

Moodul 5

Vaidluste kohtuväline
lahendamine (ADR) ja vaidluste
internetipõhine lahendamine

VASTUTUSEST LOOBUMINE:

Selle dokumendi on koostanud Euroopa Komisjon, kuid see kajastab ainult dokumendi autorite seisukohti ning ei komisjon ega autorid ei vastuta siin sisalduva teabe kasutamise eest. Komisjon ei garanteeri käesolevas väljaandes sisalduvate andmete õigsust. Komisjon ega ükski Komisjoni nimel tegutsev isik ei saa olla vastutav selles sisalduva teabe kasutamise eest.

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

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

MÄRTS 2026

Sisukord

Sissejuhatus.....	4
I) Mis on vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)?	10
II) Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus?	11
III) Millistele põhistandarditele peab vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksus vastama?	12
IV) Millised on vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid?	13
V) Kas kehtivad riigi- või valdkonnaspetsiifilised tegurid?	14
VI) Millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste kohtuvälise lahendamisega? 	16
VII) Tekkis vaidlus, mida te ei suuda lahendada – kuidas kasutada vaidluste kohtuvälist lahendamist? 	16

„Vaidluste kohtuväline lahendamine võimaldab mul lahendada tarbijaga tekkinud vaidlusi kiiresti ja lihtsalt“

Kaupleja

„Võimalus toetuda erapooletule asutusele on suur kergendus, kui tekib vaidlus ettevõtjaga“

Tarbija

„Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR) pakub õiglast ja süstemaatilist viisi vaidluste lahendamiseks, ilma et oleks vaja pikaajalisi ja kulukaid kohtumenetlusi.“

ADR asutus

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 VKEd e hää). Seda rahastab Euroopa Komisjoni kaudu Euroopa Liit. Projekti eesmärk on aidata teil tegutseda kooskõlas ELi tarbijaõiguse nõuetega. 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 hindamise, 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 VKEd e teadlikkust tarbija õigustest ja enda vastavatest kohustustest.

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

- 1. moodulis käsitletakse lepingueelse teabe andmise nõuet
- 2. moodulis tutvustatakse tarbija õigust taganeda väljaspool ärruume sõlmitud lepingust
- 3. moodulis keskendutakse õiguskaitsevahenditele, mille kaupleja peab tagama lepingu mittetäitmise korral
- 4. moodulis tuleb juttu ebaausast kaubandustavast ja ebaõiglastest lepingutingimustest
- 5. moodulis tutvustatakse tarbijate 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 VKEd ega.

Käsiraamatu 5. mooduli eesmärk on tutvustada teile vaidluste kohtuvälist lahendamist (ADR). Selles kirjeldatakse, mis on vaidluste kohtuväline lahendamine, mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, millised on teie õiguslikud kohustused seoses vaidluste kohtuvälise lahendamisega, ja kuidas vaidluste kohtuvälist lahendamist kasutada.

Käesolevas moodulis tutvustatakse vaidluste kohtuvälist lahendamist (ADR) vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 2013. aasta direktiivile 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta. 30. detsembril 2025 võttis EL vastu direktiivi 2025/2647, millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL. Direktiiviga tehakse mitmeid muudatusi tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta kehtivasse ELi õigusraamistikku. See jõustus 19. jaanuaril 2026. Liikmesriigid peavad nüüd võtma vastu direktiivi rakendavad siseriiklikud meetmed 2028. aasta märtsiks, et neid saaks kohaldada alates 2028. aasta septembrist. Samal ajal lõpetati ELi ODR-platvormi tegevus. 2026. aasta märtsis käivitati ELi tasandil uus portaal, mis pakub tarbijatele teavet õiguskaitse võimaluste kohta ning loetelu kõigist ELis tegutsevatest ja riiklike pädevate asutuste poolt sertifitseeritud vaidluste lahendamise asutustest.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

Moodul 5

Näited

1. näide, riigisisene versioon

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

1. näide, internetiversioon

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

2. näide

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

3. näide

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

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

Mida saaksite teha?

Muidugi on kõige parem vaidlusi üldse vältida.

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

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

Õnneks on olemas parem lahendus: vaidluste kohtuväline lahendamine.

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

Selles moodulis käsitleme järgmist:

- **Vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)** on kohtuväline menetlus, millega lahendatakse teie ja kliendi vaheline vaidlus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse abiga ².

Selles moodulis antakse vastus 10 küsimusele:

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

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

I) Mis on vaidluste kohtuväline lahendamine (ADR)?

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

Euroopa õiguse kohaselt, mida muudeti direktiiviga 2025/2647, võib vaidluse kohtuvälist lahendamist kasutada kõigi vaidluste puhul, mis tekivad kaupleja ja tarbija vahelisest lepingust, sõltumata sellest, kas toode või teenus osteti internetist või tavalisest poest või kas teie ja tarbija elate samas riigis või erinevates ELi riikides.

Hea teada: Euroopa Liidu õigusaktid on direktiiviga **2025/2647/EL põhjalikult muudetud**: vaidluste kohtuvälise lahendamise asutused peavad hakkama lahendama ka vaidlusi, mis puudutavad tasuta pakutavat digitaalset sisu või digitaalseid teenuseid, kui tarbija lubab ettevõtjal selle eest kasutada oma isikuandmeid. 2025. aasta direktiiviga täpsustati ka, et ostuga seotud vaidlused hõlmavad ka lepingueelset etappi.

Direktiiv kohustas vaidluste lahendamise asutusi lahendama ka vaidlusi ELi-väliste ettevõtjatega, tingimusel, et tegevus on suunatud ELi tarbijatele ja tarbija ning ettevõtja esitavad ühise taotluse.

Liikmesriikidel on aega kuni 20. märtsini 2028 võtta vastu vajalikud õigusaktid, mida tuleb kohaldama hakata 2028. aasta septembriks.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv jätab liikmesriikide otsustada, kas osalemine vaidluste lahendamise menetluses on ettevõtjatele kohustuslik või kas see on kohustuslik teatud sektorite või teatud tüüpi vaidluste puhul.



Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise eelised?

Vaidluste kohtuvälist lahendamist on lihtne kasutada

See on mõeldud lihtsama ja üldjoontes vähem formaalsena kui kohtumenetlus.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on erapooletu

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

Vaidluste kohtuväline lahendamine on odavam kui kohtusse pöördumine

Tarbijatele on vaidluste kohtuväline lahendamine kas tasuta või nõuab vaid sümboolset tasu. Ettevõtjate puhul võivad tasud olla kindlaks määratud riiklike õigusaktidega või vastavate vaidluste kohtuvälise lahendamise asutuste poolt.

Vaidluste kohtuväline lahendamine on efektiivne

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

Vaidluste kohtuväline lahendamine on märk heasoovlikkusest

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

Vaidluste kohtuväline lahendamine on konfidentsiaalne

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

Vaidluste kohtuväline lahendamine on paindlik

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

Kas mäletate mooduli alguses olnud näidet?

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

Lihtne lahendus – meie nõuanne

Selle vaidluse saab lahendada kohtuvälise menetlusega. Vaidluse kohtuvälise lahendamise üksus, mis välja valitakse, kuulab ära mõlemad pooled ja pakub välja lahenduse. Te ei pea kasutama advokaati. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võib teha otsuse teie või kliendi kasuks või pakkuda välja kompromisslahenduse, mis sobib mõlemale poolele: näiteks võite nõustuda sülearvuti tagasi võtma või selle parandama.

II) Mis on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus?

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on erapooletu organisatsioon või üksikisik, kes aitab tarbijal ja kaupljal vaidlusi lahendada ilma kohtu poole

pöördumata. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on paljudes Euroopa riikides tegutsenud juba mõnda aega. Tarbijavaidluste komisjonid, vahekohtud, lepitajad, vahendajad ja koguni ombudsmanid – kõiki neid võib pidada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusteks.

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

Euroopa Liit oli teadlik vaidluste kohtuvälise lahendamise eelistest tarbijate ja kauplajate jaoks. Samuti teati, et vaidluste kohtuväline lahendamine võib aidata saavutada usaldust ühtse turu vastu ning edendada selle kasvu. Euroopa tarbijakeskuste võrgustik³ edendab vaidluste kohtuvälise lahendamise kasutamist tarbijatele piiriüleste vaidluste korral. Seetõttu võttis EL vaidluste kohtuvälise lahendamise probleemide kõrvaldamiseks vastu seda valdkonda puudutavaid õigusakte.

Direktiivi 2013/11/EL kohaselt võib vaidluste kohtuvälise lahendamise asutus saada teavitatud vaidluste kohtuvälise lahendamise asutuseks, esitades taotluse oma riigi pädevale asutusele. Asjaolu, et vaidluste kohtuvälise lahendamise asutus on teavitatud, tagab, et see vastab kõigile vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi II peatükis sätestatud õiglusele, sõltumatusele ja tõhususele seotud kvaliteedistandarditele. Kogu mooduli vältel, kui mainitakse ADR-asutust, peame silmas ADR-asutust, mis vastab ELi direktiivi nõuetele ja millest on teavitatud Euroopa Komisjoni.

Hea teada: riiklik ADR-maastik on ELi eeskirjadest hoolimata endiselt mitmekesine. 2013. aasta direktiiv

³ Rohkem infot ECC-Neti kohta saab [siit](#).

jättis liikmesriikidele võimaluse kohandada ADR-i oma riigi eripäradega. Direktiiviga 2025/2647 tehtud muudatus säilitas selle mitmekesisuse. Liikmesriigid võivad otsustada, et ettevõtjate osalemine ADR-is on kohustuslik (või vabatahtlik), et tulemused on ettevõtjale siduvad (või mitte); ning üht majandussektorit võib katta ainult üks ADR-asutus (nt energiaombudsman) või võib eksisteerida mitu ADR-asutust (täiendav teave allpool).

Eestis on kohtuväliseks kaebuste lahendamise asutuseks TTJA vt.

<https://www.ttja.ee/eraklient/tarbija-oigused/tarbija-oigused-ja-kohustused/kaebuse-esitamine>

 **Juhtkoolitajad võivad anda siin täpsemat teavet riigisisese pädeva asutuse kohta.**

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

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

Olema erapooletud

Vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused on vaidluste lahendamisel tavaliselt täiesti sõltumatud nii tarbijast kui ka kauplejast. Mõnel juhul on kauplejate organisatsioonidel lubatud vaidluste kohtuvälise lahendamise heakskiidetud üksuseid rahastada, kuid vaid rangetel tingimustel, mis tagavad vaidluste lahendamise menetluse erapooletuse. Vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad isikud määratakse ametisse piisavalt pikaks ajaks, nende

suhtes ei kehti kummagi poole juhised ja nende tasu ei ole seotud menetluse tulemusega.

Olema pädevad

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

Olema taskukohased

Sõltuvalt sellest, kuidas vaidluste kohtuvälise lahendamise on teie riigis korraldatud, peate võibolla tasuma kas vaidluste kohtuvälise lahendamise organisasse registreerumise eest või tasuma iga juhtumi eest. Enamikul juhtudel on need kulud väiksemad kui siis, kui peaksite pöörduma kohtusse ja palkama advokaadi.

Olema tõhusad

Vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused peavad lahendama asja 90 päeva jooksul (välja arvatud erakordselt keerulised vaidlused, mis võivad võtta kauem aega). Menetluses ei pruugi olla vajalik füüsiliselt osaleda ei teil ega tarbijal. Samuti ei pea teie ega klient kasutama advokaati, aga see on lubatud.

Olema läbipaistvad

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

Mõned ADR üksused ei avalda mitte ainult statistikat ja muud informatsiooni vaid ka mitmesugused juhendid nii tarbijale kui ka ettevõtetele.

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

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

Hea teada: Direktiiv 2025/2645, millega muudetakse ELi tarbijate vaidluste kohtuvälise lahendamise raamistikku, kehtestab ADR (alternative dispute resolution) asutustele kohustuse teavitada tarbijaid ja ettevõtjaid eelnevalt automatiseeritud vahendite võimalikust kasutamisest, kui see mõjutab otsust juhtumi käsitlemise kohta või juhtumi tulemust. Tarbijaid ja ettevõtjaid tuleb teavitada ka nende õigusest lasta selline juhtum läbi vaadata vaidluste alternatiivse lahendamise asutuse füüsilisel isikul. Lisaks, tõhususe parandamiseks annab 2025. aasta direktiiv vaidluste lahendamise asutustele võimaluse koondada sarnased üksikud tarbijavaidlused, kui need tulenevad samast ebaseaduslikust tegevusest.

IV) Millised on vaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid?

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

Vahendusmenetlus

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

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

Vahekohtumenetlus

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



Kombineeritud meetodid

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

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

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

Vaidluste kohtuvälise siduva ja mittesiduva lahendamise kohta võib märkida järgmist.

- Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise otsus on siduv, teavitatakse teid ja tarbijat sellest menetluse alguses ja nõusolekuga.
- Kui tehakse siduv otsus, millega te ei nõustu ja seate kahtluse alla selle õigsuse, saab tavaliselt otsuse kohtusse kaevata.
- Kuigi kauplused ja tarbijad võivad omavahelise vaidluse tekkimisel leppida kokku vaidluse kohtuvälise lahendamise, ei ole kauplused lubatud müügi hetkel sõlmida lepinguid, mis kohustavad klienti kasutama vaidluse tekkimisel kohtu asemel vaidluse kohtuvälist lahendamist.

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

Märkus koolitajatele

Vaadake oma riigis tegutsevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid aadressil <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show> ja lisage siia vähemalt kolm reaalsest elust pärit näidet Eestist, ideaalis kolmest sihtvaldkonnast, selle kohta, mida vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused saavad Eestis teha.

Nagu eespool kirjeldati, peavad kõik vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksused avaldama teabe oma menetluse ja töö kohta. See teave on kättesaadav vaidluste kohtuvälise lahendamise veebilehel või antakse teile soovi korral kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

Juhtumiuuring:  Koolitajad võivad siinkohal kasutada näitena erinevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseid ning käsitleda allpool toodud küsimusi.

Kas see vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus tegeleb minu valdkonnaga? Kas üksus tegeleb vahendaja või vahekohtuna või kasutab kombineeritud menetlust? Kas üksuse soovitus/otsused on siduvad? Kui ma ei ole otsusega nõus, siis kuidas saan selle vaidlustada? Kui kaua kestab keskmine menetlus? Millist liiki vaidlustega üksus tegeleb ja mille alusel vaidlusi tagasi lükatakse?

V) Kas kehtivad riigi- või valdkonnaspetsiifilised tegurid?

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

Siiski on oluline märkida, et teie valdkonnas võivad sõltuvalt riigist või ärisektorist kehtida **lisanõuded** ja -eeskirjad. Oluline on, et ELi liikmesriigid peavad võtma vastu siseriiklikud meetmed, et viia ELi direktiiv

2025/2647 üle oma siseriiklikku õigussüsteemi. Mõned neist võivad otsustada minna kaugemale ELi direktiivis sätestatud nõuetest. Seetõttu on väga oluline, et tutvuksite täiendavate siseriiklike eeskirjadega, mis võivad teie riigis tarbijate vaidluste kohtuvälise lahendamise suhtes kehtida.

Selles osas selgitame välja, kas teile kehtib selliseid eeskirju.

Märkus koolitajatele

Esitage asjakohane riigi- ja valdkonnaspetsiifiline info allpool olevates osades. Igas riigis on riiklik pädev asutus, mille ülesanne on teha kindlaks, kas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused vastavad ELi õigusele, ning avaldada nõuetele vastavate teavitatud üksuste nimekiri. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste loendeid on võimalik saada sellest riiklikust asutusest või ELi vaidluste internetipõhise lahendamise platvormilt, kus on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused loetletud riigi kaupa. Lisaks siseriikliku tasandi asjakohastele õigusaktidele peaks vaidluste kohtuvälise lahendamise teavitatud üksuste poolt esitatav info näitama seda, kas kindlatel kauplejatel on õigusaktidest tulenev kohustus nende teenuseid kasutada ja/või kas üksuse otsused on siduvad.

Tavaliselt alustab vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlust klient, kuid mõnes riigis saab ka kaupleja esitada kliendi vastu kaebuse.

Tavaliselt on osalemine vabatahtlik nii tarbija kui ka kaupleja jaoks, kuid mõnel juhul TULEB tarbijapoolse kaebuse korral sõltuvalt riigist/valdkonnast kaasata ka kaupleja.

Mõnes riigis PEAVAD kindlad kauplejad vaidluste kohtuvälise lahendamise konkreetse üksuse otsust aktsepteerima.

pruugi teatud juhtudel olla teavitatud üksused vaidluste kohtuvälise lahendamise õiguse tähenduses.

Samuti võivad mõned ettevõtted olla „kohustatud“ kasutama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, mida nad kasutavad, võib olla teavitatud mõnes teises Euroopa liikmesriigis.

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

Märkus koolitajatele

Selgitage välja Eestis valitsev olukord ja koolitatavaid kauplejaid puudutavad asjaolud ning lisage see info. Esitage kogu vajalik teave nii, et vahendajad ja VKEd saaksid vastuse kahele allolevale küsimusele.

a) Kuidas toimib vaidluste kohtuvälise lahendamise protsess Eestis? 

b) Kuidas toimib vaidluste kohtuvälise lahendamise protsess teie valdkonnas? 

Eestis tegutsevad teie toodete ja teenuste valdkonnas järgmised vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused:

<https://komisjon.ee/et> ⁴ 

⁴ Samuti on olemas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mis on kindla riigi teavitatud üksused, kuid võtavad kaebusi vastu ka teistest riikidest. Näiteks autorendi lepitusteenus (mis on teavitatud Ühendkuningriigis, kuid tegeleb ka teistest riikidest saabunud kaebustega).

Mõne riigi mõnes valdkonnas võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kasutamine olla kohustuslik. Need vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ei

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

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

1. Enne vaidluse tekkimist

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

2. Kui teil on tekkinud kliendiga vaidlus:

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

Hea teada: direktiiviga 2025/2647 muudetud ELi ADR õigusraamistikuga kehtestatakse ettevõtjatele

„vastamiskohustus“: ettevõtjad peavad nüüd 20 tööpäeva jooksul vastama ADR asutustele, kas nad osalevad ADR menetluses. Keerulisemate juhtumite korral võib seda tähtaega pikendada kuni 30 tööpäevani. Riiklikud rakendusaktid määravad kindlaks tagajärjed juhul, kui ettevõtjad seda kohustust ei täida. See vastamiskohustus ei pruugi kehtida teatud juhtudel, eelkõige kui ettevõtja osalemine ADR menetluses on kohustuslik, kui ADR tulemusele on võimalik jõuda ilma ettevõtja nõusolekuta või kui ettevõtja on juba lepinguliselt kohustunud kasutama ADRi tarbijavaidluste lahendamiseks.

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

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

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

Nagu eespool märgitud, palun pange tähele, et kauplusega on teil kohustus vastata 20 tööpäeva jooksul, kas kavatsete osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses.

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

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

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

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

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

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus selgitab teie vaidluse lahendamisel ka pakutud lahenduse praktilisi aspekte. (Näiteks kui üksus teeb teile ettepaneku maksta tarbijale vigase sülearvuti eest hüvitist, peab üksus selgitama ka seda, millal hüvitis tuleb maksta ning kas teie või klient saab pakutud lahenduse kohtusse kaevata jne.)

Märkus koolitajatele 🚩

Tooge elulisi näiteid



Lisad

KÕIGILE kauplejatele

Kliendivaidluse tekkimisel

Kontrollnimekiri – vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teavitamise kohustus

Enne kliendivaidluse tekkimist

Kontrollnimekiri – vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teavitamise kohustus

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

Enne kliendivaidluse tekkimist**Kontrollnimekiri – vaidluste kohtuvälise lahendamise alase teavitamise kohustus**

Arvestage, et peate vastama ka eespool olevale kontrollnimekirjale.

1. Kas täidate kõigile kauplejatele mõeldud kontrollnimekirja nõudeid?

NB! Internetis kauplejad peavad vastama eespool toodud kõigile kauplejatele mõeldud kontrollnimekirjale

☐

2. Kas teie veebilehel on avaldatud teie e-posti aadress nii, et inimesed leiavad selle hõlpsalt üles?

NB! Veebipõhine kontaktvorm, kus pole e-posti aadressi näha, ei ole selle nõude täitmiseks piisav.

☐

Terminite seletused vaidluste kohtuvälise lahendamise sõnastiku jaoks (õigusaktidest)

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

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

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

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

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

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

Lingid õigusaktide juurde

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

[Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv \(EL\) 2025/2647](#), 16. detsember 2025, millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste alternatiivse lahendamise kohta

