

Tellitud kaup ei vasta ootustele? Tagasta see!

Internetipoes ostlemise plussiks on õigus kaup tagastada sõltumata põhjusest. Mitmed e-kaubanduse valdkonna tarbijate käitumise uuringud näitavad, et lihtsad ja tasuta e-poe tagastusreeglid suurendavad oluliselt tõenäosust, et tarbija ostab samast poest uuesti. Samas ei ole haruldased juhtumid, kui ostjad kauba tagastamise õigust ka kuritarvitavad.

Üks hiljutine markantne juhtum puudutab kiirmoerõivaste brändi Zara klienti Hispaanias. Klient sai kriminaalkorras süüdi mõistetud selle eest, et eemaldas uutelt Zara rõivastelt silte ja pani neid tema poolt juba kantud vanade Zara riiete külge, mille ta seejärel korduvalt poodi tagasi saatis. Samas kehtiv õigusnormistik ei näe ette spetsiifilist regulatsiooni pahatahtlike „tagastajate“ vastu.

Arvestades Euroopa Liidu ja Eesti tarbija õigusi reguleerivaid õigusnorme, peavad e-kauplejad arvestama e-poest ostetud kauba tagastamissoovide käsitlemisel järgmist

- E-kauplejal on kohustus teavitada tarbijat taganemisõiguse kasutamise tingimustest, tähtajast ja korrast enne e-poes lepingu sõlmimist ehk ostu sooritamist (tavaliselt sisaldub vastav teave e-poe kodulehel avaldatud poe kasutamist ja sealt toodete ostmist käsitlevates üldtingimustes).
- E-poes sõlmitud lepingud loetakse sidevahendi abil sõlmitud lepinguks, millest tarbijal on õigus taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul asja enda valdusesse saamisest. Lepingust taganemisel sel alusel, ei pea kaubal esinema defekte – tagastada saab ka täiesti kvaliteetset kaupa. Tegemist võib olla kliendi subjektiivse otsusega. Samuti saab tarbija kasutada taganemisõigust ja tagastada e-poest ostetud kaupa olenemata sellest, kas see oli allahinnatud või ostetud mingi kampaania raames. Juhtumid, mil tarbijal ei teki nimetatud õigust lepingust taganeda, on väga piiratud. Näiteks ei saa tagastada toidukaupu, individuaalse tellimuse järgi õmmeldud riideid, pesu.
- Lepingust taganemisel on tarbijal kohustus kauba tagastada 14 päeva möödumisel taganemisest. Seejuures peab tarbija kandma üksnes kauba tagastamisega seonduvad otsesed kulud, milleks on reeglina ainult kuller- või postiteenuse kulud. Nimetatud kulude kandmise kohustust tarbijal aga ei teki, kui kaupleja ei ole teavitanud tarbijat sellest, et tagastamisega seonduvaid kulusid kannab tarbija.
- Lisaks ostuhinna tagastamisele lasub e-poe pidajal kohustus tagastada tarbijale tema poolt asja ostmisel kantud kättetoimetamise kulud.
- Oluline on silmas pidada nüansi, et juhul kui e-poe pidaja ei ole teavitanud tarbijat eelnimetatud õigusest lepingust taganeda, siis saavad tarbijad lepingust taganeda pikema aja jooksul - 12 kuu jooksul pärast kauba kättesaamist (kaupleja peab tagastama tasutud ostusumma ja hüvitama ka kauba kättetoimetamise kulud).
- Tarbija õigusest tagastada kaup põhjust avaldamata 14 päeva jooksul selle kättesaamisest tuleb eristada olukorda, kus klient soovib tagastada kaupa põhjusel, et tegemist on defektse tootega. Sellisel juhul on tegemist teise müügilepingu lõpetamise õigusliku alusega. Müüja vastutab asjal ilmnenud puuduste eest kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Kui tarbija esitab pretensiooni esimese kuue kuu jooksul asja vastuvõtmisest, on müüjal kohustus tõendada, et asi oli defektne üleandmise hetkel. Nimetatud müüjal lasuv tõendamiskoormus hõlmab ka kohustust maksta vastava ekspertiisi kulud. Peale kuue kuu möödumist asja tarbijale üleandmisest lasub puuduse tõendamiskoormus tarbijal. See tähendab seda, et tarbija peab tõendama puuduse olemasolu asja üleandmise hetkel ehk müüja vastutust defektse toote eest.



KATRIN SARAP

VANDEADVOKAAT, PARTNER

(+372) 66 76 440

KATRIN.SARAP@NJORDLAW.EE