

Moodul 3

Tarbijaõigused ja garantiid

Sisukord

| | |
|--|----|
| Sissejuhatus..... | 5 |
| Kas tarbijaõiguse eeskirjad ja garantiid on ELi liikmesriigiti erinevad? | 8 |
| Kas võin tarbija õigusi ja garantiisid eirata?..... | 8 |
| Milline on garantiide kohaldamisala?..... | 8 |
| Kas tarbijatele osutatavad teenused on hõlmatud?..... | 9 |
| Millised on võimalikud garantiid tarbekaubale? | 9 |
| Millised on seadusest tuleneva garantii peamised omadused? | 9 |
| Millal loetakse tarbekaup lepingule mittevastavaks?..... | 9 |
| Millised on müügarantii peamised omadused?..... | 10 |
| Kas võin seadusest tulenevat garantiid esitleda müügarantiina?..... | 10 |
| Kas kasutatud kaupadele kehtib seadusest tulenev garantii? | 11 |
| Millised on tarbija õigused, kui kaup ei vasta lepingule? | 11 |
| Kas tarbija hüvitamise meetmete järjestuse valik on piiratud? | 12 |
| Kas ma võin tarbijalt kompensatsiooni küsida? | 12 |
| Kuidas käib kauba parandamine või asendamine? | 13 |
| Kas müüja saab pärast lepingu lõpetamist nõuda tarbijalt tasu kauba kasutamise eest? | 13 |
| Millistel juhtudel ei vastuta müüja mittevastavuse eest? | 13 |
| Kes peab mittevastavuse tõestama?..... | 14 |
| Kas saan tarbija kaebuse suunata edasi maaletoojale, edasimüüjale või tootjale?..... | 15 |
| Kas saan tarneahelas mulle eelnenud ja mittevastavuse eest vastutavalt isikult kompensatsiooni küsida?..... | 15 |
| Mis juhtub, kui toode ei vasta lepingule ja on ühtlasi ohtlik? | 15 |
| Millised on tagajärjed, kui rikutakse tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju lepingule mittevastava toote korral? | 16 |
| Kuidas on lood piiriülese müügiga? | 16 |
| Selgelt välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused..... | 17 |

Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?17

Mida see teile praktikas tähendab?17

„Kui ostetud toodetel on vähemalt 2-aastane garantii, siis tunnen end uusi asju ostes kindlamini“

Tarbija

„Ettevõtete vahel on õiglasem konkurents, kuna me kõik peame tänu seadusest tulenevale garantiile tootma kvaliteetseid tooteid.“

Kaupleja

„Toode on tarbija jaoks usaldusväärsem, kui pakun müügigarantiid. Tarbijale see meeldib ja sageli eelistatakse meie kaupa just sel põhjusel“

Kaupleja

Sissejuhatus

Hea ettevõtja!

See käsiraamat on osa tarbijatega kokku puutuvatele mikro- ja väikeettevõtetele ning keskmise suurusega ettevõtetele mõeldud projektist „Tarbijaõigusest teadlik“ („*Consumer Law Ready*“).

„Tarbijaõigusest teadlik“ on üle-Euroopaline projekt, mida koordineerib BEUC (Euroopa Tarbijate Organisatsioon) koos organisatsioonidega UEAPME (Euroopa Käsitöökäsitöötajate ning Väikeste ja Keskmise Suurusega Ettevõtjate Keskliit) ja Eurochambers (Euroopa Kaubandus-Tööstuskodade Liit). Seda rahastab Euroopa Parlamendi ja Euroopa Komisjoni kaudu Euroopa Liit.

Projekti eesmärk on aidata Teil tegutseda kooskõlas ELi tarbijaõiguse nõuetega.

ELi tarbijaõigus hõlmab mitmeid Euroopa Liidus viimase 25 aasta jooksul kehtestatud õigusakte, mille ELi liikmesriigid on riiklikku õigusesse üle võtnud. 2017. aastal viis Euroopa Komisjon lõpule hindamise, kas eeskirjad endiselt oma eesmärgi täidavad. Üldine tulemus oli positiivne¹. Järeldustest olulisim oli, et asutused peavad olemasolevaid reegleid tõhusamalt jõustama ning ettevõtted ja tarbijad nendega paremini kursis olema. Projekti „Tarbijaõigusest teadlik“ eesmärk on suurendada kauplejate, eeskätt VKEde teadlikkust tarbija õigustest ja enda vastavatest kohustustest.

Käsiraamatus on viis moodulit, igaüks pühendatud ELi tarbijaõiguse konkreetsele valdkonnale:

- 1. moodulis käsitletakse lepingueelse teabe andmise nõuet
- 2. moodulis tutvustatakse tarbija õigust taganeda väljaspool äriruume sõlmitud lepingust
- 3. moodulis keskendutakse õiguskaitsevahenditele, mille kaupleja peab tagama, kui toode ei vasta lepingule
- 4. moodulis tuleb juttu ebaausast kaubandustavast ja ebaõiglastest lepingutingimustest
- 5. moodulis tutvustatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise ja vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi – ametlikku veebilehte, mida haldab Euroopa Komisjon, ja mille eesmärk on aidata lahendada tarbijate ja kauplejate vahelisi vaidlusi kohtuväliselt.

Käsiraamat on osa mitmest õppematerjalist, mis loodi projekti „Tarbijaõigusest teadlik“ (*Consumer Law Ready*) käigus. Veebilehel consumerlawready.eu leiate muudki informatiivset ja kasulikku, näiteks videoid, viktoriine ja e-testi, mille läbimisel saate tunnistuse. Foorumi kaudu on võimalik ühendust võtta spetsialistide ja teiste VKEdega.

Käsiraamatu 3. moodul käsitleb tarbijaõigusi ja garantiisid, juhul kui toode ei vasta lepingule. Kirjeldatakse, millist teavet, kuidas ja millal tuleb esitada, ning antakse näpunäiteid, et teil oleks kergem seadusi järgida.

¹Täiendavat infot hindamise, selle järelduste ja järgmiste tegevuste kohta leiate Euroopa Komisjoni veebilehel:
http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Moodul tugineb ELi tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide direktiivile („Tarbekaupade müügi direktiiv“), mis on ELi liikmesriikide õigusesse üle võetud. Kui soovite põhjalikumat infot tarbijaõiguste direktiivi sätete kohta, mis kehtivad teavitamisnõuetele seoses seadusest tuleneva garantiiga, vaadake palun [Euroopa Komisjoni juhenddokumenti](#)², mis on kättesaadav kõigis ELi ametlikes keeltes.

Olenevalt lepingu tüübist (nt tarbimislään, pakettreisid jne) võib lisaks horisontaalsetele teavitamisnõuetele kehtida muid valdkonnaspetsiifilisi lepingueelse teabe nõudeid – kas koos tarbijaõiguste direktiivi nõuetega või neist eraldiseisvalt. Neid lisanõudeid käsiraamatus ei puudutata, kuid soovitame Teil kindlasti tutvuda just enda valdkonna spetsiifiliste tingimustega. Head infoallikad on siinjuures [Euroopa e-õiguskeskkonna portaal](#)³ ja [Teie Euroopa ettevõtlusportaal](#)⁴, kust leiate asjakohast teavet.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

² Vt http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_et.pdf

³ Vt https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

⁴ Vt <http://europa.eu/youreurope/business/>

Moodul 3

Kas tarbijaõiguse eeskirjad ja garantiid on ELi liikmesriigiti erinevad?

Vastus küsimusele on: jah, vähemalt teatud ulatuses need erinevad. Tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide direktiivi eesmärk on tagada ühesugune minimaalne nõutud tarbijakaitse tase kogu ELis (nn minimaalne ühtlustamine), kuid samas anda liikmesriikidele võimalus kehtestada kõrgemaid standardeid. Siiski on liikmesriike, kus ei kasutata võimalust pakkuda tarbijale tõhusamat kaitset kui ELi tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivi miinimumnõuded ette näevad⁵. Liikmesriigiti saate seadusest tuleneva garantii tähtaegade, tõendamiskohustuse ümberpööramise, hüvitusmeetmete järjestuse ja muude põhimõtete kohta, millest käesolevas moodulis juttu tuleb, ülevaate LISAST 1.

Kas võin tarbija õigusi ja garantiisid eirata?

Ei, tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju ei või eirata.

Toodetele, mis ei vasta lepingule, on tarbijaõiguste ja garantiide alased eeskirjad siduvad ning nende järgimisel ei tohi lepinguosalist kunagi erandeid teha. Eriti kehtib see seadusest tuleneva garantii kohta, mida ei tohi kunagi välistada ega piirata. Ainult kasutatud kauba korral ja juhul, kui liikmesriik on oma seadustes nii sätestanud (st Austria, Belgia, Hispaania, Itaalia, Küpros, Luksemburg, Poola, Portugal, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia, Tšehhi Vabariik ja Ungari),

võivad müüja ja tarbija kokku leppida lühema seadusest tuleneva garantii, kuid seegi ei tohi olla lühem kui 1 aasta⁶.

Lepingupunkt, mille eesmärk on seadusest tulenevat garantiid piirata või täielikult välistada, on seadusevastane. Kui teie tähelepanu juhitakse lepingule mittevastavusele, siis võite küsimuse lahendada kokkuleppel tarbijaga ja see võib erineda direktiivis pakutust. Tarbijale tuleb öelda, et tal on õigus kokkulepe sõlmida või see tagasi lükata ja nõuda seadusest tuleneva garantii järgimist.

Milline on garantiide kohaldamisala?

Garantiisid puudutavad eeskirjad hõlmavad materiaalsel vallasvara, mida tarbijale müüakse, kusjuures erandid on:

- täitemenetluse käigus või muul seadusest tuleneval viisil müüdav kaup
- vesi ja gaas, kui need ei panda müüki piiratud mahus või kindlaksmääratud koguses
- elekter.

Lisaks võib liikmesriik teha seadusega erandi kasutatud kaubale kehtivale garantiile, kui kaupa müüakse oksjonil, kuhu tarbija saab isiklikult kohale minna: Prantsusmaa, Saksamaa, Soome, Ungari ja Ühendkuningriik on seda võimalust kasutanud. Hispaania on kehtestanud piiratud erandi, viidates üksnes „halduslikele enampakkumistele“. Taani, Itaalia ja Rootsi ei ole seda võimalust kasutanud, vaid hoopis

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ NB! Praegu peetakse läbirääkimisi ELi uute õigusaktide osas ja kui kaugmüügi direktiivi ettepanek lõpuks vastu võetakse, siis hakatakse ka kasutatud kaupa käsitlema samaväärsena.

piiranud müüja vastutust avalikel enampakkumistel müüdava kauba eest.

ka pikema aja kui kahe aasta jooksul muid puudusi kui need, mis esinesid üleandmise ajal.

Kas tarbijatele osutatavad teenused on hõlmatud?

Ei ole. Tarbijale osutatavad teenused, nt torulukksepa või aedniku teenus ei kuulu direktiivi kohaldamisalasse.

Siiski tasub silmas pidada, et lepingule mittevastavus, mis tuleneb tarbekauba ebaõigest paigaldamisest, loetakse samaväärseks lepingule mittevastavusega, kui paigaldamine moodustab kauba müügilepingu osa ning kaup paigaldati müüja poolt või tema vastutusel. Sama kehtib ka juhul, kui toode on mõeldud tarbija poolt paigaldamiseks ja tarbija selle valesti paigaldab, sest paigaldusjuhend on puudulik. Lisaks reguleeritakse tarbijatele osutatavate teenuste valdkonda liikmesriigi õigusaktidega, nii et kui pakute teenuseid, siis soovitame end vastavate riiklike sätetega kurssi viia.

Millised on võimalikud garantiid tarbekaubale?

Tarbekaupade müügi juures on üks olulisemaid küsimusi just garantii, st müüja vastutus müüdüd kaubal puuduste ilmumise korral. ELi õiguse kohaselt on selge erinevus seadusest tuleneva (ehk kohustusliku) garantii ja müügigarantii vahel.

Seadusest tulenev garantii on kohustuslik garantii, mis kehtib uutele kaupadele vähemalt kaks aastat, kuid ainult puuduste korral, mis olid olemas kauba üleandmise ajal. Sellest ei ole mingeid erandeid. See kehtib ELi kõigis liikmesriikides.

Müügigarantii on täiendav garantii, mille annab müüja või tootja kas tasuta või tasu eest ja mis võib hõlmata

Millised on seadusest tuleneva garantii peamised omadused?

Seadusest tulenev garantii on kohustuslik. See pakub tarbijale õiguskaitsvahendi juhuks, kui kahe aasta jooksul pärast ostmist ei vasta kaup sellele, mida müüja lubas (või sõltuvalt ELi liikmesriigist, võib tähtaeg olla pikem, nii nagu näiteks Ühendkuningriigis, Iirimaa, Soomes, Hollandis ja Rootsis, nagu kirjeldatud Lisas 1).

Nii tagatakse, et tarbija saab kasutada tõhusaid hüvitamismeetmeid, kui ilmneb kauba mittevastavus. Tänu seadusest tulenevale garantiile peab kaupleja parandama, asendama või sobival määral allahindlust tegema föönile, mis kuus kuud pärast ostmist enam ei tööta, ja seda üleandmise ajal olemas olnud puuduse tõttu.

Millal loetakse tarbekaup lepingule mittevastavaks?

Eeskirjad, mis on kehtiva õigusega kehtestatud, kirjeldavad seda, millal peetakse kaupa tarbijalepingule mittevastavaks. Seaduse järgi eeldatakse, et tarbekaup vastab lepingule, kui:

- kaup vastab müüja esitatud kirjeldusele ning sellel on samad omadused kui kaubal, mille müüja on esitanud tarbijale näidise või mudelina;
Näide: kingad, mille tutvustuses öeldakse ja näidatakse, et need on veekindlad, peaksid tõesti

veekindlad olema.



- Müüjana peate hoolitsema selle eest, et müügil oleva kauba kirjeldus on alati õige. Vastasel juhul saab tarbija teid vastutusele võtta.

- kaup sobib kasutamiseks mis tahes konkreetsel eesmärgil, mille tarbija tegi müüjale teatavaks lepingu sõlmimisel ning mille müüja on heaks kiitnud;

Näide: jalgratas, mille kohta müügi ajal öeldakse, et see sobib mägedes matkamiseks, peaks selleks päriselt sobima.



- kaup sobib kasutamiseks eesmärkidel, milleks sama liiki kaupa harilikult kasutatakse;
- Näide:** mobiiltelefon, millega saab helistada.
- kaubal on sama liiki kauba tavapärased omadused ja toimivus, mida tarbija võib põhjendatult eeldada, arvestades kauba laadi ning üldsusele tehtud avaldusi kauba liigitunnuste kohta, mille müüja,

tootja või tootja esindaja on eelkõige reklaamis või etiketil kauba kohta esitanud.

Näide: külmiku energiakulu, mis on toodud märgistusel, peab vastama selle külmiku energiaklassile.



Millised on müügigarantii peamised omadused?

Müügigarantii täiendab seadusest tulenevat garantiid, ja selle annab müüja või tootja (nt kehtib garantii kauem – kahe aasta asemel kolm aastat) ja hõlmab muid puudusi kui need, mis olid olemas kauba üleandmise ajal. Müügigarantii saab anda kas tasuta või lisatasu eest.

Tootjad annavad kaubale sageli lisatasu eest müügigarantii, mille alusel saab tarbija toote parandada lasta erinevate autoriseeritud kaupluste vahendusel kogu maailmas, mitte ainult selle kaupleja kaudu, kelle käest ta kauba ostis. Näiteks sülearvutil võib olla selline garantii, ning tarbija saab selle parandada lasta erinevates poodides ilma selle eest tasu maksmata.

Kas võin seadusest tulenevat garantiid esitleda müügigarantiina?

Ei, seadusest tulenevat garantiid ei või esitleda müügigarantiina. Kui soovite pakkuda müügigarantiid,

siis on väga oluline, et sellega kaasneks suurem kaitse kui seadusest tuleneva garantiiga.

Ka neil juhtudel, mil pakute tarbijale müügigarantiid, on tähtis teda teavitada seadusest tulenevast garantiist. Pidage meeles, et tarbija teavitamine seadusest tuleneva garantii olemasolust on seadusega nõutud.

Kui esitlete seadusest tulenevat garantiid kui teatud pakumise erilist omadust või kui tarbija peab teile selle eest maksma, siis on tõenäoliselt tegemist ebaausa kaubandustavaga ja sellele võivad järgneda sanktsioonid.

Kas kasutatud kaupadele kehtib seadusest tulenev garantii?

Jah, kehtib küll. Seadusest tulenevat garantiid puudutavad eeskirjad kehtivad ka kasutatud kauba müügile. Kuid ELi tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivi kohaselt on liikmesriikidel õigus kehtestada kasutatud kaubale reegel, et kaupleja ja tarbija saavad müüja vastutuse jaoks kokku leppida lühema kui kahe aasta pikkuse tähtaja. See tähtaeg ei tohi aga olla lühem kui üks aasta. Liikmesriigid, kes on seda võimalust kasutanud: Austria, Belgia, Itaalia, Hispaania, Küpros, Luksemburg, Poola, Portugal, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia Ungari ja Tšehhi Vabariik.

Kui riikliku õigusega on nii sätestatud, siis on see ainus olukord, mil võite kokku leppida seadusest tuleneva garantii tavapärasest lühema tähtaja.

Näiteks kasutatud auto müügi korral.

Millised on tarbija õigused, kui kaup ei vasta lepingule?

Kui kaup ei vasta lepingule, siis saab tarbija valida kahe erineva hüvitusmeetme vahel, ja seda kindlas

järjekorras (hüvitusmeetmete tähtsusjärjestus).

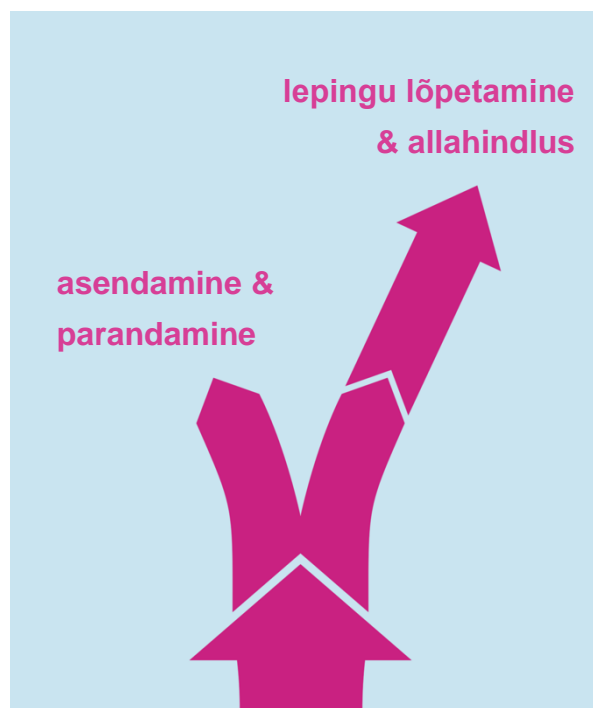
Hüvitusmeetme valib tarbija.

1. **Parandamine või asendamine** – nendest kahest valib enda jaoks sobivama välja tarbija.
2. **Lepingu lõpetamine või allahindlus** – ka neist kahest valib enda jaoks sobivama välja tarbija.

Esiteks – tarbijal on õigus paluda lepingule mittevastav toode parandada või asendada ja ta võib nende kahe võimaluse vahel valida, välja arvatud juhul kui parandamine/ümbervahetamine on teostamatu või ei ole teise hüvitusmeetmega võrreldes põhjendatud. Näiteks võib tarbija nõuda oma katkise auto remontimist või selle ümbervahetamist teise samaväärse auto vastu.

Teiseks, juhul kui:

- parandamine või ümbervahetamine on teise hüvitusmeetmega võrreldes teostamatu või põhjendamatu või
- müüja ei ole kohaldanud parandusmeetet mõistliku aja jooksul või
- müüja on kohaldanud parandusmeetet tarbijale märkimisväärseid ebamugavusi põhjustades, siis
- võib tarbija valida lepingu lõpetamise või ostuhinnalt allahindluse saamise vahel.



Näiteks kui müüja pakub rikkis auto remonti alles mõne kuu pärast, siis võib tarbija valida auto tagastamise ja kogu ostuhinna hüvitamise. Või kui autot saab siiski kasutada, võib ta valida auto ostusummast teatud osa tagasi saamise allahindlusena.

Tuleb aga silmas pidada, et kuigi suurem osa liikmesriikidest järgivad seda hüvitusmeetmete järjestust, siis mõnes riigis (sh Horvaatia, Kreeka, Leedu, Portugal ja Sloveenia) saab tarbija hüvitusmeetme ise vabalt valida. Sel juhul ülalkirjeldatud järjestus ei kehti (vt täpsemalt Lisast 1).

Ühendkuningriik ja Iirimaa pakuvad lühiajalist õigust kaubast keelduda (nt Ühendkuningriigis on see 30 päeva pärast kauba üleandmist või omandi üleminekut või tarbijale sellekohase teate saatmist) ja leping peetakse lõpetatuks⁷.

Kas tarbija hüvitamismeetmete järjestuse valik on piiratud?

Tarbija õigus valida kõigepealt parandamise ja ümbervahetamise vahel ning seejärel lepingu lõpetamise ja allahindluse vahel on piiratud:

Tarbija saab valida ilma tasu maksmata parandamise ja ümbervahetamise vahel, väljaarvatud juhul kui tema eelistatud valik oleks teostamatu või ei ole teise meetmega võrreldes põhjendatud. Nii on näiteks juhul kui tarbija valik tooks müüjale kaasa ebamõistlikke kulutusi, võttes arvesse järgmist:

1) kauba väärtus, juhul kui see vastaks lepingule.

Näiteks juhul, kui kauba väärtus on väiksem kui parandamiskulu;

2) lepingule mittevastavuse olulisus igal konkreetsel juhul;

⁷ Tarbijakaitse seadus 2015, paragrahv 20 keeldumisõiguse kohta, vt

3) kas on võimalus kasutada alternatiivset parandusmeetet ilma märkimisväärsete ebamugavusteta tarbijale.

Näiteks kui parandamise maksumus on suurem kui oleks toote asendamine, siis ei ole parandamine asjakohane meede. Ent põhjendamatu tuleb müüjal alati tõendada ja seepärast on vaja igat juhtumit eraldi hinnata.

Samuti ei saa tarbija vabalt valida lepingu lõpetamise ja allahindluse saamise vahel: Kui toote puudus on väike, siis saab tarbija nõuda ainult allahindlust. Kui leitakse, et puudus on väike, siis tuleb otsustada juhtumipõhiselt ja üldistusi ei saa teha.

Sellise juhtumiga on tegemist näiteks siis, kui autol ei tööta üks latern. Võrreldes auto hinnaga on selline puudus väike. Lepingu lõpetamine ei oleks antud juhul lubatud, sest tootel esinev puudus on sisuliselt väike.

Nagu eespool mainitud, mitte kõik liikmesriigid ei järgi hüvitusmeetmete järjestuses sama põhimõtet (vt Lisa 1).

Kas ma võin tarbijalt kompensatsiooni küsida?

Ei, seda ei tohi teha. Mittevastavuse korral on toote parandamine või asendamine tarbija jaoks alati tasuta. See tähendab, et tarbijalt ei tohi kauba mittevastavuse hüvitamise eest kompensatsiooni küsida. Müüja ei või parandamise ega asendamise korral küsida tasu maksmist näiteks järgmise eest:

- kauba tagasisaatmise postikulu;

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

- tööjõukulu;
- remondiks vajaliku materjali kulu.

Kuidas käib kauba parandamine või asendamine?

Lepingule mittevastava kauba parandamine või asendamine tuleb alati teostada mõistliku tähtaja jooksul, tasuta ja ilma tarbijale märkimisväärseid ebamugavusi põhjustamata.

Praktikas võib juhtuda, et kaupleja väitel on parandamine ainus võimalik hüvitusmeede ning et toote ümbervahetamine on võimatu, kuna kaup on otsas ja juurde seda enam tellida ei saa. Sel juhul peab müüja tõendama, et asendamine on teostamatu.

Kas müüja saab pärast lepingu lõpetamist nõuda tarbijalt tasu kauba kasutamise eest?

Euroopa õiguse kohaselt ei saa müüja nõuda kompensatsiooni puudusega kauba kasutamise eest, mis asendati uuega (tasuta). Kui leping lõpetatakse, siis võib tarbijale tagasimakstavat summat vähendada vastavalt sellele, kuidas seda reguleerib riiklik õigus. Euroopa Komisjoni 2015. aasta kaugmüügi direktiivi ettepanekus on välja pakutud uued reeglid, mille abil välditakse alusetut rikastumist. Mõõdupuu oleks siinkohal „tavapärane kasutamine“.

Ärge unustage, et kui teil lasub tarbija ees vastutus lepingule mittevastavuse tõttu, mis tulenes tarneahelas teile eelnenud müüja või tootja tegevusest või tegevusetusest, siis saate nõuda endale hüvitamist isiku(te)lt, kellega teil lepinguline suhe on (õigus heastamisele). Täpsemalt on see reguleeritud riikliku õigusega.

Millistel juhtudel ei vastuta müüja mittevastavuse eest?

Mõnel juhul ei ole tarbija nõue õigustatud.

Esiteks, kui tarbija kas oli toote mittevastavusest teadlik või on välistatud, et ta seda ei teadnud. Näiteks kui tarbija teab, et ostab defektidega särgi, millel on selja peal väike auk, siis ei saa ta hiljem väita, et kaubal on puudusi.

Samuti kui tarbija ostab raamatu, mis on kaupluses allahinnatud kauba juures, kus on silt: „Defektiga raamatud – poole hinnaga“, siis on selge, et raamatul võib olla puudusi. Kui hiljem selgub, et raamatust on mõned leheküljed puudu, siis müüja selle eest ei vastuta.

Müüja ei vastuta kauba eest ka sel juhul kui mittevastavus on ilmnenud tarbija poolt müüjale kauba valmistamiseks toodud materjali tõttu. Näiteks kui tarbija soovib ülikonda ja toob rätsepale selle jaoks oma kanga. Kui ülikond mõne päevaga rebeneb ja põhjuseks on tarbija toodud ebakvaliteetne kangas, siis rätsep selle eest ei vastuta.

Tarbijal ei ole sel juhul võimalik kasutada kauba mittevastavusega seotud õigusi.

Kuid kui müüja väidab, et tema tooted vastavad lepingule, siis ta vastutab mittevastavuse eest olenemata sellest, kas tarbija võinuks puudusi märgata või ei. Näide: kaupleja müüb auto ja ütleb, et see ei tööta hästi, sest sellega ei ole veel keegi sõitnud. Kui tarbija autoga mõne aja sõidab ja selgub, et auto siiski hästi ei tööta, siis vastutab selle eest kaupleja.

Teisalt ei vastuta müüja mittevastavuse eest seoses teiste kauplejate esitatud väidetega teatud kauba omaduste kohta, juhul kui ta neid väiteid ei teadnud või ei saanud teada. Näiteks kui tarbija siseneb kauplusse, kus müüja ütleb, et teatud tüüpi kingad on veekindlad, ja tarbija läheb seejärel teise poodi ja ostab sealt

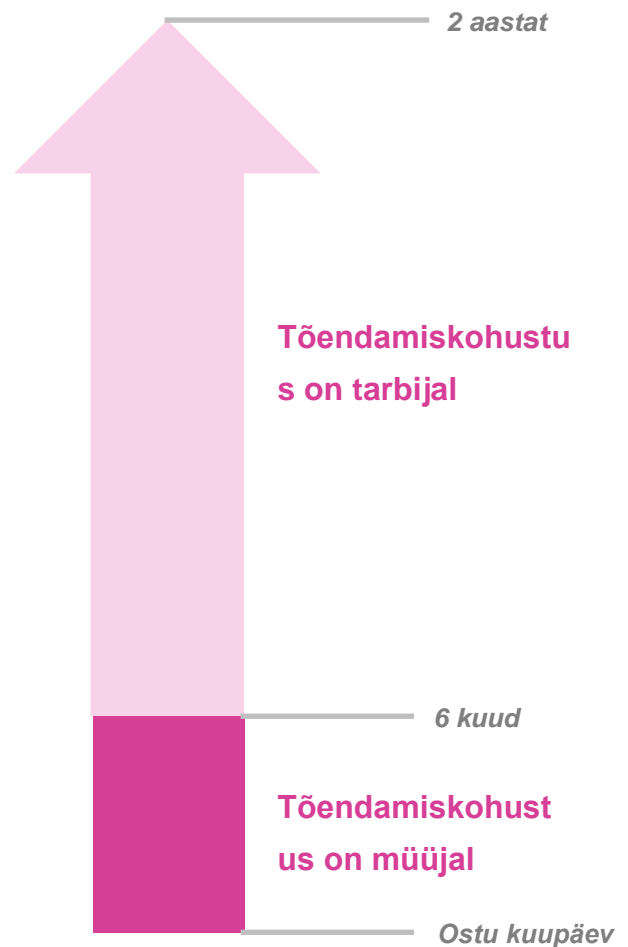
samad kingad, ehkki selle poe müüja veekindluse kohta midagi ei ütle, siis ei saa tarbija väita, et kingad ei vasta lepingule.

Sama kehtib juhul, kui kaupleja lükkab enne lepingu sõlmimist ümber selle, mis on välja reklaamitud, öeldes (sama näite alusel), et ehkki kingi reklaamitakse veekindlana, siis nad vett ei pea, ning veendub, et tarbijat on teavitatud. Sel juhul on müüja vastutusest vabastatud, kuid ta peab siiski tõendama, et tarbija sai enne ostmist õige info.

Kes peab mittevastavuse tõestama?

Müüjal on kohustus garanteerida uue kauba vastamine lepingule vähemalt kahe aasta jooksul alates kauba üleandmisest tarbijale. Müüja vastutab ainult nende puuduste eest, mis olid algusest peale olemas ja seepärast on puuduse ilmnmisel väga oluline küsimus, millal puudus tekkis. Esimese kuue kuu jooksul eeldatakse, et kauba mittevastavuse põhjus oli olemas juba toote üleandmise ajal. Kui näiteks kuus kuud pärast kauba tarnimist tarbija koju lakkab ahi töötamast, siis vastutab müüja.

Ent kuue kuu möödumisel tõendamiskohustus pöörduv ja tarbija peab tõestama, et ostetud tootel oli puudus juba üleandmise ajal⁸.



⁸ 2015. aasta ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv kaupade internetimüügi ja muu kaugmüügi lepingutega seonduvate teatavate aspektide kohta ütleb, et tõendamiskohustus lasub müüjal garantiitähtaja kogu 2 aasta jooksul. Digitaalse infosu toodetele sätestab

Komisjoni 2015. aasta ettepanek digitaalse infosu tarnimise direktiivi kohta, et mittevastavuse puudumise tõendamiskohustus on tarnijal, väljaarvatud juhul kui digitaalne infosu ei ühildu tarbija digitaalkeskkonnaga. Sel eeldus on tähtajatu, sest digitaalne infosu ei kulu.

Seega, müüja peab tõestama, et mittevastavust või selle tekkepõhjust kauba üleandmise ajal ei olnud ning see tekkis hiljem. Näiteks peab müüja tõestama, et kui mobiiltelefon ei tööta, siis on põhjuseks vette kukkumine ja mitte tootja ega müüjapoolne viga.

Niisuguste juhtumite lahendamiseks on hea, kui teil on paigas teatud strateegia ja vahendid, mille abil tõestada, kes tegelikult mittevastavuse eest vastutab. Näiteks kui müüte oma kaupluses mobiiltelefone, siis on hea, kui teil on tihe koostöö tootjaga, kes saab kinnitada, miks tarbija tagasi toodud mobiiltelefon ei tööta, st kas tegemist on tootmisveaga või tõsiasjaga, et tarbija pillas telefoni maha või vette.

Niisuguste kaebuste ennetamiseks tasub tagada, et kui tarbijal on erisoove, siis need kirjutatakse ka lepingusse, nii et tarbija soovid on selgelt väljendatud.

Kas saan tarbija kaebuse suunata edasi maaletoojale, edasimüüjale või tootjale?

Ei, seda ei saa teha. Kui müüte tarbijale kaupa, millel ilmneb lepingule mittevastavus, siis peate teie kui müüja selle küsimusega alati ise tegelema vastavalt riigis kehtivatele tarbijakaitse eeskirjadele.

Müüja vastutab kauba mittevastavuse eest olenemata süüst või hooletusest. Müüja vastutust kauba eest, mis ei vasta lepingule, ei saa välistada selle alusel, et keegi teine, näiteks tootja või maaletooja puuduse eest vastutab.

Kas saan tarneahelas mulle eelnenud ja mittevastavuse eest vastutavalt isikult kompensatsiooni küsida?

Jah, seda saate teha. Kui olete müüjana lepingule mittevastavuse hüvitanud, siis on teil õigus küsida

kompensatsiooni isikult, kellelt kauba hankisite ja kes mittevastavuse eest vastutab. ELi tarbekaupade müügi ja garantiide direktiiv annab müüjale õiguse küsida kompensatsiooni tootjalt, vahendajalt või müüjalt, kes talle kauba müüs.

Näiteks kui teie vastutate tarbija ees, kuna teie kaupluses müüdnud jooksubingad lähevad katki, sest tootja kasutas ebakvaliteetset materjali, siis on teil õigus tootjalt kompensatsiooni küsida.

Kui aga kaubal tekkisid puudused maaletoomise käigus, siis vastutab kompensatsiooni eest importija.

Siiski tulenevad müüja sellesisuliste õiguste kasutamise tingimused ja viisid liikmesriigi riiklikust õigusest ja tarnijaga sõlmitud lepingust.

Lihne lahendus – meie nõuanne

Kindluse mõttes soovitame teil tarnijatega selgelt kokku leppida mittevastava kauba tagasivõtmise tingimused ja need tarnijaga sõlmitud lepingus fikseerida.

Mis juhtub, kui toode ei vasta lepingule ja on ühtlasi ohtlik?

Käesolevas moodulis tegeleme tarbija õiguste ja garantiidega üksnes toodete korral, mis ei vasta lepingule, näiteks jakk, mida saab kanda ainult üks nädal pärast ostmist, enne kui see katki läheb. Palun pidage siiski silmas ka seda, et kehtivad konkreetset eeskirjad toodete korral, mis osutuvad ohtlikuks, näiteks triikraud, mis särgi triikimise ajal süttib.

Niisugusel puhul kehtivad eraldi tootja vastutust ja tooteohutust reguleerivad eeskirjad kahju hüvitamiseks inimesele tekitatud vigastuste või muude esemete kui puudusega toote kahjustamise eest. Euroopa tasandil on kõige olulisem õigus kehtestatud direktiiviga

85/374/EMÜ liikmesriikide tootevastutust käsitlevate õigus- ja haldusnormide ühtlustamise kohta.

Teatud juhtudel on mõne liikmesriigi õiguse kohaselt ohtlike toodete korral müüjal jagatud vastutus tootja või importijaga, nii et ärge unustage nende eeskirjadega tutvumast.

Millised on tagajärjed, kui rikutakse tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju lepingule mittevastava toote korral?

Kui müüja rikub tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju lepingule mittevastava toote korral, siis võivad tagajärjed olla erinevad.

Tarbijakaitse sätete rikkumine on seegi, kui kaupleja ei teavita tarbijat seadusest tuleneva garantii olemasolust ja pakub oma müügigarantiid. Siinjuures ei olene kaupleja vastutus sellest, kas seadusest tuleneva garantii sisu ja võrdlus müügigarantiiga jäeti tarbijale tutvustamata tahtlikult või hooletusest.

Lisaks, kui tarbija otsustab mittevastavuse korral hüvitusmeetmeid kasutada, siis peab müüja tarbija valikut austama ja mittevastavuse hüvitusmeetmete kasutamisel aitama. Müüja ei tohi luua takistusi, mis muudaksid kauba parandamise või ümbervahetamise õiguse kasutamise tarbija jaoks liigselt keeruliseks.

Näiteks ei või müüja paluda tarbijal tuua sülearvuti ümbervahetamiseks tagasi uuesti järgmisel nädalal, sest ta ei soovi hetkel selle kaebusega tegeleda.

Kuidas on lood piiriülese müügiga?

Kuivõrd tarbijakaitse tase on liikmesriigiti erinev, siis kehtivad konkreetsed ELi eeskirjad selle kohta, millist

õigust kohaldatakse piiriülese müügi korral. Allpool tuleb sellest täpsemalt juttu.

Praktikas tähendab see seda, et kui müüte oma kaupa teises riigis, siis peate kindlasti tutvuma vastavas riigis kehtivate reeglitega.

Näiteks võib garantii tähtaeg, mille jooksul müüja uue kauba puuduste eest vastutab, olla pikem kui ELi tarbekaupade müügi direktiiviga sätestatud kaks aastat. Suuremas osas ELi liikmesriikides on jäädud kaheaastase tähtaja juurde, kuid mõned (Ühendkuningriik, Iirimaa, Soome, Holland, Rootsi) on andnud pikema tähtaja. Samuti võib liikmesriik tarbijale võimaldada hüvitusmeetmete teistsuguse järjestuse. Näiteks mõnes liikmesriigis on otsustanud, et tarbija saab mittevastava toote korral kohe nõuda lepingu lõpetamist, ilma et peaks kõigepealt küsima toote parandamist või asendamist ja alles seejärel lepingu lõpetamist.

2015. aasta detsembris võttis Euroopa Komisjon selle valdkonna ühtlustamiseks vastu kaks seadusandlikku algatust – digitaalse infosisu müügi ja kaugmüügi lepingutingimuste kohta. Täieliku ühtlustamise põhimõtte kohaselt sätestatakse nendega kõigis liikmesriikides ühesugused eeskirjad.

Komisjoni ettepanek digitaalse infosisu tarnimise direktiivi kohta käsitleb probleemi, et seni ei ole üle-Euroopalisi reegleid puudustega digitaalset infosisu jaoks. Kui ettepanek seadusena vastu võetakse, kaitsevad selle sätted tarbijat digitaalse infosisu, nt e-raamatute, filmide ja muusika ostmise ning digiteenuste kasutamise korral. Kaugmüüki käsitlev ettepanek tegeleb seadusest tuleneva garantii tähtajaga, mis on eri liikmesriikides erinev, ning püüdleb tegeliku ühtse turu loomise poole.

Selgelt välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused

Kui teie äritegevus on suunatud tarbijatele, kes asuvad teises ELi liikmesriigis, siis kehtib ELi õiguse kohaselt⁹ teie ja välismaise tarbija vahelisele lepingule tavaliselt selle riigi õigus, kus elab tarbija. Kui tarbijale kohaldatakse muu riigi õigust, siis ei tohi see jätta välismaist tarbijat ilma kaitsest, mida pakuvad tema elukoha liikmesriigis kehtivad kohustuslikud sätted.

Seega, kui näiteks teie veebileht on suunatud tarbijatele teises ELi liikmesriigis, kus on tarbijaõiguste direktiivi artikli 6 lõikest 7 lähtuvalt kehtestatud keelenõue, siis peate andma tarbijale lepingueelse teabe selles keeles, mis on kõnealuses liikmesriigis nõutud. Üldine reegel on, et kui reklaamite või pakute oma tooteid-teenuseid teises liikmesriigis, siis peate kinni pidama seal kehtivatest tarbijakaitse normidest.

Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?

Selle väljaselgitamiseks, kas teie turundustegevus on „suunatud“ konkreetse liikmesriigi tarbijatele või mitte, on Euroopa Liidu Kohus leidnud mitu mittelõplikku kriteeriumit. Näiteks on välismaa tarbijale suunatud turunduse tunnuseks see, kui kasutate ettevõtte tegevuskohas keelt või valuutat, mis ei ole teie asukoha liikmesriigis tavapärasel kasutuses, kasutate telefoninumbri rahvusvahelist suunakoodi ja/või tippdomeeninime, mis ei ole teie ettevõtte tegutsemismaa domeeninimi¹⁰.

Kui teie tegevus ei ole suunatud teise liikmesriigi tarbijatele, kuid tarbija teisest liikmesriigist siiski omal

initsiatiivil teie tooteid-teenuseid tarbib, siis kohaldatakse teie asukohamaa seadusi.

Mida see teile praktikas tähendab?

Millist õigust kohaldatakse piiriülestele lepingutele?

Kui väikekaupleja peab täitma erinevate riikide nõudeid vastavalt sellele, kus on tema tarbijad, siis võib see esmapilgul keeruline tunduda. Nii mõnigi kaupleja jätab seetõttu oma kaupade-teenustega välisturule minemata. Kuid praktikas:

1. ELi õigusega on tarbijakaitse sätted olulisel määral ühtlustatud, nii nagu kirjeldatud koolitusprogrammi „Tarbijaõigusest teadlik“ moodulites. Need reeglid kehtivad kõigis ELi liikmesriikides.
2. Isegi kui liikmesriikide vahel on mõningasi erinevusi, ei tähenda see, et te ei tohiks tarbijatega sõlmida lepinguid, mis on koostatud teie asukohariigi õiguse alusel: nagu eespool kirjeldatud, võite tarbijaga kokku leppida teise riigi õiguse kohaldamises, mis tähendab, et te peate kinni pidama tarbija asukohamaal kehtiva tarbijaõiguse kohustuslikest sätetest.
3. Tegelikult on teise liikmesriigi tarbijaõigus asjakohane ainult sel juhul, kui see pakub tarbijale tugevamat kaitset kui teie riigis kehtiv õigus või tarbijaga kokku lepitud tingimused. Näiteks võib teises riigis tarbijale pakutav seadusest tulenev garantii olla pikem kui teie kodumaal.
4. Koolituse „Tarbijaõigusest teadlik“ moodulite abil saate juba ette teada, millised täiendavad

⁹ Eeskätt nn „Rooma I“ määrus 593/2008.

¹⁰ Lisateavet leiate liidetud kohtuasjast C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH

nõudmised kehtivad selles liikmesriigis, kuhu oma äritegevust laiendada kavatsete.

5. Kohaldatava õiguse küsimus tekkib enamasti ainult siis, kui teil on tarbijaga vaidlusi. Paljud arusaamatused leiavad sõbraliku lahenduse või saab selleks kasutada ettevõttesisest kaebuste lahendamise korda.

Milline kohus on pädev otsustama, kui tekib vaidlus seoses piiriülese lepinguga?

Kui pakute tooteid või teenuseid tarbijatele teises liikmesriigis, ja kui tekib vaidlus tarbijaga teisest liikmesriigist, siis pidage meeles, et ELi õiguse kohaselt on seda vaidlust alati pädev lahendama selle riigi kohus, kus elab tarbija. Te ei saa teises riigis tarbija vastu kohtusse pöörduda ja kui te selle oma lepingutingimustesse lisaksite, siis võib teid ähvardada suur rahaträhv. Tarbija aga võib teie vastu hagi esitada ka teie asukohamaa kohtule. Piiriüleste vaidluste

lahendamise lihtsustamiseks on EL loonud vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi, mille abil saavad koostööd teha erinevate liikmesriikide vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused¹¹.

Näide: Kui olete Prantsusmaa kaupleja asukohaga Lille'is ja müüte oma tooteid Belgia tarbijatele, siis ei saa tingimustesse lisada, et vaidluse korral on vaidluse lahendamiseks ainsad pädevad kohtud need, mis asuvad Lille'is.

¹¹ Vt käsiraamatu 5. moodul

Lisad

LISA 1 Tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivi riiklikku õigusesse ülevõtmine

Rohelisel taustal on need liikmesriigid, kus pakutakse tugevamat kaitset kui direktiiv 199/44/EÜ ette näeb

| Tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivi peamised sätted | | | | |
|---|---|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| Liikmesriik | Seadusest tuleneva garantii pikkus (aastates) | Tarbijal on kohustus teavitada | Tõendamiskohustuse ümberpööramise aeg | Hüvitusmeetmete järjestus |
| Austria | 2 | Ei | 6 kuud | Jah |
| Belgia | 2 | Jah ¹⁷ | 6 kuud | Jah |
| Bulgaaria | 2 | Jah ¹⁸ | 6 kuud | Jah |
| Horvaatia | 2 | Jah | 6 kuud | Vabal valikul |
| Küpros | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Tšehhi Vabariik | 2 | Jah ¹⁹ | 6 kuud | Jah |

16 Lihtsustamiseks puudub tarbija teavitamiskohustus selles kategoorias, kuigi tegelikult ei sätesta direktiiv teavitamiskohustust ja pigem annab liikmesriikidele võimaluse see lisada.

17 Kaupleja ja tarbija võivad kokku leppida, et tarbija peab mittevastavusest teatama kahe kuu jooksul pärast sellest teadlikuks saamist. *Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation* (2004), vt:

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

18 Vt Tarbijakaitseaduse artiklit 126. Kuid sellest sättest Komisjoni ametlikult ei teavitatud.

19 Tšehhi Vabariigi seaduses on öeldud, et „puuduse avastamise korral peab tarbija kauplajaga põhjendamatu viivitusega ühendust võtma“. Seadus Nr 89/2012, uus tsiviilkoodeks („*Nový občanský zákoník*“ ja uus tsiviilkoodeks).

| Tarbe kaupade müügi ja garantiide direktiivi peamised sätted | | | | |
|--|---|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| Liikmesriik | Seadusest tuleneva garantii pikkus (aastates) | Tarbija on kohustus teavitada | Töendamiskohustuse ümberpööramise aeg | Hüvitusmeetmete järjestus |
| Taani | 2 | Jah | 6 kuud | Jah ²⁰ |
| Eesti | 2 | Jah | 6 kuud | Jah ²¹ |
| Prantsusmaa | 2 | Ei | 2 aastat | Jah |
| Saksamaa | 2 | Ei | 6 kuud | Jah |
| Kreeka | 2 | Ei | 6 kuud | Vabal valikul |
| Ungari | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Iirimaa | 6* | Ei | 6 kuud | Jah + lühiajaline õigus keelduda |
| Itaalia | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Läti | 2 | Jah | 6 kuud | Jah ²³ |
| Leedu | 2 | Jah ²⁴ | 6 kuud | Vabal valikul |
| Luksemburg | 2 | Jah ²⁵ | 6 kuud | Jah ²⁶ |
| Malta | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Poola | 2 | Ei | 1 aasta | Jah ²⁷ |
| Portugal | 2 | Jah | 2 aastat | Vabal valikul |
| Rumeenia | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Slovakkia | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Sloveenia | 2 | Jah | 6 kuud | Vabal valikul |
| Hispaania | 2 | Jah | 6 kuud | Jah |
| Rootsi | 3 | Jah | 6 kuud | Jah |

²⁰ Taanis võib tarbija nõuda ostuhinna tagasimaksmist, kui puudus on märkimisväärne, kuid mitte juhul, kui müüja pakub toote parandamist või asendamist. Tarbe kaupade müügi seadus, artikkel 78 (Købelov)

²¹ Eestis toetatakse põhimõttele, et hüvitusmeetme saab vabalt valida, kuid müüja võib puuduse kõrvaldada parandamise või ümbervahetamise kaudu.

²² S.I. Nr 11/2003 – Euroopa Ühendus (tarbe kaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta) määrus 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²³ Pärast seadusemuudatust 2015. aastal.

²⁴ Tarbija peab teatama mõistliku aja jooksul, nagu on sätestatud 18. juuli 2000 Tsiiviilkoodeksi Nr VIII-1864 artiklis 6.327.

garantii kasutamiseks hagi alustamiseks; see algab hetkest, mil tarbija teatas kauplejale kauba mittevastavusest.

²⁶ Müüja peab hüvitamisemeetmed ellu viima ühe kuu jooksul. Kui seda ei tehta, siis saab tarbija nõuda toote ümbervahetamist ja kogu ostusumma tagasimaksmist või toote endale jätta ja saada allahindlust. Siiski võib tarbija kahju eest saada täiendavat allahindlust, juhul kui ta tõestab, et puudusega kauba mittevastavus tekitas talle lisakulusid või kujutas ohtu tema tervisele.

²⁷ Poolas alates detsembrist 2014 kehtivad eeskirjad tuginevad põhimõttele, et hüvitusmeetme saab vabalt valida, kuid müüja võib puuduse kõrvaldada parandamise või ümbervahetamise kaudu.

| Tarbe kaupade müügi ja garantiide direktiivi peamised sätted | | | | |
|--|---|--------------------------------|---|--|
| Liikmesriik | Seadusest tuleneva garantii pikkus (aastates) | Tarbijal on kohustus teavitada | Tõendamiskohustuse ümberpööramise tähtaeg | Hüvitusmeetmete järjestus |
| Holland | Tähtaega ei ole | Jah | 6 kuud | Jah |
| Ühendkuningriik | 6 (Šotimaal 5)* | Ei | 6 kuud | Jah + lühiajaline õigus keelduda ²⁸ |

* Nendes riikides on müüja vastutus piiratud aegumistähtajaga.

LISA 2 – Riikliku õiguse sätted, mis pakuvad enamat kui tarbekaupade müügi ja garantiide direktiiv 1999/44/EÜ (vt rohelist tausta).

| Liikmesriik | Garantii tüüp ja seadusest tuleneva garantii kestvus (aastates) | Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise/asendamise ajaks | Täpne ajaskaala, mille jooksul toode parandada või asendada | Varuosad - kohustus tagada varuosade olemasolu | Varuosad - kohustus tarbijat teavitada |
|-----------------|---|--|---|--|--|
| Austria | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei (pööratud) ¹⁸ |
| Belgia | Ühtne (2 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Bulgaaria | Ühtne (2 aastat) | Jah | Ühe kuu jooksul | Ei | Ei |
| Horvaatia | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Küpros | Ühtne (2 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Tšehhi Vabariik | Ühtne (2 aastat) | Ei | 30 päeva | Ei | Ei |
| Taani | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ¹⁹ | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Eesti | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg | Mõistliku aja jooksul ²⁰ | Ei | Ei |
| Soome | Erinevad | Ei | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Prantsusmaa | Ühtne (2 aastat) | Ei | 1 kuu | Jah | Jah |
| Saksamaa | Ühtne (2 aastat) | Ei | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Kreeka | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg | Mõistliku aja jooksul | Jah | Ei |
| Ungari | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ²¹ | 15 päeva | Ei | Ei |
| Iirimaa | Aegumistähtaeg (6 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |

18 Austrias peab müüja ostjat teavitama, et varuosi ei ole, kui see on oluline (juhul kui tarbija saaks seda infot kasutades valida toote, mille jaoks on varuosad saadaval).

19 Kaks aastat asendamiseks, kolm aastat parandamiseks.

20 Eestis tuleb tarbija küsimusele või kaebusele vastata 15 päeva jooksul, kuid hüvitamiseetme jaoks tähtaega ei ole.

21 Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise ajaks, uus asendamise tähtaeg.

| Liikmesriik | Garantii tüüp ja seadusest tuleneva garantii kestvus (aastates) | Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise/a sendamise ajaks | Täpne ajaskaala, mille jooksul toode parandada või asendada | Varuosad - kohustus tagada varuosade olemasolu | Varuosad - kohustus tarbijat teavitada |
|-------------|---|---|---|--|--|
| Itaalia | Ühtne (2 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul | Ei | Osaliselt |
| Läti | Ühtne (2 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul ²² | Ei | Ei |
| Leedu | Ühtne (2 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Luksemburg | Ühtne (2 aastat) | Jah | 1 kuu | Ei | Ei |
| Malta | Ühtne (2 aastat) | Jah | Mõistliku aja jooksul | Jah | Ei |
| Poola | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ²³ | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |
| Portugal | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ²⁴ | 30 päeva | Jah | Ei |
| Rumeenia | Ühtne (2 aastat) | Jah | 15 päeva | Jah (tootjad) | Ei |
| Slovakkia | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ²⁵ | 30 päeva | Ei | Ei |
| Sloveenia | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ²⁶ | 8 päeva | Jah | Jah |
| Hispaania | Ühtne (2 aastat) | Uus tähtaeg ²⁷ | Mõistliku aja jooksul | Jah | Ei |
| Rootsi | Ühtne (3 aastat) | Ei | Mõistliku aja jooksul | Jah (teatud juhtudel) ²⁸ | Ei |
| Holland | Erinevad | Jah | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |

22 Kui üldiselt peetakse mõistlikuks ajaks 30 päeva, siis seaduslikku täpset ajaraamistikku ei ole.

23 Ainult asendamine, mitte parandamine.

24 Ainult asendamine, mitte parandamine.

25 Ainult asendamine, mitte parandamine.

26 Ainult toote oluliste osade vahetamine.

27 Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise ajaks, uus asendamise tähtaeg.

28 Kui varuosade puudumine takistab kauba kasutamist ja tarbijal on ostmise ajal alust eeldada, et toode on kasutatav, siis loetakse toode puudusega tooteks vastavalt tarbekaupade müügi seaduse (1990:932) tegelikke puudusi käsitlevatele sätetele.

| Liikmesriik | Garantii tüüp ja seadusest tuleneva garantii kestvus (aastates) | Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise/a sendamise ajaks | Täpne ajaskaala, mille jooksul toode parandada või asendada | Varuosad - kohustus tagada varuosade olemasolu | Varuosad - kohustus tarbijat teavitada |
|-----------------|---|---|---|--|--|
| Holland | d | | ajaskaala | | |
| Ühendkuningriik | Aegumistähtaeg (6 aastat, Šotimaal 5) | Ei | Mõistliku aja jooksul | Ei | Ei |

/L

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

Jaanmar 2018

consumerlawready.eu

