

## Faktiliht

- 13.06.2014 jõustusid võlaõigusseaduse (VÕS) muudatused, millega kehtestati e-kauplejatele uusi nõudeid lepingute sõlmimisel ja lisati muu hulgas kohustusi lepinguelse teabe andmisel. Muudatustest tulenevalt tuli e-kauplejatel korrigeerida ja täiendada oma kodulehel tarbijatele edastatavat teavet ja selle mahtu.
- Tarbijakaitseamet on koostanud e-kauplejatele juhendi, kuhu on koondatud oluline teave seadusandlusest ning seletatud pikemalt lahti ettevõtja õigused ja kohustused. Juhend on ameti kodulehel saadaval eesti, vene ja inglise keeles:  
<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/dokumendid-ettevotjale>.

## Tarbijakaitseameti statistika

- E-kaubanduse turg, aga ka selle valdkonnaga seotud pöördumiste arv, on selges kasvus.
- 2014. aasta esimese kümne kuu jooksul ametile laekunud 7845 kirjalikust pöördumisest 13 protsenti on seotud üksnes e-kaubandusele omaste probleemidega (kohaletoimetamata kaup, õigeaegselt tagastamata raha, tarbijal ei võimaldata lepingust taganeda jm). Infotelefoni nõustamistest on olnud kuus protsenti seotud e-kaubandusega. Eelnevatel aastatel oli kirjalike pöördumiste osakaal vastavalt:
  - 2010 – 5,25%
  - 2011 – 8,84%
  - 2012 – 14,83%
  - 2013 – 15,15%

## Uuringu tulemused

- Tarbijakaitseamet korraldas 2014. aasta septembris uuringu e-kauplejate kodulehekülgedel esitatava kohustusliku teabe kontrollimiseks. Kokku kontrolliti 203 e-poodi.
- Uuringu tulemused olid järgmised:
  - 191 (94%) ettevõtja kodulehel on olemas ettevõtja ärinimi;
  - 187 (92%) ettevõtja kodulehel on kirjas ettevõtja kontaktandmed;
  - 182 (90%) ettevõtja kodulehel on kirjas lepingust taganemise tingimused;
  - 167 (82%) ettevõtja kodulehel on kirjas, et taganemisõigus on 14 või enam päeva;
  - 28 (14%) ettevõtjat tagastab tarbijale raha hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse saamisest;
  - 39 (19%) ettevõtjat tagastab tarbijale kauba kättesaamisega seotud postikulu;
  - 9 (4%) ettevõtja kodulehel on olemas kohustuslik lepingust taganemise avalduse tüüpvorm;
  - 109 (54%) ettevõtjat teavitab oma kodulehel, et tarbijal on pretensiooni esitamise õigus kaks aastat;
  - 49 (24%) ettevõtja kodulehel olev teave pretensiooni esitamise õiguse ja tingimuste kohta on avaldatud korrektselt ja vastavuses VÕS-iga;
  - 12 (6%) ettevõtja kodulehel on olemas kohustuslik teave tarbijakaitseameti juures tegutsevasse tarbijakaebuste komisjoni pöördumise õiguse ja tingimuste kohta;
  - 185 (91%) ettevõtja kodulehel on kaupadel/teenustel korrektne lõpphinna teave;

- 34 ettevõtjal 79-st (43%) on kodulehel toodetel korrektne ühikuhinna teave (124-s uuringus osalenud e-poes ei olnud müügil tooteid, millel on ühikuhinna avaldamine kohustuslik).
- E-poode, kellel tarbijakaitseamet ei leidnud uuringu käigus ühtegi eksimust, oli vaid **neli protsenti**.

### Varimajandus

Tarbijakaitseameti hinnangul on e-kaubanduse üks probleemkoht suhtlusvõrgustikes ja kuulutuseportaalides kauplevad eraisikud, kes ilmselgelt tegelevad majandus- ja kutsetegevusega, müües suurel hulgal uusi tooteid. Loomulikult pole eraisikutevahelised tehingud keelatud ning enda kasutatud asjade müümist ei käsitleta majandustegevusena. Varimajandusega tegelevad inimesed jätvavad seda tehes ostjad ilma tarbijaõigustest, lisaks ei maksa nad sellise tegevuse puhul riigile makse. See omakorda annab neile konkurentsieelise ausate ettevõtjate ees, kuna nad saavad pakkuda toodetele soodsamat hinda ja samas ei vastuta müüdud kauba eest.

### Näiteid ametisse jõudnud tarbijate probleemidest:

- ettevõtja teatab, et lõpetab tegevuse, kuid tegelikult võtab endiselt vastu tellimusi (neid kunagi täitmata);
- tarbija ei kontrolli e-kaupleja tausta ja ostab e-poest, mis on tarbijakaitseameti mustas nimekirjas, ning jääb rahast ilma;
- ettevõtja teeb vautšeriportaalides jõulukampaania, kogub kokku tellimused ja siis kaob silmapiirilt;
- müüja jätab kodulehel ja kirjavahetuses mulje, et on ettevõtja, kuid tegelikult vormistab tehingu eraisikuna;
- ettevõtja tagastab raha lubatust mitu nädalat hiljem.