraktika kõigis ELi ametlikes keeltes, sealhulgas kohtupraktika perioodist enne 17.06.1997 – [siin](#)
- **Andmebaas JURIFAST**: seda haldab Euroopa Liidu Riiginõukogude ja Kõrgeimate Haldusjurisdiktsioonide Liit (ACA Europe), mis sisaldab Euroopa Kohtu eelotsuseid ja liikmesriikide kohuste vastavaid eelküsimusi (see andmebaas töötab inglise ja prantsuse keeles) – saadaval [siit](#).
- **JURE kohtupraktika andmebaas**: andmebaasi lõi Euroopa Komisjon, see sisaldab kohtupraktikat kohtualluvuse kohta tsiviil- ja kaubandusasjades ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta muus riigis kui see, kus kohtuotsus tehti. See hõlmab kohtupraktikat asjakohaste rahvusvaheliste konventsioonide kohta (st 1968. aasta Brüsseli konventsioon, 1988. aasta Lugano konventsioon ning ELi ja liikmesriikide kohtupraktika) – leiate [siit](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.