Ebaausad kauplemisvõtted e-kaubanduses

Martin Simmermann
Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
30.10.2019

Põhimõte

Tarbijakaitseseadus § 14 lõige 1:

- *"**Kauba** või **teenuse** tarbijale pakkumine ja **müük** ning muul viisil turustamine **peab toimuma** head kaubandustava arvestades ning tarbija suhtes **ausalt**."*

SUUNANÄITAJA

Mõisted

- Kauplemisvõte
- Ebaaus kauplemisvõte
  - Ametialane hoolsus
  - Keskmine tarbija
- Ebaausa kauplemisvõtte liigid
  - Eksitav kauplemisvõte
    - Eksitav tegevus
    - Tegevusetus
  - Agressiivne kauplemisvõte

SUUNANÄITAJA

Kauplemisvõte

Tarbijakaitseseadus § 13 lõige 1:

- *"Kauplemisvõte on kaupleja **tegevus**, **tegevusetus**, **teguviis** või esitusviis, kommertsteadaanne, sealhulgas **reklaam**, ja turustamine, mis on otseselt seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, **müügi** või **tarnimisega** tarbijale või tarbijalt asja ostmisega."*

SUUNANÄITAJA

Ebaaus kauplemisvõte

Tarbijakaitseseadus § 15 lõige 1:

>> *"Kauplemisvõte on ebaaus, kui see on **vastuolus** kaupleja majandus- või kutsetegevuses järgitava **hoolsuse nõuetega** ja seoses mingi kauba või teenusega **moonutab** või tõenäoliselt moonutab **keskmise tarbija majanduskäitumist**, kelleni see kaup või teenus jõuab või kellele see on suunatud."*

SUUNANÄITAJA

Ametialane hoolsus

Tarbijakaitseseadus § 15 lõige 5:

>> *"Kaupleja ametialase hoolsuse puhul lähtutakse sellisest oskuste ja hoolsuse tasemest, mille kasutamist tarbijate suhtes võib kauplejalt mõistlikult eeldada ja mis on vastavuses **hea kaubandustava** ning **hea usu põhimõttega**."*

Tarbijakaitseseadus § 15 lõige 6:

>> *"Kaupleja ametialase hoolsuse nõuetele vastavuse hindamisel võib kasutada tema majandus- või kutsetegevuses järgitavat **käitumiskoodeksit**."*

SUUNANÄITAJA

Keskmine tarbija

Tarbijakaitseseadus § 15 lõige 2 lause 1:

- *"Käsitatakse **piisavalt teavet omavat** ja **mõistlikult tähelepanelikku** ning **ettevaatlikku tarbijat**, arvestades sotsiaalseid, kultuurilisi ja keelelisi tegureid."*

Tarbijakaitseseadus § 15 lõige 2 lause 2:

- *"Kui kauplemisvõte on suunatud teatud tarbijarühmale, on keskmiseks tarbijaks selle **tarbijarühma keskmine liige**."*

SUUNANÄITAJA

Ebaausa kauplemisvõtte liigid

Tarbijakaitseseadus § 15 lõige 9:

- *"Eelkõige on ebaaus tarbijat **eksitav** või tema suhtes **agressiivne** kauplemisvõte."*

SUUNANÄITAJA

Eksitav kauplemisvõte

Tarbijakaitseseadus § 16 lõige 1:

- *"Eksitav kauplemisvõte on nii* **eksitav tegevus** *kui ka* **tegevusetus**.

SUUNANÄITAJA

Eksitav kauplemisvõte

Tarbijakaitseseadus § 16 lõige 1:

- *"Eksitav kauplemisvõte on nii* **eksitav tegevus** *kui ka* **tegevusetus**.

Tarbijakaitseseadus § 16 lõige 2:

- *"Kauplemisvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud* ***teave on ebaõige*** *või kui faktiliselt õige teabe* ***esitusviis petab*** *või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat, mille mõjul* ***teeb*** *viimane* ***tehinguotsuse****, mida ta muul juhul ei oleks teinud."*

SUUNANÄITAJA

Eksitav kauplemisvõte

Tarbijakaitseseadus § 16 lõige 2:

Teave on ebaõige, kui sisaldab see valeandmeid järgmiste kauba või teenuse **asjaolude kohta**:

- Olemasolu või olemuse
- Kaupleja kohustuste ulatus
- Hinna või hinnaeelise olemasolu
- Hooldus, varuosad, asendamine või parandamine
- Kaupleja kohta avaldatud teave
- Tarbija õigused
- **Peamised omadused**

SUUNANÄITAJA

Peamised omadused

Tarbijakaitseseadus § 16 lõige 3:

Kauba või teenuse **peamised omadused** on:

- Kättesaadavus
- Tulenev kasu
- Kaasnevad riskid
- Kogus
- Kirjeldus ja päritolu
- Kasutamisest oodatavad tulemused
- Kättetoimetamise tingimused
- Müügijärgne teenindamine ja kaebuste lahendamise kord

SUUNANÄITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Käitumiskoodeks

- Tõele mittevastav väide, et kaupleja on **käitumiskoodeksiga liitunud**
- Tõele mittevastav väide, et käitumiskoodeksi on **heaks kiitnud** avalik-õiguslik või muu institutsioon

SUUNANÄITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Märgised

- **Usaldus**-, kvaliteedi- või nendega võrdväärse märgi **kasutamine ilma** sellekohase loata
- tõele mittevastav väide, et kaupleja pakutava **kauba või teenuse** on **heaks kiitnud** avalik-õiguslik või eraõiguslik institutsioon

SUUNANAITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Kauba olemasolu ja saadavus

- Tõele tõele mittevastav väide, et kaup või teenus on **saadaval** ainult väga **piiratud aja jooksul**, et mõjutada tarbijat **kohe otsustama** ja jätta ta ilma piisavast võimalusest või ajast, mis on vajalik teadliku valiku tegemiseks;

SUUNANAITAJA

Pakkumine kehtib piiratud aja jooksul

01.10.2019 **02.10.2019** **03.10.2019**

SUUNANÄITAJA

Pakkumine kehtib piiratud aja jooksul

SUUNANÄITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Lõpumüük

- Tõele mittevastav väide, et kaupleja kavatseb **kauplemise lõpetada** või **tegevuskohta vahetada**;

SUUNANÄITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Tarbija seadusest tulenevad õigused

- Tarbijale **õigusaktidega antud õiguste** esitamine kaupleja pakkumise eripärana.

SUUNANÄITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Tarbija seadusest tulenevad õigused

- Oluliselt ebatäpne väide sellise riski olemuse ja ulatuse kohta, mis **ohustab** tarbija või tema **perekonna turvalisust**, kui tarbija kaupa ei osta või teenust ei kasuta;

SUUNANAITAJA

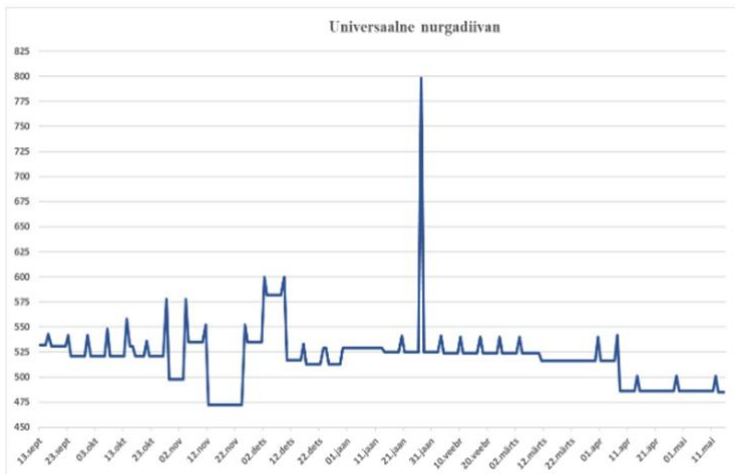
Soodushinnad

€ 485^{00} €~~708^{99}~~*

Säästke: € 313^{00}

SUUNANAITAJA

Soodushinnad



SUUNANÄITAJA

Tavahind

Tavahind ei ole:

- **Konkurendi** hind
- **Konkurentide** ehk turu keskmine hind
- Tootja poolt märgitud "**soovituslik hind**"
- Hind, mis **pole varasemalt** tootele **kehtinud**
- Kauba puhul, mida kaupleja **ei ole varem müünud**

SUUNANÄITAJA

Soodushinnad

Liikmesriikide praktika

- **Prantsusmaa**: 2 soodusmüügi perioodi (suvel ja talvel), maksimaalselt 6 nädalat
- **Itaalia**: 2 soodusmüügi perioodi (suvel ja talvel), maksimaalselt 2 kuud
- **Poola**: 2 soodusmüügi perioodi, maksimaalselt 1 kuu
- **Eesti**: hooajaline soodusmüük ei ole eraldi reguleeritud

SUUNANAITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Õnnemängud ja auhinnad

- Väide, et kaup või teenus **aitab õnnemängudes võita**.
- **Auhinna lubamine ilma** kirjeldatud auhindu või mõistlikke samaväärseid **auhindu välja andmata**;

SUUNANAITAJA

Auhindade lubamine

SUUNANÄITAJA

Auhindade lubamine

SUUNANÄITAJA

Keelatud kauplemisvõtted

Sõna "TASUTA" kasutamine

- kauba või teenuse kirjeldamine sõnadega "**prii**", "**tasuta**" või muu samalaadse väljendiga, kui tarbija peab tasuma muude kulude eest kui **pakkumisele reageerimise** ja **kauba kättesaamise** või **kohaletoimetamisega** seotud vältimatud kulud;

SUUNANÄITAJA

Sõna "TASUTA" kasutamine

** lisandub **käsitlustasu** 10 eurot*

SUUNANÄITAJA

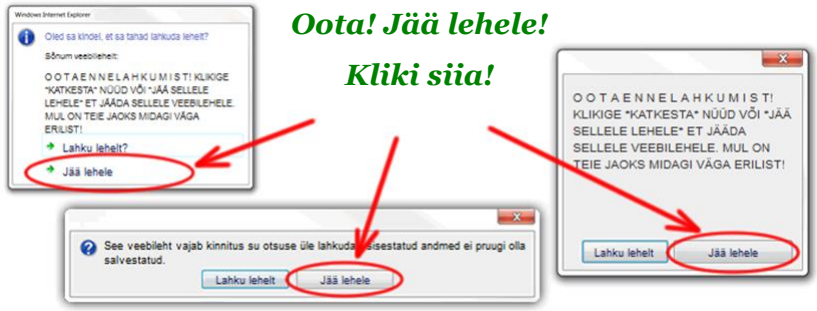
Keelatud kauplemisvõtted

Raviomadused

- Tõele mittevastav väide, et kaup või teenus ravib haigusi, talitlushäireid või väärarendeid

SUUNANÄITAJA

"Nuppude" kasutamine



SUUNANÄITAJA

Seadusele mittevastavad tingimused

- *"Kauba "lihtsalt" **mittesobivuse tõttu** (kui kaup vastab e-poes olevale kaubale ning kaubal ei esine defekte) **kaupa tagastada** ega ümber vahetada **ei saa**."*
- *"14-päevane taganemisõigus ei kehti **allahindlusega toodetele**."*
- *"Tagastame kliendile raha viivitamatult, kuid mitte hiljem kui **30 päeva** jooksul lepingust taganemise teate jõudmisest meieni."*

SUUNANAITAJA

Seadusele mittevastavad tingimused

- *"Kauba tagastamisel **ei hüvitata** kauba kättetoimetamiskulusid."*
- *"Lepingust taganemisel maksab klient **leppetrahvi** 50% toote hinnast."*
- *"Kaupa ei saa tagastada, kui seda on **kasutatud**."*
- *"**Rikutud toodet** ei ole võimalik tagastada."*
- *"Spetsiaalselt **Teile tellitud** tooteid ei ole võimalik tagastada."*

SUUNANAITAJA

Aiamööbli kaasus

€ 21,00 / kuud

€ 383,00

Aiamööbli komplekt

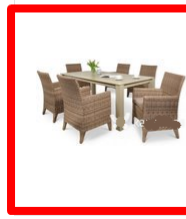
SUUNANAITAJA

Aiamööbli arve

Tere,

täname Teid ostu eest.

Vastavalt ostu-müügi reeglite punktile nr.7.2, saadame Teile koos selle kirjaga e-müügiarve koos KM-ga, mis on ostetud toote garantiid tõendav dokument juhul kui vähemalt ühel tellitud tootel on olemas garantii.

KAUP		TK. HIND	KOGUS	KOGUS
	**Aiamööbli komplekt Sintra, pruun** ☆☆☆☆☆ HINDA KAUPA	€ 383,00	1	**€ 383,00**

SUUNANAITAJA

Kaupleja vastus

Tere

Täname kirja eest.

*Kahjuks, meie kodulehel oli ebakorrektne informatsioon komplekti kohta. Komplektis on ainult **2 tooli**. Kauba saate tagastada meie väljastuspunkti.*

SUUNANÄITAJA

Tarbija vastus

Tere,

Ma tegin e-esmaspäeval ka vaidlualusele eelneva ostu teie lehelt. Samuti rotangmööbli komplekt. Kui selle tellimuse olin ära esitanud, tuli algul teade, et kõik on kinnitatud ja hiljem meil, et teil oli kodulehel viga ja see komplekt tegelikult müügis ei ole. Raha kanti tagasi. Siis valisin uue komplekti. Kõik kinnitati ja kaup toodi kohale ja alles teiega suheldes sain teada, et jälle viga kodulehel.

Ma ei usu, et tegu oli kahe veaga sel päeval teie kodulehel ja mina sattusin mõlema otsa.

Röster ja veekeetja

SUUNANÄITAJA

Tarbija kaebus

Tere

*Ostsin e-poest rösteri ja veekeetja. Kodus pakke avades avastasin, et **puuduvad eestikeelsed manuaalid**. Kirjutasin kauplejale kirja, et sooviks eestikeelseid juhendeid.*

SUUNANÄITAJA

Kaupleja vastus

Tere

*Saame pakkuda kasutusjuhendi **inglise keeles** + kompensatsiooniks 10€ kinkekaardi.*

Kas Teile sobib?

Lugupidamisega
Kaupleja

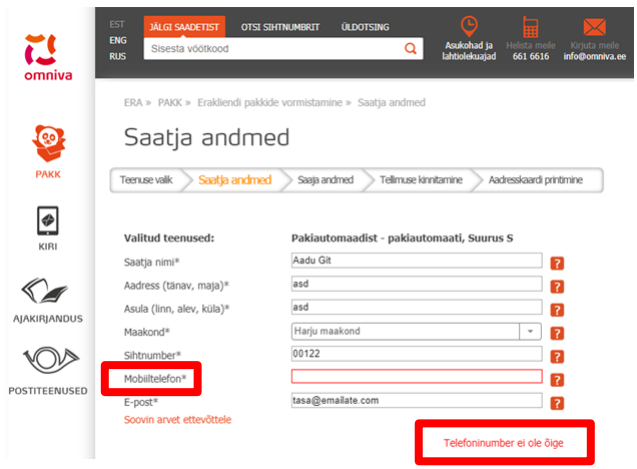
SUUNANÄITAJA

Kauba tagastamine

9.4. Kui Teil on veebipoe osas pretensioone või küsimusi, palume helistada telefonil: +372 600 0000.

SUUNANÄITAJA

Kauba tagastamine



SUUNANÄITAJA

Tänan kuulamast!

Martin Simmermann
Tarbijakaitseamet
Finants- ja sideteenuste talituse jurist
Martin.Simmermann@tarbijakaitseamet.ee