



AUTOR: **KADRI PAUL**
TARBIJAKAITSEAMET

E-MUGAVUS PEIDAB OHTE

EELMISEL AASTAL OLID e-kaubandusega seotud pöördumised tarbijakaitseametisse laekunud tarbijapöördumiste esikolmik. Kuidas end kaitsta?

Selgita välja, kas müüja on eraisik või juriidiline isik

Seda saab teada, kui vaadata, kelle pangakontole tuleb raha kanda ja seejärel kontrollida, kas ettevõtte või füüsilisest isikust ettevõtja on registreeritud äriregistris (kontrollida saab aadressilt <https://ariregister.rik.ee/lihtparing.py>). Tarbijakaitseamet saab lahendada vaid eraisikust tarbija ja ettevõtja (ka füüsilisest isikust ettevõtja) vahelisi vaidlusi.

Näiteks on tarbijal alatasa muret kosmeetikatoodete ja rõivaste müüjatega, kes esitlevad ennast Facebookis küll ettevõtjana, kuid paluvad tasuda kauba eest enne kättesaamist eraisiku pangakontole. Tihti ei saa tarbija tellitud kaupa kätte või tuleb

kaup küll kohale, kuid tooted ei vasta kokkulepitud tingimustele ning kaupleja poole pöördumisel ei tagastata makstud raha. Sageli kustutavad müüjad oma Facebooki konto ega vasta ühelegi tarbija e-kirjale ega telefonikõnele. Sellisel juhul polegi viimasel midagi muud teha, kui pöörduda kohtusse, sest kaupleja on eraisik.

Kontrolli e-kaupleja tausta

Kuna internetis on palju fiktiivseid e-kauplusi, tasub otsingumootorite abil vaadata lisainfot müüja varasema tegevuse ja ostjatega käitumise kohta, kuid seejuures arvestada ka sellega, et sotsiaalmeedias ja ajaveebides võidakse levitada ebaõigeid ja eksitavaid arvustusi ja ülevaateid konkreetsete e-kaupluste või e-teenuste kvaliteedi kohta.

E-poe tausta kontrollimisel on abiks ka tarbijakaitseameti kodulehel olev must nimekirja kauplejatest, kes ei järgi seadusi



TUTVU MUSTA NIMEKIRJAGA

või ei täida oma kohustusi tarbijate ees. Kontrollimiseks võib enne tellimuse tegemist telefoni või e-posti teel müüjaga ühendust võtta, esitada mõned küsimused ja veenduda, et kaupleja on esitatud kontaktidel kättesaadav.

Uuri e-poe tingimusi ja kodulehel olevat teavet

E-poe veebilehel peab kindlasti olema järgmine teave: müüja nimi, asukohta ja e-posti aadress, kuhu probleemide puhul pöörduda; lepingust taganemise, kauba tagastamise ja pretensioonide esitamise tingimused; kuidas ja millal peab kauba eest maksma; kui kaua võtab aega kauba kohalejõudmine ja kui suur on postikulu, samuti see, kes kannab tagastamiskulud. Kirjas peab olema seegi, kui kaupleja soovib osa kauba maksumusest saada ettemaksuna. Tarbijat tuleb teavitada ka sellest, kui tema sõlmitavale lepingule ei laiene taganemisõigus või kui mingi tegevuse tõttu taganemisõigus lõpeb. Välismaise e-poe kodulehel peab olema märgitud, milliste riikide seadused sealt ostes kehtivad.

E-poes tuleb hoolikalt tutvuda kauba tellimistingimustega, seejuures pöörata eriti suurt tähelepanu sellele, kuidas ja millal peab kauba eest maksma ja millised võivad olla lisakulud (posti- või teenustasud).

Ole kursis 14päevase taganemisõigusega seonduvaga

E-poest ostetud kaubaga võib tutvuda samamoodi nagu jaekaupluses. Seega on tarbijal näiteks õigus tellitud riideid proovida, aga mitte kohvimasinaga kohvi keeta. Kui ostetud toode mingil põhjusel siiski ei sobi või tarbija pole teenusega rahul, siis on tal õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates

kauba kättesaamisest või teenuslepingu sõlmimisest.

Tarbija peab olema kursis, et kui ta otsustab kasutada 14päevast taganemisõigust, siis peab ta kindlasti tegema e-kauplejale taganemisavalduse. Tarbija poolt kauba tagasisaatmise ja e-kaupleja poolt tarbijale raha tagastamise tähtaeg on 14 päeva. Seejuures peab kaupleja tarbijale peale kauba maksumuse tagastama kauba kättetoimetamisega seotud kulud. Kauplejal on õigus tagasimaksega viivitada juhul, kui tarbija ei ole kauba tagasi saatnud või esitanud tõendit, et ta on kauba teele pannud.

Kui kaupleja ei ole täitnud lepingueelse teavitamise kohustust ehk kui kaupleja pole andnud enne ostu sooritamist tarbijale teada, et tal on võimalik ostetavast kaubast või teenusest 14 päeva jooksul taganeda, on tarbijal õigus lepingust taganeda 12 kuu jooksul alates kauba kättesaamisest või teenuslepingu sõlmimisest.

Ebareaalselt soodne hind on ohu märk

Kui pakkumine tundub liiga hea, et olla tõsi, siis enamasti see ka nii on. Väga odava hinna eest ei saa kvaliteetset kaupa, kuigi pildil paistab asi väga ilus ja korralik. Liiga väike hind võib viidata ka pahatahtlikule ettevõtjale, kes on müügikanali avanud ja pakkumised üles pannud vaid selleks, et heausklikke inimesi ligi meelitada, ettemaksuna raha koguda ja seejärel oma lehekülj sulgeda.

Kolmandatest riikidest ostmisel on risk suurem

Enamik siin kirjeldatud tarbijaõigustest kehtivad vaid Euroopa Liidu (EL) ettevõtjatest kauplejate puhul. Tellides kaupa näiteks USAst või Hiinast, võtab tarbija kogu riski enda kanda.

Kui tellimus on tehtud mõnest Eesti või teise ELi liikmesriigi e-poest, saab tarbija lahkarvamuste tekkimisel pöörduda Eesti ettevõtja puhul tarbijakaitseameti poole ja tarbijakaebuste komisjoni, mõne teise ELi liikmesriigi ettevõtja puhul ELi tarbija nõustamiskeskuse poole. ☺

REKLAAM

Puhkusepakett
al. **39€**

KUBIJA[®]
HOTELL-LOODUSSPAA

TERVIS PUHTAST LOODUSEST!

- Hotell
- Spaa- ja saunakeskus
- Spaahoolitsused
- Restoran
- Nõupidamine
- Unekliinik

www.kubija.ee | www.unekliinik.ee | www.haanjamehetalu.ee

Kubija hotell-loodusspaa | Männiku 43A, Võru | Tel + 372 50 45 745 | info@kubija.ee

