



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

50 küsimust ja vastust e-kaubanduses

Sisukord

E-kaubandus	3
Lepingu sõlmimine.....	3
Maksmine	4
Taganemisõigus.....	5
Pretensiooni esitamine ja garantii	9
Kauba ja raha tagastamine.....	8
Soodus- ja lõpumüük.....	10
Muud küsimused	11

Koostatud: 25.06.2020

E-kaubandus

1. Mis on e-kaubandus?

E-kaubandus on kauba või teenuse müügiks pakkumine ja müük Internetis ilma osapoolte üheaegse füüsilise kohalolekuta (KaubTS § 2 p 7).

2. Millest alustada, kui hakata tegelema e-kaubandusega?

E-kaubandusega alustamisel soovitame tutvuda e-kauplejatele mõeldud veebilehega ostatargalt.ee/ekauplejale ning Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juhenditega:

- [Juhend e-kaubandusega tegelevatele ettevõtjatele](#)
- [Juhend: Pretensiooni esitamine ja garantii ning kaebuse lahendamine](#)
- [Juhend müügi- ja ühikuhinna avaldamise ning soodustingimustel müügist teavitamise kohta](#)
- [Juhend meelelahutuslike tarbijamängude ja alla 10 000 euro suuruse võidufondiga kaubanduslike loteriide korraldamiseks](#)

Lisaks soovitame tutvuda Andmekaitse Inspektsiooni juhendiga "[Turvaline e-pood](#)" ja Eesti E-kaubanduse Liidu poolt alustavatele e-kauplejatele loodud [veebilehega](#).

Toidu, toidulisandite, alkoholsete ja mittealkohoolsete jookide müügi korral soovitame tutvuda Veterinaar- ja Toiduameti juhendiga "[Toidu müük ja reklaam e-kaubanduses](#)".

3. Kui alustada e-kaubandusega, kas siis tuleb majandustegevusest ka kedagi teavitada?

Majandustegevusest tuleb teavitada ainult teatud erinõudmistega tegevusalade puhul. Sellisteks tegevusaladeks on näiteks alkoholsete jookide müük, tubakatoodete müük, reisisettevõtjana tegutsemine. Kui tegemist ei ole erinõudmistega tegevusalaga, siis e-kaubandusega alustamisest riigiasutusi teavitama ei pea.

Lepingu sõlmimine ja täitmine

4. Kuidas peavad olema e-kaupluse müügitingimused tarbijale esitatud?

Tellimuse saamine tuleb e-kaupleja poolt viivitamatult kinnitada (automaatselt väljastatava tellimuse kinnituse või muu dokumendiga). E-kaupluse müügi- ehk tüüptingimused tuleb lisada täismahus tekstina või failina (e-posti teel) tarbijale saadetavasse tellimuse kinnitusse. E-kaupluse veebilehel peavad tüüptingimused olema paigutatud selliselt, et need oleksid lihtsasti märgatavad ning esitatud selgel ja arusaadaval viisil. Tüüptingimused peavad olema eesti keeles ja püsival andmekandjal.

Püsiv andmekandja on vahend, mis võimaldab isikul säilitada isiklikult temale suunatud teavet nii, et see on teabe otstarbele vastava aja jooksul kättesaadav ja muutmata kujul taasesitav (VÕS § 11¹). Püsivaks andmekandjaks on näiteks paberandjad, e-kirjad, disketid, CD-ROM-id, DVD-d, mälukaardid, mä lupulgad, kõvakettad ja tekstisõnumid.

5. Kuidas tuleb ostuarve tarbijale edastada?

Kinnitus lepingu sõlmimise kohta tuleb kauplejal tarbijale anda püsival andmekandjal mõistliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist, kuid mitte hiljem kui asi toimetatakse kätte või algab teenuse osutamine või muu soorituse tegemine (VÕS § 55 lg 1).

6. Mida pidada silmas, kui tellimuse esitajaks on FIE?

FIE ehk füüsilisest isikust ettevõtja on juriidiline isik ning temale tarbijaõigused ei laiene. Seetõttu on mõistlik tüüpitingimustes märkida, et tarbijaõigused kehtivad ainult tarbijale ning füüsilisest isikust ettevõtjatele need ei laiene.

7. Mida teha, kui tarbija ostis toote, mille hinnaks oli veebilehel ekslikult märgitud 0€?

Juhul kui tarbija ostis toote, mis ei olnud tegelikult saadaval või mida kaupleja tegelikult märgitud hinnaga müüa ei soovinud, siis on kauplejal võimalik tellimus tühistada (TsÜS § 92 lg 3 p 2). Seejuures peab kaupleja aga vajadusel olema suuteline tõendama, et tehing oli tehtud olulise eksimuse mõjul ehk toote veebilehel avaldamise oli põhjendanud näiteks tehniline rike või töötaja eksimus. Juhul kui kaupleja avaldab järjepidevalt kaupade saadavuse ja/või hindade kohta ebaõiget teavet, võib olla tegemist ebaausa kauplemisvõtte kasutamisega.

8. Mida teha, kui tarbija ei lähe pakiautomaati saadetud kaubale järele?

Tarbija peab tegema kauplejaga vajalikku koostööd, et viimasel oleks võimalik täita temal lasuv müüdüd asja üleandmise kohustus. Tarbija peab talle saadetud asja vastu võtma ega tohi keelduda müüdüd asja vastuvõtmisest, sh selle valduse ülevõtmisest. Juhul kui tarbija ei ole talle saadetud asja pakiautomaadist vastu võtnud, on kauplejal õigus kasutada võlaõigusseadusest tulenevaid õiguskaitsevahendeid ehk nõuda tarbijalt kohustuse täitmist, viivist, taganeda lepingust ja/või keelduda oma võlgnetava kohustuse täitmisest. Äärmuslikel juhtudel võib olla kauplejal õigus nõuda ka kahju hüvitamist ja hinna alandamist.

Maksmine

9. Millal tuleb maksmisele kuuluv lõpphind tarbijale avaldada?

Tarbijale tuleb avaldada lepingu eseme koguhind koos maksudega ning kõik täiendavad veo-, posti-, kättetoimetamise või mis tahes muud kulud, mis tuleb tarbijal tasuda (VÕS § 54 lg 1 p 6). Lõpphind tuleb avaldada hiljemalt "ostukorvis" ehk enne tarbija poolt tellimuse kinnitamist.

10. Kuidas peab olema tähistatud nupp, millega tarbija tellimuse kinnitab?

Tellimust vormistades peab tarbija saama ühemõtteliselt aru, et tellimuse kinnitamine tähendab kohustust maksta. Kui tellimuse edastamine eeldab nupule vajutamist, siis tuleb nupp tähistada hästi loetavalt sõnadega "tellimus koos maksekohustusega" või mõne muu samasuguse ühemõttelise sõnastusega, mis näitab, et tellimuse esitamine toob kaasa kohustuse maksta (VÕS § 62² lg 3).

11. Kui tarbija maksab pangalingi kaudu, kas tarbijat tuleb teavitada lisanduvast ülekanetasust?

Kui tegemist on panga poolt võetava teenustasuga, siis sellest tarbijat teavitama ei pea. Pangalingi kaudu maksmise tasu sõltub tarbija pangast ning lepingust taganemise korral seda tasu tarbijale tagastama ei pea.

12. Kas krediitkaardimakse korral võib küsida tarbijalt lisatasu?

Lisatasu võtmine ei ole keelatud, kuid see ei tohi olla suurem kui kaupleja enda otsene kulu tehtud maksele ehk juurde ei saa lisada administratiivseid või muid kaudseid kulusid. Samuti tuleb arvestada, et lepingust taganemisel tuleb tarbijale tagastada kogu tema poolt tasutu, sh krediitkaardimakse lisatasu.

13. Kas on piisav, kui järelemaksu võimaluste tutvustamisel suunatakse tarbija järelemaksu pakkuja veebilehele?

Jah, on küll. Vajadusel võib tarbija suunata tarbijakrediidipakkuja lehele täiendava teabe saamiseks.

Taganemisõigus

14. Mitu päeva on tarbijal õigust lepingust taganeda?

Tarbijal on õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul (VÕS § 56 lg 1).

15. Mis hetkest alates hakkab taganemisõiguse tähtaeg kulgema?

Kui lepingu esemeks on asja üleandmine, hakkab 14 päevane taganemise tähtaeg kulgema päevast, millal tarbija või tarbija nimetatud kolmas isik on saanud asja füüsiliselt enda valdusse (VÕS § 56 lg 1¹).

16. Millal kohaldub 12-kuuline taganemisõigus?

12-kuuline taganemisõigus kohaldub juhul, kui kaupleja on jätnud tarbija enne lepingu sõlmimist taganemisõigusest teavitamata. Sellisel juhul saab tarbija taganeda lepingust 12 kuu jooksul ning kuna tarbija ei olnud teadlik taganemisõiguse olemasolust, siis ei vastuta tarbija ka asja väärtuse vähenemise eest (VÕS § 56² lg 4).

17. Millistele toodetele taganemisõigus ei kohaldu?

Taganemisõigust ei kohaldata lepingule, mille esemeks on (VÕS § 53 lg 4):

- **teenuse osutamine**, kui ettevõtjapoolsed lepingust tulenevad kohustused on täielikult täidetud ning teenuse osutamine või muu soorituse tegemine on alanud tarbija sõnaselgel eelneval nõusolekul ning kinnitusel, et ta kaotab ettevõtjapoolsel lepingu täitmisel oma taganemisõiguse;
- sellise asja üleandmine, teenuse osutamine või muu soorituse tegemine, mille **hind sõltub finantsturu kõikumisest**, mida ettevõtja ei saa mõjutada ja mis võib ilmneda taganemistähtaja jooksul
- sellise asja üleandmine, mis on valmistatud, arvestades lepingupooleks oleva tarbija **isiklikke vajadusi**;
- sellise asja üleandmine, mis on valmistatud tarbija **esitatud tingimuste kohaselt**;
- sellise asja üleandmine, mis **rikneb või vananeb kiiresti**;
- sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks **tervisekaitse** või **hügieenilistel põhjustel** ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud;
- asja üleandmine, mis oma **olemuse tõttu segatakse või ühendatakse** pärast üleandmist muu asjaga selliselt, et neid ei saa enam teineteisest eraldada;

- selliste **alkohoolsete jookide** üleandmine, mille hind on kokku lepitud lepingu sõlmimise ajal ning mis antakse üle rohkem kui 30 päeva möödumisel lepingu sõlmimisest ning mille tegelik väärtus sõltub turuhinna kõikumisest, mida ettevõtja ei saa mõjutada;
- kiireloomuliste **parandus- või hooldustööde** tegemine, kui tarbija on ettevõtjalt tellinud selleks kohaletuleku;
- ajalehtede, ajakirjade või muude **perioodiliselt ilmuvate väljaannete** üleandmine, välja arvatud selliste väljaannete tellimiseks sõlmitud kestvuslepingule;
- suletud ümbrises **audio- ja videosalvestise** või **arvutitarkvara** üleandmine, kui tarbija on ümbrise avanud
- sellise **digitaalse sisu** edastamine, mida ei toimetata kätte füüsilisel andmekandjal, kui selle edastamine on alanud tarbija eelneval sõnaselgel nõusolekul, ning tarbija kinnitab asjaolu, et ta kaotab seeläbi oma taganemisõiguse;
- **majutusteenuse** pakkumine, **vallasasja vedu**, **mootorsõiduki kasutamine**, **toitlustamine** või **vaba aja veetmise teenus**, kui ettevõtja kohustub eespool nimetatud lepingut sõlmides osutama teenuse teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul;
- **enampakkumisel**;
- reisi ja pagasi kindlustamiseks või muudele sarnastele lühiajalistele **kindlustuslepingutele** kestusega alla ühe kuu.

18. Kuidas peab tarbija andma nõusoleku taganemisõiguse kaotamise kohta ja kuidas seda vaidluse korra tõendada?

Tarbija nõustumus taganemisõiguse kaotamise kohta peab kajastuma tarbija aktiivses tegevuses. See tähendab, et taganemisõiguse kaotamise kinnitamiseks peab tarbija märkima ise "linnukese" vastava teksti ees olevasse kastikesse. Kaupleja poolt eeltäidetud "linnukest" ei saa lugeda tarbija poolseks sõnaselge nõusoleku andmiseks. Vajadusel saab "linnukese" tegemist logiandmetest välja võtta ja kasutada vaidluse korral tõendina.

19. Kas e-kaupluse tüüptingimustega võib tarbija taganemisõigust piirata?

Ei. Taganemisõigust reguleerivad sätted on kohustuslikud ning kõik lepingutingimused, mis raskendavad taganemisõiguse kasutamist, on tühised. Seadus sätestab ammendava loetelu eranditest, millistel juhtudel taganemisõigust ei kohaldata (VÕS § 53 lg 4). Juhul kui toode või teenus nimetatud erandite alla ei liigitu, siis ei saa tarbija taganemisõigust piirata.

20. Kas enampakkumisel ostetud kaupu saab samuti tagastada?

Taganemisõigus on võimalik välistada juhtudel, kui tegemist on enampakkumisel ostetud kaubaga (VÕS § 53 lg 4 p 8). Mõeldud on avalikke enampakkumisi ehk enampakkumisi, kus tarbija saab kohal viibida või talle on antud võimalus kohal viibimiseks. Taganemisõiguse välistamiseks peab tarbijal olema võimalik enampakkumisel füüsiliselt kohal viibida ja pakkumisi teha. Kuna elektrooniliste platvormide vahendusel toimuvatel enampakkumistel üldjuhul selline võimalus puudub, on tarbijal taganemisõigus, kui kauba müüjaks on ettevõtja.

21. Kas taganemisõigus kohaldub toidulisanditele?

Kui toidulisandeid müüakse suletud pakendis ning tarbija on pakendi avanud, siis võib olla tegemist tootega, millele taganemisõiguse ei kohaldu, kuna toode ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel (VÕS § 53 lg 4 p 4¹). Pakendi avamine ei tähenda aga postipaki avamist, vaid toidulisandite pakendi ja kilede eemaldamist, mille tõttu muutub toode teistele tarbijatele tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel mitteturustatavaks. Juhul kui tarbija ei ole pakendit avanud, on tal õigus lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.

22. Kas teenuse osutamise puhul on võimalik välistada tarbija taganemisõigus?

Juhul kui lepingu esemeks on teenuse osutamine ning teenuse osutamine on alanud tarbija sõnaselgel eelneval nõusolekul ning kinnitusel, et ta kaotab ettevõtjapoolsel lepingu täitmisel oma taganemisõiguse, siis on teenuse tüüptingimused võimalik sõnastada selliselt, et teenuse osutamise alustamisel tarbija kaotab 14-päevase taganemisõiguse (VÕS § 54 lg 4 p 1).

23. Kui tarbija ostab toote koos paigaldusega, kas siis saab tarbija taganemisõiguse välistada?

Ei, taganemisõiguse olemasolu ei mõjuta asjaolu, millise transpordi-, paigaldus- või muu lisateenuse on tarbija kauplejalt tellinud.

24. Kas e-kaupluse müügitingimustesse saab kirjutada, et toote iseseisval paigaldamisel kaotab tarbija taganemisõiguse?

Ei, selline tingimus ei ole seadusega kooskõlas. Taganemisõiguse eesmärk on anda tarbijale võimalus tellitud kaupa uurida ning ebasobivuse korral see ilma negatiivseid tagajärgi kartmata kauplejale tagasi saata. Isegi kui tarbija otsustab 14 päeva jooksul lepingust taganeda, kuid on kasutanud kaupa muul viisil, kui see on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, ei tohi tarbija taganemisõigust piirata. Juhul kui tarbija on toote avamise, paigaldamise või pakkimise käigus toodet kahjustanud, võib tarbija vastutada kauba väärtuse vähenemise eest.

25. Kas tarbijalt saab nõuda, et tarbija tagastaks toote selle originaalpakendis?

Jah, kauplejal on õigus nõuda, et 14-päevase lepingust taganemise korral oleks toode tagastatud originaalpakendis. Sellest tuleb aga tarbijat enne lepingu sõlmimist teavitada, et tarbija teaks pakendit alles hoida. Kui tagastatud toode ei ole originaalpakendis või kui pakend on rikutud, siis on kauplejal õigus nõuda tarbijalt kauba väärtuse vähenemise hüvitamist.

26. Kas väärtuse vähenemise hulka võib arvestada ka kaupleja lisakulusid, mis tekivad seoses tagastatud kauba uuesti müüki panemisega?

Ei, lepingust taganemisel on kaupleja kohustatud tagastama tarbijale kõik lepingu alusel saadud tasud, sh asja kättetoimetamise kulud. Tagastatud kauba käitlemise, uuesti müüki panemise ja järelmüügiga kaasnevaid lisakulusid ei saa jätta tarbija kanda.

27. Kui tarbija vormistab tellimuse veebilehel, aga maksab kohapeal, kas tarbijal on taganemisõigus?

Kui tarbija tellib kauba e-poest ehk sõlmib lepingu sidevahendi abil, siis ei ole vahet, kas maksmine toimub tellimuse vormistamisel, kauba kättesaamisel või kaubale poodi/kättesaamispunkti järele minnes. Igal juhul on tarbijal õigus 14 päeva jooksul lepingust taganeda.

Kauba ja raha tagastamine

28. Kui tarbija tagastab kauba osaliselt, kas siis transpordikulud võib tagastada samuti osaliselt?

Jah, e-kaupluse tüüptingimused võib sõnastada selliselt, et lepingust taganemisel kannab tarbija asja tagastamisega seotud otsesed kulud, vastavalt tagastatud kauba hulga kogu tellimusest. Näiteks, kui tarbija ostis 3 särki ja soovib ühe särkidest tagastada, siis tuleb tarbijale maksta tagasi tagastatud särki koguhind koos $\frac{1}{3}$ kauba kättesaamise postikuludega.

29. Kui tarbija ostab kauba kinkekaardiga, siis mis tuleb taganemise korral tarbijale tagastada?

Kui tarbija on maksnud tellimuse eest kinkekaardiga, siis lepingust taganemise korral võib kaupleja valida, kas ta annab tarbijale uue kinkekaardi või tagastab raha kinkekaardil märgitud summas.

30. Kas lepingust taganemisel on tarbijal õigus nõuda kauplejalt kaubale järele tulemist?

Ei, lepingust taganemise korral ei saa tarbija nõuda kauplejalt kaubale järele tulemist (ja kauba ära viimist).

31. Mida teha, kui kauba tagastamisel selgub, et pakend on saanud kahjustada?

Kui kauba pakend on transpordi käigus kahjustada saanud, siis saab kaupleja nõuda tekitatud kahjude hüvitamist vedajalt. Kui pakendi rikkus tarbija, siis vastutab tarbija.

32. Mida teha, kui tagastatud kauba kättesaamisel selgub, et toode on rikitud, tarbija tagastab vale toote või saadetis läks kaduma?

Rikitud toote tagastamise korral tekib kauplejal nõue tarbija vastu asja väärtuse vähenemise ulatuses. Vale toote tagastamise ja tarbija süül saadetise kaduma minemise korral vastutab tarbija kogu saadetise hinna ulatuses. Juhul kui tarbija keeldub tekitatud kahju hüvitamast ja kui poolte vahel ei õnnestu kokkulepet saavutada, tuleb kauplejal pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse.

33. Kui tarbija on saanud kauba kätte tasuta, siis mis summa tuleb lepingust taganemisel tarbijale tagastada?

Üldjuhul tagastab kaupleja lepingust taganemisel kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud. Juhul kui tarbija ei ole kauba kättetoimetamise eest tasunud, siis lepingust taganemise korral seda summat tarbijale tagastama ei pea. Kui enne lepingu sõlmimist on tarbijat teavitatud, et lepingust taganemisel jäävad taganemise kulud tarbija kanda, siis tasub tarbija kauba tagastamise eest. Kui tarbijat sellest teavitatud ei ole, kannab tagastamise kulud kaupleja. Kui tagastamisele kuuluv asi ei vasta tellitule ehk tegemist on näitemis vale või defektse tootega, siis peab tagastamisega seotud kulud tasuma igal juhul kaupleja.

34. Millal tuleb tarbijale raha tagastada?

Lepingust taganemise korral tuleb tarbijale tagastada raha hiljemalt 14 päeva jooksul alates taganemisavalduse kättesaamisest (VÕS § 56¹ lg 1). Raha tagastamisega on õigus viivitada seni, kuni tarbija on asja tagastanud või esitanud tõendi, et ta on selle asja tagasi saatnud. Raha tagastamisega ei või viivitada seni, kuni kaupleja on kauba reaalselt kätte saanud, vaid oluline on, et tarbija oleks kauba postitanud, üle andnud kullerile vms. Tarbija kohustuseks on 14 päeva jooksul kaup teele panna, mitte kindlustada, et kaup selle aja jooksul kauplejani jõuab.

Pretensiooni esitamine ja garantii

35. Kas kaupljal on kohustus tagada, et tarbija saaks soovi korral ise toote füüsiliselt tavakauplusesse kohale tuua ja pretensiooni esitada?

Kui ettevõttel on lisaks e-kauplusele ka tavakauplusi, siis on mõistlik võimaldada tarbijale toote üleandmist ja kaebuse esitamist tarbija poolt valitud tegevuskohas. Näiteks, kui e-poe vastuvõtupunkt asub Tallinnas, aga tarbija elab Pärnus, siis on mõistlik võimaldada tarbijale kaebuse esitamist ja kauba üleandmist Pärnu kaupluses ning vajadusel see ise Tallinna vastuvõtupunkti edasi transportida. Selline lahendus on mõistlik sest asja parandamise või asja asendamisega seotud veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud kannab kaupleja (VÕS § 222 lg 4). See tähendab, et kui tarbija transpordib ise asja Pärnust Tallinnasse ning soovib sõidukulude kompenseerimist, võib see osutada kaupleja jaoks kallimaks kui kauba vastu võtmine Pärnus ja ise Tallinnasse transportimine.

36. Kas müügitingimustesse saab märkida, et asja puuduste eest vastutab kauba tootja või maaletoojale?

Tarbijalemüügi korral vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest kaupleja ehk kauba tarbijale müünud isik, mitte maaletooja ega tootja. See, millised lepingud on müüja sõlminud oma partneritega (ehk kauba tootja ja maaletoojaga), ei oma kaupleja ja tarbija vahelises lepingulistes suhetes tähtsust.

37. Kes peab kandma puuduse tõendamise seotud kulud?

Esimesel kuuel kuul kannab tõendamise kulud kaupleja, olenemata sellest, kes on defekti tekkimises süüdi või kuidas defekti tekkepõhjuse tõendamist teostatakse (näiteks sõltumatu ekspertiisi abil). Ülejäänud pooleteise aasta jooksul on kulutuste kandmise kohustus süüdlasel ehk tootmisdefekti või kauplejapoolsest kohustuse täitmisest tuleneva puuduse korral kaupljal ning toote vales kasutamisest tingitud puuduste korral tarbijal.

38. Mida arvestada garantii andmisel?

Garantii ehk müügi garantii on müüja lubadus müüdnud asi garantii ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele, millega antakse asjale seaduses sätestatust soodsam seisund (VÕS § 230 lg 1). See tähendab, et garantii andmine on vabatahtlik, kuid garantii andmisel peab garantii olema midagi enam kui kahe aasta jooksul kaubal tootmisdefektide parandamine või toote asendamine.

39. Kas pretensiooni esitamisel peab tarbijal olema alles toote originaalpakend?

Ei, kui tarbija esitab pretensiooni puudusega tootele, siis ei saa temalt nõuda originaalpakendi olemasolu. Tarbija ei pea 2 aastat toote pakendit säilitama.

40. Kas puuduse korral on tarbijal õigus nõuda lepingust taganemist?

Ei, asja lepingutingimustele mittevastavuse korral peab tarbija esitama kaebuse kaupljal ning laskma kaupljal asi üle vaadata, kuna see on asja parandamise ja asendamise nõude aluseks.

41. Kui kiiresti peab kaupleja tarbija kaebusele vastama?

Kaupleja on kohustatud vastama tarbija kaebusele 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest (TKS § 24 lg 5). Vastus tuleb esitada tarbijale samas (st kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas) vormis ning vastuses tuleb teavitada tarbija nõude rahuldamisest või kaebuse võimalikust lahendusest.

42. Mida teha, kui tarbija ei ole vastuse või pakutud lahendusega rahul?

Kui kaupleja keeldub tarbija nõuet rahuldamast, kui tarbija ei ole nõus kaupleja poolt pakutud lahendusega või kui kaupleja ei vasta tarbija kaebusele 15 päeva jooksul, on tarbijal õigus esitada avaldus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsevale tarbijavaidluste komisjonile (TKS § 46 lg 1).

43. Kas kaheaastane pretensiooni esitamise õigus võib hakata uuesti kehtima?

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet on seisukohal, et asja parandamise või asendamise korral hakkab asja parandatud osa/vahetatud asja suhtes kehtima uus kaheaastane pretensiooni esitamise õigus alates parandatud osa või asendatud asja üleandmisest tarbijale (VÕS § 218 lg 2).

Soodus- ja lõpumüük

44. Millised piirangud kehtivad kaupade soodusmüügile?

Sõnu "soodusmüük", "allahindlus" või muid sarnaseid sõnu võib kasutada ainult juhul, kui tegemist on tavapärase kaupleja poolt müüdava kaubaga, müük kestab piiritletud aja ning kaupade hinnad on tunduvalt madalamad tavalistest hindadest (KaubTS § 11 lg 2).

45. Millised piirangud kehtivad kaupade lõpumüügile?

Sõnu "lõpumüük", "tühjendusmüük", "sulgemismüük" või muid vastava tähendusega sõnu või väljendeid võib kasutada kauba soodustingimustel müügist teavitamisel, kui müük on seotud kogu müüdava kauba või selle piiritletud osa lõpumüügiga, selline müük kestab piiritletud aja, selliselt müüdava kauba hind on tunduvalt madalam tavalisest hinnast (KaubTS § 11 lg 1).

46. Mida tähendab, et "müük kestab piiritletud aja"?

Soodus-, allahindlus-, lõpu-, tühjendus- ja sulgemismüükide korral peab soodustingimustel müügi kestvus olema ajaliselt piiratud ehk avaldatud peab olema sooduskampaania algus- ja lõpukuupäev. Juhul kui kampaania lõpukuupäeva e-kaupluse veebilehel avaldatud ei ole, siis võib olla tegemist ebaausa kauplemisvõttega, sest sellisel juhul ei ole tarbijale arusaadav, kui kaua soodustingimustel müük ajaliselt kestab.

47. Mida tähendab kauba "tavaline hind"?

Soodushinna juures märgitud tavaline hind ehk tavahind on hind, mis on kehtinud samas e-kaupluses, sama toote eest, kestvalt ja vahetult enne soodushinna kehtestamist. Tavahind ei ole konkurendi müügihind, konkurentide keskmine müügihind, tootja poolt märgitud soovituslik müügihind, maailmaturu hind ega hind, mis pole varasemalt samale tootele samas kaupluses kehtinud.

48. Kui sooduskampania sooduskood kehtib "kuni 1 juunini", siis mis on sooduskoodi kasutamise viimane päev?

Kui tähtpäeva saabumine on määratud päevades arvutatava ajavahemikuga, saabub tähtpäev ajavahemiku viimasel päeval (TsÜS § 136 lg 6). Seega, kui sooduskoodi kasutamise tingimustes on märgitud, et sooduskood kehtib kuni 1. juunini, kehtib sooduskood 1. juuni kella 23.59ni.

Muud küsimused

49. Kas ja millal peab e-kaupluse veebilehel olema info jäätmejaamade kohta?

Jäätmejaamasid puudutav info peab olema veebilehel avaldatud juhul, kui e-kaupluses müüakse probleemtooteid ehk tooteid, mille jäätmed põhjustavad või võivad põhjustada tervise- või keskkonnaohtu, keskkonnahäiringuid või keskkonna ülemäärast risustamist. Sellisteks toodeteks on patareid, akud, mootorsõidukid ja nende osad, elektri- ja elektroonikaseadmed ning nende osad, rehvid ja põllumajandusplast (JäätS § 25 lg 2).

50. Millistele toodetele tuleb lisada kasutusjuhend?

Kasutusjuhend tuleb lisada tehniliselt keerukatele, ohtlike aineid sisaldavatele või kasutamisel erioskust nõudvatele toodetele (TKS § 6 lg 1). Kasutusjuhend peab sisaldama tarbijale vajalikku teavet kauba ohutuks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks.