



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

Ülepiiriline e-kaubandus: *Geoblocking* *Dropshipping*

Kristina Vaksmaa
EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja

TTJA



Euroopa Maaelu Arengu
Põllumajandusfond:
Euroopa investeeringud
maapiirkondadesse



Tarbijaõiguste direktiiv 2011/83/EU





Geoblokeering ehk asukohapõhine tõkestamine

- ✓ 3. detsembril 2018 rakendus Eestis (ja kogu Euroopa Liidus) nn **geobloki määrus** (EU) 2018/302
- ✓ Vastavad sätted on Eestis üle võetud tarbijakaitse seadusesse.
- ✓ Regulatsioon hõlmab endas Euroopa Liidu siseturul toimuvat põhjendamatut asukohapõhist tõkestamist tarbija kodakondsuse, elu- või asukoha alusel.
- ✓ Tarbijaid ei tohi diskrimineerida hindade, müügi- ega maksetingimuste poolest, kui nad soovivad osta tooteid või tarbida teenuseid mõnes teises Euroopa Liidu riigis.



Asukohapõhine tõkestamine I

Kaupade ja teenuste müük

Teise liikmesriigi kliendil peab olema samasugune juurdepääs ja võimalused osta kaupu ja teenuseid kui kohalikul kliendil.

Kuidas toimub juurdepääsu piiramine? Kõige sagedasem olukord, et rippmenüüst ei saa valida tarbija asukohariiki (erinevates etappides).

Kaupade müük ilma tarnimiseta väljapoole kaupleja teeninduspiirkonda:

Klient ostab kauba, mida kaupleja ei tarni kliendi liikmesriiki. Neil klientidel on õigus kauba tarnimisele liikmesriiki, kuhu kaupleja pakub tarnimist, samamoodi kui kohalikel klientidel.



Näide

Soome klient leiab kõige parema pakkumise kaupade ostuks Eesti kaupleja veebilehelt, mis pakub aga kauba tarnimiseks vaid Eestis asuvaid pakiautomaate või kaupleja äriruume.

Kliendil on õigus kaup tellida ja see kätte saada kaupleja äriruumides või lasta kohale toimetada muule aadressile või kättesaamiskohta Eestis täpselt nii nagu igal Eesti tarbijal.

NB! Mõistlik on müüja poolt tingimustes selgelt sätestada, kui kaua kaupa müüja juures hoiustatakse (juhuks kui teise riigi tarbija valib ise järele tulemise), et ebamõistlikult pikka ladustamisaega vältida.



Asukohapõhine tõkestamine II

Juurdepääs veebisaitidele

Määruse artiklis 3 keelatakse veebisaitidele juurdepääsu tõkestamine ja **edasisuunamine** ilma kliendi eelneva nõusolekuta.

- ✓ hinnaerinevused
- ✓ erinev kauba valik
- ✓ kampaaniad, pakkumised, allahindlused, jms



Näide

Läti tarbija soovib pääseda Eesti kaupleja veebilehele. Kuigi ta tipib veebi-lehitsejasse Eesti poe veebiaadressi .ee, suunatakse ta automaatselt lätikeelsele .lv lehele.

Selliseks suunamiseks on vaja kliendi selgesõnalist nõusolekut. Lisaks, isegi kui klient suunamiseks nõusoleku annab, peab tarbijal olema jätkuvalt ligipääs algsele saidile. Näiteks kergesti leitava lingi vahendusel.



Asukohapõhine tõkestamine III

Diskrimineerimiskeeld maksmisel

Kuigi kauplused võivad aktsepteeritava makseviisi valida omal äranägemisel, on määruses diskrimineerimiskeeld (artikkel 5) aktsepteeritud maksevahendite lõikes. See hõlmab juhtumeid, kus kliente koheldakse erinevalt:

- ✓ kodakondsuse
- ✓ elukoha või asukoha alusel,
- ✓ arvelduskonto asukoha alusel,
- ✓ makseteenuse pakkuja asukoha alusel või makseinstrumendi väljaandmise koha alusel.

Kui e-pood aktsepteerib Eestis välja antud VISA või Mastercard kaarti, peab aktsepteerima ka kõikides teistes EL riikides välja antud VISA ja Mastercard kaartidega tehtud makseid.

Kauplusele tuleb pakkuda kõigile samasuguseid maksevõimalusi nagu kohalikele tarbijatele, olgu selleks siis võimalus tasuda ülekandega, kaardiga või kauba kättesaamisega.



Näide

Eesti kaupleja aktsepteerib oma veebisaidil maksevahendina teatud kaardiorganisatsioonide krediitkaarti ja pangaülekannet. Ometi on ta tagasi lükanud sama kaardiorganisatsiooni Itaalias välja antud krediitkaardi maksed ja ülekanded Itaalia pankadest.

Asukohapõhise tõkestamise määrus keelab sellise kaubandustava.



Dropshipping

- ✓ *Dropshipping* on ärimudel, kus toodete hoiustamise ja saatmisega tegeleb kaupleja asemel *dropshippingu* teenust pakkuv ettevõte.
- ✓ E-pood reklaamib ja vahendab kaupu omamata füüsilist laojääki ning tooteid ladustatakse välisriigis.



Kes vastutab tarbija ees ja millised on tarbija peamised õigused?

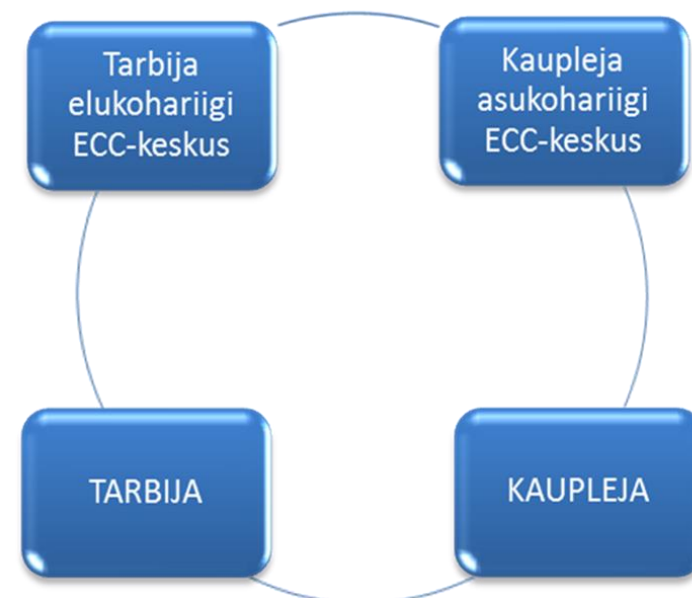
- ✓ Kui tarbija tellib kaubad Eestis registreeritud kauplejale kuuluvast e-poest, sõlmib ta kaupade eest tasudes lepingu ning talle laienevad kõik Eestis kehtivad tarbija seaduslikud õigused.
- ✓ Dropshippingu puhul on lepingupooleks kaupleja (e-pood), mitte tarnija, seega tuleb *dropshippinguga* tegelevatel kauplejatel arvestada, et kuigi kaup saadetakse tarbijale teisest riigist ning sageli ka väljastpoolt Euroopa Liitu, on tarbijal järgmised õigused:
 - tarbija võib 14 päeva jooksul põhjust avaldamata ostust taganeda ja saada tagasi kogu tasutud summa e-kauplejal on kohustus tagastada tarbijale raha 14 päeva jooksul pärast taganemisavalduse saamist.
 - tarbijal on pretensiooni esitamise õigus ehk kaupleja vastutab puuduste eest, mis ilmnevad kahe aasta jooksul alates asja üleandmisest tarbijale. Lisaks on e-pood vastutav ka selle eest, kui saadeti ei jõua tarbijani.
 - kaupleja peab ostueelses teabes välja tooma kauba tagastamise kulude suuruse.
 - kui tarbijat ei ole tellimuse hetkel teavitatud kaubale lisanduvatest maksudest, võib nende rakendumisel pakist keelduda ja kauplejalt raha tagasi nõuda.

ECC-võrgustik ja kaebuste lahendamine



Euroopa Liidu siseste piiriüleste kaebuste lahendamise teenus tarbijatele:

- ✓ *European Consumer Centres' Network* omab keskusi (ECC-keskused) kõigis EL liikmesriikides, lisaks Norras ja Islandil
- ✓ Võrgustik on ellu kutsutud Euroopa Komisjoni poolt
- ✓ ECC-keskusi finantseerib Euroopa Komisjon kahasse liikmesriikidega
- ✓ Alates 2005 lahendatud üle 1,6 miljoni tarbija pöördumise, Eestis üle 10 tuhande.



Suur tänu!

kristina.vaksmaa@ttja.ee

www.ecc.ee