

SUUNANÄITAJA  


## Ülepiiriline e-kaubandus

**Kristina Vaksmaa**  
**EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja**  
**TTJA**



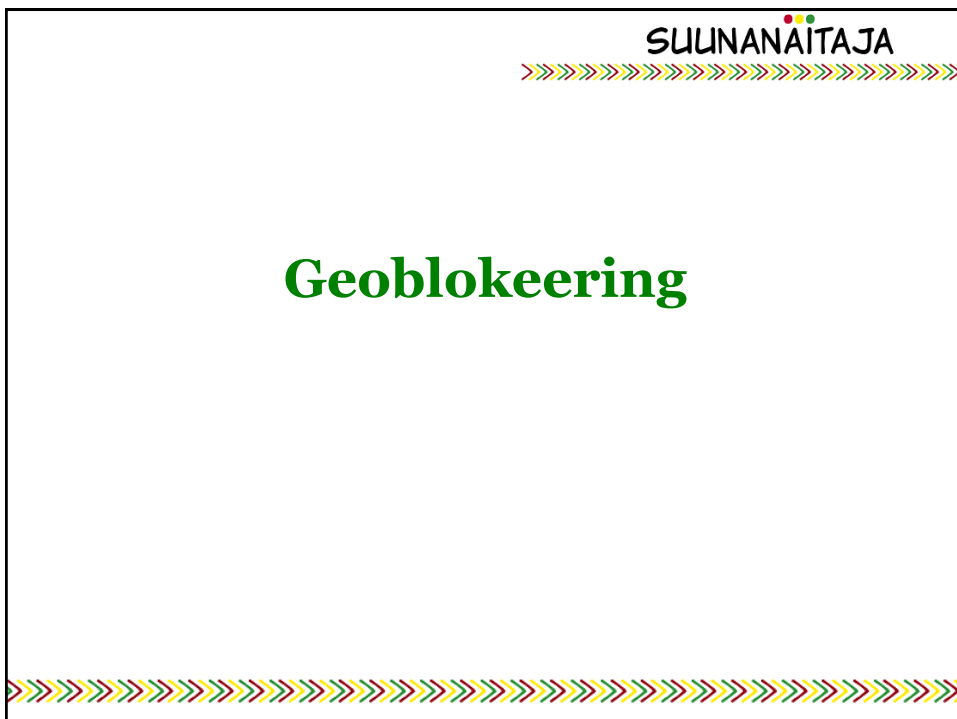
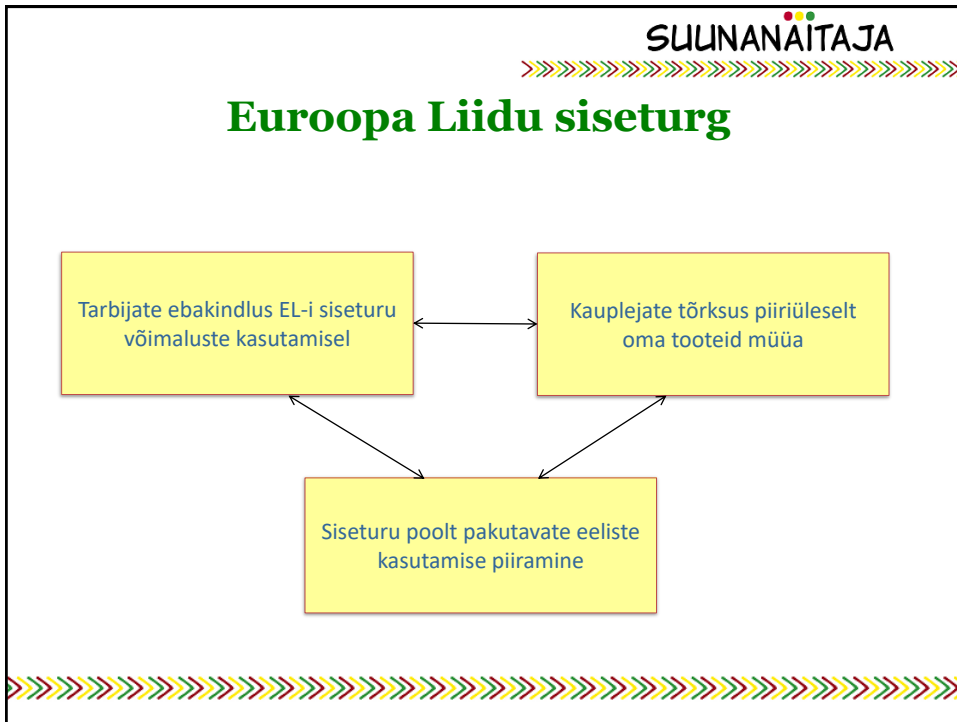
SUUNANÄITAJA



### Tänased teemad:

1. Tarbija põhiõigused Euroopa Liidu riikidest ostude sooritamisel
2. Piiriüleste ostudega seotud kaebuste lahendamine





## Geoblokeeringu keeld

- 3. detsembril 2018 rakendus Eestis (ja kogu Euroopa Liidus) nn **geobloki määrus** (EU) 2018/302.
- Vastavad sätted on Eestis üle võetud tarbijakaitseadusesse.
- Reguleerimine hõlmab endas Euroopa Liidu siseturul toimuvat põhjendamatu asukohapõhise tõkestamise tarbija kodakondsuse, elu- või asukoha alusel.
- Tarbijaid ei tohi diskrimineerida hindade, müügi- ega maksetingimuste poolest, kui nad soovivad osta tooteid või tarbida teenuseid mõnes teises Euroopa Liidu riigis.
- Kliendi põhjendamatu asukohapõhine diskrimineerimine on Eestis karistatav rahatrahviga kuni 32 000 eurot.

## Asukohapõhine tõkestamine I

### I Kaupade ja teenuste müük

Teise liikmesriigi kliendil peab olema samasugune juurdepääs ja võimalused osta kaupu ja teenuseid kui kohalikul kliendil.

Kuidas toimub juurdepääsu piiramine? Kõige sagedasem olukord, et rippmenüüst ei saa valida tarbija asukohariiki (erinevates etappides).

### Kaupade müük ilma tarnimiseta väljapoole kaupleja teeninduspiirkonda:

Klient ostab kauba, näiteks elektroonikaseadme, rõivaid, spordirõivaid või raamatuid, mida kaupleja ei tarni kliendi liikmesriiki. Neil klientidel on õigus kauba tarnimisele liikmesriiki, kuhu kaupleja pakub tarnimist, samamoodi kui kohalikel klientidel.



## SUUNANAITAJA

**Näide:** Soome klient soovib osta kaamerat ja leiab kõige parema pakkumise Eesti veebilehelt, mis pakub aga kauba tarnimiseks ainult Eestis asuvaid pakiautomaate või kaupleja äriruume. Kliendil on õigus kaup tellida ja see kätte saada kaupleja äriruumides või lasta kohale toimetada muule aadressile või kättesaamiskohta Eestis täpselt nii nagu igal Eesti tarbijal.

**NB!** Mõistlik on müüja poolt tingimustes selgelt sätestada, kui kaua kaupa müüja juures hoiustatakse (juhuks kui teise riigi tarbija valib ise järele tulemise), et ebamõistlikult pikka ladustamisaega vältida.



## SUUNANAITAJA

# Asukohapõhine tõkestamine II

## II Juurdepääs veebisaitidele

Määruse artiklis 3 keelatakse veebisaitidele juurdepääsu tõkestamine ja edasisuunamine ilma kliendi eelneva nõusolekuta. See suurendab hindade läbipaistvust, kui kliendid saavad külastada erinevate riikide veebisaite.

## SUUNANÄITAJA

**Näide:** Läti tarbija soovib pääseda e-rõivakaupluse Eesti veebilehele. Kuigi ta tipib veebilehitsejasse Eesti poe veebiaadressi .ee, suunatakse ta automaatselt Läti .lv lehele.

Selliseks suunamiseks on vaja kliendi selgesõnalist nõusolekut. Lisaks, isegi kui klient suunamiseks nõusoleku annab, peab tarbijal olema jätkuvalt ligipääs algele saidile. Näiteks kergesti leitava lingi vahendusel.

## SUUNANÄITAJA

### Asukohapõhine tõkestamine III

#### III Diskrimineerimiskeeld maksmisel

Kuigi kauplused võivad aktsepteeritava makseviisi valida omal äranägemisel, on määruks diskrimineerimiskeeld (artikkel 5) aktsepteeritud maksevahendite lõikes. See hõlmab juhtumeid, kus kliente koheldakse erinevalt kodakondsuse, elukoha või asukoha alusel, arvelduskonto asukoha alusel, makseteenuse pakkuja asukoha alusel või makseinstrumendi väljaandmise koha alusel.

Kui teie e-pood aktsepteerib Eestis välja antud VISA või Mastercard kaarti, peab ta aktsepteerima ka kõikides teistes EL riikides välja antud VISA ja Mastercard kaartidega tehtud makseid.

Kauplusal tuleb pakkuda kõigile samasuguseid maksevõimalusi nagu kohalikele tarbijatele, olgu selleks siis võimalus tasuda ülekandega, kaardiga või kauba kättesaamisel.



## SUUNANÄITAJA

**Näide:** Eesti kaupleja aktsepteerib oma veebisaidil maksevahendina teatud krediitkaardi kaubamärki ja pangaülekannet. Ometi on ta tagasi lükanud sama kaubamärgi Itaalias välja antud krediitkaardi maksed ja ülekanded Itaalia pankadest. Asukohapõhise tõkestamise määrus keelab sellise kaubandustava.



## SUUNANÄITAJA

### Vaba juurdepääs teenustele

- Ka elektrooniliselt osutatavate teenuste puhul nagu pilveteenused, andmebaasiteenused ja veebimajutus ei tohi edaspidi keelduda teise liikmesriigi tarbijale teenuse osutamistest.
- Sama kehtib ka muude teenuste nagu näiteks autorent või hotellimajutus kohta.

## Kas on erandeid?

- Uue määruse kohaldamisalast jäetakse välja teatud liiki teenused, näiteks autoriõigusega kaitstud sisu või mittemateriaalses vormis teosed, nagu e-raamatud. Nimetatud teenuste puhul võib jätkuvalt esineda piiranguid piirülese ostusoovi korral.

**Näiteks:** Luksemburgis asuv kaupleja, kelle veebisaidilt soovib Eesti tarbija osta tarkvara, mille müük on autoriõigusega kaitstud ning lubatud vaid riikides, mille hulka Eesti ei kuulu, müügist keelduda.

- Samuti on määrusest välja jäetud finants-, audiovisuaal-, transpordi-, tervishoiu- ja sotsiaalteenused.

## Kes on tarbija?

- Tarbija on füüsiline isik, kes ostab teilt toote või teenuse, mida kasutab ainult isiklikel eesmärkidel ja mitte kutsealaselt.
- Juriidiline isik, st. ettevõtte või ühing ei ole tarbija.
- „Tarbija“ määratlus on Euroopa tasandil ühtlustatud ja liikmesriigid ei tohi seda mõistet oma õiguses teisiti määratleda.

## Näiteid

- Eravajaduseks mõeldud ostud tasutakse ettevõtte arvelt: fotoaparaat, õhksoojuspump, muusikariistad, jms.
- Teadmatus, et tarbijakaitsealased õigusaktid ei reguleeri juriidiliste isikute vahelisi lepinguid:
  - Soomest tellitud mesilastaru raamid, mis olid kõverad
  - Lätist osteti suures koguses soodat, mis oli märg ja tükkis
- Mitme otstarbelised lepingud!

## Sidevahendi abil sõlmitavad piiriülesed lepingud

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2011/83/EL
- Liikmesriikide siseriiklik õigus





## SUUNANÄITAJA

### Selgelt välismaa tarbijatele suunatud müügi eritingimused

- Kui Teie äritegevus on suunatud tarbijatele, kes asuvad teises ELi liikmesriigis, siis kehtib ELi õiguse (*määrus nr 593/2008, lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta („Rooma I”)*) kohaselt teie ja välismaise tarbija vahelisele lepingule tavaliselt selle riigi õigus, kus elab tarbija.
- Kui tarbijale kohaldatakse muu riigi (Eesti) õigust, siis ei tohi see jätta välismaist tarbijat ilma kaitsest, mida pakuvad tema elukoha liikmesriigis kehtivad kohustuslikud sätted.



## SUUNANÄITAJA

### 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
  - või tippdomeeninime, mis ei ole teie ettevõtte tegutsemismaa domeeninimi

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 pretensiooni esitamise õigus olla pikem kui teie kodumaal.

- NB! Passiivmüük

SUUNANÄITAJA

## Pretensiooni esitamise õigus piiriülesel müügil

**(1999/44/EÜ):** tarbijate põhilised raskused ning müüjatega ettetulevate vaidluste peamised põhjused tulenevad sellest, et **kaup ei vasta lepingule.**

SUUNANÄITAJA

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 1999/44: müüja vastutab juhul, kui lepingule mittevastavus ilmneb **kahe aasta** jooksul alates kauba üleandmisest. Kõnealune ajavahemik siseriiklike õigusaktide alusel ei või olla vähem kui kaks aastat üleandmisest alates.

**Erandid: Soome, Iirimaa, Holland, Rootsi, Suurbritannia, jm.**

## Erinevused liikmesriigiti

- Tšehhi Vabariigis ja Luksemburgis on seadusest tulenev kohustus parandada või asendada asi 30 päeva jooksul. Selle ebaõnnestumisel on tarbijal õigus nõuda müügihinna alandamist või lepingu lõpetamist.
- Saksamaal kehtiva praktika kohaselt ei kuulu kaup peale teistkordset ebaõnnestunud katset enam parandamisele.
- Soomes ei ole müüja vastutusele asja lepingutingimustele vastavuse osas ajalist piirangut kehtestatud. Vastutusperiood tuleneb eeldatavast eseme kasutuseast.
- Lätis on esimesel kuuel kuul ilmnenud puuduse korral tarbija otsustada millist neljast õiguskaitsevahendist ta kasutab.
- Hollandis ei ole müüja vastutuse kestvus seadusega määratud ja seega võib see olla pikem kui kaks aastat, olenevalt kaubast ja selle eeldatavast kasutuseast.
- Portugalis on kahe aasta jooksul puuduse tekkepõhjuste väljaselgitamise kohustus müüjal.
- Rootsis on seaduslik pretensiooni esitamise aeg 3 aastat.
- Suurbritannias on seaduslik pretensiooni esitamise aeg 6 aastat. Lisaks on tarbijal õigus lepingu puhul, mille mittevastavus ilmneb vahetult peale ostmist, lepingust taganeda.

- Liikmesriigid võivad sätestada, et tarbija peab oma õiguste kasutamiseks teavitama müüjat lepingule mittevastavusest kahe kuu jooksul alates lepingule mittevastavuse avastamise kuupäevast.

## SUUNANÄITAJA

**Näide:**

Läti tarbija tellis Eesti e-kaupleja lätikeelselt lehelt õhksoojuspumba. Toode lakkas töötamast, kuid tarbija teavitas kauplejat puudusest alles 3 kuud peale vea avastamist. Kaupleja jättis tarbija kaebuse rahuldamata, viidates tarbija kohustusele teavitada 2 kuu jooksul.

Kas tarbija õigusi on rikutud?

## SUUNANÄITAJA

**Näide:**

Hollandi tarbija ostis Eestis veebipoest lapsekäru, mille sanga polster eemaldus esimeste kuude jooksul. Kaupleja pakub parandamist, viidates, et see võib aega võtta kuni 6 nädalat.

Kas tarbija peab sellega leppima?

## 14-päevane taganemisõigus versus puudusega toode

- Leedu tarbija ostis Eesti kauplajalt kleidi, millel olid dekoratiivtrukid. Tarbija avastas pakki kätte saades, et üks trukki ei ole kinnitunud, samuti märkas tarbija teatud valguse käes et kleidil on plekk. Tarbija tagastas toote, kasutades selleks 14-päevast taganemisõigust.
- Soome tarbija tellis Eesti e-poes blenderi, millel olid tema arvates kasutamisljäljed. Tarbija saatis toote tagasi, kasutades 14-päevast taganemisõigust.

Mõlemal juhul ei aktsepteerinud kauplaja tarbijate taganemissoovi, viidates sellele, et tooted on kasutatud või puudusega. Millised on tarbija õigused?

## Piiriüleste kaebuste lahendamine

## Kaebuste lahendamine kui müüja ja tarbija ei asu samas liikmesriigis

- Mida teha, kui tekivad probleemid ja kuidas esitada piiriülest kaebust?
  - Hoolimata sellest, millisest EL liikmesriigist ost sooritada, probleemide ilmnemisel on esimeseks sammuks müüjaga ühendust võtta.
  - Kui suuline pöördumine ei anna tulemusi, tuleb teha kirjalik kaebus, milles märkida tarbijapoolne täpne nõue.

## Euroopa tarbijakaitsekeskused

- Spetsiaalsed keskused kõikides EL riikides.
- Eestis on ECC-keskus loodud Tarbijakaitse ja tehnilise järelevalve ameti üksusena
- ECC-keskused moodustavad ühtse Euroopa tarbijakaitsekeskuste võrgustiku *ECC-Network*.
- Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon.



## Kaebuste lahendamine ECC-võrgustikus



## Ülepiiriliste kaebuste statistika

- Aastas laekub ECC keskustele üle 100 000 tarbija pöördumise.
- EL tarbija nõustamiskeskusele üle 1000 tarbija pöördumise.


 SUUNANÄITAJA

## Kohtuväline tarbijakaebuste lahendamine (ADR-süsteem)

- Kohtuväline kaebuste lahendamise süsteem (ADR süsteem) on süsteem, mis on loodud tarbijate abistamiseks väljaspool kohtusüsteemi.
- Eestis tarbija kaebusi lahendav ADR – tarbijavaidluste komisjon. EL-s mitusada ADR süsteemi.
- Kohtuvälise kaebuste lahendamise süsteemi ülesandeks on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel.


 SUUNANÄITAJA

## Müük internetis – mis on vaidluste internetipõhine lahendamine (ODR)?

- Euroopa Komisjon on loonud vaidluste internetipõhise lahendamise (ODR) platvormi, mis aitab lahendada veebipoe klientidega tekkinud vaidlusi. See on loodud ELi tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määruse 524/2013 alusel
- Vaidluste internetipõhise lahendamise platvorm on tegutsenud alates veebruarist 2016 ja seda võib kasutada ükskõik millise lepinguvaidluse korral, mis on seotud internetist ostetud kauba või teenusega, eeldusel, et kaupleja ja ostja asuvad mõlemad ELis või EMPs.




 SUUNANAITAJA

## Kaupleja kohustused seoses ODR platvormiga

Kui kauplete internetis, on teil seoses vaidluste internetipõhise platvormiga järgmised kohustused. Need kohustused KEHTIVAD KÕIGILE INTERNETIS KAUPLEJATELE sõltumata sellest, kas nad plaanivad vaidluste internetipõhise lahendamise platvormi kasutada või mitte.

1. Te peate oma veebilehel avaldama selgelt enda e-posti aadressi. Ainult interaktiivse kontaktvormi pakkumine ei ole piisav.
2. Peate avaldama oma veebilehel lingi vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile **[ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)**
3. Link peab olema veebilehel nähtav ja hõlpsalt ligipääsetav.


 SUUNANAITAJA

## 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 ELi õiguse kohaselt on seda vaidlust alati pädev lahendada selle riigi kohus, kus elab tarbija.

SLUNANAİTAJA

## Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus (Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus [861/2007](#))

- Eesmärgiks on lihtsustada ja kiirendada piiriüleste väiksemate kohtuvaidluste menetlemist ning vähendada kohtumenetlusega kaasnevaid kulusid.
- Määrus on kohaldatav kõikides Euroopa Liidu liikmesriikides, välja arvatud Taanis.
- Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus on vaidluspooltele kättesaadav alternatiivina liikmesriikide õiguses sätestatud menetlustele.
- Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlust saab kasutada piiriülestes tsiviil- ja kaubandusasjades, kui nõude väärtus ei ületa 5000 Eurot.
- Väiksemate kohtuvaidluste menetlus on heaks võimaluseks tarbijale, kellel ei ole õnnestunud lahendada vaidlust mõne teise liikmesriigi kauplejaga.

SLUNANAİTAJA

## Vormipõhine menetlus

Vormid on leitavad Euroopa Tsiviilasjade Justiitsatlases ([http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/)) ning neid on kokku neli:

- Vorm A – Nõudevorm
- Vorm B – Kohtu taotlus nõudevormi parandamiseks ja/või täiendamiseks
- Vorm C – Vastusvorm
- Vorm D – Kinnitus Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetluse raames tehtud kohtuotsuse kohta

SLUUNANAITAJA



## Tänan kuulamast!

**Kristina Vaksmaa**

[kristina.vaksmaa@ttja.ee](mailto:kristina.vaksmaa@ttja.ee)

[www.ecc.ee](http://www.ecc.ee)

