

Juhend E-kaubandusega tegelevale kauplejale

E-kaubandus on kauplemisviis, kus kaupleja pakub kaupu või teenuseid elektroonilises keskkonnas ja ka lepingud pakkuja ja kliendi vahel sõlmitakse elektroonilisel teel füüsiliselt üheaegselt samas kohas viibimata.

Käesolev E-kaubanduse juhend kauplejatele on Tarbijakaitseameti poolt välja töötatud selleks, et tagada eetiline ja seadustele vastav kauplemine Interneti vahendusel. Juhendi järgimine on soovituslik, kuid sellest juhindumine on märk heast äritegevusest.

Juhendi koostamisel on lähtutud eelkõige järgmistes seadustes sätestatud nõuetest:

- võlaõigusseadus
- tarbijakaitseadus
- kaubandustegevuse seadus
- reklaamiseadus

Juhend koosneb järgmistest osadest:

- Ettevõtja registreering
- Peamised nõuded, mida E-kaubandusega tegelev ettevõtja peab järgima
- E-kaupluse lepingute kohta käivaid sätteid ei kohaldata...
- Lepingu täitmine
- Lepingust taganemise õigus
- Pretensiooni esitamine
- Raha tagastamine
- Heade kaubandustavade järgimine
- Elektroonilise pakkumise edastamine

Ettevõtja registreering

- E-kaubandusega tegelev ettevõtja peab olema registreeritud Majandustegevuse registris. Tegevuskohaks peab olema E-kauplus.
- Kui kaupleja Majandustegevuse registris registreeringut ei tee, ei tohi ta kaubandustegevusega tegeleda. (Kaubandustegevuse seadus § 12)

Peamised nõuded, mida E-kaubandusega tegelev ettevõtja peab järgima

- Kaupleja peab avaldama enda tõesed andmed ja võimaldama tarbijal endaga ühendust võtta.
- Mida rohkem on kaupleja avaldanud oma andmeid koduleheküljel, seda usaldusväärsema mulje ta jätab.

- Tarbijale tuleb selgelt kirjeldada ostuprotsessi ehk kuidas tarbija saab ostu sooritada.
- Tarbijale tuleb kirjeldada maksetingimusi ehk millal ja millises ulatuses tuleb ostusumma tasuda.
- Kaupleja peab tarbijale kaupa pakkudes teatavaks tegema kauba müügihinna ja ühikuhinna. Müügihind on kaubaühiku või kaubakoguse eest tasutav lõpphind. Ühikuhind on aga kauba ühe kilogrammi, ühe liitri, ühe meetri, ühe ruutmeetri või ühe kuupmeetri lõpphind. Ühikuhinnaks võib olla ka tükihind, kui kaupa ei mõõdeta eelnimetatud ühikutes. Ühikuhinda ei pea avaldama kaubal, mille ühikuhind on samane müügihinnaga (nt 1 liitri suuruses pakendis šampooni müügil). Seega peab ühikuhinna avaldama müües näiteks 250ml suuruses pakendis hambapastat. Täpsemad nõuded on sätestatud tarbijakaitseaduses ja kauba ja teenuse hinna avaldamise määruises (Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14.04.2004 määrus nr 76).
- Kui kaupleja soovib saada osa kauba hinnast ettemaksuna, peab see olema lepingu tingimustes kirjas.
- **Vastavalt võlaõigusseadusele ei tohi ettemaksu nõuda rohkem kui 50 % kauba hinnast, ülejäänud summa peab tarbija tasuma alles siis kui on kauba kätte saanud (VÕS § 213 lg 4).**
- Müügingimused peaksid olema E-kaupluses paigutatud selliselt, et need oleksid lihtsalt märgatavad ning et tarbijal oleks võimalik nendega tutvuda ilma otsimata.
- Kõik tingimused peavad olema kirjeldatud selgelt ja tarbijale üheselt arusaadavalt.
- Müügiks pakutavat asja tuleb kirjeldada täpselt ja esitada kogu asja valikuks vajalik informatsioon arvestades seda, et kaupleja poolt esitatud teave on ainus, millele tuginedes tarbija ostuotsuse teeb. Kui tarbija teeb vale valiku puuduliku informatsiooni tõttu, on tal õigus lepingust kuludeta taganeda ja nõuda kauplejalt kahjude hüvitamist.
- Lepingutingimused tuleb tarbijale esitada selliselt, et tal on võimalik neid salvestada ja taasesitada (VÕS § 62¹ lg 5).
- Keelatud on seadusest tarbija kahjuks kõrvalekalduvaid kokkuleppeid sõlmida (VÕS § 62).
- Vastavalt võlaõigusseadusele tuleb tarbijale mõistliku aja jooksul enne lepingu sõlmimist teatavaks teha (VÕS § 54 lg 1):
 - 1) pakkuja nimi (ametlik ärinimi) ja aadress (ametlik toimiv aadress, kus ettevõtja asub ja posti kätte saab);
 - 2) asja või teenuse põhitunnused;
 - 3) lepingu jõustumise eeldatav aeg;
 - 4) asja või teenuse hind, sealhulgas maksud ja muud hinna koostisosad ning nende suurus;

- 5) hinna sisse arvestamata posti- või veokulude ja maksude suurus ning põhitariifist suuremad posti- või sidevahendite kasutamise kulud;
 - 6) asja või teenuse eest maksmise kord ning asja üleandmise või teenuse osutamise ja lepingu täitmise asjaolud;
 - 7) lepingust taganemise õigus ehk millise aja jooksul on teil võimalik tellitud kaubast loobuda.
 - 8) tähtaeg, mille jooksul pakkumine või pakutav hind kehtib;
 - 9) lepingu minimaalne kestus, kui lepingut täidetakse teatud aja jooksul püsivalt või osadena;
 - 10) kas pakkujal on õigus tellitu asemel anda üle muu asi või osutada muu teenus või jätta asi üle andmata või teenus osutamata;
 - 11) teave teeninduse võimaluste kohta;
 - 12) teave pakkuja vastutuse eelduste, garantii olemasolu ja selle tingimuste kohta;
 - 13) kestuslepingu ülesütlemise tingimused, kui leping on tähtajatu või sõlmitud tähtajaga üle ühe aasta.
- E-kauplus peab tellimuse saamist viivitamata elektrooniliselt kinnitama (VÕS § 62¹ lg 3).
 - Pakkuja peab tarbijale kirjalikult teatama, et tarbijal on õigus lepingust taganeda, samuti teatama taganemise viisi ja tähtaja (VÕS § 54 lg 1).
 - Alkoholimüüki on lubatud teostada üksnes kauplust ehk müügisaali, toitlustus- või majutusettevõtet vms omavale E-kauplusel (Alkoholiseaduse § 40 lg 1; kaubandustegevuse seadus § 15 lg 1).

E-kaupluse lepingute kohta käivaid sätteid ei kohaldata lepingutele, mis sõlmitakse:

- ehitamiseks või kinnisasja võõrandamiseks, samuti asjaõiguse kohta kinnisasjale;
- toiduainete, jookide või muude igapäevaseks tarbimiseks mõeldud asjade kohta, mida tuuakse tarbija elu- või töökohta sageli ja korrapäraselt;
- veo-, majutus-, toitlustus- või meelelahutusteenuste kohta, kui pakkuja kohustub lepingut sõlmides osutama teenuse teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul;

Lepingu täitmine

- Pakkuja peab tellimuse täitma hiljemalt 30 päeva jooksul, kui lepinguga ei ole kokku lepitud teisiti. (VÕS § 59 lg 1)
- Kui pakkuja ei suuda lepingut täita, peab ta sellest tarbijat teavitama ja tagastama tarbijale tema poolt tasuta viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul. (VÕS § 59 lg 2)

- Eelneva kokkuleppe korral võib kaupleja tarbijale tellitu asemel üle anda ka muu vähemalt sama kvaliteedi ja hinnaga asja või osutada sama hinna ja kvaliteediga teenuse. Kui aga tarbija asendatud kauba tagasi saadab, kannab tagastamiskulud kaupleja. (VÕS § 59 lg 3)

Lepingust taganemise õigus

- Tarbijal on õigus E-kaubanduses sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul. Asja ostmise puhul algab tähtaeg asja üleandmisest tarbijale. Teenuse puhul aga algab taganemistähtaeg lepingu sõlmimisest, kui kaupleja on tarbijale esitanud kogu nõutud informatsiooni. (VÕS § 56 lg 1)
- 14-päevast taganemisõigust võib tarbija kasutada põhjust avaldamata. Seega ei või kaupleja nõuda põhjuse avaldamist. Põhjendamist võib üksnes soovitada. (VÕS § 194 lg 2)
- 14-päevase taganemistähtaja järgimiseks piisab asja või taganemisavalduse saatmisest kauplejale tähtaja jooksul. (VÕS § 194 lg 2)
- Kui kaupleja ei teavita tarbijat 14-päevasest taganemisõigusest või on jätnud enne lepingu sõlmimist edastamata muud olulist teavet, on tarbijal õigus taganeda lepingust 3 kuu jooksul. 3-kuuline tähtaeg algab müügilepingu puhul asja üleandmisest, teenuse osutamise lepingu puhul aga lepingu sõlmimisest. (VÕS § 56 lg 2)
- Kui kaupleja tarbijat taganemisõigusest ei teavitanud aga tarbija siiski lepingust taganeb, vastutab ta asja kahjustamise eest üksnes juhul kui ta on asja kahjustanud tahtlikult või raske hooletuse tõttu. (VÕS § 194 lg 5)
- Kui tarbija lepingust taganeb, tuleb talle tema poolt tasuta tagastada viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul taganemisteate jõudmisest pakkujani. (VÕS § 56 lg 3)
- Tarbija peab lepingust taganemisel kauplejalt saadu samuti viivitamata tagastama, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul. (VÕS § 56 lg 3)
- Taganemisel peab asja tagastamisega seotud kulud tasuma kaupleja, kuid pooled võivad lepingus kokku leppida, et tagastamiskulud tasub kuni 10 EUR ~ 157 EEK) ulatuses tarbija. Kui sellist sätet lepingutingimustes pole siis tasub selle kaupleja. (VÕS § 194 lg 4)
- Kui tagastamisele kuuluv asi ei vasta tellitule, peab tagastamiskulud tasuma igal juhul kaupleja. (VÕS § 194 lg 4)
- NB! Igasugune lepingutingimus, mis raskendab taganemisõiguse kasutamist võrreldes võlaõigusseaduses sätestatuga, on tühine. Eelkõige on tühised kokkulepped, millega taganemine seotakse käsiraha või leppetrahvi maksmisega. (VÕS § 194 lg 3)

- Tarbija võib 14-päeva jooksul taganemisõigust kasutada ka juhul, kui ta on asja kasutanud, kui lepingutingimustes ei ole sätestatud teisiti.
- Kasutatud asja tagastamisel peab alati järgima ka mõistlikkuse põhimõtet. Teatud kaupade puhul on asja kasutamine vältimatu, et aru saada asja sobivusest. Näiteks on Tarbijakaitseamet seisukohal, et E-kauplusest ostetud teleri võib tarbija sisse lülitada, et vaadata teleri pildi sobivust. Sellisel juhul peab tarbija saama taganemisõigust kasutada ka juhul kui tellimistingimustes oli kasutatud asja tagastamine keelatud. Teleri väärtus sisse lülitamisega ei vähene.
- Tarbijale tuleb kindlasti lepingutingimustes meelde tuletada, et taganemisõiguse kasutamiseks peab ta tootepakendi avama ettevaatlikult seda kahjustamata. Sealjuures tuleb kauplejal arvestada asjaoluga, et pakend peab olema avatav. Kui seda ei saa lõhkumata/rikkumata avada, ei vastuta tarbija rikutud pakendi eest.
- 14-päevane **tagastamisõigus ei kehti** kauba puhul:
 - a) mis on valmistatud tellija isiklike vajadusi arvestades või tellija esitatud tingimuste kohaselt (nt tarbija mõõtude järgi);
 - b) mis on kiiresti riknev;
 - c) mille kasutamistähtaeg on möödunud;
 - d) perioodiliselt ilmuvate trükiste puhul (nt ajakirjad, ajalehed);
 - e) audio- ja videosalvestustele, arvutitarkvarale, juhul kui tarbija on ümbrise avanud;
 - f) asjadele, mida oma olemuse tõttu ei saa tagastada. Nii näiteks on aktsepteeritud tingimus, et tagastada ei saa pakendist välja võetud aluspesu ja kosmeetikat;
 - g) kihlveo- või loteriiteenuse puhul;
 - h) enampakkumisel;
 - i) reisi ja pagasi kindlustamiseks või muudele sarnastele lühiajalistele kindlustuslepingutele kestusega alla ühe kuu;
 - j) finantsteenuse osutamiseks, mille hind muutub rahaturul taganemistähtaja jooksul pakkujast olenemata, sealhulgas lepingutele, mille esemeks on teenused, mis on seotud välisvaluutaga või väärtpaberituruga seaduse §-s 2 nimetatud väärtpaberitega.
(VÕS § 53)
- Kui tarbija ei saa asja tagastada kasutades 14-päevast taganemisõigust (näiteks tähtaeg on möödunud või ei saa asja olemuse tõttu selle tähtaja jooksul tagastada), on tal õigus esitada kauplejale pretensioon, kui asjal on ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus. Näiteks, kui selgub, et kaupleja ei ole saatnud tema poolt tellitud toodet või toode ei vasta E-kaupluses olnud kirjeldusele või kui tootel ilmneb viga, ei pea asja tagastama 14-päeva jooksul vaid võib kasutada ka seadusest tulenevat pretensiooni esitamise õigust. (VÕS § 218 lg 2)

Pretensiooni esitamine

- E-kaubanduses sõlmitavale lepingule kehtivad kõik tavalepingule kehtivad nõuded, kui E-kaupluse erisustest ei tulene teisiti.
- Nii kehtib E-kaubanduses ostetud kauba puhul müüja kohustus vastutada kahe aasta jooksul asjal ilmnenu lepingutingimustele mittevastavuse eest. (VÕS § 218 lg 2)
- Asja puuduse ilmnemisel peab tarbija hiljemalt kahe kuu jooksul sellest müüjat teavitama ehk esitama pretensiooni. (VÕS § 220 lg 1)
- Tarbija võib kaebuse esitada mistahes vormis. Soovitada võiks aga tarbijal esitada kohe kirjalik kaebus. (Tarbijakaitseadus (TKS) § 19 lg 1)
- Kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (nt E-post) kaebuses tuleb märkida
 1. tarbija nimi ja kontaktandmed;
 2. kaebuse esitamise kuupäev;
 3. kauba või teenuse puudus;
 4. kauplejale esitatav nõue
 5. viidata tuleb ka tehingu sooritamist või müügi- või töövõttugarantiid tõendavale dokumendile või selle koopia ka kaebusele lisada. (TKS § 19 lg 3, 4)
- Kaupleja peab tarbija poolt kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebuse vastuvõtmist samas vormis ka kinnitama. (TKS § 19 lg 5)
- Kauplejal on tarbijakaitseadusest tulenev kohustus vastata tarbija kirjalikule või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebusele 15 päeva jooksul. (TKS § 19 lg 6)
- Kui kauplejal ei ole võimalik 15 päeva jooksul tarbija kaebusele vastata, peab ta kirjalikult sellest tarbijat teavitama, viivitust põhjendama ja määrama uue mõistliku tähtaja vastamiseks. (TKS § 19 lg 6)
- Kui kaupleja jätab tarbija pretensiooni rahuldamata või osaliselt rahuldamata, peab ta seda tarbijale kirjalikult põhjendama. (TKS § 19 lg 7)
- Kui kaupleja ei täida oma lubadust tähtaja jooksul kaebust lahendada, loetakse, et ta on keeldunud kaebuse lahendamisest. (TKS § 19 lg 8)

Raha tagastamine

- Kui tarbijal on õigus lepingust taganeda, tuleb talle tagastada 100% tema poolt tasutud raha.

- Asja väärtuse vähenemise võrra võib tagastatavat summat vähendada üksnes juhul kui väärtuse vähenemine ei ole tekkinud korrapärase kasutamise tulemusel. Seega ei ole õigust väärtuse vähenemise võrra tagasimakstavat summat vähendada, kui tarbija on asja kasutanud korrapäraselt. (VÕS § 189 lg 4)

Heade kaubandustavade järgimine

- Kauplemisvõtte on kaupleja tegevuse, tegevusetus, teguviis või esitlusviis, kommertstedaanne, sealhulgas reklaam, ja turustamine, mis on otseselt seotud kauba või teenuse reklaamimisega, pakkumise, müügi või tarnimisega tarbijale (TKS § 12 lg 1)
- Kauba või teenuse pakkumine ja müük või muul viisil turustamine tarbijale peab toimuma häid kaubandustavasid arvestades ning tarbija suhtes ausalt (TKS § 12¹ lg 1)
- Kauplemisvõtte on ebaaus kui see on vastuolus kaupleja ametialase hoolsuse nõuetega ja moonutab või tõenäoliselt moonutab oluliselt keskmise tarbija majanduskäitumist (TKS § 12² lg 1) *Näiteks: Kauba pakkumisel lubab kaupleja tarbijale, et kõik kaubaga seonduvad tarbija kaebused lahendatakse kiiresti. Pärast kauba müümist tarbijale aga keeldub kaupleja tarbijaga suhtlemast kui midagi on läinud halvasti. Kaupleja selline tegevus on otseselt seotud kauba pakkumise ja müügiga ning on käsitletav kauplemisvõttena. Enne tehingu tegemist loodi tarbijale mulje, et ka müügi järgselt tegeletakse kauba juures ilmneva võivate probleemidega, mida aga tegelikult ei tehtud. On tõenäoline, et kauplejapoolne lubadus julgustas tarbijat ostu sooritama ning vastasel juhul ei oleks tarbija seda teinud.*
- Kauplemisvõtte on eksitav kui esitatud teave on ebaõige või faktiliselt õige teave on esitatud viisil, mis eksitab või tõenäoliselt eksitab keskmist tarbijat (TKS § 12³ lg 2)
- Oluline teave jäetakse esitamata või esitatakse ebaselgelt, arusaamatult, mitmetähenduslikult, ebaõigel ajal ja selle tulemusena mõlemal juhul keskmise tarbija teeb või tõenäoliselt teeb tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud (TKS § 12³ lg 6). *Näiteks: kaupleja pakub ja müüb erinevaid valgusteid. Tarbija ostab öölambi ja kui lambis kasutatav elektrikirni läbi põleb, selgub, et selliseid elektrikirne riigis ei turustata. Tarbijale jäeti esitamata talle vajalik teave seoses varuosadega ja selle tulemusena tegi tarbija ostu, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Tegemist jällegi eksitava kauplemisvõttega, kuna tarbijale jäeti vajalik teave esitamata ja tarbija tegi seetõttu tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud.*
- Ostukutse kauba või teenuse ostmiseks kindlaksmääratud hinnaga, kui kaupleja jätab seejuures avaldamata oma põhjendatud kahtluse, et ta ei ole suuteline sellise hinnaga neid kaupu või teenuseid või nendega võrdväärseid kaupu või teenuseid tarnimiseks pakkuma või korraldama nende tarnimist teise kaupleja poolt ajavahemikus ja kogustes, mis on mõistlikud seda kaupa

või teenust, selle reklaamimise ulatust ja pakutud hinda arvestades (peibutusreklaam) (TKS §12³ lg 8). **Näiteks:** Kaupleja kodulehel reklaambanner, mis pakub eriti soodsa hinnaga kingi, 99.- krooni. Kui tarbija läheb E-kauplusesse kingi ostma, siis selgub, et olid vaid üksikud kingapaarid, mis kohe ära müüdi. Kaupleja ei omanud piisavat kaubavaru ega teavitanud kauba olemasolevast kogusest, arvestades reklaami ulatust ja pakutud hinda.

- Õigusaktidega antud õiguste esitamine kaupleja pakkumise eripärana (TKS § 12³ lg 8). **Näiteks:** On-line kaupluse veebilehel reklaamitakse videokaameraid ja selle juures on järgmine teave „Ostes meilt videokaamera võimaldame sul sellega tutvuda 14 päeva jooksul ja kui toode ei meeldi, saad raha tagasi.” Sellise teabe esitamisega luuakse tarbijale mulje, et tegemist on kaupleja pakkumise eripäraga, aga tegelikult on tegemist tarbija seadusest tuleneva õigusega. Siinjuures on oluline, kuidas sellist teavet edasi antakse.
- Alati keelatud agressiivne kauplemisvõtte – järjekindlate ja soovimatute pakkumiste tegemine telefoni, faksi, E-posti või muu sidevahendi abil (TKS §12⁵ lg 4).

Elektroonilise pakkumise edastamine

- Palumata reklaami ei või saata tarbija E-posti aadressile, kui ta ei ole selleks oma kirjalikku nõusolekut andnud, isegi mitte siis kui tarbija on eelnevalt ostnud E-kauplusest. Tarbija peab olema andnud teadliku nõusoleku, et ta soovib saada ettevõtjalt E-posti vahendusel reklaami (VÕS § 60).