

Moodul 2

Taganemisõigus

Sisukord

Sissejuhatus.....	4
Mida tähendab taganemisõigus?	7
Millal on tarbijal õigus lepingust taganeda?	7
Mis on kaugmüügi tarbijaleping?	7
Mis on väljaspool äriruume sõlmitud tarbijaleping?	7
Millised konkreetsed tarbijaõigused nende kahe lepinguliigi korral kehtivad?	9
Milliseid erandeid on seoses taganemisõigusega?	9
Kas ma pean tarbijale lepingust taganemise õigust tutvustama?	11
Lepingust taganemise näidisjuhend - mis see on?.....	11
Kuidas taganemistähtaega arvutada?	12
Kas taganemisõiguse võib välistada?.....	12
Mis juhtub siis, kui te tarbijat taganemisõiguse olemasolust ei teavita?.....	13
Mil viisil tarbija lepingust taganeda saab?	14
Kas tarbija võib toodet enne tagastamist kasutada?	14
Kes peab toote väärtuse vähenemist tõestama?	14
Lepingust taganemise tagajärjed.....	15
Millised sanktsioonid järgnevad, kui kaupleja eksib taganemisõiguse reeglite vastu?	16
Piiriülene müük: mis saab siis, kui pakun tooteid ja teenuseid teise riigi tarbijatele?	16
Välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused	16
Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?	17
Mida see teie jaoks praktikas tähendab?.....	17
Milline kohus on pädev otsustama, kui tekib vaidlus seoses piiriülese lepinguga?.....	17
Kontrollnimekiri kauplejale:	19

„Veebist ostes on palju kindlam tunne, sest tean, et 14 päeva jooksul võin toote tagasi saata.”

Tarbija

“Tarbijatel on tagastamisõigust arvestades kindel tunne ja internetist ostetakse sagedamini ja rohkem. Tänu sellele on mu äri kasvanud!”

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 BEUC (Euroopa Tarbijate Organisatsioon) koos organisatsioonidega UEAPME (Euroopa Käsitööstevõtjate ning Väikeste ja Keskmise Suurusega Ettevõtjate Keskliit) ja Eurochambers (Euroopa Kaubandus-Tööstuskodade Liit). Seda rahastab Euroopa Parlamendi ja Euroopa Komisjoni kaudu Euroopa Liit.

Projekti eesmärk on aidata teil tegutseda kooskõlas ELi tarbijaõiguse nõuetega.

ELi tarbijaõigus hõlmab mitmeid Euroopa Liidus viimase 25 aasta jooksul kehtestatud õigusakte, mille ELi liikmesriigid on riiklikku õigusesse üle võtnud. 2017. aastal viis Euroopa Komisjon lõpule hindamise, kas eeskirjad endiselt oma eesmärgi täidavad. Üldine tulemus oli positiivne¹. Järeldustest olulisim oli, et asutused peavad olemasolevaid reegleid tõhusamalt jõustama ning ettevõtted ja tarbijad nendega paremini kursis olema. Projekti „Tarbijaõigusest teadlik“ eesmärk on suurendada kauplejate, eeskätt VKEde teadlikkust tarbija õigustest ja enda vastavatest kohustustest.

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

- 1. moodulis käsitletakse lepingueelse teabe andmise nõuet
- 2. moodulis tutvustatakse tarbija õigust taganeda väljaspool 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 vaidluste kohtuvälise lahendamise ja vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi – ametlikku veebilehte, mida haldab Euroopa Komisjon, ja mille eesmärk on aidata lahendada tarbijate ja kauplejate vahelisi vaidlusi kohtuväliselt.

Käsiraamat on osa mitmest õppematerjalist, mis loodi projekti „Tarbijaõigusest teadlik“ (*Consumer Law Ready*) käigus. Veebilehel consumerlawready.eu leiate muudki informatiivset ja kasulikku, näiteks videoid, viktoriine ja e-testi, mille läbimisel saate tunnistuse. Foorumi kaudu on võimalik ühendust võtta spetsialistide ja teiste VKEdega.

Moodulis 2 käsitletakse õigust taganeda kauglepingust ja väljaspool ärruume 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 ärruume sõlmitud

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

tarbijalepingust. Kui soovite põhjalikumat infot tarbijaõiguste direktiivi kohta, tutvuge palun 1. mooduliga või lugege [Euroopa Komisjoni juhenddokumenti](#)², mis on kättesaadav kõigis ELi ametlikes keeltes.

Olenevalt lepingu tüübist (nt tarbimisaen, pakettreisid jne) võib lisaks neile horisontaalsetele nõuetele kehtida muid valdkonnaspetsiifilisi lepingueelse teabe nõudeid – kas koos tarbijaõiguste direktiivi nõuetega või neist eraldiseisvalt. Neid lisanõudeid käsiraamatus ei puudutata, kuid soovitame teil kindlasti tutvuda just enda valdkonna spetsiifiliste tingimustega. Head infoallikad on siinjuures [Euroopa e-õiguskeskkonna portaal](#)³ ja [Teie Euroopa ettevõtlusportaal](#)⁴, kust leiate asjakohast teavet.

Loodame, et käsiraamat on teile suureks abiks!

² See http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_et.pdf

³ Vt https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

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

Moodul 2

Mida tähendab taganemisõigus?

Taganemisõigus on ELi õigusega tarbijale antud oluline vahend.

Tarbija võib ilma põhjendamata tühistada tarbijalepingu 14 päeva jooksul pärast kauba kättesaamist või pärast teenuse või digitaalse infosisu lepingu 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?

Direktiiviga 2011/83/EL tarbijaõiguste kohta („tarbijaõiguste direktiiv“) 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 infosisu ostmiseks.

Mis on kaugmüügi tarbijaleping?

Kaugmüügileping on tarbijaleping, mis sõlmitakse kaupleja ja tarbija samaaegse füüsilise kohalolekuta kaugsidevahendi abil. Kauglepinguga on tegemist näiteks siis, kui kokkulepe sõlmitakse internetis, e-kirja, telefoni või faksi 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 on tegemist kauglepinguga. Olukorras aga, kus lepingu tingimused räägitakse läbi kaupleja ärruumides, 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 ärruumides. 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 ärruumides. 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).

⁵ Vt 1. moodulit, milles räägitakse lepingueelsest teabest

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

1. tarbija ostab internetipoest kleidi



2. tarbija võtab mobiiltelefoni teel vastu telekommunikatsiooniteenuse pakkumise (nt kõned USA-sse 1 euro/min)



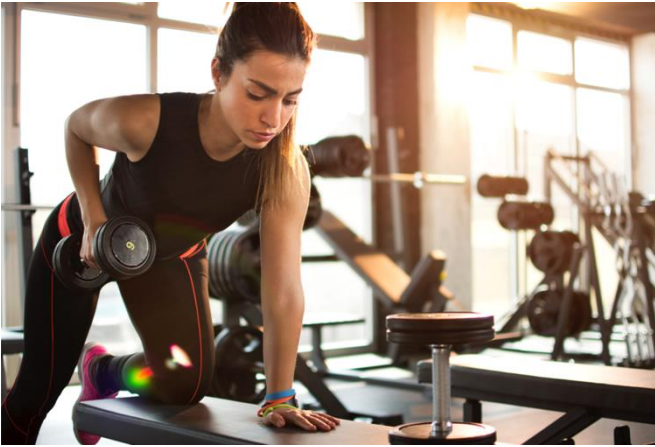
3. tarbija tellib tavapostiga raamatu



4. tarbija ostab kodus rändmüügist tolmuimeja



5. tarbija liitub oma töökohal spordiklubiga



6. tarbija ostab padja ja padjapüüri, kui ta on 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 14 kalendripäeva aega otsustamiseks, 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 põhjendada. 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 ilmneda taganemistähtaja 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: kergesti riknevad kaubad, nt värsked köögiviljad.

- e) suletud kauba tarnimine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning mis on pärast kohaletoimetamist avatud;
Näide: meditsiinilise kasutuseesmärgiga süstlad; teatud kosmeetikatooted (nt huulepulk); madratsid.
- f) sellise kauba tarnimisega, mis ei ole oma olemuse tõttu pärast kohaletoimetamist muudest esemetest enam eraldatav;
Näide: liiv, mis on segatud mõne muu ainega.
- g) 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.
- h) 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 neile kividele taganemisõigus. Samuti kehtib taganemisõigus sellele, kui tarbija otsustab

katusele uue soojustuse lisada.

- i) audio- või videosalvestuste või arvutitarkvara tarnimine, kui pakend on pärast kättetoimetamist 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 infosisu tarnimine, mida ei tarnita füüsilisel andmekandjal, kui selle osutamine on alanud tarbija eelneval sõnaselgel nõusolekul, ning tarbija kinnitab asjaolu, et ta seeläbi kaotab taganemisõiguse.
Näide: nutitelefoni rakenduse allalaadimine, kui allalaadimine on alanud ja tarbija on kinnitanud taganemisõiguse kaotamist⁶.

Kui soovite kindel olla, et tarbija annab taganemisõigusest ilma jäämise kohta seadusele vastava nõusoleku, siis võite paluda tal see esitada järgmiselt: „Nõustun lepingu kohese täitmise ja kinnitan, et kaotan lepingust taganemise õiguse, kui

⁶ Vt. punkt a): tarbija peab andma eelneva sõnaselge nõusoleku ning kinnitama asjaolu, et ta kaotab taganemisõiguse, kui kaupleja on lepingu täies mahus täitnud.

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 2008/48/EL tarbijakrediidilepingute kohta).

Kas ma pean tarbijale lepingust taganemise õigust tutvustama?

Jah, kui taganemisõigus kehtib, siis peab kaupleja tarbijat lepingust taganemise õiguse⁷ 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 (+ kui tagastamine posti teel ei ole võimalik, siis tegeliku 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 ärruume 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 õigusaktides⁸. See on väga konkreetne vorm, mille leiata 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 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 paberandjal)
- Kuupäev

⁷ Vt. Moodul 1: Lepingueelse teabe andmise nõue

⁸ vt. tarbijaõiguste direktiivi lisa I B

(*) –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 saab kaupleja pakkuda tarbijale valikut täita ja esitada tagastamise näidismvorm või samaväärne vorm elektroonselt ettevõtte veebilehe kaudu. Sellisel juhul peab kaupleja 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 kauplejale taganemisest teatamist kuni 14 päeva aega kleidi tagasisaatmiseks.

Teenuslepingu korral ja **digitaalse infosu** lepingu korral algab tähtjaarvestus lepingu sõlmimise hetkest. Kui tarbija on registreerunud prantsuse 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 raadio kättesaamise hetkest, kuid kui internetis sõlmitakse näiteks lepingu seminari korraldamiseks, mille hulka kuulub ka osalejatele märkmepaberite ja pliatsite 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.

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.

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 ebaõiglasid lepingutingimused ja ebaausa kaubandustava⁹.

⁹ Vt 4. moodulit ebaausate kaubandustavade ja ebaõiglaste lepingutingimuste kohta

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

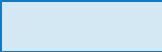
Mis juhtub siis, kui te tarbijat taganemisõiguse olemasolust ei teavita?

Tarbija teavitamine taganemisõigusest enne lepingu sõlmimist on väga oluline¹⁰.

Ostu kuupäev: 1.06.17



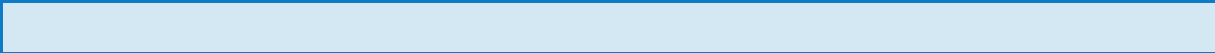
Üldine tähtaeg: 14 päeva 1.06.17 – 15.06.17



14 päeva alates kuupäevast, mil esitati info taganemise kohta



Maksimaalne tähtaeg: Üks aasta + 14 päeva 1.06.17 – 15.06.18



¹⁰ 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 kõnealuselt lepingust taganeda 12 kuu ja 14 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 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 näidivormil, kuid ta ei pea ilmingimata just seda kasutama. Kuna tarbijal on töendamiskohustus 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 teavitab.

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. Praktikast tähendab see, et tarbija võib tootega tutvuda samamoodi nagu ta teeks seda kaupluses olles. Näiteks prooviks tarbija kaupluses uut ülikonda selga, kuid ei eemaldaks hinnasilti. Siiski ei tohiks ta muuta sülearvuti tarkvarasätteid¹¹.

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 käitatakse, 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

¹¹ Praktilised näited leiate tarbija õiguste kohta käiva juhenddokumendi lk 46: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_et.pdf

panna paika süsteem, mille abil välja selgitada, kas tarbija käis kaubaga korrektselt 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. Näiteks kui teil on varude kontrolli süsteem, milles registreeritakse kauba vastuvõtul kauba puudused või kulumisjäljed. Kuid tõestamisega seotud kulud tuleb kanda teil kui kauplajal.

NB! Juhul kui kaupleja 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 lepiti kokku, et tagastamiskulu kannab kaupleja. Kaupleja peab siiski tarbijat selgelt ja enne lepingu sõlmimist teavitama tõsiasjast, et tarbija on see, kes kauba tagastamise eest maksab. Kui kaupleja 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.

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

Tagasimakset võib siiski kinni hoida kuni:

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

Nelja peamise reegli kokkuvõte:

1. Tarbijal on õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest või teenuslepingu sõlmimisest (erand on siinjuures digitaalne infosisu, mida ei müüdnud füüsilisel andmekandjal), kui teenuse kasutamist on alustatud (st tarbija alustas infosisu allalaadimist) ja tarbija on a) andnud eelneva nõusoleku ja b) kinnitanud, et ta kaotab sellega taganemisõiguse.
2. Tarbija õigus lepingust taganeda pikeneb kuni ühe aasta võrra, juhul kui kaupleja ei teavita tarbijat taganemisõiguse olemasolust.
3. Kaupleja peab ostuhinna tarbijale täies ulatuses tagasi maksma 14 päeva jooksul alates päevast, mil teda taganemisest teavitati, kuid kaupleja 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 päeva jooksul alates päevast, mil ta teavitas kauplejat lepingust taganemisest.

Millised sanktsioonid järgnevad, kui kaupleja eksib taganemisõiguse reeglite vastu?

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

¹² Näiteks ITAALIA tarbijakaitseaduse artikkel 27 sätestab minimaalseks trahvisummaks 5 000 eurot ja maksimaalseks rahaliseks karistuseks 5 000 000 eurot. Sellised summad kehtivad nii ebaausate kaubandustavade direktiivi kui ka tarbijaõiguste direktiivi või mõlema samaaegse rikkumise korral. Juhul kui mittevastavusi esineb korduvalt, võib kaupleja saada kauplemiskeelu kuni kolmekümneks päevaks. PRANTSUSMAAL kehtestati 2016. aastal muudetud tarbijakaitseadusega trahv kuni 3 000 eurot (füüsilised

Kui kaupleja 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 sanktsioonid¹².

Piiriülene müük: mis saab siis, kui pakun tooteid ja teenuseid teise riigi tarbijatele?

Lepingust taganemise sätted on ELis täielikult ühtlustatud. See tähendab, et liikmesriigiti ei esine erinevusi ja teie õigused ja kohustused on ühesugused kogu ELis. Nagu eespool öeldud, võib erinevusi olla sanktsioonides, mida liikmesriigiti erinevalt kasutatakse.

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

Välismaa 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 liikmesriigi kehtivad kohustuslikud sätted.

isikud) või 15 000 eurot (juriidilised isikud). Küprosel on tarbijaõiguste direktiivi rikkumine karistatav trahviga, mis vastab kuni 5 % aastasest käibest või on kuni 200 000 eurot. Lätis kuni 10 % aastasest käibest, ülempiiriga 100 000 eurot ja Hollandis kuni 1 % aastasest käibest või kuni 900 000 eurot.

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

Seega, kui näiteks teie veebileht on suunatud tarbijatele teises ELi liikmesriigis, kus on tarbijaõiguste direktiivi artikli 6 lõikest 7 lähtuvalt kehtestatud keelenõue, siis peate andma tarbijale lepinguelse teabe selles keeles, mis on kõnealuses liikmesriigis nõutud. Üldine reegel on, et kui reklaamite või pakute oma tooteid-teenuseid teises liikmesriigis, siis peate kinni pidama seal kehtivatest tarbijakaitse normidest.

Millal saab öelda, et tegevus on selgelt suunatud välisriigi tarbijatele?

Selle väljaselgitamiseks, kas teie turundustegevus 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 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 kaupleja jätab

seetõttu oma kaupade-teenustega välisriigile minemata. Kuid praktikas:

1. ELi õigusega on tarbijakaitse sätted olulisel määral ühtlustatud, nii nagu on kirjeldatud koolitusprogrammi „Tarbijaõigusest teadlik“ moodulites. Need reeglid kehtivad kõigis ELi liikmesriikides.
2. Isegi kui liikmesriikide vahel on mõningasi erinevusi, ei tähenda see, et te ei tohiks tarbijatega sõlmida lepinguid, mis on koostatud teie asukohariigi õiguse alusel: nagu eespool kirjeldatud, võite tarbijaga kokku leppida teise riigi õiguse kohaldamises, mis tähendab, et te peate kinni pidama tarbija asukohamaal kehtiva tarbijaõiguse kohustulikest sätetest.
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 ELi õiguse kohaselt on seda vaidlust

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

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. Piiriüleste vaidluste lahendamise lihtsustamiseks on EL loonud vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi, mille abil saavad koostööd teha

erinevate liikmesriikide vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused¹⁵.

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

¹⁵ Vt käsiraamatu 5. moodulit

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 paber kandjal)
- [Kuupäev]

() – kustutage vastavalt vajadusele.*

VASTUTUSEST LOOBUMINE:

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

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

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

Jaanmar 2018

consumerlawready.eu

