

# ETL EESTI TARBIJAKAITSE LIIT

## Eesti Tarbijakaitse Liidu kaebuste ja päringute statistika 2018.aastal.

Selleks, et tarbijad saaksid oma igapäevaseid oste sooritada turvaliselt vajavad nad õiguskindlust.

Tarbija õigused on sätestatud Tarbijakaitseadusega, mille kohaselt tarbijal on õigus:

- Nõuda ja saada kaupa või teenust, mis vastab nõuetele ja on ohutu tarbija elule, tervisele ja varale
- ja mille omamine ja kasutamine ei ole keelatud,
- saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks;
- saada nõu ja abi kui õigusi on rikutud;
- nõuda tekitatud varalise ja mittevaralise kahju hüvitamist;

Küll aga ei tohi unustada, et peale õiguste on tarbijal ka kohustused ja vastutus.

Kokkuvõtte päringutest ja kaebustest on paigutatud alljärgnevasse tabelisse:

COICOP klassifikatsioon	Päringud	Kaebused	Kokku
Toit	86	18	104
Alkohol ja tubakas	35	11	46
Riided ja jalanõud	36	26	62
Vesi, elekter, gaas, küte, diisel, bensiin	59	24	83
Mööbel, kodumasinad ja nendega seonduvad parandused	41	34	75
Tervis	6		6
Transport	29	5	34

Internet, side, kommunikatsioon	56	29	85
Puhkus ja kultuurisündmused	42	5	47
Haridus	1		1
Restoranid, hotellid	19	1	20
Kaubad ja teenused	87	35	122
<b>KOKKU</b>	<b>497</b>	<b>188</b>	<b>685</b>

**Eesti Tarbijakaitse Liidule laekus 2018. aasta jooksul 497 päringut ja 188 kaebust, seega kokku 685 pöördumist nii telefoni kui meili teel.**

Eelmisel aastal laekus meile päringuid 269 ja kaebusi 170, kokku 439 pöördumist, seega on aasta jooksul pöördumiste arv kasvanud 246 võrra.

Kuna toidu ohutus oli meil sellel aastal rohkem fookuses pöörasid ka tarbijad rohkem tähelepanu toiduga seonduvatele probleemidele.

GMO toidu, toidu märgistuse, lipumärgi kasutamise, kvaliteedimärkide, alkoholi märgistuse ja toidus leiduvate võõrkehade kohta saime rohkem päringuid ja kaebusi kui eelmisel aastal.

Toidu kvaliteedimärkide tähendusi teavad vähesed, kuna neid on palju, nende sõnumid on tarbijatele tihti arusaamatud. Lipumärgi puhul tarbijad eeldavad, et toode on eestimaisest toorainest ja Eestis toodetud, mida aga selle märgi statuut ette ei näe.

Samas kasutavad kaupluseketid laialdaselt ka oma kaubamärke nn. Private Label, mille puhul võib toote päritolu jääda tarbijale ebaselgeks.

Veterinaar-ja Toiduameti poolt avastatud toiduskandaalid ärgitasid tarbijaid pöörduma ja oma meelepaha avaldama. Tarbijad on nõrдинud kõrgete toiduhindade pärast ja kui tulevad avalikuks tootjate poolsed pettused tekitavad need tarbijates õigustatud meelepaha.

Samuti on toidu kahetine kvaliteet olnud sel aastal suuremaks kõneaineks kui kunagi varem. Inimesed tunnevad end justkui teise järgu tarbijatena ja on seepärast nõrдинud.

Kaupade ja teenuste kohta laekus 87 päringut ja 35 kaebust.

Toome siinjuures mõningad sagedamini korduvad probleemid:

Tolmu- ja niiskusekindlad mobiiltelefonid ei vasta kirjeldatud nõuetele;  
Kaubad on kiiresti rikki minevad, varuosasid neile ei olegi, valikuvõimalused on piiratud;

Kasutatud kaupade elektroonikapoed määrivad tarbijatele pähe defektseid kaupu;

Hansapostist tellitud kaubad ei jõua kohale õigeaegselt;

Omniva ei pea kinni kauba kättetoimetamise tähtaegadest;

Erinevad probleemid iluteenustega seoses;

Erinevad probleemid e-kaubandusega – kaup on tellitud, raha makstud, aga kaupa kätte pole

toimetatud, tarbijaid on diskrimineeritud asukohamaa põhiselt ja keeldutud tellimust vastu võtmast;

Tarbijad on pahased agressiivsete müügikõnede pärast ja soovivad nende keelustamist;

Autode parkimisega seotud probleemid jne.

Probleemiks on hinnaerisused kaupluse riiulil ja kassas, sest tihti avastatakse hinnavahetusi alles kodus kui

hakatakse tsekki vaatama. Seepärast on väga oluline, et ostja juba kassa juures ostutseki uuriks,

sest tarbijal on alati õigus kaubast loobuda kui ta ei soovi maksta kõrgemat hinda.

Siinjuures peab tarbijatele taaskord meelde tuletama, et alati tuleb kaupluses tsekki küsida ja

ja alles hoida, sest ial ei või teada, millal on vaja midagi tõestada.

Küll aga on tarbijal õigus oma raha tagasi saada ilma ostutseki esitamata juhul kui toode on

tunnistatud ohtlikuks.

Tarbijad pahendasid kampaania raames väljareklaamitud kaupade otsa lõppemise kohta enne

kampaania lõppu või kohe selle alguses.

Siinjuures tuletame tarbijatele meelde et nn.kampaaniakaubad ei pruugi alati täita teie soove.

Vaadake ikka ühikuhinda ka ja võrrelge!

Mööbli, kodumasinade ja nendega seonduvate paranduste kohta laekus 41 päringut ja 34 kaebust.

Probleemidena toodi välja eestikeelsete kasutusjuhendite puudumist, toodete parandamise madalat kvaliteeti, mööbli tellimisel tähtaegadest mittekinnipidamist, mõõtude, värvi jne. mittevastavust tellija poolt soovitud jne.

Interneti, side ja kommunikatsiooni kohta esitati päringuid ja kaebusi vastavalt 56 ja 29 pöördumist.

Põhjuseks toodi aeglane levi, lepingute sisu keerulisus ja läbipaistmatus, alusetud tasu nõuded ja erinevad pettused.

Transpordi valdkonnas on päringud ja kaebused seotud peamiselt lendude tühistamise või edasilükkumisega, aga hüvitist on keeldutud maksmast, rääkimata kaotatud ajast ja närvikulust.

Probleeme on ka tasuta ühistranspordi teenustega – nende piirangute, tühistamiste või

kättesaadavusega, aga ka vaidlused pileti hindade üle.

Ka Elroni teenustega on rahulolematuid, eriti kurioosseks võib pidada kaebust, kus Elron müüs reisijale pileti sihtkohta, kus rong ei peatunudki.

Varasema ajaga võrreldes on vähenenud kaebused riiete ja jalanõudega, samuti elektri ja kommunaalteenustega.

Rahulolematud ollakse kõrgete võrgutasudega. Arvete lugemine ei ole mitte kõigile jõukohane.

Kaebuste esitamise kord on reguleeritud Tarbijakaitseadusega ning kaupleja vastutab tarbija ees.

Tuletame tarbijatele meelde, et juhul kui tekib vajadus esitada meile kaebus, siis seda saab teha

vabas vormis, küll aga tuleb kindlasti ära märkida :

- Nimi ja kontaktandmed;
- Kaebuse esitamise kuupäev;
- Kaubal või teenusel esinev puudus;
- Teiepoolne soovitud lahendus olukorrale;

Kaebusele tuleb lisada ka ostutseki koopia.

Kui kauplejaga ei ole võimalik kokkulepet saavutada on tarbijal alati õigus kohtuvälise lahenduse leidmiseks pöörduda Tarbijakaebuste komisjoni poole, mis tegutseb Tarbijakaitseameti juures.

Meie elu tarbijatena muutuks drastiliselt lihtsamaks kui väldiksime ületarbimist.

Meie igapäevased otsused ulatuvad kaugemale isiklikust ostukorvist.

Linda Läänesaar  
Eesti Tarbijakaitse Liidu tegevdirektor  
6411697