TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

E-kaubanduse infopäev

Martin Simmermann

1. detsembril 2021. a.

Ettekanne

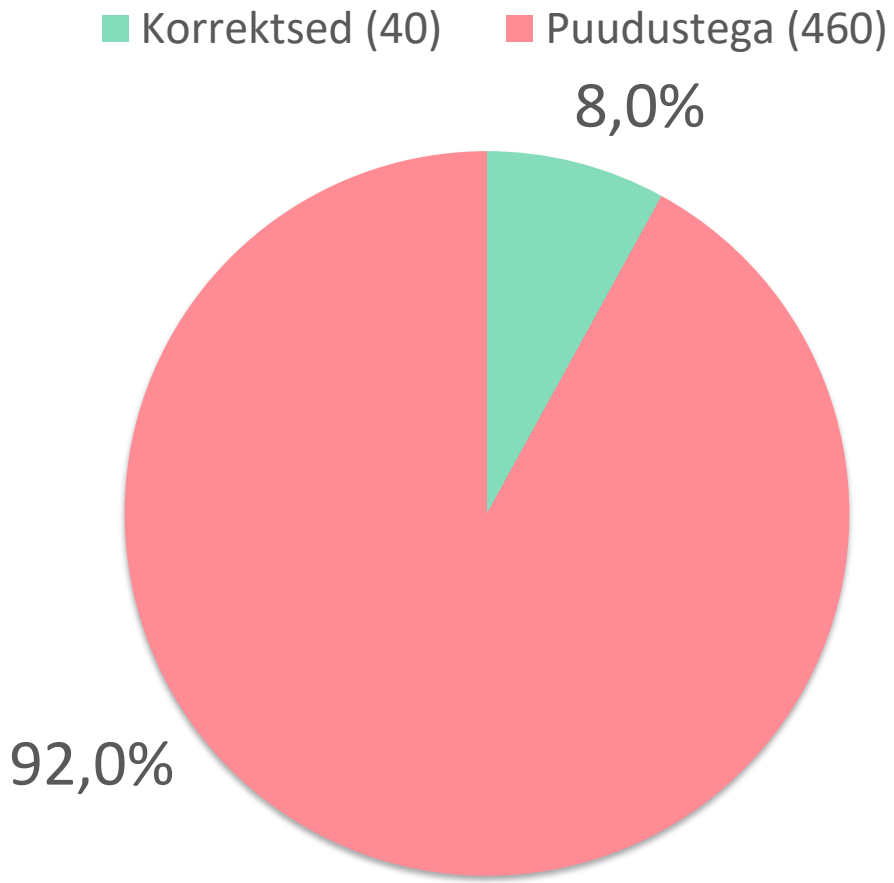
1. E-kaubanduse uuring
2. Hinnateabe avaldamine

E-kaubanduse uuring

25.10.2011	direktiiv vastu võetud
31.12.2013	avaldatud Riigi Teatajas
13.06.2014	regulatsiooni jõustumine
01.07.2021	TTJA uuring

E-kaubanduse uuring 2019

Kas e-kaupluste veebilehed vastavad seadusele?



E-kaubanduse uuring 2021

Kas e-kaupluste veebilehed vastavad seadusele?

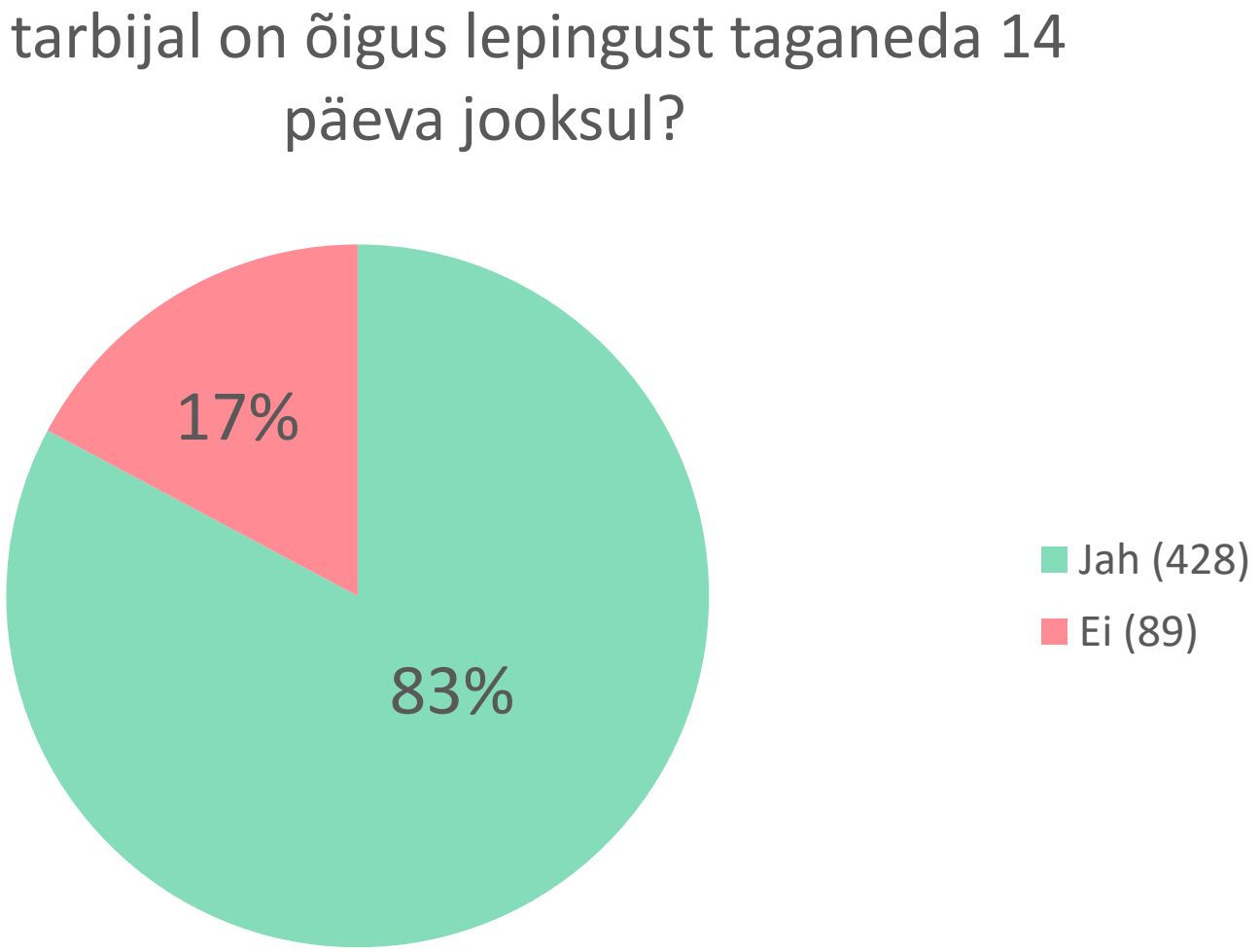
- 517 e-kauplust
- 70 päeva jooksul (01.07.2021-09.09.2021)
- 12 küsimust
- 4 valdkonda (kaupleja andmed, taganemisõigus, pretensiooni esitamise õigus, vaidluste lahendamine)

Taganemisõigus

Taganemisõigus

Tarbijal on õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest. Raha ja postikulud tuleb tagastada 14 päeva jooksul. Taganemisõigust ei tohi piirata. Veebilehel peab olema taganemisavalduse vorm.

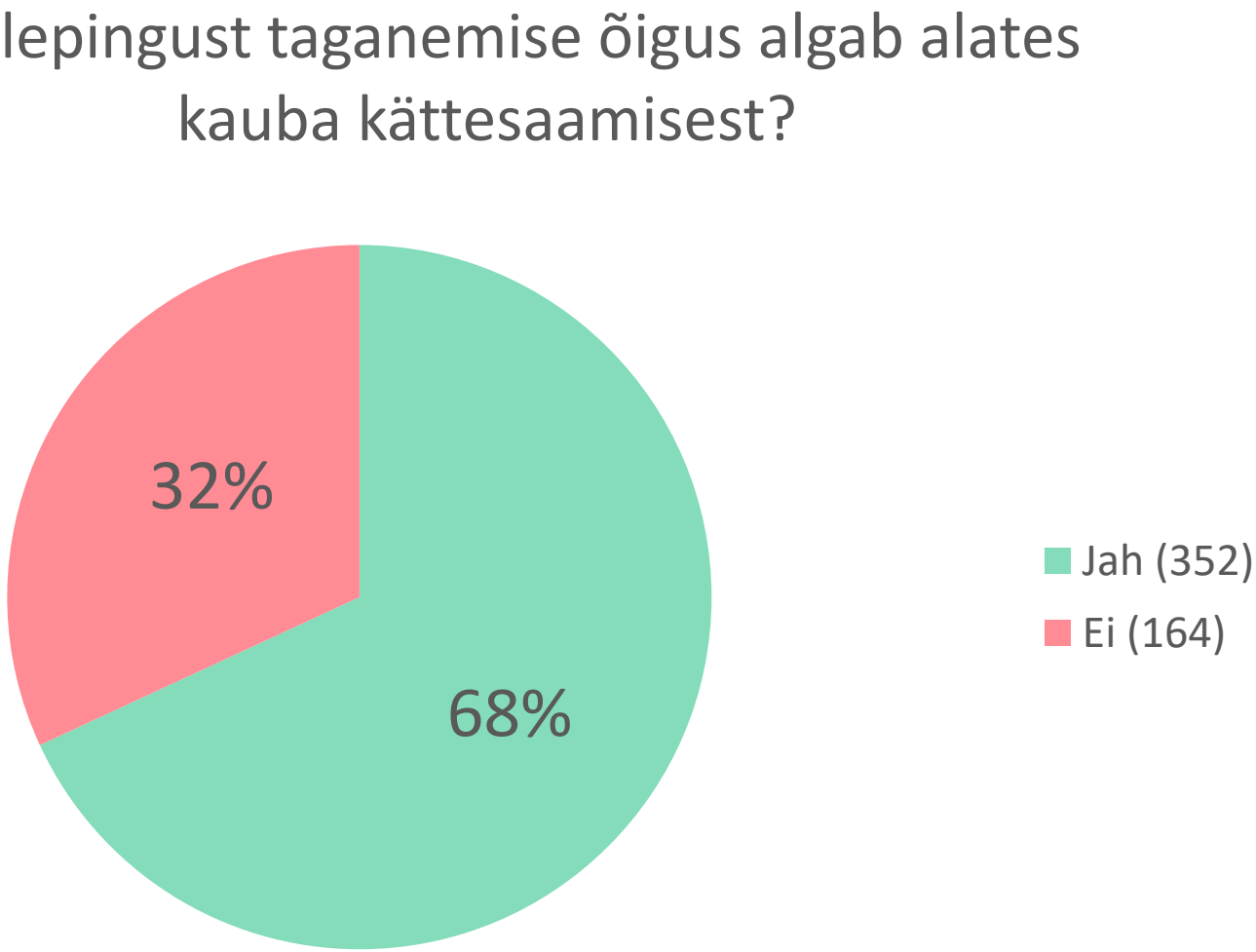
Taganemisõiguse tähtaeg



Taganemisõiguse tähtaeg

Tarbija võib õigus lepingust taganeda 13 päeva jooksul.

Taganemisõiguse algus



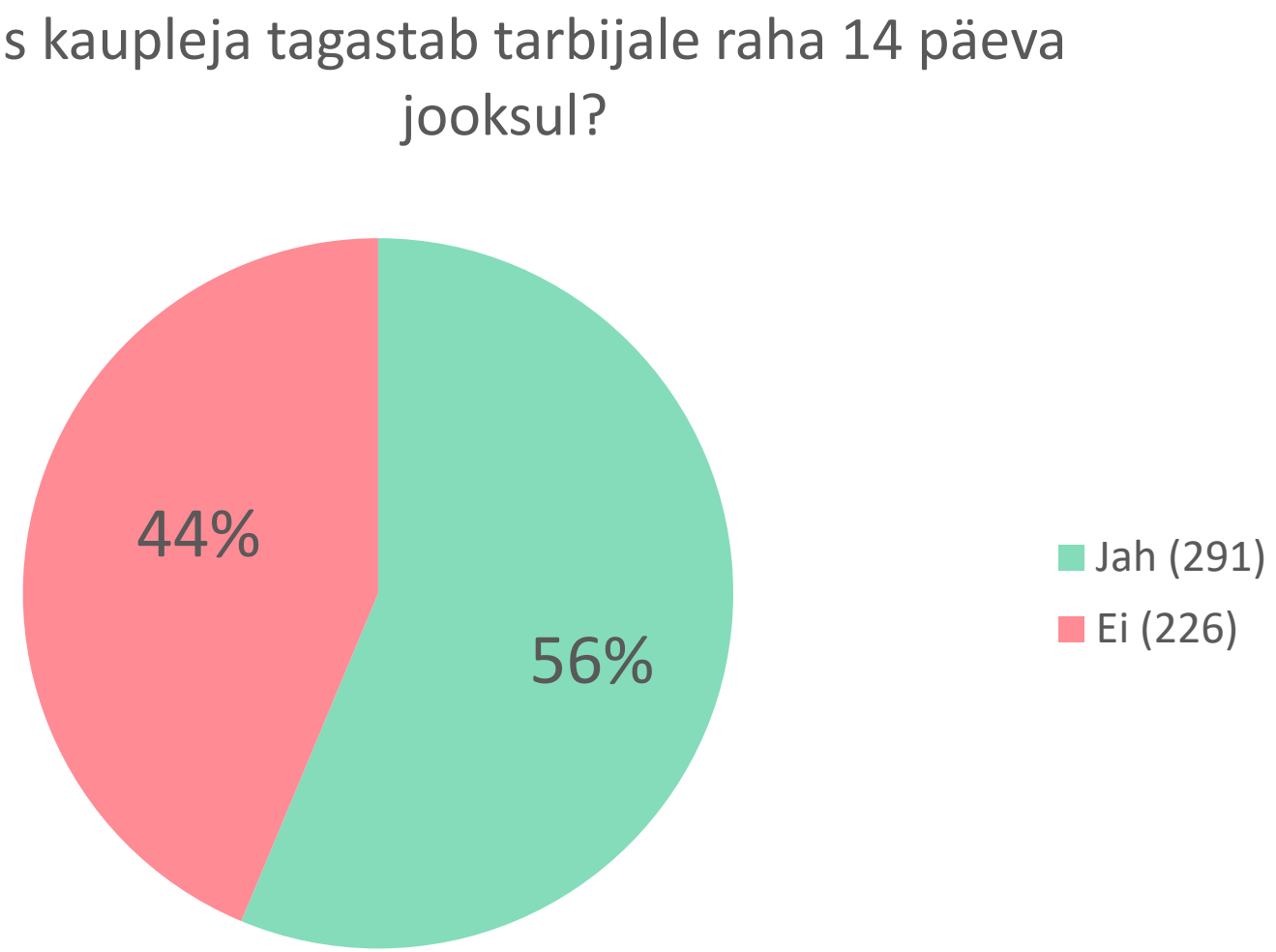
Taganemisõiguse tähtaja algus

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

Taganemisõiguse tähtaja algus

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

Raha tagastamine



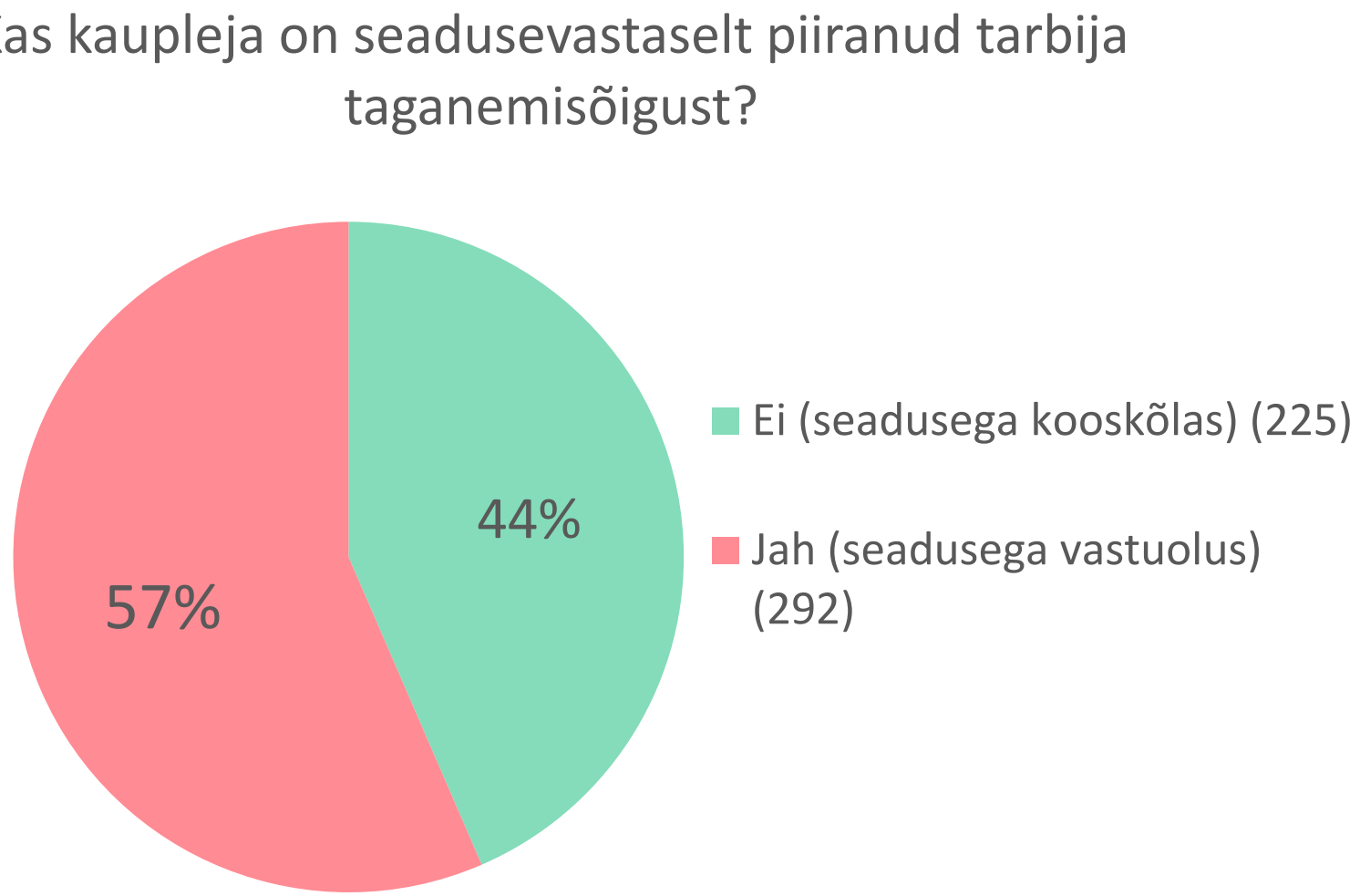
Raha tagastamise tähtaeg

Raha tagastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul lepingust taganemise teate jõudmisest müüjale.

Raha tagastamise tähtaeg

Raha tagastatud kauba eest kantakse kliendi arveldusarvele viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 tööpäeva jooksul lepingust taganemise teate jõudmisest müüjale."

Taganemisõiguse piiramine



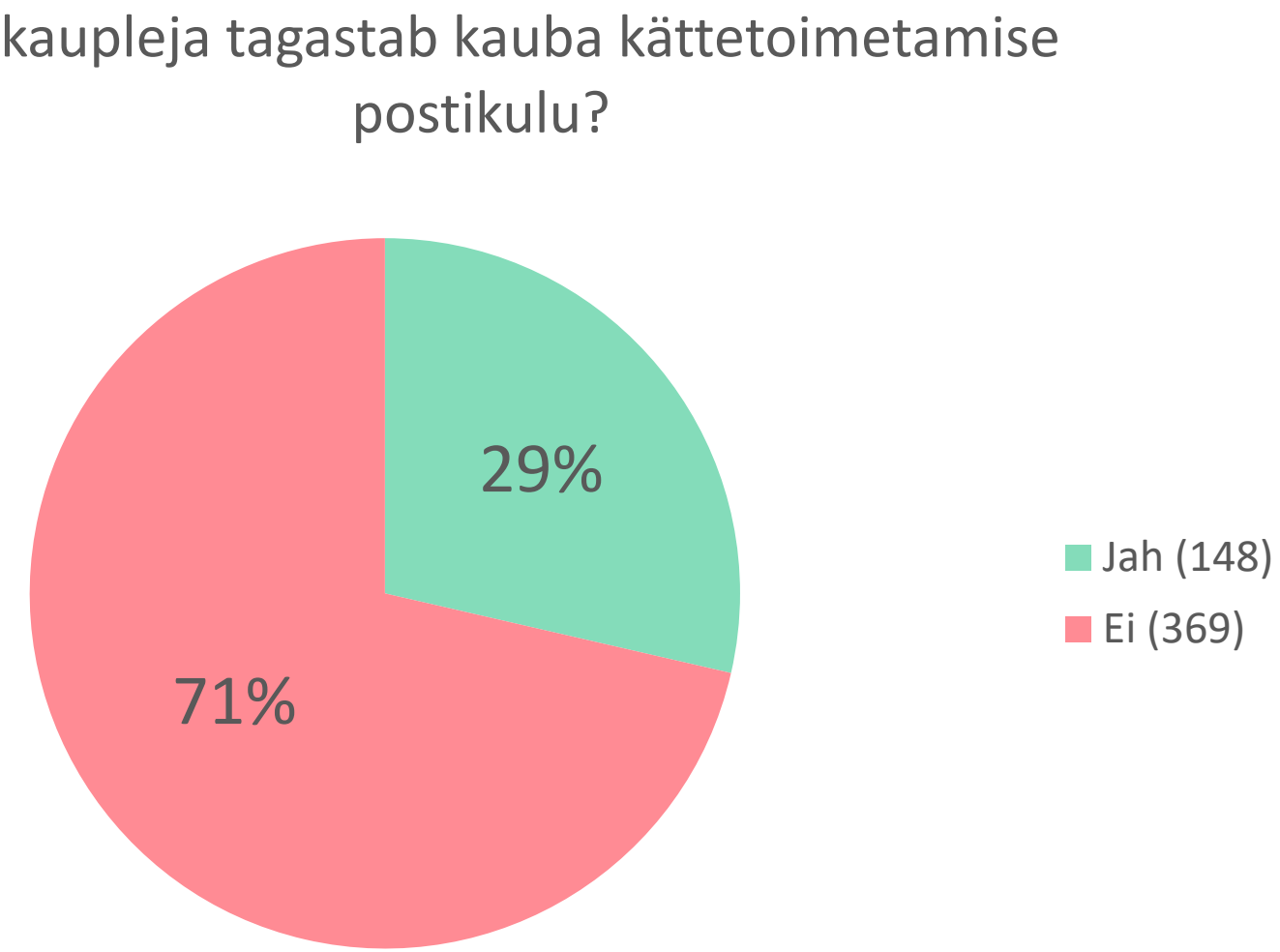
Taganemisõiguse piiramine

Taganemisõigus puudub, kui toote pakend on pärast kohaletoimetamist avatud.

Taganemisõiguse piiramine

Lepingust taganeda ei ole võimalik.

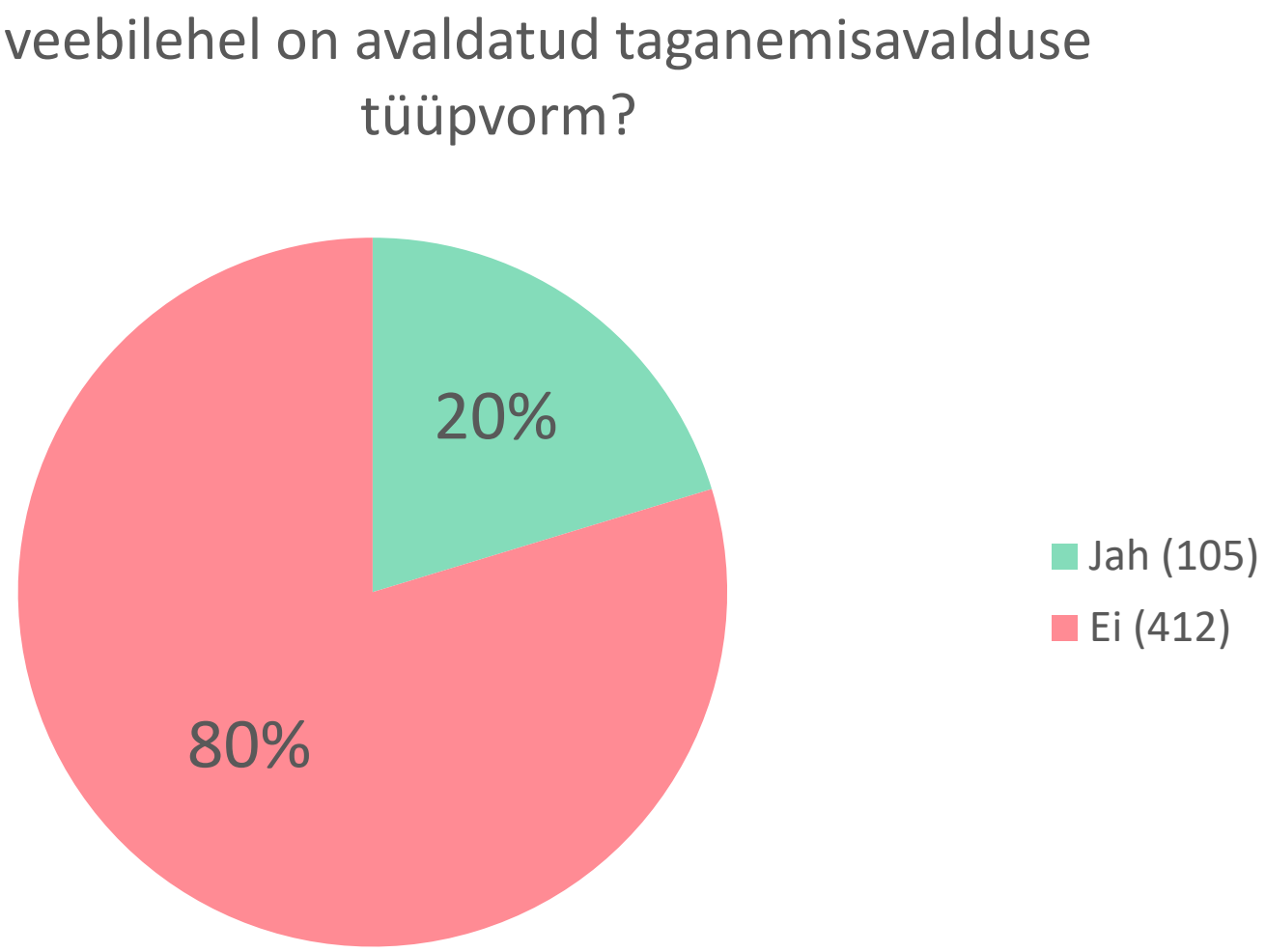
Postikulude tagastamine



Postikulude tagastamine

Tagastame 14 päeva jooksul kõik lepingu alusel saadud tasud, välja arvatud kauba kohaletoimetamise postikulu.

Taganemisavalduse tüüpvorm

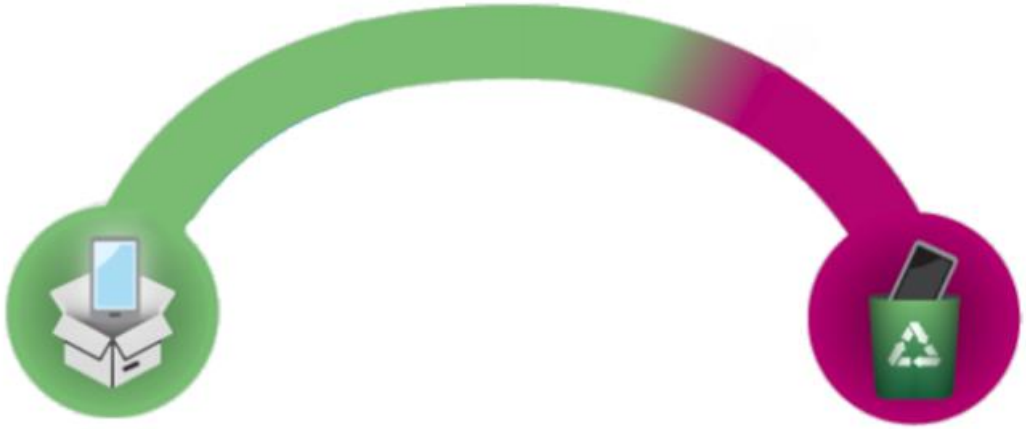


Taganemisavalduse tüüpvorm

Taganemisavalduse vorm asub siin (katkine link).

Pretensiooni esitamise õigus

Toote elukaar



Ohutu **Kvaliteetne** **Heas korras**

Asi ei vasta lepingutingimustele

- Ei ole lubatud omadusi
- Ei ole eeldatavat kvaliteeti
- Ei tööta esimesel kasutamisel
- Töötab ainult mõnda aega

Kui vasta lepingutingimustele…

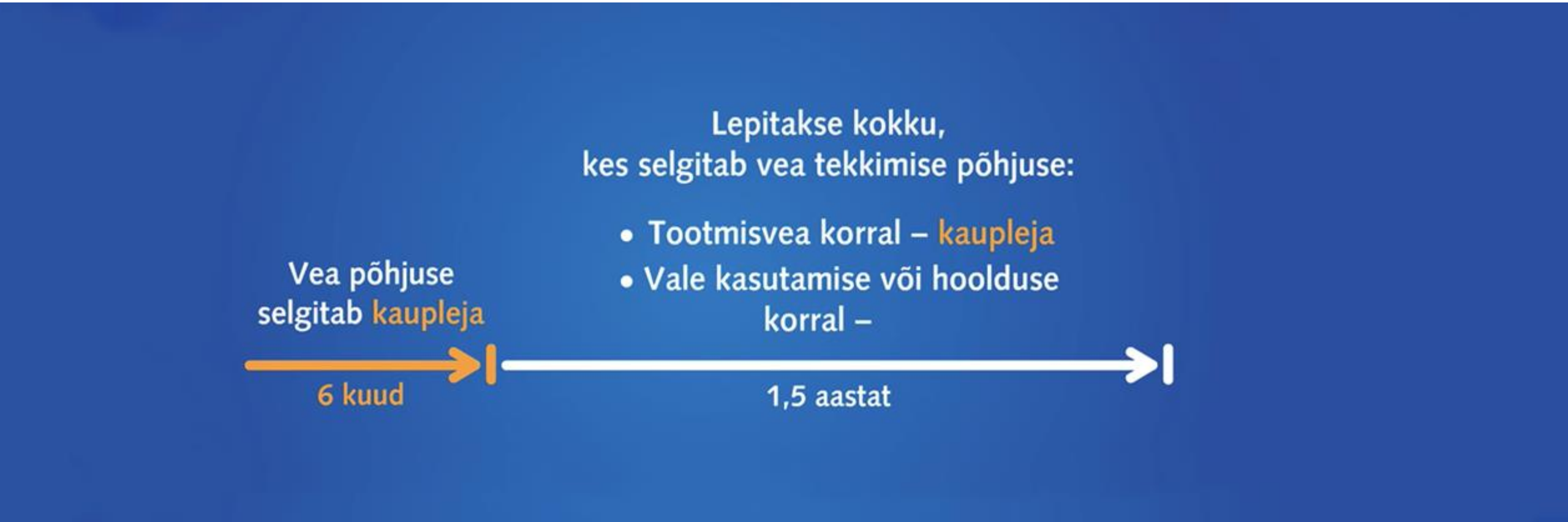
…on tarbijal õigus esitada pretensioon

2 aasta jooksul

Kaebus

- Esitada 2 kuu jooksul vea ilmnemisest
- Vabas vormis
- Kinnitada kaebuse kättesaamist
- Vastata 15 päeva jooksul

Puuduse väljaselgitamine



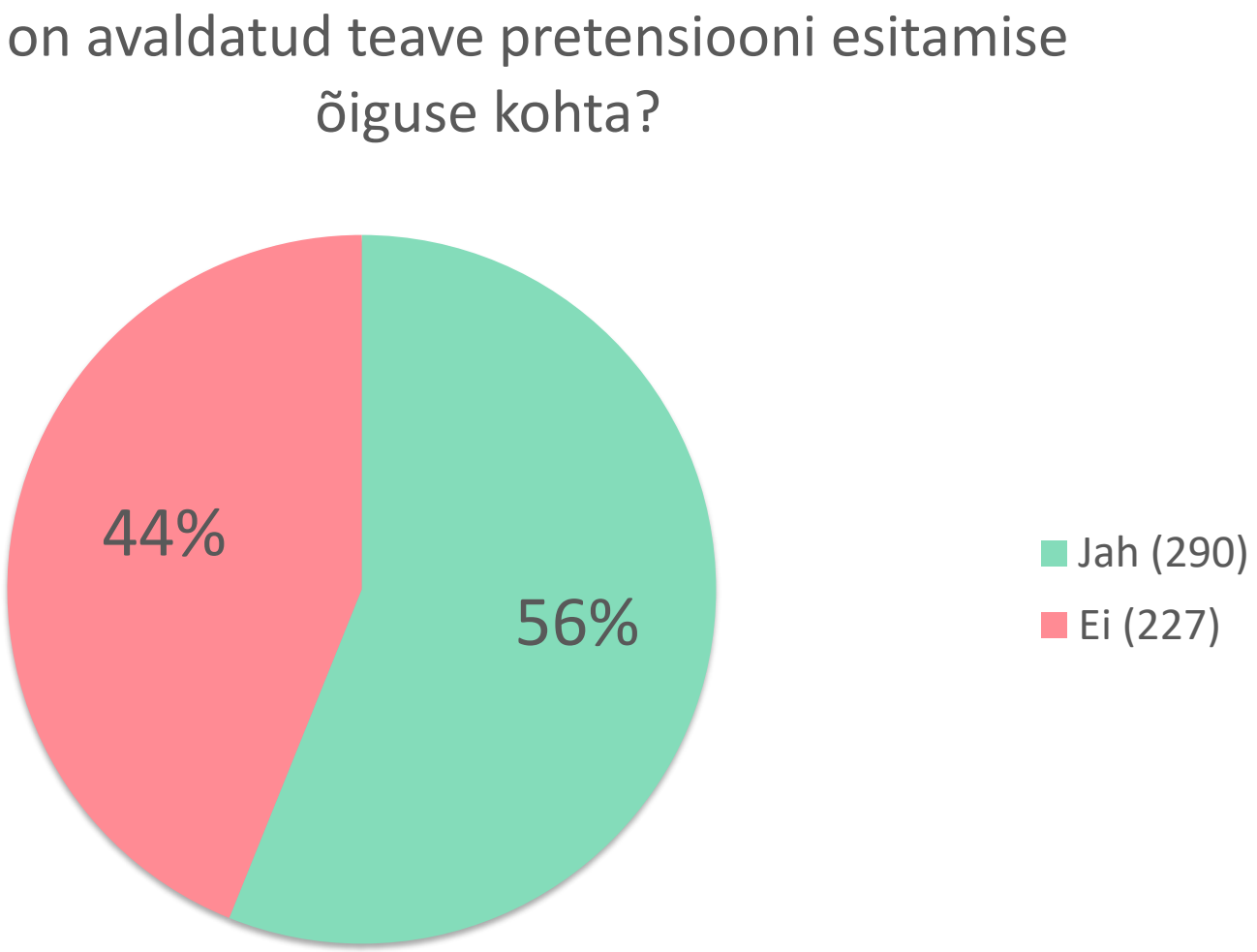
Pretensiooni tähtajad

- Kaebuse esitamine 2 kuu jooksul vea ilmnemisest
- Kaebusele vastamine 15 päeva jooksul kaebuse esitamisest
- Vea tuvastamine 6 kuu jooksul müüja, 1,5 aasta jooksul süüdlane
- Kaebuse esitamine 2 aastat asja üleandmisest

E-kaubanduse uuring

- Teave pretensiooni esitamise õiguse kohta
- Pretensiooni esitamise aeg

Pretensiooni teave



Näide: pretensiooni esitamise õigus

Pretensiooni esitamise õigus puudub.

Näide: pretensiooni esitamine

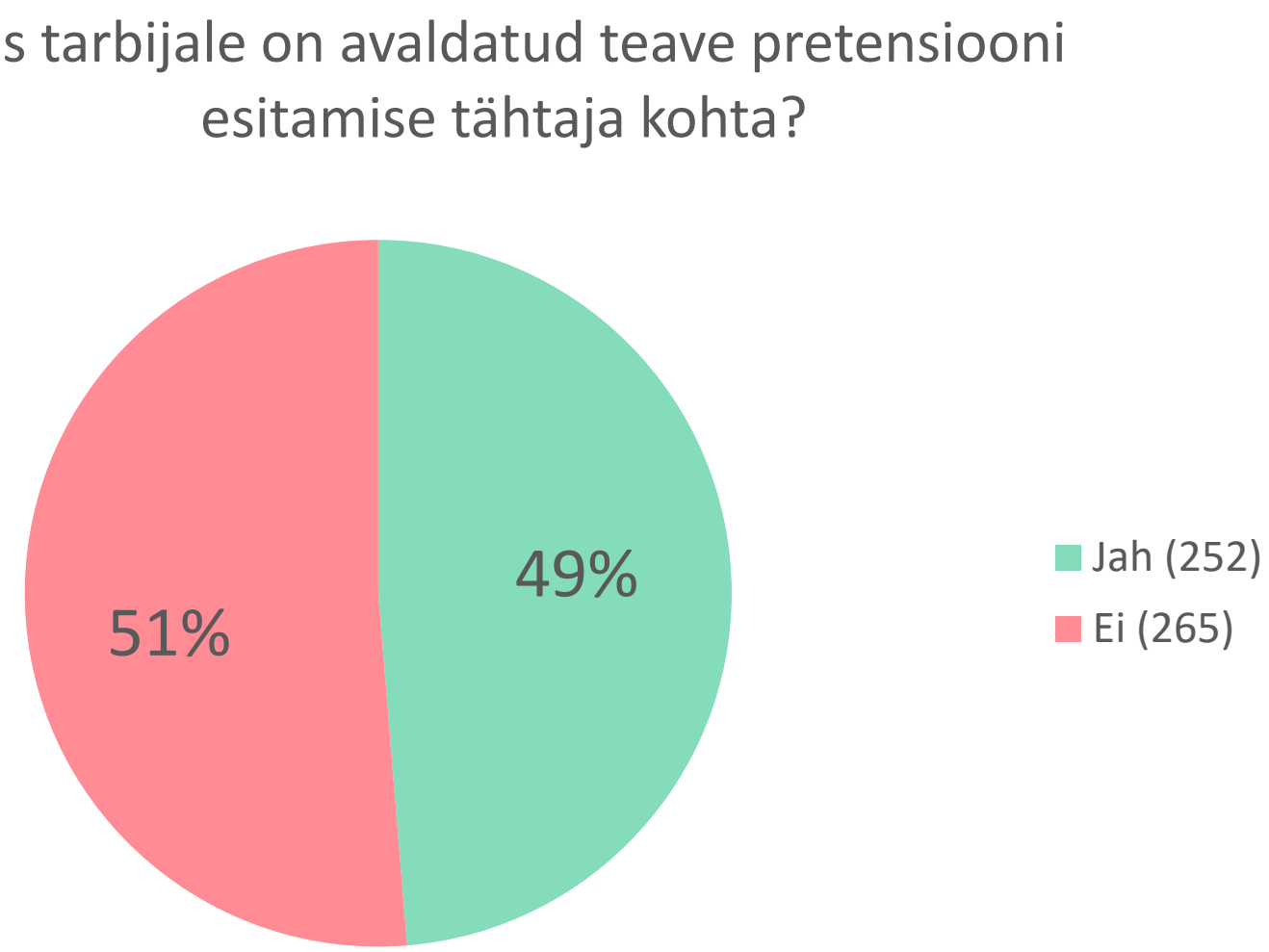
Pretensiooni saab esitada ainult kaupadele, mis on kallimad kui 20 eurot.

Pretensiooni ei saa esitada allahinnatud kaupadele.

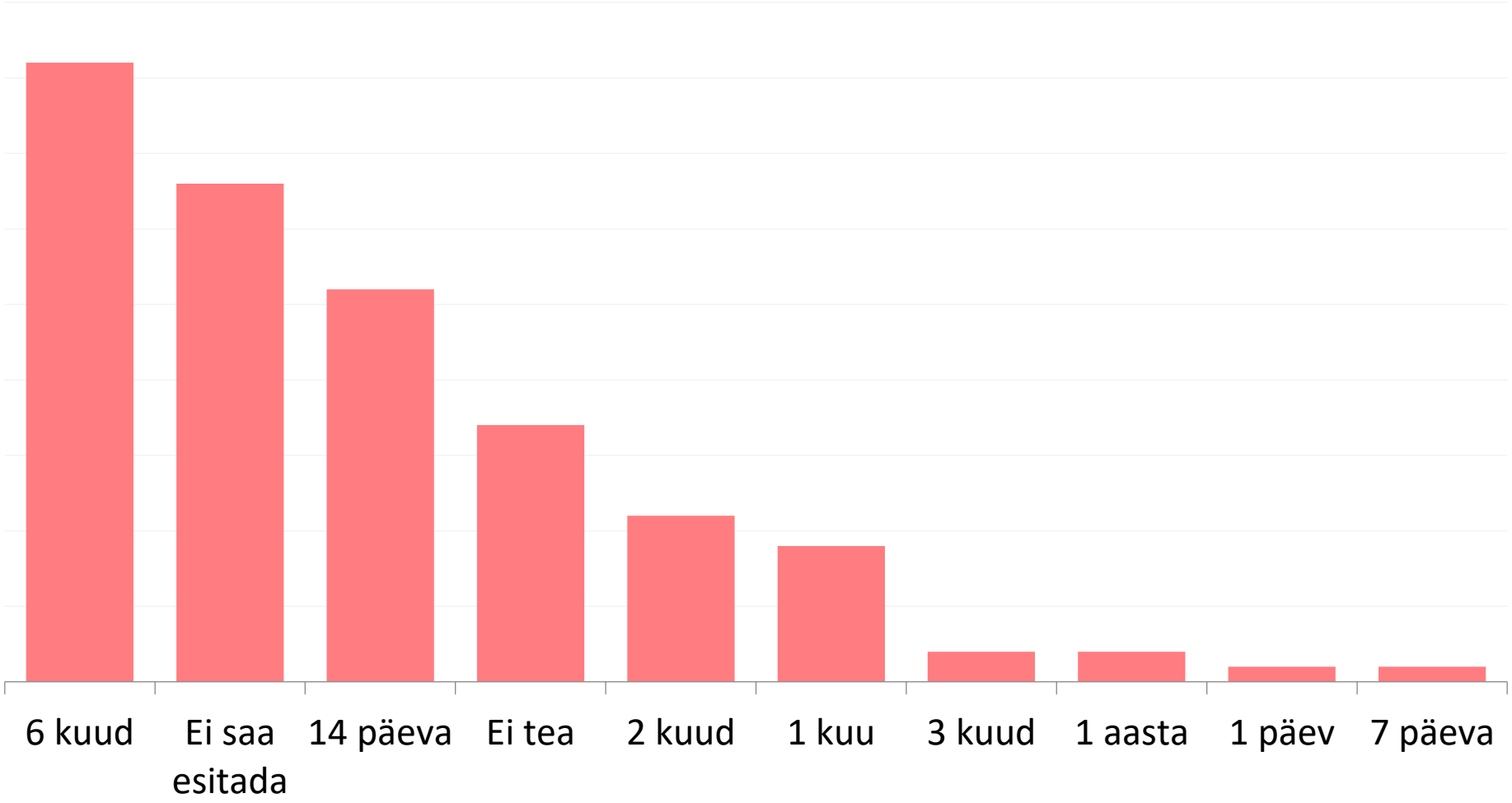
Näide

Kaebus peab olema esitatud vea avastamisele järgneval päeval. Tähtaja möödalaskmisel ei ole õigust nõuda parandamist või asendamist.

Pretensiooni tähtaeg



Pretensiooni esitamise aeg



Mida kontrollida pretensiooni lahendamisel?

1. Kas pretensioon on esitatud 2 aasta jooksul?
2. Kas pretensioon on esitatud 2 kuu jooksul puuduse ilmnemisest?
3. Kas pretensioon on esitatud esimese 6 kuu või ülejäänud 1,5 aasta jooksul?
4. Kas tarbijale on vastatud 15 päeva jooksul?

Garantii

- Anda tarbijale seadusest soodsam seisund
- Avaldatud reklaamis või tingimustes
- Andjaks on müüja, varasem müüja või tootja

Garantii *vs* pretensiooni esitamise õigus

	Pretensiooni esitamise õigus	Garantii
Õiguslik alus	(Võlaõigus)seadus	Leping
Kohustuslikkus	Kohustuslik	Vabatahtlik
Esitamise tähtaeg	2 kuu jooksul	Vabatahtlik
Tähtaeg	2 aastat	Vabatahtlik
Ulatus	Kehtib kogu asjale	Vabatahtlik
Eesmärk	Tagada minimaalsed tarbijaõigused	Anda seadusest soodsam seisund
Nõuded	Parandamine, asendamine (ja lepingust taganemine)	Vabatahtlik

Rikkumine

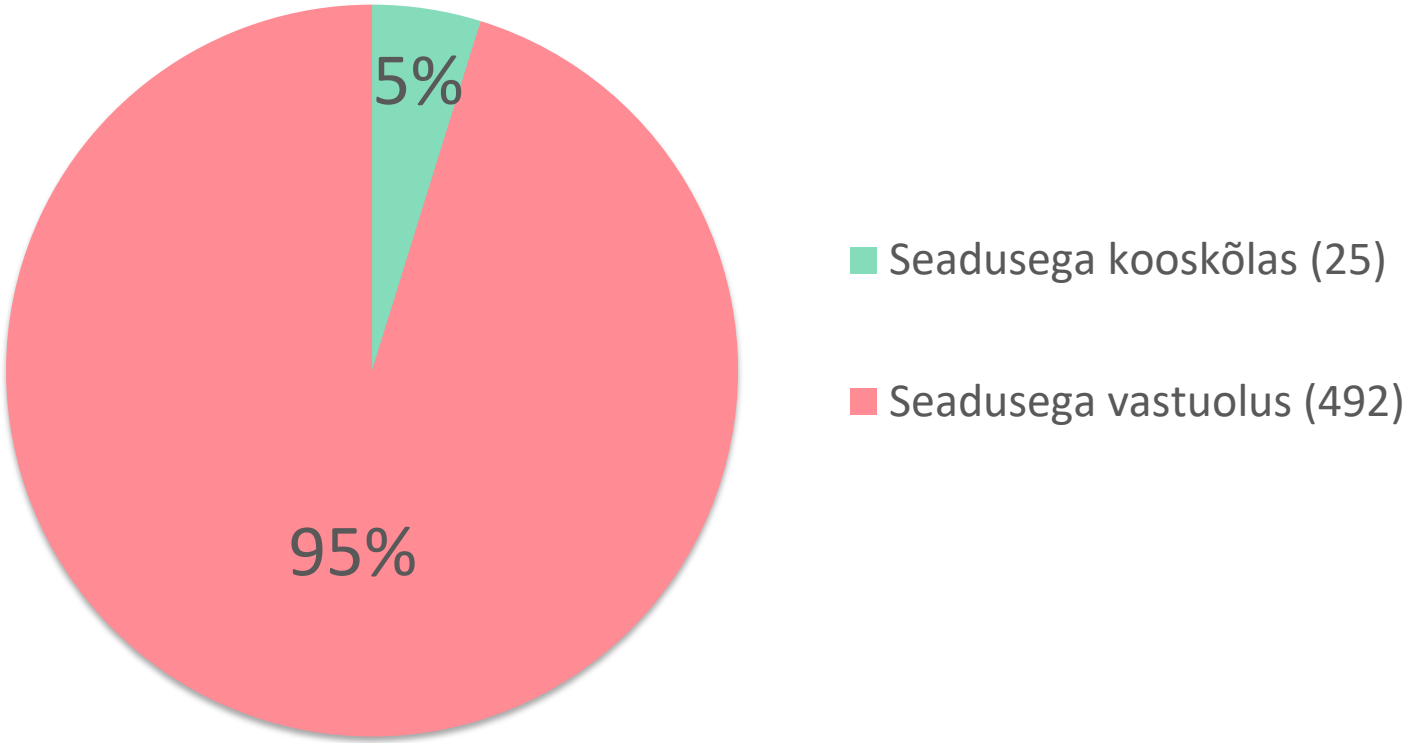
Kõikidele toodetele kehtib garantii 2 aastat.

Rikkumine

Garantii annab õiguse nõuda defektiga toote tasuta parandamist või asendamist.

Uuringu kokkuvõte

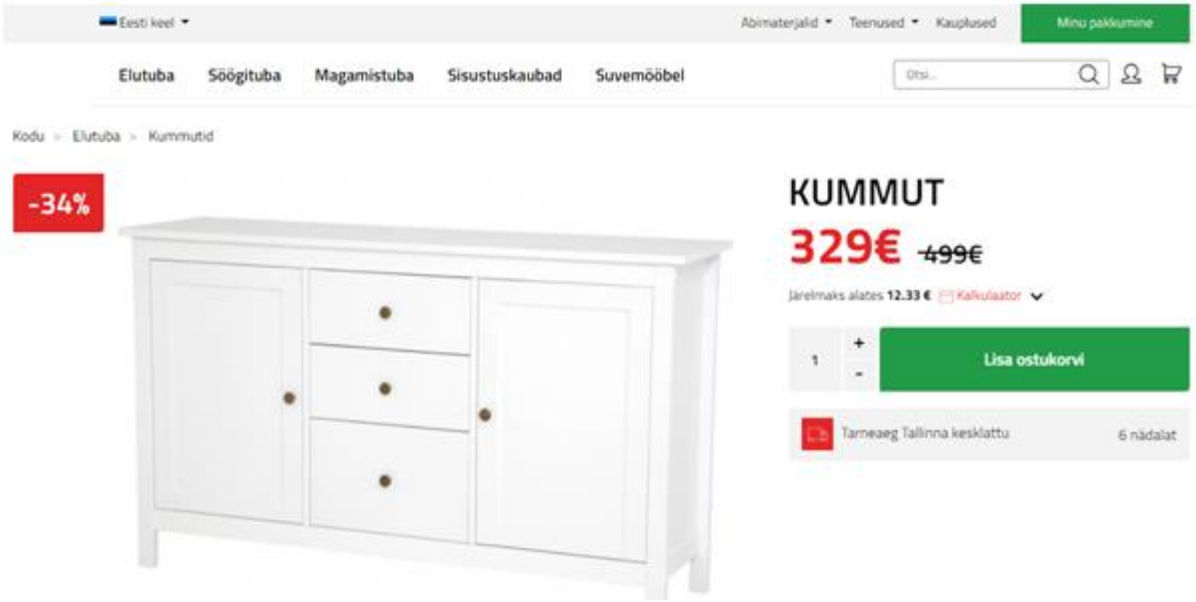
Milliste e-kaupluste veebilehel olid **täielikult** seadusega kooskõlas?



Hinnateabe avaldamine

Tavahind

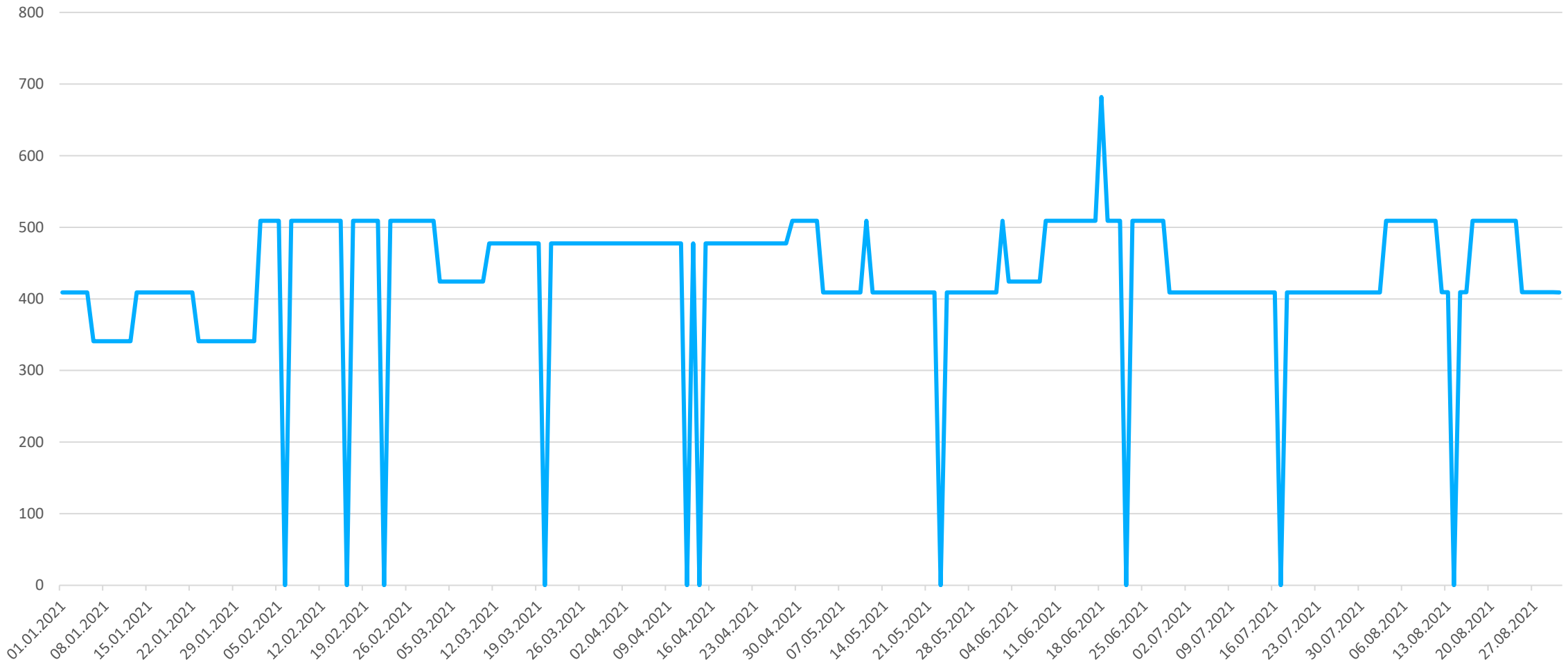
MENÜÜ
Kodu > Elutuba > Kummutid
KUMMUT
-33%
599€ 899 €


Eesti keel
Abimaterjalid
Teenused
Kauplused
Minu pakkumine
Elutuba
Söögituba
Magamistuba
Sisustuskaubad
Suvemööbel
Otsi...
Kodu > Elutuba > Kummutid
-34%
KUMMUT
329€ 499€
Järelmaks alates 12.33 €
Kalkulaator
1
Lisa ostukorvi
Tarneaeg Tallinna kesklattu
6 nädalat

MENÜÜ
Kodu > Elutuba > Kummutid
KUMMUT
-40%
204€ 340 €
Järelmaks alates 9.01 €
Kalkulaator

Mis on tavahind?

599€ ~~899 €~~



Tavahind

Tavahind on hind, mis on kehtinud samas müügikohas, sama toote eest, kestvalt enne soodushinna kehtestamist.

Kõiki rikkumisi hindab TTJA juhtumipõhiselt.

Tavahind ei ole

- Konkurendi müügihind
- Turu keskmine müügihind
- Tootja poolt märgitud soovituslik (jae)hind
- Hind, mis ei ole müügikohas tootele kehtinud
- Kauba puhul, mida kaupleja ei ole varem müügikohas müünud

Hinna avaldamine

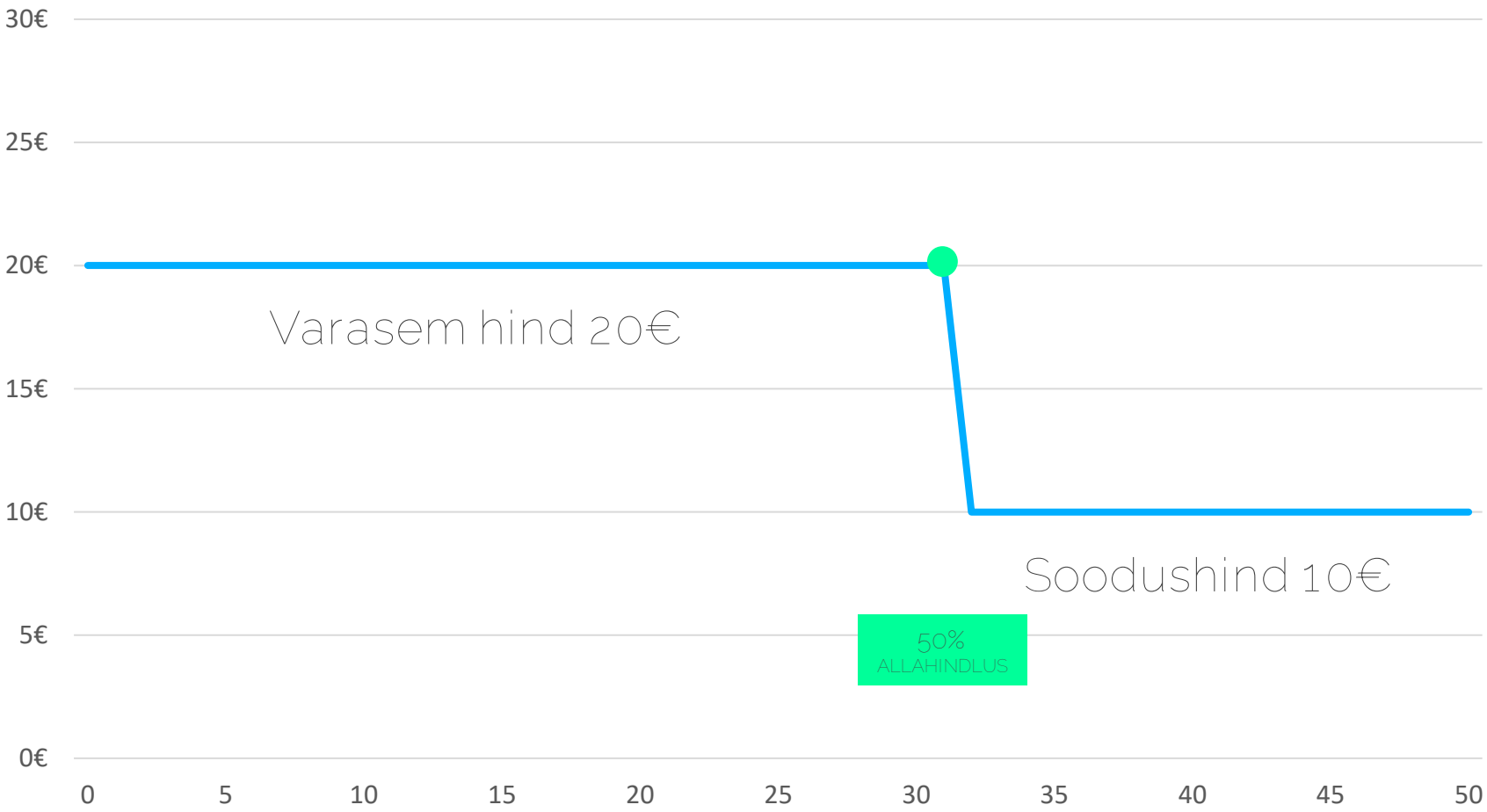
27.11.2019	direktiiv 2019/2161
01.05.2021	KaubTS kehtetuks tunnistamine
28.11.2021	TKS muutmise seadus (424 SE)
28.05.2022	jõustumine

Uus regulatsioon

Varasem hind on müügikohas kehtinud madalaim hind vähemalt 30 päevase ajavahemiku jooksul enne hinna alandamist.

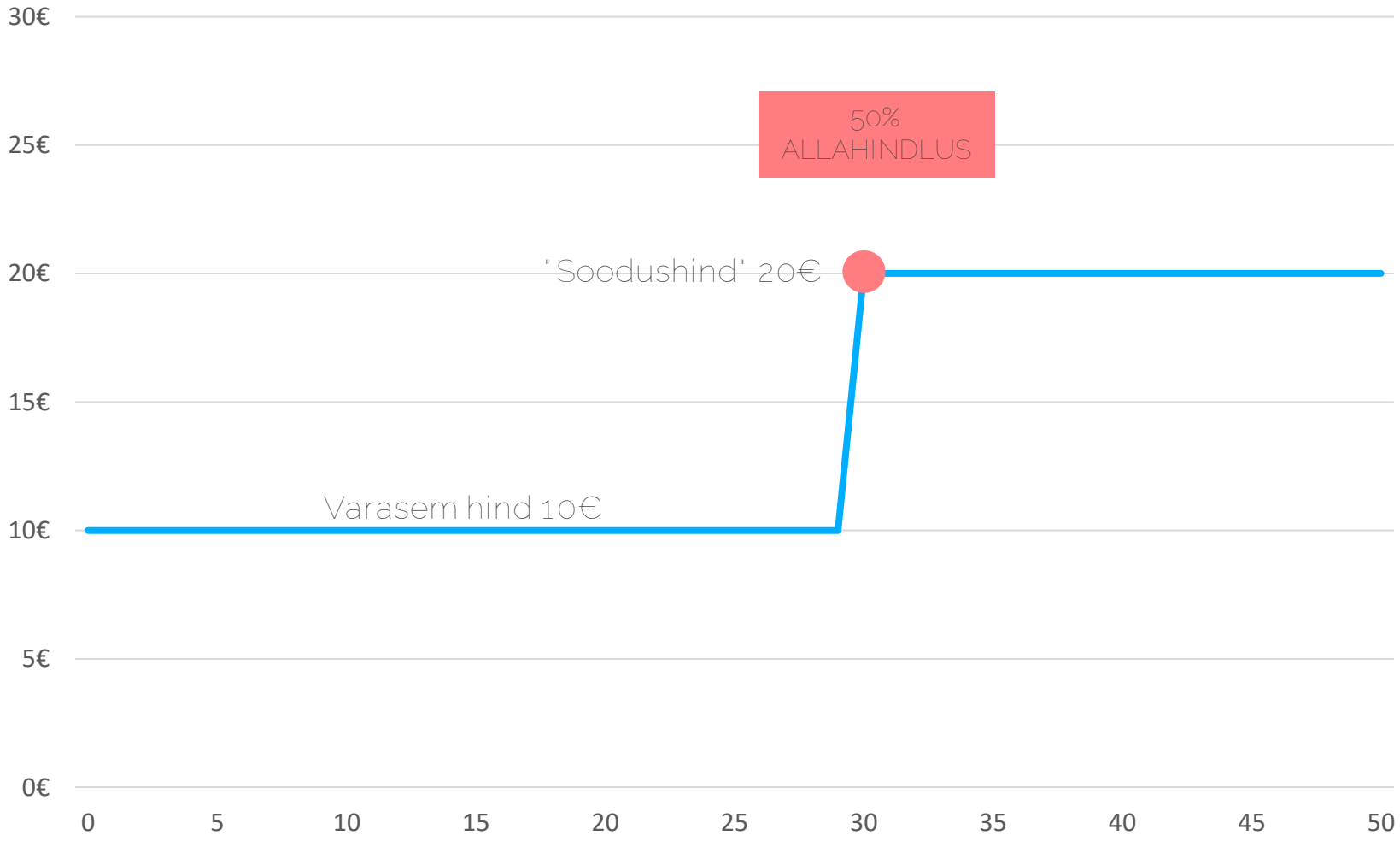
Varasem hind

Varasem hind on viimase 30 päeva madalaim hind.



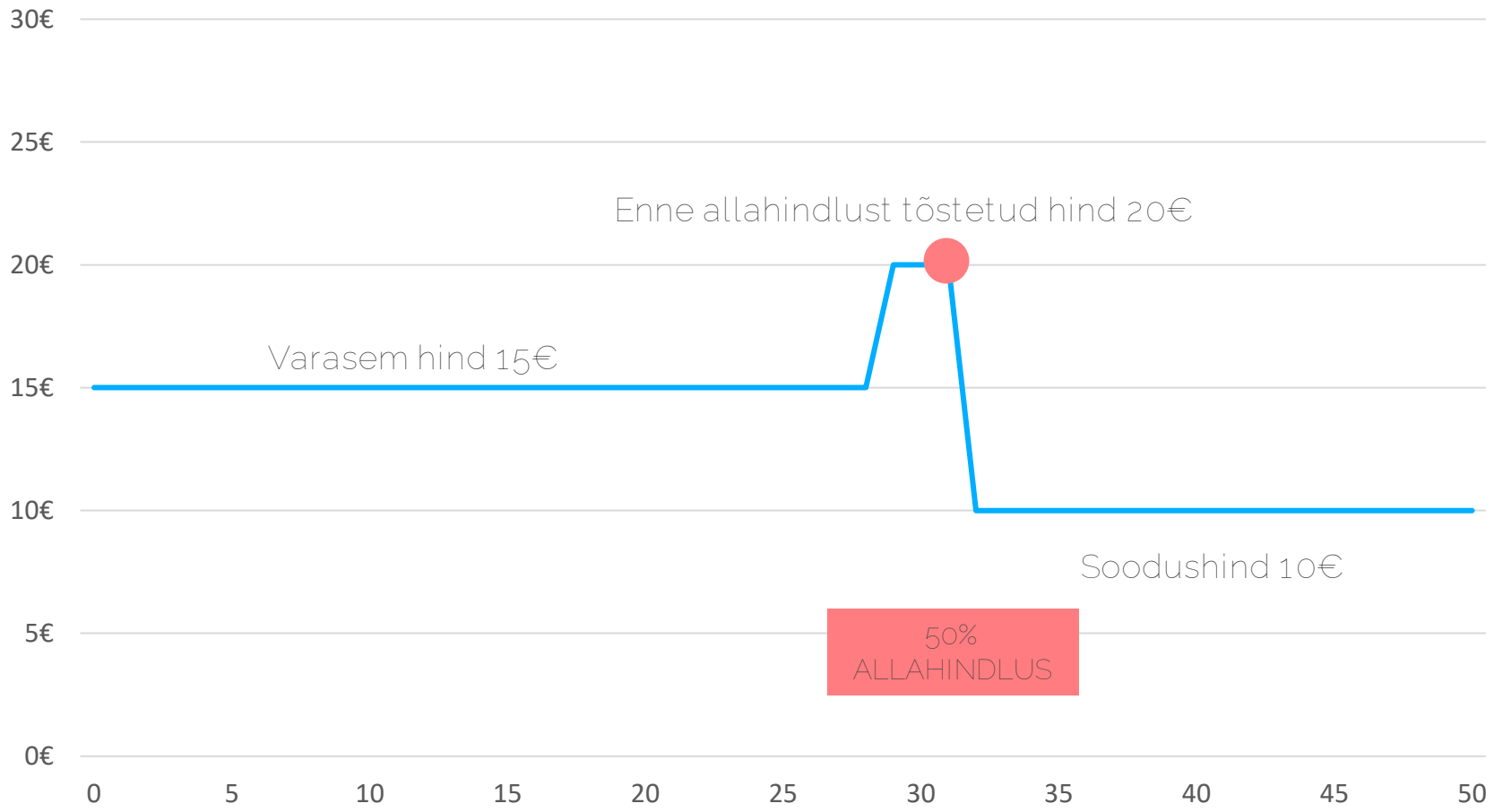
"Soodushind"

Soodushind, mis ei ole varasemast hinnast soodsam.



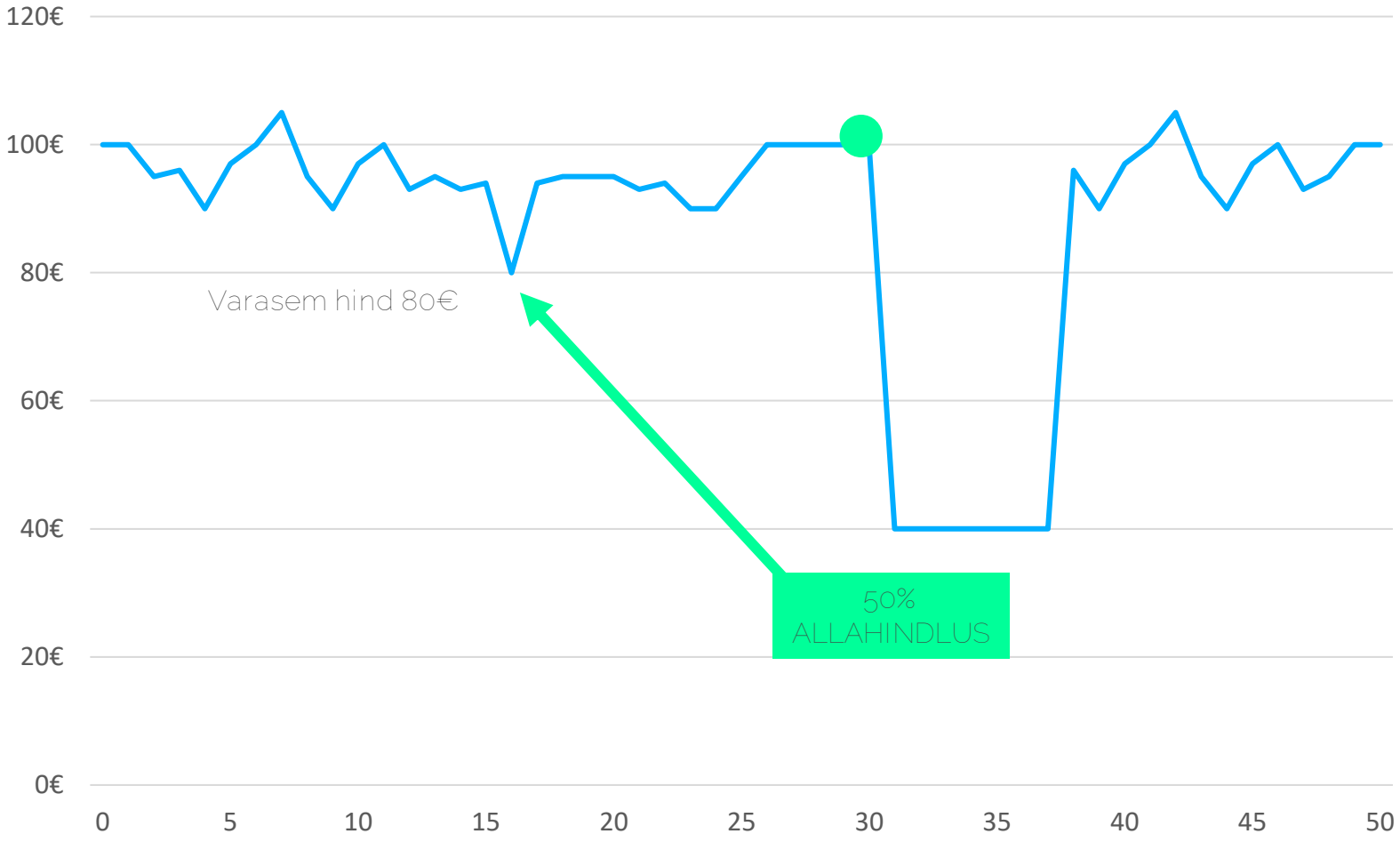
Enne allahindlust hinna tõstmine

Viimase 30 päeva madalaim hind on 15€, mitte 20€.

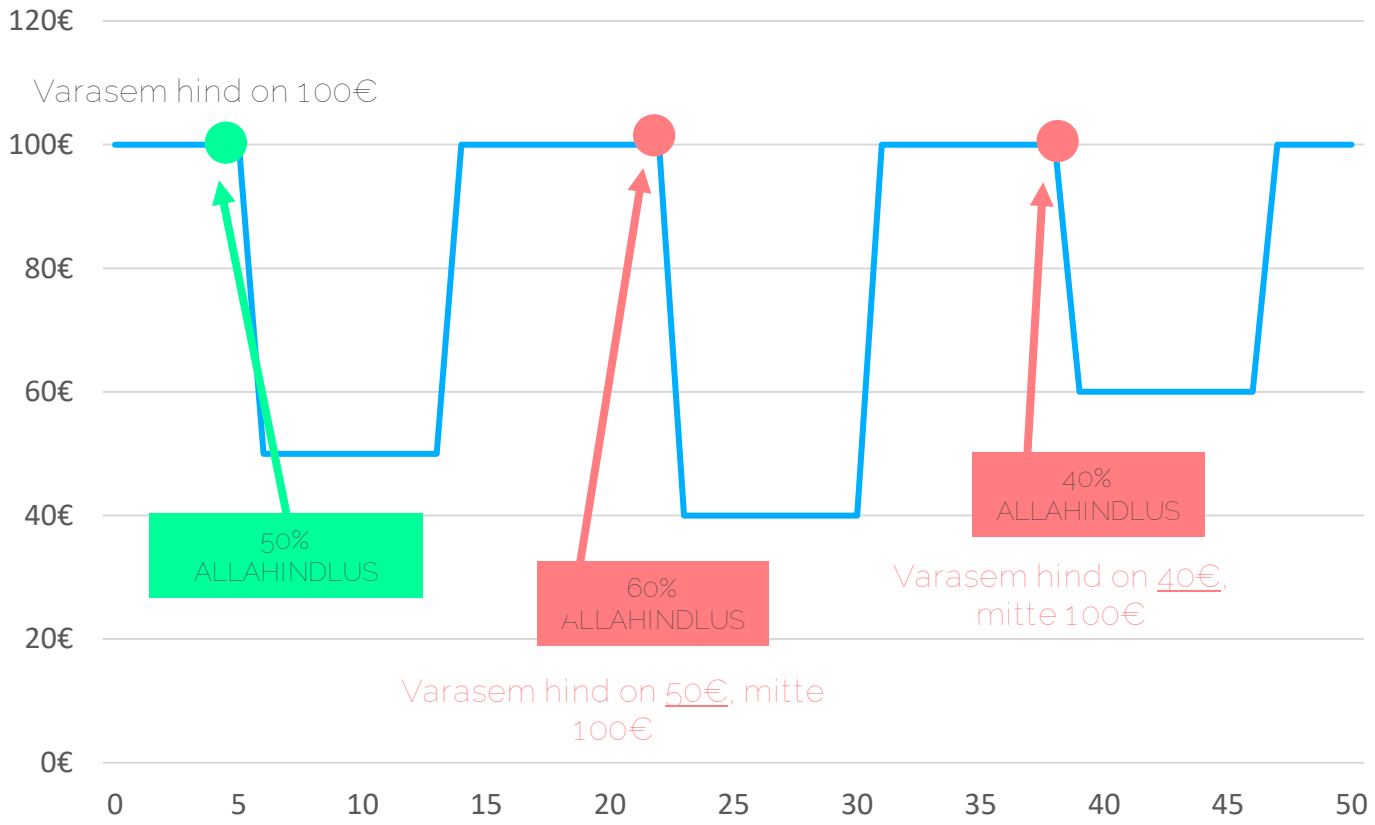


Madalaim hind

Viimase 30 päeva madalaim hind on 80€.



Järjestikused hinna aldandamised



Tarbijakaitse ja
Tehnilise Järelevalve
Amet

Aitäh!