

Lisa 1. Kaasamise käigus esitatud märkuste arvestamise tabel

Ministeeriumid

Ettepaneku esitaja	Ettepanek/avaldus	Arvestamine
Justiitsministeerium	<p>Esitame Justiitsministeeriumi seisukoha Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi, millega muudetakse direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta ning direktiive (EL) 2015/2302, (EL) 2019/2161 ja (EL) 2020/1828, kohta.</p> <p><u>Direktiivi art 1 punkt 1 (Direktiivi 2013/11/EL art 2 lõike 1 muutmine)</u></p> <p>Direktiivi ettepaneku artikkel 1 punktiga 1, millega muudetakse kehtiva direktiivi 2013/11/EL (edaspidi ADR direktiiv) artikkel 2 lõiget 1, laiendatakse direktiivi kohaldamisala ka lepinguvälisele ja lepingueelsele suhetele, mis puudutavad EL tarbijaõigusi seoses ebaausate kaubandusvõtete ja tingimustega; kohustusliku lepingueelse teabega, kodakondsuse või elukoha alusel diskrimineerimise keeluga, teenustele ja tarnetele juurdepääsuga, toodete ja digitaalse sisu mittevastavusest tulenevate õiguskaitsevahenditega, teenuseosutaja vahetamise õigusega ja reisijate õigusega.</p> <p>Üldise märkusena toome välja, et oluline on arvesse võtta, et kohaldamisala laiendamine võib kaasa tuua vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse jaoks lahendatavate vaidluste hulga ja keerukuse kasvu. See tähendab, et tuleb arvestada ka vastavate üksuste ressursidega. Seejuures tuleb arvesse võtta, et paljude rikkumiste puhuks on ette nähtud juba avalik-õiguslikud reeglid, mille rikkumine toob ettevõtjale kaasa avalik-õiguslikud sanktsioonid, mis peaksid ennetama järgnevate rikkumiste toimepanemist, ja võivad olla paljude ühetaoliste rikkumiste puhuks heidutavamaks ja efektiivsemaks meetmeks.</p> <p>Lisaks viitame, et puuduvad selgitused, millistel kaalutlustel on tehtud ettepanek direktiivi kohaldamisala laiendada just välja toodud tarbijaõigusi puudutavate vaidluste osas. Samuti viitame, et viide lepinguvälisele ning lepingueelsele olukordadele on väga lai ja ebaselge. Nimelt võib antud säte hõlmata muu hulgas nii võlaõigusseaduse 10. osas sätestatud lepinguväliseid nõudeid kui tsiviilseadustiku üldosa seaduses sätestatud eelduste täitmisel ka lepingu eksimuse või pettuse tõttu tühistamise õigust. Komisjonilt oleks vaja täiendavat ülevaadet, mille alusel selline valik tehti, ning milliseid vaidlusi täpsemalt soovitakse hõlmata.</p>	<p>Arvestatud</p> <p>Seisukohapunkti nr 1 all on käsitletud direktiivi kohaldamisala laiendamise seotud teematikat ning probleemkohti.</p> <p>Selgitatud, et direktiivi artiklis 2 lõige 1 punktis b on toodud välja mitteammendav loetelu tarbijaõigusi puudutavate vaidluste osas, mida liikmesriikidel on omal äranägemisel võimalik siseriiklikult täiendada.</p> <p>Nõustume, et paljude rikkumiste jaoks on juba tänasel päeval olemas avalik-õiguslikud reeglid, mille rikkumine toob kauplejatele kaasa avalik-õiguslikud sanktsioonid, kuid nende kaudu ei ole</p>

	<p>Samuti ei ole mõistetav, miks on uues punktis b) toodud viide õiguskaitsevahenditele seoses toodete ja digitaalse sisu mittevastavusega, kuna antud juhul on tegemist lepinguliste nõuetega. Kui on mõeldud midagi muud, siis peaks Euroopa Komisjon selgitama, mida on mõeldud. Ka mõistete kasutus on antud punkti puhul ebaselge. Miks on viidatud toodetele (<i>products</i>), mitte kaupadele nagu kaupade müügi direktiivis 771/2019/EL, ning digitaalsele sisule, aga mitte digitaalsetele teenustele, mis kuulvad mõlemad digitaalse sisu direktiivi 770/2019/EL (edaspidi digitaalse sisu direktiiv) kohaldamisalasse? Need asjaolud vajavad täiendavaid selgitusi.</p> <p>Kolmandaks toome välja, et Euroopa Komisjoni ettepanek digitaalse sisu ja teenuste hõlmamise osas ei ole selge. Mõjuhinnangus tuuakse välja, et ADR direktiiv hõlmab vaid lepinguid, mille alusel kohustub tarbija tasuma hinna. Samas on kehtiva direktiivi art 4(1) punktides c) ja d) toodud müügi- ja teenuselepingute definitsioonis viidatud tarbija kohustusele tasuda hind (<i>the consumer pays or undertakes to pay the price thereof</i>). Digitaalse sisu direktiivi kohaldamisala on laiendatud sellistele lepingutele, millega ettevõtja annab digitaalse sisu tarbijale üle või osutab tarbijale digitaalset teenust või kohustub seda tegema ning tarbija esitab ettevõtjale isikuandmeid või kohustub seda tegema, direktiivi artikkel 3(1) teises alalõikes. „Hind“ (<i>price</i>) on digitaalse sisu direktiivi artikkel 2 punktis 7 defineeritud kui rahasumma või digitaalsel kujul esitatud väärtus, mis tuleb tasuda digisisu üleandmise või digiteenuse osutamise eest. Seega tuleb vaadata, et direktiivide mõisted ei lahkneks ning oleks selge, mida soovitakse ADR direktiivi kohaldamisalasse hõlmata.</p>	<p>võimalik hüvitada tarbijale rikkumisega tekkinud kahju.</p>
<p>Justiitsministeerium</p>	<p><u>Tähelepanekud menetluse kohta</u></p> <p>Artikli 4 p-s f soovitakse hõlmata piiriüleised asjad ja olukorrad, kus kaupleja asukoht ei ole EL-is. Märgime, et piiriülestes asjades tehtud kohtuväliste lahendite täitmine ning selliste kohtuväliste lahendite täitmine, kus kaupleja asukoht ei ole EL-is (sh juhul, kui kaupleja peaks mingil põhjusel otsustama tulla EL-i tarbijaga vaidlema, milline tõenäosus on ilmselt väga väike), ei ole ja ei saa olla tagatud. EL ka ei saaks luua täitemenetluse reegleid, mis kohalduksid kolmandates riikides. Seega saab sellise sätte tegelik positiivne mõju olla väga väike.</p> <p>Kui kohtuväliselt vaidluste lahendamise kohaldamisalasse hõlmatakse piiriüleised vaidlused, sh sellised, kus kaupleja asukoht ei ole EL-is, tekib küsimus, milline on vastavate reeglite suhe</p>	<p>Arvestatud. Seisukohapunktis nr 1 on käsitletud probleemkohti, mis tõusetuvad, kui kolmandate riikide kauplejad hõlmata kõnealuse direktiivi kohaldamisalasse.</p>

	<p>kohtualluvuse reeglitega. Märgime muuhulgas, et EL tõendite kogumise määrus ei kohaldu kohtuvälistele üksustele, seega ei too kohaldamisala laiendamine kaasa kohtumenetlusega samaväärseid võimalusi piiriüleste asjade menetlemiseks.</p> <p>Tuleb silmas pidada, et kui tekib piiriülese pädevusega üksuste loomise kohustus, tuleb vaidlusega tegeleval üksusel tegeleda võõrkeelsete dokumentidega, mistõttu võivad suureneda menetlusega seonduvad kulud. Isegi juhul, kui menetlusdokumendid tõlgivad menetlusosalised, ei saaks üksus ilmselt suhelda ükskõik millises maailma riigis (kohaldamisala) asuva kauplejaga eesti keeles.</p>	<p>Lisaks toob see kaasa täiendava ressursi vajaduse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele.</p>
<p>Justiitsministeerium</p>	<p>Artikli 5 lõikes 8 kehtestatakse kauplejate vastamiskohustus ja vastamise tähtaeg. Sellise kohustuse täitmata jätmise eest ei nähta ette negatiivset tagajärge ja seda ei saaks ka kehtestada, kuna menetlus on vabatahtlik. Seega on kohustuse kehtestamine pigem pedagoogilise iseloomuga. Sätte kohaselt ei või tähtaeg olla pikem kui 20 päeva. Kui saame õigesti aru (pp 13), siis juhul, kui kaupleja 20 päeva jooksul ei vasta, loetakse, et ta ei soovi menetluses osaleda. Pole selge, kas selline tähtaeg oleks olukorras, kus nt kaupleja ei ole teadlik võimalikust nõudest (tarbija ei pea olema eelnevalt kaupleja poole pöördunud), piisav ka selgituste, vastuväidete ja tõendite esitamiseks ja kas sisulise vastuse andmist peetakse silmas või tuleks selleks uuesti kauplejalt vastust küsida (<i>ning vastavad mõistliku aja jooksul</i>). Pole selge, kuidas tähtaega arvestatakse (saatmisest, kättetoimetamisest). Samuti pole selge, kuidas liiguvad dokumendid piiriülele, sh kolmandatesse riikidesse.</p> <p>Tuleb läbi mõelda, kas ja kuidas on praktikas kohaldatav lahendus, kus tarbija ei pea eelnevalt kaupleja poole pöörduma, aga tarbijale ja üksusele ei pruugi olla teada kaupleja, sh teises EL liikmesriigis ja EL-ist väljaspool asuva kaupleja kontaktandmed: kas üksus peaks kaupleja asukoha ise välja selgitama, kui peaks, siis milliseid tegevusi tuleks selleks teha, milline aja- ja ressursikulu võib kaasnedagi teiste EL-i liikmesriikide või kolmandate riikide kauplejate asukoha kindlakstegemisega jms.</p> <p>Eestil tuleb algatuse menetluse käigus jälgida, et menetletavaid muudatusi ei laiendataks selliselt, et EL-i tasandil tekiks liikmesriikidel kohustus muuta kohtuväliste vaidluse lahendamise üksuste lahendid siduvaks; sellised otsustused peaksid jääma liikmesriigi enda otsustada, nagu see on kehtiva direktiivi alusel. Eestis ei ole jätkuvalt lõppenud õigusteoreetilised arutelud küsimuses, kas arvestades PS §-s 146 sätestatud, mille kohaselt</p>	<p>Arvestatud seisukohapunktis nr 2.</p> <p>Selgitatud, et tarbijavaidluste komisjoni poole pöördumine eeldab seda, et tarbija kinnitab, et on eelnevalt kaupleja poole probleemi lahendamiseks pöördunud.</p> <p>Teised kolm vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust pakuvad lepitusmenetlust, mille eelduseks on samuti tarbija eelnev pöördumine kaupleja poole.</p> <p>Ka muudatustega nähakse ette, et</p>

	<p>mõistab Eesti Vabariigis õigust üksnes kohus, on haldusorganite juurde loodud kohtuväliste vaidluste lahendamise üksuste poolt siduvalt õigusemõistmise ülesannete täitmine üldse põhiseaduspärane, ja kui on, siis millistele nõuetele see peaks vastama. Kui EL-i tasandil muudetakse kohtuväliste üksuste lahendid siduvaks, olenemata liikmesriigi õiguskorrast, oleks tegemist intensiivse liikmesriigi menetlusautonoomiasse sekkumisega.</p>	<p>vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ei tohi kehtestada ebaproportsionaalseid nõudeid ühenduse võtmise vormi suhtes.</p>
--	--	--

Huvigrupid, organisatsioonid

Ettepaneku esitaja	Ettepanek	Arvestamine
<p>TTJA</p>	<p>1. Vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi kohaldamisala laiendamine.</p> <p>Kui kehtiva direktiiviga on reguleeritud üksnes lepingulised vaidlused, siis Euroopa Komisjoni eesmärk on laiendada direktiivi kohaldamisala nii, et lisaks lepingulistele vaidlustele saaks kohtuväliselt menetleda ka muid ELi tarbijaõigustega seotud nõuded. Meie hinnangul ei pruugi kohaldamisala laiendamine tuua kaasa niivõrd uusi, seni kohtuväliste üksuste pädevusest välja jäävaid kaebusi (lepingute sõlmimisest keeldumine vms), vaid pigem on oodata, et kaebused ja vaidlused oma sisult muutuvad mitmetahulisemaks ning keerukamaks. Näiteks võib eeldada, et tarbijavaidlustesse lisanduvad lepinguliste kohustuste täitmisega seotud kõrvalnõuded (moraalse kahju hüvitamise nõue, kaupleja tegevusetusest põhjustatud nõuded jms).</p> <p>Lepinguväliste vaidluste lahendamise pädevus nii Tarbijavaidluste komisjoni kui ka teiste kohtuväliste organite puhul vajab siseriiklikus õiguses täpsustamist. Eelkõige on vaja reguleerida kohtuvälise vaidluste lahendamise seotud tõendamisvõimalusi, kuna tarbijail puuduvad üldjuhul tõendid lepinguväliste olukordade ja kahjude kohta. Seega peab jääma kohtuvälisetele üksustele võimalus ja õigus tõendamata ning põhjalikku uurimist nõudvate nõuete puhul keelduda avalduse menetlusse võtmisest või lõpetada tõendite puudumisel menetlus.</p> <p>Lepinguväliste vaidluste lahendamise pädevuse lisandumine toob kaasa ka ressursivajaduse täiendavate menetlejate näol. Ressursivajadus on tingitud nii potentsiaalsest kaebuste arvu kasvust kui ka asjaolust, et tarbijavaidlustesse lisanduvate kõrvalnõuete tõttu muutuvad vaidlused keerukamaks ja nende menetlemine aeganõudvamaks.</p>	<p>Arvestatud, seisukohapunkti nr 1 all on käsitletud direktiivi kohaldamisala laiendamise teematikat.</p>

TTJA	<p>2. Kauplejate vastamiskohustus.</p> <p>Ettepanekuga nähakse ette kaupleja kohustus vastata 20 tööpäeva jooksul pärast asjaomase kohtuvälise vaidluse lahendamise üksuse poolt saadud päringut, kas nad on nõus osalema vaidluse kohtuvälises lahendamises või mitte.</p> <p>Arvestades tänast Tarbijavaidluste komisjoni pädevust (TKS § 48 lg 6), mille kohaselt olukorras, kus kaupleja ei esita arvamust tähtaja jooksul, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave, võib Euroopa Komisjoni ettepanekus nimetatud kaupleja poolne menetlusest keeldumise võimalus oluliselt halvendada tarbijate olukorda ja ligipääsu kohtuvälisele menetlusele.</p> <p>Kogu direktiivi kontekstis sellise vastamiskohustuse ja menetlusest keeldumise võimaluse seadmine ei soodusta meie hinnangul kuidagi kohtuväliseid tarbijavaidluste menetlusi ja annab pigem kauplejatele sõnumi, et vaidluse lahendamises ei pea osalema.</p> <p>Lisaks on ebaselge, kas kauplejal tekib mittevastamisest ja keeldumisest õigusi ning milline on menetluslik tagajärg kui kaupleja keeldub kohtuvälises menetluses osalemast. Kui kaupleja soovimatus menetluses osaleda võtab tarbijalt ära võimaluse asja kohtuväliseks arutamiseks halvendaks see võrreldes tänasega väga oluliselt Eesti tarbijate ligipääsu kohtuvälisele menetlusele. Seega tekiks võrreldes tänasega olukord, mis soodustab ja soosib kauplejate menetlusest kõrvale hoidmist.</p>	Arvestatud. Seisukohapunkti 2 all on käsitletud kaupleja vastamiskohustuse kehtestamist ning võimalikke murekohti.
TTJA	<p>3. Kolmandate riikide kauplejatel on võimalus vabatahtlikult vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses osaleda.</p> <p>Euroopa Liidus asuvate kohtuväliste üksuste pädevuse laiendamine selliselt, et võimalik oleks lahendada ka kolmandate riikide kauplejatega seotud vaidlusi, looks tänasega võrreldes tarbijatele uusi võimalusi oma õiguste kaitsmisel. Kolmandate riikide kauplejate kaasamine kohtuvälisesse menetlusesse vajab teatud reeglite kokkuleppimist ja täpsustamist – näiteks milline oleks menetluses kasutatav keel, millise riigi õigust vaidluse lahendamisel kohaldatakse jms. Võõrkeelsete menetluste läbiviimine toob kaasa täiendava ressursivajaduse, eelkõige tõlkekulude näol.</p>	Arvestatud. Seisukohapunkti 1 all on käsitletud kolmandate riikide kauplejate lisamist direktiivi kohaldamisala alla ning kirjeldatud võimalikke murekohti.
TTJA	<p>4. Tarbijate abistamine piiriüleste ja riigisiseste vaidluste kohtuvälises lahendamises</p> <p>Ettepaneku kohaselt soovitakse anda Euroopa tarbijakeskustele toetav roll aitamaks vaidluste kohtuvälise lahendamise asutusi küsimustes, mis käsitlevad teistes liikmesriikides kohalduvat</p>	Arvestatud. Seisukohapunkti 3 all on käsitletud ECC-le ADR kontaktpunkti ning

	<p>õigust, kirjavahetuse ja asjaga seotud dokumentide tõlkimist jne. Eesti EL tarbija nõustamiskeskus täidab juba käesoleval hetkel sarnaseid ülesandeid, kuid üksnes Tarbijavaidluste komisjoni suunatud menetlustes. Ettepanku kohaselt saaks neid ülesanded täita senise ODR kontaktpunkti ametikoha töötajad. Eestis eraldi ODR kontaktpunkti tarvis töötajat ei palgatud, sest ODR platvormiga seotud pöördumiste arv on olnud aastate lõikes marginaalne.</p> <p>Täpsustamist vajab ettepanekus esitatud ADR kontaktpunktide roll abi osutamisel seoses kaebuste ja dokumentide esitamisega ning selgituste jagamisega menetlusnormide kohta. Ei ole üheselt mõistetav, kas see hõlmab endas tarbijate abistamist kõikidesse liikmesriigis tegutsevatesse kohtuvälistesse üksustesse pöördumisel. Teadmata täpsemalt ettepanekus planeeritud täiendavate kohustuste mahtu, ei saa täna veel hinnata lisanduvat ressursivajadust, näiteks kui EL tarbija nõustamiskeskus peab hakkama tarbijate abistamisega seotud ülesandeid täitma ka teiste Eestis registreeritud kohtuväliste üksuste jaoks.</p>	tarbijate/ettevõtjatele toetava rolli pakkumise teematikat.
TTJA	Muude komisjoni ettepanekuga kaetud teemade – haavatavate tarbijate kaitse; sarnaste vaidluste liitmine; internetipõhiste vaidluste lahendamist platvormi (ODR) reguleeriva määruse kehtetuks tunnistamine ja soovitus internetipõhistele kauplemiskohtadele ning liidu kaubandusühendustele, osas oleme toetaval seisukohal.	Teadmiseks võetud.
Kaubandus-tööstuskoda	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (edaspidi: Kaubanduskoda) tänab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumit võimaluse eest avaldada arvamust Euroopa Komisjoni direktiivi ettepaneku osas, millega soovitakse muuta tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise raamistikku ning määruse 524/2013 kehtetuks tunnistamise osas. Oleme ettepanekutega tutvunud ning järgnevalt esitame oma kommentaarid ettepanekute kohta.	Teadmiseks võetud.
Kaubandus-tööstuskoda	1. Direktiivi ettepaneku artikkel 1 p 3 lg 1 kohaselt võivad kolmandate riikide kauplejad osaleda vabatahtlikult vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses. Kaubanduskoda ei ole sellele muudatusele vastu.	Arvestatud. Seisukohapunktis 1 on käsitletud kolmandate riikide kauplejate vabatahtliku kaasamise teematikat.

Kaubandus-tööstuskoda	<p>2. Direktiivi ettepaneku artikkel 1 p 3 lg d kohaselt peab kaupleja vastama 20 tööpäeva jooksul vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse päringule selles osas, kas nad kavatsevad osaleda vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses või mitte. Kaupleja osalemine jääb vabatahtlikuks.</p> <p>Kaubanduskoda ei ole veendunud, et eeltoodud ettepanek kaupleja vastamiskohustuse näol (20 tööpäeva jooksul) on vajalik, kuna kaupleja osalemine jääb jätkuvalt vabatahtlikuks. Mõistame ettepaneku eesmärki, millega proovitakse kauplejaid stimuleerida rohkem osalema vaidluste kohtuvälises lahendamises, kuid meie hinnangul vastamiskohustus kohtuvälises osalemist ei taga, seega ei ole vajalik.</p>	<p>Arvestatud.</p> <p>Seisukohapunktis 2 on käsitletud kaupleja vastamiskohustuse kehtestamise teematikat.</p>
Kaubandus-tööstuskoda	<p>3. Direktiivi ettepaneku artikkel 1 p 3 lg b kohaselt on pooltel õigus taotleda, et vaidluse kohtuvälise lahendamise tulemus vaadatakse läbi füüsilise isiku poolt, kui menetlus viidi läbi automaatselt. Kaubanduskoda toetab seda muudatust.</p>	<p>Teadmiseks võetud. Eestis selliseid automaatseid lahendusi tänasel päeval ei kasutata.</p>
Kaubandus-tööstuskoda	<p>4. Ettepaneku artikkel 1 p 3 lg b kohaselt on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel võimalus liita konkreetse kaupleja suhtes esitatud sarnaste elementidega juhtumid, kui nad on tarbijat sellest võimalusest teavitanud ja andnud neile võimaluse juhtumi ühendamisest keelduda.</p> <p>Kaubanduskoda toetab eeltoodud muudatust, sest sellega saab säästa vaidluste kohtuvälise lahendamise vahendeid ja aega asjaomase kaupleja ja tarbijate jaoks, andes asjaomastele tarbijatele õiguse esitada sellise juhtumite koondamise vastu vastuväide. Samas kuna Eesti tarbijakaitseseadus näeb sellise võimaluse juba ette, siis Eestit see muudatus ei mõjutaks.</p>	<p>Arvestatud. Teemat on kasutatud „mõju riigieelarvele“ punkti all.</p>
Kaubandus-tööstuskoda	<p>5. Määruse ettepaneku artikkel 1 kohaselt ei pea internetikauplejad enam esitama linki internetipõhise vaidluste lahendamise platvormile ega omama selliste vaidlustega seotud teabevahetuseks spetsiaalselt e-posti aadressi. Määruse ettepaneku artikkel 2 kohaselt internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm ning seda reguleeriv määrus</p>	<p>Arvestatud.</p> <p>Seisukohapunktis 3 on käsitletud ODR-platvormi reguleeriva määruse kehtetuks tunnistamist ning sellest</p>

	<p>tunnistatakse kehtetuks ja asendatakse interaktiivse digivahendiga, mis suunab tarbijad tarbijavaidluste lahendamise lahenduste juurde.</p> <p>Kaubanduskoda toetab eeltoodud muudatusi, kuna internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm ei leidnud kasutamist. Samuti selle muudatusega vähendatakse oluliselt ettevõtjate koormust, kuna kaotatakse nõue, mille järgi peavad kõik ELis asuvad internetipõhised kauplejad esitama lingi vaidluste internetipõhise lahendamise platvormile. Ühtlasi väheneb ka ettevõtete halduskoormus, kuna nad ei pea enam kasutama spetsiaalset e-posti aadressi, mis hetkel kehtivas määruses 524/2013 on nõutud.</p> <p>Loodame, et peate võimalikuks võtta meie kommentaare arvesse Eesti seisukohta koostades.</p>	<p>tulenevate kulude kokkuhoidu on käsitletud mõjude punktis 4.1.</p>
<p>E-kaubanduse Liit</p>	<p>Kuivõrd mitmed muudatused on seotud tarbijatele tagatavate suuremate võimalustega ning vaidluste lihtsustamisega, tuleb hinnata kuidas see võib mõjuda tarbijate käitumist, sh kergekäelist kaebuste esitamist. Kuivõrd tarbijate kaebustega korreleeruvad kaupleja kohustused ja kulud, on vajalik hinnata, kas õigused ja kohustused on proportsioonis. Kokkuvõtvalt võib tekkida trend, kus tarbijad näevad vaidluses võimalust kauplejat survestada, kuna tarbija jaoks on vaidluse pidamine tehtud väga lihtsaks ja riskivabaks, samas kauplejal tekivad vaidlusega paratamatult kulud, mida ei hüvitata. See võib viia olukorrani, kus tarbijad kuritarvitavad oma õigusi ning algatavad põhjuseta vaidlusi, teades, et kauplejal on teatud ulatuses soodsam lahendus maksta talle hüvitis kui alustada/jätkata vaidlust. Seega on oluline selliste riskide maandamine ning tarbijale teatavate kohustuste seadmine enne vaidluse alustamist. Kokkuvõtvalt võib ettepanekuid toetada. Reaalse mõju hindamiseks oleks oluline analüüsida seniste vaidluste pinnalt kui palju potentsiaalselt uusi vaidlusi võib lepingueelsetes suhetes tekkida, kui palju on seni olnud kohtuväliseid vaidlusi. Teades seda infot, saab kaupleja otsustada, kas kaasnevad rahalised kulud (seoses vastamisega ning uute vaidlustega) on mõistlikud või ebamõistlikud. Tarbijas usalduse tekitamine ning garantiide andmine soodustab kahtlemata kaubandust, kuid hinnata tuleb, kas vaidluse liialt lihtsaks tegemine võib kaasa tuua sellised tagajärjed, mida ei oodatud, sh kauplejate survestamise olematu rikkumise tõttu hüvitise maksmiseks, mida peame tõenäoliseks.</p>	<p>Võetud teadmiseks. Tarbija on kohustatud enne vaidluste kohtuvälise üksuse poole pöördumist pöörduma kõigepealt kaupleja poole tekkinud probleemi/vaidluse lahendamiseks.</p> <p>Lisaks on tarbijavaidluste komisjonil võimalik juba kehtiva regulatsiooni alusel keelduda menetluse võtmast perspektiivitud nõudeid.</p>