Mis on kolm kõige tähtsamat asja e-äris? Need on usaldus, usaldus ja usaldus

12 aastat tagasi - 10.11.2014 Autor: AM

Tarbijakaitseamet rääkis täna toimunud e-kaubanduse teemalisel paneeldiskussioonil turuosalistega e-kaubanduse olukorrast ja e-äris esinevatest probleemidest. Ega põhiasjades mingit suurt muutust ei olegi, nenditi: põhiline on e-äri usaldus.

Õnneks on viimasel ajal olukord paranenud ja usaldus suurenenud. E-kauplejate usaldusväärsuse kasvu eeldus on ennekõike korrektsus koduõuel.

Tarbijakaitseameti peadirektor Andres Sooniste peab e-kaubanduse arengut Eestis muljetavaldavaks, kuid nentis, et koos sellega tekib juurde ka probleeme. „Mida kiiremini e-kaubanduse maht kasvab ehk uut raha süsteemi kaudu ümber jagatakse, seda rohkem tekib selles äris juurde konkurentsi, sealhulgas paraku ka kõlvatut konkurentsi, mis ettevõtmise usaldusväärsust ohustab," ütles ta.

2014. aasta 13. juunil jõustusid võlaõigusseaduse muudatused, millega tuli e-kauplejatele uusi nõudeid ja mis reguleerib täpsemalt seda, millist teavet peavad e-poed tarbijale enne lepingu sõlmimist andma. Ameti septembris korraldatud uuringu tulemuste põhjal on üks olulisi kitsaskohti ettevõtjate inertsus seadusemuudatustega ühte jalga käimisel.

Uuringu tulemustest selgus, et 203 kontrollitud ettevõttest vaid neljal protsendil ei avastanud amet ühtegi rikkumist. „Sageli eksiti aga siiski pisiasjades ja suuremaid puudusi esines õnneks harvem. Enamiku e-poodide rikkumised seisnesid peamiselt selles, et nad pole suvel jõustunud seadusemuudatusi oma tegevusse üle kandnud," selgitas Sooniste.

Tarbijakaitseameti peadirektori hinnangul võib selle põhjuseks olla nii inertsus kui ka teadmatus. „Paraku ei näe kauplejad seda, et oma kodulehel korrektsete tingimuste avaldamine pole mõeldud üksnes tarbijate, vaid ka e-kauplejate endi kaitseks," märkis ta.

Paljud eraisikud müüvad erinevates kanalites oma kasutatud või kasutamata asju. Sooniste sõnul pole selles midagi halba, kuid ostja peab seejuures arvestama sellega, et probleemide tekkimisel ei laiene talle seadusest tulenevad

tarbijaõigused, näiteks 14-päevane taganemisõigus, ning ostja ei saa pöörduda abi saamiseks tarbijakaitseameti või tarbijakaebuste komisjoni poole.

„Keerulisem olukord tekib siis, kui eraisikust müüja jätab endast mulje kui ettevõtjast. Sellisel juhul on ilmselgelt tegemist eksitava ja seega ka keelatud kauplemisvõttega, mis on karistatav“, lisas ta.

Sooniste avaldas lootust, et nii tarbijate harimise, erialaliitude ja tarbijaühenduste kui ka e-kaubanduse reguleerimise ja järelevalve abil annab e-äri olukorra parandamiseks koos palju ära teha.

Paneeldiskussioonis osalesid peale tarbijakaitseameti peadirektori maksu- ja tolliameti peadirektori asetäitja Egon Veermäe, e-kaubanduse liidu juhatuse esimees Anni Talts, Cherry.ee asutaja Priit Tomp ning tehnikaajakirjanik ja e-ostleja Henrik Roonemaa.

> **E-kaubanduse turg, aga ka sellega seotud pöördumiste arv tarbijakaitse poole on selges kasvus**
>
> 2014. aasta esimese kümne kuu jooksul ametile laekunud 7845 kirjalikust pöördumisest 13 protsenti on seotud üksnes e-kaubandusele omaste probleemidega (kohaletoimetamata kaup, õigeaegselt tagastamata raha, tarbijal ei võimaldata lepingust taganeda jm). Infotelefoni nõustamistest on olnud kuus protsenti seotud e-kaubandusega.
>
> Eelnevatel aastatel oli kirjalike pöördumiste osakaal vastavalt:
>
> - 2010 – 5,25%
> - 2011 – 8,84%
> - 2012 – 14,83%
> - 2013 – 15,15%

Selleks, et nii tarbijad kui ettevõtjad teaksid, millised on nende õigused ja kohustused e-poodidest ostes või e-kauplusi pidades, alustab tarbijakaitseamet esmaspäeval, 10. novembril kuu aega kestvat teavituskampaaniat „Osta targalt! Ka e-poest!“. Tarbija peaks enne e-poest ostmist uurima, kes on kauba tegelik müüja, tutvuma e-poe tellimis- ja maksetingimustega ning teadma, et tal on õigus kasutamata kaup 14 päeva jooksul e-poele põhjendusteta tagastada.

Tarbijakaitseameti uuringu tulemused

Tarbijakaitseamet korraldas 2014. aasta septembris uuringu e-kauplejate kodulehekülgedel esitatava kohustusliku teabe kontrollimiseks. Kokku kontrolliti 203 e-poodi.

Uuringu tulemused olid järgmised:

- 191 (94%) ettevõtja kodulehel on olemas ettevõtja ärinimi;
- 187 (92%) ettevõtja kodulehel on kirjas ettevõtja kontaktandmed;
- 182 (90%) ettevõtja kodulehel on kirjas lepingust taganemise tingimused;
- 167 (82%) ettevõtte kodulehel on kirjas, et taganemisõigus on 14 või enam päeva;
- 28 (14%) ettevõtjat tagastab tarbijale raha hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse saamisest;
- 39 (19%) ettevõtjat tagastab tarbijale kauba kättesaamisega seotud postikulu;
- 9 (4%) ettevõtja kodulehel on olemas kohustuslik lepingust taganemise avalduse tüüpvorm;
- 109 (54%) ettevõtjat teavitab oma kodulehel, et tarbijal on pretensiooni esitamise õigus kaks aastat;
- 49 (24%) ettevõtja kodulehel olev teave pretensiooni esitamise õiguse ja tingimuste kohta on avaldatud korrektselt ja vastavuses VÕS-iga;
- 12 (6%) ettevõtja kodulehel on olemas kohustuslik teave tarbijakaitseameti juures tegutsevasse tarbijakaebuste komisjoni pöördumise õiguse ja tingimuste kohta;
- 185 (91%) ettevõtja kodulehel on kaupadel/teenustel korrektne lõpphinna teave;

Tarbijakaitseamet laiendas e-kaubanduse teemalise kampaania jaoks algselt kasutatud autode teemalise teavituskampaania jaoks tehtud veebilehte Ostatargalt.ee, lisades sellele e-kaubanduse, aga ka varasema laenuteemalise kampaania nõuanded.

- Uudised

- Lahendused