

Moodul 2

Taganemisõigus

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 õiguslast 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.....	5
Mida tähendab taganemisõigus?	8
Millal on tarbijal õigus lepingust taganeda?	8
Mis on kaugmüügi tarbijaleping?	8
Mis on väljaspool äriruume sõlmitud tarbijaleping?	8
Millised konkreetsete tarbijaõigused nende kahe lepinguliigi korral kehtivad?	9
Milliseid erandeid on seoses taganemisõigusega?	10
Kas ma pean tarbijale lepingust taganemise õigust tutvustama?	12
Lepingust taganemise näidisjuhend - mis see on?	12
Kuidas taganemistähtaega arvutada?	13
Kas taganemisõiguse võib välistada?	13
Mis juhtub siis, kui te tarbijat taganemisõiguse olemasolust ei teavita?	14
Mil viisil tarbija lepingust taganeda saab?	15
Kas tarbija võib toodet enne tagastamist kasutada?	15
Kes peab toote väärtuse vähenemist tõestama?	15
Lepingust taganemise tagajärjed	16
Millised sanktsioonid järgnevad, kui kaupleja eksib taganemisõiguse reeglite vastu?	17
Piiriülene müük: mis saab siis, kui pakun tooteid ja teenuseid teise riigi tarbijatele?	Error! Bookmark not defined.
Välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused	18
Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?	19
Mida see teie jaoks praktikas tähendab?	19
Milline kohus on pädev otsustama, kui tekib vaidlus seoses piiriülese lepinguga?	19
Kontrollnimekiri kauplejale:	21

"Mulle meeldib riideid veebist osta ja mul on hea meel, et saan need 14 päeva jooksul tagasi saata, kui need ei sobi"

Tarbija

"Peame austama 14 -päevast taganemisõigust, kas see meeldib meile või mitte. See on seadus!"

Kaupleja

"Mul on veebist ostetud kaubaga tutvumiseks 14 päeva aega. See on õige otsuse langetamiseks täiesti piisav. Kauba tagastamine on hästi lihtne."

Tarbija

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 hääl). 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 VKE-de teadlikkust tarbija õigustest ja enda vastavatest kohustustest.

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

- 1. moodulis käsitletakse lepinguelse teabe andmise nõuet
- 2. moodulis tutvustatakse tarbija õigust taganeda väljaspool äriruume sõlmitud lepingust
- 3. moodulis keskendutakse õiguskaitsevahenditele, mille kaupleja peab tagama kui toode ei vasta lepingu tingimustele
- 4. moodulis tuleb juttu ebaausast kaubandustavast ja ebaõiglastest lepingutingimustest
- 5. moodulis tutvustatakse vaidluste kohtuvälist lahendamist (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 2. moodulis käsitletakse õigust taganeda kauglepingust ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingust. Kirjeldatakse, mida taganemisõigus endast kujutab ja kuidas seda ELi liikmesriikides kasutatakse ning antakse näpunäiteid, et teil oleks kergem seadusi järgida.

Käesolevas moodulis tutvustatakse taganemisõigust, mis on kehtestatud direktiiviga 2011/83/EL tarbijaõiguste kohta („tarbijaõiguste direktiiv“) ja mille kohaselt on tarbijal õigus taganeda kauglepingust ja väljaspool teie äriruume sõlmitud tarbijalepingust. Kui soovite põhjalikumalt infot tarbijaõiguste direktiivi kohta, tutvuge palun 1. mooduliga või lugege [Euroopa Komisjoni juhenddokumenti](#)², mis on kättesaadav kõigis ELi ametlikes keeltes.

Tarbijaõiguste direktiivi on muudetud 27. novembri 2019. aasta [direktiiviga \(EL\) 2019/2161](#) ELi tarbijakaitse -eeskirjade parema jõustamise ja ajakohastamise kohta. ELi liikmesriigid pidid muudatused oma siseriiklikku õigussüsteemi üle võtma enne 28. novembrit 2021 ja rakendama uusi eeskirju alates 28. maist 2022. See moodul hõlmab ka peamisi vastavusdeklaratsiooni muudatusi seoses taganemisõigusega, mis võivad mõjutada teid.

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. Kui sektoripõhiste reeglite ja üldreeglite vahel on vastuolu siis kehtivad sektoripõhised reeglid. Head infoallikad on siinjuures [Tarbijaõiguse andmebaas](#)³ ja [Teie Euroopa ettevõtlusportaal](#)⁴, kust leiate asjakohast teavet või siis võtke ühendust oma kohaliku äri organisatsiooniga.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

² Vt [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:52021XC1229\(04\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:52021XC1229(04))

³ Vt https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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

Moodul 2

Mida tähendab taganemisõigus?

Taganemisõigus annab tarbijale võime ilma põhjendamata tühistada tarbijalepingu 14 päeva jooksul pärast kauba kättesaamist või pärast teenuse või digitaalse infosisu lepingu, mida ei pakuta käegakatsutaval kandjal, sõlmimist. Tarbijaleping on leping, mille kaupleja sõlmib tarbijaga, olenemata sellest, kas lepingu ese on kaup, teenus ja/või digitaalne infosisu.

Näiteks tarbijaga interneti teel sõlmitud leping raamatu müügiks.⁵

Millal on tarbijal õigus lepingust taganeda?

Tarbijaoiguste direktiiviga kehtestatakse, et tarbijal on **õigus taganeda kauglepingust ja väljaspool teie ärruume sõlmitud tarbijalepingust**. Selline õigus on antud nende kahe lepinguliigi korral, sest tarbija positsiooni peetakse just nende asjaolude puhul „nõrgemaks“ kui muude lepingute korral. Kauglepingu puhul ei saa tarbija toote omadustega vahetult tutvuda ja väljaspool ärruume sõlmitud lepingu puhul võib tarbija olla müügisuuele vastuvõtlikum.

Taganemisõigus kehtib olenemata sellest, kas leping on sõlmitud kauba, teenuse või digitaalse ehk mitte käegakatsutaval kandjal infosisu ostmiseks.

Mis on kaugmüügi tarbijaleping?

Kaugmüügileping on tarbijaleping, mis sõlmitakse kaupleja ja tarbija samaaegse füüsilise kohalolekuta eranditult ühe või mitme kaugsidevahendi abil kuni

lepingu sõlmitud saamise hetkeni. Kauglepinguga on tegemist näiteks siis, kui kokkulepe sõlmitakse internetis, e-kirja, telefoni jms. teel.

Kaugleping hõlmab ka olukordi, kus tarbija külastab ärruume üksnes teabe saamiseks kauba või teenuse kohta, ning järgnevalt räägib läbi ja sõlmib lepingu vahemaa tagant. Näiteks kui tarbija külastab kauplust ja tutvub erinevate käekottidega, läheb koju, ja tellib ühe neist kottidest telefoni teel, siis võib olla tegemist kauglepinguga. Olukorras aga, kus lepingu tingimused räägitakse läbi kaupleja ärruumes, kuid leping sõlmitakse lõplikult kaugsidevahendit kasutades, ei ole tegemist kauglepinguga.

Samuti ei tule kauglepinguks lugeda lepingut, mis algatatakse kaugsidevahendit (nt e-kirja) kasutades, kuid sõlmitakse lõplikult kaupleja ärruumes. Samuti ei hõlma kaugleping sidevahendi abil tehtud broneeringuid, näiteks kui tarbija helistab restorani, et seal laud reserveerida.

Mis on väljaspool ärruume sõlmitud tarbijaleping?

Väljaspool ärruume sõlmitud leping on leping, mille sõlmimisel olete teie või teie esindaja tarbijaga üheaegselt kohal, kuid mitte oma ärruumes. Ettevõtte ärruumideks tuleks lugeda mis tahes liiki valdusi (näiteks pood, veoauto või müügikiosk), mida kaupleja kasutab alalise või tavapärase äritegevuse kohana. Ärruumid on ka valdused, mida kaupleja kasutab hooajaliselt (nt suvine jäätisekiosk rannas).

Väljaspool ärruume sõlmitakse leping tavaliselt tarbija kodus või tarbija töökohal või kaupleja korraldatud väljasõidu ajal.

Allpool leiate näiteid kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute kohta, mille puhul tarbijal on taganemisõigus (kui ei kehti erand):

⁵ Vt 1. moodulit, milles räägitakse lepingueelsest teabest

1. tarbija ostab internetipoest kleidi**2. tarbija tellib tavapostiga raamatu****3. tarbija ostab kodus rändmüügist tolmuimeja****5. tarbija liitub oma töökohal spordiklubiga****6. tarbija ostab padja ja padjapüüri, kui ta kaupleja korraldatud väljasõidul (nt restoranis)****Millised konkreetsed tarbijaõigused nende kahe lepinguliigi korral kehtivad?**

Kui leping on sõlmitud sidevahendi abil või väljaspool äriruume, siis on tarbijal neliteist kalendripäeva aega otsustamaks, kas ta soovib kauplejaga sõlmitud lepingu kehtima jätta või mitte.

Selle ajaperioodi jooksul võib tarbija lepingust taganeda ega pea oma otsust mitte millegagi selgitama ega põhjendama. Lisaks ei tohi kliendi jaoks tekkida muid kulusid kui kauba tagasisaatmise kulu või väärtuse vähenemise kulu, juhul kui ta ei ole tootega korrektselt ümber käinud (sellest tuleb juttu edaspidi).

Lepingust taganemise õigus on ELis täielikult ühtlustatud, mis tähendab, et see kehtib ühtviisi kõigis liikmesriikides. Kui pakute tooteid ja teenuseid teiste liikmesriikide tarbijale, siis on taganemistähtaeg sama pikk ja teil ei tarvitse uurida, kas teiste riikide eeskirjad pakuvad tugevamat kaitset.

Milliseid erandeid on seoses taganemisõigusega?

Mõnel juhul ei ole tarbijal õigust lepingust taganeda. Taganemisõigus ei kehti järgmiste lepingute korral:

- teenuste osutamine, kui teenus on täielikult osutatud ja eeldusel, et teenuse osutamine on alanud tarbija eelneval sõnaselgel nõusolekul, ning tarbija on kinnitanud asjaolu, et ta kaotab taganemisõiguse, kui kaupleja on lepingu täies mahus täitnud;
Näide: tarbija sõlmib internetis lepingu spordiklubis kolme personaaltreeningu saamiseks, alustab nendega järgmisel päeval ja osaleb kõigis kolmes treeningus enne 14 päeva möödumist, olles kinnitanud, et kaotab taganemisõiguse, kui kolm treeningut on tehtud.
- sellise kauba tarnimine või teenuste osutamine, mille hind sõltub finantsturu kõikumisest, mida kaupleja ei saa mõjutada ja mis võib ilmned taganemistähtaaja jooksul;
Näide: kaup, mille hind sõltub valuutakursist.
- sellise kauba tarnimine, mis on valmistatud tarbija esitatud nõuete järgi või mis on selgelt kohandatud konkreetse tarbija vajadustele;
Näide: rätsepaülikond.
- sellise kauba tarnimine, mis võib kiiresti rikneda või aeguda;
Näide: riknevad kaubad, nt värsked köögiviljad.

- suletud kauba tarnimine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning mis on pärast kohale toimetamist avatud;
Näide: meditsiinilise kasutuseesmärgiga süstlad; teatud kosmeetikatooted (nt huulepulk).
 - sellise kauba tarnimisega, mis ei ole oma olemuse tõttu pärast kohale toimetamist muudest esemetest enam eraldatav;
Näide: liiv, mis on segatud mõne muu ainega.
 - selliste alkoholsete jookide tarnimisega, mille hind on kokku lepitud müügilepingu sõlmimise ajal ning mille tarnimine saab toimuda ainult pärast 30 päeva ning mille tegelik väärtus sõltub turu kõikumisest, mida kaupleja ei saa mõjutada;
Näide: vin en primeur.
 - kui tarbija on kauplejalt konkreetselt tellinud kohaletuleku selleks, et kaupleja teostaks seal kiireloomulisi parandus- või hooldustöid. Kui kaupleja osutab kohal olles ka teenuseid, mida tarbija konkreetselt ei tellinud (st parandus- või hooldustööd), siis kehtib taganemisõigus neile lisaks osutatud teenustele või täiendavatele kaupadele. Samuti kehtib taganemisõigus kaupadele, mille kaupleja tarnib kohal olles, kuid mis ei ole parandus- või hooldustöödeks vajalikud varuosad.
Näide: tellitakse katuseparandus (nt pärast tormi). Kui tarbija otsustab lisaks katuseparandusele osta kauplejalt veel täiendavaid katusekive, siis kehtib põhimõtteliselt neile kividele taganemisõigus. Samuti kehtib taganemisõigus põhimõtteliselt sellele, kui tarbija otsustab katusele uue soojustuse lisada.
 - audio- või videosalvestuste või arvutitarkvara tarnimine, kui pakend on pärast kätte toimetamist avatud;

Näide: DVD-plaat, mille kileümbris on eemaldatud.

- j) ajalehtede, perioodikaväljaannete või ajakirjade tarnimine, välja arvatud selliste väljaannete tarnimiseks sõlmitud abonementlepingutega;

Näide: päevalehed.

- k) avalikul enampakkumisel sõlmitud lepingud;

Näide: maalide oksjon. NB! See ei kehti kauplemiskeskondadele nagu näiteks eBay.

- l) muu kui eluaseme otstarbel majutuse pakkumine, kaubatranspordi, autorendi-, toitlustus- või vaba aja veetmise teenused, kui lepingus on ette nähtud teenuse osutamise konkreetne kuupäev või ajavahemik;

Näide: konkreetseks nädalalõpuks broneeritud hotellituba.

- m) digitaalse sisu tarnimise puhul, mida ei tarnita füüsilisel andmekandjal, kui teenuse osutamine on alanud ja kui lepinguga on tarbijale pandud maksekohustus: juhul, kui tarbija on andnud eelneva nõusoleku teenuse osutamise alustamiseks taganemisaja jooksul; juhul, kui tarbija on kinnitanud, et ta nõustub oma taganemisõiguse kaotamisega; ning juhul, kui teie kui ettevõtja olete esitanud kinnituse tarbija eelneva selgesõnalise nõusoleku ja kinnituse kohta püsival andmekandjal.

Näide: Tarbija poolt voogesitusplatvormilt konkreetse muusika allalaadimine, kui allalaadimine või voogesitus on alanud ja tarbija on andnud oma eelneva selgesõnalise nõusoleku teenuse osutamise alustamiseks taganemisõiguse kehtivusaja jooksul ning kinnitanud, et on sellega kaotanud oma taganemisõiguse.

Kui soovite kindel olla, et tarbija annab taganemisõigusest ilma jäämise kohta seadusele vastava nõusoleku, siis võite paluda tal see esitada järgmiselt: „Nõustun lepingu kohese täitmisega ja kinnitan, et kaotan lepingust taganemise õiguse, kui digitaalse infosisu allalaadimine või voogedastus on alanud“.

Nagu 1. moodulis selgitatud, ei kehti tarbijaõiguste direktiiv teatud lepinguliikide korral (näiteks tervishoiu- ja finantsteenuste osutamise ning kinnisasja omandamise lepingud). Neil juhtudel saab taganemisõigus eksisteerida ainult muude, sektorispetsiifiliste õigusaktide alusel (nt direktiiv (EL) 2023/2225 tarbijakrediitilepingute kohta).⁶

Pange tähele, et alates 2022. aasta maist on liikmesriikidel CRD uute eeskirjade kohaselt võimalus⁷:

- pikendada taganemisõiguse kehtivusaega 14 päevalt 30 päevale,
- teha erandeid mitmetest taganemisõiguse eranditest (st tarbijal on taganemisõigus mõningatel juhtudel, kus tal seda varem ei olnud) ...

...lepingute puhul, mis on sõlmitud järgmistes olukordades:

- 1) Kaupleja soovimatu külastus tarbija kodus (ukselt-uksele müük)
- 2) Kaupleja korraldatud ekskursioonid, mille eesmärk või tulemus on toodete reklaamimine või müümine tarbijale.

Nende valikute eesmärk on võimaldada liikmesriikidel pakkuda tarbijatele täiendavat kaitset seoses nende konkreetsete müügikanalitega.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32023L2225>

⁷ Palun vaadake liikmesriikide teateid nende regulatiivsete valikute kohta aadressil <https://commission.europa.eu/law/law->

[topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en) . Vaadake ka tarbijaõiguste direktiivi artikli 29 kohaseid regulatiivseid valikuid käsitlevat teemalehte.

Liikmesriikidel oli ka moderniseerimisdirektiivi⁸ alusel regulatiivne valik mitte anda taganemisõigust teenuslepingute puhul, mis panevad tarbijale maksekohustuse, kui tarbija on spetsiaalselt palunud ettevõtja külastust remondi tegemiseks (nt torumehe sekkumine vee leke korral). Sellistel juhtudel kaotab tarbija taganemisõiguse pärast teenuse täielikku osutamist, tingimusel et teenuse osutamine on alanud tarbija eelneva selgesõnalise nõusoleku alusel.

Ärge unustage, et peate enne lepingu sõlmimist teavitama tarbijaid taganemisõiguse olemasolust ja taganemisaja kestusest (vt moodul 1). Seega, kui müüte selliste müügikanalite kaudu, ärge unustage kontrollida, kas liikmesriigis (liikmesriikides), kus tegutsevad, on taganemisaeg 14 või 30 päeva.

Näide: Kui müüte tarbijale tema kodus ilma eelneva kutse saamiseta kohandatud kostüüme liikmesriigis, kus kehtivad need valikud, on teie tarbijal õigus müügist taganeda 30 päeva jooksul alates tarnekuupäevast.

Kas ma pean tarbijatele lepingust taganemise õigust tutvustama?

Jah, peab. Kui taganemisõigus kehtib, siis peab kaupleja tarbijat lepingust taganemise õiguse⁹ olemasolust ja kasutamise viisidest teavitama, et tarbija seda tõhusalt kasutada saaks. Teave, mis tuleb tarbijale taganemisõiguse kohta esitada, peab sisaldama järgmist:

- tingimused
- tähtajad
- taganemisõiguse kasutamise kord
- tõsiasja, et tarbija kannab kauba tagastamise kulu
- tõsiasja, et kui tarbija taganeb lepingust pärast seda, kui on soovinud teenuste kasutamist alustada,

siis tuleb tal maksta proportsionaalselt selle ajani tarbitud teenuste eest

- kui see on asjakohane, siis tõsiasja, et tarbijal ei ole õigust lepingust taganeda (vt. eespool toodud erandeid) või asjaolud, mille korral ta taganemisõiguse kaotab
- taganemise näidisjuhend (vt. allpool või Lisas 1)

Kaupleja võib tarbijale anda rohkem õigusi kui seadusega ette nähtud, nt pikema tähtaja, kuid peab igal juhul tarbijale andma vähemalt seadusega ette nähtud info taganemisõiguse kohta.

Nii kauglepingu kui ka väljaspool äriruume sõlmitud lepingu korral peab kaupleja andma tarbijale püsival andmekandjal (paberil, CD-l) lepingust taganemise näidisjuhendi.

Internetis sõlmitud lepingu puhul võib näidisjuhendi saata e-kirjaga. Juhendi avaldamist internetileheküljel ei saa pidada püsival andmekandjal esitamiseks, sest veebilehe sisu muutub, mitte ei püsi sama. Seepärast ei piisa sellest, kui kaupleja suunab tarbija teatud veebilehele.

Lepingust taganemise näidisjuhend – mis see on?

Lepingust taganemise näidisjuhend on toodud ELi õigusaktides¹⁰. See on vorm, mille leiate ka Lisast 1, ja mis tuleb tarbijale anda:

- Taganemise näidisjuhend (täitke ja tagastage käesolev vorm üksnes juhul, kui soovite lepingust taganeda)
- Kellele: *[kaupleja kannab siia oma nime, aadressi ja e-posti aadressi]*:
- Käesolevaga soovin/soovime (*) taganeda lepingust, millega on ostetud järgmine kaup (*) / on tellitud järgmine teenus (*).

⁸ Sama, mis eelmise

⁹ Vt. Moodul 1: Lepingueelse teabe andmise nõue

¹⁰ vt. tarbijaõiguste direktiivi lisa I B

- Tellimuse esitamise kuupäev (*) / kättesaamise kuupäev (*)
- Tarbija nimi / tarbijate nimed
- Tarbija(te) aadress(id)
- Tarbija allkiri / tarbijate allkirjad (ainult juhul, kui käesolev vorm esitatakse paberkandjal)
- Kuupäev
(*) –kustutage vastavalt vajadusele

Väga oluline on tarbijat selgelt ja arusaadavalt teavitada taganemisõigusest ja anda talle näidisjuhend. Nii saab tarbija taganemisõigust tõhusalt kasutada ning ühtlasi vältida negatiivseid tagajärgi (sh võimalikke sanktsioone), mis võivad mittevastavuse tõttu tekkida (vt küsimust selle kohta, millised on tagajärjed, kui te ei teavita tarbijat taganemisõigusest).

Lisaks e-kirjale ja teistele võimalustele saate pakkuda tarbijale valikut täita ja esitada tagastamise näidisvorm või samaväärne vorm elektroonselt ettevõtte veebilehe kaudu. Sellisel juhul peate tarbijale viivituse ja püsival andmekandjal edastama kinnituse taganemisteate kättesaamise kohta.

Kuidas taganemistähtaega arvutada?

Taganemistähtaeg on kõikides liikmesriikides 14 kalendripäeva. **Müügilepingu** korral algab neljateistkümne päeva pikkune periood hetkest, mil tarbija saab kauba füüsiliselt enda käsutusse (või viimase osa kaubast, juhul kui kaup või kaubad koosnevad mitmest osast või tükkidest). Näiteks kui e-poest ostetakse kleit, siis on tarbijal õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates kleidi kättesaamisest ja seejärel on tal pärast kauplusele taganemisest teatamist kuni 14 päeva aega kleidi tagasisaatmiseks.

Teenuslepingu korral ja **digitaalse infosisu** lepingu korral algab tähtajaarvestus lepingu sõlmimise hetkest. Näiteks, kui tarbija on registreerunud keele veebikursusele, siis on tal õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul pärast lepingu sõlmimist. Kui tegemist on segatüüpi lepinguga, siis sõltub tähtaja algus lepingu peamisest eesmärgist, st sellest, kas tegemist on peamiselt müügi- või teenuslepinguga ja vastavalt sellele kohaldatakse kas müügilepingule või teenuslepingule kehtivaid eeskirju. Näiteks kui kaugmüügi teel ostetakse autoradio, sh paigaldamine, mis on suhteliselt lihtne, siis algab tagastamistähtaeg radio kättesaamise hetkest, kuid kui internetis sõlmitakse näiteks lepingu seminari korraldamiseks, mille hulka kuulub ka osalejatele märkmepaberite ja pliiatsite jagamine, siis algab taganemistähtaeg lepingu sõlmimise hetkest, kuivõrd lepingu peamine sisu on teenuse pakkumine.

Pühapäevad ja riiklikud pühad kuuluvad nende 14 päeva sisse. Kui aga nende 14 päeva viimane päev langeb pühapäevale või riiklikule pühale, siis lõpeb taganemistähtaeg järgneva argipäeva lõpus.

Näiteks kui Prantsusmaal elava tarbija jaoks lõpeb 14-päevane taganemisperiood esmaspäeval, 14. juulil, tuleks taganemisperioodi pikendada teisipäevani, 15. juulini, kuna 14. juuli on Prantsusmaal riigipüha.

Tarbija on kasutanud taganemisõigust õigeaegselt, kui ta on lepingust taganemise kohta teate saatnud ettenähtud neljateistkümnepäevase tähtaja jooksul. Tarbija peab tõestama, et taganemisotsus tehti neljateistkümne kalendripäeva jooksul. Kui tarbija lepingust taganeb, siis on tal veel 14 päeva aega kauba tagasisaatmiseks.

Pidage meeles, et alates 2022. aasta maist võivad mõned liikmesriigid olla pikendanud taganemisõiguse

kehtivusaega 14 päevalt 30 päevani lepingute puhul, mis on sõlmitud seoses ettevõtja poolt tarbija kodus tehtud soovimatute külastustega või ettevõtja korraldatud ekskursioonidega (vt lk 11).

Kas taganemisõiguse võib välistada?

Taganemisõigus on seadusega ette nähtud. Seda ei saa kunagi välistada ega piirata.

Taganemisõiguse välistamine või piiramine mistahes viisil oleks vastuolus seadusega ja seda loetakse tõenäoliselt rikkumiseks, mis moodustab ebaõiglasel lepingutingimused ja ebaausa kaubandustava¹¹.

Palun pidage siiski silmas, et teatud juhtudel kehtib taganemisõigusele seadusest tulenevaid erandeid, millest oli eelpool juttu.

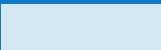
Mis juhtub siis, kui te tarbijat taganemisõiguse olemasolust ei teavita?

Tarbija teavitamine taganemisõigusest enne lepingu sõlmimist on väga oluline¹².

Ostu kuupäev: 1.06.17



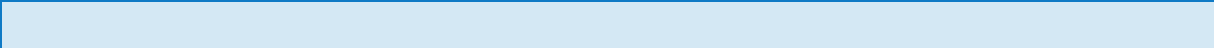
Üldine tähtaeg: 14 päeva 1.06.17 – 15.06.17



14 päeva alates kuupäevast, mil esitati info taganemise kohta



Maksimaalne tähtaeg: Üks aasta + 14 päeva 1.06.17 – 15.06.18



¹¹ Vt 4. moodulit ebaausate kaubandustavade ja ebaõiglaste lepingutingimuste kohta

¹² Vt. Moodul 1: Lepingueelse teabe andmise nõue

Kui te tarbijat taganemisõigusest ei teavita, siis pikeneb periood, mille jooksul ta lepingu lõpetada võib, 12 kuu võrra! See tähendab, et tarbija, keda taganemisõigusest nõuetekohaselt ei teavitatud, saab kõnealusest lepingust taganeda 12 kuu ja 14 kalendri päeva jooksul!

Juhul kui unustate tarbijale enne lepingu sõlmimist taganemisõiguse kohta infot anda, siis on soovitatav teda sellest õigusest teavitada esimesel võimalusel (igal juhul 12 kuu jooksul), ning siis on tarbijal taganemiseks aega 14 kalendri päeva alates sellesisulise info saamisest.

Mil viisil tarbija lepingust taganeda saab?

Tarbija võib ise valida, mil moel ta teid lepingust taganemise otsusest teavitab. Lepingust taganemise tahte väljendus peab siiski olema esitatud üheselt mõistetavalt. Ei piisa kauba tagasitoomisest ilma konkreetse teateta lepingust taganemise kohta. Tarbija võib teate edastada kauplejalt enne lepingu sõlmimist saadud taganemise näidisvormil, kuid ta ei pea ilmingimata just seda kasutama. Kuna tarbijal on tõendamiskohustus selle eest, et ta on 14-päevase tähtaja jooksul lepingust taganemise soovist teatanud, siis on tema enda huvides kasutada püsivat andmekandjat. Kui kaupleja pakub tarbijale võimalust taganemisest teatada elektrooniliselt kodulehe kaudu ja tarbija seda varianti kasutab, siis peab kaupleja talle (püsival andmekandjal) kinnituse saatma.

Taganemisõiguse kasutamisest ettenähtud tähtaja jooksul ei saa kaupleja keelduda.

Tarbija ei pea esitama ühtki põhjust lepingust taganemiseks ega pea tasuma mingeid kulusid, väljaarvatud kauba tagasisaatmise kulu, juhul kui

kaupleja teda tagastamiskulu tasumise kohustusest teavitas.

Kas tarbija võib toodet enne tagastamist kasutada?

Kui tarbija tahab toote tagastamisõiguse alusel tagastada, siis ei tohi ta seda toodet kasutada. Siiski võib tarbija toodet uurida ja proovida sel määral, mis on vajalik ostetud toote olemuse, omaduste ja funktsioonidega tutvumiseks. Praktikas tähendab see, et tarbija võib tootega tutvuda samamoodi nagu ta teeks seda kaupluses olles. Näiteks prooviks tarbija kaupluses uut ülikonda selga, kuid ei eemaldaks hinnasilte. Siiski ei tohiks ta muuta sülearvuti tarkvarasätteid¹³.

Kui tarbija käsitleb või kasutab tooteid rohkem kui on vajalik toote olemuse, omaduste ja funktsioonidega tutvumiseks, siis ei kaota ta taganemisõigust, kuid peab kauplejale kompenseerima kauba väärtuse vähenemise.

Näiteks ei või tarbija internetipoest ostetud kleiti kanda (käia sellega näiteks pulmas) ja seejärel lepingust taganeda ja kleiti tagasi saata. Kui nii käitutakse, siis võib kaupleja võtta tarbijalt tasu vastavalt toote väärtuse vähenemisele.

Kes peab toote väärtuse vähenemist tõestama?

Kui tarbija taganeb lepingust pärast seda, kui on toodet kasutanud, siis peab toote väärtuse vähenemist tõestama kaupleja.

Kui kasutate oma tegevustes väljaspool äriruume sõlmitud lepinguid või kauglepinguid, siis soovitamegi panna paika süsteem, mille abil välja selgitada, kas

¹³ Praktilised näited leiate tarbija õiguste kohta käiva juhenddokumendi lk 46: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_et.pdf

tarbija kasutas toodet ning kas ta käis kaubaga korrektset ümber või mitte.

Kontrollmehhanismi omamine selle väljaselgitamiseks, kas toodet on kasutatud või mitte, aitab lahendada võimalikke vaidlusi. Mõnel juhul saate kasutada spetsiaalset vahendit või protseduuri, et seda tõsiasja kontrollida. Kuid tõestamisega seotud kulud tuleb kanda teil kui kauplajal.

NB! Juhul kui kauplaja jätab taganemisõigusest teavitamata ja tähtaega pikendatakse 12 kuu võrra, siis võib tarbija lepingust taganeda märkimisväärselt pika aja möödumisel, mille kestel ta on toodet kasutanud, ilma et ta seejuures kuidagigi vastutaks kulumise eest.

ELi õigusega ei reguleerita tarbija vastutust kauba väärtuse vähenemise eest. Kehtivad liikmesriikide üldise lepingu- ja menetlusõiguse sätted ja kauplajatel võib olla näiteks õigus tagasimakstavat summat vähendada. 

Lepingust taganemise tagajärjed

Kui tarbija teavitab teid lepingust taganemisest, siis on ta kõigist lepingulistest kohustustest vaba.

Tarbija kannab kauba tagastamise kulu, väljaarvatud juhul, kui lepitati kokku, et tagastamiskulu kannab kauplaja. Kauplaja peab siiski tarbijat selgelt ja enne lepingu sõlmimist teavitama tõsiasjast, et tarbija on see, kes kauba tagastamise eest maksab. Kui kauplaja seda ei tee, siis peab ta tagastamise kulu ise katma.

Kui tarbija otsustab lepingust taganeda, siis peate talle tagasi maksma kõik maksed, mille olete tarbijalt saanud. Tagasimakseks peab kasutama sama makseviisi, millega kauba eest tasuti (nt ei ole lubatud tagasimakse kinkekaartide näol). Näiteks kui tarbija otsustab tagastada raamatu, mille ostis teie internetipoest krediitkaardiga, siis peate tagastama koguhinna koos

maksude ja saatmiskuluga sellele pangaarvele, millega on seotud maksmiseks kasutatud kaart.

Kauplaja peab tarbijalt saadud summa tagasi maksma 14 kalendri päeva jooksul alates päevast, mil teda teavitati tarbija otsusest lepingust taganeda.

Tagasimakset võib siiski kinni hoida kuni:

- kauplaja saab tagasisaadetud kauba kätte või
- kauplaja saab kinnituse, et kaup on tagasi saadetud, sõltuvalt sellest, kumb juhtub varem.

Kuni 28. maini 2022 (moderniseerimisdirektiivi jõustumise kuupäev) kehtis CRD-s sätestatud taganemisõigus ainult lepingute puhul, mille korral tarbijatel oli kohustus maksta hinda. Nüüd on tarbijatel taganemisõigus ka juhul, kui nad ei ole digitaalse sisu ja/või digitaalse teenuse eest raha maksnud, vaid on esitanud isikuandmeid (välja arvatud juhul, kui need andmed on digitaalse sisu pakkumiseks vajalikud). See loob ettevõtjatele ja tarbijatele (taganemise korral) uusi kohustusi, mida on allpool täpsemalt kirjeldatud.

1) Uued kohustused ettevõtjatele

- Palun pidage meeles, et peate järgima isikuandmete kaitse üldmääruse („GDPR“) sätteid,
- Te ei tohi kasutada muud sisu peale isikuandmete, mille tarbija on esitanud või loonud teie pakutud digitaalse sisu või teenuse kasutamise käigus,
- Vajaduse korral peate te tarbija taotluse korral tegema talle kättesaadavaks mis tahes sisu, välja arvatud isikuandmed, mille tarbija on esitanud või loonud teie poolt pakutud digitaalse sisu või teenuse kasutamise käigus,

- Tarbijal on õigus saada see digitaalne sisu tasuta, ilma teie poolt takistusteta, mõistliku aja jooksul ning üldkasutatavas ja masinloetavas vormingus.
- Kui tarbija otsustab lepingust taganeda, võite takistada tarbija poolt digitaalse sisu või digitaalse teenuse edasist kasutamist, eelkõige muutes digitaalse sisu või digitaalse teenuse tarbijale kättesaamatuks või blokeerides tarbija kasutajakonto.

2) Uued kohustused tarbijatele.

Kui tarbija otsustab lepingust taganeda, peab ta hoiduma digitaalse sisu või digitaalse teenuse kasutamisest ja selle kättesaadavaks tegemisest kolmandatele isikutele.

Nelja peamise reegli kokkuvõte:

1. Tarbijal on õigus lepingust taganeda 14 kalendripäeva jooksul alates kauba kättesaamisest või teenuslepingu sõlmimisest, arvestades teatavaid erandeid¹⁴, eelkõige seoses digitaalse sisuga, mida ei pakuta füüsilisel andmekandjal, kui teenuse osutamine on alanud (st tarbija on alustanud sisu allalaadimist) ja tarbija on a) andnud selleks eelneva nõusoleku, b) kinnitanud, et ta kaotab taganemisõiguse, ja c) ettevõtja on esitanud kinnituse.

Vt ka taganemisõiguse võimalikku pikendamist 30 päevani lepingute puhul, mis on sõlmitud seoses kauplega poolt tarbija kodus tehtud soovimatute

külastustega või kauplega korraldatud ekskursioonidega vastavates riiklikes ülevõtmismeetmetes¹⁵;

2. Tarbija õigus lepingust taganeda pikeneb kuni ühe aasta võrra, juhul kui kauplega ei teavita tarbijat taganemisõiguse olemasolust.
3. Kauplega peab ostuhinna tarbijale täies ulatuses tagasi maksma 14 kalendri päeva jooksul alates päevast, mil teda taganemisest teavitati, kuid kauplega saab tagasimaksega viivitada kuni ta on kätte saanud kas kauba või tõendi selle kohta, et tarbija on kauba tagasi saatnud, sõltuvalt sellest, kumb juhtub varem.
4. Tarbija peab toote tagastama 14 kalendri päeva jooksul alates päevast, mil ta teavitas kauplejat lepingust taganemisest.

Millised sanktsioonid järgnevad, kui kauplega eksib taganemisõiguse reeglite vastu?

Nagu eespool öeldud: kui te ei anna tarbijale teavet õiguse kohta lepingust taganeda, siis pikeneb taganemisõigus kuni ühe aasta võrra.

Kui kauplega oma tegevuses taganemisõigust ei järgi, siis seda loetakse nende riiklike õigusaktide rikkumiseks, millega tarbijaõiguste direktiiv on üle võetud, ja mille korral peavad liikmesriigid kehtestama hoiatavad sanktsioonid¹⁶.

¹⁴ Tarbijate õiguste direktiivi artikkel 16

¹⁵ 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 tarbijaõiguste direktiivi artikli 29 kohaseid regulatiivseid valikuid käsitlevat teemakohast teabelehte.

¹⁶ Lisateabe saamiseks vaadake Euroopa Komisjoni aruannet direktiivi (EL) 2019/2161 rakendamise kohta seoses liidu tarbijakaitse-eeskirjade tõhusama jõustamise ja ajakohastamisega (ajakohastamisdirektiiv).

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

Ajakohastatud tarbijakaitse direktiiv annab riiklikele tarbijakaitseasutustele ja/või kohtutele nüüd paremad vahendid tegeleda rikkumistega, mis mõjutavad paljusid tarbijaid kogu ELis. Uued eeskirjad annavad riiklikele asutustele õiguse kehtestada tõhusaid, proportsionaalseid ja hoiatavaid sanktsioone koordineeritud viisil, kui nad teevad koostööd piiriüleste rikkumiste¹⁷ puhul, mis mõjutavad tarbijaid mitmes ELi liikmesriigis.

Eelkõige peavad liikmesriikide siseriiklikud õigusaktid sellistes piiriülestes juhtumites nägema ette trahvid vähemalt kuni 4% ulatuses ettevõtja käibest või kuni 2 miljonit eurot, kui käibeandmed ei ole kättesaadavad. Liikmesriikidel on õigus säilitada või kehtestada kõrgemad maksimumtrahvid¹⁸.

Palun pange tähele, et alates 2023. aasta juunist saavad tarbijad CRD-s määratletud õigusi kaitsta kollektiivmenetluses kooskõlas uute eeskirjadega, mis on sätestatud direktiivis (EL) 2020/1828 tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks esindusmenetluste kohta („RAD”) ja selle riiklikes ülevõtmistes.

Mis juhtub piiriülese müügi puhul?

Taganemisõigust käsitlevad sätted on ELis täielikult ühtlustatud. See tähendab, et liikmesriikide vahel ei ole erinevusi ning teie õigused ja kohustused on kogu ELis ühesugused. Ainsad erinevused võivad seisneda, nagu eespool mainitud, liikmesriikide poolt erinevalt

kohaldatavates sanktsioonides ning lepingust taganemise seaduslike tähtaegade võimalikus pikendamises juhul, kui kaupleja külastab tarbija kodu omal algatusel (ükselt-uksele müük) või kui kaupleja korraldab ekskursioone, mille eesmärk või tulemus on toodete reklaamimine või müümine tarbijale.

Millised sanktsioonid riiklikust õigusest tulenevad, saate teada allpool. Oluline on tähelepanu pöörata pädevaid kohtud puudutavatele sätetele, kuna see on taganemisõiguse vaidluste juures oluline. 

Teistes liikmesriikides elavatele tarbijatele suunatud müügi eritingimused

Kui teie äritegevus on suunatud tarbijatele, kes asuvad teises ELi liikmesriigis, siis kehtib ELi õiguse kohaselt¹⁹ 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, siis peate järgi uurima kas selles liikmesriigis on kehtestatud keelenõue lepingu eelsele teabele²⁰ (rohkem infot saab moodulist 1). Kui on kehtestatud keelenõue, siis peate andma tarbijale lepingueelse teabe selles keeles, mis on kõnealuses liikmesriigis nõutud. Üldine reegel on, et kui reklaamite või pakute oma tooteid-teenuseid teises liikmesriigis,

lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29.

¹⁹ Eeskätt nn „Rooma I” määrus 593/2008.

²⁰ Tarbijaõiguste direktiivi artikli 6 lõike 7 kohaselt oli liikmesriikidel õigus valida, kas säilitada või kehtestada oma siseriiklikes õigusaktides keelenõuded kauglepingute ja väljaspool ärruume sõlmivate lepingute kohta, et tagada tarbijale sellise teabe kergesti arusaadavuse. Vastavalt Euroopa Komisjoni Raportile (2017) tarbijaõiguste direktiivi kohaldamise kohta on 15 ELi liikmesriiki kehtestanud oma riiklikesse õigusaktidesse keelenõuded (lk 29–32).

¹⁷ Laialdased rikkumised või laialdased rikkumised, millel on liidumõõde, nagu on osutatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2017. aasta määruses (EL) 2017/2394 tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamise eest vastutavate riiklike asutuste vahelise koostöö kohta ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2006/2004.

¹⁸ Lisateavet trahvide suuruse kohta leiab Euroopa Komisjoni aruandest moderniseerimisdirektiivi rakendamise kohta; COM/2024/258 lõplik, kättesaadav aadressil: <https://eur->

siis peate kinni pidama seal kehtivatest tarbijakaitse normidest.

Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud teise liikmesriigi tarbijatele?

Selle väljaselgitamiseks, kas teie turundustegevus on „suunatud“ konkreetse liikmesriigi tarbijatele või mitte, on Euroopa Liidu Kohus leidnud mitu mittelõplikku kriteeriumit. Näiteks on teise liikmesriigi tarbijale suunatud kommerts või professionaalse tegevuse tunnuseks see, kui kasutate ettevõtte tegevuskohas keelt või valuutat, mis ei ole teie asukoha liikmesriigis tavapärasel kasutuses, kasutate telefoninumbri rahvusvahelist suunakoodi ja/või tippdomeeninime, mis ei ole teie ettevõtte tegutsemismaa domeeninimi²¹.

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 teie jaoks 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 kaupleva jätab seetõttu oma kaupade-teenustega välisriikidele minemata. Kuid praktikas:

1. ELi õigusega on tarbijakaitse sätted olulisel määral ühtlustatud, nii nagu on kirjeldatud koolitusprogrammi „Tarbijaõigusest teadlik“ moodulites. See tähendab et põhimõtteliselt kehtivad samad reeglid 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 liikmesriigi õiguse kohaldamises, mis tähendab, et te peate kinni pidama tarbija asukohamaal kehtiva tarbijaõiguse kohustlikest sätetest.
3. Tegelikult on teise liikmesriigi tarbijaõigus asjakohane ainult sel juhul, kui see pakub tarbijale tugevamat kaitset kui teie riigis kehtiv õigus või tarbijaga kokku lepitud tingimused. Näiteks võib teises riigis tarbijale pakutav seadusest tulenev garantii olla pikem kui teie kodumaal.
4. Koolituse „Tarbijaõigusest teadlik“ moodulite abil saate juba ette teada, millised täiendavad 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.

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

Kui teie pakkumised on suunatud tarbijatele teises liikmesriigis ja kui tekib vaidlus tarbijaga teisest liikmesriigist, siis on seda vaidlust alati pädev lahendama selle riigi kohus, kus elab tarbija. Te ei saa teises riigis tarbija vastu kohtusse pöörduda, ja kui te sellise sätte lepingutingimustesse lisate, siis võib teid ähvardada suur rahatrahv. Samas võib tarbija teie vastu hagi esitada ka teie asukohamaa kohtule.

Näide: Kui olete Prantsusmaa kaupleva asukohaga Põhja Prantsusmaal ja müüte oma tooteid Belgia

²¹ Lisateavet leiate liidetud kohtuasjast C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH

tarbijatele, siis ei saa tingimustesse lisada, et vaidluse korral on vaidluse lahendamiseks ainsad pädevad kohtud need, mis asuvad Põhja Prantsusmaal.

tarbijatele, siis ei saa tingimustesse lisada, et vaidluse korral on vaidluse lahendamiseks ainsad pädevad kohtud need, mis asuvad Põhja Prantsusmaal.

Kontrollnimekiri kauplejale:

Et kindel olla, kas käitute reeglite järgi, kontrollige alati:

1. Kas tarbijale kehtib taganemisõigus selle lepingu korral, mida sõlmite? ☐
2. Kas olete tarbijat aegsasti ja selgelt teavitanud taganemisõiguse olemasolust? ☐
3. Kas olete tarbijat teavitanud aegsasti ja selgelt sellest, et lepingust taganemise korral peab tarbija kandma toote kauplejale tagastamise kulu? ☐
4. Kas olete tarbijale andnud taganemise näidisvormi? ☐
5. Kas juhul, kui tarbija otsustas lepingust taganeda, olete täitnud oma kohustusi, mis eeskätt puudutab tarbijale ostuhinna tagasimaksmist? ☐

Lisad

LISA 1 – Taganemise näidisjuhend vastavalt tarbijaõiguste direktiivi lisale IB

(Täitke ja tagastage käesolev vorm üksnes juhul, kui soovite lepingust taganeda) -

- Kellele: *[kaupleja kannab siia oma nime, aadressi ning olemasolu korral faksinumbri ja e-posti aadressi]:*
- Käesolevaga soovin/soovime (*) taganeda lepingust, millega on ostetud järgmine kaup (*) / on tellitud järgmine teenus (*).
- Tellimuse esitamise kuupäev (*) / kättesaamise kuupäev (*)
- Tarbija nimi / tarbijate nimed
- Tarbija(te) aadress(id)
- Tarbija allkiri / tarbijate allkirjad (ainult juhul, kui käesolev vorm esitatakse paberkandjal)
- [Kuupäev]

() – kustutage vastavalt vajadusele.*



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

