

Tarbija, õiguste kõrval on Sul ka kohustused!

Tarbijakaitseamet alustab täna kuu aega kestva teavituskampaaniaga „Alati ei saa Tarbijakaitseamet Sind aidata. Tunne oma kohustusi!“, mille keskmes on tarbijate kohustused. Amet lükkab ümber ka tarbijate seas levinud eksiarvamusi, millest tihti saavad alguse mured ja kaebused.

Taaskord soovib tarbijakaitseamet rõhutada, et õiguste kõrval on tarbijatel ka elementaarsed ettevaatlikkusele suunavad kohustused, mille järgimine hoiaks ära suure osa tänastest ametile saabuvatest pöördumistest. „Läbimõtlematu ja liiga kiire ostuotsuse langetamine on paraku praktikas kinnitust leidnud eeldus probleemide tekkeks. Seejuures kehtib kirjutamata reegel – mida suurem on ost ja võetud kohustus, seda tõsisem võib olla soovimatu tagajärg. Kergekäeliselt võetud ebamõistlikud kohustused võivad kergesti osutada sellisteks, mida ei saa tagasi pöörata,“ rääkis tarbijakaitseameti peadirektor Andres Sooniste. Viimast kinnitab ka asjaolu, et vaid kolmandik kõikidest tarbijakaitseameti juures tegutsevale tarbijavaidluste komisjonile esitatud avaldustest on tegelikult põhjendatud.

Eelkõige on tarbija kohustus teha enne tehingut enda poolt kõik, et veenduda kas kaup talle sobib, kes on kaupleja ning millised on tingimused. Näiteks kui e-poes ei ole infot kaupleja kohta ning internetiotsing annab negatiivseid kogemusi, siis ei tasuks uuel tarbijal täie kindlusega arvata, et tema tehing kulgeb lodusalt.

Tarbijakaitseametil on küllalt näiteid juhtumitest, kus tarbija maksis raha täiesti tundmatule e-kauplejale ning kaupa ta kas ei saanud või ei vastanud see ootustele. Kuna kaupleja järeleteenindus ja kontaktandmed ostukeskkonnas puuduvad, ei ole tarbijal pretensiooni kusagile esitada. „Tõenäosus, et tarbijakaitseasutused siin ja sealpool piiri kirjeldatud juhtumite korral aidata saavad, on samuti tagasihoidlik,“ selgitas Sooniste. Sageli pöörduakse tarbijakaitseameti poole ka siis, kui tehingu teiseks pooleks on olnud eraisik. Eraisikutevaheliste tehingute suhtes tarbijakaitseamet ei saa aidata.

Levinud väärarusaamade sekka kuulub ka arvamus, et tavapood peab ostetud toote tarbijalt tagasi ostma 14 päeva jooksul. Näiteks on tarbija ostnud omale poest mõne eseme, mis koju jõudes hiljem nii vajalikuks ei osutugi või see talle lihtsalt ei sobi, siis pood seda toodet tagasi ostma ei pea. Tarbijal on olnud võimalus tootega kohapeal tutvuda ning veenduda selle sobivuses.

Tihti on just emotsioonistud need, millest hiljem tahetakse vabaneda. Näiteks ostis tarbija omale müügiplatsilt auto, mis sobis ideaalselt tema hiljuti ostetud kostüümiga, ent paraku ei pööranud tarbija üldse tähelepanu auto tehnilisele seisukorrale, mis talle hiljem suurt meeletu härmi ja pettumust valmistas.

Samuti arvatakse sageli, et vigase toote eest peab kaupleja kohe tarbijale raha tagasi andma. Ei pea. Defekti esmakordsel ilmnmisel on kauplejal õigus esmalt asi parandada või vahetada uue vastu. Seejuures tihti arvatakse, et kaupleja peab tarbija pretensioonile vastama vaid mõne päevaga. Tegelikult annab seadus selleks kauplejale 15 päeva.

Tarbijakaitseamet soovib kampaaniaga rõhutada ka kauplejate rolli – tarbijate peamistest väärarusaamadest teadlik kaupleja oskab juba müügitgevuse käigus neid teemasid ennetavalt käsitleda.

Tarbijakaitseamet toob näiteid enamlevinud müütidest ja nõuannetest kampaania veebilehele www.ostatargalt.ee eesti keeles ja www.pokupaisumom.ee vene keeles, kus saab igaüks teha ka testi, et teada saada kui teadlik on ta tarbijaõiguste ja -kohustuste teemal. Igapäevaseid nõuandeid saavad tarbijad ka tarbijakaitseameti [Facebooki lehelt](#).

Lisainfo:

Hanna Turetski
Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna juhataja
Tel: [53 308 076](tel:53308076)

Tarbijakaitseamet valvab tarbijakaitset puudutavate õigusaktide täitmise üle ja abistab üksiktarbijaid ettevõtjatega tekkinud vaidluste lahendamisel. Lisaks tegeleb amet tarbijate ja ettevõtjate nõustamise ning teavitusega. Tarbijakaitseamet kuulub majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi haldusalasse ning ameti tegevusvaldkonnad, eesmärk ja põhiülesanded on täpsemalt määratletud ministri poolt välja antud tarbijakaitseameti [põhimääruses](#).