Tarbijakaitse ja
Tehnilise Järelevalve
Amet

Juhend e-kaubandusega tegelevatele ettevõtjatele

Sisukord

1. Sissejuhatus 3
2. Sidevahendi abil sõlmitud lepingu mõiste 4
3. Lepingueelne teave 5
4. Arvutivõrgu abil sõlmitud leping 8
5. Lepingu sõlmimine 9
6. Lepingu täitmine 10
7. Lepingust taganemine 10
8. Pretensiooniõigus 17
9. Müügigarantii 18
10. Kasutusjuhend 19
11. Elektroonilise pakkumise edastamine ja isikuandmete kaitse 20
12. Probleemtootest tekkinud jäätmete kogumispunktidest teavitamine 20
13. Nõuded alkoholi müügile 21
14. Nõuded toidukäitlejatele 22
15. Asukohapõhine tõkestamine 22

Juhend on koostatud 15.12.2017

Juhendit on täiendatud 04.08.2020

1. Sissejuhatus

Pädevus

Tarbijakaitseseaduse (edaspidi TKS) § 61 lg 1 kohaselt teostab riiklikku järelevalvet käesoleva seaduse ja teiste õigusaktide alusel tarbijale antud õiguse tagamise üle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti põhimääruse § 13 p 1 kohaselt on Ameti põhiülesandeks põhimääruse paragrahvis 4 sätestatud ülesannete täitmine seoses tarbijaturgudel pakutavate ja müüdavate kaupade, teenuste ja ettevõtjate turundusmeetoditega.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti põhimääruse § 4 p 3 kohaselt Amet analüüsib tegevusvaldkonda, koostab aruandeid ja ülevaateid ning § 4 p 4 kohaselt nõustab ja koolitab isikuid.

Eeltoodust tulenevalt on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve pädev andmaks välja käesolevat e-kaubanduse juhendit.

Juhendi eesmärk, sisu ja kohaldamisala

Käesolev e-kaubanduse juhend ettevõtjatele on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poolt välja töötatud selleks, et tagada headele kaubandustavadele ja seadustele vastav kauplemine interneti vahendusel.

E-kaubandus on kauplemisviis, kus ettevõtja pakub kaupu või teenuseid elektroonilises keskkonnas ja lepingud pakkuja ning kliendi vahel sõlmitakse elektroonilisel teel füüsiliselt üheaegselt samas kohas viibimata (leping on sõlmitud sidevahendi abil).

E-kaupluse lepingute kohta käivaid sätteid ei kohaldata VÕS § 53 lg 2 alusel lepingutele, mis sõlmitakse:

- sotsiaalteenuste osutamiseks
- tervishoiuteenuste osutamiseks
- hasartmängus osalemiseks
- reisijaveoteenuse osutamiseks
- kinnisasja võõrandamiseks, selle asjaõigusega koormamiseks või kinnisasjaga seotud asjaõiguse käsutamiseks
- uue ehitise ehitamiseks või ehitise suuremahuliseks ümberehitamiseks
- eluruumi üürimiseks
- notariaalse tõestamise kaudu
- toiduainete, jookide või muu igapäevaseks tarbimiseks mõeldud asja kohta, mis antakse üle ettevõtja sagedaste ja korrapäraste ringsõitude käigus tarbija elu-, asu- või töökohas
- kasutades müügiautomaate või automatiseeritud äriruume

- elektroonilise side teenuse osutajaga avaliku taksofoni vahendusel selle kasutamiseks või tarbija poolt telefoni, interneti või faksi teel loodud ühe ühenduse kasutamiseks

Õiguslik alus

Juhendi koostamisel on lähtutud järgmistest materjalidest:

- Võlaõigusseadus (VÕS)[1]
- Tarbijakaitseseadus (TKS)[2]
- Kaubandustegevuse seadus (KaubTS)[3]
- Infoühiskonna teenuse seadus (InfoTS)[4]
- Jäätmeseadus (JäätS)[5]
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 524/2013, tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta[6]
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta (Tarbijaõiguste direktiiv)[7]
- Juhenddokument Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta (Tarbijaõiguste direktiivi juhenddokument)[8]
- Võlaõigusseadus I kommenteeritud väljaanne[9]

2. Sidevahendi abil sõlmitud lepingu mõiste

Tarbija ja kaupleja vahel sõlmitakse e-kaubanduses leping sidevahendi abil VÕS § 52 alusel.

Sidevahendi abil sõlmitud lepinguga on tegemist, kui leping on sõlmitud **tarbija** ja **ettevõtja** vahel ning täidetud on **3 tingimust:**

1. Leping sõlmitakse selliste lepingute sõlmimiseks kasutatavas turustus- või teenindussüsteemis s.t. et lepingute sõlmimine sidevahendi abil ei ole juhuslik, vaid regulaarne lepingute sõlmimise viis (see ei eelda internetikeskkonna või telefonimüügisüsteemi loomist, piisab e-maili teel sõlmitavatest lepingutest).
2. Ettevõtja ja tarbija ei viibi ühel ajal koos samas kohas.
3. Lepingupoolte tahteavaldused lepingu sõlmimiseks, sealhulgas tarbija tahteavaldus võtta endale lepingulised kohustused (tellimus), edastatakse eranditult üksnes sidevahendi abil. Sidevahendiks

[1] Võlaõigusseadus, RT I, 01.07.2017, 20 . Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/101072017020
[2] Tarbijakaitseseadus RT I, 21.06.2017, 7. Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/121062017007
[3] Kaubandustegevuse seadus, RT I, 12.07.2014, 59. Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014059
[4] Infoühiskonna teenuse seadus, RT I, 12.07.2014, 48. Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/112072014048
[5] Jäätmeseadus, RT I, 01.07.2017, 8. Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/101072017008
[6] Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 524/2013, tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta. Kättesaadav: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524
[7] Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta. Kättesaadav: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/ALL/?uri=celex%3A32011L0083
[8] Juhenddokument Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL tarbija õiguste kohta. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_et.pdf
[9] Varul,P jt. Võlaõigusseadus I kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2016.

on viis, mis võimaldab tarbijal ja ettevõtjal korraldada läbirääkimisteks ja lepingu sõlmimiseks vajalikku teabevahetust, eelkõige: internet, telefon, tellimuskiri, e-mail, faks, raadio, televisioon, kataloog.

Sidevahendi abil sõlmitud lepingutele kohalduvad sätted VÕS § 52 jj.

Kui antud sidevahendiks on arvuti, siis kehtivad lepingule lisaks sidevahendi abil sõlmitud lepingute sätetele ka arvutivõrgu abil sõlmitud lepingute sätted VÕS § 62^1 jj.

3. Lepingueelne teave

Peamine lepingueelne teave, mida ettevõtja on kohustatud tarbijale esitama tuleneb VÕS §-st 54 (finantsteenuse lepingu puhul VÕS § 54^1). Tarbijat tuleb lepingueelsest teabest teavitada enne lepingu sõlmimist (st ostu sooritamist või tellimuse kinnitamist). Lepingueelne teave on oluline andmaks tarbijale kogu vajaliku informatsiooni informeeritud ostuotsuse tegemiseks. Puuduliku informatsiooni esitamise tarbijale võib kauplejale kaasa tuua tarbijate poolt erinevate õiguskaitsevahendite rakendamisi. Teave ja müügitingimused peavad olema e-kaupluses paigutatud selliselt, et need on lihtsalt märgatavad ning esitatud selgel ja arusaadaval viisil. Tarbijale antav teave peab olema eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud selle esitamisega mõnes muus keeles.

Ettevõtja peab tarbijale lepingueelselt teatavaks tegema:

- **tõesed andmed** ettevõtja kohta, mis võimaldavad tarbijal ettevõtjaga reaalselt ühendust võtta. Esitatud peavad vähemalt olema: ärinimi (või nimi), registrikood, teenuse osutaja aadress ja muud kontaktandmed, sealhulgas elektronposti aadress (KaubTS § 4 lg 1 p 11, InfoTS § 4 lg 1 p 1; VÕS § 54 lg 1 p 1 ja 2). Kui kaebuste esitamise aadress esineb eelnevalt esitatust, tuleb lisada ka see (VÕS § 54 lg 1 p 3). Mida rohkem on ettevõtja avaldanud oma andmeid koduleheküljel, seda usaldusväärsema mulje see tarbijale jätab;

- **lepingu eseme põhiomadused** (VÕS § 54 lg 1 p 4). Müügiks pakutavat asja tuleb **kirjeldada täpselt** ja vajalik on esitada kogu informatsioon, mis on asja valikul oluline. Arvestada tuleb, et ettevõtja poolt esitatud teave on ainus, millele tuginedes tarbija ostuotsuse teeb. Kui tarbija teeb vale valiku puuduliku informatsiooni tõttu, on tegemist müügilepingu rikkumisega VÕS § 217 tähenduses ning tarbijal on õigus lepingust kuludeta taganeda ja nõuda ettevõtjalt kahjude hüvitamist (nt kättetoimetamiskulude hüvitamist). Eseme põhiomaduste kirjelduse piisavus selgitatakse välja iga üksikjuhtumi analüüsil;

- **digitaalse sisu** puhul selle kasutusviisi, selle suhtes rakendatavad tehnilised kaitsemeetmed ning selle ühilduvus riist- ja tarkvaraga, mida ettevõtja teab või peab teadma (VÕS § 54 lg 1 p 5). Digitaalseks sisuks on andmed, mis on toodetud ja edastatud digitaalsel kujul, näiteks muusikafailid, filmid, e-raamatud, arvutiprogrammid, rakendused jmt. Näiteks tuleks ettevõtjal esitada info, et DVD-d saab kasutada vaid mingis regioonis, et arvutiprogramm ühildub kindla riist- või tarkvaraga või töötab vaid teatud operatsioonisüsteemis või eeldab tavapärasest kiiremat protsessorit;

- lepingu eseme **koguhinna koos maksudega** ning kõik täiendavad **veo-, posti-, kättetoimetamise** või mis tahes muud kulud, kui need kulud tuleb kanda tarbijal (VÕS § 54 lg 1 p 6). Ettevõtja 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 250 ml suuruses pakendis hambapastat. Tähtajatu lepingu või kestvuslepingu puhul, mille esemeks on püsivad või korduvad tellimused, sisaldab koguhind tellimuse kogukulu arvel esitatud perioodi kohta (nt kuutasu, hind €/nädalas). Täpsemad nõuded on sätestatud tarbijakaitseseaduses ning kauba ja teenuse hinna avaldamise määruses[10]. Vaata lisaks „Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juhend müügi- ja ühikuhinna avaldamise ning soodustingimustel müügist teavitamise kohta“[11]. Postitasu tuleb esitada hiljemalt ostukorvis, kui tasu suurus oleneb tellimuse suurusest, vastasel juhul tuleb hinnad esitada varem;

- **tasu lepingu sõlmimiseks kasutatava sidevahendi kasutamise eest**, välja arvatud juhul, kui see tasu vastab sellise sidevahendi kasutamise tavalisele tasule (VÕS § 54 lg 1 p 7). Näiteks kui teenust osutatakse eritariifse telefoni vahendusel. Ettevõtja ei või kehtestada eritariifi telefonile, mille vahendusel tarbija saab ettevõtjaga ühendust võtta seoses sõlmitud lepinguga (VÕS § 281 lg 3);

- **tagatise tingimused,** kui tarbija peab maksma tagatisena rahasumma või andma muu rahalise tagatise ning asjaolu, et ettevõtja nõudel tuleb tagatis tasuda (VÕS § 54 lg 1p 8). Finantstagatised on tavalised rendilepingute, näiteks auto rentimise, puhul, kus tarbija käsutusse antakse mõni väärtuslik ese. Tagatisega seotud tingimusi käsitleva teabe andmisel tuleks eeskätt selgitada seda, kas asjaomane summa broneeritakse või debiteeritakse tarbija arvelduskontolt ning millal ja millistel tingimustel see vabastatakse või tagastatakse tarbijatele;

- **maksmise, kättetoimetamise ja tellimuse täitmise korra** ning asja kättetoimetamise, teenuse osutamise või muu soorituse tegemise **aja** (arve tasumise aeg, tarneperiood, teenuse puhul lepingu täitmise aeg) (VÕS § 54 lg 1 p 9). Kui lepingupooled ei ole kokku leppinud kättetoimetamise ajas, siis VÕS § 209 lg 6 järgi tuleb kohustus täita viivitamata, kuid mitte hiljem, kui 30 päeva möödumisel lepingu sõlmimisest ehk tellimusest;

- **tarbija** lepingust tulenevate **kohustuste minimaalne kestuse**, kui see on olemas (VÕS § 54 lg 1p 10). Näiteks mobiilisidelepingud, kus tarbija kohustub olema paketiga seotud kaks aastat ning paketi vahetamine on selle aja jooksul seotud märkimisväärsete lisakuludega;

[10] Majandus- ja taristuministri 09.02.2016 määrus nr 14. Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/111022016017

[11] Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juhend müügi- ja ühikuhinna avaldamise ning soodustingimustel müügist teavitamise kohta. Kättesaadav: TTJA kodulehel

- **kestvuslepingu puhul lepingu tähtaja,** või kui leping on tähtajatu või automaatselt pikenev, siis lepingu lõpetamise tingimused (VÕS § 54 lg 1 p 11). Näiteks, kui palju on vajalik lepingu lõpetamisest ette teatada;

- **taganemisõiguse olemasolu korral** selle õiguse kasutamise **tingimused, tähtaeg ja kord** vastavalt käesoleva seaduse § 56 lõikele 2^2 (VÕS § 54 lg 1 p 12), ehk tarbija võib lepingust taganeda, kasutades lepingust taganemise tüüpvormi või esitades muu ühemõttelise avalduse. Kaupleja peab VÕS § 54 lg 1 p 13 järgi edastama tarbijale taganemisavalduse **tüüpvormi**[12] (justiitsministri 17.12.2013 määrus nr 41[13]). Oluline on teada, et tarbija võib taganeda lepingust 12 kuu jooksul, kui ettevõtja jätab tarbijale enne lepingu sõlmimist teavitamata tarbija lepingust taganemise õigusest (VÕS § 56 lg 16). Taganemise õiguse kasutamise tingimusteks on näiteks tšeki olemasolu. Lisaks muud tingimused, mis on vajalikud kauba väärtuse vähenemise kaitseks, näiteks pakendi hoolikas avamine, tarbija peab käsitama kaupa üksnes nii nagu tal lubataks teha seda poes. Silmas tuleb pidada, et kui tarbija on kaupa kasutanud rohkem, kui on vajalik kauba omadustes veendumiseks, ei välista see tarbija 14-päevast taganemisõigust (vt täpsemalt p 6.3);

- asjaolu, et **tarbija kannab tarbijapoolsel lepingust taganemisel** lepinguesemeks olnud asja **tagastamise kulud** ning olukorras, kui lepingu esemeks olnud asja ei saa selle olemuse tõttu tavalise postiteenuse kaudu tagastada, asja äraviimise kulud, kui need tuleb tasuda tarbijal (VÕS § 54 lg 1 p 14). Kui ettevõtja ei teavita tarbijat tagastamise kulude kandmise kohustusest, siis ei ole tarbijal tagastamiskulude kandmise kohustust VÕS § 56^2 lg 3 ls 2 järgi;

- asjaolu, et kui tarbija soovib teenuse osutamise algust, muu kestva soorituse tegemist või vee, gaasi, elektri või soojusemüügi ühendusvõrgu kaudu algamist VÕS §-s 56 sätestatud ettenähtud taganemistähtaja kestel, on tarbija kohustatud lepingust taganemise korral ettevõtjale hüvitama mõistlikud kulud (VÕS § 54 lg 1 p 16; 55 lg 3; 56^2 lg 5);

- **taganemisõiguse puudumise** vastavalt VÕS § 53 lõikes 4 sätestatule ning teave selle kohta, kui **tarbija võib oma taganemisõiguse kaotada koos teabega** millistel asjaoludel taganemisõigus kaotatakse (VÕS § 54 lg 1 p 16) (vt täpsemalt p 6.5);

- lepingu täitmise järgse lepingu eseme hooldusteenuse või klienditeenuse pakkumisel selle olemasolu ja kasutamise tingimused (VÕS § 54 lg 1 p 17);

- **meeldetuletuse**, et tarbija saab lepingu eseme lepingutingimustele mittevastavuse korral tugineda **seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele** (VÕS § 54 lg 1 p 18). Nõude täitmiseks peab ettevõtja vähemalt loetlema erinevad VÕS §-s 101 toodud õiguskaitsevahendid. Samuti tuleb tarbijatele esitada teave VÕS § 218 järgi pretensiooni esitamise õiguse, aja ja korra kohta;

[12]Taganemisavalduse tüüpvorm on kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/1030/1201/4001/JM_m41_lisa1.pdf#

[13] Sidevahendi abil sõlmitud lepingust ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingust taganemise avalduse tüüpvormi ja taganemise näidisjuhendi kehtestamine. Kättesaadav: https://www.riigiteataja.ee/akt/103012014001

- seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele **lisaks täiendava garantii andmisel** selle olemasolu ja tingimused (VÕS § 54 lg 1 p 19). Täiendavaks garantiiks on müügigarantii VÕS § 230 mõistes;

- ettevõtja järgitava **käitumiskoodeksi olemasolu**, kui ettevõtja sellest oma tegevuses lähtub, ning teave selle kohta, kuidas on võimalik sellest koopia saada (VÕS § 54 lg 1 p 20). Käitumiskoodeks on kokkulepe või eeskirjade kogum, milles on määratletud nende ettevõtjate käitumine, kes kohustuvad seda käitumiskoodeksit ühe või mitme konkreetse kaubandustava või ettevõtlusvaldkonna osas järgima;

- ettevõtja rakendatava **kaebuste lahendamise korra**, kui see on olemas (VÕS § 54 lg 1 p 21). Näiteks võib anda teabe kaebustega tegeleva töötaja kontaktandmete ja vastuvõtuaegade kohta või konkreetse e-posti aadressi, kuhu oleks kõige mõistlikum kaebused esitada jms;

- andmed tarbija võimaluste kohta pöörduda **kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole ning pöördumise tingimused** (VÕS § 54 lg 1 p 22). Eestis on selline kohtuväline kaebusi lahendav organ Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsev **tarbijavaidluste komisjon**. Pöördumise tingimuste all võib näiteks selgitada, et komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja ettevõtja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel. Samuti võib viidata asjaolule, et kaebuse läbivaatamine komisjonis on pooltele tasuta. Siinkohal on kohane lisada organi veebileht, kontaktandmed ja info, kuidas on võimalik tutvuda vaidluste lahendamise üksuse menetlusreeglitega (https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine).

Lepingueelse teabena antud andmed muutuvad lepingu osaks. Lepingueelse teabe andmist tõendab ettevõtja (VÕS § 54 lg 10, 11). Tõendamise jaoks on ettevõtjal võimalus lasta tarbijal märkida enne tellimuse kinnitamist linnuke, et ta on müügitingimustega tutvunud. Antud lause juures peaks olema ka link, mis viib müügitingimusteni.

Seadusest tarbija kahjuks kõrvalekalduvad kokkulepped on tühised (VÕS § 62).

Muu hulgas peab ettevõtja jälgima häid kaubandustavasid ning hoiduma ebaausate kauplemisvõtete kasutamisest (TKS § 14-18).

4. Arvutivõrgu abil sõlmitud leping

Kui lepingu sõlmimiseks kasutatud sidevahend on arvutivõrk (nt internetipoe süsteem), on ettevõtjal lisaks ülaltoodule järgnevad kohustused (VÕS § 62^1-62^3):

- tarbijale tuleb selgelt **kirjeldada ostuprotsessi** ehk kuidas tarbija saab ostu sooritada (lepingu sõlmimise tehnilised etapid – VÕS § 62^1 lg 2 p 1). See tähendab, et tarbijale on selgitatud näiteks kuhu lingile ta ostu alustamiseks minema peab, mida klikkima, valima või sisestama;

- kui tellimuse edastamine eeldab nupule vajutamist või sellesarnast funktsiooni, tuleb nupp või sellesarnane funktsioon tähistada hästi loetavalt ainult sõnadega „tellimus koos maksekohustusega" või mõne muu samasuguse ühemõttelise sõnastusega, **mis näitab, et tellimuse esitamine toob kaasa kohustuse maksta**. Kui ettevõtja ei täida nimetatud nõuet, ei ole tarbija lepingu ega tellimusega seotud (VÕS § 62^2 lg 3). Sobilikud ei ole variandid „kinnita tellimus" või „telli kaup kohe". Samuti ei piisa lausest „tellin teenuse kaheks nädalaks tasuta", kui tingimustest nähtub, et kahe nädala möödudes pikeneb leping automaatselt ning muutub tasuliseks. Vastasel juhul võib olenevalt olukorrast jääda tarbijal mulje, et ta saab toote endale tellida, kuid tasuda tal selle eest ei tule;

- ettevõtja peab tellimuse saamist viivitamata elektrooniliselt kinnitama (VÕS § 62^1 lg 3). Näiteks edastama tarbija tellimuses esitatud e-mailile kirja, et tellimus on kätte saadud;

- kauplejad, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid elektrooniliste vahendite abil ja infoühiskonna teenuse osutajad, kes võimaldavad tarbija ja kaupleja vahelisi lepinguid sõlmida arvutivõrgu abil, teavitavad tarbijaid internetipõhisest vaidluste lahendamise platvormist vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta (TKS § 26 lg 5). Tarbijate teavitamiseks peavad kauplejad, kes võimaldavad tarbijatel ja kauplejatel sõlmida lepinguid internetipõhise kauplemiskoha veebisaidil, esitama veebilehel lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile (ODR platvorm - https://ec.europa.eu/consumers/odr). Eelkõige on internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm mõeldud **piiriüleste vaidluste lahendamiseks**, võimaldades tarbijal lihtsamalt leida konkreetse vaidluse lahendamiseks sobiv kohtuväline üksus kaupleja liikmesriigis.

5. Lepingu sõlmimine

VÕS § 55 lg 1 järgi annab ettevõtja tarbijale kinnituse lepingu sõlmimise kohta püsival andmekandjal mõistliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist, kuid mitte hiljem kui asi toimetatakse kätte või algab teenuse osutamine või muu soorituse tegemine.

Nimetatud kinnitus sisaldab VÕS § 54 lõikes 1 loetletud lepingueelset teavet, kui ettevõtja ei ole seda teavet esitanud tarbijale **püsival andmekandjal** juba enne lepingu sõlmimist.

Püsiva andmekandja mõiste tõlgendamisel tuleb lähtuda VÕS §-st 11^1, mille kohaselt on püsiv andmekandja vahend, mis võimaldab isikul säilitada isiklikult temale suunatud teavet nii, et see on teabe otstarbele vastava aja jooksul kättesaadav ja muutmata kujul taasesitatav. Püsivaks andmekandjaks võivad olla paberkandjad, e-kirjad, disketid, CD-ROM-id, DVD-d, mälukaardid, mälupulgad ja kõvakettad, tekstisõnumid ning muud meediumid, mis vastavad VÕS §-st 11^1 nimetatud kriteeriumidele.

Püsiva andmekandja mõistet on tõlgendanud ka Euroopa Kohus oma alljärgnevas otsuses:

Euroopa Kohtu otsus C-49/11 p 51: *„Kõigist eelnevatest kaalutlustest lähtudes tuleb esitatud küsimusele vastata, et direktiivi 97/7[14] artikli 5 lõiget 1 tuleb tõlgendada selliselt, et kaubandustava, mis teeb selles sättes ette nähtud teabe kättesaadavaks üksnes asjaomase ettevõtja veebilehel asuva hüperlingi kaudu, ei vasta nimetatud sätte nõuetele, kuna teave ei ole tarbijale sama sätte tähenduses ettevõtja poolt „esitatud" ja tarbija ei ole seda „saanud", ning selline veebileht, nagu on kõne all põhikohtuasjas, ei ole „püsiv andmekandja" nimetatud artikli 5 lõike 1 tähenduses."*

6. Lepingu täitmine

Pakkuja peab tellimuse täitma **hiljemalt 30 päeva jooksul**, kui lepinguga ei ole kokku lepitud teisiti (VÕS § 209 lg 6). Kui tarbija ei ole kaupa kätte saanud ettenähtud tarneaja jooksul, võib tarbija anda ettevõtjale täiendava tähtaja kauba tarnimiseks, kuid ei ole selleks kohustatud. Seega on tarbijal kauba kättesaamise hilinemisel õigus lepingust taganeda, muu hulgas on tarbijal õigus viivitada maksmisega ja nõuda kahju hüvitamist.

Ette võib tulla olukordi, kus tehnilise rikke tõttu juhtub, et toote müügihind veebipoes ei vasta toote tegelikule väärtusele. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 90 lg 1 alusel võib tehingu, mis on tehtud olulise eksimuse mõjul, tühistada. TsÜS § 92 lg 1 järgi on eksimus ebaõige ettekujutus tegelikest asjaoludest. TsÜS § 92 lg 3 p 2 järgi, tehingu teinud isik võib olulise eksimuse mõjul tehtud tehingu tühistada, kui tehingu teine pool teadis või pidi teadma eksimusest ja eksinud poole eksimusse jätmine oli vastuolus hea usu põhimõttega.

Oluline on kauplejal suuta eksimuse olemasolu tõestada. See tähendab, et tõlgendada tuleb, kuidas keskmine tarbija pidi aru saama, et tegemist on eksitusega. Lähtuda võiks toote asukohast veebilehel, näiteks kui kauplejal on käimas tühjendusmüügi kampaania ning veahinnaga toode asus antud leheküljel, siis on tarbijal keerulisem aru saada, et tegemist on eksitusega. Kui aga toote väärtus veahinna puhul on oluliselt alla turuhinna ning sarnased tooted on veebilehel müügil täishinnaga, siis on tarbijal selgem võimalus aru saada, et tegemist on eksitusega. Seega tuleb veahinnaga sõlmitud tehingu tühistamise puhul hinnata iga üksikjuhtumit eraldi. Kaupleja võib lisada müügitingimustesse ka punkti, mille alusel on tal õigus veahinna puhul müügileping tühistada, kuid ka sellisel juhul on vaidluse korral vajalik tõendada, et tegemist oli veahinna ja eksitusega.

7. Lepingust taganemine

14-päevane lepingust taganemise õigus

Tarbijal on õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda **põhjust avaldamata 14 päeva** jooksul (VÕS § 56 lg 1). Sellise järelemõtlemistähtaja kehtestamise eesmärk on anda tarbijale võimalus

[14] Käesolev direktiiv on asendatud 25.10.2011 Tarbijaõiguste direktiiviga. Kättesaadav: http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/ALL/?uri=celex%3A32011L0083

netipoest tellitud kaupa proovida ning ebasobivuse korral see ilma negatiivseid tagajärgi kartmata tagasi saata. Toote tagastamisel ei mängi rolli asjaolu, et toode oli ostu hetkel allahinnatud.

Seadusega vastuolus ning tühine tingimus: *„Sul on õigus vahetada kättesaadud kaup sama hinnaväärtusega mingi muu toote vastu, kui kaup ei vasta e-poes vastavale tootele või kaubal esineb defekte - 14 päeva jooksul kauba kättesaamisest. Kauba "lihtsalt" mittesobivuse tõttu (kui kaup vastab e-poes olevale kaubale ning kaubal ei esine defekte) kaupa tagastada ega ümber vahetada ei saa.“*

Seadusega vastuolus ning tühine tingimus: *„14-päevane taganemisõigus ei kehti allahindlusega toodete puhul.“*

Taganemisavaldus ja raha tagastamine

Asja ostmise puhul algab tähtaeg asja üleandmisest tarbijale. Teenuse puhul aga algab taganemistähtaeg lepingu sõlmimisest (VÕS § 56 lg 1^1). Kui tarbija edastab ettevõtjale taganemisavalduse tähtaja jooksul, loetakse tarbija lepingust taganenuks. Kui tarbija kasutab taganemisavalduse edastamiseks ettevõtja veebilehte, saadab ettevõtja tarbijale kinnituse taganemisavalduse kättesaamise kohta (VÕS § 56 lg 2^4). Tarbija ei pea kasutama taganemisavalduse tegemiseks ettevõtja poolt antud tüüpvormi. **Lepingust taganemist peab tõendama tarbija** (VÕS § 56 lg 2^5). Pärast taganemisavaldust on tarbijal aega 14 päeva taganemisavalduse tegemisest kaup müüjale tagastada (VÕS § 56^2 lg 1). Kui ettevõtja soovib, et tarbija kannab kauba tagastamisega seonduvad kulud, tuleb sellest tarbijat teavitada enne lepingu sõlmimist, vastasel juhul kannab kauba tagastamise kulud ettevõtja (VÕS § 56^2 lg 3).

Kui tarbija lepingust taganeb, tuleb talle tema poolt tasutu koos kauba kättetoimetamise postikuluga tagastada viivitamata, kuid mitte hiljem kui **14 päeva jooksul** taganemisteate jõudmisest ettevõtjani (VÕS § 56^1 lg 1). TsÜS § 135 lg 1 järgi algab tähtaja kulgemine järgmisel päeval pärast selle kalendripäeva või sündmuse saabumist, millega määrati kindlaks tähtaja algus, kui seadusest või lepingust ei tulene teisiti. Antud reegel kehtib ka tarbijalepingute kohese taganemistähtaja alguse arvutamisel. See tähendab, et kui taganemisavaldus tuli 01.08.17, siis 15.08.17 on viimane päev, millal tarbijale raha tagastada.

Seadusega vastuolus ning tühine tingimus: *„Tagastame kliendile raha viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul lepingust taganemise teate jõudmisest meieni.“*

Antud tingimuse puhul on lähtutud võlaõigusseaduse vanast redaktsioonist. Kaupleja peab olema kursis seadusemuudatustega.

Ettevõtjale on antud võimalus maksega viivitada kuni tarbija on talle tagastanud lepingu esemeks olnud asja või esitanud tõendi, et ta on selle asja tagasi saatnud (VÕS § 56^1 lg 5). Seejuures on oluline, et

ettevõtja ei või raha tagastamisega viivitada seni kuni on kauba reaalselt kätte saanud, vaid oluline on hetk, kui tarbija on kauba müüjale postitanud (postiasutusele andnud, kullerile edastanud vmt).

Näide: Tarbija on edastanud taganemisavalduse kauplejale 01.07.17. Kauplejal on aega kuni 15.07.17, et tarbijale raha tagastada. Tarbijal on kohustus tagastada kaup kauplejale samuti 14-päeva jooksul. Ettevõtja, soovides veenduda, et tarbija talle kauba tagastab, võib enne raha tagasikande tegemist küsida tarbijalt tõendit asja tagasisaatmise kohta. Kui kauplejale ei ole laekunud 14-päeva jooksul tagastatud kaup või tõend asja tagasisaatmise kohta, siis on kauplejal õigus oodata makse tagasikandega kuniks ta kauba või tõendi saab.

Kui tarbija taganeb tellimusest osaliselt, siis toimub transpordikulude tagastamine proportsionaalselt, vastavalt tagastatud kauba hulgale kogu tellimusest. Näiteks tellis tarbija 3 asja ja soovib neist ühe tagastada, sellisel juhul tuleb koos kauba hinnaga tagasi maksta 1/3 kättesaamise postikulust. Kui tarbija on sõnaselgelt valinud ettevõtja pakutud kõige odavamast tavapärasest asja kättetoimetamise viisist erineva kättetoimetamise viisi, ei pea ettevõtja tarbijale tagastama kulu, mis ületab tavapärase kättetoimetamise viisiga seotud kulu (VÕS § 56^1 lg 3).

Sageli pakub ettevõtja tarbijale alternatiivseid ja kallimaid kättetoimetamise võimalusi, nt kiirkulleri teenust. Kui tarbija sõnaselgelt (st mitte kaudselt ega nt ettevõtja poolt kasutatud vaikesätetega määratud) sellise kallima kättetoimetamise viisi kasuks otsustanud, jäävad vastavad lisakulud tarbija kanda. Kui ettevõtjal on kauba kättetoimetamise valikus ka võimalus, et tarbija läheb kaubale ise järele, kuid tarbija valib kättetoimetamiseks kullerteenuse, ei ole ettevõtjal õigus keelduda kättetoimetamiskulude tagastamisest põhjusel, et valikus oli ka asjale järgi tulemine, mis oleks olnud 0€. VÕS § 56^1 lg 3 sätestab „tavapärase kättetoimetamise“ kulud. Lepingu tõlgendamisel tuleb arvestada lepingu olemust ja eesmärki ning tavasid ja lepingupoolte vahelist praktikat VÕS § 29 lg 5 p 4 ja 6 järgi. Sidevahendi abil sõlmitud lepingute puhul on tavapärane ja lepingu olemusest tuleneb, et netipoest tellitud tooted toimetatakse isikule kätte kulleriga või lähimasse pakiautomaati. Sidevahendi abil sõlmitud lepingute eesmärgiks on muuta tarbijale ostu tegemine võimalikult lihtsaks, mis hõlmab kodust lahkumata toote tellimist ja selle kätte saamist koju või võimalikult kodu lähedalt. Kui tarbija peaks käima tootel järgi ainult ettevõttes, siis kaoks ära interneti vahendusel tellimuse tegemise mõte, sest tarbija peab ikkagi minema kauplusesse.

Kui tagastamisele kuuluv asi ei vasta tellitule (nt vale või defektiga toode), peab tagastamisega seotud kulud tasuma igal juhul ettevõtja.

Igasugune lepingutingimus, mis raskendab taganemisõiguse kasutamist võrreldes võlaõigusseaduses sätestatuga, on tühine. Eelkõige on tühised kokkulepped, millega taganemine seotakse käsiraha või leppetrahvi maksmisega (VÕS § 56^2 lg 9).

Seadusega vastuolus ning tühine tingimus: *„Lepingust taganemisel maksab klient leppetrahvi 50% toote hinnast.“*

Tarbija vastutus kauba väärtuse vähenemise korral

Tarbija peab kasutama kaupa sellisel viisil, kui on vaja kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks.

Veendumaks kauba olemuses, omadustes ja toimimises, peaks tarbija käsitsema ja uurima kaupa üksnes nii, nagu tal lubataks seda teha poes (VÕS § 56^2 lg 4). Kui tarbija kasutab taganemisõigust 14-päeva jooksul, kuid on kasutanud kaupa kauem, kui see on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, ei tohi ta kaotada taganemisõigust, vaid peaks vastutama kauba väärtuse vähenemise eest.

Seadusega vastuolus ning tühised tingimused:
„Kaupa ei saa tagastada, kui seda on kasutatud.“
„Rikutud toodet ei ole võimalik tagastada.“

TVK otsus nr 6-1-007009-354-16: *„Komisjon selgitab, kauplejale, et tarbija poolt ostetud asja kasutamine ei lõpeta iseenesest tarbija taganemisõigust, vaid toob kaasa tarbija vastutuse asja väärtuse vähenemise eest.“*

TVK otsus nr 6-1-010660-8-17: *„VÕS § 56^2 lg-st 4 tuleneb, et tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral vastutab tarbija asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest. Seega asja kasutamine ei võta tarbijalt taganemisõigust, kuid kaupleja saab nõuda tarbijalt hüvitist ulatuses, mille võrra asja väärtus vähenes. VÕS § 56^2 lg 4 sätestab samuti, et asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest vastutab tarbija üksnes juhul, kui ta on kasutanud asja muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, so tarbija peaks käsitsema ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubataks tavapäraselt seda teha poes. Seega lepingust taganemise korral on asja kasutamisega põhjustatud väärtuse vähenemine tarbija riisikoks ning müüjal on taganemise korral õigus nõuda asja väärtuse vähenemise hüvitamist, juhul kui tagastatud asja väärtus on vähenenud. Väärtuse vähenemise hindamine on hinnanguline otsus ja komisjon ei saa selles osas ilma vastavate tõenditeta seisukohta võtta. Väärtuse vähenemise peab kindlaks tegema müüja eksperdi tuvastatud asjaolude alusel.“*

Tarbija ei vastuta asja väärtuse vähenemise eest juhul, kui ettevõtja ei ole võlaõigusseaduse § 54 lõike 1 punktidele 12 ja 13 juhtinud tarbija tähelepanu taganemisõiguse olemasolule.

Kauba väärtuse vähenemine võib seisneda eeskätt puhastamis- ja parandamiskuludes ning kui kaupa ei saa enam müüa uuena, objektiivselt põhjendatud kahjus, mis tekib kauplejale tagastatud kauba müümisel kasutatud kaubana.

Seda, kas tarbija läks kauba kasutamisel kaugemale sellest, mis oli vajalik veendumaks kauba olemuses, omadustes ja toimimises, tuleb hinnata vaidluse korral iga juhtumi puhul eraldi.

Heaks võrdlusaluseks on see, mida tarbijal on üldjuhul lubatud teha ühes tavalises kaupluses:

- enne audio-/video- ja salvestusseadme ostmist lubatakse tarbijal tavaliselt kontrollida pildi ja heli kvaliteeti;
- rõiva selgaproovimisel kaupluses ei eemaldata tootja etikette;
- tarbijal ei ole tavaliselt võimalik testida praktikas majapidamisseadmeid, näiteks köögiseadmeid, mille tegelikust kasutamisest jäävad paratamatult maha jäljed;
- tarbija ei saa konfigureerida arvuti tarkvara, seega tähendavad sellise seadme mõistlikud lähtestamiskulud samuti väärtuse vähenemist.

Tarbijal peaks põhimõtteliselt olema võimalik avada kaubale ligipääsemiseks selle pakend, kui sarnased kaubad on tavaliselt kaupluses väljas pakkimata kujul. Tarbijale tuleb kindlasti lepingutingimustes meelde tuletada, et tagastamise korral hüvitise maksmise vältimiseks peab ta **tootepakendi avama ettevaatlikult seda kahjustamata**. Sealjuures tuleb ettevõtjal arvestada asjaoluga, et pakend peab olema avatav. Kaubale paigaldatud kaitsekiled tuleks siiski eemaldada vaid siis, kui see on rangelt vajalik kauba proovimiseks. Kui pakendit ei saa lõhkumata/rikkumata avada, ei vastuta tarbija rikutud pakendi eest.

Vastavalt Euroopa Kohtu otsusele C-489/07 Pia Messner p 27 tuleb kauba üleliigset kasutust tõendada kauplejal.

Euroopa Kohtu otsus C-489/07 p 27: *„Selle kohta olgu öeldud, et direktiivi 97/7 põhjenduse 14 viimase lause järgi on liikmesriikide ülesanne kindlaks määrata taganemisõiguse kasutamisest tulenevad muud tingimused ja kokkulepped. Seda pädevust tuleb siiski kasutada kooskõlas direktiivi eesmärgiga ning eelkõige ohustamata taganemisõiguse tõhusust ja tulemuslikkust. See oleks ohus näiteks siis, kui eespool mainitud hüvitisesumma osutuks kõnealuse asja ostusummaga võrreldes ebaproportsionaalseks või siis, kui liikmesriigi õigusnormid asetaksid tarbijale kohustuse tõendada, et ta ei kasutanud asja taganemisõiguse teostamiseks ettenähtud tähtaja jooksul viisil, mis ületanuks taganemisõiguse tõhusaks kasutamiseks vajaliku.“*

Tagajärjed ettevõtjale taganemiseõigusest mitteteavitamisel

Kui ettevõtja ei teavita tarbijat 14-päevasest taganemisõigusest, on tarbijal õigus taganeda lepingust 12 kuu jooksul. 12-kuuline tähtaeg algab müügilepingu puhul asja üleandmisest, teenuse osutamise lepingu puhul aga lepingu sõlmimisest (VÕS § 56 lg 1^6). Kui ettevõtja on tarbijale edastanud taganemisõigust käsitleva teabe hilinenult, kuid siiski 12 kuu jooksul lepingu sõlmimisest, lõpeb taganemistähtaeg 14 päeva möödumisel teabe saamisest.

Kui ettevõtja tarbijat taganemisõigusest enne lepingu sõlmimist ei teavitanud, siis ei vastuta tarbija asja väärtuse vähenemise eest ning ettevõtja ei saa tarbijapoolsel lepingust taganemisel nõuda tarbijalt asja väärtuse vähenemise hüvitamist (VÕS § 56^2 lg 4).

Kui ettevõtja jätab tarbija teavitamata 14-päevasest taganemisõigusest, on tarbijal õigus kasutada asja aasta aega ning kaup seejärel ettevõtjale tagastada. Selle tagajärjel on tarbijal õigus saada tagasi kauba kättetoimetamise kulud, kauba eest makstud tasu ning ta ei vastuta kauba väärtuse vähenemise eest.

Esemed, millele 14-päevane taganemisõigus ei kehti

14-päevane taganemisõigus ei kehti lepingule, mille esemeks on (VÕS § 53 lg 4):

1. teenuse osutamine või muu kestva soorituse tegemine, 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;

2. 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, sh lepingutele, mis on seotud välisvaluutaga või väärtpaberitega;

   ⇨ Nt: aktsiad, osakud, võlakirjad

3. sellise asja üleandmine, mis on valmistatud, arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklikke vajadusi või valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt;

   ⇨ Nt: tarbija mõõtude järgi valmistatud ülikond, köögimööbel, kardinad

Eritellimusest ei tuleks rääkida olukorras, kus tarbija teeb asja tellimisel valikuid ettevõtja poolt pakutavate variantide hulgast (nt auto lisavarustus, tarbija poolt kombineeritud osadest kokkupandud mööbel). Asi tuleks lugeda konkreetselt tarbija vajadustele kohandatuks, kui ettevõtjal oleks seda hiljem väga raske või võimatu mõnele teisele kliendile maha müüa.

4. sellise asja üleandmine, mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt; sellise asja üleandmine, mis rikneb või vananeb kiiresti;

   ⇨ Nt: väga lühikese säilimistähtajaga toiduained ja joogid, sh sügavkülmutatud tooted, lilled

5. sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud;

   ⇨ Nt: kosmeetikatooted, nagu huulepulgad kreemid; hügieenitooted; bikiinid.

„Avamise“ all tuleb siin mõelda konkreetse purgi või tuubi avamist, mitte aga üldise pakendi (karbi) avamist, sest alles pärast konkreetse kreemipurgi avamist muutub toode teistele tarbijatele mitteturustatavaks.

Sagedane tooteliik, mille tagastamist selle punkti alusel välistatakse, on madrats. Euroopa Kohtu hinnangul ei kuulu madrats tervisekaitselise ega hügeenilise kauba hulka ja seda saab 14 päeva jooksul tagastada isegi siis, kui pakend on avatud.

Euroopa Kohtu otsus C-681/17 p 48: „*Direktiivi 2011/83 artikli 16 punkti e tuleb tõlgendada nii, et mõiste „suletud kaup, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning mis on pärast kohaletoimetamist avatud“, selle sätte tähenduses ei hõlma sellist kaupa nagu madrats, mille pakendi on tarbija pärast kauba kättesaamist eemaldanud.*

6. asja üleandmine, mis oma olemuse tõttu segatakse või ühendatakse pärast üleandmist muu asjaga selliselt, et neid ei saa enam teineteisest eraldada;

   ⇨ Nt: kütus, värvid, segud, tapeedid

Ühinemine peab olema taganemise hetkeks toimunud, et taganemisõigus välistada.

7. 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;

   ⇨ Nt: eelkõige tehingud *vin en primeur* veinide puhul, kus veini väärtus sõltub turu kõikumisest ja millega seetõttu tehakse spekulatiivset laadi tulevikku suunatud müügitehinguid.

8. kiireloomuliste parandus- või hooldustööde tegemine, kui tarbija on ettevõtjalt tellinud selleks kohaletuleku;

   ⇨ Nt: autoabi, toruabi

9. ajalehtede, ajakirjade või muude perioodiliselt ilmuvate väljaannete üleandmine, välja arvatud selliste väljaannete tellimiseks sõlmitud kestvuslepingule;

10. suletud ümbrises audio- ja videosalvestise või arvutitarkvara üleandmine, kui tarbija on ümbrise avanud;

Erandi põhjuseks on asjaolu, et pärast ümbrise avamist on tarbijal võimalik salvestis või tarkvara kopeerida ja seega endale püsivalt kättesaadavaks teha ning kui lubada tarbijal pärast seda lepingust taganeda, saaks ta lepingu eseme endale sisuliselt tasuta.

11. 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;

    ⇨ Nt: internetist alla laetavad failid

12. 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;

13. enampakkumisel;

Võlaõigusseaduse kommenteeritud väljaandest tulenevalt elektroonilised online-platvormide vahendusel toimuvad enampakkumised (nt nn enampakkumised eBays) seevastu antud sätte alla ei kuulu, st sellistel enampakkumistel sõlmitud lepingute puhul on tarbijal jätkuvalt taganemisõigus, kui kauba müüjaks on ettevõtja.

14. reisi ja pagasi kindlustamiseks või muudele sarnastele lühiajalistele kindlustuslepingutele kestusega alla ühe kuu.

8. Pretensiooniõigus

E-kaubanduses sõlmitavale lepingule kehtivad kõik tavalepingule kehtivad nõuded, kui e-kaupluse erisustest ei tulene teisiti. Kui tarbija ei saa asja tagastada kasutades 14-päevast taganemisõigust (näiteks tähtaeg on möödas või ei kohaldata lepingule taganemisõigust), on tal õigus esitada ettevõtjale pretensioon, kui asjal on ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus (puudus). Näiteks, kui selgub, et ettevõtja ei ole saatnud tema poolt tellitud toodet või toode ei vasta e-kaupluses olnud kirjeldusele või kui tootel ilmneb viga, ei pea tarbija tegema taganemisavaldust 14-päeva jooksul, vaid tarbija võib kasutada seadusest tulenevat pretensiooni esitamise õigust (VÕS § 218 lg 2).

Nii kehtib e-kaubanduses ostetud kauba puhul müüja kohustus vastutada asjal ilmnenud lepingutingimustele mittevastavuse eest kahe aasta jooksul alates asja ostjale üleandmisest (VÕS § 218 lg 2). Sellest esimese aasta jooksul asja üleandmisest ostjale eeldatakse, et puudus oli olemas juba asja üleandmise ajal. Vastava eelduse ümberlükkamine on ettevõtja kohustus.

Asja puuduse ilmnemisel peab tarbija hiljemalt kahe kuu jooksul sellest müüjat teavitama ehk esitama pretensiooni (VÕS § 220 lg 1).

Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt asja parandamist või asendamist. Juhul, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või asja parandamisega/asendamisega põhjustatakse tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi või ettevõtja on keeldunud õigustamatult tarbija kaebust lahendamast, on tarbijal õigus ka lepingust taganeda ja nõuda raha tagastamist (VÕS § 222 lg 1, § 223), kuna tegemise on olulise lepingurikkumisega VÕS § 116 järgi.

VÕS § 189 lg 1 järgi võib lepingust taganemise korral kumbki lepingupool nõuda tema poolt lepingu alusel üleantu tagastamist ning saadud viljade ja muu kasu väljaandmist, kui ta tagastab kõik üleantu. Taganemisest tulenevad kohustused peavad lepingupooled täitma üheaegselt, kusjuures vastavalt

kohaldatakse käesoleva seaduse §-s 111 sätestatut. Tagastatavalt rahalt tuleb tasuda intressi raha saamisest alates. Tagastatava asja puhul tuleb arvestada kasutuseeliseid (näiteks auto tagastamise osas tuleks hinnata, mis oleks tavapärane rendihind antud toote puhul teatud ajavahemikul). VÕS § 189 lg 4 järgi kui tagastamisele või väljaandmisele kuuluv asi on halvenenud ja halvenemine **ei ole tekkinud asja korrapärase kasutamise tulemusena**, tuleb hüvitada asja väärtuse vähenemine.

Pretensiooni esitamise korral kannab esimese aasta jooksul asja üleandmisest ostjale asja parandamisega või asja asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud alati müüja (VÕS § 222 lg 4). Järgneva ühe aasta jooksul kannab vastavad kulud müüja üksnes juhul, kui pretensioon oli õigustatud.

Tarbija võib kaebuse esitada mistahes vormis. Soovitada võiks aga tarbijal esitada kohe kirjalik (kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis) kaebus (TKS § 24 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. ettevõtjale esitatav nõue;
5. viidata tuleb tehingu sooritamist või garantiid tõendavale dokumendile või lisada selle koopia kaebusele (TKS § 24 lg 3, 4).

Ettevõtja peab tarbija kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebuse vastuvõtmist samas vormis kinnitama. Kaupleja kinnitab kaebuse saamist ka juhul, kui ta võimaldab kaebuse esitada elektrooniliselt oma veebilehe kaudu (TKS § 24 lg 2).

Ettevõtjal on tarbijakaitseseadusest tulenev kohustus vastata tarbija kirjalikule või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebusele 15 päeva jooksul (TKS § 24 lg 5). Kui ettevõtjal ei ole võimalik 15 päeva jooksul tarbija kaebusele vastata, peab ta kirjalikult sellest tarbijat teavitama, viivitust põhjendama ja määrama uue mõistliku tähtaja vastamiseks (TKS § 24 lg 6). Kui ettevõtja jätab tarbija pretensiooni rahuldamata või osaliselt rahuldamata, peab ta seda tarbijale kirjalikult põhjendama (TKS § 24 lg 7).

Kui ettevõtja ei täida oma lubadust tähtaja jooksul kaebust lahendada, loetakse, et ta on keeldunud kaebuse lahendamisest. Sel juhul võib tarbija esitada avalduse vaidluse lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele või maakohtule (TKS § 24 lg 8, 9).

9. Müügigarantii

Mõistet „garantii“ või „müügigarantii“ tuleb kasutada õiges tähenduses. Garantii ei ole VÕS § 218 lg 2 järgi tarbijale antud pretensioonide esitamise õigus. Garantii on müüja vabatahtlik lubadus müüdud asi garantiis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele, millega antakse ostjale seaduses sätestatust soodsam

seisund (VÕS § 230 lg 1). Hoolimata garantii olemasolust vastutab müüja vastavalt VÕS §-le 218 lg 2 tarbijalemüügi puhul asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale (pretensiooni esitamise õigus).

Keelatud on kasutada kauba pakkumisel mistahes vormis sõna "garantii" või muud samatähenduslikku sõna, kui selle tähendus ei vasta võlaõigusseaduses müügigarantii või töövõtugarantii kohta või muus õigusaktis garantii kohta sätestatule (TKS § 11). Juhul, kui ettevõtja ei soovi tarbijale anda garantiiga seadusest soodsamaid õigusi, soovitame tingimustes lihtsalt kirjeldada tarbija seadusest tulenevat 2-aastast pretensiooni esitamise õigust. Juhul, kui siiski soovitakse anda müüdavatele toodetele täiendavat garantiid, peavad garantiitingimustes olema kajastatud VÕS §-st 231 ja 650 tulenevad nõuded müügigarantii ning töövõtugarantii sisu ja tarbija õiguste kohta.

10. Kasutusjuhend

Tarbijakaitseseaduse (§ 6 lg 1) kohaselt tehniliselt keerukale, ohtlikke aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale peab tootja lisama kasutusjuhendi. 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. Kui kaup koosneb mitmest osast, lisatakse kasutusjuhendisse loetelu kauba juurde kuuluvatest osadest (komplekti koostisosad) (TKS § 6 lg 2).

Kauba liiki, omadusi ja otstarvet arvestades peab olema lisatud järgmine teave (TKS § 5 lg 4):

- kauba kogus või mõõtmed rahvusvahelise mõõtühikute süsteemi asjakohastes mõõtühikutes;
- kauba koostis ja koostisosade kogused;
- juhised kauba pesemiseks, puhastamiseks ja hooldamiseks;
- juhised kauba kasutamiseks ja kauba säilitamise tingimused;
- hoiatused ja ettevaatusabinõud kauba kasutamise või hävitamisega seotud ohtude vältimiseks;
- kauba säilimisaeg
- põhilised tehnilised andmed kauba kohta.

Võõrkeelne kasutusjuhend peab olema tõlgitud eesti keelde ja olema üheselt arusaadav. Kaupleja annab tarbijale kasutusjuhendi ja selle eestikeelse tõlke paberil või muul püsival andmekandjal või tarbija nõusolekul teeb kasutusjuhendi kättesaadavaks muul viisil (TKS § 6 lg 3,4).

Reeglina peab toote kasutusjuhend olema leitav toote pakendist.

Riigikohtu tsiviilkolleegium on oma otsuses nr 3-2-1-110-08 p 13 välja toonud, et kasutusjuhendi puudus võib teatud juhtudel olla käsitatav müügilepingu olulise rikkumisena VÕS § 116 lg 2 p 2 järgi, mis annab ostjale õiguse müügilepingust taganeda müüjale kohustuse täitmiseks täiendavat tähtaega andmata. See võib kõne alla tulla näiteks juhul, kui müüja teadmisel ostetakse kaamera selle kindlate

funktsioonide kasutamiseks teatud kindlal ajal (nt teatud sündmuse ajal), kuid kaamera eestikeelne kasutusjuhend ei ole piisav nende funktsioonide kasutamiseks.

11. Elektroonilise pakkumise edastamine ja isikuandmete kaitse

Reklaami ja pakkumisi ei või saata tarbija e-posti aadressile, kui ta ei ole selleks oma kirjalikku nõusolekut andnud, isegi mitte siis, kui tarbija on ostnud e-kauplusest. Tarbija peab olema andnud teadliku nõusoleku, et ta soovib saada ettevõtjalt e-posti vahendusel reklaami ja pakkumisi (VÕS § 60). Tarbijal peab olema igal ajal võimalik loobuda ettevõtja poolt e-postile saadetavatest pakkumistest ja uudiskirjadest. Tarbija kirjalikku avaldust pakkumistest loobumiseks tuleb arvestada. Pakkumiste jätkuv saatmine on agressiivne kauplemisvõte, mis on keelatud.

Lepingutingimustes tuleb esitada info isikuandmete töötlemise eesmärkide, töödeldavate isikuandmete koosseisu, isikuandmete töötlemise korra ja viisi ning isikuandmete kolmandatele isikutele edastamise lubamise kohta (Isikuandmete kaitse seadus § 7 lg 2). Seega on vajalik, et ettevõtja oleks oma kodulehel avalikustanud privaatsuspoliitika tingimused.

Täpsemat teavet isikuandmete töötlemise kohta saab Andmekaitse Inspektsioonist[15].

12. Probleemtootest tekkinud jäätmete kogumispunktidest teavitamine

Tootja ja turustaja on kohustatud tegema probleemtoote kasutajale kättesaadavaks teabe, kuhu on võimalik probleemtootest tekkinud jäätmed tagastada, avaldades asukohad ja telefoninumbrid, kust on võimalik saada asjakohast infot (JäätS § 26^8 lg 2). Vastav teave peab olema avaldatud probleemtooteid müüva ettevõtja e-poe kodulehel.

Probleemtoodeteks on (JäätS § 25 lg 2, 3):

1. patarei ja aku – ühest või enamast elemendist koosnev mittetaaslaetav (patarei) või taaslaetav (aku) vooluallikas, mis muudab keemilise energia vahetult elektrienergiaks;
2. mootorsõiduk – neljarattaline mootorsõiduk liiklusseaduse tähenduses ning kolmerattaline mootorsõiduk, välja arvatud kolmerattaline mootorratas;
3. elektri- ja elektroonikaseade – seade, mis vajab töötamiseks elektrivoolu või elektromagnetvälja, ning seade selle voolu ja välja tekitamiseks, suunamiseks ning mõõtmiseks ja on mõeldud kasutamiseks pingel mitte üle 1000 V vahelduvvoolu ning mitte üle 1500 V alalisvoolu korral;

[15] http://www.aki.ee/et/inspektsioon/poordu-inspektsiooni-poole

4. rehv on liiklusseaduse § 2 punktis 36 määratletud maastikusõiduki ja punktis 40 määratletud mootorsõiduki rehv ning nende haagise rehv;
5. põllumajandusplast – põllumajanduses kasutatav silopallikile, silokattekile, kiletunnel, kattevõrk ja plastnöör.

13. Nõuded alkoholi müügile

Alkohol on toidugrupp, mille moodustavad piiritus ja alkohoolsed joogid (AS § 2 lg 1). **Piiritus** on põllumajandusliku päritoluga toorainest kääritamisel ja sellele järgneval töötlemisel saadud vedelik etanoolisisaldusega alates 96 mahuprotsendist (AS § 2 lg 2) ning selle jaemüük on keelatud (AS § 30). **Alkohoolne jook** on õlu etanoolisisaldusega üle 0,5 mahuprotsendi ja muu joomiseks mõeldud vedelik etanoolisisaldusega üle 1,2 mahuprotsendi (AS § 2 lg 3).

Alkohoolse joogi **jaemüük** tähendab alkohoolse joogi müügiks pakkumist, müüki või mis tahes võlaõigusliku lepingu sõlmimist või mis tahes õiguslikul alusel majandustegevuse raames kättesaadavaks tegemist või üleandmist tarbijale tarbijakaitseseaduse tähenduses (AS § 3 lg 1 p 5).

Alkohoolse joogi **jaemüük e-kaubanduse korras** on lubatud üksnes majandustegevuse registri andmetes märgitud ettevõtja kaupluse või toitlustusettevõtte kaudu (AS § 40 lg 1 p 12). See tähendab, et alkohoolse joogi jaemüük e-kaubanduse korras on lubatud üksnes jaekaubanduse või toitlustamise tegevusalal tegutseval ettevõtjal tema tegevuskoha (ehk kaupluse või toitlustusettevõtte) kaudu, kui selle tegevuskoha kohta omatakse vastavat registreeringut majandustegevuse registris.

Majandustegevuse register on andmekogu, mille kaudu peetakse arvestust ettevõtjate ja nende majandustegevuse üle. Ühtlasi saab selle abil kontrollida ettevõtja tausta ja majandustegevuse registreeringu olemasolu. Majandustegevuse register asub aadressil http://mtr.mkm.ee ning selle kasutamise juhendid on kättesaadavad aadressilt https://mtr.mkm.ee/infoleht/27?m=135.

Alkohoolse joogi e-kaubanduse korras jaemüügi registreerimiseks peab ettevõtja esitama **majandustegevusteate** (AS § 23 lg 1 p 1) ning tegevuskoha määramisel märkima **e-kaupluse veebilehe aadressi** (AS § 23 lg 2 p 1). Majandustegevusteade peab olema kantud majandustegevuse registrisse.

Alkohoolse joogi müügiga seoses on oluline arvestada, et alkohoolse joogi võõrandamine või üleandmine on **alaealistele keelatud** (AS § 47 lg 2). Välistamaks alkohoolsete jookide alaealistele väljastamist, tuleb alkohoolse joogi üleandmisel tuvastada isikut tõendava dokumendi alusel ostja isik ja vanus. Kui ostja on alaealine, ei või alkohoolse joogi valdust ostjale üle anda (AS § 47 lg 3).

Kui kaupleja soovib võimaldada alkohoolse joogi kätte saamist **pakiautomaadi** vahendusel, tuleb tellimuse vormistamisel küsida ostja isikukoodi ning enne pakiautomaadist kauba väljastamist teostada vanusekontroll ehk kontrollida ID-kaardi alusel paki saaja vanust. Kui paki saaja on täisealine, väljastatakse pakk seaduses ettenähtud kellaaegadel ehk ajavahemikus 10.00 kuni 22.00 (AS § 40 lg 1^1).

Alkohoolsete jookide e-kaubanduse korras müümisel on kasulik teada, et teatud juhtudel saab e-kaupluse tüüptingimustes VÕS § 56 lg-s 1 sätestatud 14-päevase taganemisõiguse välistada.
Alkohoolsete jookidele kohalduvat taganemisõigust võib piirata järgnevatel juhtudel:

- tegemist on sellise alkohoolse joogiga, mis rikneb või vananeb kiiresti (VÕS § 53 lg 4 p 4);

- alkohoolne jook on müüdud suletud pakendis ning tarbija on pärast kohaletoimetamist (või kauba kättesaamist) pakendi avanud. Sellisel juhul võib olla tegemist olukorraga, kus alkohoolne jook ei ole enam kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel (VÕS § 53 lg 4 p 4^1);

- 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 (VÕS § 53 lg 4 p 4^3).

Lisaks alkoholi müügile kehtestatud piirangutele tuleb arvestada, et seadusega on kehtestatud piirangud ka alkoholi reklaami teostamisele, tellimisele ja avalikustamisele. Sellega seonduvalt soovitame tutvuda TTJA koostatud alkoholi reklaami juhendiga, mis on kättesaadav aadressilt https://www.ttja.ee/sites/default/files/failid/dokumendid/alkoholi_reklaami_juhend.pdf.

14. Nõuded toidukäitlejatele

Toidukäitlejate nõuetega e-kaubanduses saab tutvuda Veterinaar- ja Toiduameti juhendis e-kaubanduse juhend toidukäitlejatele:
http://www.vet.agri.ee/static/body/files/2860.Toidukauba%20m%FC%FCk%20ja%20reklaam%20veebikeskkonnas.pdf

15. Asukohapõhine tõkestamine

3. detsembril 2018 jõustus asukohapõhist tõkestust ehk geoblokeeringut keelustav määrus 2018/302. Geoblokeering viitab peamiselt internetikauplustes kasutusel olevale praktikale, mille tulemusel tõkestatakse juurdepääsu ostukeskkonnale teisest riigist pärit klientidele kodakondsuse, elukoha või asukoha alusel.

Määrus keelustab kliendi kodakondsuse, elukoha või asukoha alusel põhjendamatu diskrimineerimise kaupade jaemüügil füüsilise tarneta, elektrooniliste teenuste müügil ja teenuste osutamisel füüsilises kohas, kus kaupleja tegutseb.

Euroopa Komisjon on koostanud ettevõtjatele küsimuste ja vastuste dokumendi asukohapõhise tõkestuse määruse kohta e-kaubanduses, mis on kättesaadav järgnevalt veebilehekülgelt: https://www.ttja.ee//sites/default/files/ettevotjale/ksimusedjavastusedasukohaphisetkestusemrusekohtae-kaubanduses.pdf.

Geoblokeeringu kohta lühiülevaate saamiseks on võimalik tutvuda järgneval veebilehekülgel asuva teabelehega:
https://www.ttja.ee//sites/default/files/ettevotjale/ending_unjustified_geoblocking_factsheet_20181120_et.pdf.



Tarbijakaitse ja
Tehnilise Järelevalve
Amet