



Moodul 1

Lepinguelse teabe andmise
nõue

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. Komisjon ei garanteeri käesolevas väljaandes sisalduvate andmete õigsust. Komisjon ega ükski Komisjoni nimel tegutsev isik ei saa olla vastutav selles sisalduva teabe kasutamise eest.

See dokument ei ole juriidiliselt siduv ega ELi või siseriikliku õiguse ametlik tõlgendus, samuti ei anta selles põhjalikku või täielikku õigusala nõu. Dokument ei asenda professionaalset õigusnõustamist konkreetsetes küsimustes.

Lugejad peaksid ka meeles pidama, et ELi ja riiklike õigusakte uuendatakse pidevalt: iga moodulite paberversiooni tuleks kontrollida veebisaidil www.consumerlawready.eu võimalike värskenduste suhtes.

JUULI 2025

Sisukord

Sissejuhatus	4
Mis on ELi tarbijaõigus?	7
Kas ma võin tarbijaõigust järgida valikuliselt või teatud piirangutega?	7
Kas kõik, kes minult ostavad, on tarbijad?	7
Mis juhtub, kui leping täidab kahte eesmärki?	8
Mis on tarbijaleping?	8
Mida tähendab lepingueelse teabe andmise nõue?	9
Kas on tarbijalepinguid, millele tarbijaõiguste direktiivis 2011/83/EL sätestatud teavitamismõue ei kehti?	10
Millised lepingueelse teavitamise nõuded kehtivad minu poes („äriruumides“) sõlmitud tarbijalepingutele?	10
Millised teavitamismõuded kehtivad kaugsidevahendi abil või väljaspool äriruume sõlmitud tarbijalepingutele?	12
Kuidas peab lepingueelset ja lepinguga seotud teavet esitama?	14
Mis keeles peab lepingueelne teave ja leping olema?	16
Kas väljaspool äriruume sõlmitud lepingu korral piisab, kui annan selle teabe tarbijale suuliselt?	16
Kas lepingueelse teabe ja lepinguga seotud teabe esitamisel tuleb arvestada sihtrühma eripärasid?	16
Piiriülene müük: mis saab siis, kui pakun oma tooteid ja teenuseid teise riigi tarbijatele?	17
Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?	17
Mida see Teile praktikas tähendab?	17
Milline kohus on pädev otsustama, kui tekib vaidlus seoses piiriülese lepinguga?	18
Millised tagajärjed ootavad, kui jätan lepingueelse teabe andmise nõude täitmata?	18

„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

„Kui on tagatud, et kõik kauplejad ja
tarbijaid enne ostu sooritamist selgelt ja
arusaadavalt teavitavad, siis annab see
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 EUROCHAMBRES (Euroopa Kaubandus-Tööstuskodade Liit) koos organisatsioonidega BEUC (Euroopa Tarbijate Organisatsioon) ja SMEunited (Euroopas asuvate VKE-de hääli). Seda rahastab 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. 2024. aastal viis komisjon lõpule 2022. aastal algatatud digitaalse õigluse sobivuse hindamise¹, mille eesmärk oli hinnata, kas kehtivad tarbijakaitse-eeskirjad on sobivad kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamiseks digikeskkonnas. Sobivuse hindamine näitas, et need eeskirjad on endiselt asjakohased ja vajalikud, et tagada kõrgetasemeline tarbijakaitse ja digitaalse ühtse turu tõhus toimimine. Samal ajal tuvastati mitmeid kahjulikke ja arenevaid tavaid, millega tarbijad veebis kokku puutuvad, ning toodi välja parandamist vajavad valdkonnad, millega tuleks tulevikus tegeleda.

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 kohustust
- 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 mehhanisme (ADR)
- 6. moodulis tutvustatakse õigusi ja kohustusi digitaalturgudel
- 7. moodulis tutvustatakse tooteohutust (2026)

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 VKE-dega.

¹ Lisateavet hindamise, selle tulemuste ja järelmeetmete kohta leiate Euroopa Komisjoni veebisaidilt:

https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Käsiraamatu 1. moodul on pühendatud lepingueelsele teabele, mida Teie kui kaupleja peate tarbijale enne temaga lepingu sõlmimist andma. Kirjeldatakse, millist teavet, kuidas ja millal tuleb esitada, ning antakse näpunäiteid, et teil oleks kergem seadusi järgida.

Moodulis antakse ülevaade lepingueelsest teabest, nii nagu selle esitamine on kehtestatud direktiiviga 2011/83/EL tarbija õiguste kohta (tarbijaõiguste direktiiv), ja mis on ELi liikmesriikide õigusesse üle võetud. Kui soovite põhjalikumat infot tarbijaõiguste direktiivi kohta, lugege palun [Euroopa Komisjoni juhenddokumenti](#)², mis on kättesaadav kõigis ELi ametlikes keeltes.

Tarbijaõiguste direktiivi on muudetud 27. novembri 2019. aasta [direktiiviga \(EL\) 2019/2161](#), mis puudutab eeskirjade paremat jõustamist ja ajakohastamist. ELi liikmesriigid pidid võtma need muudatused oma siseriiklikku õigussüsteemi üle ja rakendama uusi eeskirju alates 28. maist 2022. Lepingueelset teavet puudutavad muudatused on selles moodulis esitatud eraldi lahtrites pealkirjaga „Uued eeskirjad alates 28. mail 2022”. Lisaks kehtestatakse [direktiiviga \(EL\) 2019/770](#) (digitaalse sisu direktiiv) digitaalse sisu ja digitaalteenuste³ jaoks õiguslik garantii. Sellest tulenevalt peavad kauplejad enne lepingu sõlmimist oma tarbijaid teavitama digitaalse sisu või digitaalteenuse seaduslikust garantiist. Neid muudatusi juhatakse teile ka selles moodulis.

Käesolevas moodulis tutvustatakse ka 28. veebruari 2024. aasta [direktiiviga \(EL\) 2024/825](#) sätestatud muudatusi, mis puudutavad tarbijate toetamist rohelise ülemineku protsessis, pakkudes neile paremat kaitset ebaõiglase kaubandustava vastu ja paremat teavet („ECGT-direktiiv”)⁴. Et olla valmis seadusandlikele muudatustele, hõlmab käesolev moodul juba peamisi CRD-s tehtud muudatusi, mis võivad teid mõjutada. Need uued muudatused on käesolevas moodulis esitatud eraldi kastides pealkirjaga „Uued eeskirjad alates 2026. aasta septembrist”.

Olenevalt lepingu tüübist (nt. tarbimislaen, pakettreisid jne) võib lisaks neile horisontaalsetele nõuetele 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. Sektoripõhiste eeskirjade ja üldreeglite vastuolu korral tuleks kohaldada sektoripõhiseid eeskirju. Head infoallikad on siinjuures [Euroopa e-õiguskeskonna portaal](#)⁵ ja [Teie Euroopa ettevõtlusportaal](#)⁶, kust leiате asjakohast teavet.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

² Vt https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Vt Moodul 3 – Tarbijaõigused ja garantiid

⁴ Liikmesriigid peavad võtma ülevõtmismeetmed vastu 27. märtsiks 2026 ja neid kohaldama alates 27. septembrist 2026.

⁵ Vt https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁶ Vt <http://europa.eu/youreurope/business/>

Moodul 1

July 2025

Mis on ELi tarbijaõigus?

ELi tarbijaõigus koosneb erinevatest eeskirjadest.

Tarbijaõigus reguleerib kaubandustava ausust, lepingutingimuste õiglust, lepingueelse teabe andmise kohustust, tarbija õigust lepingust taganeda, ja muid asjaolusid, mis on olulised konkreetse tarbijalepingu liigi (nt. väljaspool äriruume sõlmitud leping, internetis sõlmitud kaugmüügileping) ja/või sektorispetsiifilise lepingu korral (nt. tarbimislaen, pakettreis, osaaajalise kasutamise õigus, head garantii reeglid jne).

Kui ELi konkreetset sektorit käsitlevate õigusaktide reegel on vastuolus tarbijaõiguste direktiivi (CRD) reegluga, kehtib konkreetse sektori reegel ja seda kohaldatakse selle konkreetse sektori suhtes.

Tarbijaõiguse kõigi reeglite järgimine võib tunduda keeruline. Käsiraamatu näol on aga olemas abimaterjal, mis aitab Teil tegutseda õigusaktidega kooskõlas! Ärge unustage lähemalt tutvumast just oma ärivaldkonna üldiste ja/või kitsamate lepingueelse teabe nõuetega. Nagu eespool öeldud, võite asjakohast teavet leida ka [Euroopa e-õiguskeskonna portaalist](#)⁷ ja [Teie Euroopa ettevõtlusportaalist](#)⁸, kui ka oma kohalikust äriorganisatsioonist.

Kas ma võin tarbijaõigust järgida valikuliselt või teatud piirangutega?

Kui te müüte tooteid või teenuseid tarbijale siis ei või Teie ega ka keegi teine tarbijaõigust järgida piirangutega või valikuliselt.

Keelatud on selliste lepingutingimuste seadmine, kus

on öeldud, et tarbijaõigust järgitakse piirangutega või valikuliselt, näiteks: „Käesolevale lepingule kohaldatakse lepinguõigust, mitte tarbijalepinguõigust“. Selline punkt lepingus ei oma õiguslikku jõudu ega ole tarbija jaoks siduv. Teatud juhtudel võib see klassifitseeruda ebaausaks lepingu tingimuseks⁹.

Kas kõik, kes minult ostavad, on tarbijad?

ELi tarbijaõigus kehtib Teile kõigis ELi liikmesriikides alati, kui pakute tooteid (kaupu, teenuseid, digitaalset infosisu) „tarbijale“. Seepärast on „tarbija“ määratlus väga oluline.

Tarbija on füüsiline isik, kes ostab Teilt toote, mida kasutab ainult isiklikel eesmärkidel ja mitte kutsealaselt.

Näide: Tarbijaks võib olla üksikisik, kes ostab oma isiklikuks vajaduseks printeri poest või ostab raamatu kaupluse veebist.



Tarbija on füüsiline isik. Juriidiline isik, st. ettevõtte või ühing ei ole tarbija, ehkki mõnes liikmesriigis pakutakse ettevõtetele või teatud asutustele

⁷ Vt https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁸ Vt <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁹ Vt moodul 4 ebaausate kaubandustavade ja ebaausate lepingutingimuste kohta

samasugust kaitset – mõned tarbijale tagatud õigused kehtivad ka ettevõtetele. „Tarbija“ määratlus on Euroopa tasandil ühtlustatud ja liikmesriigid ei tohi seda mõistet oma õiguses teisiti määratleda.

Juhul kui toode ostetakse kutsealasel eesmärgil, näiteks edasimüümiseks, siis tarbijaõigust põhimõtteliselt kohaldada ei saa.

Näide: inimene, kes ostab taldrikuid ja söögiriistu enda peetavale restoranile, ei ole tarbija ja seepärast ei kehti talle antud olukorras ka tarbijaõigus, välja arvatud toote üldise ohutuse määruse (EL) 2023/988¹⁰ sätteid. Samuti ei kehti tarbijaõigus juhul, kui üks ettevõtte pakub teisele aknapuhastusteenust. Siiski kehtivad niisugustel puhkudel teised ELi ja/või riiklikud eeskirjad.

Mõnikord aitab ostja KMKR numbri kasutamine otsustada, kas ta tegutseb tarbijana või mitte.

Mis juhtub, kui leping täidab kahte eesmärki?

Nüüd võite küsida: mis saab siis, kui ostja kasutab toodet nii eraelus kui kutsealaselt?

1. näide: jurist soetab arvuti, millega saadab erakirju ja koostab kokkuvõtteid oma *klientidele*.



2. näide: inimene ostab katuseremondi teenuse majale, mille ühes osas ta oma perega elab ja mille teises osas peab riidekauplust.



Kas tarbijaõigus kehtib juhtudel, kui müügi- või teenuslepingul on nii isiklik kui ka kutsealane mõõde?

Seda nimetatakse kahesuguse eesmärgiga lepinguks – toodet või teenust kasutatakse kahel eesmärgil. Sel juhul tuleb tarbijaõiguse kohaldamise otsustamiseks vaadata lepingu peamist eesmärki. Teisisõnu tuleb kindlaks teha, kas jurist kasutab arvutit enamasti isikliku kirjavahetuse jaoks või tööalaste dokumentide ettevalmistamiseks. Teise näite juures peab välja selgitama, kas remonditud katusega maja on pigem kauplus või eluase.

Näide: kui arvutit kasutatakse 20% ajast klientidega suhtlemiseks ja 80% ajast isiklike kirjade saatmiseks, siis kehtib lepingule tarbijaõigus.

Mis on tarbijaleping?

Tarbijaleping on mistahes leping, mille kaupleja tarbijaga sõlmib, olenemata selleks kasutatud kanalist (nt. internetis, telefoni teel või kaupluses) ja sõltumata sellest, kas lepingu alusel müüakse kaupa, teenuseid ja/või digitaalset infosisu.

Näiteks sõlmitakse tarbijaga internetis leping raamatu müügiks.

Tarbijaõiguste direktiivis eristatakse „äriruumides sõlmitud lepingut“ (nt. kaupluses sõlmitud tarbijaleping), „kauglepingut“ (nt. interneti või telefoni teel sõlmitud tarbijaleping) ja „väljaspool äriruume sõlmitud lepingut“ (nt. tarbija kodus sõlmitud lepin

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng>

Vastupidiselt „**äriruumides sõlmitud lepingule**“ on „**kaugleping**“ leping, mis sõlmitakse kaupleja ja tarbija samaaegse füüsilise kohalolekuta. Tavaliselt sõlmitakse kaugleping e-kirja, interneti, telefoni või faksi teel. Kaugleping hõlmab ka olukordi, kus tarbija külastab äriruume üksnes kauba või teenuse kohta teabe saamiseks, kuid järgnevalt räägib läbi ja sõlmib lepingu vahemaa tagant. Kauglepinguks ei tule aga lugeda lepingut, mis algatatakse kaugsidevahendit kasutades (nt. e-kiri või telefonikõne, et kokku leppida kohtumine või teha broneering), kuid sõlmitakse lõplikult kaupleja äriruumides.



„**Väljaspool äriruume sõlmitud leping**“ on leping, mis sõlmitakse kaupleja ja tarbija samaaegsel füüsilisel kohalolekul paigas, mis ei ole kaupleja äriruumid. Ettevõtte äriruumid on mis tahes liiki valdused (näiteks pood, müügikiosk jne), mida kaupleja kasutab alalise või tavapärase äritegevuse kohana. Äriruumid on ka valdused, mida kaupleja kasutab hooajaliselt (nt. suvine jäätisekiosk rannas). Tavaliselt sõlmitakse väljaspool äriruume sõlmitud lepingud tarbija kodus või töökohal või kaupleja korraldatud väljasõidu ajal.



Kui äriruumides sõlmitud lepingu korral võib liikmesriik kehtestada täiendavaid nõudeid lisaks tarbijaõiguste direktiiviga¹¹ kehtestatud teadele, siis kauglepingu ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingu korral on lepingueelse teabe andmise nõuded direktiivis välja toodud ja liikmesriigid midagi lisada ei saa. Seega, kui soovite pakkuda tooteid või teenuseid tarbijatele ELi teistes liikmesriikides, siis võite seda oma kodulehe kaudu teha, eeldusel, et täpselt ühesugune ammendav lepingueelne teave on tõlgitud õigesti kõigisse vajalikesse keeltesse.

Alates 28. maist 2022 saavad tarbijad oma õigustest kasu ka siis, kui nad ei maksa digitaalse teenuse/sisu eest raha, kuid esitavad isikuandmeid (välja arvatud juhul, kui need andmed on digitaalse sisu edastamiseks hädavajalikud, nt e-posti aadress kuhu digitaalne sisu tuleb tarnida).

Mida tähendab lepingueelse teabe andmise nõue?

Lepingueelne teave on info, mida seadusandja on pidanud oluliseks selleks, et tarbija saaks enne lepingu sõlmimist langetada teadliku valiku. Tarbijaõiguste direktiiviga sätestatakse üldine teave, mille kaupleja peab tarbijale esitama, enne kui tarbija sõlmib lepingu äriruumides, väljaspool äriruume või kaugsidevahendi abil.

¹¹ Vt Lisa 1

NB! Ka enne lepingueelset faasi, näiteks reklaamides, tuleb ELi kauplajatel järgida ametialast hoolikust ja esitada kogu info, mida keskmine tarbija teadliku ostuotsuse tegemiseks vajab. Vastasel juhul võib olla tegemist eksitava tegevuse või tegevusetusega.¹²

Kas on tarbijalepinguid, millele tarbijaõiguste direktiivis 2011/83/EL sätestatud teavitamisnõue ei kehti?

Jah, tarbijaõiguste direktiiviga sätestatud lepingueelse teabe andmise nõue ei kehti lepingutele, mis sõlmitakse:

- a) sotsiaalteenuste osutamiseks, nt. sotsiaaltoetuskorraldus,
- b) tervishoiuteenuste osutamiseks,
- c) hasartmängudeks, sealhulgas loteriid, kasiinomängud ja kihlveotehingud,
- d) finantsteenuste osutamiseks, nt. mitmesugused tarbimislaenulepingud,
- e) kinnisasja või kinnisasjaga seotud õiguse loomiseks, omandamiseks või üleandmiseks;
- f) uute hoonete ehitamiseks, olemasolevate hoonete suuremahuliseks ümberehitamiseks ja eluruumide üürimiseks;
- g) pakettreiside ostmiseks¹³,
- h) osaaajalise kasutamise õiguse ja pikaajalise puhkusetooto ostmiseks,
- i) liikmesriikide õiguse kohaselt niisuguse avaliku võimu kandja poolt, kes on seadusega

kohustatud olema sõltumatu ja erapooletu ning kes peab ulatusliku õigusala selgitustööga tagama, et tarbija sõlmib lepingu üksnes põhjaliku kaalutluse alusel ja selle õiguslikust ulatusest teadlik olles,

- j) toiduainete tarnimiseks, sh. jookide või muu koheseks kodus tarbimiseks ette nähtud kauba tarnimiseks ning mida kauplaja oma sagedaste ja korrapäraste ringsõitude käigus füüsiliselt tarnib tarbija koju, asukohta või töökohta,
- k) reisijateveo teenuse osutamiseks, välja arvatud juhtudel kui kehtib artikli 8 lõige 2 veebimüügi vorminõuete kohta, 19 maksevahendite kasutamise tasude kohta, 21 telefoni kaudu suhtluse kohta ja 22 kohustusliku vastutuse direktiiv lisamaksete kohta (üllatustasude keeld)¹⁴;
- l) müügiautomaate või automatiseeritud äriruume kasutades,
- m) telekommunikatsiooniooperaatoritega avalike taksofonide vahendusel nende kasutamiseks või mis on sõlmitud tarbija telefoni, interneti või faksi teel loodud ühe ühenduse kasutamiseks.
- n) lepingud toodetele, mis on müüdüd sundkorras või muul õigusaktist tuleneval viisil

Siiski kehtib lepingueelse teabe andmise nõue neil juhtudel sageli ELi või liikmesriigi muude õigusaktide alusel. Nii on see näiteks tarbijatele mõeldud mitmesuguste laenulepingutega.¹⁵

Lisaks on mõned liikmesriigid tarbijaõiguste direktiivist tulenevalt kehtestanud riiklikke eeskirju, mis vabastavad kauplajad lepingueelse teabe andmise

¹² Vt moodul 4 ebaausate kaubandustavade ja ebaausate lepingutingimuste kohta

¹³ Välja arvatud kapitalinõuete direktiivi artikli 6 lõige 7, artikli 8 lõiked 2 ja 6 ning artiklid 19, 21 ja 22, mida kohaldatakse ka pakettreisilepingute suhtes.

¹⁴ Alates 28. maist 2022 kohaldatakse transpordilepingute suhtes ka kapitalinõuete direktiivi artiklit 21 (müügi järgsete teenuste telefonitasu).

¹⁵ Lepingueelse teabe nõuded on sätestatud tarbijakrediitidirektiivis (2008/48/EÜ). 2008. aasta direktiiv tunnistatakse kehtetuks alates 20. novembrist 2026 ja asendatakse uue tarbijakrediidi direktiiviga (EL) 2023/2225. Liikmesriigid peavad uue direktiivi üle võtma hiljemalt 20. novembriks 2025. See sisaldab ajakohastatud nõudeid lepingueelse teabe esitamise kohta.

nõudest „madala maksumusega lepingute“ korral. Nende erisuste kohta lugege palun täiendavat infot LISAST 1.

Millised lepingueelse teavitamise nõuded kehtivad minu poes („äriruumides“) sõlmitud tarbijalepingule?

Tänu tarbijaõiguste direktiivile on nüüd kogu ELis kokku lepitud 8 asja, mis tuleb tarbijale selgelt teatavaks teha, enne kui ta sõlmib Teie kaupluses mistahes müügi-, teenuse-, või digitaalsisulepingu, juhul kui see teave ei selgu üheselt teie tegutsemise kontekstist. Need on:

1. Teie pakutava kauba, teenuse või digitaalsisu **põhiomadused**: kõik üksikasjad, mis kirjeldavad müügil oleva toote peamisi omadusi.

Näiteks toote suurus ja sarnased omadused (nt 64 kB USB -mälu pulk) ning materjal /koostis (nt nahktagi).

On oluline, et selle teabe esitamiseks kasutatav andmekandja oleks keskmisele tarbijale kergesti loetav ja arusaadav; see meedium võib olla näiteks paberitükk.

2. **Teie identifitseerimisandmed**, st. ärinimi, tegutsemiskoha aadress ja ettevõtte telefoninumber. Kaupluse või restorani tegutsemiskoha (geograafiline) aadress on hea näide teabest, mis on kontekstist iseenesestki ilmne, juhul kui leping sõlmitakse äriruumides.

3. Pakutava kauba, teenuse või digitaalsisu **koguhind**. See tähendab, et tegemist on lõpliku hinnaga, mis sisaldab kõiki kohaldatavaid makse, tarne-, veo- ja postikulu. Kui hinda ei ole võimalik ette välja arvutada, siis tuleb tarbijat teavitada sellest, mille alusel hind kujuneb või kui neid tasusid ei saa mõistlikult ette arvutada, siis asjaolu,

et selliseid lisatasusid võidakse tasuda.

Näide: kui koguhind oleneb tegelikust tarbimisest, siis tuleb näidata hind näiteks 1 kg või liitri kohta.

4. Kõik asjaolud, mis puudutavad **maksmist, tarnet, tellimuse täitmist**, aega, mille jooksul olete kohustatud kauba tarnima või teenuse osutama, ja teie poolt rakendatav **kaebuste lahendamise kord**.

Näide: teavitage tarbijat, et toode tarnitakse konkreetse kullerfirma poolt ja kauba saab kätte 15 tööpäeva jooksul. Samuti tuleb tarbijat teavitada sellest, mida teha, kui ta soovib kaebuse esitada, ja kuidas ta seda teha saab.

5. Kauba vastavuse **seadusest tulenev garantii**, kauba, digitaalsete teenuste ja digitaalse sisu müügi järgse hoolduse ja müügigarantii olemasolu ja tingimused.

ELi õiguse kohaselt tuleb vahet teha seadusest tuleneva (ehk kohustusliku) garantii ja müügigarantii vahel. Seadusest tulenev garantii on sätestatud seaduses – direktiiv 2019/771 kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta, mida rakendatakse ELi liikmesriikides riiklike seadustega. ELis kehtib tarbekaupadele seadusest tulenev vähemalt 2- aastane garantii, mille alusel on tagatud tasuta õiguskaitsevahendid vigade vastu, mis olid tootel juba ostmise ajal. Müügigarantii täiendab seadusest tulenevat garantiid ja selle annab vabatahtlikult kas müüja või tootja. Lisaks tagab direktiiv (EL) 2019/770 tarbijale seadusliku garantii digitaalse sisu ja teenuste ostmisel.

Näide: müügigarantii, mis pakub õiguskaitsevahendit, et triikraud on töökorras 5 aastat, mitte ainult 2 aastat nagu seadusest tulenev garantii ette näeb, ning mis hõlmab

enamat kui ainult kättetoimetamise ajal olemas olnud puudused. Kauplejal on kohustus esitada seadusest tulenev garantii ja tingimused nähtavalt. Juhul kui pakute ka müügiärgset teenust, peate tarbijat teavitama selle olemasolust ja kasutamise viisidest¹⁶. Siinjuures on Teil oluline teada, et tarbijaõiguste direktiivi kohaselt ei tohi klienditoe telefonile helistamine olla kohalikust kõnehinnast kallim, juhul kui kõne on seotud küsimusega olemasoleva lepingu kohta.

6. Lepingu **kestus**.

Näide: kui olete spordiklubi omanik, siis peate selgitama, kas liitumisleping on tähtajaline või mitte ja kas see pikeneb automaatselt või mitte. Näiteks kui teie tingimustes on kirjas, et tarbija peab lepingu lõpetamisest 15 päeva ette teatama, siis tuleb teave etteteatamis tähtaja kohta esitada tarbijale enne lepingu sõlmimist.

Digitaalse sisu direktiivi uued eeskirjad

Alates 2022 aastas kehtestab digitaalse sisu direktiiv k digitaalsele sisule ja digitaalteenustele juriidilise garantii (vt moodul 3 - Tarbijate õigused ja garantiid).

Sellest tulenevalt peavad kauplejad enne lepingu sõlmimist oma tarbijaid teavitama digitaalse sisu või digitaalteenuse vastavuse õiguslikust tagatisest.

Uued eeskirjad alates 2026. aasta septembrist

Ühtlustatud teade ja ühtlustatud märgis:

[Direktiiv \(EL\) 2024/825](#), mis käsitleb tarbijate õiguste tugevdamist rohelise ülemineku raames („ECGT-

direktiiv“), kehtestab ettevõtjatele uued lepingueelsed teavitamisnõuded, eelkõige seoses õigusliku vastavusgarantiiga ja tootja poolt antava kestvusgarantiiga.¹⁷

Konkreetselt peate lepingueelses etapis nii kaugmüügi-, väljaspool müügikohta sõlmitavate kui ka kaupluses sõlmitavate lepingute puhul tarbijatele esitama:

- meeldetuletuse vastavuse õigusliku garantii olemasolu ja selle peamiste elementide kohta ühtlustatud teade kaudu ning,

- vajaduse korral tootja kaubandusliku vastupidavusgarantii olemasolu ühtlustatud märgise kaudu (vt allpool olevat eraldi kasti).

Ühtlustatud teade on kohustuslik teade tarbekaupu müüvatele kauplustele, et meenutada tarbijatele vastavuse õigusliku garantii olemasolu ja peamisi elemente, sealhulgas direktiivis (EL) 2019/771 (vt moodul 3) sätestatud minimaalset kaheaastast kehtivusaega, samuti üldist viidet võimalusele, et vastavuse õigusliku garantii kehtivusaeg võib liikmesriikide siseriikliku õiguse alusel olla pikem. Õigusliku garantii ühtlustatud teade tuleb esitada „kaupluse tasandil“ nähtaval viisil kõigis ELi müügipunktides.

Ühtlustatud märgis on „toote tasandil“ kasutatav uus märgis, mis paigutatakse nähtavale kohale kaupadele (nt kauba pakendile) või kauba kõrval (nt riulitel või veebimüügi puhul müügiks oleva kauba pildi kõrval), et tarbijad saaksid hõlpsasti tuvastada, milline konkreetne kaup on hõlmatud tootja poolt pakutava kaubandusliku vastupidavusgarantiiga, mis ei too kaasa lisakulusid, hõlmab kogu kaup ja kestab üle kahe aasta. Lisaks sisaldab ühtlustatud märgis ka meeldetuletust vastavuse õigusliku garantii (kaks aastat) olemasolu kohta. Kuigi selliste kaubanduslike garantiide pakkumine on tootjatele vabatahtlik, on märgise esitamine kohustuslik, kui

¹⁶ Vt moodulit 3 tarbijamüügi kohta, mis kirjeldab õiguskaitsevahendeid, mida kaupleja peab defektse kauba puhul pakkuma.

¹⁷ Tarbijakaitse direktiivi (CRD) artikli 2 uue lõike 14 kohaselt (lisatud direktiiviga (EL) 2024/825) tähendab „kaubanduslik vastupidavusgarantii“

direktiivi (EL) 2019/771 artiklis 17 osutatud tootja kaubanduslikku vastupidavusgarantiid, mille kohaselt tootja vastutab tarbija ees otseselt kogu kaubandusliku vastupidavusgarantii kehtivusaja jooksul kaupade parandamise või asendamise eest vastavalt direktiivi (EL) 2019/771 artiklile 14, kui kaubad ei säilita oma vastupidavust.

selliseid garantiisid pakutakse. Täpsemalt peaks kaupleja edastama tarbijatele teabe, mille tootja on kauplajale esitanud või mille ta on muul viisil kavandanud teha tarbijale kergesti kättesaadavaks enne lepingu sõlmimist, märkides selle tootele endale, selle pakendile või siltidele ja etikettidele, mida tarbija tavaliselt enne lepingu sõlmimist vaatab.

Nii ühtlustatud märgistust kui ka ühtlustatud teadet töötab praegu välja Euroopa Komisjon ning need peaksid olema valmis 2025. aasta septembriks ja kasutusele võetud 2026. aasta septembriks.

Ühtlustatud märgistuse peamine eesmärk on aidata tarbijatel teha teadlikumaid otsuseid ning stimuleerida pikema elueaga tarbekaupade nõudlust ja pakkumist. Ühtlustatud teate peamine eesmärk on meenutada tarbijatele nende seaduslikke garantiioigusi ja neid nendest teadlikuks teha.

ECGT-direktiivi asjakohased uued sätted on tarbijaõiguste direktiivi uued artikli 5 lõike 1 punktid e ja ea, artikli 6 lõike 1 punktid l ja la ning artikkel 22a.

[1] Tarbijate õiguste direktiivi artikli 2 uue lõike (14a) kohaselt (lisatud direktiiviga (EL) 2024/825) tähendab „kaubanduslik kestvusgarantiid“ tootja kaubanduslikku kestvusgarantiid, millele on viidatud direktiivi (EL) 2019/771 artiklis 17, mille kohaselt tootja vastutab tarbija ees otseselt kogu kaubandusliku vastupidavusgarantiid kehtivusaja jooksul kauba parandamise või asendamise eest vastavalt direktiivi (EL) 2019/771 artiklile 14, kui kaup ei säilita oma vastupidavust.

7. **Digitaalse infosu funktsioonid**, sh sobivate tehniliste kaitsemeetmete kasutamine. Teisisõnu tähendab see, et peate tarbijale täpselt selgitama, kuidas digitaalne infosu praktikas toimib. Eriti

puudutab see tehniliste piirangute olemasolu või puudumist.

Näide: tooge välja, kas konkreetset arvutitarkvara, mida müüte, saab kasutada *offline* ja/või *online*; näidake ära, kas tarkvara saab kasutada ainult ühes riigis.

8. Digitaalse infosu **koostalitlusvõime** riist- ja tarkvaraga.

Näide: teavitage tarbijat, et teie pakutav digitaalne infosu sobib kasutamiseks ainult Macintoshi operatsioonisüsteemiga Apple'i arvutitel.

Alates Maist 2022 kui jõustus moderniseerimisdirektiiv, kui müüte digitaalsete elementide, digitaalse sisu või digitaalsete teenustega kaupu, peate tarbijat teavitama nende funktsionaalsusest, ühilduvusest ja koostalitlusvõimest riist- ja tarkvaraga.

Pidage meeles, et suurem osa „äriruumides sõlmitud“ lepingutest sõlmitakse koduturul, seega võimaldab tarbijaõiguste direktiiv kõigil ELi liikmesriikidel riikliku õigusega kehtestada eeltoodud loetelu täiendavaid lepingueelse teabe nõudeid. Seepärast – kui soovite avada kauplused teistes liikmesriikides, siis peaksite tutvuma sealsete võimalike täiendavate lepingueelse teabe andmise nõuetega.

Mõned neist täiendavatest nõuetest on käsiraamatus välja toodud, kuid LISAS 1 antakse ülevaade liikmesriikide tehtud valikutest.¹⁸

Liikmesriikide täiendavad lepingueelse teabe andmise nõuded.

Pange tähele, et mõned liikmesriigid on lisanud ülaltoodud loendisse täiendavaid punkte¹⁹. Lisaks on

¹⁸ Teise võimalusena võite viidata ka liikmesriikide esitatud tegelikule teatisele reguleerivate valikute kasutamise kohta vastavalt tarbijaõiguste direktiivi 2011/83/EÜ artiklile 29. Vt <https://ec.europa.eu/info/law/law->

[topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-)

¹⁹ Kooskõlas Tarbijakaitseaduse artikli 5 lõikega 4.

mõned liikmesriigid vabastanud igapäevased tehingud ülaltoodud teabe loetelu esitamise kohustusest.²⁰

Eesti siseriiklikus õiguses täiendavaid lepingueelse teabe andmise nõudeid sätestatud ei ole.

Millised teavitamisnõuded kehtivad kaugsidevahendi abil või väljaspool äriruume sõlmitud tarbijalepingutele?

Tarbijaoiguste direktiiviga on täielikult ühtlustatud lepingueelse teavitamise nõuded, mis kehtivad kaugsidevahendi abil (nt. veebis või telefoni teel) ja/või väljaspool äriruume, näiteks tarbija koduuksel²¹ sõlmitud lepingu korral. See tähendab, et nende müügikanalite kasutamisel ei saa liikmesriigid kehtestada täiendavaid lepingueelseid nõudeid lisaks sellele, mis on direktiiviga kehtestatud.

Loetelus on kõik 8 teavitamisnõuet, mida tuleb täita, kui tegutsete kauplusena ja veel mõned, mis kehtivad ainult siis, kui need on konkreetselt kohaldatavad sõltuvalt tehingu olemusest ja tõsiasjast, et (suurema) osa kaugmüügi ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingute korral on tarbijal kõigis ELi riigis 14-päevane tagastamisõigus²². Täielikult ühtlustatud teavitamisnõuetega arvestav tegutsemine soodustab juurdepääsu tarbijatele kõigis liikmesriikides. Siin on loetelu täiendavatest nõuetest, mis kehtivad lisaks eeltoodud 8 teavitamisnõudele²³:

1. Lisaks identifitseerimisandmetele ja peamise tegevuskoha geograafilisele aadressile tuleb teil kaugmüügi või väljaspool äriruume tegutsemise korral kindlasti anda telefoninumber ja e-postiaadress, mille kaudu tarbija saab teiega kiiresti ja tõhusalt ühendust võtta. Kui esindate teist kauplejat, siis tuleb anda ka tema geograafiline aadress ja identifitseerimisandmed.
 2. Juhul, kui aadress erineb peamisest tegevuskohast, tuleb ka see teatavaks teha, kaasaarvatud selle kaupleja aadress, keda esindate, kui tarbijal on võimalus kaebuse esitamiseks.
 3. Juhul, kui telefonikõne hind erineb kohaliku kõne maksumusest („põhitariifist“), tuleb tarbijat teavitada lepingu sõlmimiseks vajaliku kaugsidevahendi kasutamise hinnast. Kui leping on sõlmitud, peate olema teadlik, et tarbijaoiguste direktiivi kohaselt ei tohi tarbijate teenindamiseks mõeldud infotelefonile lepinguga seotud küsimustes helistamise kõnehind ületada põhitariifi.
 4. Juhul, kui kasutate käitumiskodeksit, tuleb tarbijat teavitada selle olemasolust ja sellega tutvumise võimalustest.
- Näide:** teavitage tarbijat, et tegutsete vastavalt ICC rahvusvahelisele reklaamitegevuse kodeksile ja lisage kodeksi veebilink.
5. Juhul, kui tarbija peab lepingu kohaselt maksma ettemaksu või esitama finantstagatise, tuleb avaldada ettemaksu või finantstagatise tingimused.

müügireiside konkreetseid aspekte, näiteks reguleerida aega, millal võib toimuda soovimatu külastus tarbija kodus.

²² Vt https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en#guidance-on-the-application-of-the-directive

²³ Lead trainer peab kontrollima

²⁰ Kooskõlas Tarbijakaitseaduse artikli 5 lõikega 3.

²¹ Vt 4. moodulit, kus on esitatud teave selle kohta, kuidas mõned liikmesriigid kasutavad (ebaseaduslike kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ alusel) regulatiivseid võimalusi seoses soovimatute uksemüügi- ja müügireisidega, et reguleerida soovimatute külastuste ja/või

Näide: peate kliendile ette teada andma, kui interneti vahendusel broneeritud hotellitoa eest tuleb teha ettemaks ning teavitama tarbijat ka selle makse võimaliku tagasisaamise tingimustest.

6. Vajaduse korral peate teavitama tarbijaid ka võimalusest kasutada kohtuväliseid kaebuste lahendamise ja õiguskaitse mehhanisme, et lahendada tarbijaga tekkinud vaidlusi. Selleks võite avaldada oma veebisaidil selle vaidluste lahendamise asutuse või asutuste nime ja kontaktandmed, mille pädevusse teie ettevõtte kuulub – ning kui teil on seaduslik kohustus või kohustus kasutada vaidluste lahendamise menetlust, peaksite seda teavet alati avaldama kergesti kättesaadaval viisil (mitte ainult kasutustingimustes). Kui teil on tarbijaga vaidlus ja te ei suuda seda kahepoolset lahendada, peate teavitama tarbijaid teie riigis/sektooris tegutsevatest kohtuvälistest asutustest ning täpsustama, kas te kavatsete kasutada ADR-i või mitte. See teave tuleks edastada püsival andmekandjal, näiteks e-kirjas.

7. Ja lõpetuseks, kui konkreetsele lepinguliigile tagastamisõigus ei kehtigi, või kui selle kasutamiseõigus on piiratud²⁴, siis peate klienti teavitama sellest tõsiasjast ja/või tingimustest, mille korral taganemisõigus ei kehti. Kui aga on vastupidi ja lepingule kehtib taganemisõigus, siis peate klienti teavitama:

a) selle õiguse kasutamise tingimustest, ajapiirangust ja protseduuridest vastavalt

seaduses sätestatud korrale²⁵;

b) tõsiasjast, et lepingust taganemise korral peab ta katma kauba tagastamise kulud, ning kui kaupu ei saa nende olemuse tõttu tavaliselt posti teel tagastada, kauba äratoomise kulud.

Näide: Kui tarbija on teilt ostnud külmiku või pesumasina (kauba, mis tavaliselt toimetatakse ostjale koju, mitte ei saadeta pakiautomaati vmt), siis tuleb tarbijale anda kulleri andmed (näiteks selle, kes kauba kohale toob) ja kauba tagasisaatmise kogumaksumus või vähemalt hinnanguline maksimaalne kulu, näiteks tuginedes kättetoimetamise maksumusele²⁶; ja

c) tõsiasjast, et juhul kui tarbija taganemistähtaja jooksul selgesõnalise taotluse tegemise järel taganemisõigust kasutab, olles teenust tarbinud, siis on ta kohustatud tasuma proportsionaalselt nende teenuste eest, mida on sel perioodil juba kasutanud.

Näide: kui tarbija sõlmib mobiilside-teenuste lepingu ja selgesõnaliselt soovib neid kohe tarbima hakata, kuid 10 päeva pärast lepingu sõlmimist otsustab sellest taganeda, peate teda ette teavitama, et tasuda tuleb nende päevade eest, mil ta teenust kasutas ja samuti nende päevade jooksul tarbitud lisateenuste eest.

Alates Maist 2022 kui jõustus moderniseerimisdirektiiv, on liikmesriikidel õigus²⁷ valida, kas pikendada taganemisõiguse kestust 14 päevalt 30 päevani kahte tüüpi väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul:

- kaupleja soovimatud külastused tarbija koju.
- ettevõtja korraldatud ekskursioonid, mille

²⁴ Tarbijaõiguste direktiivi artiklis 16 on loetletud lepinguliigid, mille puhul ei ole taganemisõigust. Lisateavet leiate 2. moodulist taganemisõiguse kohta ja [JUST peadirektoraadi juhised tarbijaõiguste direktiivi kohta](#).

²⁵ Lisateabe jaoks vt Moodul 2.

²⁶ Vt [JUST peadirektoraadi juhised tarbijaõiguste direktiivi kohta, peatükk 6.2](#).

²⁷ Palun tutvuge Euroopa Komisjoni avaldatud teabega, mis põhineb liikmesriikide esitatud teadetal:

https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. Vt ka käesoleva mooduli 1. lisa.

eesmärk on reklaamida või müüa tooteid potentsiaalsetele tarbijatele.

Selle valiku eesmärk on pakkuda tarbijatele nende konkreetsete müügitavade ja/või kanalite osas täiendavat kaitset.

Kauplejana peate enne lepingu sõlmimist tarbijaid teavitama taganemisperioodi kestusest. Seega, kui olete seda tüüpi müügi pärast mures, ärge unustage kontrollida, kas teie tegutsev liikmesriik/liikmesriigid on selle regulatiivse valiku vastu võtnud, et teavitada oma tarbijaid taganemisperioodi kestusest õigesti.

Uued eeskirjad alates 2026. aasta septembrist

Kaugmüügilepinguid käsitlev ECGT-direktiiv kohustab ettevõtjaid esitama teavet tarne kohta, sealhulgas keskkonnasõbralike tarneviiside kohta, kui need on kättesaadavad (CRD uue artikli 6 lõike 1 punkt g). See hõlmab näiteks kaupade kohaletoimetamist lastijalgrattaga või elektrilise tarneautoga või ühispakendite saatmise võimalust.

CRD-direktiivis on sätestatud lihtsamad lepingueelsed teavitamisnõuded juhul, kui leping sõlmitakse kaugsidevahendi kaudu, mis võimaldab piiratud ruumi või aega teabe kuvamiseks, näiteks telefoni teel, hääljuhtimisega ostuabimeeste kaudu või SMS-i teel. Sellisel juhul peate enne lepingu sõlmimist esitama kõige olulisema, st:

1. oma identifitseerimisandmed
2. pakutava toote põhiomadused
3. toote koguhinna
4. teabe taganemisõiguse kasutamise võimaluste kohta
5. teabe lepingu kestuse, või kui leping on tähtajatu, siis lepingu lõpetamise tingimuste kohta.

Kogu muu nõutud teave tuleb esitada sobival viisil (nt.

PDF-dokument, mis on lisatud ostutellimusele).

Enne kui tarbija internetis lepingu sõlmib ja makse tegemisega nõustub, peab kaupleja lisaks esitama vahetult enne, kui tarbija teeb tellimuse, selgelt ja esiletõstatult järgmise:

1. millised on toote põhiomadused,
2. mis on toote koguhind,
3. milline on lepingu kestus, või kui leping on tähtajatu, siis lepingu lõpetamise tingimused,
4. kui lepingus on öeldud, et tarbijale kehtib teenuse kasutamisel miinimumperiood, siis selle perioodi pikkus.

Kaupleja peab tagama, et tarbija kinnitab internetis tellimust esitades sõnaselgelt asjaolu, et tellimus tähendab kohustust maksta. Kui tellimuse esitamine eeldab nupule vajutamist või sellesarnast funktsiooni, tuleb nupp või sellesarnane funktsioon tähistada hästi loetavalt ainult sõnadega „maksa kohe“, „osta kohe“, „kinnita tellimus“, „tellimus koos maksekohustusega“ või muu taolise ühemõttelise sõnastusega, mis näitab, et tellimuse esitamine toob kaasa kohustuse kauplejale maksta.

Uued eeskirjad alates 2026. aasta septembrist

ECGT-direktiiviga kehtestatakse elektrooniliselt sõlmitud lepingute puhul nõue, et kui tootja pakub kaubanduslikku vastupidavusgarantiid ja teeb selle teabe kauplejale kättesaadavaks, peate teie kui kaupleja teavitama tarbijat selgelt ja nähtavalt ning vahetult enne tarbija poolt tellimuse esitamist. Teave tootja kaubandusliku vastupidavusgarantii kohta tuleb esitada ühtlustatud märgise kaudu – (CRD uus artikkel 8 lõige 2).

Väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute erieeskirjad:

Pange tähele, et väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute puhul esitate tarbijatele allkirjastatud lepingu

koopia. Peate esitama lepingueelse teabe ja lepingu koopia paberkandjal või tarbija nõusolekul mõnel muul püsival andmekandjal.

Teatavat tüüpi väljaspool ärruume sõlmitavaid lepinguid on ka lihtsustatud, kui:

- tarbija soovib selgesõnaliselt remondi- või hooldusteenust ja
- kaupleja ja tarbija täidavad viivitamatult oma lepingulised kohustused (tavaliselt remonditeenused ja maksed) ning
- makstav makse ei ületa 200 eurot.

Sellistel juhtudel peate teavitama paberil või tarbija nõusolekul muul püsival andmekandjal järgmistest asjaoludest:

- teie identiteet, teie aadress (asutamiskoht), telefoninumber ja e-posti aadress;
- hind või hinna arvutamise viis koos koguhinna hinnanguga. Kui tarbija nõustub, ei vaja te järgmise teabe jaoks paberit ega muud püsivat andmekandjat;
- kättetoimetamise põhiomadus, kas taganemisõigus on olemas või mitte.

Pange tähele, et järgmised liikmesriigid ei kohalda neid lihtsustusi, mis käsitlevad väljaspool ärruume sõlmitavaid kohe täidetud remondi- ja hooldusteenuste lepinguid: Iirimaa, Leedu, Madalmaad, Portugal, Sloveenia, Slovakkia ja Hispaania.

Alates 2022. aasta maist on moderniseerimisdirektiivi jõustumisega lisandunud konkreetseid eeskirju.

- a) Konkreetseid lepingueelse teabe nõuded veebiturgudel sõlmitud lepingute kohta.

Enne kui kaugleping sõlmitakse tarbijaga, peab veebituru haldaja esitama tarbijale järgneva teabe

selgelt, asjakohaselt ja arusaadavalt:

- (1) üldteave veebileidese konkreetsetes jaotistes, mis on otse ja hõlpsasti kättesaadav pakkumiste esitamise lehelt:
 - peamiste parameetrite kohta, mis määravad tarbijale otsingupäringu tulemusel esitatud pakkumiste paremusjärjestuse, ja
 - nende parameetrite suhteline tähtsus võrreldes teiste parameetritega.
 - (2) kas kaupu, teenuseid või digitaalset sisu pakkuv kolmas isik on kaupleja või mitte, selle kolmanda osapoole veebituru haldajale esitatud avalduse alusel.
 - (3) kui kolmas isik ei ole kaupleja, ei kohaldata lepingule ELi tarbijaõigusi.
 - (4) vajaduse korral teave kuidas lepinguga seotud kohustusi jagatakse kaupu, teenuseid või digitaalset sisu pakkuva kolmanda osapoole ja veebituru haldaja vahel.
- b) Lepingueelsed täiendavad teabenõuded kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul
- Pidage meeles, et olete kohustatud tarbijaid teavitama oma telefoninumbri ja e-posti aadressist. Võite pakkuda muid veebipõhiseid kirjalikke sidevahendeid, mis võimaldavad kirjavahetuse sisu ja kuupäeva/kellaaega teie juures hoida. Lisaks võite oma klientidega suhtlemiseks kasutada ka muid suhtluskanaleid, näiteks vestlusi jne.
 - Vajaduse korral peate kauplejana teavitama tarbijaid automatiseeritud otsuste tegemisel põhinevast hinna isikupärastamisest. Praktikast tähendab see seda, et kui see on asjakohane, peate oma tarbijaid eelnevalt teavitama sellest, et teie esitatud hinna on kindlaks määranud automaatne otsuste tegemise süsteem, mis

kogub tarbijate andmeid.²⁸

- Peate meelde tuletama, et kaupadele, digitaalsele sisule ja digitaalsetele teenustele kehtib seadusjärgne vastavustagatis.
- vajaduse korral peate ettevõtjana teavitama tarbijaid digitaalsete elementidega kaupade, digitaalse sisu ja digitaalteenuste funktsionaalsusest, sealhulgas kohaldatavatest tehnilistest kaitsemeetmetest.
- vajaduse korral peate ettevõtjana teavitama tarbijaid digitaalsete elementidega kaupade, digitaalse sisu ja digitaalteenuste asjakohasest ühilduvusest ja koostalitlusvõimest, millest ettevõtja on teadlik või mille kohta võib mõistlikult eeldada, et ta on sellest teadlik;

Uued eeskirjad alates 2026. aasta septembrist

Direktiiv (EL) 2024/825, mis käsitleb tarbijate kaasamist rohelisse üleminekusse („ECGT-direktiiv“), kehtestab kauplejatele uued lepingueelsed teavitamisnõuded. Allpool esitatud nõuded kehtivad nii kaupluses sõlmitavate kui ka kauglepingute puhul.

- Et võimaldada tarbijatel teha teadlikumaid otsuseid ja stimuleerida nõudlust jätkusuutlikumate toodete järele, nõuab ECGT-direktiiv, et kauplejad annaksid tarbijatele selget ja arusaadavat teavet lepingueelses etapis kaupade vastupidavuse ja parandatavuse kohta. Digitaalseid elemente või sisu sisaldavate kaupade ning digitaalteenuste puhul tuleb tarbijatele enne lepingu sõlmimist teatada tarkvarauuenduste kättesaadavuse miinimumperioodist. Kauplejad peavad seda teavet esitama juhul, kui tootjad on selle teabe kättesaadavaks teinud kas otse kauplejatele või

näiteks märkides selle tootele endale või selle pakendile, et see oleks tarbijatele kergesti kättesaadav. Lisaks peavad kauplejad meenutama tarbijatele nende seaduslikke garantiioigusi.

- Kestvuse kohta vt eraldi lahtrit ühtlustatud märgise kohta, mis käsitleb tootja kestvusgarantiid..
- Remonditavuse osas kehtestab ECGT uue kohustuse teavitada tarbijaid enne lepingu sõlmimist kauba remonditavuse hinnangust²⁹, nagu on ette nähtud kauba tootja poolt ja kehtestatud ELi tasandil. Kui sellist hinnangut ei ole, tuleb kauplejatele enne lepingu sõlmimist esitada muud asjakohast remonditeavet, mida on andnud tootja, näiteks kättesaadavus, eeldatavad remondikulud, varuosade tellimise kord jne..
- Tarkvarauuenduste osas: digitaalsete elementidega kaupade, digitaalteenuste või digitaalse sisu puhul, kui tootja või teenuseosutaja teeb teile teabe kättesaadavaks, peate te lepingueelses etapis teavitama tarbijaid minimaalse ajavahemiku kohta, mille jooksul pakutakse tarkvarauuendusi (uus artikkel 5 lõike 1 punkt ed ja artikkel 6 lõike 1 punkt lc).

Asjakohased artiklid on uus artikli 5 lõike 1 punktid i ja j ning uus artikli 6 lõike 1 punktid u ja v).

- Lisaks peavad ettevõtjad lepingueelses etapis tarbijatele esitama:

- o meeldetuletuse vastavuse õigusliku garantii olemasolust ja selle peamistest elementidest ühtlustatud teate kaudu (vt eraldi lahtrit)

²⁸ Käesolev teavitamiskohustus ei piira määruse (EL) 2016/679 (GDPR) kohaldamist, milles on sätestatud eelkõige isiku õigus mitte olla automaatselt individuaalse otsustamise, sealhulgas profiilide koostamise objektiks.

²⁹ ECGT-direktiiviga lisatud kapitalinõuete direktiivi (CRD) artikli 2 uue lõike 14d kohaselt tähendab „parandatavuse hinnang“ hinnangut, mis väljendab toote parandatavust ja põhineb liidu tasandil kehtestatud ühtlustatud nõuetel.

Kuidas peab lepingueelset ja lepinguga seotud teavet esitama?

Nõutud teave peab alati olema kirjas nii, et keskmisel tarbijal oleks seda lihtne lugeda ja mõista. Esitatud teave peab olema selge, loetav ja arusaadav.

Mida see praktikas tähendab?

Seda, kas teave on esitatud õigesti, hinnatakse alati juhtumipõhiselt. Siiski anname mõned näpunäited, kuidas nõuete täitmine veel kindlam oleks:

- kasutage kergesti loetavat ja suurt fonti (mis on võrreldav näiteks fondiga Times New Roman 12)
- esitage tekst nii, et tähed on kontrastsel taustal (nt. must kiri valgel taustal, mitte helekollane kiri valgel taustal)
- jätke ridade ja lõikude vahele piisavalt ruumi
- kirjutage selges keeles

Lihtne lahendus

Kui te ei oska otsustada, kas tekst on esitatud piisavalt selgelt, siis küsige teiste (pere, sõprade, kolleegide jne) arvamust – kas see nende arvates on selge, loetav ja arusaadav?

Keelatud	Lubatud
„Kehtib seadusest tulenev garantii 2 aastat“ ³⁰	„Meie aadress on Athens Road 21, 1000 Limassol, Küpros“
„Vaidluste korral kohaldatakse Prantsusmaa õigust“ ³¹	„14 (neljateistkümne) päeva jooksul pärast toote kättesaamist võite ostetud toote tagastada“
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	„Kõigile meilt ostetud toodetele kehtib Teile 2-aastane seadusest tulenev garantiiperiood, mille jooksul saate kasutada erinevaid õiguskaitsevahendeid, juhul kui toode ei vasta lepingu tingimustele“
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

³⁰ Peab olema selgeks tehtud, et see käib seadusliku garantii kohta

³¹ Sellisena koostatud väide ei ole alati õige, eriti piiriülese müügi puhul. Põhimõtteliselt, kui sihite tarbijaid mõnes teises ELi liikmesriigis siis

kohaldatakse tarbija elukoha seadusi. Lepingu alusel võivad pooled siiski valida teistsuguse õiguse. Sellisel juhul ei saa selline õigusvalik teie välismaist tarbijat ilma jätta tema elukohariigi kohustuslike sätetega tagatud kaitsest.

Mis keeles peab lepingueelne teave ja leping olema?

Iga liikmesriik saab ise kehtestada, mis keeles see teave tarbijale esitada tuleb. Lisas 1³² kirjeldatu kohaselt on rohkem kui pooled liikmesriigid seda valikuvõimalust kasutanud. Enamasti on valitud liikmesriigi riigikeel.

Väga oluline! Kui esitate teabe teises keeles kui nõutud, siis tõlgendatakse seda teabe esitamata jätmisena! Mis keeles teabe esitamist liikmesriikides nõutakse, saate kontrollida LISAS 1³³.

Kas väljaspool ärruume sõlmitud lepingu korral piisab, kui annan selle teabe tarbijale suuliselt?

Kui tegemist on väljaspool ärruume sõlmitud lepinguga, siis teabe suuliselt esitamisest ei piisa. Teabe peab esitama paberil.

Kui tarbija sellega nõustub, siis võib teabe esitada ka muul püsival andmekandjal. Kindluse mõttes võtke kirjalik kinnitus selle kohta, et tarbija nõustus teabe saamisega muul püsival andmekandjal ja mitte paberil. Püsiv andmekandja on näiteks e-kiri, mälupeuld või pilt, st andmekandja, millel kaupleja ei saa teavet ühepoolset muuta ja mida tarbija saab alles hoida.

Teabe esitamine püsival andmekandjal on oluline selleks, et tarbija saaks seda ka tulevikus lugeda.



Kui Te ei esita teavet seadusega ettenähtud viisil, siis on see võrdne olukorraga, nagu te poleks teavet esitanudki³⁴.

Kas lepingueelse teabe ja lepinguga seotud teabe esitamisel tuleb arvestada sihtrühma eripärasid?

ELi õiguse kohaselt peate oma tegevuses alati järgima ametialast hoolikust ja pöörama erilist tähelepanu, kui pakute tooteid või teenuseid tarbijatele, kes on eriti haavatavad oma ea või puude tõttu.

Kui teie tooted-teenused on suunatud konkreetsetele haavatavatele tarbijarühmadele, siis tuleb ka teave esitada nende vajadusi arvestades. Näiteks peab eakale sihtrühmale esitatud teabe teksti kirjafont sobima lugemiseks kõrgemas eas inimesele. Teave peab olema väga selge, arusaadav ja kergesti pilguga haaratav.

Samuti tuleb nägemispuudega isikutele mõeldud toodete-teenuste korral kasutada teabe esitamisel sobivaid andmekandjaid ja sümboleid.

³² Vaata ka horisontaalset teabelehte liikmesriikide regulatiivseid valikuid käsitlevate otsuste kohta vastavalt kapitalinõuete direktiivi artiklile 29.

³³ Sama

³⁴ Vt peatükki "Millised on tagajärjed, kui ma ei esita lepingueelse teabe nõudeid"?

Kui te ei järgi tarbijate erirühmadega tegeledes piisaval määral ametialast hoolikust, võib tegemist olla ebaausa kaubandustavaga³⁵.

Mis juhtub piiriülese müügi puhul?

Välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused

Kui Teie äritegevus on suunatud tarbijatele, kes asuvad teises ELi liikmesriigis, siis kehtib ELi õiguse kohaselt³⁶ 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 kasutatud tarbijaõiguste direktiivi artikli 6 lõikes 7 antud võimalust kehtestada keelenõue, siis peate andma tarbijale lepinguelse teabe selles keeles, mis on kõnealuses liikmesriigis nõutud (vt Lisa I). Üldine reegel on, et kui reklaamite või pakute oma tooteid-teenuseid teises liikmesriigis, siis peate kinni pidama seal kehtivatest tarbijakaitse normidest.

Mis tingimuste korral saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud teise liikmesriigi tarbijatele?

Selle väljaselgitamiseks, kas Teie müügi või elukutseline tegevus on „suunatud“ konkreetse liikmesriigi tarbijatele või mitte, on Euroopa Liidu Kohus leidnud mitu kriteeriumit, mis ei ole lõplikud. Näiteks on

välismaa tarbijale suunatud turunduse tunnuseks see, kui kasutate ettevõtte

tegevuskohas keelt või valuutat, mis ei ole teie asukoha liikmesriigis tavapärase kasutuses, kasutate telefoninumbri rahvusvahelist suunakoodi ja/või tippdomeeninime, mis ei ole Teie ettevõtte tegutsemismaa domeeninimi³⁷.

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 öeldud ka 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 kohustulikest sätetest.

³⁵ Lisateabe jaoks vt Moodul 4, mis puudutab ebaõiglasi kaubandustavasid ja lepingutingimusi

³⁶ Elkkõige Rooma I määrus 593/2008.

³⁷ Lisateavet vt CJEU kohtuasjadest C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH

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 nõudmised kehtivad selles liikmesriigis, kuhu oma äritegevust laiendada kavatsete.
5. Kohaldatava õiguse küsimus tekitab enamasti ainult siis, kui teil on tarbijaga vaidlusi. Paljud arusaamatused leiavad sõbraliku lahenduse või saab selleks kasutada ettevõttesisest kaebuste lahendamise korda.

Selles moodulis oleme välja toonud mitu punkti, kus liikmesriikides kehtestanud lepingueelse teabe nõuded erinevad tarbijaõiguste direktiivi alusel kehtestatud eeskirjadest. Vastava ülevaate saate lisast või Euroopa Komisjoni veebilehelt³⁸. Kui soovite kontrollida, kuidas konkreetsed ELi riigid on tarbijaõiguste direktiivi üle võtnud, siis saate seda teha Euroopa Komisjoni uues [Tarbijaõiguste andmebaasis](#)³⁹.

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

Kui Teie pakkumised on suunatud tarbijatele teises liikmesriigis ja kui tekib vaidlus tarbijaga teisest liikmesriigist, siis on ELi õiguse kohaselt 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 lisate, siis võib teid ähvardada suur rahatrahv. Küll aga võib tarbija teie vastu hagi esitada ka teie asukohamaa kohtule.

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.

Millised tagajärjed ootavad, kui jätan lepingueelse teabe andmise nõude täitmata?

Lepingueelse teabe andmise nõude täitmata jätmisel on mitmeidki tagajärgi.

Esiteks võivad kliendid teie pettuda ja võite oma mainet kahjustada.

Teiseks kaasneb seadusest tulenevalt mitmeid olulisi vahetuid tagajärgi, kui lepingueelse teabe andmise nõuet ei täideta. Kui te näiteks ei teavita tarbijaid 14-päevase taganemistähtajast, siis pikeneb taganemisõigus automaatselt ühe kalendriaastani.

Ja kolmandaks tekib oht, et teil tuleb liikmesriigi seaduse alusel maksta rahatrahvi tarbijaõiguste direktiivi mittetäitmise eest.

Samuti on tarbijal õigus mitmetele lepingulistele ja lepinguvälistele heastamisvahenditele. Tarbija võib näiteks paluda lepingu lõpetamist ja/või esitamata jäetud teabe tõttu talle tekkinud kahju hüvitamist. Tasub uurida, milliseid õiguskaitsevahendeid riigi kohtutes kasutatakse, seda eriti siis, kui tegutsete väljaspool

³⁸ Liikmesriikide teatised: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en; Kokkuvõte: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³⁹ Vt Tarbijakaitse seaduse andmebaasi: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

oma koduturgu.

Alates 28. maist 2022 (moderniseerimisdirektiivi jõustumine) on kehtestatud tõhusamad karistused piiriüleste rikkumiste eest.

Uuendatud CRD varustab riiklikke tarbijakaitseasutusi paremini tegelema rikkumistega, mis mõjutavad paljusid tarbijaid kogu ELis. Praegu, kui kaupleja rikub tarbijakaitsereegleid, on karistused riigiti märkimisväärselt erinevad ja sageli isegi väga tõsiste rikkumiste korral väga madalad. Uued eeskirjad annavad riikide ametiasutustele õiguse kehtestada kooskõlastatud viisil tõhusaid, proportsionaalseid ja hoiatavaid sanktsioone, kui nad töötavad koos piiriüleste rikkumistega⁴⁰, mis mõjutavad tarbijaid mitmes ELi liikmesriigis.

Sellistel juhtudel on riigiasutustel õigus määrata trahvi kuni 4% kaupleja käibest või kuni 2 miljonit eurot, kui käibeandmed pole kättesaadavad. Liikmesriigid võivad vabalt säilitada või kehtestada kõrgemad trahvide ülemmäärad.⁴¹

Pange tähele ka, et alates 25. juunist 2023 saavad tarbijad jõustada CRD -s määratletud õigusi ka kollektiivmenetluses kooskõlas uute eeskirjadega, mis on sätestatud direktiivis (EL) 2020/1828 (esindushagide kohta) tarbijate kollektiivseid huve (RAD).

⁴⁰ Laialdased rikkumised või laialdased rikkumised, millel on Euroopa Liidu mõõde, nagu on osutatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2017. aasta määruses (EL) 2017/2394, mis käsitleb tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise eest vastutavate riiklike asutuste vahelist koostööd ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2006/2004.

⁴¹ Täpsemat teavet trahvide suuruse kohta leiate komisjoni 2024. aasta aruandest moderniseerimisdirektiivi rakendamise kohta; COM/2024/258 lõplik, kättesaadav aadressil: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

Lisad

July 2025

Lisa 1 – tarbijaõiguste direktiivis antud valikute kohaldamine liikmesriikide poolt

Kuigi tegemist on täielikult ühtlustava direktiiviga, siis on liikmesriikidel subsidiaarsuse põhimõtte alusel võimalik teha õiguslikke valikuid direktiivi rakendamise kohta, mis annab teatud paindlikkuse. Õiguslikke valikuvõimalusi pakuvad tarbijaõiguste direktiivi artiklid:

- Artikli 3 lõige 4 – jätta kohaldamata sätted väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute kohta, mille puhul tarbija poolt tehtav makse ei ületa 50 eurot;
- Artikli 6 lõige 7 – kehtestada kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingulisele teabele esitatavad keelenõuded;
- Artikli 6 lõige 8 – kehtestada kauglepingutele ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingutele täiendavad teavitamisnõuded vastavalt direktiivides 2006/123/EÜ ja 2000/31/EÜ sätestatule;
- Artikli 7 lõige 4 – mitte kasutada lihtsustatud teavitamiskorda väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute korral remondi või hooldustööde tegemiseks;
- Artikli 8 lõige 6 – kehtestada telefoni teel sõlmitavate lepingute vormistamisele erinõuded; ja
- Artikli 9 lõige 3 – säilitada väljaspool ärruume sõlmitud lepingu korral kehtivad siseriiklikud õigusaktid, millega kauplajal keelatakse teatava ajavahemiku jooksul pärast lepingu sõlmimist tarbijalt tasu vastu võtta.

Järgmistes tabelites on esitatud liikmesriikide poolt vastu võetud regulatiivsed võimalused.⁴²

Alates 2022. aasta maist kehtestati ajakohastatud tarbijaõiguste direktiiviga liikmesriikidele järgmised uued regulatiivsed võimalused.

- Artikli 6a lõige 2 – Kehtestada veebituruplatside pakkujatele täiendavad teavitamisnõuded.
- Artikli 9 lõige 1a – pikendada taganemisõiguse tähtaega 14 päevalt 30 päevale soovimatute uksemüügi ja müügireiside puhul.
- Artikli 16 lõige 2 – teha erand mitmest taganemisõiguse erandist soovimatute uksemüügi ja müügireiside kontekstis.
- Artikli 16 lõige 3 – Sätestada, et teenuslepingute puhul, millega tarbijale kehtestatakse maksekohustus ja mille puhul tarbija on konkreetselt palunud ettevõtjal külastada teda remondi tegemiseks, kaotab tarbija taganemisõiguse pärast teenuse täielikku osutamist, tingimusel et teenuse osutamine on alanud tarbija eelneva selgesõnalise nõusoleku alusel.

Lisateabe saamiseks palun tutvuge oma [riigi õigusaktidega, millega on ülevõetud 27. novembri 2019. aasta direktiiv \(EL\) 2019/2161](#) liidu tarbijakaitse-eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise kohta.

⁴² Uuring CRD – 2011/83/EL – rakendamise kohta, lõpparuanne, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637



Consumer Law Training for European SMEs