



# ELi INTERNETI- ÕIGUSTE JUHIS



## **VASTUTUST KÄSITLEV LISAMÄRGE**

Väljendatud arvamused kajastavad vaid autori (autorite) seisukohti ja neid ei tohi pidada Euroopa Komisjoni ametlikuks seisukohaks.

Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, Luksemburg

ISBN 978-92-79-26523-5  
doi:10.2759/89504

© Euroopa Liit, 2012

Paljundamine on lubatud tingimusel, et viidatakse allikale.

**ELi**  
**INTERNETIÕIGUSTE**  
**JUHIS**

**Juhisest**

Käesolevasse juhisesse on koondatud ELi õigusaktides sätestatud põhilised õigused ja põhimõtted, mille eesmärk on kaitsta kodanikke internetivõrgustikele ja teenustele juurdepääsul ja nende kasutamisel.

Nende õiguste ja põhimõtete mõistmine ei ole alati lihtne, sest need ei kehti üksnes digitaalkeskkonna puhul ning need on hajutatult erinevates elektroonilist sidet, e-kaubandust ja tarbijakaitset käsitlevates direktiivides, määrustes ja konventsioonides. Lisaks kohaldatakse paljudel juhtudel nende õiguste ja põhimõtete suhtes minimaalset ühtlustamist, mis tähendab, et liikmesriigid võivad minna ELi õigusega nõutud miinimumstandarditest kaugemale. Seega on võimalik, et mõned liikmesriigid on neid õigusi siseriiklikku õigusesse üle võttes kehtestanud ELi direktiividega ettenähtust rangema kaitse. See kehtib näiteks mõnede tarbijakaitset reguleerivate õigusaktide osade puhul.

Kuigi enamik kõnealustest õigustest ei ole iseenesest uued, ei pruugi paljud internetitarbijad neist õigusraamistiku keerukuse tõttu teadlikud olla. Käesolev juhise on koostatud just sel põhjusel, et kodanikud oleksid internetti minnes, seda kasutades ning oste tehes ja võrguteenuseid tarbides teadlikud oma miinimumõigustest ja ELi õigusaktidega tunnustatud põhimõtetest.

Käesoleva juhisega ei looda uusi õigusi, vaid koondatakse olemasolevad õigused ja põhimõtted.

Käesolev juhise ei ole iseenesest täitmisele pööratav, kuid selles kirjeldatud konkreetsed õigused ja põhimõtted on täidetavad nende õigusaktide alusel, millest need tulenevad.

## Sisu

### **I JAGU. Võrguteenuste kättesaadavuse ja kasutamise suhtes kohaldatavad õigused ja põhimõtted**

1. peatükk. Juurdepääs elektroonilistele sidevõrkudele ja -teenustele
2. peatükk. Juurdepääs vabalt valitud teenustele ja rakendustele
3. peatükk. Mittediskrimineerimine võrguteenustele juurdepääsul
4. peatükk. Eraelu puutumatus, isikuandmete kaitse ja turvalisus

### **II JAGU. Kaupade ja teenuste võrgus ostmise suhtes kohaldatavad õigused ja põhimõtted**

5. peatükk. Enne võrgulepingu sõlmimist esitatav teave
6. peatükk. Lepingus esitatav õigeaegne, selge ja täielik teave
7. peatükk. Õiglased lepingutingimused
8. peatükk. Kaitse ebaausate tavade vastu
9. peatükk. Puudusteta kaupade ja teenuste õigeaegne tarnimine
10. peatükk. Lepingust taganemine

### **III JAGU. Konflikti korral kaitsvad õigused ja põhimõtted**

11. peatükk. Õiguskaitse ja vaidluste lahendamine

## 1. JAGU

Võrguteenuste kättesaadavuse ja kasutamise suhtes kohaldatavad õigused ja põhimõtted

### 1. peatükk. Juurdepääs elektroonilistele sidevõrkudele ja -teenustele<sup>1</sup>

- (1) ELis peab igapähele olema juurdepääs kvaliteetsete ja taskukohase hinnaga elektrooniliste sideteenuste miinimumkogumile. Seda tuntakse ka **universaalteenuse põhimõttena**.

Seoses juurdepääsuõigusega internetile peab vähemalt üks operaator rahuldama kõik mõistlikud taotlused määratletud piirkonnas üldkasutatava sidevõrguga liitumiseks.

Ühendus peab toetama kõnesidet, faksi saatmist ja vastuvõtmist ning andmesidet edastuskiirusega, mis on piisav toimiva internetiühenduse jaoks ja kõnesideteenuste osutamiseks.

See kehtib ka **puudega lõppkasutajate** kohta, kellele tuleb tagada samaväärne juurdepääs ja valik nagu suuremale osale tarbijatele<sup>2</sup>.

### 2. peatükk. Juurdepääs vabalt valitud teenustele ja rakendustele<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Märksõnad: universaalteenus, samaväärne juurdepääs puudega lõppkasutajatele.

<sup>2</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. märtsi 2002. aasta direktiivi 2002/22/EÜ (universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul (universaalteenuse direktiiv), mida on muudetud direktiiviga 2009/136/EÜ) artiklid 1, 3, 23a.

- (1) ELis on kõigil võimalus teabele juurde pääseda, seda levitada ning kasutada vabalt valitud rakendusi ja teenuseid elektrooniliste sidevõrkude kaudu.

Sellea seoses tuleb järgida Euroopa Liidu põhiõiguste harta, Euroopa inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsiooni ning ELi õigusaktide üldpõhimõtetega tagatud füüsiliste isikute **põhiõigusi ja -vabadusi**.

Seepärast võivad liikmesriigid tarbijate juurdepääsuga teenustele ja rakendustele või nende rakenduste ja teenuste kasutamisega seonduvaid ning kõnealuseid põhiõigusi või -vabadusi piiravaid meetmeid kehtestada üksnes juhul, kui need on asjakohased, proportsionaalsed ja vajalikud demokraatlikus ühiskonnas<sup>4</sup>.

- (2) Elektroonilise side valdkonna reguleerivad asutused peavad edendama kõigi võimalust ELis teabele juurde pääseda, seda levitada ning kasutada vabalt valitud rakendusi ja teenuseid. Seda tuntakse ka **interneti avatuse ja neutraalsuse** põhimõttena<sup>5</sup>.

Probleemide korral on reguleerivatel asutustel õigus kehtestada **teenuse kvaliteedi miinimumnõuded** interneti avatuse tagamiseks. Teenuse kvaliteedi halvenemise ja võrguliikluse takistuste või aeglustumise vältimiseks tagavad liikmesriigid, et riikide reguleerivad asutused võivad kehtestada teenuse kvaliteedi miinimumnõuded üldkasutatavaid sidevõrke pakkuva(te)le ettevõtja(te)le<sup>6</sup>.

- (3) **Puudega tarbijal** peab olema võimalik valida elektroonilise side pakkujaid ja teenuseid, mis on kättesaadavad enamikule tarbijatele<sup>7</sup>.

Audiovisuaalmeedia teenuste pakkujaid innustatakse tagama, et nende programmid, näiteks mängufilmid, spordisündmuste ülekanded, situatsioonikomöödiad, dokumentaalfilmid, lastesaated või algupärased lavastused ning ka ärilised teadaanded tehakse järk-järgult kättesaadavaks **nägemis- või kuulmispuudega tarbijatele**<sup>8</sup>.

See kohustus kehtib kõigi teenuste ja edastamise platvormide puhul, mis tuginevad elektroonilistele sidevõrkudele. Seega kuuluvad selle alla ka võrgust ostetud audiovisuaalmeedia teenused.

- (4) **Alaealiste kaitse tagatakse** audiovisuaalmeedia programmide ja äriliste teadaannete puhul, mis võivad tõsiselt kahjustada nende füüsilist, vaimset või kõlblist arengut.

---

<sup>3</sup> Märksõnad: põhiõigused, vaba juurdepääs internetile, interneti avatus ja neutraalsus, teenuse minimaalne kvaliteet, samaväärne valik puudega lõppkasutajatele, järkjärguline juurdepääs kuulmis- ja nägemispuudega, alaealiste kaitse, kaitse rassilise, soolise, usulise või rahvusliku vaenu õhutamise eest.

<sup>4</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. märtsi 2002. aasta direktiivi 2002/21/EÜ (elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste ühise reguleeriva raamistiku kohta (raamdirektiiv), mida on muudetud direktiiviga 2009/140/EÜ ja määrusega 544/2009) artikli 1 lõige 3a.

<sup>5</sup> Direktiivi 2002/21/EÜ (raamdirektiiv) artikli 8 lõike 4 punkt g.

<sup>6</sup> Direktiivi 2002/22/EÜ (universaaltenuse direktiiv) artikli 22 lõige 3.

<sup>7</sup> Direktiivi 2002/22/EÜ (universaaltenuse direktiiv) artikkel 22.

<sup>8</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 10. märtsi 2010. aasta direktiivi 2010/13/EL (audiovisuaalmeedia teenuste osutamist käsitlevate liikmesriikide teatavate õigus- ja haldusnormide koordineerimise kohta (audiovisuaalmeedia teenuste direktiiv)) artikkel 7.

Sellise infosisu võib ELis veebis kättesaadavaks teha üksnes sõnaselge taotluse korral ja üksnes viisil, mis tagab selle, et alaealised tavaliselt selliseid teenuseid ei kuule ega näe<sup>9</sup>.

- (5) Audiovisuaalmeedia teenuste puhul on keelatud **vihkamisele õhutamine** soo, rassilise või etnilise päritolu või usutunnistuse alusel. Valitsused peavad tagama, et veebis pakutavad audiovisuaalmeedia programmid ja audiovisuaalsed ärilised teadaanded ei sisalda sellist vihkamisele õhutamist<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Direktiivi 2010/13/EL (audiovisuaalmeedia teenuste direktiiv) artikkel 12.

<sup>10</sup> Direktiivi 2010/13/EL (audiovisuaalmeedia teenuste direktiiv) artikkel 6.

### 3. peatükk. Mittediskrimineerimine võrguteenustele juurdepääsul<sup>11</sup>

- (1) Tarbijatele, kes soovivad osta **võrguteenuseid**<sup>12</sup> teisest liikmesriigist, tagavad kauplejad juurdepääsu **avalikule teabele juurdepääsutingimustel**.
- (2) Tarbijatele **ei tohi keelata võrguteenustele juurdepääsu** nende elukohaliikmesriigi alusel, välja arvatud juhul, kui keeld on õigustatud objektiivsete kriteeriumide alusel<sup>13</sup>. Võimaluse korral teavitab kaupleja laiemale avalikkusele kättesaadavaks tehtud teabes tarbijaid põhjustest, miks teenust ei pakuta teatavates piirkondades. Kui see ei ole võimalik, esitatakse see teave tarbija taotluse korral.
- (3) Kui tarbijad taotlevad juurdepääsu võrguteenustele, **ei kohalda** teenuseosutajad tarbija elukohaliikmesriigi tõttu tarbijate suhtes **vähem soodsaid teenusele juurdepääsu tingimusi**, välja arvatud juhul, kui erinevused on õigustatud objektiivsete kriteeriumide alusel<sup>14</sup>. Tarbija taotluse korral annab kaupleja endast parima, et teavitada tarbijat erineva kohtlemise põhjustest.

### 4. peatükk. Eraelu puutumatus, isikuandmete kaitse ja turvalisus<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Märksõnad: mittediskrimineerimine elukoha alusel; võrdne juurdepääs võrguteenustele kogu ELis; võrdne kohtlemine võrgukeskkonnas.

<sup>12</sup> Seda põhimõtet kohaldatakse üksnes teenuste (mitte kaupade) suhtes.

<sup>13</sup> Komisjoni talituste töödokument, mille eesmärk on anda juhiseid direktiivi 2006/123/EÜ (teenuste kohta siseturul (teenuste direktiiv)) artikli 20 lõike 2 kohaldamiseks. Kõnealustes juhistes selgitatakse, kuidas hinnata iga juhtumi puhul, kas erinev kohtlemine on õigustatud objektiivsete kriteeriumide alusel.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf).  
Vt joonealune märkus 13.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf).

<sup>15</sup> Märksõnad: eraelu puutumatus, andmekaitse, turvalisus, isikuandmed.



- (1) Isikuandmete kaitse on põhiõigus ning see on sätestatud ka Lissaboni lepingus. Euroopa Liidu põhiõiguste hartas on sätestatud: „Igaühel on õigus oma isikuandmete kaitsele. Selliseid andmeid tuleb töödelda asjakohaselt ning kindlaksmääratud eesmärkidel ja asjaomase isiku nõusolekul või muul seaduses ettenähtud õiguslikul alusel. Igaühel on õigus tutvuda tema kohta kogutud andmetega ja nõuda nende parandamist.”<sup>16</sup>

Igaühel on õigus **oma isikuandmete** piisavale **kaitsele**<sup>17</sup>. Isikuandmeid võib töödelda ainult vajaduse korral ning nende töötlemine peab olema õiglane, õiguspärane ja proportsionaalne. Üksikisikute poolt otseselt või kaudselt esitatavaid andmeid ei tohi kasutada muul kui algselt ettenähtud eesmärgil. Selliseid andmeid ei tohi juhuslikult avaldada isikutele, kellega üksikisik ei ole ise otsustanud seotud olla. Neid õiguseid kohaldatakse kõigi suhtes, hoolimata kodakondsusest või elukohast. Selliste isikuandmete töötlemine, mis paljastavad rassilise või etnilise päritolu, poliitilised vaated, usulised või filosoofilised veendumused, ametiühingusse kuulumise, ning tervislikku seisundit või seksuaalelu käsitlevate andmete töötlemine on lubatud üksnes üksikisiku selgesõnalisel nõusolekul ja see on lubatud siseriikliku õigusega<sup>18</sup>.

- (2) Üksikisikutel on õigus **saada teavet** inimestelt ja ettevõtetelt („vastutavad töötlejad”), kelle valduses on nende kohta teatavaid isikuandmeid näiteks veebisaitidel, andmebaasides, teenuseosutajate käes jne, ning neil on õigus neid andmeid **parandada või kustutada**, kui need on puudulikud või ebatäpsed:

- vastutavad töötlejad peavad tarbijaid teavitama, kogudes nendega seotud isikuandmeid;
- üksikisikutel on õigus teada vastutava töötleja nime, andmete töötlemise kavandatud eesmärgi ning seda, kellele võidakse andmed edastada;
- üksikisikutel on õigus küsida vastutavalt töötlejalt, kas viimane töötleb temaga seotud isikuandmeid;
- üksikisikutel on õigus saada endaga seonduvate andmete koopia arusaadaval kujul;
- üksikisikutel on õigus paluda puudulike, ebatäpsete või ebaseaduslikult saadud andmete kustutamist või blokeerimist. Üksikisikutel on õigus olla vastu isikuandmete töötlemisele.

- (3) Üksikisikutel on õigus, et nende kohta ei tehta õiguslike tagajärgedega või märkimisväärse mõjuga otsuseid, mis toetuvad ainult selliste andmete automatiseeritud töötlemisele, mille eesmärk on anda hinnang nende teatavatele isikuomadustele, näiteks tööviljakusele, krediitvõimelisusele, usaldusväärsele, käitumisele jne<sup>19</sup>.

---

<sup>16</sup> Euroopa Liidu toimimise lepingu artikkel 16. Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 8.

<sup>17</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiivi 95/46/EÜ (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta) artiklid 6 ja 12.

<sup>18</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiivi 95/46/EÜ (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta) artikkel 8.

<sup>19</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. oktoobri 1995. aasta direktiivi 95/46/EÜ (üksikisikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise kohta) artikkel 15.

(4) Need õigused kehtivad ka interneti puhul, kus üksikisikutel on lisaks ka järgmised õigused<sup>20</sup>:

- õigus saada teavitatud sellest, et veebisait salvestab ja otsib nende lõppseadmest andmeid ja või soovib jälgida nende liikumist internetis, ning anda selleks nõusolek;
- õigus elektroonilise suhtluse, näiteks e-posti konfidentsiaalsusele;
- õigus saada teavitatud sellest, kui internetiteenuse osutaja valduses olevad ja nendega seotud isikuandmed on seatud ohtu, näiteks kadunud või varastatud, ning see võib tõenäoliselt kahjustada nende eraelu puutumatus;
- õigus mitte saada soovimatuid ärilisi teadaandeid, st rämpsposti, kui nad ei ole selleks andnud nõusolekut.

## **II JAGU**

### **Kaupade ja teenuste võrgus ostmise suhtes kohaldatavad õigused ja põhimõtted**

---

<sup>20</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. juuli 2002. aasta direktiivi 2002/58/EÜ (milles käsitletakse isikuandmete töötlemist ja eraelu puutumatus kaitset elektroonilise side sektoris (eraelu puutumatus ja elektroonilist sidet käsitlev direktiiv), mida on muudetud direktiiviga 2006/24/EÜ ja direktiiviga 2009/136/EÜ) artiklid 4, 5 ja 13.

## 5. peatükk. Enne võrgulepingu sõlmimist esitatav teave<sup>21</sup>

- (1) ELis on igal tarbijal õigus saada **enne internetiostu tegemist** kauplejalt selget, õiget ja arusaadavat **olulist teavet** toote või teenuse kohta.

Kõnealune teave peab hõlmama toote põhiomadusi, hinda koos maksudega, kohaletoimetamiskulusid, maksmise, kättetoimetamise või täitmise korda, kaupleja identifitseerimisandmeid ja aadressi, ülesütlemise või taganemise õigust (toodete puhul, mis hõlmavad seda õigust), ajavahemikku, mille jooksul pakkumine või hind kehtib, ning vajaduse korral lepingu miinimumkestust<sup>22</sup>. Kui lepingut ei sõlmita üksnes e-posti või samaväärsete isiklike sidevahendite teel, peab see teave hõlmama ka mitmesuguseid lepingu sõlmimisel järgitavaid tehnilisi etappe, teavet selle kohta, kas leping arhiveeritakse ja kas see jääb kättesaadavaks, tehnilisi vahendeid sisestusvigade leidmiseks ja parandamiseks ning lepingu sõlmimiseks pakutavaid keeli<sup>23</sup>.

Tellimuse internetis esitamisel on tarbijal õigus saada põhjendamatu viivitusega ja elektroonilisel teel tellimuse kättesaamise kinnitus<sup>24</sup>.

- (2) Õigus saada aegsasti olulist teavet enne seda, kui kaugleping või pakkumine muutub tarbija jaoks siduvaks, kehtib ka **finantsteenuste** puhul, nagu näiteks panga-, krediidi-, kindlustus-, personaalpensiooni, investeerimis- või makseteenus. Teave tuleb esitada selgelt ja arusaadavalt ning see peab hõlmama teenuseosutaja andmeid ning finantsteenuse põhiomadusi, nagu näiteks hind koos kõigi maksudega, maksmise või täitmise kord. Teenuseosutajad peaksid tarbijaid teavitama ka nende lepingulistest õigustest, näiteks õigusest lepingust taganeda või leping varem lõpetada, ning võimalikest meetmetest probleemide korral.

Praktilistel põhjustel võidakse finantsteenuste puhul anda tarbijatele piiratud hulgal teavet, kui kontakt finantsteenuste osutajaga toimub telefoni teel ning leping sõlmitakse tarbija taotlusel interneti teel. Sellisel juhul esitatakse täielik teave kohe pärast lepingu sõlmimist<sup>25</sup>.

---

<sup>21</sup> Märksõnad: lepingu sõlmimisele eelnev teave; internetiostule eelnev teave, kauglepingu sõlmimisele eelnev teave; teave finantsteenuste kohta võrgulepingu sõlmimisel; eksitav võrdlev reklaam.

<sup>22</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 1997. aasta direktiivi 97/7/EÜ (tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral) artikkel 4. \*\* Alates 13. juunist 2014 asendatakse kõnealune direktiiv Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiviga 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta), millega muudetakse lepingueelse teave nõudeid.

<sup>23</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiivi 2000/31/EÜ (infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul (direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta)) artikkel 10.

<sup>24</sup> Direktiivi 2000/31/EÜ (elektroonilise kaubanduse kohta) artikkel 11.

<sup>25</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. septembri 2002. aasta direktiivi 2002/65/EÜ (milles käsitletakse tarbijale suunatud finantsteenuste kaugturstust ja millega muudetakse nõukogu direktiivi 90/619/EMÜ ning direktiive 97/7/EÜ ja 98/27/EÜ) artikkel 3.

## 6. peatükk. Lepingus esitatav õigeaegne, selge ja täielik teave<sup>26</sup>

- (1) Igal **internetitarbijal**, kes sõlmib lepingu ELis, on õigus lihtsale, **vahetule ja alalisele juurdepääsule** vähemalt järgmistele andmetele teenuseosutaja kohta: nimi ja aadress, e-posti aadress või veebisait, äriregister, millesse teenuseosutaja on kantud, ja tema registrinumber, kutsenimetus ja kutseorganisatsioon, kelle juures teenuseosutaja on registreeritud, vajaduse korral käibemaksuandmed ja kõik muud andmed, mis võimaldavad teenuseosutajaga kiiresti ja tõhusalt ühenduda<sup>27</sup>. Internetitarbijale tuleb

---

<sup>26</sup> Märksõnad: oluline teave, lepingus esitatav üksikasjalik teave, õigus saada teavet.

<sup>27</sup> Direktiivi 2000/31/EÜ (elektroonilise kaubanduse kohta) artikkel 5; direktiivi 2010/13/EL (audiovisuaalmeedia teenuste direktiiv) artikkel 5.

samuti tagada juurdepääs teenuseosutaja järgitavatele tegevusjuhenditele ning lepingu- ja üldtingimustele nii, et tarbijal oleks võimalik neid säilitada ja paljundada (trükkida). Seda õigust ei kohaldata lepingute suhtes, mis on sõlmitud üksnes e-posti või samaväärsete isiklike sidevahendite teel<sup>28</sup>.

- (2) Pärast kaupade või teenuste tellimist on tarbijal õigus saada **kinnitus lepingu põhipunktide kohta** kas kirjalikult või püsival andmekandjal, nt e-posti teel. Kõnealune teave tuleb esitada hiljemalt kauba tarnimisel või teenuste puhul aegsasti lepingu täitmise ajal. Kauplejal ei ole siiski vaja korrata varem esitatud teavet.

Kõnealune kinnitus peab alati hõlmama teavet selle kohta, millistel tingimustel ja kuidas saab tarbija lepingust taganeda, aadressi, kuhu tarbija saab esitada kaebused, teavet olemasolevate müügijärgete teenuste ja garantiide kohta ning lepingu lõpetamise tingimusi lepingute puhul, mis on sõlmitud aastast pikemaks ajaks või tähtajatult<sup>29</sup>.

- (3) Pärast finantsteenuste lepingu sõlmimist ja aegsasti enne seda, kui kaugleping muutub siduvaks, on internetitarbijatel **õigus saada üksikasjalikku teavet lepingutingimuste**, nagu näiteks teenuse omaduste, hinna ning maksmise ja täitmise korra **kohta**. Teenuseosutajad peaksid tarbijaid teavitama ka nende lepingulistest õigustest, sellest, kuidas lepingust taganeda või leping varem lõpetada, olemasolevatest müügijärgetest teenustest ja garantiidest ning võimalikest meetmetest probleemide korral<sup>30</sup>.

- (4) **Elektrooniliste sideteenuste** (sealhulgas need, mida kasutatakse infoühiskonna teenuste osutamiseks) **abonentidel on õigus saada** teenuseosutajalt **teavet** näiteks järgneva kohta: kohaldatavad hinnad, tariifid ja tasud, sh tariifivõimalused ja paketid, standardtingimused seoses juurdepääsuga osutatavatele teenustele ning teenuste kasutamise ja teenuse kvaliteet. Lisaks teavitatakse puudega abonentide regulaarselt neile mõeldud toodetest ja teenustest<sup>31</sup>.

- (5) Kõigil tarbijatel on enne e-makse tegemist **õigus saada teada kõik asjakohased makse üksikasjad**, eelkõige teenusetingimused, sealhulgas andmed tehingu eest vastutava makseteenuse pakkuja kohta, teave makseteenuse omaduste kohta ja töötlusaeg, teave tehingu suhtes kohaldatavate tasude ja tagasimakseõiguste kohta; teave võimalike lisatasude ja kaupleva kohaldatavate allahindluste kohta.

Iga maksetehingu järel esitatakse tarbijale kinnitus, mis hõlmab vähemalt ostu summat, tehingu kuupäeva ja ülevaadet mis tahes kohaldatavate tasude kujunemise kohta<sup>32</sup>.

---

<sup>28</sup> Direktiivi 2000/31/EÜ (elektroonilise kaubanduse kohta) artikkel 10.

<sup>29</sup> Direktiivi 1997/7/EÜ (kaugmüügi kohta) artikkel 5.

<sup>30</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. septembri 2002. aasta direktiivi 2002/65/EÜ (tarbijale suunatud finantsteenuste kaugturstamise kohta) artikkel 5.

<sup>31</sup> Direktiivi 2002/22/EÜ (universaalteenuse direktiiv) artiklid 10, 21 ja 22.

<sup>32</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. novembri 2007. aasta direktiivi 2007/64/EÜ (makseteenuste kohta siseturul) artiklid 37, 38, 42, 46 ja 47.

## 7. peatükk. Õiglased lepingutingimused<sup>33</sup>

- (1) Kõiki tarbijaid on ELis ja ka digitaalkeskkonnas **kaitstud** kauplejate **ebaõiglaste lepingu standardtingimuste eest**, mis kutsuvad esile põhjendamatu tasakaalustamatuse tarbija kahjuks. Kui leping sisaldab selliseid tingimusi, ei ole need tarbija suhtes siduvad, kuigi leping ise jääb tavaliselt kehtima. Ebaõiglased tingimused on eelkõige järgmised<sup>34</sup>:
- lepingutingimused, millega tarbijal ei olnud tegelikke võimalusi tutvuda enne lepingu sõlmimist, kuid mis on tarbija suhtes siduvad;
  - lepingutingimused, mis jätavad tarbija ilma õigusest võtta õiguslikke meetmeid või kasutada mis tahes muud õiguskaitsevahendit või piiravad tarbija kõnealust õigust

---

<sup>33</sup> Kaitse ebaõiglaste lepingu standardtingimuste vastu; lepingu minimaalsed standardtingimused; võrdsed tasud olenemata elukohast.

<sup>34</sup> Nõukogu 5. aprilli 1993. aasta direktiivi 93/13/EMÜ (ebaõiglaste tingimuste kohta tarbijalepingutes) artikkel 3 ja lisa.

- (nt nõudes, et tarbija kasutaks vaidluste lahendamiseks üksnes arbitraazhimenetlust);
- lepingutingimused, mis pikendavad automaatselt tähtajalist lepingut, kui tähtaeg, mis on määratud tarbijale lepingu lõpetamise soovist teatamiseks, lõpeb põhjendamatult vara;
  - lepingutingimused, mis võimaldavad hinda märkimisväärselt tõsta, ilma et tarbijal oleks õigust leping lõpetada.
- (2) Tarbijal on õigus lepingutingimustele **lihtsas ja arusaadavas keeles**. See kehtib ka internetis sõlmitavate lepingute puhul. Kui tingimuse tähenduse suhtes on kahtlusi, tuleb kohaldada tarbijale kõige soodsamat tõlgendust<sup>35</sup>.
- (3) **Elektrooniliste sideteenuste** abonentidel on õigus **minimaalsetele standardtingimustele seoses** internetiühendust pakkuvate ettevõtetega sõlmitavate **lepingutega**. Abonentidel on ka õigus saada aegsasti teavitatud sellest, kui teenuseosutaja soovib lepingut muuta, ning taganeda lepingust ilma sanktsioonideta, kui nad ei nõustu uute tingimustega. Samuti on neil võimalus sõlmida internetiühenduse leping, mille maksimaalne kestus on 12 kuud, ning neil ei ole kohustust sõlmida lepinguid, mille esialgne kestus ületab 24 kuud<sup>36</sup>.
- (4) **Internetis** kaupade ja teenuste eest **makstes** kohaldatakse **sama tehingutasu** eurodes, olenemata sellest, kas kaupleja asub samas riigis kui tarbija või mõnes muus ELi liikmesriigis. See hõlmab euromakseid, mida tehakse krediitkorraldusega (pangaülekandega), otsekorraldusega ja krediitkaardiga<sup>37</sup>.

## 8. peatükk. Kaitse ebaausate tavade vastu<sup>38</sup>

- (1) Kõigil tarbijatel, sealhulgas digitarbijatel on õigus kas esitada riiklikele täitevasutustele<sup>39</sup> kaebus või võtta õiguslikke meetmeid sellise ELi kaupleja suhtes, kes kasutab **ebaausaid kaubandustavasid**.

Näiteks pärast internetiostu sooritamist ei saa tarbijate suhtes kehtestada **koormavaid või ebaproportsionaalseid lepinguväliseid** tõkkeid (nt paljude vormide täitmine või

<sup>35</sup> Nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ (ebaõiglaste tingimuste kohta tarbijalepingutes) artikkel 5.

<sup>36</sup> Direktiivi 2002/22/EÜ (universaalteenuse direktiiv) artiklid 20, 21 ja 30.

<sup>37</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. septembri 2009. aasta määruse (EÜ) nr 924/2009 (piiriüleste maksete kohta ühenduses) artikkel 3.

<sup>38</sup> Märksõnad: ebaausad kaubandustavad; ebaproportsionaalne takistus; eksitav turundus; agressiivsed tavad; kuritahtlikud turustustavad.

<sup>39</sup> Pädevate ametiasutuste loetelu on esitatud järgmisel aadressil: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm).

nõue helistada teatavale telefoninumbrile, kus keegi ei vasta), et takistada tarbijatel lepingu lõpetamist või toote või ettevõtja vahetamist<sup>40</sup>.

- (2) Tarbijat ei tohi eksitada ega kohaldada tema suhtes agressiivset turustust. Sama kehtib ka digitaalkeskonna puhul. Kauplejate poolt ELis esitatav mis tahes väide peab olema tõene, selge, täpne ja põhjendatud, võimaldades tarbijal teha teadlikke ja otstarbekohaseid valikuid<sup>41</sup>. Võrdlevas reklaamis tuleb võrrelda kaupu või teenuseid, mis rahuldavad samu vajadusi või on mõeldud samaks otstarbeks, ning selles tuleb objektiivselt võrrelda peamisi, asjakohaseid, kontrollitavaid ja tüüpilisi omadusi<sup>42</sup>.

Ebaausate kaubandustavade näited:

- kaupljal ei ole lubatud esitada ostukutset toodete ostmiseks kindlaksmääratud hinnaga, keeldudes seejuures kõnealuste toodete tellimuste vastuvõtmisest või nende mõistliku aja jooksul tarnimisest, eesmärgiga reklaamida teistsugust toodet (peibutusmüük);
  - kaupljal ei ole lubatud kirjeldada toodet kui „pree”, „tasuta”, „ilma rahata” või samalaadse tootena, kui tarbija peab maksma muu kui kaubandustavale reageerimise ja kauba kättesaamise või kohaletoimetamise vältimatute kulude eest<sup>43</sup>;
  - tarbijalt ei tohi nõuda ettevõtja poolt tarnitud, kuid tarbija poolt mitte tellitud toodete eest tasu või nende tagastamist (inertsimüük).
- (3) Internetioste tehes, sealhulgas **finantsteenuseid** ostes, kaitstakse tarbijat kuritahtlike turustustavade eest, mille eesmärk on sundida tarbijat ostma midagi, mida ta ei ole tellinud. Neid kaitstakse samuti soovimatute telefonikõnede ja rämpsposti eest<sup>44</sup>.

## 9. peatükk. Puudusteta kaupade ja teenuste õigeaegne tarnimine<sup>45</sup>

- (1) ELis peab tarbija **saama** internetis tellitud **kaupad või teenused** kaupljal **kätte 30 päeva jooksul**, juhul kui tarbija ja müüja ei ole teisiti kokku leppinud. Kui kaupa või teenust ei tarnita selle aja jooksul, on tarbijal õigus saada hüvitist<sup>46</sup>.
- (2) Kui tarbija saadud kaup on vigane või ei vasta tellimusele, võib tarbija nõuda kauba **tasuta parandamist või ümbervahetamist**. Kaupleja peab kauba parandama või asendama mõistliku aja jooksul ning ilma märkimisväärsete ebamugavusteta tarbijale.

<sup>40</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta direktiivi 2005/29/EÜ (mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul) artikkel 9.

<sup>41</sup> Ebaausaid kaubandustavasid käsitleva direktiivi 2005/29/EÜ artiklid 6–9.

<sup>42</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2006. aasta direktiivi 2006/114/EÜ (eksitava ja võrdleva reklaami kohta) artikkel 5.

<sup>43</sup> Ebaausaid kaubandustavasid käsitleva direktiivi 2005/29/EÜ 1. lisa. Ebaausate kaubandustavade näited.

<sup>44</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta direktiivi 2005/29/EÜ (mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul) I lisa.

<sup>45</sup> Märksõnad: kaupade/teenuste vastuvõtmine; parandamine või ümbervahetamine; tagasimakse; hinnaalandamine.

<sup>46</sup> Direktiivi 97/7/EÜ (tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral) artikkel 7. Alates 13. juunist 2014 asendatakse kõnealune direktiiv Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiviga 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta).



Kui kaupleja ei paranda ega asenda kaupa mõistliku aja jooksul, võib tarbija selle asemel taotleda **tagasimakset või hinnaalandust**. Õiguslik garantii kehtib vähemalt kaks aastat alates kaupade tarnimisest, kuid kuue kuu pärast peab tarbija tõestama, et puudus oli olemas juba kauba tarnimise ajal. Kuue kuu jooksul pärast tarnimist eeldatakse, et puudus oli olemas tarnimise hetkel, välja arvatud juhul, kui müüja suudab tõendada vastupidist<sup>47</sup>.

Kui tootja või müüja annab kaubandusliku garantii, mis hõlmab tasuta parandust ja ümbervahetamist teatava aja jooksul, võib internetitarbijal ka pöörduda sellist garantiid pakkuva tootja või müüja poole.

- (3) ELis on tarbijal õigus sellele, et makseteenuse pakkuja teostab tema **e-makse tehingud kindlaksmääratud aja jooksul**. Reeglina krediteeritakse tehingusumma saaja kontole hiljemalt järgmisel arvelduspäeval. Erandiks on otsekorraldused (need tehakse kokkulepitud päeval) ning maksed, mida algatatakse paberil (üks lisapäev töötlemiseks)<sup>48</sup>.
- (4) Autoriseerimata maksetehingu puhul (nt kaupleja või panga viga või maksjaga mitteseotud pettusekatsed) on maksjal õigus saada makseteenuse pakkujalt **viivitamatu tagasimakse** tehingu kogusummas<sup>49</sup>.

---

<sup>47</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. mai 1999. aasta direktiivi 1999/44/EÜ (tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta) artiklid 3 ja 5.

<sup>48</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. novembri 2007. aasta direktiivi 2007/64/EÜ (makseteenuste kohta siseturul) artikkel 69.

<sup>49</sup> Direktiivi 2007/64/EÜ (makseteenuste kohta) artikkel 60.

## 10. peatükk. Lepingust taganemine<sup>50</sup>

- (1) ELis on tarbijal vähemalt seitse päeva aega, et muuta meelt seoses internetis ettevõtja käest tellitud kaupade või teenustega. Kaupade puhul algab taganemise tähtaeg nende tarnimiskuupäevast, teenuste puhul üldiselt päevast, mil esitati internetitellimus. Selle aja jooksul on tarbijal õigus lepingust taganeda sanktsioonideta ja põhjust esitamata. Makstud summade tagasimakse tuleb teha võimalikult kiiresti, kuid igal juhul 30 päeva jooksul. Ainus tasu, mida võib tarbijalt sel juhul nõuda, on kauba tagastamise otsesed kulud<sup>51</sup>.

**Internetis finantsteenuste** ostmisel on tarbijatel 14 päeva jooksul võimalik lepingust taganeda ilma sanktsioonideta ja põhjust esitamata<sup>52</sup>.

---

<sup>50</sup> Märksõnad: taganemine; meele muutmine sanktsioonideta; hüvitamine; kauba tagastamine.

<sup>51</sup> Direktiivi 97/7/EÜ (tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral) artikkel 6. Alates 13. juunist 2014 asendatakse kõnealune direktiiv Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiviga 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta), millega muudetakse laiendatakse, selgitatakse ja ühtlustatakse tarbija õiguseid seoses lepingust taganemisega.

**Seda õigust ei kohaldata:** kui teenust on hakatud osutama tarbija nõusolekul enne seitsme tööpäeva pikkuse taganemisõiguse kasutamise tähtaja lõppu; majutus-, transpordi-, toitlustus- või vaba aja veetmise teenuste puhul, välja arvatud juhul, kui kõnealuse teenuse osutamise kuupäev või ajavahemik on avatud ja täpsustamata; kauba või teenuste puhul, mille hind sõltub finantsturu kõikumisest, mida tarnija ei saa mõjutada; kohandatud või tellimuse järgi tehtud kauba puhul; sellise kauba tarnimise puhul, mis võib kiiresti rikneda või aeguda; audio- või videosalvestuste või arvutitarkvara tarnimise puhul, kui tarbija on pakendi avanud; ajalehtede, perioodiliste väljaannete ja ajakirjade tarnimise puhul; mängu- ja loteriiteenuste puhul.

<sup>52</sup> Direktiivi 2002/65/EÜ (tarbijale suunatud finantsteenuste kaugturstamise kohta) artikkel 6.

Seda õigust ei kohaldata finantsteenuste suhtes, mille hind sõltub finantsturgude kõikumistest, mida teenuste osutajal ei ole võimalik mõjutada; reisi- ja pagasikindlustuspoliiside või samalaadsete lühiajaliste kindlustuspoliiside suhtes, mille kehtivusaeg on alla ühe kuu; selliste lepingute suhtes, mille mõlemad pooled on tarbija selgesõnalisel taotlusel täielikult täitnud enne seda, kui tarbija oma taganemisõigust rakendab.

### III JAGU

#### Konflikti korral kaitsevad õigused ja põhimõtted

##### 11. peatükk. Õiguskaitse ja vaidluste lahendamine<sup>53</sup>

- (1) Igaühel, kelle liidu õigusega tagatud õigusi ja vabadusi on rikutud, on õigus **tõhusale õiguskaitsevahendile kohtus**.

Euroopa Liidu põhiõiguste hartas on sätestatud: „Igaühel, kelle liidu õigusega tagatud õigusi või vabadusi rikutakse, on selles artiklis kehtestatud tingimuste kohaselt õigus tõhusale õiguskaitsevahendile kohtus. Igaühel on õigus õiglasele ja avalikule asja arutamisele mõistliku aja jooksul sõltumatus ja erapooletus seaduse alusel moodustatud kohtus. Igaühel peab olema võimalus saada nõu ja kaitset ning olla esindatud. Isikule, kellel puuduvad piisavad vahendid, antakse tasuta õigusabi sellises ulatuses, mis tagab talle võimaluse kohtusse pöörduda.”<sup>54</sup> See kehtib ka tarbijate suhtes võrguteenuste juurdepääsul ja nende kasutamisel.

Internetitarbijatel on ELis õigus olla tarbijalepinguga seotud küsimustes hagejaks ja kostjaks selle liikmesriigi **kohtus, kus on tarbija alaline elukoht**, kui kaupleja tegeleb äri- või kutsetegevusega liikmesriigis, kus on tarbija alaline elukoht, või suunab sellise tegevuse nimetatud liikmesriigile<sup>55</sup>.

Selles olukorras on internetitarbijale tagatud kaitse elukohariigi õigusega. Osapooled võivad ka otsustada kohaldada mõne muu riigi õigust, kui sellega tagatakse tarbijale samal tasemel kaitse kui tema elukohariigi õigusega<sup>56</sup>.

- (2) Tarbijal on ka võimalus lahendada võrgutehingut käsitlev vaidlus kohtuväliselt, **vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste** abil, kui kõnealused üksused on olemas<sup>57</sup>.

Eelkõige **maksetehinguid** käsitlevate vaidluste lahendamiseks on internetitarbijatel võimalus kasutada kohtuväliseid kahju hüvitamise erimenetlusi, mis on olemas kõigis liikmesriikides<sup>58</sup>.

---

<sup>53</sup> Märksõnad: õiguskaitsevahendid kohtus; elukohajärgne kohus; kehtivad õigusaktid; vaidluste kohtuvälise lahendamise mehhanismid; kohtuvälise kahju hüvitamine; piiriülene mehhanism; väiksemate kohtuvaidluste menetlus.

<sup>54</sup> Euroopa Liidu põhiõiguste harta artikkel 47.

<sup>55</sup> Nõukogu 22. detsembri 2000. aasta määruse (EÜ) nr 44/2001 (kohtualluvuse ja kohtuotsuste täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades) artikkel 16.

<sup>56</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. juuni 2008. aasta määruse (EÜ) nr 593/2008 (lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta („Rooma I”)) artikkel 6.

<sup>57</sup> Komisjon on võtnud vastu ettepaneku vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kohta, tagamaks, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused oleksid olemas kauplejate ja tarbijate vaheliste mis tahes lepinguliste vaidluste puhul, mis tulenevad kaupade müügist või teenuste osutamisest ühtsel turul:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

Digitaalarengu tegevuskava raames luuakse ELi hõlmav veebipõhine vaidluste lahendamise platvorm, mis saab olema internetis tarbijatele ja kauplejatele otseselt kättesaadav, et aidata neil võrgutehingutest tulenevaid lepingulisi vaidlusi lahendada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kaudu:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

<sup>58</sup> Direktiivi 2007/64/EÜ (makseteenuste kohta) artiklid 80 ja 83.

**Elektrooniliste sidevõrkudega ja elektrooniliste sideteenuste osutamisega** seoses peavad liikmesriigid tagama tarbijatele juurdepääsu läbipaistvatele, mittediskrimineerivatele, lihtsatele ja odavatele **kohtuvälistele menetlustele**, et tegeleda lepingutingimuste ja/või lepingu täitmise pärast teenuseosutajatega tekkinud lahendamata vaidlustega<sup>59</sup>.

- (3) **Piiriüleste juhtumite** puhul kutsutakse internetitarbijaid üles kasutama **vahendusmenetlust**, mis on konfidentsiaalne ning tagab, et pooled saavad taotleda kokkuleppe sisu täidetavaks tunnistamist. Kui vahendusmenetlus ebaõnnestub, ei takistata tarbijal kohtumenetluse algatamist aegumistähtaegade möödumise tõttu<sup>60</sup>.
- (4) **Piiriüleste juhtumite** puhul võivad internetitarbijad ELis kasutada Euroopa **väiksemate kohtuvaidluste menetlust**<sup>61</sup>. See on kiire ja kulutõhus alternatiiv traditsioonilisele kohtumenetlusele. Seda võib kasutada tsiviil- ja kaubandusajades, sealhulgas võrgutehingute puhul, kui nõue ulatub kuni 2000 euron. Avaldaja võib menetluse algatada standardvormide alusel<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> Euroopa parlamendi ja nõukogu direktiivi 2002/22/EÜ (universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul (universaalteenuse direktiiv)) artikkel 34.

<sup>60</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/52/EÜ, 21. mai 2008, vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades.

<sup>61</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 861/2007, 11. juuli 2007, millega luuakse Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus.

<sup>62</sup> ([http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_filling\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_en.htm)).

Otsus tehakse 30 päeva jooksul ning kohtuotsus kuulub vahetult täitmisele teistes liikmesriikides. Pooled võivad anda asja ise kohtusse ega pea olema esindatud advokaadi poolt.

Euroopa Komisjon

**Eli Interneti-Õiguste Juhis**

Luksemburg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26523-5

doi: 10.2759/89504







doi:10.2759/89504

ISBN 978-92-79-26523-5



9 789279 265235

