

Kaitse oma raha – neli küsimust enne internetist ostmist

Kuigi internetist ostes jääb alati väike võimalus, et kaup ei tule kohale või tekivad muud probleemid, siis tark tarbija leiab neljale olulisele küsimusele vastused enne, kui vormistab ostu. See on lihtsaim, mida tarbija enda rahakoti kaitseks teha saab.

Erinevalt tavapoest, kus raha tasumine ja kauba kättesaamine on tavaliselt üksteisele vahetult järgnevad tegevused, siis e-poes tuleb tarbijal üldjuhul tasuda ettemaks kauba täieliku maksumuse ulatuses ja seejärel jääda ootama kauba kätte saamist. E-poes tehingu tegemine eeldab tarbija poolset usaldust kaupleja vastu, et tellitud asjad jõuavad lubatud ajal ja kogustes tarbijani. Veendumus poe usaldusväärsuses tekib tavaliselt pärast ostu, kui tarbija on tellitud kauba kätte saanud ja sellega rahul. Samas on mitmeid erinevaid tegureid, mida tasuks järgida enne e-poes ostu sooritamist, et suurendada kauba kohalejõudmise ja kaebuste lahendamise tõenäosust. Alljärgnevalt leiad neli küsimust, millele tasub enne internetist ostu sooritamist vastused otsida.

Kes on müüja?

Selgita välja, kas tegemist on juriidilise või eraisikuga ja millises riigis ta asub. Internetist ostes on paljudele teada asjaolu, et toodet on võimalik tagastada 14 päeva jooksul ilma müüjale põhjust esitamata. Aga see ei kehti iga ostu puhul, vaid eeldab, et leping on sõlmitud sidevahendi abil ning lepingu poolteks on ettevõtja ja tarbija. Eraisikute vahelise tehingu puhul taganemisõigus ei kehti.

Sidevahendi kasutamiseks loetakse veebiostude puhul eelkõige telefoni või arvuti kasutamist viisil, kus ettevõtja ja tarbija ei viibi lepingu sõlmimisel ühel ajal koos samas kohas. Näiteks on selleks tellimuse tegemine ettevõtja veebilehel asuva vormi kaudu.

Ettevõtet on kõige lihtsam tuvastada tema ärinime ja registrikoodi järgi, mis on leitav üldjuhul veebipoe alumises osas, kontaktide all ja samuti kasutustingimustes. Ärinime puudumine on esimene märk, et tegemist ei pruugi olla ettevõttega, mistõttu ei kohaldu seal ostetud asjadele tarbijaõigused, nagu näiteks 14-päevane taganemisõigus ega ka kaheaastane pretensiooniõigus asja katki minemise korral.

Kas kaupleja asub Euroopa Liidus või väljaspool?

Euroopa Liidus registreeritud kauplejalt ostes kehtivad sidevahendi abil sõlmitud lepingutele samad õigused, milleks on võimalus taganeda lepingust 14 päeva jooksul ja kõik selle protsessiga kaasnevad õigused. Samuti saab probleemide tekkimisel, mida ei ole võimalik kauplejaga omavahel lahendada, pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusesse, kes saab tarbijaid aidata seoses piiriüleste tehingutega seotud kaebustega. Väljaspool Euroopa Liitu asuvate kauplejate suhtes puudub tarbijakaitseametil ning Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusel järelevalvepädevus, samuti ka võimalus kasutada sunnivahendeid.

Milline on toote hind?

Ohumärgiks võiks olla ka liiga soodsad hinnad nii tehnika, kosmeetika kui ka brändiriiete puhul. Olukorras, kus toodet müüakse oluliselt odavamalt kui tootja enda ametlikus esinduses või veebipoes, tuleks endalt küsida kuidas ja miks peaks mõni edasimüüja toodet sedavõrd odavalt müüma, sest üldjuhul keegi kahjumiga asju edasi ei müü. Selliste ebareaalselt

soodsate hindadega asja ostes võib suure tõenäosusega juhtuda üks kahest variandist. Esimesel juhul tarbija saab küll kauba kätte, kuid see ei vasta lubatule, näiteks ei ole toode uus, tegemist on võltsinguga või halvimal juhul ostsite varastatud asja. Teisel juhul tellitud toode ei saabugi, mis tähendab, et on tarbija ilma nii oma rahast kui ka kaubast. Seetõttu tasub olla ettevaatlik olla pakkumiste puhul, mis tunduvad liiga head, et olla tõsi.

Mida räägivad teised?

Kui e-poes on müüjaks on juriidiline isik ja hinnad ei tundu liiga soodsad, tasub siiski kahtluste hajutamiseks kontrollida ka kaupleja tausta. Asjalikku infot leiab tarbijakaitseameti kodulehel asuvatest mustadest nimekirjadest, äriregistrist, Ametlikest Teadaannetest ja erinevatest foorumitest.

Mustadest nimekirjadest saab teada, kui ettevõtja on tarbija kasuks tehtud otsuse jätnud täitmata või kui kaupleja ei täida seadustest tulenevaid nõudeid. Äriregistrist ja Ametlikest Teadaannetest näeb kas ettevõttel on maksuvõlgasid, lisatud täituri poolt keelumärke või kui ettevõtte suhtes on alustatud pankroti- või likvideerimismenetlus. Lisaks on mõistlik googeldada ettevõtja nime ja lugeda, millised on teiste tarbijate kogemused ühe või teise kauplejaga.

Maarja Tamm, tarbijakaitseameti järelevalve osakonna jurist

Aitäh!

Pille Kalda

Tarbijakaitseameti kommunikatsiooniekspert

[620 1719](tel:6201719), [506 4608](tel:5064608)

pille.kalda@tarbijakaitseamet.ee