

Kinnitatud 30. oktoober 2018

## KÄITUMISKOODEKS TARBIJATE SUHTES

### 1. ÜLDIST

#### 1.1 Eesmärk

---

Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon, olles Seldia – Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni liige, on vastu võtnud käesoleva käitumiskoodeksi tarbijate suhtes (siin ja edaspidi nimetatud „Kodeks“), mis põhineb Euroopa otsemüügi käitumiskoodeksil tarbijate suhtes. Kodeks reguleerib suhteid ühelt poolt otsemüügi ettevõtete ja otsemüüjate ning teiselt poolt tarbijate vahel. Kodeksi eesmärgiks on aidata tagada kliendi rahulolu ning teda kaitsta, edendada ausat konkurentsi vaba ettevõtluse tingimustes ning parandada otsemüügi avalikku mainet, s.t. arusaama, et otsemüük tähendab kvaliteetsete toodete õiglastel tingimustel müüki tarbijatele.

#### 1.2 Terminid

---

Terminitel on Kodeksis järgmised tähendused:

- (1) *Otsemüük* – mis tahes müügimeetod, millekorral müüja, siin ja edaspidi nimetatud otsemüüja, selgitab või demonstreerib tooteid tarbijale väljaspool äriruume, tavaliselt tarbija enda kodus, teise tarbija kodus või tarbijatöökohas.
- (2) *Tarbija*: füüsiline isik, kes ostab tooteid eesmärkidel, mida võib lugeda väljapoole tema kauplemisala, äriala või elukutset jäävateks.
- (3) *EDSA – Eesti Otsemüügi Assotsiatsioon*: otsemüügi ettevõtete riiklik ühendus, mis esindab otsemüüjaid Eestis ja on Seldia – Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni liige.
- (4) *Ettevõtte*: majandusüksus, mis kasutab oma kaubamärgiga või teenusemärgiga või identifitseeriva sümboliga seotud toodete turustamiseks otsemüügi levitussüsteemi ja on EDSA liige.
- (5) *Levitussüsteem*: mis tahes organisatsioon ja meetodid, mis on mõeldud toodete turustamiseks.

Confirmed on October 30<sup>th</sup>, 2018

## CODE OF CONDUCT TOWARDS CONSUMERS

### 1. GENERAL

#### 1.1. Scope

---

The Estonian Direct Selling Association's Code of Conduct towards Consumers (hereinafter referred to as the "Code") is adopted by the Estonian Direct Selling Association, which is a member of Seldia – the European Direct Selling Association, following the European Direct Selling Code of Conduct towards Consumers. The Code concerns the relations between direct selling companies and direct sellers on the one hand and consumers on the other hand. The Code is aimed at achieving the satisfaction and protection of consumers, the promotion of fair competition in the framework of free enterprise, and the enhancement of the public image of direct selling, which is to sell quality products on fair terms and conditions to consumers.

#### 1.2. Glossary of terms

---

For the purpose s of this Code:

- (1) *Direct selling* means any selling method which is based on the explanation or demonstration of products to a consumer by a salesperson, hereinafter called *direct seller*, away from business premises.
- (2) *Consumer* means any natural person who buys products for purposes which can be regarded as outside his trade, business or profession.
- (3) *EDSA* – Estonian Direct Selling Association is national association of direct selling companies which represents the direct selling industry in Estonia and which is a member of Seldia – the European Direct Selling Association.
- (4) *Company* means any business entity which markets products associated with its trademark or service mark or identifying symbol through a distribution system based on direct selling and which is a member of the EDSA.
- (5) *Distribution system* means any organization and method designed for the marketing of products.

(6) *Otsemüüja* – mis tahes füüsiline või juriidiline isik, kes on otsemüügi ettevõtte levitussüsteemi liige ja müüb selle ettevõtte tooteid või edendab või abistab nende müüktiväljaspool äriruume.

Otsemüüjatel võib olla õigus värvata otsemüüjateks teisi inimesi. Otsemüüja võib olla iseseisev kaubaagent, iseseisev alltöövõtja, iseseisev edasimüüja, palgatöötaja või füüsilisest isikust ettevõtjast esindaja või mis tahes muu sarnane ettevõtte esindaja.

(7) *Toode*: materiaalsed või mittemateriaalsed kaubad või teenused.

(8) *Müük*: suhtlus potentsiaalsete klientidega, toodete tutvustamine või demonstreerimine, tellimuste vastuvõtmine, toodete tarnimine ja nende eest maksete vastuvõtmine.

(9) *Koduesitlus*: otsemüük tarnijate grupile, kes on selleks otstarbeks võõrustaja juurde kutsutud.

(10) *Tellimisvorm*: mis tahes dokument, mida kasutatakse toodete tellimiseks; printitud või kirjalik dokument, millega kinnitatakse tarbija tellimuse üksikasju ning antakse tarbijale müügikviitung. Internetiostude puhul vorm, mis sisaldab kõiki pakkumise ja ostu tingimusi ja mis esitatakse püsival andmekandjal.

(11) *Värbamine*: tegevus, mille eesmärgiks on anda isikule võimalus saada otsemüüjaks.

(12) *Koodeksi haldur*: EDSA poolt määratud sõltumatu isik või organ, kes jälgib ettevõtete tegevuste vastavust Koodeksile ning lahendab Koodeksi alusel esitatud kaebusi.

### 1.3. Ettevõtted

---

Kõik EDSA liikmesettevõtted töötavad järgida Koodeksit, mis on tingimus EDSA liikmekssaamisel ja edaspidisel liikmeksjäämisel. Kõik EDSA liikmesettevõtted peavad kuulutama avalikult oma EDSA liikmelisust ja käesoleva Koodeksi järgimist.

### 1.4 Otsemüüjad

---

Otsemüüjad ei ole otseselt antud Koodeksiga seotud, kuid ettevõtte levitussüsteemi liikmeksolemise tingimusena nõuab ettevõtte neilt

(6) *Direct seller* means any natural or legal person who is member of the distribution system of a direct selling company and who sells, facilitates or assists in the sale of products of that company away from business premises.

Direct sellers' may be entitled to recruit other persons to become Direct Sellers. A Direct Seller may be an independent commercial agent, independent contractor, independent dealer or distributor, employed or self-employed representative, or any other similar sales representative of a Company.

(7) *Product* means any goods, tangible or intangible, or service.

(8) *Selling* means communication with potential customers, delivery of products or demonstration, taking orders, delivery of products and receipt of the payment.

(9) *Party selling* means direct selling to a group of consumers invited by a host to that end.

(10) *Order form* means a printed or written document confirming details of a Consumer order and providing a sales receipt to the Consumer. In the case of Internet purchases, a form containing all terms of the offer and purchase provided in durable medium.

(11) *Recruiting* means activity conducted for the purpose of offering a person the opportunity to become a direct seller.

(12) *Code administrator* means an independent person or body appointed by the EDSA to monitor member companies' observance of the EDSA's Code and to resolve complaints under the Code.

### 1.3. Companies

---

Every EDSA member company pledges to abide by the Code as a condition of admission and continuing membership in the EDSA. Every EDSA member company shall be required to promote to the public its EDSA affiliation and this Code.

### 1.4 Direct Sellers

---

Direct sellers are not bound directly by the Code, but shall be required by their companies to adhere to it or to rules of conduct meeting its standard as

Koodeksist või sellistest käitumisreeglitest kinnipidamist, mis vastavad antud Koodeksi kriteeriumitele.

### **1.5 Eneseregulatsioon**

---

Antud Koodeks on otsemüüjate eneseregulatsiooni meede. Koodeks ei ole õigusakt, kuid selle tingimustest kinnipidamine nõuab ettevõtelt või otsemüüjatelt teatud eetilise käitumise kriteeriumit, mis vastab või ületab olemasolevaid juriidilisi nõudmisi. Antud Koodeksist mittekinnipidamine ei too endaga kaasa tsiviilvastutust või -kohustust. Ettevõtte ei ole pärast EDSA liikmelisuse peatamist enam antud Koodeksiga seotud. Sellegipoolest jäävad antud Koodeksi sätted kehtivateks sündmuste või tehingute suhtes, mis leidsid aset ettevõtte EDSA liikmeksoleku ajal.

### **1.6 Seadused**

---

Ettevõtted ja otsemüüjad peavad järgima kõiki seadusest tulenevaid nõudeid. Seetõttu ei korda antud Koodeks kõiki seaduslikke kohustusi.

### **1.7 Standardid**

---

Antud Koodeks sisaldab otsemüügi ettevõtete ja otsemüüjate eetilise käitumise juhiseid. Koodeksile on soovitatav viidata kui majandusharu standardile.

### **1.8 Territoriaalne kohaldatavus ja piiriülene mõju**

---

EDSA lubab, et nõuab igalt liikmelt EDSAsse vastuvõtmise ja jätkuva liikmesuse tingimusena Euroopa otsemüügi käitumisjuhiste järgimist seoses otsemüügitgevustega väljaspool oma koduriiki, välja arvatud juhul, kui need tegevused kuuluvad muus riigis Seldiasse kuuluva otsemüügi assotsiatsiooni käitumisjuhise jurisdiktsiooni alla, kuhu kuulub ka liige.

Kui ettevõtte kohta esitatakse koodeksiga seoses kaebus riigis, kus ta ei ole liige, peab ettevõtte alluma koodeksiadministraatori jurisdiktsioonile oma asukohariigis (või kui ettevõtte ei ole oma asukohariigis liige, siis mis tahes riigis, kus ta on otsemüügi assotsiatsiooni liige) ning ta peab kandma koodeksiadministraatori asukohariigis kaebuse lahendamise seoses tekkinud mõistlikud kulud. Lisaks võib asukohariigi koodeksiadministraator (kui see on olemas) kooskõlastada tegevusi kaebuse esitaja riigi koodeksiadministraatoriga ning koodeksiga seotud väidetava kaebuse hindamisel kohaldada

a condition of membership in the companies' distribution systems.

### **1.5 Self-regulation**

---

The Code is a measure of self-regulation by the direct selling industry. It is not a law, and its obligations may require a level of ethical behaviour which exceeds existing legal requirements. Non-observance does not create any civil law responsibility. With termination of its membership in the EDSA, a company is no longer bound by the Code, the provisions of which remain applicable to events or transactions occurring during the time a company was a member of the EDSA.

### **1.6 Law**

---

Companies and direct sellers are presumed to comply with the requirements of law and therefore the Code does not restate all legal obligations.

### **1.7 Standards**

---

The Code contains standards of ethical behaviour for direct selling companies and direct sellers. It is recommended that the Code be used as evidence of industry standards.

### **1.8 Territorial Application and Extraterritorial effect**

---

EDSA pledges that it will require each member as a condition of admission and continuing membership in the EDSA to comply with the European Codes of Conduct for Direct Selling with regard to direct selling activities outside its home country, unless those activities are under the jurisdiction of Codes of Conduct of another country's Seldia - affiliated DSA to which the member also belongs.

Should a company be subject of a Code Complaint in a country in which it is not a member, the company must accept jurisdiction of the Code Administrator in its home country (or if the company is not a member in its home country, any country in which it is a DSA member), and shall bear reasonable costs incurred by the home country Code Administrator associated with resolution of the Complaint. Moreover, the Code Administrator of the home country may coordinate with the Code Administrator (if one exists) of the

tähtsusejärjestust: i) eetikakoodeksi standardid kaebuse esitamise riigis, või ii) eetikakoodeksi standardid selle ettevõtte asukohariigis, kelle kohta kaebus esitati, või iii) vähemalt Euroopa eetikakoodeksis esitatud standardid.

## **2. SUHTED TARBIJATEGA**

### **2.1. Lubamatu käitumine**

Otsemüüjad ja ettevõtted ei kasuta eksitavaid, pettuslikke, agressiivseid või ebaausaid müügitavasid.

### **2.2. Identifitseerimine**

Müügiesitluse alguses tutvustavad otsemüüjad, ilma et neilt seda palutaks, tõepäraselt ja selgelt iseennast, oma ettevõtet, oma toodete laadi ning eesmärki, miks nad võimaliku tarbija poole pöörduvad.

### **2.3. Selgitamine ja demonstreerimine**

Otsemüüjad pakuvad tarbijatele täpseid ja täielikke tooteselgitusi ja -demonstratsioone toote omaduste, hinna ja asjakohasel juhul krediitingimuste kohta, maksetingimuste kohta, õiguse kohta taganeda lepingust, tagastamispõhimõtete kohta, garantiitingimuste kohta ning müüjijärgse teeninduse ja kättetoimetamise tähtaegade kohta. Otsemüüjad annavad tarbija kõigile küsimustele täpsed ja arusaadavad vastused. Seoses toote toimivust puudutavate väidetega esitavad otsemüüjad toote kohta üksnes selliseid suulisi või kirjalikke väiteid, mida ettevõtte on lubanud.

Tarbijale antav teave esitatakse selgel ja arusaadaval viisil, järgides nõuetekohaselt hea usu põhimõtet äritehingutes ning põhimõtteid, millega reguleeritakse selliste isikute kaitsmist, kes riiklike õigusaktide kohaselt ei saa nõusolekut anda, näiteks alaealised.

### **2.4. Tellimusankeet**

Tarbijale antakse algse müügi ajal või enne seda kirjalik tellimisvorm või tehakse see talle kättesaadavaks. Kui müük toimub posti, telefoni või interneti teel või muul sarnasel isikliku

complainant's country and, in evaluating the alleged Code Complaint, apply, in order of priority, (i) the standards of the Code of Ethics in the country in which the complaint is filed, or, (ii) the standards of the Code of Ethics in the subject company's home country, or (iii) at a minimum, the standards set forth in the European Code of Ethics.

## **2. CONDUCT TOWARDS CONSUMERS**

### **2.1. Prohibited Practices**

Direct sellers and companies shall not use misleading, aggressive or unfair sales practices.

### **2.2. Identification**

At the initiation of a sales presentation, Direct Sellers shall, without request, truthfully and clearly identify themselves; the identity of their Company; the nature of their Products; and the purpose of their solicitation to the prospective Consumer.

### **2.3. Explanation and Demonstration**

Direct Sellers shall offer Consumers accurate and complete Product explanations and demonstrations regarding product characteristics, price and, if applicable, credit terms; terms of payment; the right of withdrawal; return policies; terms of guarantee; after-sales service; and delivery dates. Direct Sellers shall give accurate and understandable answers to all questions from Consumers. To the extent claims are made with respect to product efficacy, Direct Sellers shall make only those verbal or written product claims that are authorized by the Company.

The information given to the consumer shall be provided in a clear and comprehensible manner with due regard to the principles of good faith in commercial transactions and the principles governing the protection of those who are unable, pursuant to national legislation, to give their consent, such as minors.

### **2.4. Order Form**

A written Order Form shall be delivered or made available to the Consumer at or prior to the time of the initial sale. In the case of a sale made via mail, telephone, the Internet, or similar non face-to-face

kokkupuuteta viisil, tuleb tellimisvormi eksemplar toimetada kätte enne seda või lisada see algele tellimusele või tuleb see esitada printitavas või allalaaditavas vormis interneti kaudu. Tellimisvormil osutatakse ettevõtte ja otsemüüja isik ning antakse tarbijale ettevõtte ning asjakohasel juhul ka otsemüüja täielikud kontaktandmed ning esitatakse kõik olulised müügingimused.

## **2.5. Garantii ja müügijärgne teenindus**

Isegi kui tellimuse tühistamine ei ole seadusega kehtestatud, peavad ettevõtted ja otsemüüjad esitama tellimusankeedil tellimuse tühistamise võimaluse perioodi jooksul, mis peab olema vähemalt 14-päevane. See tellimuse tühistamise võimalus peab sisaldama õigust ja tingimust saada raha tagasi kõigi tehtud maksete ja kaupade eest; või teavitada tarbija tagastamise õiguse puudumise kohta. Tingimusteta tagasiostu õigust võimaldavad ettevõtted ja otsemüüjad peavad selle õiguse kirjalikult esitama.

## **2.6. Tellimuse tühistamine ja toodete tagastamine**

Garantiitingimused, müügijärgse teeninduse üksikasjad ja piirangud, garantii andja nimi ja aadress, garantiiperioodi pikkus ja ostjale garanteeritavad hüvitusmeetmed peavad olema tellimusankeedil või muus tootega kaasnevas kirjanduses selgelt ära toodud või peavad olema tootega eraldi kaasa antud.

## **2.7. Kirjandus**

Tooteid tutvustav kirjandus, reklaamtrükised ja -saadetised ei tohi sisaldada petliku või eksitava sisuga tootekirjeldusi, väiteid või illustratsioone. Tooteid tutvustav kirjandus peab sisaldama ettevõtte nime ja aadressi või telefoninumbrit ning võib sisaldada ka otsemüüja telefoninumbrit. Samuti peab see vastama käesolevale Koodeksile ning lastele ja noortele turustamisel kehtivatele reeglitele, eriti ebaausate kaubandustavade direktiivis ja audiovisuaalsete meediateenuste direktiivis sätestatule.

## **2.8. Tunnistused**

Ettevõtted ja otsemüüjad ei kasuta mis tahes tunnistust või kinnitust, mille kasutamine pole volitatud, pole tõene, on aegunud või ei ole muul põhjusel enam kehtiv, ei ole pakkumisega seotud, või millega võib muul viisil tarbijat tõenäoliselt eksitada.

means, a copy of the Order Form shall have been previously provided, or shall be included in the initial order, or shall be provided in printable or downloadable form via the Internet. The order form shall identify the company and the direct seller and provide the consumer with the full contact details of the company and where applicable the direct seller, and all material terms of the sale.

## **2.5. Right of withdrawal and Return of Goods**

Companies and direct sellers shall make sure that any order form contains, whether it is a legal requirement or not, a right of withdrawal during a period that is not less than 14 days, including the right and conditions to obtain reimbursement of any payment or goods traded in; or informs the consumer of an absence of right of withdrawal. Companies and direct sellers offering an unconditional right of return shall provide it in writing.

## **2.6. Guarantee and After-Sales Service**

Terms of a guarantee or a warranty, details and limitation of after-sales service, the name and address of the guarantor, the duration of the guarantee and the remedial action open to the purchaser shall be clearly set out in the order form or other accompanying literature or provided with the product.

## **2.7. Literature**

Promotional literature, advertisements or mailings shall not contain any product description, claims or illustrations which are deceptive or misleading. It shall contain the name and address or telephone number of the company and may include the telephone number of the direct seller. It shall also be compliant with the present Code and the rules regarding marketing towards children and minors, in particular those of the Unfair Commercial Practices Directive and the Audiovisual Media Services Directive.

## **2.8. Testimonials**

Companies and direct sellers shall not refer to any testimonial or endorsement which is not authorized, not true, obsolete or otherwise no longer applicable, not related to their offer or used in any way likely to mislead the consumer.



## **2.9. Võrdlemine ja alavääristamine**

Ettevõtted ja otsemüüjad ei kasuta tõenäoliselt eksitavaid võrdlusi või selliseid võrdlusi, mis ei vasta ausa konkurentsi põhimõtetele. Võrdlused peavad vastama eksitava ja võrdleva reklaami direktiivis 2006/114/EÜ võrdleva reklaami kohta sätestatule. Ettevõtted ja otsemüüjad ei alaväärista otseselt ega kaudselt ühtegi teist ettevõtet või toodet. Ettevõtted ja otsemüüjad ei tohi ebaausalt ära kasutada mõne teise ettevõtte või tootega seotud kauba nime ja logo head mainet.

## **2.10. Privaatsuse austamine**

Vältimaks pealetükkivust, peavad otsemüüjate isiklikud, telefonitsi ja elektrooniliselt loodavad kontaktid püsima viisakuse piirides ja neid tuleb luua viisakal ajal. Otsemüüja lõpetab toote demonstreerimise või müügiesitluse tarbija palvel otsekohe. Otsemüüjad ja ettevõtted võtavad kasutusele vastavad meetmed, et kaitsta tarbija või potentsiaalse tarbija avaldatud isikuandmeid.

## **2.11. Ausus**

Otsemüüjad peavad austama tarbija vähest ärikogemust. Otsemüüja ei tohi üksikisikust tarbija usaldust kuritarvitada ega ära kasutada tarbija vanust, haigust, vaimset või füüsilist nõrku, kergeusklikkust, puudulikku arusaamist või vähest keeleoskust.

## **2.12. Soovitusmüük**

Ettevõtted ning otsemüüjad ei julgusta tarbijat ostma tooteid või teenuseid, jättes mulje, et tarbija saab ostuhinda vähendada või raha tagasi saada, kui ta soovib otsemüüjatele potentsiaalseid kliente samalaadsete ostutehingute läbiviimiseks, kui sellised allahindlused või tagasimaksud kaasnevad mingisuguse kindlaksmääramata tulevikusündmusega.

## **2.13. Tellimuse täitmine**

Mis tahes tellimus täidetakse võimalikult kiiresti ja igal juhul 30 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest, välja arvatud juhul, kui pooled on teisiti kokku leppinud. Tarbijat tuleb teavitada, kui ettevõtte või

## **2.9. Comparison and Denigration**

Companies and direct sellers shall refrain from using comparisons which are likely to mislead or which are incompatible with principles of fair competition. Comparisons shall only be made in accordance with the provisions on comparative advertising set out in Directive 2006/114/EC concerning misleading and comparative advertising. Companies and direct sellers shall not denigrate any firm or product directly or by implication. Companies and direct sellers shall not take unfair advantage of the goodwill attached to the trade name and symbol of another firm or product.

## **2.10. Respect of Privacy**

Personal, telephone or electronic contact shall be made in a reasonable manner and during reasonable hours to avoid intrusiveness. A direct seller shall discontinue a demonstration or sales presentation upon the request of the consumer. Companies and Direct Sellers shall take appropriate steps to ensure the protection of all private information provided by actual or prospective customers.

## **2.11. Fairness**

Direct sellers shall not abuse the trust of individual consumers, shall respect the lack of commercial experience of consumers and shall not exploit a consumer's age, illness, mental or physical infirmity, credulity, lack of understanding or lack of language knowledge.

## **2.12. Referral Selling**

Companies and direct sellers shall not induce a consumer to purchase products based upon the representation that a consumer can reduce or recover the purchase price by referring other consumers to the sellers for similar purchases, if such reductions or recovery are contingent upon some unsure future event.

## **2.13. Performance**

Any order shall be executed as quickly as possible and in any case within 30 days from the conclusion of the contract, unless the parties have agreed otherwise. Consumers shall be informed if companies or

otsemüüja ei suuda tarbijaga sõlmitud lepingust tulenevaid omapoolseid kohustusi täita põhjusel, et tellitud tooted ei ole saadaval. Sellisel juhul võivad tarbijad kõik nende poolt makstud summad tagasi saada ning see peab toimuma võimalikult kiiresti ja igal juhul 30 päeva jooksul alates päevast, mil ettevõtte saab tellimuse tühistamise nõude.

### **3. KOODEKSI JÄRELVALVE**

#### **3.1. Ettevõtete vastutus**

Esmane vastutus Koodeksis esitatud tingimuste täitmise eest lasub konkreetsel ettevõttel. Koodeksis sätestatud mis tahes tingimuste rikkumiste ilmnemisel peavad ettevõtted tegema kõik endast oleneva, et kaebust rahuldada.

Iga olemasolev ja tulevane liikmesettevõtte peab määrama EDSA Koodeksi vastutava ametniku. Koodeksi vastutav ametnik vastutab oma ettevõttes Koodeksi täitmise edendamise eest ja vastab EDSA Koodeksi halduri küsimustele. Samuti tegutseb ta ettevõttes esmase kontaktisikuna ettevõtte sõltumatute müüjate, ettevõtte töötajate, klientide ja üldsuse teavitamisel EDSA Eetikakoodeksi põhimõtetest.

#### **3.2. EDSA ülesanded**

EDSA määrab kaebuste käsitlemiseks vastutava isiku. EDSA teeb kõik mõistlikud pingutused selleks, et kõik kaebused saaksid lahendatud.

#### **3.3. Koodeksi haldur**

EDSA määrab Koodeksi haldurina ametisse sõltumatu isiku või isikute rühma. Koodeksi haldur monitorib selleks otstarbeks ettenähtud tegevustega antud Koodeksi järgimist ettevõtte poolt. Koodeksi haldur lahendab tarbija mis tahes rahuldamata kaebuse, mis tuleneb antud Koodeksis nimetatud tingimuste rikkumisest ja esitab iga-aastase aruande Koodeksi järgimise kohta.

#### **3.4. Rakendatavad meetmed**

Ettevõtted, EDSA ja Koodeksi haldur võivad kehtestada sobilikke meetmeid, mis võivad muuhulgas olla tellimuste tühistamine, ostetud kaupade tagastamine, makstud summade tagasimaksmine, hoiatuste väljastamine otsemüüjatele või ettevõtetele, otsemüüjate töölepingute lõpetamine või mis tahes töösuhete

direct sellers are unable to perform their side of the contract on the grounds that the products ordered are unavailable. In that case, consumers may obtain a refund of any sums they have paid as soon as possible and in any case within 30 days from the day on which the company receives the communication of the withdrawal.

### **3. CODE ENFORCEMENT**

#### **3.1. Companies' Responsibility**

The primary responsibility for the observance of the Code shall rest with each company. In case of any breach of the Code, companies shall make every reasonable effort to satisfy the complainant.

Each member company and pending member company is required to designate a EDSA Code Responsibility Officer. The Code Responsibility Officer is responsible for facilitating compliance with the Code by their company and responding to inquiries by the EDSA Code Administrator. He or she will also serve as the primary contact at the company for communicating the principles of the EDSA Code of Ethics to their independent salespeople, company employees, customers and the general public.

#### **3.2. EDSA Responsibility**

EDSA shall provide a person responsible for complaint handling. EDSA shall make every reasonable effort to ensure that complaints are settled.

#### **3.3. Code Administrator**

EDSA shall appoint an independent person or body as Code Administrator. The Code Administrator shall monitor companies' observance of the Code by appropriate actions. The Code Administrator shall settle any unresolved complaint of consumers based on breaches of the Code and shall furnish an annual report on the operation of the Code.

#### **3.4. Actions**

Actions to be decided on by companies, EDSA or Code Administrator may include cancellation of orders, return of goods purchased, refund of payment or other appropriate actions, including warnings to direct sellers, cancellation or termination of direct sellers' contracts or other relationships with the company, warnings to

lõpetamine antud ettevõttega, ettevõtete väljaheitmine EDSA liikmete hulgast ning nende meetmete avalikustamine.

### **3.5. Kaebuse käsitlemine**

Ettevõtted, EDSA ja Koodeksi haldur töötavad välja kaebuste käsitlemise protseduurid ja tagavad, et iga kaebuse saamist kinnitatakse kiiresti ja otsused tehakse mõistliku aja jooksul. Tarbijate kaebuste käsitlemine peab olema tarbijale tasuta.

### **3.6. Kättesaadavaks tegemine**

EDSA avalikustab Koodeksi ja tutvustab seda võimalikult ulatuslikult. Trükitud koopiad Koodeksist tehakse avalikkusele tasuta kättesaadavaks.

### **3.7. Euroopa Koodeksi haldur**

Euroopa Koodeksi halduriks on neljaliikmeline komitee, kellest kolm liiget on otsemüügi sektorist ja määratakse Seldia juhatuse poolt. Neljas liige on otsemüügi sektorist sõltumatu ja määratakse samuti Seldia juhatuse poolt ning tegutseb komitee eesistujana. Seldia tegevdirektor on Koodeksi halduri *ex officio* sekretär.

Euroopa Koodeksi haldur võib kehtestada eelmises lõigus nimetatud meetmeid, kui tarbija elab EEA liikmesriigis või kui ettevõtte või otsemüüja tegutseb EEA liikmesriigis.

Euroopa Koodeksi haldur võib:

1. vastu võtta ja otsustada kaebusi, mis on saadud osapooltelt (tarbijatelt, otsemüüjatelt, otsemüügi ettevõtelt, tarbijate esindustelt jne.) EEA liikmesriigis, kus ei ole Seldia liikmeks olevat DSAd ning mis on seotud otsemüügi ettevõttega, mis on Seldia liige või Seldia liikmeks oleva riikliku DSA liige,
2. vastu võtta ja otsustada kaebusi, mis on saadud osapooltelt seoses piiriüleste tehingutega ning mis on seotud EEA liikmesriigi otsemüügi ettevõttega, mis on Seldia liige või Seldia liikmeks oleva riikliku DSA liige,
3. vastu võtta ja otsustada kaebusi, mis on saadud Seldia liikmeks olevatelt EEA liikmesriigi riiklikelt DSAdelt ning mis on seotud Seldia liikmeks oleva otsemüügi ettevõttega, ning
4. vastu võtta kaebusi, mis on saadud Seldia liikmeks olevatelt EEA liikmesriigi riiklikelt DSAdelt ning mis on seotud otsemüügi ettevõtetega, mis on WFDSA või WFDSA tegevnookogu liikmed või Seldia liikmeks mitteoleva riikliku DSA liikmed, eesmärgiga

companies, exclusion of companies from EDSA membership, and the publication of such actions and sanctions.

### **3.5. Complaint Handling**

Companies, EDSA and Code Administrator shall establish complaint-handling procedures and ensure that receipt of any complaint is confirmed within a short time and decisions are made within a reasonable time. Handling of consumer complaints shall be free of charge to the consumer.

### **3.6. Publication**

EDSA shall publish the Code and make it known as widely as possible. Printed copies shall be made available free of charge to the public.

### **3.7. European Code Administrator**

The European Code administrator consists of a committee of four members. Three of them are from the direct selling sector and are appointed by the board of Seldia. The fourth member, also designated by the board of Seldia and acting as chairman, is independent from the sector. The Executive Director of Seldia is *ex officio* secretary of the Code Administrator.

The European Code Administrator can take one of the actions mentioned in the next paragraph where the consumer has his residence in a member state of the EEA or a company or a direct seller is active in one of the EEA countries.

The European Code Administrator may:

1. receive and decide on complaints from parties (consumers, direct sellers, direct selling companies, consumer bodies etc) from one of the EEA countries without a DSA in membership of Seldia involving a direct selling company in membership of Seldia or of a DSA in membership of Seldia
2. receive and decide on complaints from parties related to cross-border transactions and involving a direct selling company in membership of Seldia or of a DSA in membership of Seldia from one of the EEA countries
3. receive and decide on complaints from DSAs in membership of Seldia in one of the EEA countries involving a direct selling company in membership of Seldia and
4. receive complaints from DSAs in membership of Seldia from one of the EEA countries involving direct selling companies in membership of WFDSA, WFDSA CEO Council or of DSAs outside membership of Seldia with the aim of mediation together with such direct selling companies,



lepitada sellised otsemüügi ettevõtted, WFDSA ja kõnealune DSA.

### 3.8. Protseduurireeglid

#### 1. Teabe kogumine

Kui kaebuse käsitlemiseks on vaja koguda täiendavat teavet, selgitamiseks välja juhtumiga seotud faktid ja reeglid, siis teavitab Koodeksi haldur kõnealust ettevõtet kaebusest ja kaebuse esitaja isikust. Koodeksi haldur võib ettevõttelt ja kaebuse esitajalt lisateavet küsida. Pärast faktide läbivaatamist, kuid hiljemalt kolme kuu jooksul pärast kaebuse saamist võtab Koodeksi haldur käesolevas Koodeksis sätestatud reegleid järgides vastu otsuse selle kohta, kas tuleb rakendada edasisi meetmeid.

#### 2. Teised protseduurid

Kui Koodeksi haldur leiab, et tegemist võib olla Koodeksi rikkumisega, siis esitab Koodeksi haldur kõnealusele ettevõttele nõude, et see ettevõtte esitaks hiljemalt ühe kuu jooksul oma seisukoha.

Ettevõtte peab hiljemalt ühe kuu jooksul esitama oma seisukoha juhtumiga seotud faktide osas ja Koodeksi osas ning Koodeksi haldur teeb selle seisukoha alusel otsuse menetluse alustamise kohta.

Ettevõtte vastuse või selle puudumise alusel võib Koodeksi haldur otsustada esitada oma arvamuse, milles tuuakse selgelt ja üheselt välja põhjused, miks Koodeksi haldur leiab olevat toimunud Koodeksi rikkumise ning nõutakse ettevõttelt hiljemalt 3 kuu jooksul Koodeksi rikkumise lõpetamist.

Koodeksi halduri ettepanekul ja soovitusel võib EDSA juhatus otsustada selle arvamuse avalikustada.

WFDSA and the DSA in question.

### 3.8. Procedures

#### 1. Information Gathering

Where, in response to a complaint, it is necessary to gather further information to determine the points of facts and of rules concerning the case, the Code Administrator shall inform the company concerned about the complaint and the identity of the complainant. The Code Administrator may ask the company and the complainant to supply further information. After examining the facts and in the light of the rules set in this Code, the Code Administrator will decide within three months after the complaint has been received, whether further action should be taken.

#### 2. Other Procedures

If the Code Administrator considers that there may be an infringement of the Code, it addresses a request to the Company concerned, requesting it to submit its observations within one month.

The Company has to adopt within one month a position on the points of fact and of Code on which the Code Administrator bases its decision to open a procedure.

In the light of the reply or absence of a reply from the Company the Code Administrator may decide to issue an opinion, clearly and definitively setting out the reasons why it considers there to have been non-compliance with the Code and calling on the Company to comply with the Code within 3 months.

The Board of EDSA can decide to make the opinion public, on a proposal or recommendation by the Code Administrator.