

Moodul 3

Tarbijaõigused ja
garantiid

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.....	6
Kas tarbijaõiguse eeskirjad ja garantiid on ELi liikmesriigiti erinevad?	9
Kas võin tarbija õigusi ja garantiisid eirata?	9
Milline on garantiide kohaldamisala?	9
Kas tarbijatele osutatavad teenused on hõlmatud?	9
Millised on võimalikud garantiid tarbekaubale?	10
Millised on seadusest tuleneva garantii peamised omadused?	10
Millal loetakse tarbekaup lepingule mittevastavaks?	10
Millised on müügigarantii peamised omadused?	12
Kas võin seadusest tulenevat garantiid esitleda müügigarantiina?	12
Kas kasutatud kaupadele kehtib seadusest tulenev garantii?	13
Millised on tarbija õigused, kui kaup ei vasta lepingule?	14
Kas tarbija hüvitamismeetmete järjestuse valik on piiratud?	15
Kas ma võin tarbijalt kompensatsiooni küsida?	16
Kuidas käib kauba parandamine või asendamine?	16
Kas müüja saab pärast lepingu lõpetamist nõuda tarbijalt tasu kauba kasutamise eest?	16
Millistel juhtudel ei vastuta müüja mittevastavuse eest?	17
Kes peab mittevastavuse tõestama?	17
Kas saan tarbija kaebuse suunata edasi maaletoojale, edasimüüjale või tootjale?	19
Kas saan tarneahelas mulle eelnenu ja mittevastavuse eest vastutavalt isikult kompensatsiooni küsida?	19
Mis juhtub, kui toode ei vasta lepingule ja on ühtlasi ohtlik?	20
Millised on tagajärjed, kui rikutakse tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju lepingule mittevastava toote korral?	20
Kuidas on lood piiriülese müügiga?	20
Selgelt välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused	21

Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?	21
Mida see teile praktikas tähendab?	21

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

Tarbija

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

Kaupleja

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

Kaupleja

Sissejuhatus

Hea ettevõtja!

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

„Tarbijaõigusest teadlik“ on üle-Euroopaline projekt, mida koordineerib 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 lepingule
- 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 leiате muudki informatiivset ja kasulikku, näiteks videoid, viktoriine ja e-testi, mille läbimisel saate tunnistuse. Foorumi kaudu on võimalik ühendust võtta spetsialistide ja teiste VKEdega.

¹ Lisateavet hindamise, selle tulemuste ja järelmeetmete kohta leiате 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 3. moodul käsitleb tarbija õigusi ja tagatise juhul, kui kaubad või digitaalne sisu ja teenused ei vasta lepingule. Selles kirjeldatakse, millist teavet, kuidas ja millal peate esitama, ning antakse näpunäiteid, mis hõlbustavad seaduse järgimist.

Moodul põhineb [direktiivil \(EL\) 2019/771](#)² kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta („uus kaupade müügi direktiiv“) ja [direktiivi \(EL\) 2019/770](#)³ digitaalse sisu ja digitaalteenuste osutamise lepingute teatavate aspektide kohta, mis hõlmab nüüd ka digitaalse sisu ja digitaalteenuste garantiioigusi („digitaalse sisu direktiiv“), nagu need on ülevõetud ELi liikmesriikide siseriiklikesse õigusaktidesse. Need kaks direktiivi asendasid alates 2022. aasta jaanuarist ELi direktiivi 99/44/EÜ tarbekaupade müügi ja sellega seotud garantiide kohta. Õigusliku garantii kohta kehtivate nõuete kohta vaadake palun 1. moodulit.

Moodulis tutvustatakse ka muudatusi, mis on sätestatud 28. veebruari 2024. aasta [direktiivis \(EL\) 2024/825](#) seoses tarbijate võimestamisega rohelisele üleminekuks parema kaitse kaudu ebaõiglaste tavade vastu ja parema teabe kaudu („ECGT-direktiiv“) ⁴ ning [direktiivis \(EL\) 2024/1799](#) kaupade parandamist edendavate ühiste eeskirjade kohta („parandamisõiguse direktiiv“) ⁵. Et olla valmis seadusandlikele muudatustele, hõlmab käesolev moodul juba peamisi muudatusi, mis võivad teid mõjutada. Need uued muudatused on käesolevas moodulis esitatud eraldi kastides pealkirjaga „Uued eeskirjad alates 2026. aastast“.

Tarbijatel on nüüd võimalus nõuda nende õiguste jõustamist kollektiivmenetluses [direktiivi \(EL\) 2020/1828](#)⁶ tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks esitatavate esinduskaebuste kohta („RAD“) ⁷ alusel.

Head infoallikad on siinjuures [Euroopa e-õiguskeskkonna portaal](#)⁸ ja [Teie Euroopa ettevõtlusportaal](#)⁹, kust leiate asjakohast teavet.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

² Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2019/771, 20. mai 2019, kaupade müügilepingute teatavate aspektide kohta, millega muudetakse määrust (EL) 2017/2394 ja direktiivi 2009/22/EÜ ning tunnistatakse kehtetuks direktiiv 1999/44/EÜ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32019L0771>)

³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2019/770, 20. mai 2019, digitaalse sisu ja digitaalteenuste osutamise lepingute teatavate aspektide kohta (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32019L0770>).

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

⁵ Liikmesriigid peavad võtma vastu ülevõtmismeetmed hiljemalt 31. juuliks 2026 ja hakkama neid kohaldama alates 31. juulist 2026.

⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2020/1828, 25. novembrist 2020, mis käsitleb esinduskaebusi tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks ja millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2009/22/EÜ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX:32020L1828>).

⁷ Vt Moodul 5

⁸ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁹ <http://europa.eu/youreurope/business>

Moodul 3

Kas tarbijaõiguse eeskirjad ja garantiid on ELi liikmesriigiti erinevad?

Vastus küsimusele on: jah, vähemalt teatud ulatuses need erinevad. Uue tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide direktiivi ja digitaalse sisu direktiivi eesmärk on tagada ühesugune nõutud tarbijakaitse tase kogu ELis teatud määrustele, kuid samas anda ka liikmesriikidele võimalus kehtestada kõrgemaid standardeid. Liikmesriigiti saate seadusest tuleneva garantii tähtaegade, tõendamiskohustuse ümberpööramise ja muude põhimõtete kohta, millest käesolevas moodulis juttu tuleb.

Kas võin tarbija õigusi ja garantiisid eirata?

Ei, tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju ei või eirata.

Toodetele ja digitaalsele sisule või teenusele, mis ei vasta lepingule, on tarbijaõiguste ja garantiide alased eeskirjad siduvad ning nende järgimisel ei tohi lepinguosalisel kunagi erandeid teha. Eriti kehtib see seadusest tuleneva garantii kohta, mida ei tohi kunagi välistada ega piirata. Ainult kasutatud kauba korral ja juhul, kui liikmesriik on oma seadustes nii sätestanud (st Austria, Belgia, Hispaania, Itaalia, Küpros, Luksemburg, Poola, Portugal, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia, Tšehhi Vabariik ja Ungari), võivad müüja ja tarbija kokku leppida lühema seadusest tuleneva garantii, kuid seegi ei tohi olla lühem kui 1 aasta. 

Lepingupunkt, mille eesmärk on seadusest tulenevat garantiid piirata või täielikult välistada, on seadusevastane.

Milline on garantiide kohaldamisala?

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

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

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

Pidage meeles, et alates 2022. aasta jaanuarist ja direktiivi (EL) 2019/770 jõustumisest, mis käsitleb digitaalse sisu ja digitaalteenuste tarnelepingute teatavaid aspekte, **kehtivad digitaalse sisu ja teenuste suhtes sarnased õigused ja eeskirjad.**

Kas tarbijatele osutatavad teenused on hõlmatud?

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

Siiski tasub silmas pidada, et lepingule mittevastavus, mis tuleneb tarbekauba ebaõigest paigaldamisest, loetakse samaväärseks lepingule mittevastavusega, kui paigaldamine moodustab kauba müügilepingu osa ning

kaup paigaldati müüja poolt või tema vastutusel. Sama kehtib ka juhul, kui toode on mõeldud tarbija poolt paigaldamiseks ja tarbija selle valesti paigaldab, sest paigaldusjuhend on puudulik. Lisaks reguleeritakse tarbijatele osutatavate teenuste valdkonda liikmesriigi õigusaktidega, nii et kui pakute teenuseid, siis soovitage end vastavate riiklike sätetega kurssi viia. 

Alates 2022. aasta jaanuarist hõlmavad tarbijaõigusi ja garantiisid käsitlevad eeskirjad (nt seadusjärgne miinimumgarantiaeg, õiguskaitsevahendite ühtlustamine) ka digitaalteenuseid (nt veebipõhised muusikapoed) ja digitaalsisu (nt mobiilirakendused).

Millised on erinevad garantiid tarbekaubale ja digitaalsele sisule või teenustele?

Tarbekaupade, digitaalse sisu ja teenuste müügi juures on üks olulisemaid küsimusi just seaduslik vastavusgarantii, st müüja vastutus müüdud kaubal, digitaalse sisu või teenuse puuduste ilmnemise korral. ELi õiguse kohaselt on selge erinevus seadusest tuleneva (ehk kohustusliku) garantii ja müügigarantii vahel.

Seadusest tulenev garantii on kohustuslik garantii, mis kehtib uutele kaupadele, digitaalsele sisule või teenusele vähemalt kaks aastat¹⁰, kuid ainult puuduste korral, mis olid olemas kauba üleandmise ajal ja avastati hiljem. Seadislikku garantiid ei tohi lepinguliselt eemaldada ja see kehtib ELi kõigis liikmesriikides.

Müügigarantii on täiendav garantii, mille annab müüja või tootja kas tasuta või tasu eest ja mis võib hõlmata ka pikema aja kui seaduski garantii ja hõlmata ka muid puudusi kui need, mis esinesid üleandmise ajal.

Millised on seadusest tuleneva garantii peamised omadused?

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

Nii tagatakse, et tarbija saab kasutada tõhusaid hüvitamismeetmeid, kui ilmneb kauba mittevastavus.

Näiteks peab kaupleja parandama, asendama või sobival määral allahindlust tegema föönile, mis kuus kuud pärast ostmist enam ei tööta, ja seda üleandmise ajal olemas olnud puuduse tõttu, vastaval juhul võib müügilepingu tühistada.

Millal loetakse tarbekaup, digisisu või teenus lepingule mittevastavaks?

„Uus kaubamüügi direktiiv“ kirjeldab seda, millal peetakse kaupa tarbijalepingule mittevastavaks. Eeldatakse, et tarbekaup vastab lepingule, kui:

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

¹⁰ Lisateavet riikide kohta, kes kohaldavad pikemat õiguslikku garantiid, leiate lisadest 1 ja 2.

veekindlad

olema.



- Müüjana peate hoolitsema selle eest, et müügil oleva kauba kirjeldus on alati õige. Vastasel juhul saab tarbija teid vastutusele võtta.
- kaup sobib kasutamiseks mis tahes konkreetsel eesmärgil, mille tarbija tegi müüjale teatavaks lepingu sõlmimisel ning mille müüja on heaks kiitnud;

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



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

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

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



Alates 2022. aasta jaanuarist tuleb kahe uue direktiivi kohaselt kaupade, digitaalse sisu ja teenuste vastavuse hindamisel võrdselt arvesse võtta nii subjektiivseid kui ka objektiivseid kriteeriume.

a) Subjektiivsed kriteeriumid.

Lepingule vastavuse tagamiseks peab digitaalne sisu, digitaalne teenus või kaup eelkõige:

- vastama kirjeldusele, kogusele ja kvaliteedile ning omama funktsionaalsust, ühilduvust, koostalitlusvõimet ja muid omadusi, nagu lepingus nõutud.
- olema sobivad igaks konkreetseks otstarbeks, milleks tarbija neid vajab ja millest tarbija teatas teile hiljemalt lepingu sõlmimise ajal ning mille suhtes te olete andnud nõusoleku.
- olema varustatud kõigi lisadega, juhistega, sealhulgas paigaldusjuhistega, ning

klienditoega vastavalt lepingus sätestatule;
ja

- (4) olema ajakohastatud vastavalt lepingus
kokkulepitule.

b) Objektiivsed kriteeriumid

Lisaks peab digitaalne sisu, digitaalne teenus või kaup vastama järgmisele „objektiivsete” kriteeriumide loetelule, et seda saaks pidada nõuetele vastavaks:

- (1) olema sobiv eesmärkideks, milleks sama tüüpi digitaalset sisu, digitaalset teenuseid või kaupu tavaliselt kasutatakse;
- (2) olema sellises koguses ning omama selliseid omadusi ja muid tunnuseid, sealhulgas vastupidavust, funktsionaalsust, ühilduvust, juurdepääsetavust, järjepidevust ja turvalisust, mis on tavapäraseks sama tüüpi kaupadele, digitaalsele sisule või digitaalsetele teenustele, mida tarbija võib mõistlikult oodata. Nende omaduste hindamisel võetakse arvesse teie või teie tarnija/tootja avalikud avaldused (nt reklaam, märgistus);
- (3) digitaalne sisu, teenused ja kaubad peavad olema varustatud kõigi lisadega ja juhistega, mida tarbija võib mõistlikult oodata;
- (4) tarbijatele müüdud digitaalne sisu, teenus või kaup peab vastama digitaalse sisu või digitaalse teenuse näidisele, prooviversioonile või eelvaatele, mille te tegite tarbijale kättesaadavaks enne lepingu sõlmimist.

Te peate tagama, et tarbijaid teavitatakse ja neile pakutakse värskendusi (sh turvavärskendusi), mis

on vajalikud digitaalsete elementidega kauba (nt nutitelefon), digitaalse sisu või teenuse vastavuse säilitamiseks.

Millised on müügigarantii peamised omadused?

Müügigarantii on täiendav garantii, mis on laiahaardelisem ja ei mõjuta seadusest tulenevat garantiid, ja selle annab müüja või tootja (nt võib kehtida müügigarantii kauem kui 2-aastaline seadusest tulenev garantii) ja hõlmab muid puudusi kui need, mis olid olemas kauba üleandmise ajal või/ja pakub muud kasulikku. Müügigarantii saab anda kas tasuta või lisatasu eest.

Tootjad annavad kaubale sageli lisatasu eest müügigarantii, mille alusel saab tarbija toote parandada lasta erinevate autoriseeritud kaupluste vahendusel kogu maailmas, mitte ainult selle kaupleja kaudu, kelle käest ta kauba ostis. Näiteks sülearvutile võib olla kasulik sellise müügigarantii omamine, lubades tarbijal seda parandada lasta erinevates poodides ilma selle eest tasu maksmata.

Tootjad võivad oma toodetele anda ka kestvusega seotud kaubandusliku garantii, mis on kaubandusliku garantii eriliik. Sellisel juhul võivad tarbijad paluda tootjalt otse, et viimane parandaks või asendaks defektse toote tasuta, mõistliku aja jooksul ja neile märkimisväärset ebamugavust põhjustamata.

Kas võin seadusest tulenevat garantiid esitleda müügigarantiina?

Ei, seadusjärgset garantiid ei saa esitada ärilise garantiina. Seadusjärgne garantii on seadusega ette nähtud kõigile tarbijatele, kes ostavad müüjalt kauba.

Äriline garantii on midagi, mida võite tarbijatele pakkuda lisaks, oma vabatahtliku ärilise žestina.

Kui pakute tarbijale müügigarantiid, on tähtis teda teavitada seadusest tulenevast garantiist. Pidage meeles, et tarbija teavitamine seadusest tuleneva garantii olemasolust on seadusega nõutud (Tarbijakaitse Direktiiv 2011/83/EU).

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

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 kestvusgarantiiga¹¹.

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

- meeldetuletuse vastavuse õigusliku garantii olemasolu ja selle peamiste elementide kohta ELi ühtlustatud teate kaudu ning,
- vajaduse korral tootja kaubandusliku vastupidavusgarantii olemasolu ELi ühtlustatud märgise kaudu (vt allpool olevat eraldi lahtrit).

ELi ühtlustatud teade on kohustuslik teade, mis tuleb kõigis tarbekaupu müüvates kauplustes „kaupluse tasandil“ silmapaistval viisil välja panna, et meenutada

tarbijatele õigusliku vastavusgarantii olemasolu ja peamisi elemente, sealhulgas selle direktiivis (EL) 2019/771 sätestatud minimaalset kestust kaks aastat (vt mooduli 3 teisi osi), samuti üldine viide võimalusele, et vastavuse õigusliku garantii kestus võib riikliku õiguse alusel olla pikem.

ELi ühtlustatud märgis on uus märgis „toote tasandil“, mis paigutatakse silmapaistval viisil kaupadele (nt kaupade pakendile), või kaupade kõrval (nt riulitel või veebimüügi puhul müügiks pakutava kauba pildi kõrval), et tarbijad saaksid hõlpsasti tuvastada, millisel konkreetsel kaubal on tootja poolt lisatasuta pakutav kaubanduslik vastavusgarantii, mis hõlmab kogu kaup ja kestab üle kahe aasta. Lisaks sisaldab ühtlustatud märgis ka meeldetuletust vastavuse seadusliku garantii (kaks aastat) olemasolust, et vältida tarbijate segadust. Kuigi selliste kaubanduslike garantiide pakkumine on tootjatele vabatahtlik, on märgise esitamine kohustuslik, kui neid garantiisid pakutakse.

Nii ühtlustatud märgistust kui ka ühtlustatud teadet töötab praegu välja Euroopa Komisjon ning need peaksid olema valmis 2025. 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 teavitada.

Kas kasutatud kaupadele kehtib seadusest tulenev garantii?

Jah, kehtib küll. Seadusest tulenevat garantiid puudutavad eeskirjad kehtivad ka kasutatud kauba

¹¹CRD artikli 2 uue lõike 14a kohaselt tähendab „kaubanduslik kestvusgarantii“ direktiivi (EL) 2019/771 artiklis 17 osutatud tootja kaubanduslikku kestvusgarantiid, 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.

müügile. Siiski on liikmesriikidel õigus kehtestada kasutatud kaubale reegel, et kaupleja ja tarbija saavad müüja vastutuse jaoks kokku leppida lühema kui kahe aasta pikkuse tähtaja. See tähtaeg ei tohi aga olla lühem kui üks aasta. Siin on loetelu liikmesriikidest, kus tarbijatel ja müüjatel on võimalus kokku leppida kasutatud kaupade lühemas garantiiajas: Austria, Belgia, Itaalia, Hispaania, Küpros, Luksemburg, Poola, Portugal, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia Ungari ja Tšehhi Vabariik. 🇵🇱

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

Näiteks kasutatud kauba nagu kasutatud auto müügi korral.

Millised on tarbija õigused, kui kaup ei vasta lepingule?

Kaupade nõuetele mittevastavuse korral näeb Uus Kaupade Müügi Direktiiv ette kindlaksmääratud järjekorras järgmised hüvitusmeetmed (õiguskaitsevahendite hierarhia)

1. **Parandamine või asendamine** – esimese taseme abinõud.
2. **Lepingu lõpetamine või allahindlus** – teise taseme abinõud.

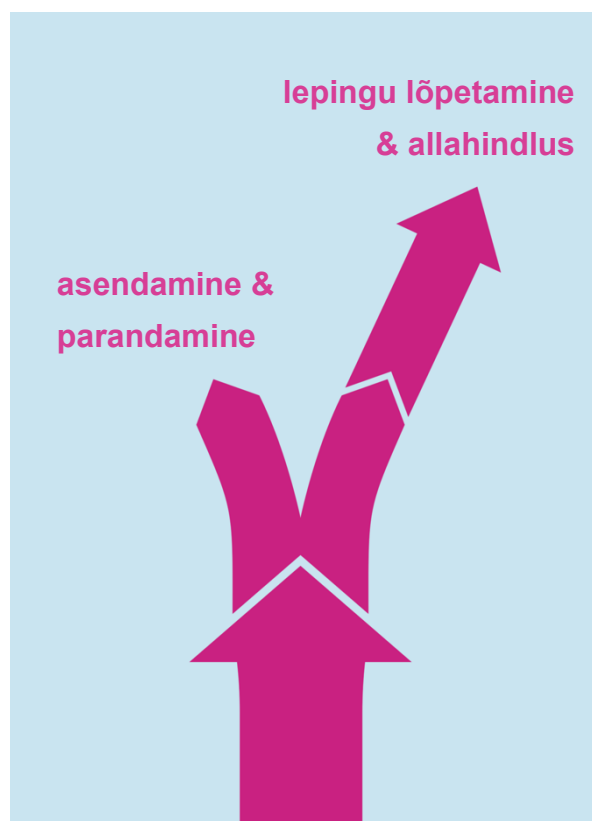
Esiteks – tarbijal on õigus paluda lepingule mittevastav toode parandada või asendada ja ta võib nende kahe võimaluse vahel valida, välja arvatud juhul kui parandamine/ümbervahetamine on teostamatu või ei ole teise hüvitusmeetmega võrreldes põhjendatud. Näiteks võib tarbija nõuda oma katkise kaamera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

kulukas, näiteks juhul, kui parandamine seisneb vaid kaamera ühe väikese osa vahetamises, ilma et see põhjustaks tarbijale märkimisväärset ebamugavust.

Teiseks:

- kui parandamine või ümbervahetamine on teise hüvitusmeetmega võrreldes teostamatu või põhjendamatu või
- kui müüja ei ole kohaldanud parandusmeetet mõistliku aja jooksul või
- kui müüja on kohaldanud parandusmeetet tarbijale märkimisväärseid ebamugavusi põhjustades

Siis võib tarbija valida lepingu lõpetamise või ostuhinnalt allahindluse saamise vahel. 🇵🇱



Näiteks kui tarbija peab ootama paar kuud, kuni müüja parandab rikkis autot, võib ta lepingu lõpetada, saada raha tagasi ja rikkis auto tagasi. Või kui autot on veel võimalik kasutada, võib tarbija otsustada nõuda rahasummat (osa auto hinnast) hinnaalandusena, jättes auto endale.

Pidage meeles, et alates 2022. aastast ja uute direktiivide jõustumisest kehtib tarbijate jaoks rangelt reguleeritud ja täielikult ühtlustatud õiguskaitsevahendite hierarhia juhul, kui kaup, digitaalne sisu või teenus ei vasta nõuetele.

Seetõttu pidid liikmesriigid, kus õiguskaitsevahendite hierarhiat ei olnud (nt Portugal), oma siseriiklikke õigusakte kohandama.

Teie jaoks tähendab see, et õiguskaitsevahendeid käsitlevad eeskirjad on kõikides Euroopa Liidu riikides ühesugused.

Iirimaa pakub lühiajalist õigust kaubast keelduda ja leping peetakse lõpetatuks.

Kas tarbija hüvitamismeetmete järjestuse valik on piiratud?

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

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

1) kauba väärtus, juhul kui see vastaks lepingule. Näiteks juhul, kui kauba väärtus on väiksem kui parandamiskulu;

2) lepingule mittevastavuse olulisus igal konkreetsel juhul;

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

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

Siis, kui remonti või asendamist ei saa teostada ilma tarbijale suuri ebamugavusi tekitamata või kui puudust ei ole võimalik mõistliku aja jooksul parandada, võivad teie tarbijad nõuda defektse toote hüvitamist või hinnaalandust.

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

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

Uued eeskirjad alates 2026. aasta juulist.

Uue [direktiivi \(EL\) 2024/1799](#) (kaupade remonti edendavad ühised eeskirjad ehk „remondiõiguse direktiiv”) kohaselt kehtib kauba defekti ilmnemisel **seadusliku garantiiperioodi jooksul** tarbijatele nüüd üheaastane pikendatud seaduslik garantiid, kui nad otsustavad oma toote remontida. Selle direktiivi kohaselt on teil kui kauplajal kohustus teavitada tarbijaid valikuvõimalustest ja seadusliku garantiiperioodi

pikendamisest, kui tarbijad otsustavad toote parandamise kasuks. Eesmärk on edendada toodete parandamist Euroopa Liidus.

Defektide puhul, mis ei kuulu seadusliku garantii alla (kuna need ei tulenenud kauba mittevastavusest müügilepingule või ilmnemise alates pärast seadusliku garantii lõppemist), kehtestab parandamisõiguse direktiiv uue parandamiskohustuse. Selle tulemusena saavad tarbijad nõuda tootjatelt lihtsamat ja odavamat defektide parandamist toodete puhul, mis peavad olema tehniliselt parandatavad (nagu tahvelarvutid, nutitelefonid, aga ka pesumasinad, nõudepesumasinad jne). Tootjad peavad avaldama ka teavet oma remonditeenuste kohta, sealhulgas kõige tavalisemate remonditööde soovituslikud hinnad.

Uued eeskirjad näevad ette ka **Euroopa remondiplatvormi** loomise, mis võimaldab tarbijatel sobivat remonditööde tegijat kergemini leida. See platvorm on remonditööde tegijate, kellest paljud on VKEd, käsutuses, et nad saaksid oma teenuseid reklaamida.

Remondiettevõtted võivad tarbijatele remonditeenuse pakkumisel anda **Euroopa remonditeabe vormi** (mille näidis on esitatud remondiõiguse direktiivi lisas). Kui seda vormi kasutatakse, tuleb see tarbijale anda enne, kui tarbija on seotud remonditeenuste osutamise lepinguga. Selle vormi eesmärk on luua raamistik remondihinnapakumiste jaoks seoses remondi hinna ja tingimustega. Vajaduse korral kehtib vorm 30 päeva, et tarbijad saaksid võrrelda erinevate remonditöökodade pakkumisi.

Kas ma võin tarbijalt kompensatsiooni küsida?

Mittevastavuse korral on toote parandamine või asendamine tarbija jaoks alati tasuta. See tähendab, et tarbijalt ei tohi kauba mittevastavuse hüvitamise eest kompensatsiooni küsida. Müüja ei või parandamise ega

asendamise korral küsida tasu maksmist näiteks järgmise eest:

- kauba tagasisaatmise postikulu;
- tööjõukulu;
- remondiks vajaliku materjali kulu.

Kuidas käib kauba parandamine või asendamine?

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

Praktikas võib juhtuda, et kaupleja väitel on parandamine ainus võimalik hüvitusmeede ning et toote ümbervahetamine on võimatu, kuna kaup on otsas ja juurde seda enam tellida ei saa. Sel juhul peab müüja tõendama, et asendamine on teostamatu ja võib pakkuda muid hüvitismeetmeid tarbijale (hinnaalandus või lepingu tühistamine).

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

Müüja ei saa nõuda kompensatsiooni puudusega kauba kasutamise eest, mis asendati uuega (sest seda peab tegema tasuta). Kui leping lõpetatakse, siis võib tarbijale tagasimakstavat summat vähendada vastavalt sellele, kuidas seda reguleerib riiklik õigus.

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



Millistel juhtudel ei vastuta müüja mittevastavuse eest?

Mõnel juhul ei ole tarbija nõue õigustatud.

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

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

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

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

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

Teisalt ei vastuta müüja mittevastavuse eest seoses teiste kauplejate esitatud väidetega teatud kauba omaduste kohta, juhul kui ta neid väiteid ei teadnud või ei saanud teada. Näiteks kui tarbija siseneb kauplusse,

kus müüja ütleb, et teatud tüüpi kingad on veekindlad, ja tarbija läheb seejärel teise poodi ja ostab sealt samad kingad, ehkki selle poe müüja veekindluse kohta midagi ei ütle, siis ei saa tarbija väita, et kingad ei vasta lepingule.

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

Kes peab mittevastavuse tõestama?

Müüja vastutus uue kauba lepingule mittevastavuse eest kestab vähemalt kaks aastat.

Tõendamiskohustus on müüjal

Müüja vastutab ainult nende puuduste eest, mis olid kätte toimetamise hetkel juba olemas ja avastati hiljem, seepärast on puuduse ilmnemisel väga oluline küsimus, millal puudus tekkis. Esimese aasta jooksul eeldatakse, et kauba mittevastavuse põhjus oli olemas juba toote üleandmise ajal. Kui näiteks kuus nädalat pärast kauba tarnimist tarbija koju lakkab ahi töötamast, siis vastutab müüja.

Ent ühe aasta möödumisel tõendamiskohustus pöörduv ja tarbija peab tõestama, et ostetud tootel oli puudus juba üleandmise ajal.

Kuigi selline on õiguslik olukord, võivad kauplejad otsustada hoolitseda kauba ülevaatamise eest ka pärast ühe aasta möödumist, et aidata tarbijatel tuvastada vea põhjus.





Seadusjärgne garantii ei hõlma puudusi, mis ei olnud olemas kauba üleandmise hetkel, vaid tekkisid hiljem. Näiteks ei vastuta müüja mobiiltelefoni eest, mis ei tööta mitte tootmisvea, vaid vette kukkumise tõttu. Alates 31. juulist 2026 on tarbijatel sellistel juhtudel siiski õigus paluda tootjal selliseid tooteid tasu eest parandada, tingimusel et need on nimetatud parandamisõiguse direktiivi II lisas.

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

Alates 2022. aasta jaanuarist pikendas uus kaubamüügi direktiiv eespool kirjeldatud tõendamiskohustuse perioodi tarbija kasuks (tõendamiskohustuse ümberpööramine) 1 aastani.

See tähendab, et kõik liikmesriigid pidid kehtestama tõendamiskohustuse ümberpööramise 1-aastaseks perioodiks. Liikmesriikidel oli siiski võimalus minna kaugemale ja valida 2-aastane periood.

Lisaks on olemas **uued eeskirjad seoses digitaalse sisu ja teenuste tõendamiskohustusega**, mis on kehtestatud „digitaalse sisu direktiiviga”. Eeskirjad võivad erineda sõltuvalt digitaalse sisu või teenuse liigist, mida te tarbijatele pakute:

- Kui teie leping tarbijaga puudutab ühtset tarnet või mitmeid eraldi tarneid, lasub tõendamiskohustus selle kohta, kas tarnitud digitaalne sisu või teenus vastas nõuetele tarnimise ajal, teil, kui mittevastavus ilmneb ühe aasta jooksul alates digitaalse sisu või teenuse tarnimisest.

- Kui lepingus on sätestatud pidev tarnimine teatud ajavahemiku jooksul (nt 4 aastat), lasub tõendamiskohustus selle kohta, kas digitaalne sisu või digitaalne teenus vastas nõuetele, teil ajavahemiku jooksul, mille jooksul digitaalset sisu või digitaalset teenust tuleb lepingu alusel tarnida.

Siiski võib tõendamiskohustus teatavatel tingimustel nüüd üle minna tarbijale:

- Kui te suudate tõendada, et tarbija digitaalkeskond ei ole teie pakutava digitaalse sisu/teenuse tehniliste nõuetega ühilduv ning te olete tarbijatele nendest nõuetest enne lepingu sõlmimist selgelt teatanud, läheb tõendamiskohustus üle tarbijale.
- Lõpuks peavad tarbijad tegema võimalikult palju koostööd ja andma tehnilist teavet, et aidata kindlaks teha mittevastavuse põhjus ja aeg. Kui tarbija ei tee koostööd ja kui te olete teda sellest nõudest enne lepingu sõlmimist selgelt ja arusaadavalt teavitanud, peab tarbija tõendama, et probleem eksisteeris tarnimise ajal.

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

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

Müüja vastutab kauba mittevastavuse eest olenemata süüst või hooletusest. Müüja vastutust kauba eest, mis ei vasta lepingule, ei saa välistada selle

alusel, et keegi teine, näiteks tootja või maaletooja puuduse eest vastutab.

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

Jah, seda saate teha. Kui olete müüjana lepingule mittevastavuse hüvitanud, siis on teil õigus küsida kompensatsiooni isikult, kellelt kauba hankisite ja kes mittevastavuse eest vastutab. Uus kaubamüügi direktiiv annab müüjale õiguse küsida kompensatsiooni tootjalt, vahendajalt või müüjalt, kes talle kauba müüs.

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

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

Müüja nimetatud õiguste teostamise tingimused ja kord on sätestatud liikmesriikide siseriiklikes õigusaktides ning tarnijaga sõlmitud lepingus.

Lihtne lahendus – meie nõuanne

Kindluse mõttes soovitame teil tarnijatega selgelt kokku leppida mittevastava kauba tagasivõtmise tingimused ja need tarnijaga sõlmitud lepingus fikseerida. Need lepingud on siiski harva muudetavad ja praktikas ei ole teil sageli muud võimalust, kui nõustuda tarnijate tingimustega.

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

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

Niisugusel puhul kehtivad eraldi tootja vastutust ja tooteohutust reguleerivad eeskirjad kahju hüvitamiseks inimesele tekitatud vigastuste või muude esemete kui puudusega toote kahjustamise eest. Euroopa tasandil on olulisemad õigusaktid direktiiv (EL) 2024/2853 defektsete toodete vastutuse kohta¹² ning tooteohutust käsitlevad üldised ja valdkonnapõhised eeskirjad.

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

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

Kui müüja ei järgi uues kaubamüügi direktiivis ja digitaalse sisu direktiivis ning nende riiklikes ülevõtmisaktides sätestatud tarbijaõiguste ja garantiide eeskirju, võib talle määrata karistusi.

Direktiivid ei tee vahet kas eeskirjade rikkumine oli tahtlik või mitte. Kui tarbija otsustab mittevastavuse

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

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

Kuidas on lood piiriülese müügiga?

Kuivõrd tarbijakaitse tase on liikmesriigiti erinev, siis kehtivad konkreetsed ELi eeskirjad selle kohta, millist õigust kohaldatakse piiriülese müügi korral.

Praktikas tähendab see seda, et kui sihite tarbijaid teises riigis (näiteks reklaamidega, mis on suunatud nendele tarbijatele või keeleliselt kohandatud veebisaidid), siis peate kindlasti tutvuma vastavas riigis kehtivate reeglitega.

Näiteks võib seaduslik garantii tähtaeg, mille jooksul müüja uue kauba puuduste eest vastutab, olla pikem kui uue kaubamüügi direktiiviga sätestatud kaks aastat. Suuremas osas ELi liikmesriikides on jäädud kaheaastase tähtaja juurde, kuid mõned (Iirimaa, Soome, Holland, Rootsi) on andnud pikema tähtaja.

¹² Palun pange tähele, et tootevastutuse direktiivi on hiljuti muudetud ning uus tootevastutuse direktiiv (direktiiv (EL) 2024/2853) hakkab kehtima toodete suhtes, mis on turule viidud alates 9. detsembrist

2026. Eelmine tootevastutuse direktiiv (direktiiv 85/374/EMÜ) jääb kehtima toodete suhtes, mis on turule viidud või kasutusele võetud enne nimetatud kuupäeva.

Selgelt teise liikmesriigi tarbijatele suunatud müügi eritingimused

Kui teie äritegevus on suunatud tarbijatele, kes asuvad teises ELi liikmesriigis, siis kehtib ELi õiguse kohaselt¹³ 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 või üldiselt 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 kaubanduslik või ametialane tegevus on „suunatud“ konkreetse liikmesriigi tarbijatele või mitte, on Euroopa Liidu Kohus leidnud mitu mittelõplikku kriteeriumit. Näiteks on välismaa tarbijale suunatud turunduse tunnuseks see, kui kasutate ettevõtte tegevuskohas keelt või valuutat, mis ei ole teie asukoha liikmesriigis tavapärasel kasutuses, kasutate telefoninumbri rahvusvahelist suunakoodi ja/või tippdomeeninime, mis ei ole teie ettevõtte tegutsemismaa domeeninimi¹⁴.

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

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

¹³ Eeskätt nn „Rooma I“ määrus 593/2008.

¹⁴ Lisateavet leiate liidetud kohtuasjast C 585/08 ja C 144/09 Peter Pammer ja Hotel Alpenhof GesmbH

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

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

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

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

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

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

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

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

Digitaalse sisu ja digitaalteenuste direktiiv lühidalt

Direktiiv (EL) 2019/770 digitaalse sisu ja digitaalteenuste osutamise lepingute teatavate aspektide kohta jõustus 2022. aasta jaanuaris. Allpool on toodud selle peamised punktid:

1) Reguleerimisala

Digitaalne sisu ja teenused hõlmavad laia valikut tooteid, nagu videod, muusikafailid, tarkvara, otseülekanded, vestlusrakendused, sotsiaalmeedia jne.

Uued eeskirjad kaitsevad tarbijaid juhul, kui digitaalne sisu ja teenused on puudulikud või ei vasta muul viisil lepingus kokkulepitule, näiteks:

- alla laaditud muusika, voogesitusplatvormi mobiilirakendus, mis ei tööta tarbija mobiiltelefonis,
- tarkvara, mis järsku enam ei tööta jne.

Sellistel juhtudel on tarbijal õigus järgmistele õiguskaitsevahenditele:

- paluda teil probleem lahendada,
- kui probleem püsib:
 - o nõuda teilt hinna alandamist või,
 - o lõpetada leping ja saada raha tagasi.

Kuni 2022. aasta jaanuarini kehtis see kaitse ELi tasandil ainult materiaalsete kaupade suhtes direktiivi 1999/44/EÜ kaudu, mis käsitles tarbekaupade müügi ja sellega seotud garantiide teatavaid aspekte ning mis on nüüd kehtetuks tunnistatud.

Lisaks sellele ei maksnud tarbijad paljudel juhtudel mitmesuguse digitaalse sisu või teenuste kasutamise eest, vaid andsid selle asemel oma isikuandmeid (nt sotsiaalmeedias konto loomine). Digitaalse sisu direktiivi uute eeskirjade kohaselt on tarbijatel nüüd õigus õiguskaitsevahendile vigase digitaalse sisu või teenuse korral isegi juhul, kui nad ei maksnud hinda, vaid andsid oma isikuandmeid.

2) Ühtsed eeskirjad kogu ELis

Direktiiviga ühtlustati täielikult:

- vastavuskriteeriumid,
- õiguskaitsevahendid mittevastavuse korral,
- kauplejate vastutust käsitlevad eeskirjad,
- tõendamiskohustust ja poolte vastavaid kohustusi mittevastavuse korral käsitlevad eeskirjad ning,
- digitaalse sisu või digitaalse teenuse muutmine.

Muud aspektid on reguleeritud riiklikul tasandil. Lisateabe saamiseks palun tutvuge direktiive ülevõtnud asjakohaste riiklike õigusaktidega. Need leiate Euroopa Komisjoni veebisaidilt.

Lisad

LISA 1 Tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivi riiklikku õigusesse ülevõtmine

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

Tarbekaupade müügi ja garantiide direktiivi peamised sätted				
Liikmesriik	Seadusest tuleneva garantii pikkus (aastates)	Tarbijal on kohustus teavitada ¹⁵	Tõendamiskohustuse ümberpööramise aeg	Hüvitusmeetmete järjestus
Austria	2	Ei	1 aasta	Jah
Belgia	2	Jah ¹⁶	1 aasta	Jah
Bulgaaria	2	Jah ¹⁷	1 aasta	Jah
Horvaatia	2	Jah	1 aasta	Vabal valikul
Küpros	2	Jah	1 aasta	Jah
Tšehhi Vabariik	2	Jah ¹⁸	1 aasta	Jah
Taani	2	Jah	1 aasta	Jah ¹⁹
Eesti	2	Jah	1 aasta	Jah ²⁰
Prantsusmaa	2	Ei	2 aastat	Jah
Saksamaa	2	Ei	1 aasta	Jah
Kreeka	2	Ei	1 aasta	Vabal valikul
Ungari	2	Jah	1 aasta	Jah
Iirimaa	6*	Ei	1 aasta	Jah + lühiajaline õigus keelduda ²¹
Itaalia	2	Jah	1 aasta	Jah
Läti	2	Jah	1 aasta	Jah ²²
Leedu	2	Jah ²³	1 aasta	Vabal valikul

¹⁵ Lihtsustamiseks puudub tarbija teavitamiskohustus selles kategoorias, kuigi tegelikult ei sätesta direktiiv teavitamiskohustust ja pigem annab liikmesriikidele võimaluse see lisada.

¹⁶ Kaupleja ja tarbija võivad kokku leppida, et tarbija peab mittevastavusest teatama kahe kuu jooksul pärast sellest teadlikuks saamist. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), vt:

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

¹⁷ Vt Tarbijakaitseaduse artiklit 126. Kuid sellest sättest Komisjoni ametlikult ei teavitatud.

¹⁸ Tšehhi Vabariigi seaduses on öeldud, et „puuduse avastamise korral peab tarbija kauplajaga põhjendamatult viivituse ühendust võtma“. Seadus Nr 89/2012, uus tsiviilkoodeks („Nový občanský zákoník“ ja uus tsiviilkoodeks).

¹⁹ Taanis võib tarbija nõuda ostuhinna tagasimaksmist, kui puudus on märkimisväärne, kuid mitte juhul, kui müüja pakub toote parandamist või asendamist. Tarbekaupade müügi seadus, artikkel 78 (Købelov)

²⁰ Eestis toetutakse põhimõttele, et hüvitusmeetme saab vabalt valida, kuid müüja võib puuduse kõrvaldada parandamise või ümbervahetamise kaudu.

²¹ S.I. Nr 11/2003 – Euroopa Ühendus (tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta) määrus 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²² Pärast seadusemuudatust 2015. aastal.

²³ Tarbija peab teatama mõistliku aja jooksul, nagu on sätestatud 18. juuli 2000 Tsiviilkoodeksi Nr VIII-1864 artiklis 6.327.

Luksemburg	2	Jah ²⁴	1 aasta	Jah ²⁵
Malta	2	Jah	1 aasta	Jah
Poola	2	Ei	1 aasta	Jah ²⁶
Portugal	2	Jah	2 aastat	Vabal valikul
Rumeenia	2	Jah	1 aasta	Jah
Slovakkia	2	Jah	1 aasta	Jah
Sloveenia	2	Jah	1 aasta	Vabal valikul
Hispaania	2	Jah	1 aasta	Jah
Rootsi	3	Jah	1 aasta	Jah
Holland	Tähtaega ei ole	Jah	1 aasta	Jah

* *Nendes riikides on müüja vastutus piiratud aegumistähtajaga.*

²⁴ Tarbija peab müüjale toote mittevastavusest teatama „mõistliku tähtaja jooksul“, aga kuna tähtaega ei ole määratletud, siis tähendab see sisuliselt kahte aastat pärast kauba üleandmist. Artikli L. 212-6 lõike 2 kohaselt on täiendav kaheaastane tähtaeg garantii kasutamiseks hagi alustamiseks; see algab hetkest, mil tarbija teatas kauplajale kauba mittevastavusest.

²⁵ Müüja peab hüvitamismeetmed ellu viima ühe kuu jooksul. Kui seda ei tehta, siis saab tarbija nõuda toote ümbervahetamist ja kogu ostusumma tagasimaksmist või toote endale jätta ja saada allahindlust. Siiski võib tarbija kahju eest saada täiendavat allahindlust, juhul kui ta tõestab, et puudusega kauba mittevastavus tekitas talle lisakulusid või kujutas ohtu tema tervisele.

²⁶ Poolas alates detsembrist 2014 kehtivad eeskirjad tuginevad põhimõttele, et hüvitusmeetme saab vabalt valida, kuid müüja võib puuduse kõrvaldada parandamise või ümbervahetamise kaudu.

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

Liikmesriik	Garantii tüüp ja seadusest tuleneva garantii kestvus (aastates)	Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise/asendamise ajaks	Täpne ajaskaala, mille jooksul toode parandada või asendada	Varuosad - kohustus tagada varuosade olemasolu	Varuosad - kohustus tarbijat teavitada
Austria	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei (pööratud) ²⁷
Belgia	Ühtne (2 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Bulgaaria	Ühtne (2 aastat)	Jah	Ühe kuu jooksul	Ei	Ei
Horvaatia	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Küpros	Ühtne (2 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Tšehhi Vabariik	Ühtne (2 aastat)	Ei	30 päeva	Ei	Ei
Taani	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ²⁸	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Eesti	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg	Mõistliku aja jooksul ²⁹	Ei	Ei
Soome	Erinevad	Ei	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Prantsusmaa	Ühtne (2 aastat)	Ei	1 kuu	Jah	Jah
Saksamaa	Ühtne (2 aastat)	Ei	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Kreeka	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg	Mõistliku aja jooksul	Jah	Ei
Ungari	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ³⁰	15 päeva	Ei	Ei
Iirimaa	Aegumistähtaeg (6 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei

²⁷ Austrias peab müüja ostjat teavitama, et varuosi ei ole, kui see on oluline (juhul kui tarbija saaks seda infot kasutades valida toote, mille jaoks on varuosad saadaval).

²⁸ Kaks aastat asendamiseks, kolm aastat parandamiseks.

²⁹ Eestis tuleb tarbija küsimusele või kaebusele vastata 15 päeva jooksul, kuid hüvitamisemeetme jaoks tähtaega ei ole.

³⁰ Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise ajaks, uus asendamise tähtaeg.

Liikmesriik	Garantii tüüp ja seadusest tuleneva garantii kestvus (aastates)	Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise/a sendamise ajaks	Täpne ajaskaala, mille jooksul toode parandada või asendada	Varuosad - kohustus tagada varuosade olemasolu	Varuosad - kohustus tarbijat teavitada
Itaalia	Ühtne (2 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul	Ei	Osaliselt
Läti	Ühtne (2 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul ³¹	Ei	Ei
Leedu	Ühtne (2 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Luksemburg	Ühtne (2 aastat)	Jah	1 kuu	Ei	Ei
Malta	Ühtne (2 aastat)	Jah	Mõistliku aja jooksul	Jah	Ei
Poola	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ³²	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei
Portugal	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ³³	30 päeva	Jah	Ei
Rumeenia	Ühtne (2 aastat)	Jah	15 päeva	Jah (tootjad)	Ei
Slovakkia	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ³⁴	30 päeva	Ei	Ei
Sloveenia	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ³⁵	8 päeva	Jah	Jah
Hispaania	Ühtne (2 aastat)	Uus tähtaeg ³⁶	Mõistliku aja jooksul	Jah	Ei
Rootsi	Ühtne (3 aastat)	Ei	Mõistliku aja jooksul	Jah (teatud juhtudel) ³⁷	Ei
Holland	Erinevad	Jah	Mõistliku aja jooksul	Ei	Ei

³¹ Kui üldiselt peetakse mõistlikuks ajaks 30 päeva, siis seaduslikku täpset ajaraamistikku ei ole.

³² Ainult asendamine, mitte parandamine.

³³ Ainult asendamine, mitte parandamine.

³⁴ Ainult asendamine, mitte parandamine.

³⁵ Ainult toote oluliste osade vahetamine.

³⁶ Seadusest tuleneva garantii peatamine parandamise ajaks, uus asendamise tähtaeg.

³⁷ Kui varuosade puudumine takistab kauba kasutamist ja tarbijal on ostmise ajal alust eeldada, et toode on kasutatav, siis loetakse toode puudusega tooteks vastavalt tarbekaupade müügi seaduse (1990:932) tegelikke puudusi käsitlevatele sätetel.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

