

Moodul 5

Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR) ja vaidluste internetipõhine lahendamine

Sisukord

Sissejuhatus.....	3
I) Mis on vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)?	9
II) Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus?	10
III) Millistele põhistandarditele peab vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksus vastama?	10
IV) Millised on vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid?	11
V) Kas kehtivad riigi- või valdkonnaspetsiifilised tegurid?	13
VI) Millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste kohtuvälise lahendamisega?	14
II) Tekkis vaidlus, mida te ei suuda lahendada – kuidas kasutada vaidluste kohtuvälist lahendamist?	15
VIII) Müük internetis – mis on vaidluste internetipõhine lahendamine (ODR)?	18
IX) Kauplete internetis – millised on teie kohustused seoses vaidluste internetipõhise lahendamise platvormiga?	19
X) Teil tekib veebipoe kliendiga vaidlus, mida te ei suuda lahendada – kuidas toimib vaidluste internetipõhise lahendamise platvorm	20

**„Usaldan kauplejaid ja turgu rohkem,
kui saan kauplejalt selget ja
arusaadavat teavet“**

Tarbija

**„Enne ostmist aitab selge ja
arusaadav teave mul otsustada, kas
tõesti vajan neid tooteid, või saan ka
ilma hakkama“**

Tarbija

**„Selle tagamine, et kõik kauplejad
tarbijaid enne ostu sooritamist selgelt ja
arusaadavalt teavitavad, annab turul
tegutsemiseks võrdsemad võimalused“**

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 Keskkliit) 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 positiivne^[1]. 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 lepingu mittetäitmise korral
- 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 leiab 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 5. mooduli eesmärk on tutvustada teile vaidluste kohtuvälise lahendamise (ADR) ja vaidluste internetipõhise lahendamise (ODR). Selles kirjeldatakse, mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise, mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste kohtuvälise lahendamisega, ja kuidas vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutada. Samuti selgitatakse, mis on vaidluste internetipõhise lahendamise (ODR), millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste internetipõhise lahendamise, ja kuidas vaidluste internetipõhise lahendamise kasutada. Leiab siit nõuandeid, mis hõlbustavad õigusaktide järgimist.

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

Moodulis tutvustatakse vaidluste kohtuvälist ja internetipõhist lahendamist kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu 2013. aasta direktiiviga 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ, ning direktiiviga 2009/22/EÜ ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu 2013. aasta määrusega nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

Näited

1. näide, riigisisene versioon

Klient, kes ostis teie poest sülearvuti, toob selle mõne päeva pärast tagasi, väites, et arvuti ei tööta, ja nõuab raha tagasimaksmist. Kuigi arvuti praegu tööpoolest ei tööta, ei usu te, et see oli katki ostu hetkel.

1. näide, internetiversioon

Naaberriigist pärit klient ostab teie veebipoest sülearvuti. Mõni päev pärast kättetoimetamist kirjutab ta e-kirja, milles väidab, et arvuti ei tööta, ning nõuab raha tagasimaksmist. Te ei usu, et toode oli tarne hetkel vigane.

2. näide

Teie kauplus müüb mööblit, kunstiesemeid ja muid kvaliteetseid sisekujunduselemente. Üks klient ei ole rahul talle müüdud toote kvaliteediga ning nõuab allahindlust. Te ei ole nõus.

3. näide

Teie äsja avatud restoran on end meedias reklaaminud lubadusega kinkida avanädalal õhtusöögi juurde pudeli šampanjat. Kuid šampanja saab enne nädala lõppu otsa ja uus tellimus pole veel kohale jõudnud. Üks klient ei saanud tasuta šampanjat ning esitab kaebuse, kuna tunneb end petetuna.

Kõigi eespool kirjeldatud juhtumite puhul on teil kliendiga vaidlus, mida ei pruugi saada lahendada otse kliendiga. Klient võib tunda, et teda koheldi ebaõiglaselt, ega pruugi enam teie kauplusest või veebipoest osta. Klient võib kirjutada internetti negatiivse postituse, mis heidab teie ärile halba varju. Klient võib anda teid kohtusse ning see võib osutada aeganõudvaks, kalliks ja kahjustada teie mainet.

Mida saaksite teha?

Muidugi on kõige parem vaidlusi üldse vältida.

Kui vaidlus on juba tekkinud, on kõige parem lahendada see vahetult kliendiga.

Kui sellisel viisil lahendust ei leita, on üks võimalus pöörduda kohtusse, kuid see, nagu eespool öeldud, võib osutada kulukaks ja aeganõudvaks. Ning kui klient asub muus ELi riigis, võib Euroopa õigus lubada kliendil pöörduda oma riigi kohtusse¹ – sellisel juhul võib asi teie kui kaupleja jaoks veel ebamugavamaks ja kallimaks muutuda.

Õnneks on olemas parem lahendus: vaidluste kohtuväline lahendamine.

¹ Lugege 1. moodulit lepingueelse teabe andmise nõuete kohta (peatükk „Piiriülene müük: mis saab siis, kui pakun oma tooteid ja teenuseid teise riigi tarbijatele?“)

Selles moodulis käsitleme järgmist:

Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR) ja vaidluste internetipõhine lahendamine (ODR)

- **Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)** on kohtuväline menetlus, millega lahendatakse teie ja kliendi vaheline vaidlus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse abiga².
- **Vaidluste internetipõhine lahendamine (ODR)** tähendab vaidluste kohtuvälisest lahendamist interneti kaudu. Euroopa Komisjoni platvorm on saadaval ELi veebiportaalis ning hõlbustab vaidluste internetipõhist lahendamist teie ja internetiklientide vahel.

Selles moodulis antakse vastus 10 küsimusele:

1. Mis on vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)? I)
2. Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise eelised? I)
3. Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus? II)
4. Millistele põhistandarditele peavad kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused vastama? III)
5. Milliseid võtteid kasutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused vaidluste lahendamiseks? IV)
6. Mismoodi töötab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teie riigis ja valdkonnas? V)
7. Kuidas leida oma tegevusvaldkonna kohtuvälise vaidluste lahendamise üksus? V)
8. Millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste kohtuvälise lahendamisega? VI)
9. Tekkis vaidlus, mida te ei suuda lahendada – kuidas kasutada vaidluste kohtuvälisest lahendamist? VII)
10. Kuidas kasutada vaidluste internetipõhist lahendamist, kui kauplete internetis? VIII-X)

² Kogu moodulis mõeldakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse all sellist üksust, mis vastab ELi direktiivile ja millest on seega Euroopa Komisjoni teavitatud.

I osa - Vaidluste kohtuväline lahendamise (ADR)

I) Mis on vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)?

Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR) on menetlus, kus tarbija ja kaupleja vaheline vaidlus lahendatakse ilma kohtusse pöördumata. See hõlmab erapooletu organi ehk vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kaasamist, mis kasutab vaidluste lahendamiseks selliseid võtteid, nagu vahendamine, vahetõus või kombineeritud meetodid.

Euroopa õiguse kohaselt võib vaidluse kohtuväliselt lahendamist kasutada kõigi vaidluste puhul, mis tekivad kaupleja ja tarbija vahelisest lepingust, sõltumata sellest, kas toode osteti internetist või tavalisest poest või kas teie ja tarbija elate samas riigis või erinevates ELi riikides.



Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise eelised?

Vaidluste kohtuväliselt lahendamist on lihtne kasutada

See on mõeldud lihtsama ja üldjoontes vähem formaalsena kui kohtumenetlus.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on erapooletu

Selle käigus järgitakse kindlaid erapooletuse põhistandardeid, mistõttu võite nii teie kui ka teie kliendid olla kindlad, et menetlus on õiglane.

Vaidluste kohtuväline lahendamine ei ole kallis

See toimub tasuta või sümboolse tasu eest.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on efektiivne

Vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks esitatud vaidlus lahendatakse 90 päeva jooksul, välja arvatud erandjuhtumid.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on märk heasoovlikkusest

Vaidluste kohtuväline lahendamine annab klientidele märku heast tahtest ja soovist õiglasele ja heale klienditeenindusele.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on privaatne

Erinevalt kohtumenetlusest ei toimu vaidluste kohtuväline lahendamine üldiselt avalikult, mistõttu väheneb vaidlusest tuleneva võimaliku mainekahju oht.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on paindlik

Vaidluste kohtuväline lahendamine võib anda tulemuseks pragmaatilise lahenduse, mis on teie ja kliendi jaoks mugavam kui õigusakti või kohtu poolt ettenähtu.

Kas mäletate mooduli alguses olnud näidet?

Naaberriigist pärit klient ostab teie veebipoest sülearvuti. Paar päeva pärast kättetoimetamist kirjutab klient e-kirja, milles väidab, et arvuti ei tööta, ning nõuab raha tagasimaksmist. Te ei usu, et toode oli tarne hetkel vigane.

Lihtne lahendus – meie nõuanne

Selle vaidluse saab lahendada kohtuvälise menetlusega. Vaidluse kohtuvälise lahendamise üksus, mis välja valitakse, kuulab ära mõlemad pooled ja pakub välja lahenduse. See teenus on tasuta või

sümboolse tasu eest ning te ei pea kasutama advokaati. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võib teha otsuse teie või kliendi kasuks või pakkuda välja kompromisslahenduse, mis sobib mõlemale poolele: näiteks võite nõustuda sülearvuti tagasi võtma või selle parandama.

II) Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus?

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on erapooletu organisatsioon või üksikisik, kes aitab tarbijal ja kauplejal vaidlusi lahendada ilma kohtu poole pöördumata. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on paljudes Euroopa riikides tegutsenud juba mõnda aega. Tarbijavaidluste komisjonid, vahekohtud, lepitajad, vahendajad ja koguni ombudsmenid – kõiki neid võib pidada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusteks.

Varem oli vaidluste kohtuvälisel lahendamisel probleem selles, et sõltuvalt riigist sai seda menetlust kasutada vaid kindlates valdkondades, nt reisimine või elektrivõrguteenused. Lisaks ei olnud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused varem võrdse sõltumatusega ega kasutanud sarnaseid kasutajasõbralikke protseduure.

Euroopa Liit oli teadlik vaidluste kohtuvälise lahendamise eelistest tarbijate ja kauplejate jaoks. Samuti teati, et vaidluste kohtuvälise lahendamise võib aidata saavutada usaldust ühtse turu vastu ning edendada selle kasvu. Seetõttu võttis EL vaidluste kohtuvälise lahendamise probleemide kõrvaldamiseks vastu seda valdkonda puudutavaid õigusakte.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv³ jõustus 9. juulil 2015 ja kohaldub:

³ EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU direktiiv 2013/11/EL, 21. mai 2013, tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ

1. kõigile tarbijavaldkondadele (välja arvatud tervishoid ja avalik-õiguslik kõrgharidus)
2. kõigis ELi liikmesriikides
3. internetiostudele ja interneti vahenduseta tehtud ostudele

Õigusaktide kohaselt võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus taotleda vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud asutuseks saamist selle liikmesriigi pädevalt asutuselt, kus üksus asub. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on teavitatud üksus, siis tagab see vastavuse kindlatele kvaliteedistandarditele, mis puudutavad õiglust, efektiivsust ja kättesaadavust. Kogu moodulis mõeldakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse all sellist üksust, mis vastab ELi direktiivile ja millest on seega Euroopa Komisjoni teavitatud.

Eestis on peamiseks tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendavaks üksusest Tarbijakaitseameti juures tegutsev Tarbijavaidluste komisjon. Täpsemat infot leiate tarbijavaidluste komisjoni töö kohta siit:
www.komisjon.ee.

III) Millistele põhistandarditele peab vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksus vastama?

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi tingimustele vastavad vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused peavad täitma järgmisi nõudeid:

Olema erapooletud

Vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused on vaidluste lahendamisel tavaliselt täiesti sõltumatud nii tarbijast kui ka kauplejust. Mõnel juhul on kauplejate

organisatsioonidel lubatud vaidluste kohtuvälise lahendamise heakskiidetud üksuseid rahastada, kuid vaid rangetel tingimustel, mis tagavad vaidluste lahendamise menetluse erapooletuse.

Olema pädevad

Teavitatud asutused on vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse asjatundjad, mistõttu on nende pakutav teenus nii õiglane kui ka efektiivne. Samuti tunnevad need asutused oma tegevusvaldkonna olulist õigust (näiteks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, mis tegeleb lennureisija õigustega seotud vaidluste lahendamisel tunneb selle valdkonna õigusakte).

Olema taskukohased

Vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused peavad pakkuma teenust tasuta või sümboolse tasu eest.

Olema tõhusad

Vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused peavad lahendama asja 90 päeva jooksul (välja arvatud erakordselt keerulised vaidlused, mis võivad võtta kauem aega). Menetluses ei pea füüsiliselt osalema ei teie ega tarbija. Samuti ei pea teie ega klient kasutama advokaati.

Olema läbipaistvad

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused avaldavad andmed valdkondade kohta, millega nad tegelevad, kasutatavad protseduurid, kaasnevad kulud (kui neid on) ja otsuste õiguslikud tagajärjed. Samuti peavad nad avaldama aastaaruanded, milles antakse ülevaade menetletud vaidluste arvu, tagasilükatud vaidluste arvu ja olemuse ning vaidluse lahendamise keskmise aja kohta.

Juhtumiuuring: Ühendkuningriigi mööbliombudsman ei avalda mitte ainult liitunud jaemüüjate statistika ja nimekirja, vaid ka mitmesugused juhendid nii tarbijale

kui ka ettevõtetele

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Need on põhivõtted, millele peavad vastama kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused. Kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei tööta siiski täpselt ühtemoodi. Lisaks eespool nimetatutele peavad mõned kohtuvälise vaidluste lahendamise üksused järgima lisastandardeid, mis on seotud valdkonnaga, kus nad tegutsevad, või liikmesriigiga, kus nad asuvad. Samuti kasutavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused vaidluste lahendamiseks erinevaid võtteid ja meetodeid.

Enne konkreetse üksuse poole pöördumist tuleks seetõttu välja selgitada, kuidas seal töötatakse.

IV) Millised on vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid?

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused võivad kasutada vaidluste lahendamiseks eri võtteid, mille hulgas on:

Vahendusmenetlus

Vahendusmenetluse käigus selgitab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus välja vaidluse asjaolud, teeb kindlaks teie ja tarbija seisukohad ning aitab teil leida mõlema poole jaoks sobiva lahenduse.

Juhtumiuuring: Belgia tarbijavahendusteenistus toob mitu näidet juhtumite kohta, kus suudeti leida kompromiss, näiteks allahindlus järgmiselt restoraniarvelt või spordiklubi liikmelepingu puhul lepingu ajutine katkestamine remonditööde ajaks. (<http://www.mediationconsommateur.be>)

Vahekohtumenetlus

Vahekohtunik kuulab ära vaidluse mõlemad pooled, hindab, milline peaks olema vaidluse tulemus, ja teeb hinnangu põhjal lahendusettepaneku.



- Kuigi kauplejad ja tarbijad võivad omavahelise vaidluse tekkimisel leppida kokku vaidluse kohtuvälise lahendamise, ei ole kauplejal lubatud müügi hetkel sõlmida lepinguid, mis kohustavad klienti kasutama vaidluse tekkimisel kohtu asemel vaidluse kohtuvälist lahendamist.

Juhtumiuuring: Hollandi reisisektori kaebuste komisjoni otsus on kauplejale siduv ning see tuleb täita kahe kuu jooksul.

Kombineeritud meetodid

Osa vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi kombineerib oma menetluses eri võtteid. Näiteks võidakse alustada vahendusmenetlusega ning juhul, kui kokkuleppele ei jõuta, pakutakse oma olukorrahinnangu põhjal välja lahendus.

Lahendused, milleni vaidluste kohtuvälise lahendamise käigus jõutakse, võivad olla siduvad või mittesiduvad.

- Osa vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi teeb otsuse või annab soovitusi, millega teie ja klient võite nõustuda või mitte (mittesiduv lahendus).
- Osa vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi annab soovitusi või teeb otsuseid, mille järgimine on teile kohustuslik (siduv lahendus). Sõltuvalt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest võib otsus olla siduv ainult teile või teile ja kliendile.

Vaidluste kohtuvälise siduva ja mittesiduva lahendamise kohta võib märkida järgmist.

- Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise otsus on siduv, teavitatakse teid sellest menetluse alguses.
- Kui tehakse siduv otsus, millega te ei nõustu ja seate kahtluse alla selle õigsuse, saab otsuse kohtusse kaevata.

Tunnustatud kohtuvälised vaidluste lahendamise organid Eestis:

Eestis annavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused välja otsuseid, mis on kaupleja jaoks täitmiseks soovituslikud.

<https://mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/siseturg/tarbijakaitse>

Eestis on hetkel kolm tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksust.

Nendeks on: Kindlustuse lepitusorgan (<http://www.eksl.ee/et>), liikluskindlustuse lepitusorgan (<https://www.lkf.ee/et>) ning Tarbijavaidluste komisjon (www.komisjon.ee).

Kui kindlustus ning liikluskindlustuse lepitusorganid on sektoritaalsed, ehk lahendavad vaid kindlustusettevõtete ning tarbijate vahelisi vaidlusi, siis tarbijavaidluste komisjon lahendab kõiki tarbija ning kaupleja vahelisi lepingust tulenevaid vaidlusi.

Erinevate liikmesriikide tunnustatud vaidluste lahendamise organeid on võimalik leida siit:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Nagu eespool kirjeldati, peavad kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused avaldama teabe oma menetluse ja töö kohta. See teave on

kättesaadav vaidluste kohtuvälise lahendamise veebilehel või antakse teile soovi korral kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

Juhtumiuuring:

Tarbijavaidluste komisjon on tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ning erapooletu üksus, mis tegutseb tarbijakaitseameti juures, kuid lahendab vaidlusi sõltumatult, lähtudes seadusest ning muudest õigusaktidest.

Komisjon lahendab tarbija ning kaupleja lepingust tulevaid, nii riigisiseseid kui ka piiriüleseid tarbija algatatud tarbijavaidlusi. Üldjuhul kestab menetlus 90 päeva.

Komisjon ei lahenda vaidlusi, mis on seotud mittemajandusliku üldhuviteenuse osutamisega, avalik-õiguslik juriidiliste isikute pakutava haridusteenusega, tervishoiuteenusega, kahjunõudega, mis tuleneb surmajuhtumist või kehavigastusest.

V) Kas kehtivad riigi- või valdkonnaspetsiifilised tegurid?

Oleme vaadelnud põhistandardeid, millele peavad vastama kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused, ning käsitlenud eri võtteid, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused vaidluste lahendamiseks kasutavad. Paljude kauplejate jaoks ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamine kohustuslik – nad otsustavad selle kasuks just kaasnevate eeliste tõttu. Need kauplejad saavad teha vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamise kohta teadlikke otsuseid ning valida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse lähtuvalt sellest, mida me oleme siiani käsitleanud.

Siiski on oluline märkida, et teie valdkonnas võivad sõltuvalt riigist või äri sektorist kehtida **lisanõuded** ja -eeskirjad.

Selles osas selgitame välja, kas teile kehtib selliseid eeskirju.

Valdkonnaspetsiifilisus:

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi pädevuses on tunnustada tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid. Nagu eelnevail mainitud, on Eestis sellised üksuseid hetkel kolm.

Eestis saab tarbijavaidluste kohtuvälisele üksusele edastada oma avalduse vaid tarbija, st, et kauplejal ei ole võimalik vaidluses tarbijaga menetlust alustada.

Kõikide Eestis tegutsevate kohtuvälisete vaidluste lahendmaise üksuste otsuses on kauplejale täitmiseks soovituslikud. Küllaga, kui otsus on tehtud tarbija kasuks ning kaupleja seda 30 päeva jooksu ei täida, lisatakse kaupleja nõ „musta nimekirja“, ehk komisjoni otsuseid mittetäitvate ettevõtete nimekirja.

Antud nimekirjaga saab tutvuda siit:

<https://www.tarbijakaitseamet.ee/et/komisjoni-otsuseid-mittetaitud-ettevotted>

Kaupleja jaoks on Tarbijavaidluste komisjoni menetluses osalemine kohustuslik, st et juhul, kui Kaupleja ei reageeri tarbija pöördumistele ning ei avalda komisjoni menetluses omapoolseid seisukohti, tehakse otsus lähtuvalt tarbija poolt edastatud informatsioonist.

Mõne riigi mõnes valdkonnas võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kasutamine olla kohustuslik. Need vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei pruugi teatud juhtudel olla teavitatud üksused vaidluste kohtuvälise lahendamise õiguse tähenduses.

Näiteks on liri pangad kohustatud pöörduma liri finantsteenuste ombudsmani juures tegutsevasse

vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusesse, kuigi see pole lirmaal veel teavitatud üksus.

Samuti võivad mõned ettevõtted olla „kohustatud“ kasutama vaidluste kohtuvälisest lahendamist, kuid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, mida nad kasutavad, võib olla teavitatud mõnes teises Euroopa liikmesriigis. Näiteks on paljude Euroopa riikide autorentiettevõtte kohustatud kasutama Euroopa autorenti lepitusteenust, mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksus Ühendkuningriigis.

Mõned kauplused võivad olla liikmed erialaliitudes, kus on ette nähtud tarbijavaidluste lahendamine kindlas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses.

Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise protsess:

Tarbijavaidluste komisjoni menetlus algab tarbija poolse avalduse tegemisega komisjonile. Avalduse vormiga saab tutvuda siit:

<https://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon/esita-avaldus-komisjonile>

Avaldust saab esitada ka elektrooniliselt ning digitaalselt allkirjastatuna.

Komisjoni sekretariaat võtab ühendust kauplusega, kellel palutakse esitada omapoolsed selgitused mis järgselt edastatakse tarbija avaldus koos kõigi lisadokumentidega komisjoni esimehele otsus tegemist. Otsuseni jõutakse istungil, mis on kas kirjalik või suuline ning millest võtavad osa komisjoni esimees ning komisjoni liikmed (nii tarbija kui kaupluse poole esindajad).

Eestis tegutsevad kohtuvälised üksused leiate siit:

<https://mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/siseturg/tarbijakaitse>

<https://mkm.ee/et/tegevused-eesmargid/siseturg/tarbijakaitse>

VI) Millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste kohtuvälise lahendamisega?

Kui olete seoses oma ärisektori ja/või asukohariigiga kohustatud kasutama vaidluste kohtuvälisest lahendamist (vt eespool V osa) või kui olete võtnud endale kohustuse kasutada vaidluste kohtuvälisest lahendamist, võite olla seaduse järgi kohustatud teavitama oma kliente vaidluste kohtuvälisest lahendamisest. Vaadake täpseid kohustus altpoolt ja kontrollnimekirjast.

1. Enne vaidluse tekkimist

Kui olete kohustatud kasutama vaidluste kohtuvälisest lahendamist või kui olete võtnud endale kohustuse kasutada vaidluste kohtuvälisest lahendamist, peate oma veebilehel (kui see on olemas) ja vajadusel kliendilepingute üldtingimustes klienti teavitama, millis(t)e vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus(t)ega te koostööd teete. Selle info esitamisel peate ära tooma ka selle üksuse või üksuste veebilehe aadressi.

2. Kui teil on tekkinud kliendiga vaidlus:

Kui olete kohustatud kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust (vt eespool) ja tekib vaidlus, mida te ise ei suuda lahendada, peate klienti teavitama sellest, et olete kohustatud või võtnud kohustuse kasutada vaidluste kohtuvälisest lahendamist, samuti asjaomastest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, ning andma teada, kas kasutate kõnealusel küsimusel asjaomast vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust või üksusi. See info tuleb kliendile esitada paberandjal või muus kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, mille klient saab salvestada elektrooniliselt (nt e-kiri, USB-ajam jne).

II) Tekkis vaidlus, mida te ei suuda lahendada – kuidas kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust?

Kui klient esitab teie tegevuse kohta kaebuse, siis saadab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teile selle kohta teate.

Pärast teate saamist antakse teile teavet menetluse kohta ning vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse veebilehelt või üksuse käest otse küsides on võimalik saada lisateavet.

Sõltuvalt teie kohustustest kauplejana võite sellel hetkel otsustada mitte kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust, kuigi klient võib seejärel astuda järgmisi samme probleemi lahendamiseks mujal.

Samuti võib selles etapis olla võimalik lahendada vaidlus kohe (ning sellega menetlus lõpetada); näiteks pakkudes tarbijale hüvitist.

Võite valida vaidluste kohtuvälise lahendamise jätkamise ning esitada oma nägemuse olukorrast. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse käigus võite nii teie kui ka klient osaleda mitmes selgituste voorus.

Menetluse edenemisel selgitab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus kõiki samme, mida tuleb või võib rakendada, ning nende sammude tagajärgi.

Pärast lahenduseni jõudmist on see kas siduv või mittesiduv, sõltuvalt osalevast vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus selgitab teie vaidluse lahendamisel ka pakutud lahenduse praktilisi aspekte. (Näiteks kui üksus teeb teile ettepaneku maksta tarbijale vigase sülearvuti eest hüvitist, peab üksus selgitama ka seda, millal hüvitis tuleb maksta

ning kas teie või klient saab pakutud lahenduse kohtusse kaevata jne.)

Juhtumid, mil menetlus võib osutuda võimatuks:

Näide: Tarbija teeb tarbijavaidluste komisjoni avalduse seos defektsete jalatsitega, mis on ostetud Eesti jaekauplusest. Jalatsid on soetatud 8 kuud tagasi ning komisjoni sekretariaat selgitab tarbijale, et defekti puudutav tõendamiskohustus on seaduse järgi pärast 6 kuu möödumist tarbijal. Tarbija soovitakse teha jalatsitele ekspertanalüüs tõendamaks, et tegemist on tootja defektiga. Jalatsite maksumus on 50 eurot, ning tarbija loobub kaebusest, sest ta leiab, et rahaliselt ei ole see mõttekas.

Näide: Tarbija soetab kauplusest juuste sirgendaja, kuid toode osutub defektseks. Tarbija teeb komisjonile avalduse, kuid komisjon jätab tarbija kaebuse menetluseta, sest tarbija ei ole kaupleja poole pöördunud, et esialgu kaebus osapoolte vahel iseseisvalt lahendada.

Näide: Tarbija soetab Eestis asuvast jaekaplusest sõiduki mootori osad, kuid kaupleja ei edasta neid tarbijale. Komisjon jätab tarbija kaebuse menetluseta, sest selgub, et kaupleja on registreeritud Lätis. Komisjoni sekretariaat palub Tarbija pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole, sest tegemist on piiriülese kaebusega.



II osa - Vaidluste internetipõhine lahendamine (ODR)

VIII) Müük internetis – mis on vaidluste internetipõhine lahendamine (ODR)?

Koos e-äri kasvuga on kasvanud ka internetiostudega seotud vaidluste arv. Selliste vaidluste korral pole teie kui kaupleja kliendiga silmast-silma kohtunud ega pruugi rääkida ka sama keelt. See võib muuta vaidluste lahendamise keerulisemaks.

Näited

1. näide

Te müüte veebipoes mõtteseadmeid paljudesse ELi riikidesse. Ühel päeval saate e-kirja keeles, mida te ei oska. E-kirja tundub olevat saatnud tarbija, kes pole mõne teie tootega rahul ja soovib raha tagasi. Esemee tagastamise tähtaeg on juba möödunud ja te olete kindel, et tootel ei olnud probleeme.

2. näide

Teil on veebipood, kus müüte käsitsi valmistatud ehteid. Klient tellib poolvääriskividest ja klaashelimestest kaelakee. See on kättetoimetamise hetkel katki. Te ei usu, et tegemist on teie veaga, sest teie pakend välistab tavaliselt kahjustused.

3. näide

Või juhtub, et te ei saa pärast kaelakee saatmist kliendilt raha.

Vaidluste internetipõhise lahendamise platvorm on tegutsenud alates veebruarist 2016 ja seda võib kasutada ükskõik millise lepinguvaidluse korral, mis on seotud internetist ostetud kauba või teenusega, eeldusel, et kaupleja ja ostja asuvad mõlemad ELis või EMPs.

ec.europa.eu/odr



Vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi eesmärk on hõlbustada teie, kliendi ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vahelist suhtlust. Kuna vaidluste internetipõhise lahendamise platvorm kasutab ainult vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksuseid, kehtib esimeses osas esitatud teave teavitatud üksuste kvaliteedigarantii kohta ka siin.

Vaidluste internetipõhise lahendamise platvorm muudab vaidluste kohtuvälise lahendamise veel lihtsamaks, kuna pakub automaatset tõlkimist kõigi ELi keelte vahel ning teavet ja tuge kogu protsessi jooksul.

Euroopa Komisjon on loonud vaidluste internetipõhise lahendamise (ODR) platvormi, mis aitab lahendada veebipoe klientidega tekkinud vaidlusi. See on loodud ELi tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määruse alusel.⁴

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/524/EL, 21. mai 2013, tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ

Näited

1. näide

Teie klient soovis raha tagastamist pärast toote tagastamistähtaja möödumist.

Seejärel saite vaidluste internetipõhise lahendamise platvormilt teate, et klient on esitanud kaebuse. Registreerute platvormil ja saate teada, et lahenduse leidmisel saaks aidata mitu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust. Platvormi vahendusel teete ettepaneku pöörduda ühe vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole ning klient nõustub. Seejärel suunatakse vaidlus automaatselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Pärast lisateabe küsimist teilt ja kliendilt teeb vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ettepaneku, mille järgi peaksite kliendile tagasi maksma 25% hinnast, kuna teie veebilehel olnud teave ei olnud piisavalt selge. Teie ja klient olete sellega nõus ja asi lõpetatakse. Kogu menetluse ajal saate teie ja klient suhelda oma emakeeles ning platvorm tagab tõlke.

2. näide

Teie klient esitab vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi kaudu kaebuse katkise kaelakee kohta. Jõuate kokkuleppele, millist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust kasutada, ja suunate vaidluse sinna. Pärast pakendi ja kõigi asjaolude kontrollimist langetab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus otsuse kliendi kasuks ning teeb teile ettepaneku raha tagastada. Kuigi tulemus üllatab teid, olete rahul, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus langetas õiglase otsuse.

3 näide⁵

⁵ Tooge see näide vaid siis, kui vastavas riigis on võimalik esitada vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kaudu kliendi vastu kaebus. Kui ei ole, siis kustutage:

Saatsite tellitud kaelakee kliendile, kuid ei saanud temalt raha. Sellisel juhul saate ka teie minna vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile ja esitada kliendi vastu kaebuse.

Kui kauplete internetis ja soovite näidata, et järgite kõrgeid klienditeenindusstandardeid, võite registreeruda vaidluste internetipõhisel platvormil kauplejana isegi siis, kui teie vastu pole esitatud ühtegi kaebust.

Platvormil registreerumine hõlbustab klientidel teiega suhtlemist ning samuti on tagatud, et teie kohta platvormi kaudu esitatud kaebused saadetakse teie valitud e-posti aadressile.

IX) Kauplete internetis – millised on teie kohustused seoses vaidluste internetipõhise lahendamise platvormiga?

Kui kauplete internetis, on teil seoses vaidluste internetipõhise platvormiga järgmised kohustused. Need kohustused KEHTIVAD KÕIGILE INTERNETIS KAUPLEJATELE sõltumata sellest, kas nad plaanivad vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi kasutada või mitte.

1. Te peate oma veebilehel avaldama selgelt e-posti aadressi. Ainult interaktiivse kontaktvormi pakkumine ei ole piisav.
2. Peate avaldama oma veebilehel lingi vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile ec.europa.eu/odr. Link peab olema veebilehel nähtav ja hõlpsalt ligipääsetav⁶.

JUHUL KUI kauplete internetis ja olete seadusest tulenevalt kohustatud või võtnud endale kohustuse

⁶ Selle seadusest tuleneva kohustuse täitmisel on abiks valmistehtud bännerid (bänneri tekst on ka eesti keeles). Bännerid leiata veebilehel http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise (vt eespool olevat jaotist), peate tegema ka järgmist.

1. Teavitama kliente vaidluste internetipõhise lahendamise platvormist ja võimalusest kasutada seda platvormi vaidluste lahendamiseks. Peate oma veebilehel avaldama vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi lingi ning lisama teabe vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi kohta ka üldtingimustesse, mida kliendilepingutes kasutate.
2. Kui saadate kliendile e-kirja, milles teete ettepaneku kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, peate lisama ka lingi vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile.

X) Teil tekib veebipoe kliendiga vaidlus, mida te ei suuda lahendada – kuidas toimib vaidluste internetipõhise lahendamise platvorm

- Klient esitab platvormi kaudu kaebuse.⁷
- Saate e-kirja teel teate selle kohta, et teie vastu on esitatud kaebus.
- Minge lingi kaudu platvormile ja registreeruge (kui te pole seda veel teinud), et kaebust näha.
- Valite vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse, mida soovite kasutada (või mida olete kohustatud oma riigis/valdkonnas kehtivate eeskirjade järgi kasutama) ja saadate ettepaneku kliendile.
- Klient saab teie soovitud üksuse heaks kiita või pakkuda platvormil olevast loendist välja mõne teise üksuse.
- Kui olete vaidluse kohtuvälise lahendamise üksuse osas kokkuleppele jõudnud, läheb kaebus

sellele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele.

- Pärast kaebuse edastamist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele kehtivad selle üksuse eeskirjad ja menetluskord.
- Teid teavitatakse asja edemisest e-posti teel ja saate vajadusel menetluses osaleda vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi kaudu.
- Kogu menetluse ajal saate kasutada kõigi saadetavate ja vastuvõetavate dokumentide ja teadete tõlkimiseks tõlketööriista.
- Vaidluste internetipõhise lahendamise menetlus tuleb lõpule viia 90 päeva jooksul.

Platvormil on olemas ka väga selge juhend platvormi kasutamise kohta. Sellele ligipääsemiseks minge vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile ec.europa.eu/odr ja vaadake sealset kasutusjuhendit.



⁷ Riikides, kus kaupleja saab algatada vaidluste internetipõhise lahendamise, peab juhtkoolitaja lisama märkuse, et kirjeldus puudutab kliendi algatatud menetlust, kuid et ka kaupleja saab algatada vaidluse internetipõhise lahendamist.

Lisad

KÕIGILE kauplejatele

Kliendivaidluse tekkimisel

Kontrollnimekiri – vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teavitamise kohustus

Enne kliendivaidluse tekkimist

Kontrollnimekiri – vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teavitamise kohustus

- Kas teavitasite klienti vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusest?
- Kas teavitasite klienti e-posti teel või paber kandjal või muul kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis?
- Kas teavitasite klienti (e-posti teel, paber kandjal või muus kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis) sellest, kas kasutate vaidluse lahendamiseks mõnd vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust?

Enne kliendivaidluse tekkimist

Kontrollnimekiri – vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teavitamise kohustus

Arvestage, et peate vastama ka eespool olevale kontrollnimekirjale.

1. Kas täidate kõigile kauplejatele mõeldud kontrollnimekirja nõudeid?
NB! Internetis kauplejad peavad vastama eespool toodud kõigile kauplejatele mõeldud kontrollnimekirjale
2. Kas teie veebilehel on avaldatud teie e-posti aadress nii, et inimesed leiavad selle hõlpsalt üles?
NB! Veebipõhine kontaktvorm, kus pole e-posti aadressi näha, ei ole selle nõude täitmiseks piisav.
3. Kas olete selgelt avaldanud vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi lingi
[\(<http://ec.europa.eu/odr>\)?](http://ec.europa.eu/odr)

INTERNETIS kauplejatele

Kui tekib tarbijavaidlus

Kontrollnimekiri – kohustus teavitada vaidluste kohtuvälisest lahendamisest

Kui teete kliendile ettepaneku kasutada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, kas siis teavitate klienti ka vaidluste internetipõhisest lahendamisest ja annate oma e-kirjas vastava lingi?

Terminite seletused vaidluste kohtuvälise lahendamise sõnastiku jaoks (õigusaktidest)

„**tarbija**“ – füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema kaubandus-, ettevõtlus-, oskus- või kutsetegevusega;

„**kaupleja**“ – füüsiline või juriidiline isik, olenemata sellest, kas ta on era- või avalik-õiguslikus omandis, kes tegutseb eesmärgil, mis on seotud tema kaubandus-, ettevõtlus-, oskus- või kutsetegevusega, sealhulgas tema nimel või ülesandel tegutsevate isikute kaudu;

„**siseriiklik vaidlus**“ – müügi- või teenuse osutamise lepingust tekkinud lepinguõiguslik vaidlus, mille puhul tarbija elukoht on kaupade või teenuste tellimise ajal samas liikmesriigis, kus on kaupleja asukoht;

„**ADR menetlused**“ - siseriiklike ja piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused, mis käsitlevad sellistest müügi- või teenuse osutamise lepingutest tulenevaid lepingulisi kohustusi, mis on sõlmitud liidus asuva kaupleja ja liidus elava tarbija vahel, ja mille lahendamisel kasutatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, kes soovitab või määrab lahenduse või viib pooled kokku eesmärgiga jõuda kokkuleppelahendusele.

„**internetimüügi või -teenuse leping**“ tähendab müügi- või teenuselepingut, kus kaupleja või kaupleja vahendaja pakub kaupu või teenuseid veebilehe või muu elektroonilise vahendi kaudu ja klient on sellelt veebilehelt või muu elektroonilise vahendi kaudu selliseid kaupu või teenuseid tellinud;

„**elektrooniline vahend**“ tähendab elektroonikaseadmeid, millega töödeldakse (sh digitaalne tihendamine) ja salvestatakse andmeid, mis esitatakse, edastatakse ja võetakse vastu täielikult kaabli, raadioside või optiliste vahendite või muude elektromagnetiliste vahendite (nt e-post või videoteade) kaudu).

Lingid õigusaktide juurde

Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiiv 2013/11/EL](#), 21. mai 2013, tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (kõigis ELi ametlikes keeltes)

Euroopa Parlamendi ja nõukogu [Määrus nr 524/2013](#), 21. mai 2013, tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (kõigis ELi ametlikes keeltes)

VASTUTUSEST LOOBUMINE:

Selle dokumendi on koostanud Euroopa Komisjon, kuid see kajastab ainult dokumendi autorite seisukohti ning ei komisjon ega autorid ei vastuta siin sisalduva teabe kasutamise eest.

See dokument ei ole õiguslikult siduv ega ELi või riigisisese õiguse ametlik tõlgendus, samuti ei anta selles põhjalikku või täielikku õigusalast nõu. Dokument ei asenda professionaalset õigusnõustamist konkreetsetes küsimustes. Lugejad peavad olema teadlikud ka sellest, et praegu arutatakse ELi ja riigisisesel tasandil õigusaktide ettepanekute üle: kõigi mooduli paberandjal versioonide korral tuleb kontrollida, ega veebisaidil www.consumerlawready.eu ei ole värskendusi

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

Jaanmar 2018

consumerlawready.eu

