Väljaandja:	Riigikogu
Akti liik:	seadus
Teksti liik:	algtekst-terviktekst
Redaktsiooni jõustumise kp:	01.03.2016
Redaktsiooni kehtivuse lõpp:	20.03.2016
Avaldamismärge:	RT I, 31.12.2015, 1

Välja kuulutanud
Vabariigi President
18.12.2015 otsus nr 714

Tarbijakaitseseadus[1]

Vastu võetud 09.12.2015

1. peatükk
Üldsätted

§ 1. Seaduse reguleerimisala

(1) Käesolevas seaduses reguleeritakse tarbijale kauba või teenuse pakkumist ja müümist või muul viisil turustamist kaupleja poolt, sätestatakse tarbija ja kaupleja vahelise vaidluse kohtuvälise lahendamise kord, sealhulgas tarbijavaidluste komisjoni töö korraldus, tarbijakaitse korraldus ja järelevalve ning vastutus seaduse rikkumise eest.

(2) Käesolev seadus kehtestatakse tarbija õiguste tagamiseks.

(3) Käesolevat seadust kohaldatakse ka juhul, kui kaupleja vahendab tarbijale kauba üleandmist või teenuse osutamist.

(4) Tarbijale kauba või teenuse pakkumisel, müümisel või muul viisil turustamisel kohaldatakse käesolevat seadust, võlaõigusseadust, toote nõuetele vastavuse seadust ning teisi seadusi.

(5) Käesolevas seaduses ettenähtud haldusmenetlusele kohaldatakse haldusmenetluse seaduse sätteid, arvestades käesoleva seaduse erisusi.

(6) Tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tuleneva vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis käesoleva seaduse 6. peatükis sätestatu kohaselt ei ole haldusmenetlus haldusmenetluse seaduse tähenduses.

§ 2. Terminid

(1) Käesoleva seaduse tähenduses on:
1) tarbija – füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema majandus- või kutsetegevusega;
2) kaupleja – füüsiline või juriidiline isik, sealhulgas avalik-õiguslik juriidiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis on seotud tema majandus- või kutsetegevusega;
3) kaup – pakutav, müüdav või muul viisil turustatav asi või õigus;
4) teenus – pakutav, osutatav või muul viisil turustatav hüve, mis ei ole kaup, või muu pakutav või tehtav sooritus;
5) tootja – toote nõuetele vastavuse seaduse § 4 lõike 1 punktis 9 määratletud isik;
6) tarbijavaidlus – tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevate lepinguliste kohustustega seotud vaidlus.

(2) Käesoleva seaduse 3. peatüki 2. jaos sätestatud kaupleja ja tarbija vahelise tehinguga seotud kauplemisvõtete regulatsiooni kohaldamisel peetakse kauplejaks ka käesoleva paragrahvi lõike 1 punktis 2 nimetatud isiku nimel või huvides tegutsevat isikut.

(3) Tarbijale kauba või teenuse pakkumiseks käesoleva seaduse tähenduses peetakse nii ettepanekut esitada pakkumus kui ka pakkumust võlaõigusseaduse tähenduses.

§ 3. Tarbija põhiõigused

Tarbijal on õigus:

1) nõuda ja saada kaupa või teenust, mis vastab nõuetele, mis on ohutu tarbija elule, tervisele ja varale ning mille omamine ja kasutamine ei ole keelatud;
2) saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta;
3) saada tarbijaõigus- ja tarbimisalast teavet;
4) saada nõu ja abi, kui tema õigusi on rikutud;
5) nõuda endale tekitatud varalise ja mittevaralise kahju hüvitamist;
6) taotleda oma huvide arvestamist ning olla tarbijaühingute ja -liitude kaudu esindatud tarbijapoliitikat kujundavate otsuste tegemisel.

2. peatükk
Tarbija teavitamine

§ 4. Tarbija õigus saada teavet

(1) Tarbijal on õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet.

(2) Kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste ning kauba omandamiseks või teenuse kasutamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele ja käesolevas seaduses nimetatud tingimustele.

(3) Tarbijale antav teave peab olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles.

(4) Kauba müümise või teenuse osutamise eest kohesel tasumisel esitab kaupleja tarbijale kirjalikus või tarbija nõusolekul kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kauba müümist või teenuse osutamist tõendava dokumendi, milles sisaldub vähemalt:
1) kaupleja nimi või ärinimi ja tegevuskoha aadress;
2) kauba müügi või teenuse osutamise kuupäev;
3) iga kauba või teenuse nimetus ja hind ning tasutud summa.

(5) Kui tarbija tasutav summa on väiksem kui 20 eurot, antakse käesoleva paragrahvi lõikes 4 nimetatud dokument tarbija nõudmisel.

(6) Kaupleja esitab tarbijale lepingu sõlmimisel teabe tarbija kohustuse suuruse ja maksetähtaja kohta. Kui kaupleja ei täida enda kohustust täielikult vahetult pärast tarbijaga lepingu sõlmimist või kui tarbija võib omapoolse kohustuse täita hiljem, peab kaupleja esitama tarbijale tema kohustuse suuruse ja maksetähtaja kohta arve, kui muus seaduses ei ole sätestatud teisiti. Kauba müümisel või teenuse osutamisel kestvuslepingu alusel esitatakse arve iga kokkulepitud arveldusperioodi eest. Arve esitatakse tarbija valikul tema postiaadressile või e-posti aadressile.

(7) Kaupleja võib jätta arve käesoleva paragrahvi lõikes 6 nimetatud viisil esitamata vaid juhul, kui tarbija on sõnaselgelt nõustunud sellega, et arve on kättesaadav kaupleja elektroonilise klienditeeninduskeskkonna, internetipanga või muu sellise keskkonna või andmekandja kaudu. Tarbijalt nõusoleku saamist tõendab vaidluse korral kaupleja.

(8) Vabariigi Valitsus või tema volitatud ministervõib määrusega kehtestada mõne kauba või teenuse kohta tarbijale teabe andmise täpsemad nõuded.

§ 5. Kauba märgistuse üldnõuded

(1) Tarbijale pakutaval või müüdaval kaubal või selle müügipakendil või kauba külge kinnitatud etiketil olev märgistus peab olema selgesti loetav, arusaadav ja üheselt mõistetav ning vastama kõigile selle kauba märgistuse kohta kehtestatud nõuetele.

(2) Kui kauba märgistuse kohta ei ole õigusaktis nõudeid kehtestatud, esitatakse märgistuses vähemalt kauba nimetus, kui selle puudumine võib tarbijat eksitada.

(3) Käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud kauba nimetuseks võib olla selle kauba määratlemiseks üldises praktikas kindlakskujunenud väljend, mida vajaduse korral täiendatakse viitega ettenähtud kasutamisele või valmistamisel kasutatud materjalidele, või kauba identifitseerimiseks vajalik muu nimetus. Kauba nimetust ei või asendada kaubamärgiga ega väljamõeldud nimega.

(4) Kauba liiki, omadusi ja otstarvet arvestades peab lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatule olema esitatud järgmine teave:
1) kauba kogus või mõõtmed rahvusvahelise mõõtühikute süsteemi asjakohastes mõõtühikutes;
2) kauba koostis ja koostisosade kogused;
3) juhised kauba pesemiseks, puhastamiseks ja hooldamiseks;

4) juhised kauba kasutamiseks ja kauba säilitamise tingimused;
5) hoiatused ja ettevaatusabinõud kauba kasutamise või hävitamisega seotud ohtude vältimiseks;
6) kauba säilimisaeg;
7) põhilised tehnilised andmed kauba kohta.

(5) Käesoleva paragrahvi lõikes 4 nimetatud teabe võib esitada kauba märgistusel, kauba külge kinnitatud etiketil või kaubaga kaasas olevas kasutusjuhendis. Esitatud teave peab võimaldama kaupa sihipäraselt ja ohutult kasutada.

(6) Käesoleva paragrahvi lõigetes 2 ja 4 nõutav teave esitatakse kirjalikult ja eesti keeles. Lubatud on kasutada ka juhendavaid või hoiatavaid jooniseid, piktogramme, märke ja sümboleid tingimusel, et nende kaudu edastatud teave on tarbijale arusaadav.

(7) Kauba märgistusel esitatud algupärane teave ei tohi olla kaetud täiendava teabe, pildi või kleebisega või mõnel muul viisil.

(8) Käesolevas paragrahvis sätestatud üldnõudeid kohaldatakse vallasasjana pakutavale kaubale. Nõudeid ei kohaldata kasutatud kaubale, välja arvatud juhul, kui tarbija ohutuse tagamiseks ning tema tervise ja vara kaitseks on hoiatused ja ettevaatusabinõud vajalikud seoses kauba kasutamise või hävitamisega.

§ 6. Kasutusjuhend

(1) Tehniliselt keerukale, ohtlikke aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale peab tootja lisama kasutusjuhendi.

(2) Kasutusjuhend peab sisaldama tarbijale vajalikku teavet kauba ohutuks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks. Kui kaup koosneb mitmest osast, lisatakse kasutusjuhendisse loetelu kauba juurde kuuluvatest osadest (komplekti koostisosad).

(3) Võõrkeelne kasutusjuhend peab olema tõlgitud eesti keelde vähemalt käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud ulatuses ja olema üheselt arusaadav.

(4) Kauba müügil annab kaupleja tarbijale kasutusjuhendi ja selle eestikeelse tõlke paberil või muul püsival andmekandjal või tarbija nõusolekul teeb kasutusjuhendi kättesaadavaks muul viisil.

(5) Käesolevas paragrahvis sätestatut kohaldatakse vallasasjana pakutava kauba suhtes.

§ 7. Kauba hinna avaldamine

(1) Kaupa pakkudes ja müües peab kaupleja tarbijale teatavaks tegema kauba müügihinna ja ühikuhinna, kui ühikuhinna kohta ei ole käesoleva paragrahvi lõike 8 alusel kehtestatud õigusaktis sätestatud teisiti.

(2) Müügihind on kaubaühiku või kaubakoguse eest tarbija tasutav lõpphind.

(3) Ühikuhind on kauba ühe kilogrammi, ühe liitri, ühe meetri, ühe ruutmeetri, ühe kuupmeetri või muu kauba turustamisel laialdaselt ja tavapäraselt kasutatava ühe ühiku lõpphind. Ühikuhinnaks võib olla ka tükihind, kui kaupa ei mõõdeta eelnimetatud ühikutes.

(4) Kauba müügihind ja ühikuhind avaldatakse kirjalikult selgelt loetaval ning tarbijale üheselt mõistetaval ja kergesti märgataval viisil.

(5) Pakendamata kauba puhul, mida müüakse koguse, mahu või mõõdu järgi vastavalt tarbija soovile, avaldatakse ühikuhind enne mõõtmist. Müügihind avaldatakse pärast mõõtmist.

(6) Kui tarbijale suunatud reklaamis on avaldatud teave kauba müügihinna kohta, peab seal olema avaldatud ka kauba ühikuhind, kui õigusaktis ei ole sätestatud teisiti.

(7) Käesolevas paragrahvis sätestatut kohaldatakse vallasasjana pakutava kauba suhtes.

(8) Valdkonna eest vastutav ministerkehtestab määrusega täpsemad nõuded kauba müügi- ja ühikuhinna avaldamise kohta.

§ 8. Teenuse hinna avaldamine

(1) Teenust pakkudes teavitab kaupleja tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada.

(2) Teenuse pakkumisel pannakse pakutavate teenuste hinnakiri või teenuse hinna arvutamise aluseid kirjeldav muu dokument välja tarbijale nähtavale kohale teenuse osutamise kohas või tehakse muul viisil tarbijale kättesaadavaks.

(3) Valdkonna eest vastutav ministervõib määrusega kehtestada täpsemad nõuded teenuse hinna avaldamise kohta.

3. peatükk
Kauba ja teenuse pakkumine ning müümine ja muul viisil turustamine

1. jagu
Kauba ja teenuse ohutus ning kvaliteet

§ 9. Üldnõuded

(1) Kaup ja teenus peavad vastama kehtestatud nõuetele, olema sihipärasel kasutamisel ohutud tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija tavaliselt õigustatult eeldab. Tarbijale müüdav kaup või osutatav teenus peab vastama lepingutingimustele seaduses sätestatu kohaselt.

(2) Kaupleja on kohustatud rakendama pakutava kauba või teenuse eripäraga vastavuses olevaid meetmeid, mis võimaldaksid kauplejal:
1) olla teadlik ohtudest, mida kaup või teenus võib põhjustada;
2) valida ohu vältimiseks sobiva tegevuse, nagu kauba turult kõrvaldamine või teenuse osutamise lõpetamine, tarbija hoiatamine või kauba tarbijalt tagasinõudmine.

(3) Kaupleja on kohustatud tegema turujärelevalveasutusega koostööd, et vältida pakutavast kaubast või teenusest tulenevaid ohte.

§ 10. Teenuse ohutuse hindamine

(1) Kui teenusele ei ole kehtestatud nõudeid õigusaktiga, hindab järelevalveasutus teenuse ohutust, arvestades:
1) Eesti standardiks ülevõetud rahvusvahelist või Euroopa standardiorganisatsiooni standardit;
2) algupärast Eesti standardit;
3) asjakohase valdkonna teenuse ohutuse tagamise head tava;
4) teaduse ja tehnika hetkeseisu;
5) tarbija põhjendatud ootusi ohutuse suhtes.

(2) Ohtliku teenusena käsitatakse teenust, mille osutamise viisiga seonduv viga või teenuse osutamisel kasutatava toote konstruktsiooni või koostise puudus või teenuse kohta antud ebaõige, eksitav või puudulik teave võib põhjustada inimese vigastuse, mürgistuse, haiguse või muul viisil ohustada tema tervist.

§ 11. Kauba ja teenuse garantii

Kauba või teenuse ettenähtud tingimustele vastavuse tagamisega seoses on lubatud kasutada mis tahes vormis või sõnaühendis sõna „garantii” või muud samatähenduslikku sõna vaid juhul, kui selle tähendus vastab võlaõigusseaduses müügigarantii või töövõtugarantii kohta või muus õigusaktis garantii kohta sätestatule.

§ 12. Puudusega kaup

(1) Käesoleva seaduse tähenduses on kaup puudusega, kui see ei vasta õigusaktides kehtestatud nõuetele või muudele tehnilistele tingimustele. Kaup on puudusega ka juhul, kui kaubale märgitud minimaalne säilimistähtaeg, sealhulgas tähtaeg „parim enne”, on möödunud.

(2) Puudusega kaupa on lubatud tarbijale pakkuda ja müüa ainult juhul, kui selline kaup on ohutu elule, tervisele ja varale ning tarbijat on teavitatud kauba puudusest.

(3) Käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatut kohaldatakse ka kasutatud kaubale.

(4) Puudusega või kasutatud kaup eraldatakse uuest ja nõuetekohasest kaubast ning sellise kauba müügikohas pannakse välja asjakohane teave. Kauba hinna alandamise kohta esitatud teavet ei peeta teabeks kauba puuduse kohta.

(5) Käesolevas paragrahvis sätestatut kohaldatakse vallasasjana pakutavale kaubale.

2. jagu

Kaupleja ja tarbija vahelise tehinguga seotud kauplemisvõte

§ 13. Kauplemisvõte

(1) Kauplemisvõte käesoleva seaduse tähenduses on kaupleja tegevus, tegevusetus, teguviis või esitusviis, kommertsteadaanne, sealhulgas reklaam, ja turustamine, mis on otseselt seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või tarnimisega tarbijale või tarbijalt asja ostmisega.

(2) Käesolevas jaos kauplemisvõtte kohta sätestatu ei mõjuta eraõigust reguleerivate õigusaktide kohaldamist. Ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumine ei too iseenesest kaasa tehingu tühisust.

(3) Käesolevas jaos kauplemisvõtte kohta sätestatu ei mõjuta nende õigusaktide kohaldamist, millega on kehtestatud eelkõige:
1) kauba või teenuse või kauba või teenuse pakkumise ja turustamise tervisekaitse- või ohutusnõuded;
2) väärismetalltoodete väärismetalli proovi tõendamise ja märkimise nõuded;
3) ettevõtja asutamistingimused, teatud tegevusaladel tegutsemiseks vajalike lubade andmise või registreerimise kord, samuti reguleeritud kutsealadele esitatavad nõuded.

§ 14. Ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keeld

(1) Kauba või teenuse tarbijale pakkumine ja müük ning muul viisil turustamine peab toimuma head kaubandustava arvestades ning tarbija suhtes ausalt. Kauba või teenuse pakkumine peab olema kavandatud ja teostatud nii, et tarbijale oleks selge pakkumise äriline eesmärk.

(2) Ebaausa kauplemisvõtte kasutamine on keelatud nii enne kui ka pärast kauba või teenusega seonduva tehingu tegemist, samuti tehingu tegemise ajal.

§ 15. Ebaaus kauplemisvõte

(1) Kauplemisvõte on ebaaus, kui see on vastuolus kaupleja majandus- või kutsetegevuses järgitava hoolsuse (edaspidi *kaupleja ametialane hoolsus*) nõuetega ja seoses mõne kauba või teenusega moonutab või tõenäoliselt moonutab oluliselt selle keskmise tarbija majanduskäitumist, kes selle kauba või teenusega kokku puutub või kellele see on suunatud.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud keskmise tarbijana käsitatakse piisavalt teavet omavat ja mõistlikult tähelepanelikku ning ettevaatlikku tarbijat, arvestades sotsiaalseid, kultuurilisi ja keelelisi tegureid. Kui kauplemisvõte on suunatud teatud tarbijarühmale, on keskmiseks tarbijaks selle tarbijarühma keskmine liige.

(3) Kauplemisvõtet, mis tõenäoliselt moonutab oluliselt ainult selliste tarbijarühmade majanduskäitumist, kelle liikmed oma vaimse või füüsilise puude, vanuse või kergeusklikkuse tõttu on kauplemisvõtte või sellega seonduva kauba või teenuse suhtes eriti vastuvõtlikud moel, mille ettenägemist võib kauplejalt õigustatult eeldada, hinnatakse, lähtudes kauplemisvõtte mõjust kõnealuse tarbijarühma keskmisele liikmele.

(4) Käesoleva paragrahvi lõikes 3 sätestatut ei kohaldata reklaami üldisele ja õiguspärasele tavale esitada liialdavaid väiteid või väiteid, mida ei tule võtta sõna-sõnalt.

(5) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud kaupleja ametialase hoolsuse puhul lähtutakse sellisest oskuste ja hoolsuse tasemest, mille kasutamist tarbijate suhtes võib kauplejalt mõistlikult eeldada ja mis on vastavuses hea kaubandustava ning hea usu põhimõttega.

(6) Kaupleja ametialase hoolsuse nõuetele vastavuse hindamisel võib kasutada tema majandus- või kutsetegevuses järgitavat käitumiskoodeksit. Käitumiskoodeks on teatud majandus- või kutsetegevuses kaupleja käitumist kirjeldav õigusaktiga kehtestamata reeglistik või kokkulepe, mida sellega liitunud kaupleja kohustub järgima. Käitumiskoodeksi koostaja, sealhulgas kaupleja või kauplejate grupp, võib ette näha käitumiskoodeksit järgima kohustunud kauplejate tegevuse kontrollimise ja nende tegevusega seonduvate kaebuste lahendamise.

(7) Tarbija majanduskäitumise oluliseks moonutamiseks peetakse sellise kauplemisvõtte kasutamist, millega tunduvalt vähendatakse tarbija võimalust teha teadlik valik ja sellega mõjutatakse tarbijat tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

(8) Käesoleva paragrahvi lõikes 7 nimetatud tehinguotsus on tarbija otsus, kas tehing teha või sellest loobuda, samuti kuidas ja millistel tingimustel tehing teha, muu hulgas: kas ja millistel tingimustel osta, kas ostu eest tasuda täies ulatuses või osadena, kas kaup või teenus endale jätta või sellest loobuda või kasutada lepingujärgseid õigusi kauba või teenuse suhtes.

(9) Eelkõige on ebaaus tarbijat eksitav või tema suhtes agressiivne kauplemisvõte.

§ 16. Eksitav kauplemisvõte

(1) Eksitav kauplemisvõte on nii eksitav tegevus kui ka tegevusetus.

(2) Kauplemisvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud teave on ebaõige või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja kummalgi juhul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija selle mõjul tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Teave on ebaõige, kui see sisaldab valeandmeid ühe või mitme alljärgneva asjaolu kohta:
1) kauba või teenuse olemasolu või olemus;
2) kauba või teenuse peamised omadused;
3) kaupleja kohustuste ulatus, kauplemisvõtte kasutamise ajend ja müügiprotsessi laad ning mis tahes avaldus või sümbol, mis seondub otsese või kaudse sponsorlusega või kaupleja, kauba või teenuse tunnustamisega;
4) hind või hinna arvutamise alused või konkreetse hinnaeelise olemasolu;
5) hoolduse, varuosade, asendamise või parandamise vajadus;
6) kauplejana tegutsevat isikut või tema esindajat kirjeldavad tunnused ja õigused, sealhulgas kaupleja nimi ja juriidiline vorm, tema vara, kvalifikatsioon, staatus, tunnustamine, kuuluvus või seotus ja õigused tööstus-, kaubandus- või intellektuaalsele omandile või saadud autasud ja tunnustused;
7) tarbija õigused, kaasa arvatud õigus nõuda asja asendamist või saada hüvitist vastavalt võlaõigusseadusele.

(3) Käesoleva paragrahvi lõike 2 punktis 2 nimetatud kauba või teenuse peamised omadused on muu hulgas:
1) kättesaadavus;
2) tulenev kasu;
3) kaasnevad riskid;
4) teostus, koostis ja juurdekuuluvad lisandid;
5) valmistamise või varumise viis ja aeg;
6) kasutusotstarve ja -viis;
7) kogus;
8) kirjeldus ja päritolu;
9) kasutamisest oodatavad tulemused;
10) kauba või teenuse kontrollimiste või katsetuste tulemused ja olulised tunnused;
11) kättetoimetamise tingimused;
12) kauba või teenusega seonduva tehingu järgne teenindamine ja võimalike kaebuste lahendamise kord.

(4) Kauplemisvõte on eksitav ka siis, kui selle mõjul konkreetses olukorras, arvestades kauplemisvõtte kõiki asjaolusid, teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud, ja kui kauplemisvõttega seondub:
1) kauba või teenuse turundusviis, sealhulgas võrdlev reklaam, mis tekitab segadust seoses konkurendi kaupade või teenuste, kaubamärkide, ärinimede või muude eristatavate tunnustega;
2) käitumiskoodeksis sisalduva kohustuse täitmata jätmine koodeksit järgima kohustunud kaupleja poolt, kui kaupleja viitab oma seotusele käitumiskoodeksiga.

(5) Käesoleva paragrahvi lõike 4 punktis 2 sätestatut ei peeta eksitavaks kauplemisvõtteks, kui käitumiskoodeksis sisalduv kohustus ei ole täpselt järgitav, vaid on pürgimuslik ja selle täitmist ei ole võimalik kindlaks teha.

(6) Eksitavaks peetakse kauplemisvõtet ka siis, kui selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud, ja kui:
1) sellest konkreetses olukorras kõiki kauplemisvõtte asjaolusid ning sidevahendiga seotud piiranguid arvestades ei selgu oluline teave, mida keskmine tarbija vajab teadliku tehinguotsuse tegemiseks;
2) sellega on varjatud olulist teavet või esitatud teavet ebaselgelt, arusaamatult, mitmetähenduslikult või mitteõigeaegselt või
3) ei ole mainitud kauplemisvõtte ärilist eesmärki ja viimane ei selgu juba kontekstist.

(7) Kui teabe edastamiseks kasutatav sidevahend seab teabe edastamisele ruumilised või ajalised piirangud, võetakse teabe esitamata jätmise üle otsustamisel arvesse nimetatud piiranguid ning kaupleja meetmeid teabe muul viisil tarbijale kättesaadavaks tegemiseks.

(8) Järgmisi kauplemisvõtteid peetakse alati eksitavaks ja nende kasutamine on keelatud:
1) tõele mittevastav väide, et kaupleja on käitumiskoodeksiga liitunud;
2) tõele mittevastav väide, et käitumiskoodeksi on heaks kiitnud avalik-õiguslik või muu institutsioon;
3) usaldus-, kvaliteedi- või nendega võrdväärse märgi kasutamine ilma sellekohase loata;
4) tõele mittevastav väide, et kaupleja, tema kauplemisvõtte või tema pakutava kauba või teenuse on heaks kiitnud, kinnitanud või lubanud avalik-õiguslik või eraõiguslik institutsioon, või samasisulise väite esitamine heakskiiduks, kinnitamiseks või loa saamiseks vajalikele tingimustele vastamata;
5) ostukutse kauba või teenuse ostmiseks kindlaksmääratud hinnaga, kui kaupleja jätab seejuures avaldamata oma põhjendatud kahtluse, et ta ei ole suuteline sellise hinnaga seda kaupa või teenust või sellega võrdväärset kaupa või teenust pakkuma või korraldama selle tarnimist teise kaupleja poolt ajavahemikus ja kogustes, mis on mõistlikud seda kaupa või teenust, selle reklaamimise ulatust ja pakutud hinda arvestades (peibutusreklaam);
6) ostukutse kauba või teenuse ostmiseks kindlaksmääratud hinnaga ja seejärel reklaamitud kauba või teenuse näitamisest keeldumine või defektse näidise demonstreerimine või kõnealuse kauba või teenuse tellimuse vastuvõtmisest või mõistliku aja jooksul tarnimisest keeldumine teistsuguse kauba või teenuse müügi edendamise eesmärgil (peibutusmüük);

7) tõele mittevastav väide, et kaup või teenus on saadaval ainult väga piiratud aja jooksul või teatud tingimustel saadaval väga piiratud aja jooksul, et mõjutada tarbijat kohe otsustama ja jätta ta ilma piisavast võimalusest või ajast, mis on vajalik teadliku valiku tegemiseks;
8) tarbijale, kellega kaupleja on enne tehingu tegemist suhelnud oma asukohariigi ametlikust keelest erinevas keeles, tehingujärgse teenuse osutamise lubamine, jättes teavitamata, et sellise teenuse kasutamine on võimalik ainult suhtluskeelest erinevas keeles;
9) tõele mittevastav väide või muul moel tõele mittevastava mulje loomine, et kauba müük või teenuse osutamine on õiguspärane;
10) tarbijale õigusaktidega antud õiguste esitamine kaupleja pakkumise eripärana;
11) reklaamiga mitteseostatavate tekstide edastamine meedias eesmärgiga edendada kauba müüki või teenuse osutamist, kui kaupleja on edastamise eest maksnud, kuid ei anna sellest tarbijale teada teksti sisu või selgelt äratuntava kujutise või heli kaudu (reklaamtekst);
12) oluliselt ebatäpne väide sellise riski olemuse ja ulatuse kohta, mis ohustab tarbija või tema perekonna turvalisust, kui tarbija kaupa ei osta või teenust ei kasuta;
13) teise tootja tootega sarnase toote müügi või teise teenuseosutaja teenusega sarnase teenuse osutamise edendamine viisil, mis tahtlikult eksitab tarbijat, pannes ta uskuma, et toote valmistajaks või teenuse osutajaks on nimetatud teine tootja või teenuseosutaja;
14) niisuguse müügiskeemi loomine, kasutamine ja arendamine, milles osalemisel tarbija tasub võimaluse eest saada hüvitist tulenevalt peamiselt teiste tarbijate süsteemi kaasamisest, mitte kaupade või teenuste turustamisest või tarbimisest (püramiidmüügiskeem);
15) tõele mittevastav väide, et kaupleja kavatseb kauplemise lõpetada või tegevuskohta vahetada;
16) väide, et kaup või teenus aitab õnnemängudes võita;
17) tõele mittevastav väide, et kaup või teenus ravib haigusi, talitlushäireid või väärarendeid;
18) ebatäpsete andmete edastamine turutingimuste või kauba või teenuse turult leidmise võimaluste kohta, et mõjutada tarbijat kaupa omandama või teenust kasutama tavapärasest ebasoodsamatel tingimustel;
19) auhinna lubamine ilma kirjeldatud auhindu või mõistlikke samaväärseid auhindu välja andmata;
20) kauba või teenuse kirjeldamine sõnadega „prii", „tasuta" või muu samalaadse väljendiga, kui tarbija peab tasuma muude kulude eest kui pakkumisele reageerimise ja kauba kättesaamise või kohaletoimetamisega seotud vältimatud kulud;
21) turundusmaterjali hulka arve või maksmisele viitava samalaadse dokumendi lisamine, mis jätab tarbijale vale mulje, et ta on pakutava kauba või teenuse juba tellinud;
22) tõele mittevastav väide või muul moel vale mulje loomine, et kaupleja ei tegutse oma majandus- või kutsetegevusega seotud eesmärgil, või tõele mittevastavalt enda esitlemine tarbijana;
23) tõele mittevastava mulje loomine, et kauba või teenusega seotud tehingu järgsed teenused on lisaks liikmesriigile, kus toimub kauba müük või teenuse osutamine, kättesaadavad ka teises liikmesriigis.

§ 17. Oluline teave ostukutsel

(1) Ostukutse on kaupleja edastatud kommertsteadaanne, milles on selle edastamise vahendile kohasel viisil esitatud kauba või teenuse omadused ja hind, ning sellega võimaldatud tarbijal ostu sooritada.

(2) Käesoleva seaduse § 16 lõikes 6 nimetatud oluline teave on ostukutse puhul teave järgmiste asjaolude kohta, kui see ei selgu juba kontekstist:
1) kauba või teenuse peamised omadused ulatuses, mis on kohane sellele kaubale või teenusele ja teabe edastamiseks kasutatavale sidevahendile;
2) kaupleja tegevuskoha aadress ja nimi või ärinimi ning vajaduse korral selle kaupleja aadress ja nimi või ärinimi, kelle huvides ta tegutseb;
3) kauba või teenuse hind koos maksudega või hinna arvutamise alused, kui kauba või teenuse olemusest tulenevalt ei ole võimalik hinda eelnevalt välja arvutada;
4) hinna sisse arvestamata veo-, posti- või kättetoimetamiskulud või teave, et selliste kulude tasumine on nõutav, kui neid kulusid ei ole võimalik eelnevalt välja arvutada;
5) kauba või teenuse eest tasumise kord, kui see erineb kaupleja ametialase hoolsuse nõuetest;
6) kauba kättetoimetamise või tellimuse täitmise ja kaebuste lahendamise kord, kui see erineb kaupleja ametialase hoolsuse nõuetest;
7) õigus taganeda tehingust või see üles öelda.

(3) Lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud teabele on ostukutse puhul oluliseks teabeks ka selline teave, mille esitamise nõue kauba või teenuse turustamisel või reklaamimisel on kehtestatud võlaõigusseadusega või muu seadusega tulenevalt Euroopa Liidu õigusaktidest.

§ 18. Agressiivne kauplemisvõte

(1) Kauplemisvõte on agressiivne, kui sellega konkreetses olukorras, arvestades kõiki selle asjaolusid, ahistamise, sunni, sealhulgas füüsilise jõu kasutamine, või liigse mõjutamise kaudu oluliselt kahjustatakse või tõenäoliselt kahjustatakse keskmise tarbija valikuvabadust või mõjutatakse tema käitumist kauba või teenuse suhtes ning selle mõjul tarbija teeb või tõenäoliselt teeb tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei teeks.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud liigne mõjutamine on kaupleja tugevama positsiooni ärakasutamine tarbijale surve avaldamiseks viisil, mis oluliselt piirab tarbija võimalust teha teadlik valik. Tarbijale surve avaldamine võib toimuda ka füüsilist jõudu kasutamata või ähvarduseta seda kasutada.

(3) Kauplemisvõtte puhul ahistamise, sunni, sealhulgas füüsilise jõu kasutamise või liigse mõjutamise kindlaksmääramisel võetakse arvesse järgmisi asjaolusid:
1) kauplemisvõtte ajastus, koht, olemus ja kestus;
2) ähvardav või solvav käitumine või sama laadi keelekasutus;
3) tarbija otsustusvõimet vähendava raske õnnetusjuhtumi või eriliste asjaolude teadlik ärakasutamine, et mõjutada tarbija otsust kauba või teenuse suhtes;
4) kaupleja poolt koormava või ebaproportsionaalse lepinguvälise takistuse kehtestamine, kui tarbija soovib kasutada lepingulisi õigusi, kaasa arvatud õigust lepingust taganeda või vahetada kaupa, teenust või kauplejat;
5) ähvardus rakendada meetmeid, mis õiguslikult ei ole võimalikud.

(4) Järgmisi kauplemisvõtteid peetakse alati agressiivseks ja nende kasutamine on keelatud:
1) mulje loomine, et tarbija ei saa enne lepingu sõlmimist lahkuda;
2) tarbija külastamine tema kodus, eirates tarbija palvet lahkuda või mitte tagasi tulla, välja arvatud lepingulise kohustuse täitmiseks õigusaktiga sätestatud tingimustel ja ulatuses;
3) järjekindlate ja soovimatute pakkumiste tegemine telefoni, faksi, e-posti või muu sidevahendi abil, välja arvatud lepingulise kohustuse täitmiseks õigusaktiga sätestatud tingimustel ja ulatuses;
4) kindlustuspoliisi alusel nõuet esitada soovivalt tarbijalt selliste dokumentide nõudmine, mida nõude põhjendatuse seisukohast ei saa mõistlikkuse põhimõtte kohaselt pidada asjakohasteks, või järjepidev asjasse puutuvatele kirjadele vastamata jätmine, et panna tarbija loobuma oma lepingujärgsete õiguste kasutamisest;
5) reklaamis sisalduv lastele suunatud otsene pöördumine, millega neid kutsutakse üles ostma reklaamitud kaupa või teenust või veenma vanemaid või teisi täiskasvanuid seda tegema;
6) kohese või hilisema tasu nõudmine tarbijale kaupleja kättetoimetatud kauba või osutatud teenuse eest, mida tarbija ei ole tellinud, või sellise kauba tagastamise või hoidmise nõudmine;
7) tarbijale antud sõnaselge teadaanne, et kauba või teenuse ostmata jätmine ohustab kaupleja tööd või sissetulekut;
8) tõele mittevastava mulje loomine, et tarbija on juba võitnud, võidab või pärast teatud tegevust võidab auhinna või saab muud samaväärset kasu, kui tegelikult auhind või muu samaväärne kasu puudub või kui auhinna või muu samaväärse kasu kättesaamine eeldab tarbijalt raha maksmist või muud kulutusega seotud tegevust.

4. peatükk
Tarbijakaitse korraldus

1. jagu
Valitsusvälised tarbijaühendused

§ 19. Tarbijaühendused

(1) Tarbijaühendus on isikute vabatahtlik ühendus, mis on asutatud ja registreeritud vastavalt mittetulundusühingute seadusele ning mille tegevuse eesmärk on kaitsta ning edendada tarbijate õigusi ja huve.

(2) Tarbijaühendusel on õigus:
1) osaleda tarbijakaitsepoliitika kujundamisel ning elluviimisel;
2) korraldada tarbijakaitsealast teavitamist, nõustamist ja õpet;
3) nõustada ja abistada tarbijat;
4) esindada tarbijat kohtus tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 218 lõike 1 punktis 1 või 2 sätestatud tingimustele vastava isiku kaudu;
5) esindada tarbijat tema nõusolekul käesoleva lõike punktis 4 nimetamata riigiasutuses ning suhetes kaupleja või tootjaga;
6) esindada tarbijat tema nõusolekul kohtuvälise vaidluse lahendamisel;
7) korraldada tarbijakaitsealaseid uuringuid;
8) teha koostööd tarbijakaitse järelevalveasutustega.

(3) Riigi või kohalikul tasandil tarbijate huve esindaval tarbijaühendusel, mille liikmeks on vähemalt 50 isikut, või ühenduste liidul, mille liikmesühendustesse kuulub kokku vähemalt 50 isikut, on lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatule õigus:
1) nõuda võlaõigusseaduses sätestatud juhtudel kohtu kaudu tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks tarbijaid ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise või muude rikkumiste lõpetamist ja rikkumisest hoidumist;
2) osaleda üldhuviteenuse osutaja ja tarbija vaheliste lepingute tüüptingimuste üle peetavatel läbirääkimistel, sealhulgas hinnakujunduse läbirääkimistel.

(4) Käesoleva paragrahvi lõike 3 punktis 2 nimetatud üldhuviteenuse osutaja on majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse § 5 lõikes 3 määratletud isik.

(5) Riik võib toetada riigieelarves selleks ettenähtud vahendite piires üleriigilisel tasandil tarbijate huve esindavat ühendust või ühenduste liitu, kelle tegevus on oluline tarbijate õiguste ja huvide edendamise ning tarbijakaitsealase teabe ja nõustamise kättesaadavuse parandamiseks.

(6) Valdkonna eest vastutav ministerkehtestab määrusega toetuse andmise täpsemad tingimused ja korra.

(7) Tarbijaühendus esitab majandusaasta aruande mittetulundusühingute seaduse § 36 lõike 5 ja § 78 lõike 3 kohaselt ilma põhitegevusala andmeteta.

2. jagu
Tarbijakaitse kohaliku omavalitsuse tasandil

§ 20. Kohaliku omavalitsuse tarbijakaitsetegevus

(1) Kohaliku omavalitsuse üksus korraldab oma haldusterritooriumil tarbijate tarbijakaitsealast nõustamist. Kohalik omavalitsus on kohustatud nõustama ja abistama tarbijaid küsimustes, mis on seotud teenustega, mida kohalik omavalitsus seaduse alusel korraldab.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud ülesande täitmiseks võib kohaliku omavalitsuse üksus moodustada tarbijakaitseüksuse või volitada ametiisiku tegelema tarbijakaitsega või sõlmida vastavalt halduskoostöö seadusele asjakohase halduslepingu käesoleva seaduse § 19 lõikes 1 nimetatud tarbijaühendusega.

3. jagu
Riiklik tarbijakaitse

§ 21. Tarbijakaitseamet

(1) Tarbijakaitseamet on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas olev valitsusasutus.

(2) Tarbijakaitseameti peamine ülesanne on kaitsta tarbijate õigusi ja huve, juhindudes käesolevast seadusest ja teistest õigusaktidest. Tarbijakaitseameti pädevuses on:
1) teha ettepanekuid tarbijakaitsealaste õigusaktide muutmiseks või kehtestamiseks;
2) teostada järelevalvet käesolevas seaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides ning teistes seadustes tarbija õiguste kaitseks sätestatud nõuete täitmise üle;
3) lahendada või edastada asjaomastele institutsioonidele lahendamiseks tarbija õiguste tagamiseks kehtestatud nõuete rikkumise kohta ametile esitatud kaebusi;
4) teavitada üldsust kaupleja või tootja tegevusest, mis rikub tarbija õigusi või kahjustab tarbija õigustatud huve;
5) nõustada tarbijaid, tarbijaühendusi ja kauplejaid ning aidata kaasa nende tarbijakaitsealaste teadmiste täiendamisele;
6) pidada läbirääkimisi ettevõtjate ja ettevõtlusorganisatsioonidega, sealhulgas turgu valitsevate üldhuviteenuse osutajatega, teenuse kvaliteedi ja tarbijale mõistliku hinna küsimustes;
7) sõlmida koostöökokkuleppeid teiste järelevalveasutustega ning kohaliku omavalitsuse üksustega;
8) nõuda maakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste ja ebaausate kauplemisvõtete kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist.

(3) Tarbijakaitseamet ei lahenda tarbija kaebust, mille sisuks on tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tuleneva tarbijavaidluse lahendamine. Tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevat tarbijavaidlust lahendab Tarbijakaitseameti juures tegutsev tarbijavaidluste komisjon, lähtudes käesoleva seaduse 6. peatükis sätestatust.

§ 22. Tarbijakaitseameti järelevalve infosüsteem

(1) Tarbijakaitseameti järelevalve infosüsteem on andmekogu, mille pidamise eesmärk on ameti õigusaktidest tulenevate ülesannete täitmisega seonduvate toimingute ja menetlustega seotud andmete elektrooniline talletamine, süstematiseerimine, asjaomaste asutuste vahel vahetamine ning nende andmete alusel järelevalve teostamine ja ülevaadete koostamine.

(2) Andmekogu vastutav töötleja on Tarbijakaitseamet.

(3) Andmekogusse kantakse:
1) isiku esitatud selgitustaotluse, teabenõude ja kaebuse menetlemise andmestik;
2) haldusmenetluse andmestik;
3) väärteomenetluse andmestik;
4) toote ohutuse alase teate andmestik.

(4) Andmekogusse kantavate andmete täpne koosseis sätestatakse andmekogu pidamise põhimääruses.

(5) Andmekogu asutab ja selle põhimääruse kehtestab valdkonna eest vastutav ministermäärusega.

§ 23. Ärisaladuse hoidmine

(1) Tarbijakaitsealase riikliku järelevalve pädevusega ametiisik ning tarbijaühenduste ja ühenduste liitude esindajad on kohustatud hoidma ärisaladust, mis on neile teatavaks saanud seoses tarbijakaitseülesannete täitmisega. Ärisaladusena ei käsitata teavet, mis on seotud kaupleja õigusrikkumisega või mille edastamine on ette nähtud seaduses.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatut kohaldatakse ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses tarbijavaidluste lahendamisega tegelevate füüsiliste isikute suhtes.

5. peatükk
Tarbija ja kaupleja vahelise tarbijavaidluse lahendamine

1. jagu
Tarbija kaebuse lahendamine kaupleja juures

§ 24. Kaebuse esitamine kauplejale

(1) Tarbija võib lepingu rikkumisest tuleneva kaebuse esitada kauplejale mis tahes vormis. Tarbija võib esitada kaebuse ise või esindaja kaudu.

(2) Kui tarbija esitab kaebuse kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, kinnitab kaupleja kaebuse saamist. Kaupleja kinnitab kaebuse saamist ka juhul, kui ta võimaldab kaebuse esitada elektrooniliselt oma veebilehe kaudu.

(3) Kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatavas kaebuses märgib tarbija:
1) oma nime ja kontaktandmed;
2) kaebuse esitamise kuupäeva;
3) kauba ostmise või teenuse saamise kuupäeva;
4) kauba või teenuse puuduse;
5) kauplejale esitatava nõude.

(4) Kaebuses viitab tarbija tehingu tegemist või müügi- või töövõtugarantiid tõendavale dokumendile või lisab kaebusele asjakohase dokumendi koopia. Kauplejal on õigus küsida tehingu sooritamist tõendava dokumendi koopiat.

(5) Kaupleja on kohustatud tarbija kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebusele samas vormis vastama ja teavitama tarbija nõude rahuldamisest või kaebuse võimalikust lahendusest 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest, kui seaduses või Euroopa Liidu määruses ei ole sätestatud teist tähtaega. Vastus tarbijale saadetakse tarbija märgitud postiaadressil või e-posti aadressil, kui tarbijaga ei ole kokku lepitud teisiti.

(6) Kui käesoleva paragrahvi lõikes 5 nimetatud tähtaja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kaupleja kohustatud viivitust põhjendama ja tarbijat sellest kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis teavitama, määrates uue mõistliku tähtaja.

(7) Kui kaupleja ei pea tarbija nõuet põhjendatuks ja keeldub nõuet rahuldamast või nõustub vaid nõude osalise rahuldamisega, on kaupleja kohustatud tarbija nõude täielikku või osalist rahuldamata jätmist kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis põhjendama.

(8) Kui kaupleja ei ole käesoleva paragrahvi lõigetes 5 ja 6 nimetatud tähtaja jooksul kaebust lahendanud, loetakse, et kaupleja on keeldunud tarbija nõude rahuldamisest.

(9) Kui kaupleja on keeldunud tarbija nõuet rahuldamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendusega, võib tarbija esitada avalduse vaidluse lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele või maakohtule.

§ 25. Klienditeenindus

Kaupleja tagab asjakohase klienditeeninduse olemasolu tarbija kaebuste lahendamiseks ja tarbijale teabe andmiseks. Tarbija kaebuste menetlemiseks võib kaupleja ette näha oma sisemised protseduurid, arvestades käesolevas seaduses sätestatut.

§ 26. Kaupleja teave tarbijale

(1) Kaupleja teeb tarbijale asjakohasel viisil kättesaadavaks kontaktandmed, mille kaudu tarbija saab kauplejaga ühendust võtta ja temaga kaebuse lahendamise eesmärgil suhelda.

(2) Kaupleja teavitab tarbijat käesoleva seaduse alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, kelle poole tarbija võib pöörduda kauplejaga tekkiva vaidluse lahendamiseks. Teave peab sisaldama vähemalt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või selle loonud isiku nime, kontaktandmeid, veebilehe aadressi ja infot selle kohta, kus saab tutvuda vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetlusreeglitega.

(3) Käesoleva paragrahvi lõigetes 1 ja 2 nimetatud teave esitatakse sõnaselgel, arusaadaval ja kergesti kättesaadaval viisil kaupleja veebilehel selle olemasolul ning vajaduse korral kaupleja ja tarbija vaheliste lepingute üld- või tüüptingimustes või kaupleja tegevuskohas.

(4) Kui kaupleja keeldub tarbijalt saadud kaebuses sisalduva nõude rahuldamisest või leiab, et tarbija nõude rahuldamine ei ole võimalik, esitab kaupleja tarbijale paberil või muul püsival andmekandjal teabe tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta, kuhu tarbija saab pöörduda kauplejaga tekkinud vaidluse lahendamiseks.

(5) Kauplejad, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid elektrooniliste vahendite abil, ja infoühiskonna teenuse osutajad, kes võimaldavad tarbija ja kaupleja vahelisi lepinguid sõlmida arvutivõrgu abil, teavitavad tarbijaid internetipõhisest vaidluste lahendamise platvormist vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise määrus) (ELT L 165, 18.06.2013, lk 1−11).

(6) Kui kaupleja kohustus teavitada tarbijat vaidluse kohtuväliseks lahendamiseks menetluse algatamise võimalusest on sätestatud ka muus õigusaktis, kohaldatakse neid sätteid lisaks käesolevas paragrahvis sätestatule.

§ 27. Abi tarbijale piiriüleste vaidluste korral

Piiriüleste vaidluste puhul abistab tarbijat kaebuse lahendamisel teises liikmesriigis tegutseva kaupleja suhtes Tarbijakaitseameti juures tegutsev Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus. Nimetatud nõustamiskeskus aitab tarbijal esitada kaebust teises liikmesriigis tegutsevale kauplejale ja avaldust kaupleja asukohaks olevas liikmesriigis tegutsevale vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele.

2. jagu
Vaidluste kohtuväline lahendamine

§ 28. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses lahendab piiriülese või riigisisese tarbijavaidluse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus.

(2) Riigisisene vaidlus käesoleva seaduse tähenduses on tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tekkinud lepinguliste kohustustega seotud vaidlus, mille puhul kauba või teenuse tellimise ajal oli tarbija elukoht samas liikmesriigis, kus on kaupleja asukoht.

(3) Piiriülene vaidlus on käesoleva seaduse tähenduses tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tekkinud lepinguliste kohustustega seotud vaidlus, mille puhul kauba või teenuse tellimise ajal oli tarbija elukoht liikmesriigis, mis ei ole kaupleja asukohariik.

(4) Käesoleva seaduse kohaselt ei peeta tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetluseks:
1) otseseid läbirääkimisi tarbija ja kaupleja vahel;
2) tarbijate kaebuste lahendamist kaupleja poolt;
3) menetlusi, milles vaidluse lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on palgatud või tasustatud konkreetse kaupleja poolt;
4) menetlust vaidluse lahendamiseks kohtumenetluse käigus;
5) kaupleja poolt tarbija vastu algatatud menetlust;
6) vahekohtumenetlust tsiviilkohtumenetluse seadustiku tähenduses.

(5) Tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise kohta sätestatut ei kohaldata vaidluste lahendamisele, mis puudutavad mittemajanduslike üldhuviteenuste ja tervishoiuteenuste osutamist ning avalik-õigusliku isiku pakutavat haridusteenust.

(6) Käesolevas seaduses tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kohta sätestatut ei kohaldata kauplejatevahelise vaidluse lahendamise menetlusele.

(7) Kui käesolevas peatükis tarbijavaidluse lahendamise kohta sätestatu on vastuolus tarbija poolt kaupleja vastu algatatud vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlust käsitleva muu õigusaktiga, kohaldatakse tarbijavaidluse menetlemisele käesolevas peatükis sätestatut, kui käesolevas seaduses ei ole sätestatud teisiti.

§ 29. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus käesoleva seaduse tähenduses on mis tahes nimetust kandev alaliselt tegutsev üksus, kes viib läbi tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi ja soovitab või otsustab lahenduse või toetab tarbijavaidluse poolte suhtlust eesmärgiga aidata neil jõuda kokkuleppele.

(2) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse võib moodustada juriidiline isik, sealhulgas mittetulundusühing ja avalik-õiguslik juriidiline isik, kui avalik-õigusliku juriidilise isiku kohta käiv seadus seda võimaldab.

(3) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võib lisaks tarbijavaidluse kohtuvälisele menetlusele läbi viia menetlusi ka muude vaidluste lahendamiseks.

(4) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse asukohaks on:
1) koht, kus tehakse vaidluse kohtuvälise lahendamise toiminguid, kui üksuse tegevust juhib füüsiline isik;
2) koht, kus juriidiline isik teeb vaidluste kohtuvälise lahendamise toiminguid või kus on selle juriidilise isiku registrijärgne asukoht, kui üksuse tegevust juhib juriidiline isik;
3) avalik-õigusliku juriidilise isiku asukoht, kui üksuse tegevust juhib avalik-õiguslik juriidiline isik.

(5) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise pädevus on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumil (edaspidi *pädev asutus*). Tunnustamise otsustab valdkonna eest vastutav minister käskkirjaga.

§ 30. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise taotlemine ja otsustamine

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamist võib taotleda käesoleva seaduse § 29 lõikes 2 nimetatud isik (edaspidi *taotleja*). Tunnustamisega kinnitab pädev asutus, et on hinnanud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vastavaks käesoleva seaduse §-des 31−36 sätestatud nõuetele.

(2) Taotleja esitab pädevale asutusele paberil või elektrooniliselt taotluse, milles sisalduvad vähemalt järgmised andmed:
1) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse nimetus, kontaktandmed ja veebilehe aadress;
2) menetletavate vaidluste liik;
3) teave üksuse struktuuri ja rahastamise kohta;
4) teave vaidluste menetlemise eest vastutavate füüsiliste isikute kohta, sealhulgas nende haridustaseme, omandatud oskuste ning kogemuste kohta, nende tasustamise, ametiaja ja tööandja kohta, arvestades käesoleva seaduse §-s 33 sätestatut;
5) menetluskord;
6) vaidluse menetlemisest keeldumise alused kooskõlas käesoleva seaduse § 32 lõikes 1 sätestatuga;
7) teave menetlustasu suuruse kohta;
8) vaidluse lahendamise menetluse keskmine kestus;
9) keel või keeled, milles saab esitada avaldusi ja milles viiakse läbi vaidluse lahendamise menetlus.

(3) Taotleja esitatud andmetest peab selguma, kas tema üksus sobib tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseks ja kas see vastab käesoleva seaduse §-des 31−36 sätestatud nõuetele.

(4) Pädeval asutusel on taotluse menetlemisel õigus nõuda taotlejalt asjasse puutuvaid lisaandmeid ja -dokumente ning paranduste ja täienduste tegemist taotlusse ja selle lisadesse.

(5) Pädev asutus hindab 30 päeva jooksul käesoleva paragrahvi lõigete 2 ja 4 kohase teabe saamisest arvates vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vastavust käesolevas seaduses sätestatud nõuetele. Pädev asutus võib moodustada taotluse läbivaatamiseks ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse hindamiseks nõuandva komisjoni ning kaasata taotluse hindamiseks eksperte.

(6) Käesoleva paragrahvi lõike 5 kohaselt läbiviidud hindamise põhjal teeb vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise või sellest keeldumise kohta otsuse valdkonna eest vastutav minister käskkirjaga.

(7) Pädev asutus koostab tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest nimekirja ja edastab selle Euroopa Komisjonile koos järgmise teabega:
1) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse nimetus, kontaktandmed ja veebilehe aadress;
2) menetletavate vaidluste valdkond ja liik;
3) menetlustasu suurus;
4) keel või keeled, milles saab esitada avaldusi ja milles viiakse läbi vaidluse lahendamise menetlus;
5) vaidluse menetlemisest keeldumise alused kooskõlas käesoleva seaduse §-s 32 sätestatuga;
6) poolte või nende esindajate füüsilise kohalviibimise vajadus, kui see on asjakohane, sealhulgas teave menetluse läbiviimise võimaluse kohta suulise või kirjaliku menetlusena;

7) menetluse tulemuse õiguslik tähendus.

(8) Pädev asutus teeb Euroopa Komisjoni koostatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste konsolideeritud nimekirja kättesaadavaks oma veebilehel, esitades lingi Euroopa Komisjoni asjaomasele veebilehele, ja püsival andmekandjal.

(9) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise aluseks olnud andmete muutumisest, tegevuse peatamisest või lõpetamisest teavitab vaidluste lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik pädevat asutust viivitamata, esitades paberil või elektrooniliselt taotluse andmete muutmiseks või tegevuse peatamiseks või lõpetamiseks.

(10) Kui ilmneb, et tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ei vasta käesolevas seaduses sätestatud nõuetele, teavitab pädev asutus üksust nõuetest, millele see ei vasta, ja määrab tähtaja üksuse nõuetega vastavusse viimiseks. Tähtaeg ei või olla pikem kui kolm kuud. Kui üksus ei ole nõuetele vastavust taganud kolme kuu jooksul pädevalt asutuselt nõuetele mittevastavuse kohta teate saamisest arvates, tunnistab valdkonna eest vastutav minister käskkirjaga vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise otsuse kehtetuks.

(11) Käesoleva paragrahvi lõigetes 9 ja 10 nimetatud juhtudel toimunud muudatuste korral ajakohastab pädev asutus käesoleva paragrahvi lõikes 7 nimetatud nimekirja ja edastab viivituseta asjakohase teabe Euroopa Komisjonile.

(12) Pädev asutus koostab ja avaldab iga nelja aasta tagant aruande vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimise ja arengu kohta ning edastab selle Euroopa Komisjonile. Aruandes tuuakse eelkõige välja:
1) vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste parimad tavad;
2) puudused, mis takistavad riigisiseste ja piiriüleste vaidluste lahendamisel vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tööd, kui see on statistikale tuginedes asjakohane;
3) soovitused vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tegevuse tõhususe ja tulemuslikkuse parandamiseks, kui see on asjakohane.

(13) Valdkonna eest vastutava ministri käskkirja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise või sellest keeldumise või tunnustamise otsuse kehtetuks tunnistamise kohta võib vaidlustada halduskohtumenetluse seadustikus sätestatud korras.

3. jagu
Nõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusele ja vaidluste lahendamise üksusele

§ 31. Juurdepääs vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võtab menetlusse nii riigisisese kui ka piiriülese tarbijavaidluse, mille üheks osapooleks on kaupleja, kelle asutamiskoht on Eesti Vabariigis.

(2) Kaupleja asutamiskohaks on:
1) tema tegevuskoht, kui kauplejaks on füüsilisest isikust ettevõtja;
2) tema registrijärgne asukoht, juhatuse asukoht või peamine tegevuskoht, sealhulgas filiaali, esinduse või muu ettevõtte asukoht, kui kauplejaks on äriühing või muu juriidiline isik.

(3) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus avaldab oma veebilehel või üksuse moodustanud isiku veebilehel aja- ja asjakohase teabe vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kohta ning võimaldab tarbijal esitada avalduse ja vajalikud lisadokumendid elektrooniliselt ja vajaduse korral paberil.

(4) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus annab pooltele nende taotlusel käesoleva paragrahvi lõikes 3 nimetatud teabe püsival andmekandjal.

(5) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus vahendab poolte esitatavat teavet elektrooniliselt ja vajaduse korral posti teel.

(6) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus rakendab vajalikke meetmeid, et tarbijavaidluste menetlemisel tagada isikuandmete töötlemine isikuandmete kaitse seaduse kohaselt.

(7) Vaidluse lahendamine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses toimub tarbijale tasuta või sümboolse tasu eest.

§ 32. Vaidluse menetlemisest keeldumine

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus võib oma menetluskorras ette näha tema pädevusse kuuluva tarbijavaidluse menetlemisest keeldumise järgmistel põhjustel:
1) tarbija ei ole kaebuse lahendamiseks pöördunud asjaomase kaupleja poole, et probleemi vahetult kauplejaga lahendada;
2) vaidlus on sisutühi või pahatahtlik;
3) vaidlust menetleb või on eelnevalt menetlenud ja teinud otsuse teine tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus;
4) nõude väärtus on väiksem või suurem eelnevalt kindlaksmääratud rahalisest piirmäärast;
5) vaidluse lahendamine häiriks tõsiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist vaidluse keerukuse tõttu;
6) tarbija kaebusega kaupleja poole pöördumisest on möödunud rohkem kui 12 kuud.

(2) Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluskorras on ette nähtud eelnevalt kindlaksmääratud vaidluse eseme või nõude väärtuse rahalised piirmäärad, ei tohi need oluliselt takistada tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetlusele.

(3) Vaidluse menetlemisest keeldumisest teavitatakse vaidluse pooli kolme nädala jooksul vaidluse osapooltelt vajalike selgituste saamise päevast arvates ja põhjendatakse menetlemisest keeldumist.

§ 33. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse sõltumatus ja erapooletus

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses vaidluste lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud peavad olema sõltumatud, erapooletud ja piisavalt asjatundlikud.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud nõuded on tagatud, kui vaidluste lahendamise eest vastutavad isikud:
1) omavad vajalikke teadmisi ja oskusi tarbijavaidluste kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal ja õigusalaseid üldteadmisi;
2) on määratud vähemalt kolmeks aastaks ja neid ei saa vabastada ilma õigustatud põhjenduseta;
3) on tasustatud viisil, mis ei ole seotud menetluse tulemusega;
4) ei saa tegevusjuhiseid kummaltki vaidlevalt poolelt ega nende esindajatelt;
5) avaldavad viivituseta kõik asjaolud, mis võivad nende sõltumatust ja erapooletust mõjutada või näiliselt mõjutada või millest võib alguse saada huvide konflikt lahendatava vaidluse ühe või teise poolega.

(3) Käesoleva paragrahvi lõike 2 punktis 5 nimetatud asjaolude avaldamise kohustust täidetakse kogu vaidluse lahendamise menetluse ajal. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluskorraga peab olema tagatud käesoleva paragrahvi lõike 2 punktis 5 osutatud huvide konflikti ilmnemisel vaidluse lahendamise eest vastutava füüsilise isiku asendamine.

(4) Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus koosneb ainult ühest füüsilisest isikust, siis käesoleva paragrahvi lõike 2 punktis 5 osutatud asjaolude esinemisel teavitab asjaomane isik sellest vaidlevaid pooli ja võimaluse korral soovitab neil pöörduda teise pädeva vaidluste lahendamise üksuse poole või viib läbi vaidluse lahendamise menetluse vaid juhul, kui pooled ei ole esitanud vastuväidet, kui neid on teavitatud eelmainitud asjaoludest ja nende õigusest esitada vastuväide.

(5) Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses lahendab vaidlusi füüsilistest isikutest koosnev kollegiaalne kogu, peavad selles võrdsel arvul olema esindatud tarbijate ja kauplejate huvide esindajad.

(6) Kui vaidluste kohtuvälise lahendamisega tegelevate füüsiliste isikute tööle võtmise või nende tasustamise otsustab ainult kutseorganisatsioon või ettevõtjate ühendus, peab asjaomaste füüsiliste isikute käsutuses olema eraldi sihtotstarbeline eelarve, mis on piisav nende ülesannete täitmiseks.

(7) Käesoleva paragrahvi lõikes 6 nimetatud sihtotstarbelise eelarve nõuet ei kohaldata juhul, kui kutseorganisatsiooni või ettevõtjate ühenduse poolt tööle võetud või tasustatud füüsilised isikud moodustavad osa kollegiaalsest kogust, kuhu kuulub võrdne arv neid tööle võtnud või tasustava kutseorganisatsiooni või ettevõtjate ühenduse ja tarbijate huve kaitsvate organisatsioonide või asutuste esindajaid.

(8) Käesoleva paragrahvi lõike 2 punktis 1 sätestatu tagamiseks korraldab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik koolitusi vaidluse lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse koolituskavasid vaatab läbi pädev asutus talle käesoleva seaduse § 37 lõike 4 punkti 2 kohaselt esitatud teabe alusel.

§ 34. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tegevuse läbipaistvus

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse loonud isik teeb oma veebilehel ja muul viisil, kui see on asjakohane, ning taotluse korral ka püsival andmekandjal selgelt ja kergesti mõistetaval kujul kättesaadavaks järgmise teabe:
1) üksuse kontaktandmed, sealhulgas postiaadress ja e-posti aadress;
2) asjaolu, et üksus on tunnustatud ning käesoleva seaduse § 30 lõigete 6 ja 10 kohaselt nimekirja kantud;

3) vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavate füüsiliste isikute nimed, nende ametisse määramise viis ja ametiaja kestus;
4) üksuse pädevusse kuuluvate vaidluste valdkond ja liigid vastavalt kaebuse sisule, sealhulgas nõuete suuruse piirmäärad, kui see on asjakohane;
5) üksuse menetluskord ja nõuded menetluse alustamiseks;
6) vaidluse menetlemisest keeldumise alused kooskõlas käesoleva seaduse §-s 32 sätestatuga;
7) keel või keeled, milles saab esitada avalduse vaidluse lahendamiseks ja milles viiakse läbi menetlus;
8) vaidlevate poolte võimalus menetlusest loobuda;
9) menetluse alustamise tasu ja muud esialgsed nõuded menetluse alustamiseks, sealhulgas nõue, et tarbija peab esmalt püüdma lahendada probleemi vahetult kauplejaga;
10) vaidlevate poolte kantavad kulud, sealhulgas kulude hüvitamise kord menetluse lõppemisel, kui see on asjakohane;
11) menetluse keskmine kestus;
12) vaidluse menetlemisel aluseks võetavad normid, näiteks õigusnormid, õigluse kaalutlused, hea tava koodeksid või asjakohased juhendid;
13) menetlustulemuse õiguslik tagajärg, sealhulgas vajaduse korral otsuse täitmata jätnud poole suhtes rakendatavad abinõud;
14) menetlustulemusena tehtava otsuse täitmise tagamine, kui see on asjakohane;
15) osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, kui see on asjakohane.

§ 35. Tarbija ja kaupleja osalemine vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ja menetlustähtajad

(1) Vaidlevatel pooltel võimaldatakse osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluses nii elektroonilisel kui ka muul viisil, olenemata sellest, kus nad asuvad.

(2) Pooli ei kohustata menetluses osalemiseks kasutama õigusalaste eriteadmistega esindajat, kuid neil on õigus saada sõltumatult isikult nõu või olla esindatud või abistatud selle isiku poolt menetluse kõikides etappides. Pooli teavitatakse sellest õigusest enne menetluse algust.

(3) Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus lahendab vaidlusi soovituslikku lahendust sisaldava ettepanekuga, teavitatakse tarbijat sellest, et tal on võimalik igal ajal teatada soovist loobuda vaidluse kohtuvälisest lahendamisest. Tarbijat teavitatakse sellest õigusest enne menetluse algust.

(4) Käesoleva paragrahvi lõikes 3 nimetatud menetluse korral teavitatakse vaidlevaid pooli enne soovitusliku lahendusega nõustumist või selle järgimist võimalusest pöörduda sama vaidlusega kohtusse, kui nad menetluse tulemusega ei nõustu, samuti sellest, et menetluse tulemusena pakutav lahendus võib erineda kohtumenetluse tulemusest. Vaidlevaid pooli teavitatakse ka soovitusliku lahendusega nõustumise või selle järgimise õiguslikust tagajärjest.

(5) Vaidluse lahendamiseks avalduse saanud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teavitab vaidlevaid pooli viivitamata, kui tarbija on kõik vaidluse lahendamiseks vajalikud dokumendid edastanud.

(6) Vaidlevatele pooltele antakse võimalus mõistliku aja jooksul väljendada oma seisukohta ja saada sellele vastuväiteid ning esitada vastuväiteid teise poole esitatud seisukohale, kommenteerida teise poole esitatud tõendeid ja faktilisi asjaolusid ning ekspertide arvamusi. Pooltele antakse mõistlik järelemõtlemisaeg enne kokkuleppele nõusoleku andmist.

(7) Vaidluse lahendamise tulemused tehakse pooltele kättesaadavaks 90 päeva jooksul arvates tarbijalt vaidluse lahendamiseks vajaliku täieliku teabe laekumisest vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Keerukate vaidluste puhul võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus nimetatud tähtaega pikendada. Pooli teavitatakse tähtaja pikendamisest ja vaidluse menetlemise lõpetamise eeldatavast tähtajast.

(8) Vaidlevaid pooli teavitatakse menetluse tulemusest ja tulemuse aluseks olevatest põhjendustest kirjalikult või püsival andmekandjal.

§ 36. Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemus

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemuseks ei või olla tarbijale õiguslikult siduv otsus.

(2) Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses, mille eesmärk on vaidluse lahendamine täitmiseks kohustusliku või soovitusliku otsusega, peab arvesse võtma lepinguõiguse sätteid, millest tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

(3) Kui vaidluse lahendamisel tekib kohaldatava õiguse küsimus ning tarbija ja kaupleja vahelisele lepingule kohaldatav õigus määratakse kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 593/2008 lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (ELT L 177, 04.07.2008, lk 6−16) artikli 6 lõigetega 1 ja 2, tuleb arvesse võtta tarbija hariliku viibimiskoha liikmesriigi lepinguõiguse sätteid, millest tarbija kahjuks kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

(4) Käesoleva paragrahvi lõikes 3 nimetatud tarbija harilik viibimiskoht määratakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 593/2008 kohaselt.

§ 37. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse teavitamis- ja aruandluskohustus

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik teeb oma veebilehel kättesaadavaks vaidlusi kohtuväliselt lahendavate tunnustatud üksuste konsolideeritud nimekirja, esitades lingi Euroopa Komisjoni asjaomasele veebilehele, ja võimaluse korral teeb nimekirja kättesaadavaks ka püsival andmekandjal oma ruumides.

(2) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik teeb oma veebilehel või või muul viisil, kui see on asjakohane, kättesaadavaks üksuse tegevuse aastaaruanded. Taotluse korral esitatakse aastaaruanne püsival andmekandjal.

(3) Käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud aastaaruanne sisaldab nii riigisiseste kui ka piiriüleste vaidluste kohta järgmist teavet:
1) vaidluste lahendamiseks laekunud avalduste arv ja vaidlusi põhjustanud kaebuste liigid vastavalt kaebuse sisule;
2) sagedamini esinevad süstemaatilised või olulised probleemid, mis põhjustavad vaidlusi tarbijate ja kauplejate vahel, ning võimalikud soovitused nende probleemide vältimiseks või lahendamiseks tulevikus;
3) nende vaidluste arv, mille puhul üksus keeldus vaidluse menetlemisest, ja käesoleva seaduse § 32 lõikes 1 nimetatud keeldumise põhjuste protsentuaalne jaotus;
4) enne lahenduseni jõudmist katkestatud menetluste protsentuaalne osakaal ja katkestamise põhjused, kui need on teada;
5) vaidluste lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg;
6) menetluse tulemusena saavutatud lahenduste või tehtud otsuste järgimise määr, kui see on teada;
7) koostöö piiriüleste vaidluste lahendamise hõlbustamiseks moodustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, kui see on asjakohane.

(4) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus esitab pädevale asutusele iga kahe aasta järel järgmise teabe:
1) käesoleva paragrahvi lõike 3 punktides 1−7 nimetatud teave;
2) käesoleva seaduse § 33 lõike 8 kohaselt vaidluste lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele korraldatud koolitused, kui see on asjakohane;
3) hinnang üksuse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tõhususele ja võimalused selle parendamiseks.

§ 38. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse koostöö järelevalveasutustega

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teeb koostööd tarbijaõigusi käsitlevate õigusaktide täitmise tagamisega tegelevate riikliku järelevalve ülesannet täitvate asutustega.

(2) Koostöö hõlmab eelkõige vastastikust teabevahetust tarbijate korduvalt esitatud kaebuste kohta seoses konkreetses ettevõtlussektoris kasutatava praktikaga. Koostöö hõlmab ka riikliku järelevalve ülesannet täitvate asutuste poolt tehniliste hinnangute ja teabe andmist vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele, kui see hinnang või teave on vajalik konkreetse vaidluse lahendamiseks ja seda on võimalik anda.

(3) Käesoleva paragrahvi lõigetes 1 ja 2 nimetatud vastastikuse koostöö ja teabevahetuse puhul järgitakse isikuandmete kaitse seaduses ja ärisaladuse kohta konkurentsiseaduses sätestatut.

4. jagu
Vaidluste internetipõhine lahendamine

§ 39. Internetipõhistest lepingutest tulenevate vaidluste kohtuväline lahendamine

(1) Internetipõhistest kauba müügi, teenuse osutamise või muu sooritusse tegemisega seotud lepingutest tulenevate lepinguliste kohustustega seotud vaidluste lahendamine võib Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 524/2013 kohaselt toimuda internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud määruse artikli 7 lõike 1 kohase internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti ülesandeid täidab Tarbijakaitseameti juures tegutsev Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus. Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus teeb vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste konsolideeritud nimekirja kättesaadavaks oma veebilehel, esitades lingi Euroopa Komisjoni asjakohasele veebilehele, ja võimaluse korral püsival andmekandjal oma ruumides.

6. peatükk
Tarbijavaidluste komisjon

1. jagu

Üldsätted

§ 40. Tarbijavaidluste komisjoni staatus ja pädevus

(1) Tarbijavaidluste komisjon (edaspidi *komisjon*) on tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ja erapooletu üksus.

(2) Komisjon tegutseb Tarbijakaitseameti juures Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas ning lahendab vaidlusi sõltumatult, lähtudes seadusest ja muudest õigusaktidest.

(3) Komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid nii riigisiseseid kui ka piiriüleseid tarbija algatatud tarbijavaidlusi, mille üheks osapooleks on kaupleja, kelle asutamiskoht on Eesti Vabariigis.

(4) Komisjon ei lahenda vaidlust, mis on seotud:
1) mittemajandusliku üldhuviteenuse osutamisega;
2) avalik-õiguslike juriidiliste isikute pakutava haridusteenusega;
3) tervishoiuteenusega, mida osutavad tervishoiutöötajad patsientidele nende tervise hindamiseks, säilitamiseks või taastamiseks, sealhulgas ravimite ja meditsiiniseadmete väljakirjutamine, väljastamine ja nendega varustamine.

(5) Komisjon ei lahenda vaidlust, mille puhul kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest, samuti vaidlust, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes kooskõlas käesolevas seaduses sätestatud nõuetega.

(6) Käesoleva paragrahvi lõigetes 4 ja 5 nimetatud vaidlused lahendatakse maakohtus või muus pädevas institutsioonis.

§ 41. Komisjoni liikmed ja komisjoni koosseis

(1) Komisjoni kuuluvad komisjoni esimees ja liikmetena ettevõtlus- või kutseliitude ja tarbijate huve esindavate organisatsioonide või asutuste esindajad.

(2) Komisjoni esimeheks peab olema isik, kellel on magistrikraad õiguse õppesuunal või sellele vastav kvalifikatsioon Eesti Vabariigi haridusseaduse § 28 lõike 2^2kohaselt, kes tunneb tarbijaõigust ja kellel on vaidluste lahendamise alal vajalikud oskused.

(3) Ettepaneku isiku kandmiseks komisjoni esimeeste nimekirja teevad õiguse mõistmise või õigusteenuse osutamisega seotud isikute kutseühendused ning riigiasutused, esitades valdkonna eest vastutavale ministrile kandidaadi kohta järgmised andmed:
1) isiku ees- ja perekonnanimi;
2) töökoht ja kontaktandmed.

(4) Komisjoni esimehe kandidaat esitab enda kandmiseks komisjoni esimeeste nimekirja kirjaliku nõusoleku koos elulookirjeldusega valdkonna eest vastutavale ministrile. Valdkonna eest vastutav minister võib moodustada komisjoni, kes valib kandidaatide hulgast komisjoni esimeheks sobivad isikud.

(5) Komisjoni esimeeste nimekirja kooskõlastab valdkonna eest vastutav minister justiitsministriga ja kinnitab selle käskkirjaga viieks aastaks.

(6) Ettepaneku isiku kandmiseks komisjoni liikmete nimekirja teevad ettevõtlus- või kutseliidud ning tarbijate huve esindavad organisatsioonid või asutused, esitades Tarbijakaitseametile isiku nõusolekul tema kohta järgmised andmed:
1) isiku ees- ja perekonnanimi;
2) töökoht ja kontaktandmed.

(7) Komisjoni liikmete nimekirja kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor käskkirjaga neljaks aastaks.

(8) Komisjoni esimees arvatakse nimekirjast välja esimehe enda kirjalikul taotlusel, mis esitatakse valdkonna eest vastutavale ministrile.

(9) Komisjoni liige arvatakse nimekirjast välja liikme esitanud organisatsiooni või liikme enda kirjalikul taotlusel, mis esitatakse Tarbijakaitseametile.

(10) Komisjoni esimeeste nimekirja ja liikmete nimekirja võib vajaduse korral täiendada uute esimeeste ja liikmetega.

(11) Iga vaidluse läbivaatamiseks kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu. Komisjoni koosseisus on esimees ja võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid.

(12) Komisjoni esimehed ja liikmed ei või avaldada neile komisjoni menetluses teatavaks saanud andmeid, mille avaldamine on seadusega keelatud.

§ 42. Komisjoni esimehe ja liikme taandumise kohustus

(1) Komisjoni esimees ja liige ei või vaidluse lahendamises osaleda ning on kohustatud taanduma, kui esinevad asjaolud, mis võivad mõjutada komisjoni esimehe või liikme sõltumatust ja erapooletust või mida võidakse käsitada tema sõltumatust ja erapooletust mõjutavatena või millest võib tekkida huvide konflikt lahendatava vaidluse ühe või teise poolega.

(2) Komisjoni esimees ja liige on kohustatud ennast taandama:
1) oma abikaasa või elukaaslase kaebuse asjas, samuti abikaasa või elukaaslase õe või venna või otseliinis sugulase kaebuse asjas, isegi kui abielu või kooselu on lõppenud;
2) otseliinis või külgliinis sugulase või sellise isiku abikaasa või elukaaslase kaebuse asjas;
3) kui esineb muu asjaolu, mis annab alust kahelda komisjoni esimehe või liikme erapooletuses.

(3) Lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 sätestatule ei või vaidluse lahendamises osaleda ja on kohustatud ennast taandama ettevõtjate huvide esindajana komisjoni liikmeks olev isik:
1) asjas, milles tarbija kaebus on suunatud kaupleja vastu, kellega ta on ise või kellega on käesoleva paragrahvi lõike 2 punktides 1 ja 2 nimetatud isikud otseselt seotud, sealhulgas osanikuna, äriühingu nõukogu või juhatuse liikmena;
2) asjas, milles ta on andnud arvamuse eksperdina.

§ 43. Taandumisteate lahendamine

Kui komisjoni esimees või liige leiab, et esineb asjaolu, mis on tema taandumise aluseks, teeb ta selle teatavaks Tarbijakaitseameti peadirektorile või tema volitatud isikule, kes asendab komisjoni esimehe või liikme esimesel võimalusel ja kinnitab käesoleva seaduse § 41 lõike 11 kohaselt uue komisjoni koosseisu.

§ 44. Komisjoni sekretariaat

(1) Komisjoni sekretariaadi ülesandeid täidab Tarbijakaitseamet.

(2) Komisjoni sekretariaat tegeleb tarbijavaidluse lahendamise ettevalmistamisega, tagab komisjoni asjaajamise, istungi ruumi, istungi protokollimise ja otsuste avaldamise, korraldab komisjoni ja komisjoni tegevuse kohta nõutava teabe avaldamise ja aruannete esitamise.

(3) Tarbijakaitseamet avaldab oma veebilehel ning teeb taotluse korral püsival andmekandjal ja muul sobival viisil kättesaadavaks käesoleva seaduse §-des 34 ja 37 nimetatud teabe komisjoni kohta ja komisjoni aastaaruande.

§ 45. Komisjoni tööga ja vaidluse menetlemisega seotud kulud

(1) Komisjoni tegevust rahastatakse riigieelarvest Tarbijakaitseametile selleks eraldatud vahendite arvel.

(2) Komisjoni esimehe töötasustamise määrad kehtestab valdkonna eest vastutav ministermäärusega.

(3) Komisjoni liikme tööd ei tasustata.

(4) Vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis on pooltele tasuta.

(5) Poolte menetluses osalemisega seotud kulud, nagu sõidu-, posti-, side-, majutus- ja muud sellesarnased kulud, ning vajaduse korral tõlgikulud kannavad vaidlevad pooled ise.

2. jagu
Avalduse esitamine tarbijavaidluste komisjonile

§ 46. Avalduse esitamine

(1) Avalduse tarbijavaidluse lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonis saab esitada tarbija, kui kaupleja on keeldunud tarbija nõuet rahuldamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendusega.

(2) Tarbija esitab komisjonile avalduse kirjalikult paberil või muul püsival andmekandjal ja komisjoni sekretariaat registreerib esitatud avalduse.

(3) Avalduses märgitakse:

1) tarbija nimi, elukoht ja muud kontaktandmed;
2) kaupleja ärinimi või nimi ja tegevuskoha aadress;
3) vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud;
4) tarbija kinnitus selle kohta, et vaidlust ei menetle teine tunnustatud vaidluste lahendamise üksus või et vaidlust ei menetle või ei ole eelnevalt menetlenud kohus;
5) tarbija kinnitus eelnevalt kaupleja poole pöördumise kohta;
6) vaidluse suulise arutamise soovi korral tarbija sellekohane tahteavaldus.

(4) Nõude esitamisel saab tarbija tugineda võlaõigusseaduse §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

(5) Avaldusele lisatakse tõendid, võimaluse korral tehingu tegemist tõendava dokumendi koopia ning kauplejale esitatud kaebuse ja saadud vastuse koopiad.

(6) Kui tarbija nimel esitab avalduse tarbija esindaja, lisatakse avaldusele ka esindusõigust tõendav volikiri.

(7) Komisjoni sekretariaat registreerib tarbija esitatud avalduse.

(8) Kui avaldus ei vasta käesoleva paragrahvi lõigetes 3, 5 ja 6 sätestatud nõuetele, määrab komisjoni sekretariaat mõistliku tähtaja puuduste kõrvaldamiseks. Mõistlikuks peetakse üldjuhul 14-päevast tähtaega.

(9) Komisjoni sekretariaat võib avalduse esitanud tarbijale teha ettepaneku avaldus tagasi võtta, kui kohaldatavate õigusaktide, komisjoni otsuste või jõustunud kohtuotsuste alusel on põhjendatud eeldada, et vaidlus lahendatakse tarbija kahjuks.

(10) Tarbijakaitseametil on õigus välja töötada tarbijavaidluste komisjonile esitatava avalduse vorm ja teha see kättesaadavaks oma veebilehel.

§ 47. Avalduse menetlusse võtmisest keeldumine ja menetluse lõpetamine

(1) Komisjoni sekretariaat jätab avalduse menetlusse võtmata, kui:
1) tarbija ei ole eelnevalt pöördunud kaebusega kaupleja poole;
2) tarbija ei ole kõrvaldanud avalduses esinenud puudusi määratud tähtaja jooksul;
3) vaidluse lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse käesoleva seaduse § 40 lõigetes 4 ja 5 sätestatu alusel;
4) samade poolte sama vaidlus samal alusel on teise tunnustatud vaidluste lahendamise üksuse või kohtu menetluses või on olnud kohtu menetluses;
5) tarbija vastaspoole suhtes on algatatud pankroti- või likvideerimismenetlus.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud alusel avalduse menetlusse võtmisest keeldumisest teavitatakse tarbijat kirjalikult viie tööpäeva jooksul tarbija avalduse saamise päevast või avalduses puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest arvates. Menetlusse võtmata jätmist peab kirjalikult põhjendama.

(3) Komisjon võib jätta avalduse menetlusse võtmata või menetluse lõpetada, kui:
1) avaldus ei ole esitatud tarbija seadusega kaitstud õiguse ega huvi kaitseks;
2) tarbija taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu;
3) vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta ning seda oleks otstarbekam lahendada maakohtus;
4) vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus või tarbija nõude suurus on alla 30 euro ja vaidluse lahendamine ei ole oluline praktika kujundamise või senise praktika olulise muutmise vajaduse seisukohast, vaidlusel ei ole tähendust võimalike teiste tarbijate jaoks või tegemist ei ole lepingu täitmise või lepingu tühisuse tuvastamise nõudega.

(4) Käesoleva paragrahvi lõikes 3 nimetatud alusel tarbija avalduse menetlusse võtmata jätmise otsustab komisjoni esimees sekretariaadi ettepanekul. Avalduse menetlusse võtmata jätmisest teavitatakse pooli kirjalikult 21 päeva jooksul tarbija avalduse saamise päevast või avalduses puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest arvates. Avalduse menetlusse võtmisest keeldumist või menetluse lõpetamist peab kirjalikult põhjendama.

3. jagu
Tarbijavaidluse lahendamise menetlus

§ 48. Tarbijavaidluse lahendamise menetluse algus ja ettevalmistamine komisjoni istungiks

(1) Vaidluse lahendamise menetlus algab tarbija esitatud avalduse menetlusse võtmisega.

(2) Komisjoni sekretariaat teavitab tarbijat tema avalduse menetlusse võtmisest kirjalikult viie tööpäeva jooksul avalduse saamise päevast või avalduses puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest arvates.

(3) Komisjoni sekretariaat saadab tarbija esitatud avalduse koopia pärast avalduse menetlusse võtmist avalduses märgitud kauplejale, kes annab selle kohta kirjaliku vastuse. Vastuses võtab kaupleja seisukoha avalduses sisalduvate väidete ja tarbija nõude kohta ning pakub võimaliku lahenduse vaidluse lõpetamiseks. Kaupleja kirjaliku vastuse koopia saadetakse avalduse esitanud tarbijale, kes teatab kirjalikult oma nõustumisest või mittenõustumisest kaupleja pakutud otsusega ja esitab oma arvamuse.

(4) Sekretariaat selgitab pooltele lisatõendite esitamise vajadust või kogub tõendeid omal algatusel ning küsib vajaduse korral pädeva järelevalveasutuse seisukoha vaidluse lahendamisel tähtsust omavates küsimustes. Sekretariaadil on õigus võtta ühendust avalduse esitanud tarbija ja avalduses nimetatud kauplejaga, et pooli lepitada.

(5) Sekretariaat edastab vaidlevatele pooltele pädeva järelevalveasutuse hinnangu ning kogutud tõendid ja teise poole esitatud teabe.

(6) Sekretariaat määrab mõistliku tähtaja, mille jooksul vaidlevad pooled peavad esitama käesoleva paragrahvi lõigetes 3 ja 4 nimetatud arvamused ja sekretariaadi nõutava muu teabe. Kui kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Kui tarbija ei teata määratud tähtaja jooksul nõustumisest või mittenõustumisest kaupleja pakutud otsusega, loetakse, et tarbija on avalduse tagasi võtnud.

(7) Tarbijavaidlus on lahendatud ja sekretariaat lõpetab menetluse, kui:
1) kaupleja rahuldab tarbija nõude;
2) tarbija nõustub kaupleja pakutud lahendusega;
3) tarbija võtab avalduse tagasi.

(8) Sekretariaat lõpetab menetluse ka juhul, kui menetluse käigus selgub käesoleva seaduse § 47 lõikes 1 toodud avalduse menetlusse võtmisest keeldumise alus.

(9) Kui vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus pooled lahenduseni ei jõua, edastab sekretariaat tarbija avalduse koos selle juurde kuuluva materjaliga lahendamiseks komisjoni istungil.

§ 49. Vaidluste liitmine

Kui komisjoni menetluses on ühel ajal mitme tarbija esitatud avaldused sama kauplejaga seotud ühetaolise vaidluse lahendamiseks, võib need liita ühte menetlusse, kui nõuded on õiguslikult omavahel seotud ja ühine menetlemine võimaldab vaidlusi kiiremini lahendada.

§ 50. Tarbija ja kaupleja osalemine menetluses

(1) Tarbijal ja kauplejal on õigus menetluse ajal kasutada õigusalaste eriteadmistega isikut või õigusnõustajat või kasutada võimalust, et teda abistab või esindab muu isik. Pooled võivad omal kulul kasutada eksperte ja esitada kirjalikke eksperdiarvamusi.

(2) Tarbija avalduse menetlusse võtmisel teavitab sekretariaat tarbijat sellest, et tal on võimalik igal ajal teatada soovist avaldus tagasi võtta. Pooli teavitatakse võimalusest pöörduda sama vaidlusega maakohtusse, kui nad menetluse tulemusega ei nõustu.

§ 51. Vaidluse lahendamine komisjoni istungil ja komisjoni koosseisu määramine

(1) Vaidluse lahendamine komisjoni istungil toimub poolte kirjalikult esitatud ja sekretariaadi kogutud teabe alusel. Vaidluse arutamine poolte või nende esindajate osavõtul korraldatakse juhul, kui tarbija on selleks soovi avaldanud või kui komisjon peab seda vaidluse lahendamiseks vajalikuks.

(2) Vaidluse lahendamiseks määratakse komisjoni koosseis vastavalt käesoleva seaduse § 41 lõikele 11. Ettevõtlus- või kutseliidu esindaja määratakse komisjoni koosseisu sõltuvalt vaidlusega seotud kaupleja tegevusvaldkonnast. Tarbijate esindajana ei määrata komisjoni koosseisu vaidluse läbivaatamist ettevalmistanud ametnikku.

(3) Kui tarbija on avaldanud soovi asja suuliseks arutamiseks või kui komisjon peab seda vajalikuks, kutsutakse istungile ka vaidlevad pooled.

(4) Kui vaidlev pool ei ilmu komisjoni istungile mõjuval põhjusel ja teatab sellest enne istungi algust ning põhistab ilmumise takistatust, lükatakse vaidluse lahendamine edasi.

(5) Kui vaidlev pool jätab mõjuva põhjuseta istungile ilmumata, vaadatakse vaidlus läbi ja tehakse otsus tema kohalolekuta.

(6) Komisjoni esimees võib vajaduse korral kokku kutsuda eraldi korraldava istungi, et teha kindlaks vaidluse menetlusest keeldumise aluste puudumine.

§ 52. Komisjoni istung

(1) Komisjon arutab vaidlust istungil, mille töökeeleks on eesti keel. Istungit juhatab komisjoni esimees. Esimees teeb teatavaks tarbija avalduse sisu ja komisjoni koosseisu ning selgitab taandumise kohustust.

(2) Kui istungile on kutsutud ka vaidlevad pooled, teeb komisjoni esimees kindlaks kohalolijate isikusamasuse ja esindajate volitused ning selgitab pooltele menetluse tulemuse õiguslikku tähendust.

(3) Komisjoni esimees selgitab istungil vaidluse olemust ja asjakohaseid õigusnorme. Istungil tutvutakse dokumentide ja muude tõenditega ning hinnatakse neid.

(4) Istungile võib kutsuda ja ära kuulata eksperte. Istungil võib osaleda ka vaidluse läbivaatamist ettevalmistanud ametnik.

(5) Vaidlevad pooled võivad istungil esitada lisatõendeid.

(6) Poolte osavõtul toimuval istungil võivad pooled vaidluse arutamise käigus teha omapoolseid ettepanekuid vaidluse lahendamiseks kokkuleppe sõlmimise teel. Lepitusettepaneku võib esitada ka komisjon, kui see on konkreetse vaidluse asjaolusid arvestades mõistlik.

(7) Kui pooled jõuavad kokkuleppele, vormistab komisjoni esimees kirjalikult kokkuleppe ja lõpetab menetluse.

(8) Komisjon võib asja arutamise edasi lükata, kui:
1) komisjoni liige taandub komisjoni istungilt;
2) vaidluse lahendamiseks on vajalik eksperdiarvamuse saamine;
3) ilmneb muu takistus, mida ei saa istungil kõrvaldada.

§ 53. Eksperdiarvamus

(1) Vaidlevate poolte nõusolekul on komisjonil vajaduse korral õigus tellida vaidlusaluse kauba või teenuse kohta eksperdiarvamus. Eksperdiarvamuse tellimisel arvestab komisjon poolte arvamusi. Ekspertiisi tähtaja määrab komisjoni esimees kokkuleppel eksperdiga.

(2) Eksperdiarvamus saadetakse mõlemale vaidlevale poolele.

(3) Kaubale või teenusele eksperdiarvamuse andmisega seotud kulud kannavad vaidlevad pooled võrdsetes osades ja tasuvad need enne ekspertiisi tegemist, kui komisjon ei otsusta teisiti.

(4) Komisjon võib otsustada, et eksperdiarvamuse andmisega seotud kulud tasub kaupleja, kui vaidlusaluse kauba või teenuse puudused ilmnesid kuue kuu jooksul kauba tarbijale üleandmise või teenuse osutamise päevast arvates ja kaupleja ei tellinud eksperdiarvamust kauba või teenuse puuduse olemuse ja tekkepõhjuse väljaselgitamiseks.

(5) Komisjonil on õigus tellida vaidlusalusele kaubale või teenusele eksperdiarvamuse andmine ka juhul, kui eksperdiarvamust taotleb üks vaidlevatest pooltest ja ta on nõus tasuma sellega seotud kulud.

§ 54. Komisjoni istungi protokoll

(1) Istungi protokolli märgitakse järgmised andmed:
1) istungi toimumise kuupäev ja koht;
2) istungi alguse ja lõpu kellaaeg;
3) komisjoni esimehe ja liikmete nimed ning protokollija nimi;
4) vaidluse poolte nimed;
5) andmed vaidluse poolte istungil osalemise kohta;
6) poolte seletuste, nõudmiste ja vastuväidete põhisisu;
7) andmed pooltevahelise kokkuleppe kohta, kui see on asjakohane;
8) protokollile allakirjutamise kuupäev.

(2) Protokollile kirjutavad alla komisjoni esimees ja protokollija.

(3) Istungite protokolle säilitatakse Tarbijakaitseametis.

§ 55. Komisjonis tarbijavaidluse lahendamise menetluse lõppemine

(1) Komisjoni menetlus lõpeb:
1) tarbija poolt avalduse tagasivõtmisega;
2) pooltevahelise kokkuleppe sõlmimisega komisjoni istungil;

3) komisjoni poolt otsuse tegemisega.

(2) Komisjon võib vaidluse lahendamise menetluse lõpetada, kui enne istungit, istungil või istungitevahelisel ajal ilmnevad käesoleva seaduse § 47 lõigetes 1 ja 3 sätestatud alused.

(3) Käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud alusel vaidluse lahendamise menetluse lõpetamise otsustab komisjoni esimees. Menetluse lõpetamisest ja lõpetamise põhjustest teavitatakse vaidlevaid pooli viivitamata kirjalikult.

§ 56. Vaidluse lahendamise menetluse tähtaeg

(1) Tarbija esitatud avaldus vaadatakse läbi ja vaidluse lahendamise menetluse tulemus tehakse pooltele kättesaadavaks 90 päeva jooksul tarbija avalduse menetlusse võtmisest arvates.

(2) Keeruliste vaidluste korral võib komisjon pikendada käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud tähtaega. Vaidlevaid pooli teavitatakse tähtaja pikendamisest ja vaidluse menetlemise lõppemise eeldatavast tähtajast.

4. jagu
Komisjoni otsus, selle avaldamine ja järgimine

§ 57. Otsuse tegemine

(1) Komisjon teeb otsuse pärast vaidluse arutamist istungil. Otsuse tegemise juures viibivad ainult komisjoni liikmed.

(2) Komisjoni otsus peab olema põhjendatud ning põhinema vaidluse asjaolude õiguslikul hinnangul. Otsuse tegemisel hindab komisjon kõiki tõendeid igakülgselt, täielikult ja objektiivselt.

(3) Piiriülese vaidluse korral, kui tekib kohaldatava õiguse küsimus ning tarbija ja kaupleja vahelisele lepingule kohaldatav õigus määratakse kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 593/2008 artikli 6 lõigetega 1 ja 2, arvestatakse otsuse tegemisel tarbija elukoha liikmesriigi lepinguõiguse sätteid, millest kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

(4) Otsus tehakse lihthäälteenamusega. Vähemusse jäänud komisjoniliikmel on õigus eriarvamusele, mis kajastatakse komisjoni otsuses.

(5) Komisjoni liikmel ei ole õigust jääda erapooletuks.

§ 58. Otsuse vormistamine

(1) Komisjoni otsuse vormistab komisjoni esimees kirjalikult ning see koosneb sissejuhatusest, kirjeldavast osast, komisjoni põhjendusest ja resolutsioonist. Otsusele kirjutavad alla kõik komisjoni liikmed.

(2) Otsuses märgitakse:
1) otsuse tegemise aeg ja poolte nimed;
2) tarbija nõue ja kaupleja vastuväited;
3) komisjoni tuvastatud asjaolud ja tõendid ning neile tuginevad komisjoni järeldused, samuti õigusaktid ja nende sätted, mida komisjon on kohaldanud;
4) komisjoni seisukoht tarbija nõude rahuldamise, osalise rahuldamise või rahuldamata jätmise kohta.

§ 59. Otsuse teatavaks tegemine ja avaldamine

(1) Otsuse ärakiri saadetakse pooltele posti või e-posti teel kahe tööpäeva jooksul selle allkirjastamisest arvates.

(2) Komisjoni otsus ilma vaidluses osalenud tarbija isikuandmeteta avaldatakse Tarbijakaitseameti veebilehel kahe tööpäeva jooksul selle allkirjastamisest arvates.

§ 60. Otsuse järgimine

(1) Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal 30 päeva arvates selle Tarbijakaitseameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega.

(2) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

(3) Kaupleja teavitab Tarbijakaitseametit kirjalikult otsuse järgimisest või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ärakirja maakohtule esitatud hagiavaldusest.

(4) Tarbijakaitseameti veebilehel avaldatakse kauplejate nimekiri, kes ei ole järginud komisjoni otsuseid. Kaupleja kantakse komisjoni otsuseid mittejärgivate kauplejate nimekirja, kui ta ei ole käesoleva paragrahvi lõike 3 kohaselt Tarbijakaitseametit teavitanud käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud tähtaja jooksul.

(5) Nimekirja kantud kaupleja kustutatakse nimekirjast, kui:
1) kaupleja järgib komisjoni otsust pärast nimekirja kandmist;
2) kaupleja nimekirja kandmisest on möödunud üle 12 kuu.

(6) Tarbijakaitseametil on õigus tarbija nõusolekul pöörduda tarbija esindajana komisjonis lahendatud vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse, kui kaupleja ei ole järginud komisjoni tehtud otsust ja vaidlus on oluline seaduse või muu õigusakti kohaldamise või tarbijate kollektiivse huvi seisukohalt.

7. peatükk
Riiklik järelevalve

§ 61. Riiklik järelevalve

(1) Riiklikku järelevalvet käesoleva seaduse ja teiste õigusaktide alusel tarbijale antud õiguste tagamise üle teostab Tarbijakaitseamet.

(2) Lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatule teostavad riiklikku järelevalvet ka järgmised korrakaitseorganid:
1) Terviseamet tarbijale osutatava teenuse terviseohutuse nõuete täitmise üle;
2) kohaliku omavalitsuse üksus tarbijatele pakutavate kaupade ja osutatavate teenuste hinna avaldamise nõuete ning kauba märgistuse ja kasutusjuhendi suhtes kehtestatud nõuete täitmise üle oma haldusterritooriumil.

(3) Riiklikku järelevalvet ei teostata nende nõuete järgimise üle, millele kohaldatakse tunnustamise menetlust.

§ 62. Riikliku järelevalve erimeetmed

(1) Tarbijakaitseamet ja Terviseamet võivad käesolevas seaduses sätestatud riikliku järelevalve teostamiseks kohaldada korrakaitseseaduse §-des 30−32 ja 49−53 sätestatud riikliku järelevalve erimeetmeid korrakaitseseaduses sätestatud alusel ja korras.

(2) Kohaliku omavalitsuse üksus võib käesolevas seaduses sätestatud riikliku järelevalve teostamiseks kohaldada korrakaitseseaduse §-des 30−32 ja 49−51 sätestatud riikliku järelevalve erimeetmeid korrakaitseseaduses sätestatud alusel ja korras.

§ 63. Kontrollostu sooritamine

Tarbijakaitseametil ja käesoleva seaduse § 61 lõikes 2 nimetatud korrakaitseorganitel on õigus teha vajaduse korral kontrolloste.

§ 64. Tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamine

(1) Tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks ja sellisest tegevusest hoidumiseks võib Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik teha ettekirjutuse või Tarbijakaitseamet võib pöörduda Eesti Vabariigi nimel hagiga maakohtusse.

(2) Kollektiivseid huve kahjustavaks tegevuseks on mis tahes tegu, mis riivab või võib riivata määramata arvu tarbijate ühiseid huve ning mis on vastuolus käesolevas seaduses, võlaõigusseaduses ja teistes seadustes sätestatuga, eeskätt ebaausa kauplemisvõtte kasutamine või selle kasutamise kavatsus.

(3) Ettekirjutus tehakse kauplejale teatavaks ning antakse kätte allkirja vastu või saadetakse talle posti teel väljastusteatega tähtkirjaga kahe tööpäeva jooksul ettekirjutuse tegemise päevast arvates.

(4) Tarbijakaitseameti peadirektori või tema volitatud ametiisiku tehtud ettekirjutuse täitmine on kauplejale kohustuslik. Ettekirjutuse vaidlustamine ei vabasta kauplejat selle täitmisest, välja arvatud juhul, kui kohus on otsustanud teisiti.

§ 65. Võlaõigusseaduse sätetega vastuolus oleva tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamine

(1) Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik võib teha ettekirjutuse ja nõuda kauplejalt, kes on rikkunud võlaõigusseaduse §-des 14^1, 48, 48^1, § 49 lõikes 2^3, §-des 54−55^1, § 56 lõikes 2^4, §-des 62^1, 62^2,

380, 403[1]–404[1], 406–408, 417[1], 418, 711, 711[1], 727, 727[1]ja 867–870 sätestatud teavitamiskohustusi, rikkumise lõpetamist ja edasisest rikkumisest hoidumist.

(2) Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik võib teha ettekirjutuse ja nõuda kauplejalt, kes on rikkunud võlaõigusseaduse §-des 28[1], 42, 113[2]ja 406[2]sätestatut, rikkumise lõpetamist ja edasisest rikkumisest hoidumist.

(3) Tarbijakaitseamet võib pöörduda Eesti Vabariigi nimel hagiga maakohtusse ning nõuda kauplejalt tarbijate õiguste rikkumise lõpetamist ja rikkumisest hoidumist võlaõigusseaduse §-des 45, 50, 61, 236, 387, 420, 656, 733[13]ja 881 sätestatu kohaselt.

(4) Enne hagiga maakohtusse pöördumist teavitab Tarbijakaitseamet kauplejat maakohtusse pöördumise kavatsusest ja võimaldab tal selle suhtes seisukohta avaldada.

(5) Käesoleva paragrahviga Tarbijakaitseameti peadirektorile või tema volitatud ametiisikule antud õigusi kohaldatakse Finantsinspektsiooni juhatusele või tema volitatud ametiisikule krediidiandjate ja -vahendajate üle järelevalve teostamisel krediidiandjate ja -vahendajate seaduses sätestatud õiguste ja kohustuste ulatuses.

§ 66. Tarbijate kollektiivseid huve kahjustava piiriülese tegevuse lõpetamine

(1) Käesoleva paragrahvi sätteid kohaldatakse juhul, kui Euroopa Liidu ühes liikmesriigis tegutseva kaupleja tegevus on vastuolus teatud direktiivide sätetega sellistena, nagu need on kehtestatud liikmesriigis kohaldatavates õigusaktides, ning rikkumise tagajärjed ilmnevad teises liikmesriigis.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud direktiivide loetelu kehtestab valdkonna eest vastutav ministermäärusega.

(3) Euroopa Liidu Ametlikes Teadaannetes avaldatud liikmesriikide asutustel ja organisatsioonidel on õigus taotleda Tarbijakaitseametilt hagi esitamist või ettekirjutuse tegemist või esitada ise hagi Eestis tegutseva kaupleja sellise tegevuse lõpetamiseks, mis on vastuolus käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud direktiivide sätetega sellistena, nagu need on kehtestatud Eestis kohaldatavates õigusaktides, ning mis kahjustab selle liikmesriigi tarbijate kollektiivseid huve.

(4) Valdkonna eest vastutav ministernimetab määrusega Eesti asutused ja isikud, kellel on õigus taotleda Euroopa Liidu liikmesriigis tegutseva kaupleja sellise tegevuse lõpetamist, mis on vastuolus käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud direktiivide sätetega sellistena, nagu need on kehtestatud liikmesriigi õigusaktides, ning mis kahjustab tarbijate kollektiivseid huve Eestis.

§ 67. Järelevalvealane koostöö

(1) Euroopa Liidu liikmesriikides tarbijate huve kaitsvate õigusaktide jõustamise eest vastutavaks määratud pädevate asutuste vaheline koostöö toimub Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 2006/2004 tarbijakaitseseaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus) (ELT L 364, 09.12.2004, lk 1–11) kohaselt.

(2) Kontaktasutuseks käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud määruse rakendamisel on Tarbijakaitseamet.

(3) Valdkonna eest vastutav ministernimetab määrusega käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud määruse rakendamise eest vastutavad pädevad asutused.

(4) Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium teatab Euroopa Komisjonile ja Euroopa Liidu liikmesriikidele käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud määruse rakendamise eest vastutavaks nimetatud pädevad asutused ning ühtse kontaktasutuse.

8. peatükk
Vastutus

§ 68. Kauba ja kauba müügi ning teenuse osutamise kohta kehtestatud nõuete rikkumine

(1) Kauba realiseerimistähtaja, märgistuse, kasutusjuhendi või hinna avaldamise kohta kehtestatud nõuete, samuti teiste kauba müügile või teenuse osutamisele kehtestatud nõuete rikkumise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 200 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 3200 eurot.

§ 69. Tarbija petmine

(1) Tarbijale kauba müümisel või teenuse osutamisel alakaalumise, alamõõtmise või hinna vale arvutamise eest –

karistatakse rahatrahviga kuni 200 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 3200 eurot.

§ 70. Ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumine

(1) Käesoleva seaduse §-s 16 nimetatud eksitava kauplemisvõtte või §-s 18 nimetatud agressiivse kauplemisvõtte kasutamise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 300 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 32 000 eurot.

§ 71. Vastutustundliku laenamise põhimõtte rakendamata jätmine

(1) Võlaõigusseaduse §-s 403^2sätestatud vastutustundliku laenamise põhimõtte rakendamata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 300 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, −
karistatakse rahatrahviga kuni 32 000 eurot.

§ 72. Krediidi kulukuse määra ülempiiri ja tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude hüvitamise piirangute järgimata jätmine

(1) Võlaõigusseaduse §-s 406^2sätestatud krediidi kulukuse ülempiiri või võlaõigusseaduse §-s 113^2sätestatud tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude hüvitamise piirangute järgimata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 300 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, −
karistatakse rahatrahviga kuni 32 000 eurot.

§ 73. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse ja internetipõhise vaidluste kohtuvälise lahendamise platvormi kohta teabe esitamata jätmine

(1) Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või internetipõhise vaidluste kohtuvälise lahendamise platvormi kohta teabe esitamata jätmise eest –
karistatakse rahatrahviga kuni 100 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 2000 eurot.

§ 74. Seadusliku maksevahendi vastuvõtmisest keeldumine

(1) Euro kasutusele võtmise seaduse §-s 2 sätestatud ulatuses seadusliku maksevahendi vastuvõtmisest keeldumise eest kauba müügil või teenuse eest tasumisel –
karistatakse rahatrahviga kuni 200 trahviühikut.

(2) Sama teo eest, kui selle on toime pannud juriidiline isik, –
karistatakse rahatrahviga kuni 2000 eurot.

§ 75. Menetlus

(1) Käesoleva seaduse §-s 68 sätestatud väärtegude kohtuväline menetleja on:
1) Tarbijakaitseamet;
2) Terviseamet;
3) valla- või linnavalitsus.

(2) Käesoleva seaduse §-s 69 sätestatud väärtegude kohtuväline menetleja on:
1) Tarbijakaitseamet;
2) valla või linnavalitsus.

(3) Käesoleva seaduse §-des 70−74 sätestatud väärtegude kohtuväline menetleja on Tarbijakaitseamet.

(4) Finantsinspektsiooni seaduses nimetatud finantsjärelevalve subjektide puhul on lisaks Tarbijakaitseametile käesoleva seaduse §-s 70 sätestatud väärtegude kohtuväline menetleja ka Finantsinspektsioon.

9. peatükk
Rakendussätted

§ 76. Käesoleva seaduse § 30 lõikes 12 nimetatud aruande avaldamine

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium koostab ja avaldab esimese aruande käesoleva seaduse alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimise ja arengu kohta 2018. aasta 9. juuliks.

§ 77. Käesoleva seaduse alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja koostamine ja sellest teavitamine

(1) Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium kannab tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja Tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni ja käesoleva seaduse § 30 lõike 6 alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused. Nimekiri edastatakse Euroopa Komisjonile.

(2) Tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekiri avaldatakse Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Tarbijakaitseameti veebilehel.

§ 78. Advokatuuriseaduse täiendamine

Advokatuuriseaduse § 15 täiendatakse lõikega 1^1 järgmises sõnastuses:

„(1^1) Aukohus võib lahendada lepitusmenetluse korras kliendilepingust, sealhulgas tarbijaga sõlmitud kliendilepingust, tulenevaid vaidlusi advokatuuri kodukorras sätestatud alustel ja korras. Lepitusmenetluse alused ja täpsem kord kehtestatakse kodukorras ja juhatuse kinnitatud töökorras.”.

§ 79. Euro kasutusele võtmise seaduse muutmine

Euro kasutusele võtmise seaduse § 2 lõike 2 lõppu täiendatakse sõnadega „, kui ei ole muu makseviisi kasutamise kokkulepet”.

§ 80. Keeleseaduse muutmine

Keeleseaduse § 17 lõikes 2 asendatakse sõnad „§ 2 punkti 1” sõnadega „§ 2 lõike 1 punkti 1”.

§ 81. Rahvatervise seaduse muutmine

Rahvatervise seaduse § 15 lõikes 1 asendatakse sõnad „§ 9^1 lõikes 1” sõnadega „§ 10 lõikes 2”.

§ 82. Tarbijakaitseseaduse kehtetuks tunnistamine

Tarbijakaitseseadus (RT I 2004, 13, 86) tunnistatakse kehtetuks.

§ 83. Toote nõuetele vastavuse seaduse muutmine

Toote nõuetele vastavuse seaduse § 4 lõike 1 punktis 7 asendatakse sõnad „§ 2 punktis 1” sõnadega „§ 2 lõike 1 punktis 1”.

§ 84. Ühistranspordiseaduse muutmine

Ühistranspordiseaduses tehakse järgmised muudatused:

1) paragrahvi 43 lõikes 4, § 44 lõike 1 punktis 2, § 56 lõikes 1 ja § 57 lõike 2 punktis 2 asendatakse sõnad „§-des 45−47^1” sõnadega „§-des 68−70”;

2) paragrahvis 71 asendatakse sõnad „5. peatüki 3. jaos” sõnadega „6. peatüki 2. ja 3. jaos”.

§ 85. Seaduse jõustumine

Käesolev seadus jõustub 2016. aasta 1. märtsil.

[1] Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L 165, 18.06.2013, lk 63–79);
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/22/EÜ tarbijate huve kaitsvate ettekirjutuste kohta (kodifitseeritud versioon) (ELT L 110, 01.05.2009, lk 30–37);
Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ,

Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv) (ELT L 149, 11.06.2005, lk 22–39); Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 98/6/EÜ tarbijakaitse kohta tarbijatele pakutavate toodete hindade avaldamisel (ELT L 80, 18.03.1998, lk 27–30).

Eiki Nestor
Riigikogu esimees