



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

E-kaubanduse uuringu tulemused

Martin Simmermann
Kaubandustalituse jurist

8. oktoobril 2019. a.

Tarbijaõiguste direktiiv 2011/83/EU

- **25.10.2011** vastu võetud Euroopa Liidus
- **31.12.2013** avaldatud Riigi Teatajas
- **13.06.2014** regulatsiooni jõustumine
- **29.09.2014** Tarbijakaitseameti uuring
- **14.08.2019** TTJA uuring

Uuringu eesmärk

Saada ülevaade Eesti e-kaubanduse **turust** ja kontrollida e-kaupluste veebilehtede **vastavust seadusele**.

Turuosaliste kohta andmete kogumine

- **TTJA** (pöördumised, vihjed, uuringud, nimekirjad)
- **Andmebaasid** (TTJA, äriregister)
- **Meedia** (uudised, ajalehed, artiklid, TOPid)
- **Internet** (veebilehed, foorumid, sotsiaalmeedia)
- **E-kaubanduse Liit** (liikmed, "turvaline ostukoht")

Eesti e-kaubanduse turg

5 400 e-kauplejat

Valimi koostamine

- Suurima käibega
- "Turvaline ostukoht" märgisega
- Varasemates kampaaniates kontrollitud
- Uued e-kauplused
- Laekunud üle 5 kaebuse
- TTJA mustas nimekirjas

Eesti e-kaubanduse turg

500 e-kauplust

Uuringu küsimused

1. Kaupleja andmed

Kas ja millised kaupleja andmed on veebilehel avaldatud?

2. Pretensiooni esitamise õigus

Kas on avaldatud teave pretensiooni esitamise **õiguse** kohta?

Kui pikk on pretensiooni esitamise **aeg**?

3. Vaidluste kohtuväline lahendamine

Kas on avaldatud teave **tarbijavaidluste komisjoni** kohta?

Kas on viidatud internetipõhisele vaidluste lahendamise **platvormile**?

4. Lepingust taganemise õigus

Kas tarbijal on õigus **14 päeva** jooksul lepingust taganeda?

Kas taganemisõigus algab **kauba kättesaamisest**?

Kas **kaupleja** tagastab raha 14 päeva jooksul?

Kas kaupleja tagastab **postikulud**?

Millest algab raha tagastamise **tähtaeg**?

Kas taganemisõigusele on seatud **piiranguid**?

Kas veebilehel on taganemisavalduse **tüüpvorm**?

Ettekanne

1. Kaupleja andmed
 2. Pretensiooni esitamise õigus
 3. Vaidluste kohtuväline lahendamine
 4. Lepingust taganemise õigus
- Seaduse sõnastus
 - Uuringu tulemused
 - Eksimused
 - Korrektne sõnastus

1. Kaupleja andmed

Kaupleja andmed

Võlaõigusseadus § 54 lg 1 p 1 ja 2

1) andmed, mis võimaldavad tuvastada ettevõtja isiku, eelkõige tema **ärinimi**

2) ettevõtja asukoha **aadress** ja olemasolu korral tema **telefoni-** ja **faksinumber** ning **e-posti aadress**

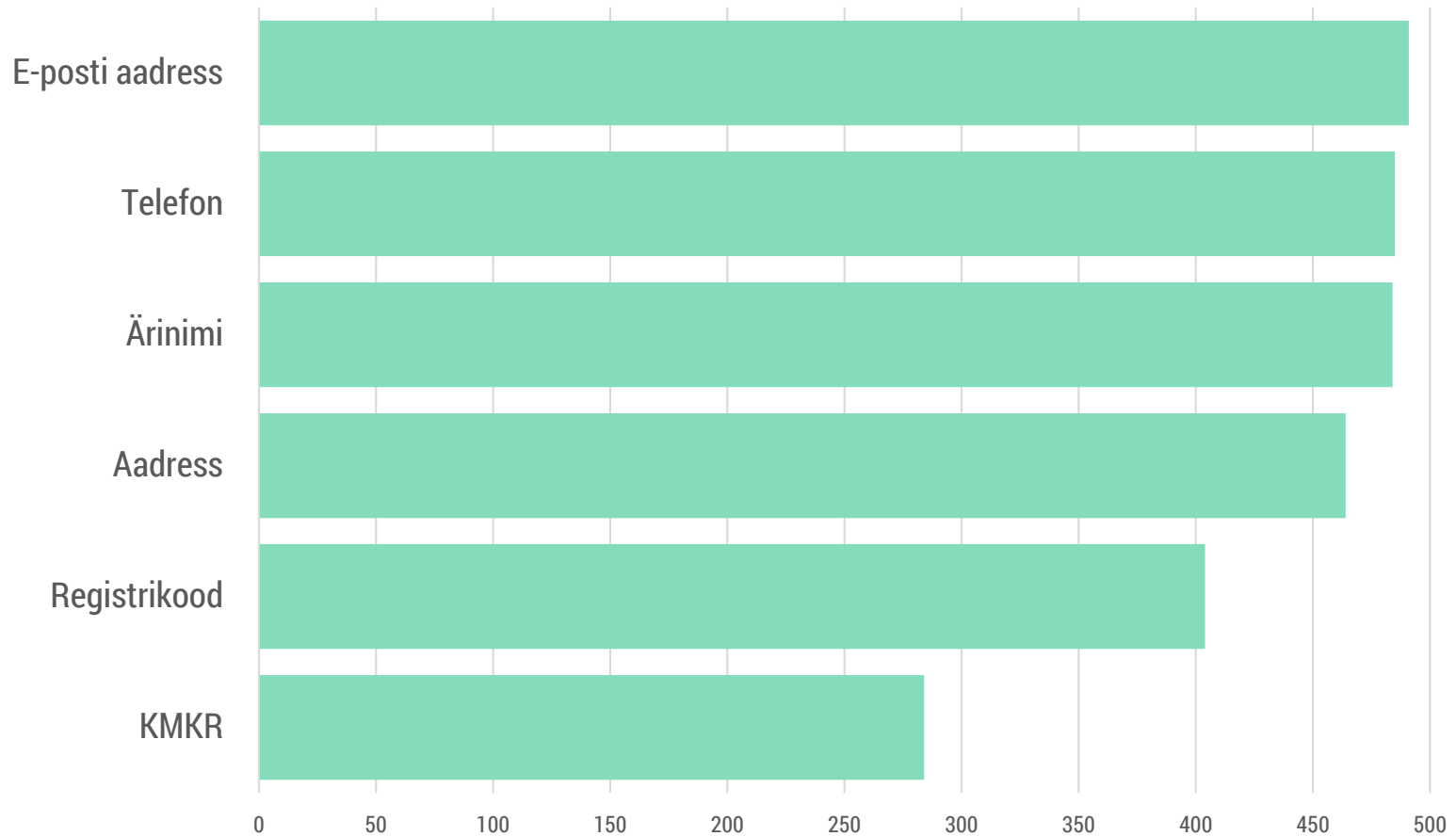
E-kaubanduse direktiiv (2000/31/EÜ) art 5 lg 1

d) **registrikood**

g) **käibemaksukohustuslase registreerimise number**

Kaupleja andmed

Millised kaupleja andmed on veebilehel avaldatud?



Kaupleja andmed

Kontakt

ePood.ee

Aadress: Pronksi 12 Tallinn 10143

Registrikood: 12345678

KMKR: 87654321

Telefon: 6 672 000

E-posti aadress: info@ttja.ee

*Meiega saad ühendust **kontaktvormi** kaudu.*

Kaupleja andmed

Kontakt

AS TTJA

*Address: **Pronksi 12 Tallinn 10143***

*Registrikood: **12345678***

*KMKR: **87654321***

*Telefon: **6 672 000***

*E-posti aadress: **info@ttja.ee***

Müügingimused

*1.1. Kauba müüja on **AS TTJA**, aadress **Pronksi 12 Tallinn 10143**, registrikood **12345678**, KMKR **87654321** telefon **6 672 000**, e-posti aadress **info@ttja.ee**.*

2. Pretensiooni esitamise õigus

Kas on avaldatud teave
pretensiooni esitamise õiguse
kohta?

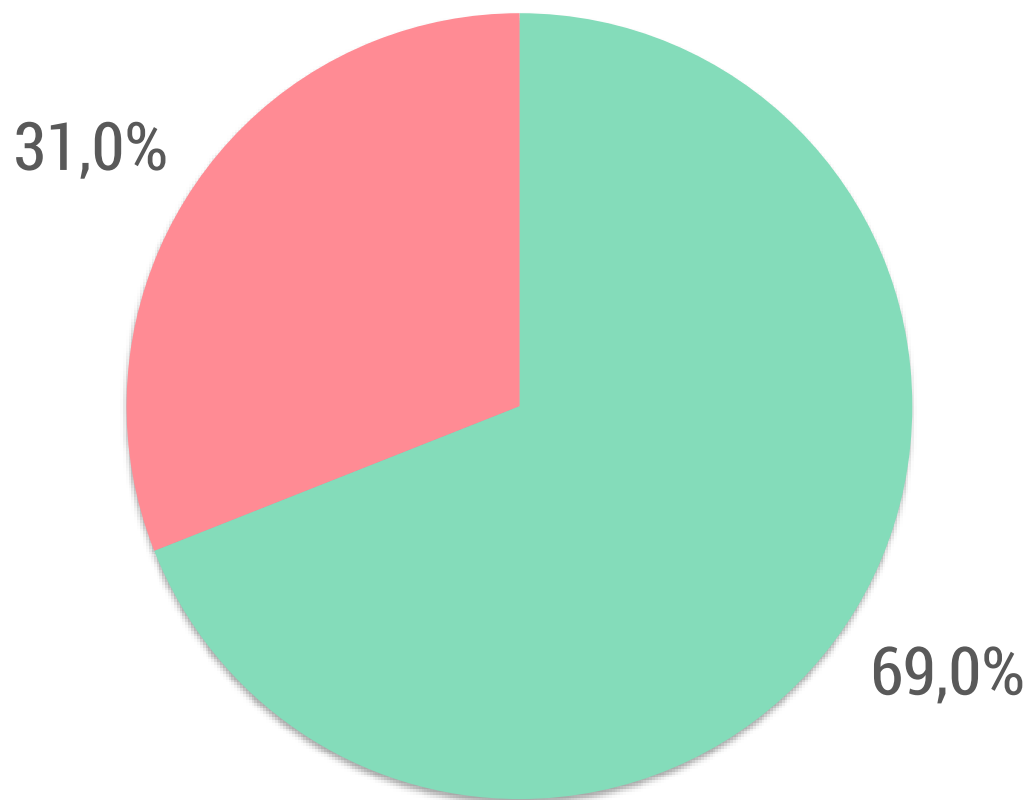
Võlaõigusseadus § 54 lg 1 p 18

"Meeldetuletus, et tarbija saab lepingu eseme lepingutingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele."

Pretensiooni esitamise õigus

Kas on avaldatud teave pretensiooni esitamise õiguse kohta?

■ Jah (345) ■ Ei (155)



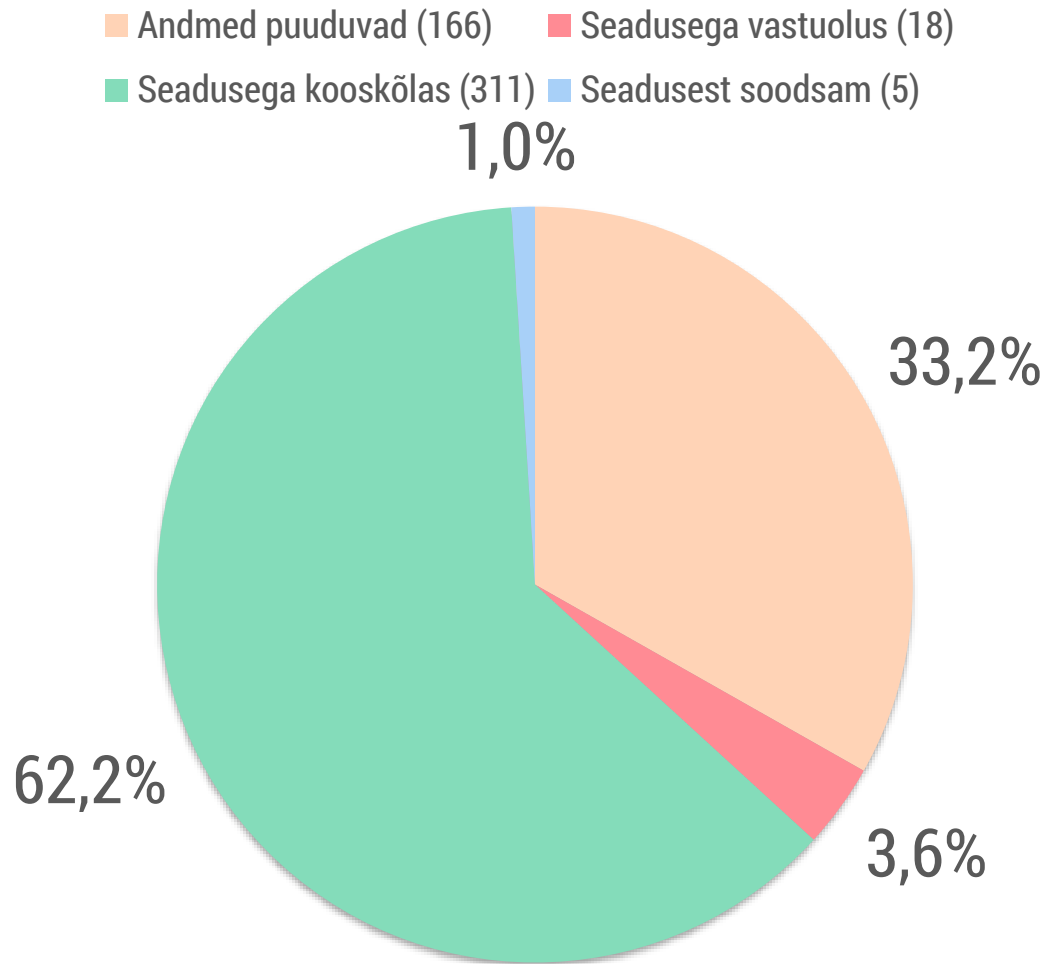
Kui pikk on pretensiooni
esitamise aeg?

Võlaõigusseadus § 218 lg 2

*"Tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb **kahe aasta** jooksul asja üleandmisest ostjale."*

Pretensiooni esitamise aeg

Kui pikk on pretensiooni esitamise aeg?



Näide

"Pretensioon peab olema esitatud hiljemalt puuduse avastamisele järgneval päeval. Nimetatud tähtaja möödalaskmise korral kaotab tarbija õiguse nõuda kauba parandamist või väljavahetamist."

Näide

*"**Müügi**garantii annab garantiitähtajal õiguse nõuda defektiga toote tasuta parandamist või selle asendamist."*

Võlaõigusseadus § 230 lg 1

*"Müügiгарантиiks on müüja lubadus müüdüd asi garantiis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele, millega antakse ostjale **seaduses sätestatust soodsam seisund.**"*

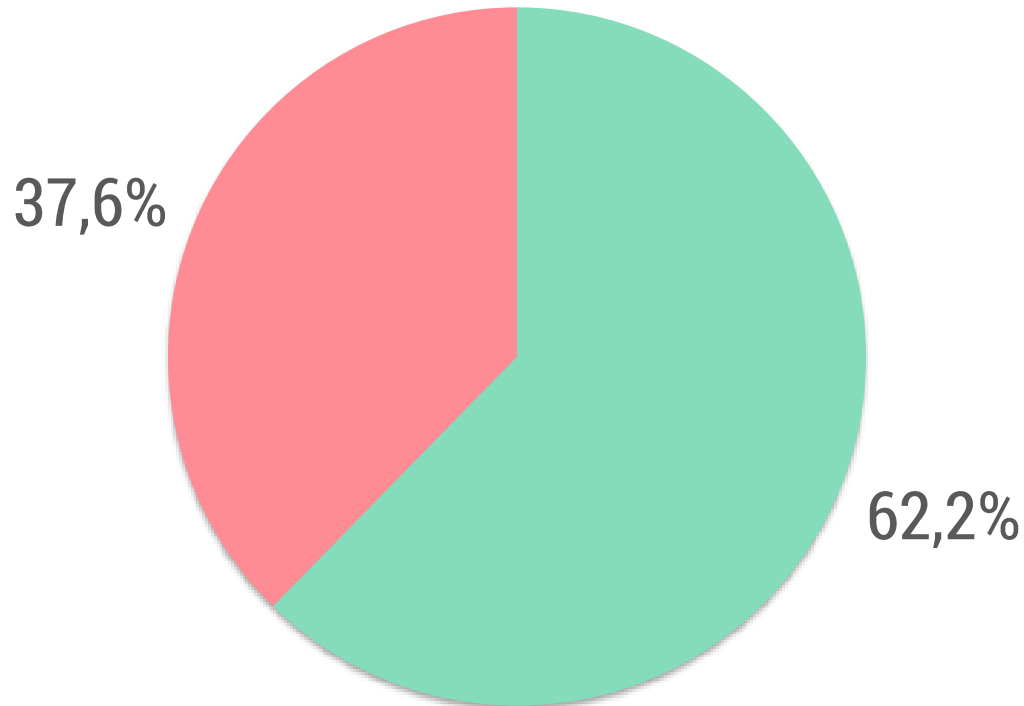
Näide

"Pretensiooni esitamise tähtaeg on 6 kuud ja see kehtib kõigile veebipoest ostetud kaupadele."

Pretensiooni esitamise õigus

Kas on avaldatud info 2 aastase pretensiooni esitamise õiguse kohta?

■ Seadusega kooskõlas (311) ■ Seadusega vastuolus (189)



3. Vaidluste kohtuväline lahendamine

Kas on avaldatud teave
tarbijavaidluste komisjoni kohta?

Võlaõigusseadus § 54 lg 1 p 22

*"Andmed tarbija võimaluste kohta pöörduda kohtuvälise kaebusi ja **vaidlusi lahendava organi poole** ning pöördumise tingimused."*

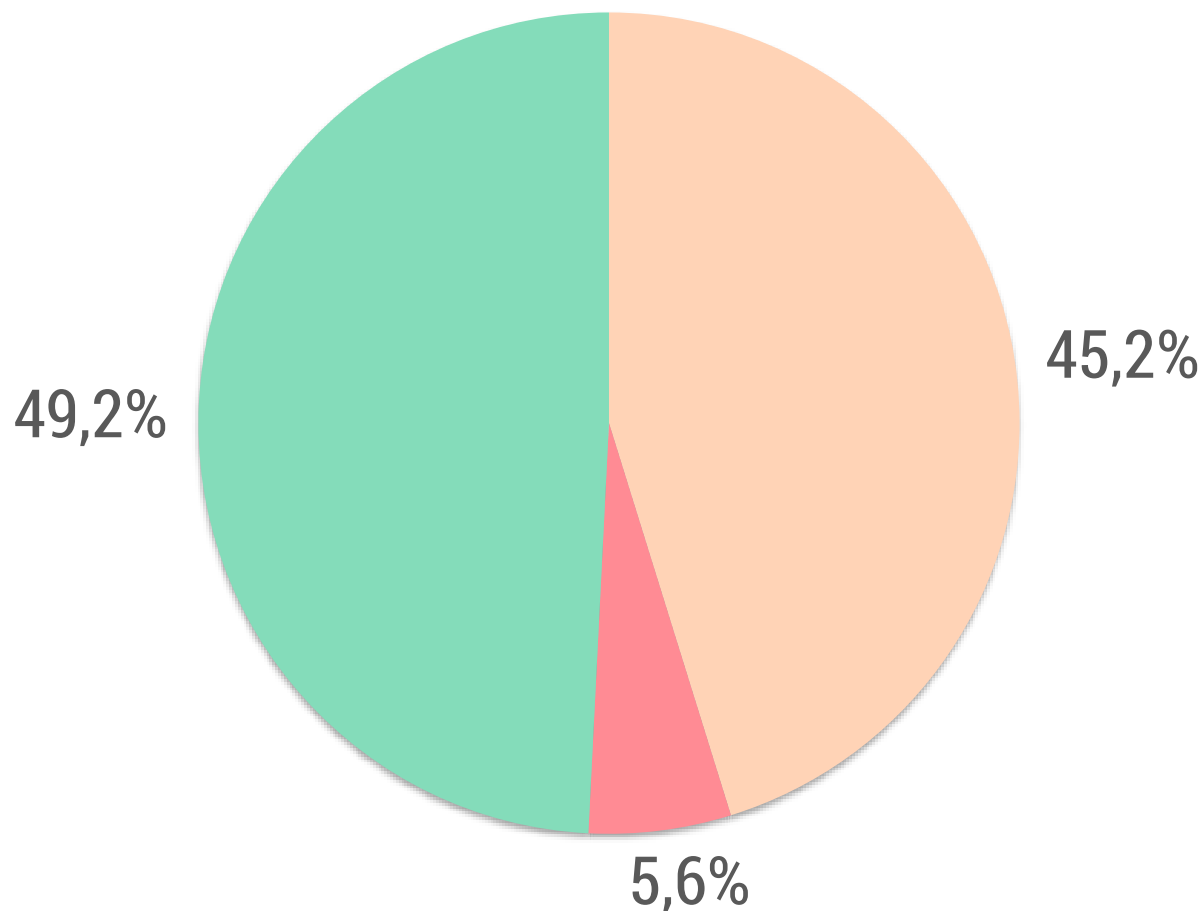
Tarbijavaidluste komisjon

Kas on avaldatud info **tarbijavaidluste komisjoni** kohta?

Info puudub (226)

Teave avaldatud ebakorrektselt (28)

Seadusega kooskõlas (246)



Näide

"Kokkuleppe mittesaavutamisel on Teil õigus pöörduda Tarbijakaitseametisse (Rahukohtu 2 Tallinn 10130) või Tallinna linnakohtusse.

Kas on viidatud internetipõhisele
vaidluste lahendamise
platvormile?

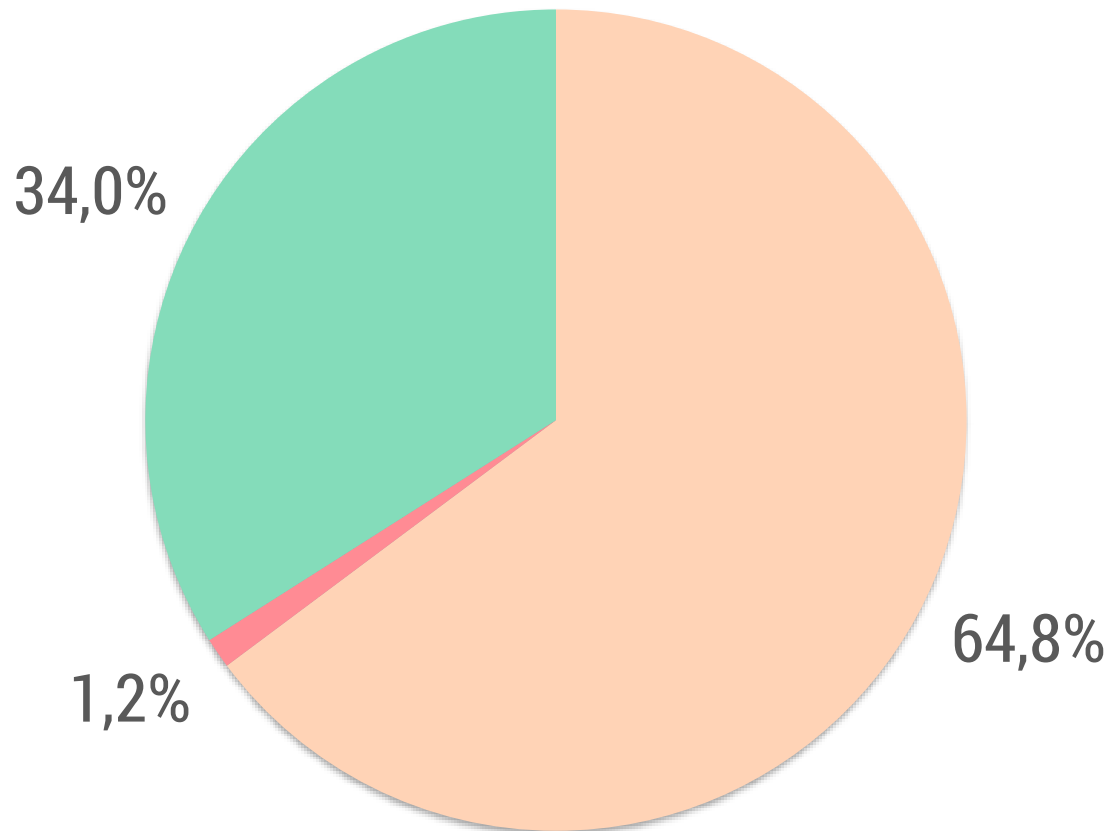
Tarbijakaitse seadus § 26 lg 5

*"Kauplejad, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid elektrooniliste vahendite abil teavitavad tarbijaid **internetipõhisest vaidluste lahendamise platvormist.**"*

Vaidluste lahendamise platvorm

Kas on avaldatud info EL **vaidluste lahendamise platvormi** kohta?

Info puudub (314) Teave avaldatud ebakorrektselt (6) Seadusega kooskõlas (179)



Näide

Info puudub

Näide

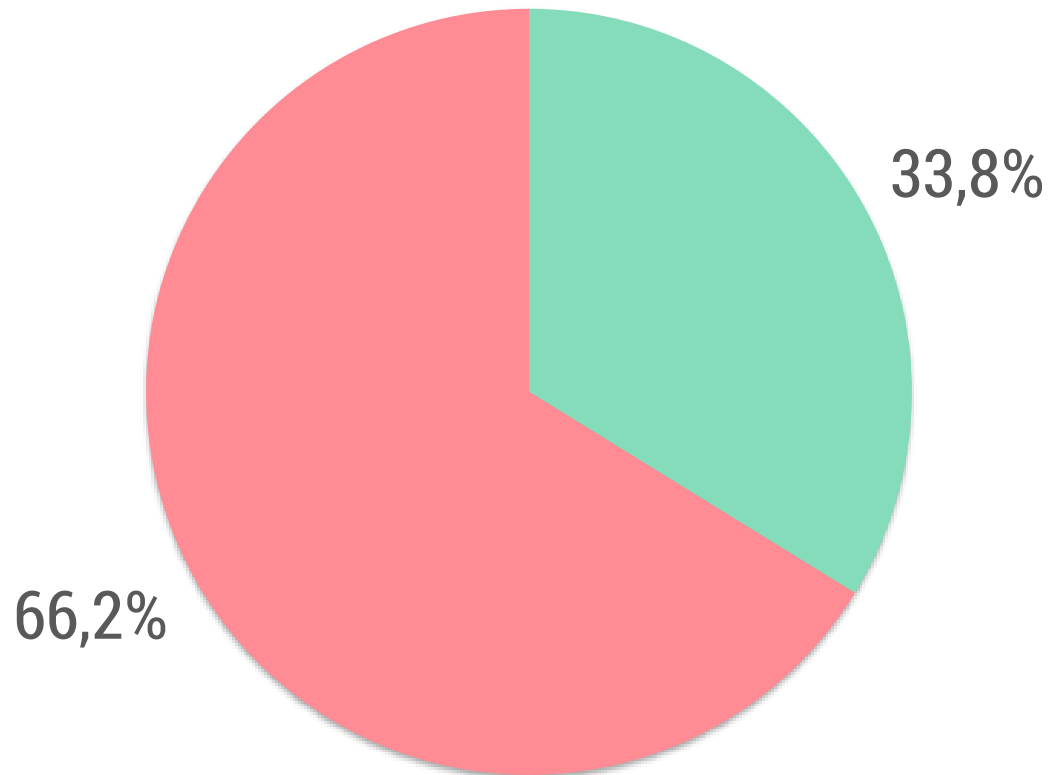
*Kokkuleppe mittesaavutamisel on tarbijal õigus pöörduda vaidluse kohtuväliseks lahendamiseks avaldusega Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva **tarbijavaidluste komisjoni** poole aadressil Pronksi 12 Tallinn 10117, www.komisjon.ee.*

*Samuti on kliendil õigus pöörduda Euroopa Liidu **internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi** poole aadressil <http://ec.europa.eu/odr>.*

Vaidluste kohtuväline lahendamine

Kas on avaldatud info [tarbijavaidluste komisjon](#) ja [ODR](#) kohta?

■ Jah (169) ■ Ei (335)



4. Lepingust taganemise õigus

Kas tarbijal on õigus 14 päeva
jooksul lepingust taganeda?

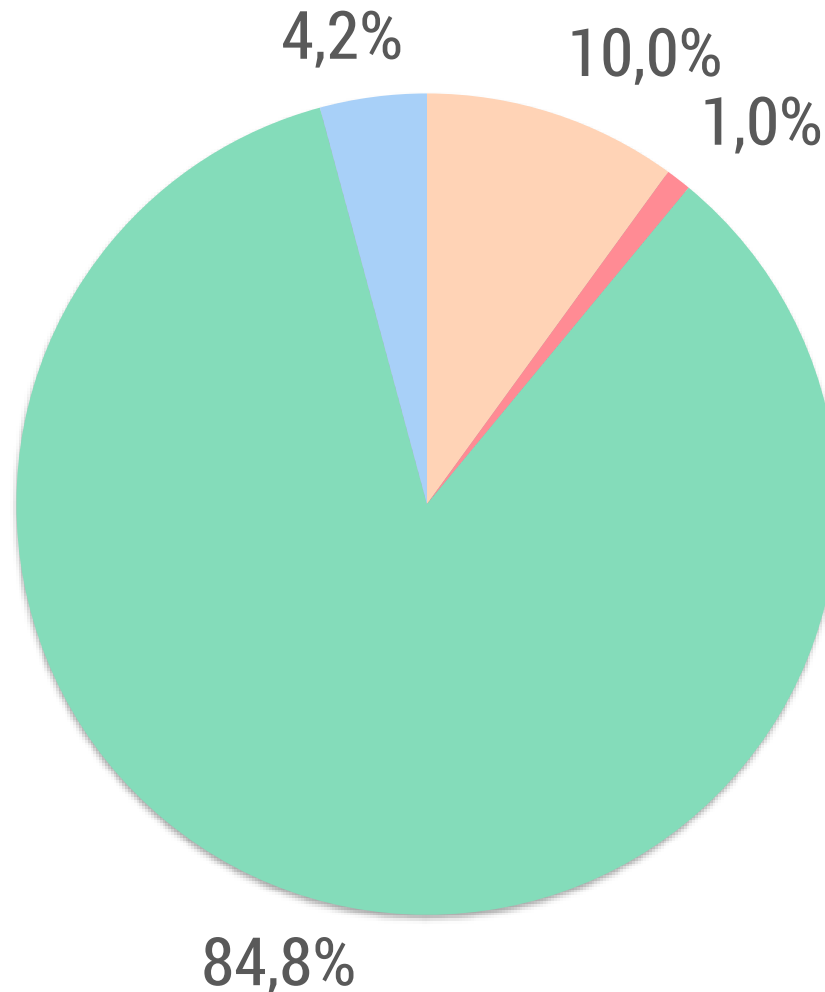
Võlaõigusseadus § 56 lg 1

*"Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata **14 päeva jooksul.**"*

14-päevane taganemisõigus

Kas tarbijal on õigus lepingust taganeda **14 päeva** jooksul?

Info puudub (50) Seadusega vastuolus (5) Seadusega kooskõlas (424) Seadusest soodsam (21)



Kas taganemisõigus algab kauba
kättesaamisest?

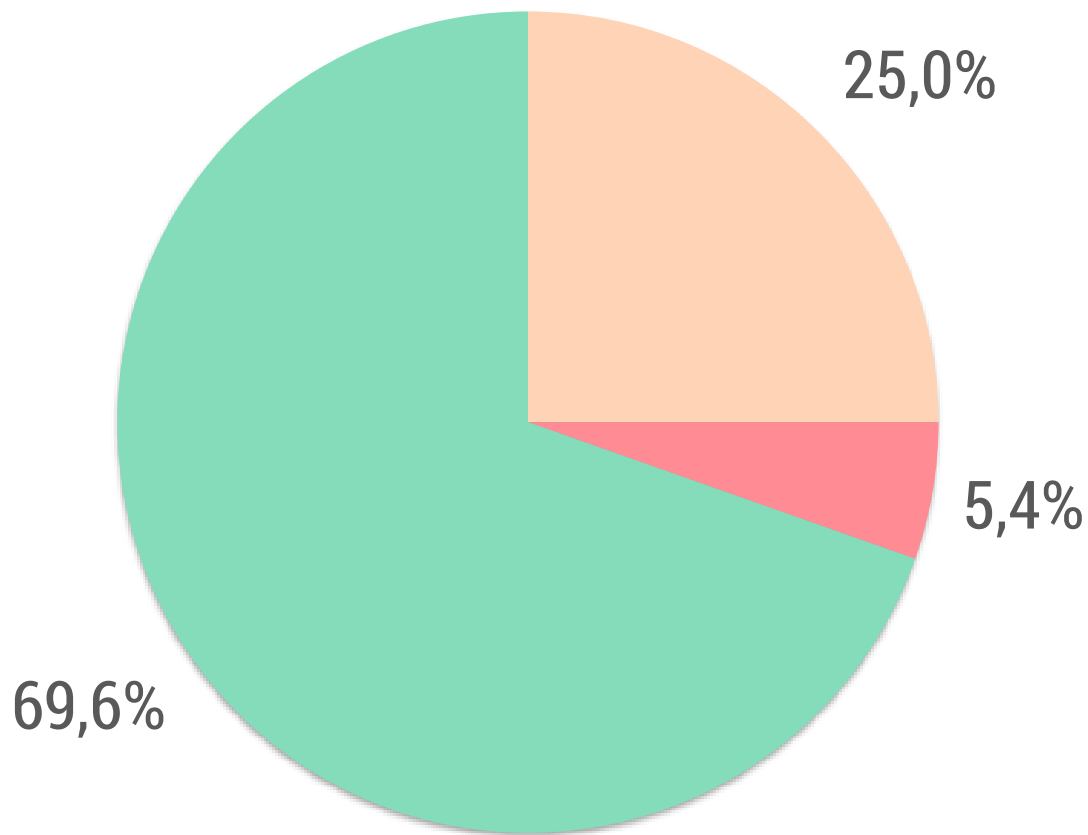
Võlaõigusseadus § 56 lg 1¹

*"Lepingu puhul, mille esemeks on asja üleandmine, hakkab taganemise tähtaeg kulgema päevast, millal tarbija on saanud asja **füüsiliselt enda valdusse**."*

Taganemisõiguse algus

Kas taganemise õigus algab kauba kättesaamisest?

Info puudub (125) Seadusega vastuolus (27) Seadusega kooskõlas (348)



Näide

"Kliendil on õigus **põhjust avaldamata** lepingust taganeda **14 päeva** jooksul alates kauba **pakiautomaati saabumise teate saamisest.**"

Näide

"Pärast tellimuse esitamist on ostjal õigus e-poes sõlmitud lepingust taganeda **14 päeva jooksul.**"

Näide

"Tarbijal on õigus lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest."

Kas kaupleja tagastab raha 14
päeva jooksul?

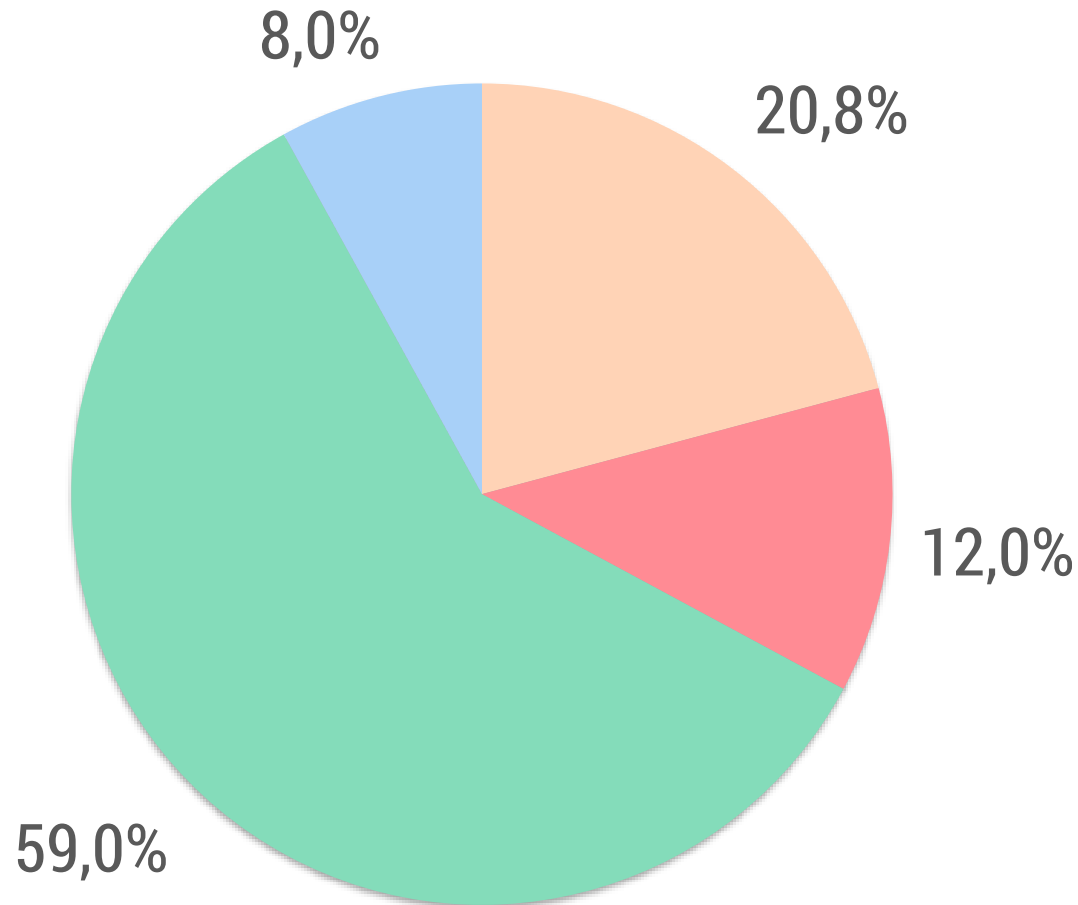
Võlaõigusseadus § 56¹ lg 1

*"Ettevõtja tagastab taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale **viivitamata**, kuid **mitte hiljem kui 14 päeva** möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud."*

Raha tagastamine kaupleja poolt

Kas kaupleja tagastab raha **14 päeva** jooksul?

Info puudub (105) Seadusega vastuolus (60) Seadusega kooskõlas (295) Seadusest soodsam (40)



Näide (tagastamise tähtaeg)

*"Raha tagastatud kauba eest kantakse kliendi arveldusarvele **esimesel võimalusel**, kuid mitte hiljem kui **30 päeva** jooksul."*

*"Lepingust taganemisel tagastame Teie poolt tasutud summad **14 tööpäeva** jooksul."*

Näide (info puudub)

*"Raha tagastatakse kauba mittesaadavuse korral." (aga tarbija taganemisõiguse kohta **info puudub**)*

Millest algab kaupleja raha
tagastamise tähtaeg?

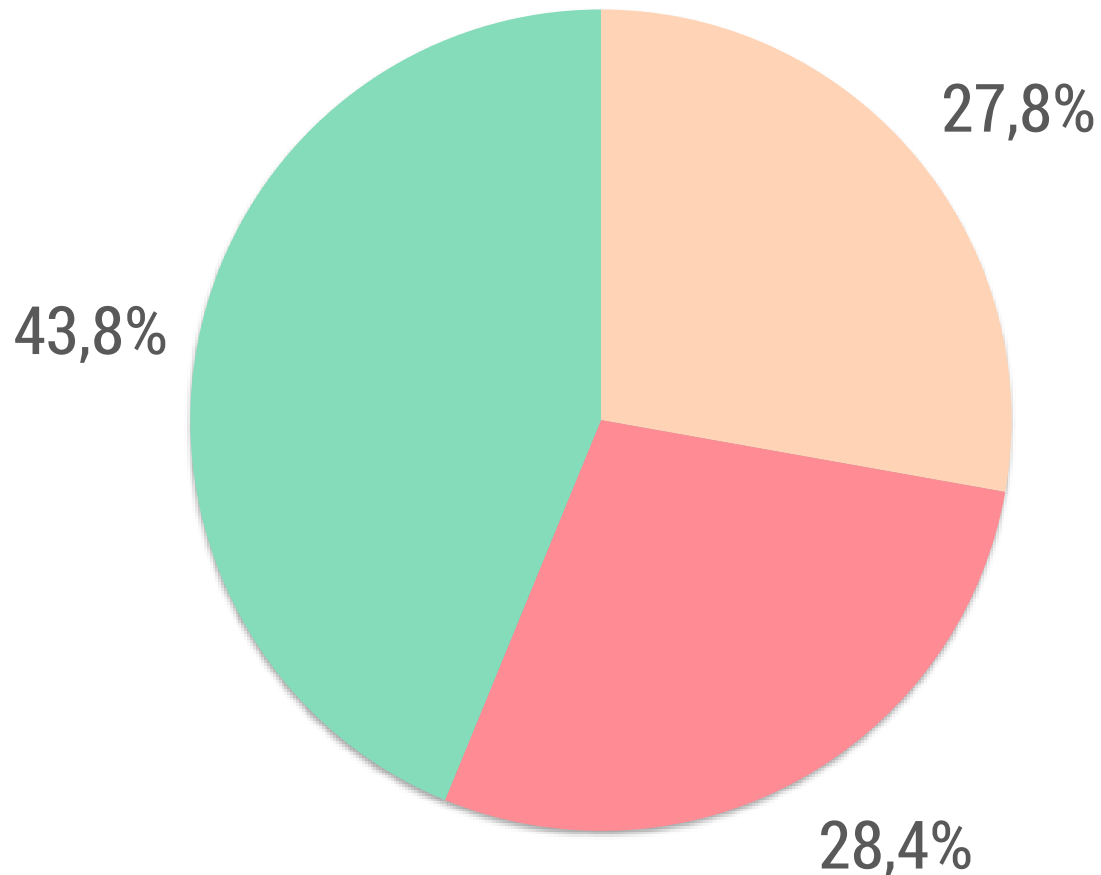
Võlaõigusseadus § 56¹ lg 1

*"Ettevõtja tagastab **taganemisavalduse kättesaamisel** tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud."*

Raha tagastamise tähtaja algus

Kaupleja raha tagastamise tähtaeg algab...

Info puudub (139) Seadusega vastuolus (142) Seadusega kooskõlas (219)



Näide

"Kauba maksumus tagastatakse hiljemalt 30 päeva jooksul alates ostu sooritamisest."

Näide

"Tellimuse eest tasutud summad tagastame 14 päeva jooksul alates ostu sooritamisest."

Kas taganemisõigusele on
seatud piiranguid?

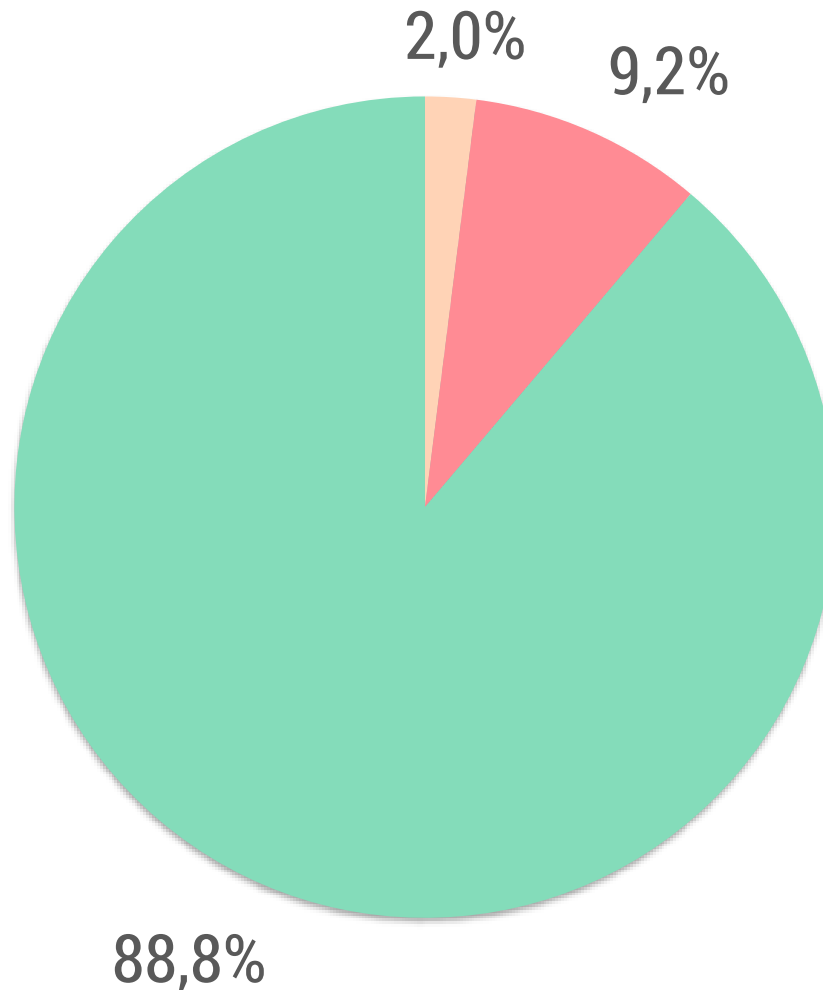
Võlaõigusseadus § 56 lg 1

*"Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda **põhjust avaldamata** 14 päeva jooksul."*

Lepingust taganemise õigus piiramine

Kas taganemisõigusele on seatud piiranguid?

Info puudub (10) Seadusega vastuolus (46) Seadusega kooskõlas (444)



Näide

*"Taganemisõigust **ei kohaldata toodetele**, mis on pärast kohaletoometamist avatud."*

Näide

"Lepingust taganeda ei ole võimalik."

Kas kaupleja tagastab tarbijale
postikulud?

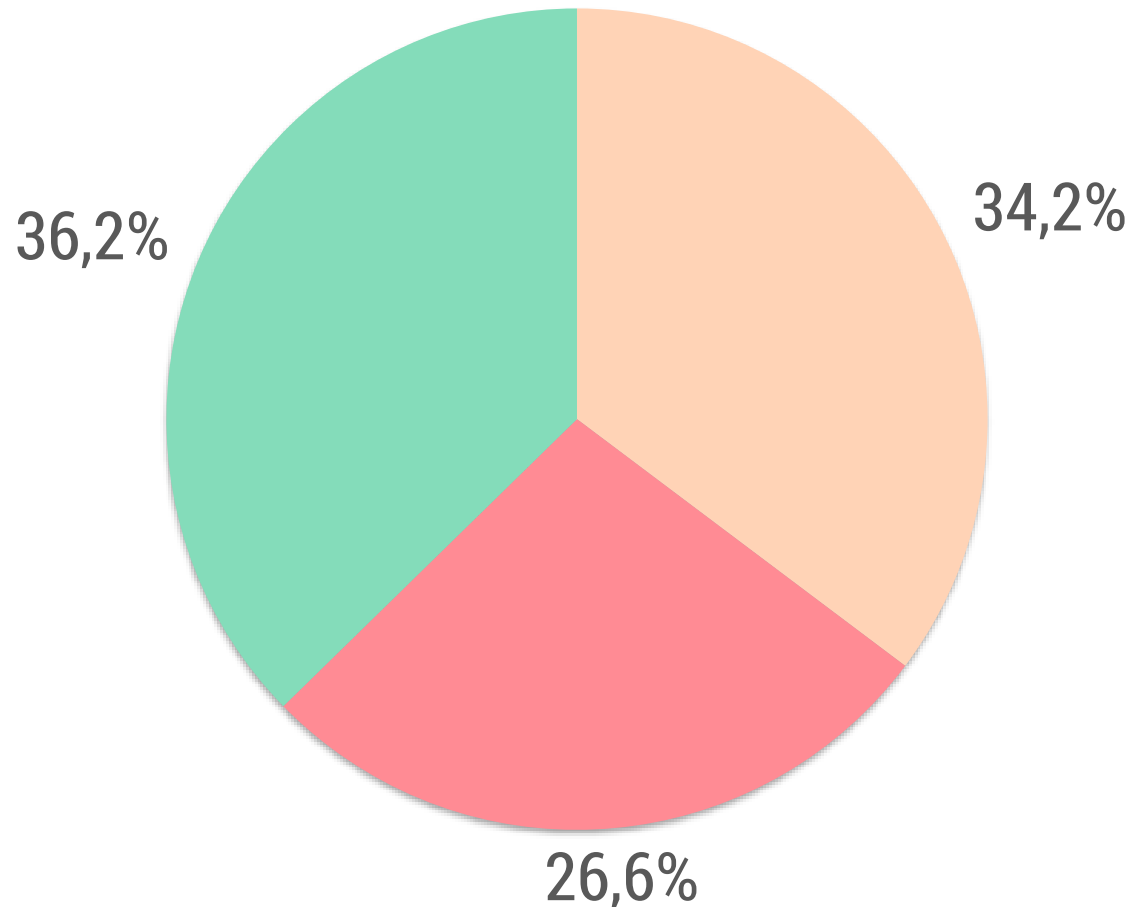
Võlaõigusseadus § 56¹ lg 1

*"Ettevõtja tagastab taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud **asja kättetoimetamise kulud**."*

Postikulude tagastamine

Kas kaupleja tagastab kauba **kättetoimetamise postikulu**?

Info puudub (171) Seadusega vastuolus (148) Seadusega kooskõlas (181)



Näited

"Veebipood tagastab 14 päeva möödumisel kõik ostjalt lepingu alusel saadud tasud, välja arvatud kauba kohaletoimetamise kulu."

Kas veebilehel on avaldatud
taganemisavalduse tüüpvorm?

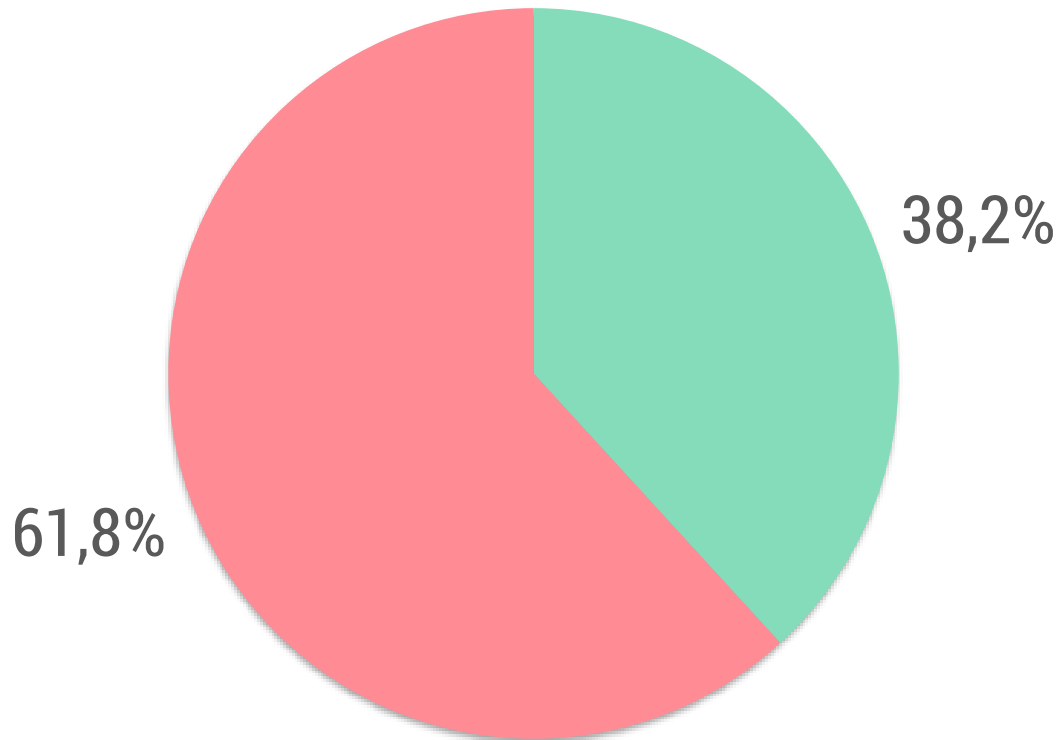
Võlaõigusseadus § 54 lg 1 p 13

*"Taganemisõiguse olemasolu korral
taganemisavalduse tüüpvorm."*

Taganemisavalduse tüüpvorm

Kas veebilehel on avaldatud taganemisavalduse tüüpvorm?

■ Jah (191) ■ Ei (309)



Näide

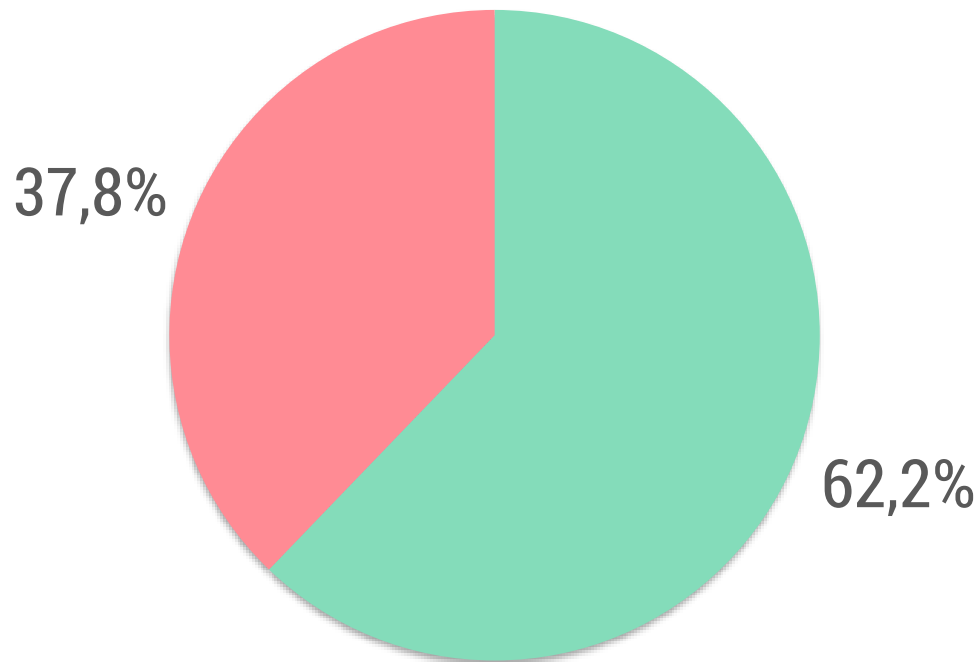
"Taganemisavalduse vormi leiab siit."

Kokkuvõte

Lepingust taganemise õigus

Kas tarbijal on õigus lepingust taganeda piiranguteta 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest?

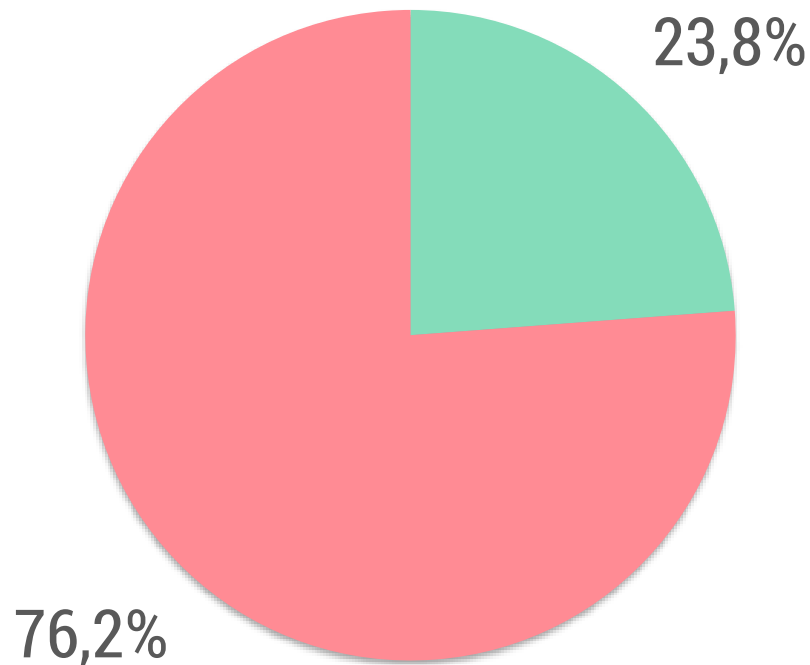
■ Seadusega kooskõlas (311) ■ Esines puudusi (189)



Tarbija poolt tasutu tagastamine

Kas kaupleja tagastab 14 päeva jooksul alates taganemisavalduse kättesaamisest tarbija poolt tasutu, sh postikulud?

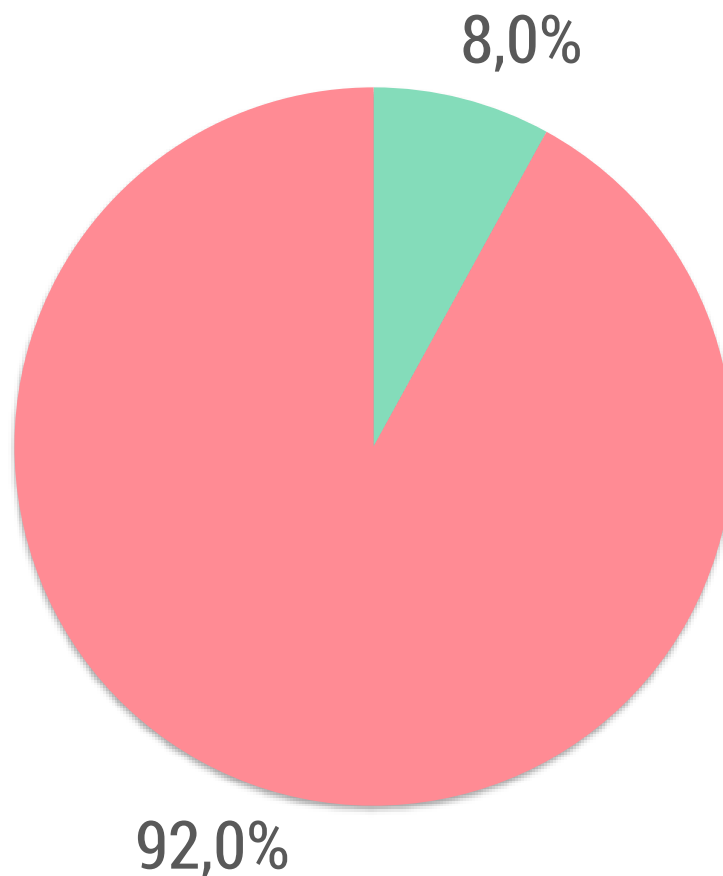
■ Seadusega kooskõlas (119) ■ Seadusega vastuolus (381)



Uuringu kokkuvõte

Mitme e-kaupluse veebilehed olid **korrektsed**?

■ Korrektsed (40) ■ Esines puudusi (460)



Uuringu kokkuvõte

Mitme e-kaupluse veebilehed olid **korrektsed**?

■ Korrektsed (65) ■ Esines puudusi (435)



Võlaõigusseadus § 56 lg 1

*"Kui ettevõtja on rikkunud taganemisõigust puudutava teabe esitamise kohustust, lõpeb taganemistähtaeg **12 kuu** möödumisel pärast taganemistähtaja lõppemist."*