

Eesti Tarbijakaitse Liidu kaebuste ja päringute statistika 2019.aastal.

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

Tarbijate põhiõigus on võimalus toodete puuduse ilmnemisel pöörduda kaupleja poole kahe aasta jooksul.

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;

Peale õiguste on tarbijal ka kohustused ja tooteid tuleb kasutada selleks, milleks nad on mõeldud s.t. sihipäraselt. Vastasel juhul ei saa tarbijad nõuda hüvitist.

Kokkuvõtte 2019. aasta päringutest ja kaebustest on paigutatud alljärgnevasse tabelisse:

COICOP klassifikatsioon	Päringud	Kaebused	Kokku
Toit	191	68	259
Alkohol ja tubakas	85	16	101
Riided ja jalanõud	51	38	89
Vesi, elekter, gaas, kütte, diisel, bensiin	65	26	91
Mööbel, kodumasinad ja nendega seonduvad parandused	41	36	77
Tervis	26		26
Transport	32	15	47

Internet, side, kommunikatsioon	77	52	129
Puhkus ja kultuurisündmused	32	18	50
Haridus			
Restoranid, hotellid	23	6	29
Kaubad ja teenused	125	91	216
KOKKU	748	366	1114

Eesti Tarbijakaitse Liidule laekus 2019. aasta jooksul 748 päringut ja 366 kaebust, seega kokku 1114 pöördumist.

2018. aastal laekus meile 269 päringut ja 170 kaebust, seega kokku 439 pöördumist.

Aasta jooksul on pöördumiste arv kasvanud 675 võrra.

Pöördumiste statistika näitab ühelt poolt tarbijate teadlikkuse ja aktiivsuse tõusu oma õiguste kaitseks aga teisalt seda, et turud ei toimi efektiivselt ja õiglaselt.

Turud on muutunud keerukamaks ja samuti tarbijate kaebused. Kõik see, mis toimub ühiskonnas, peegeldub meile tagasisidena tarbijatelt!

Oluliselt suurenesid toiduga seonduvate päringute ja kaebuste arv ja seda koguni 155 pöördumise võrra.

Erinevad toiduskandaalid eesti maasikate, kala, salatite, singi jm. juhtumid on muutnud tarbijad ettevaatlikeks ja kahtlustavateks. Usaldamatus toidu vastu on tekitanud pöördumatut kahju nii ettevõtjatele, aga ka eesti toidu mainele tervikuna nagu näitavad meie tarbijaküsitlused.

Tarbijate teadlikkus ja aktiivsus on ohutuse kontekstis võtmeküsimus ja väga oluline probleemide ennetamisel.

Ka toidu märgistuse, hinnateabe, lipumärgi kasutamise, kvaliteedimärkide kasutamise, alkoholi märgistuse ja paigutuse kohta poodides, toidus leiduvate võõrkehade mittekvaliteetse toidu ja päritolumaa märgistus kohta saime rohkem päringuid ja kaebusi kui 2018. aastal.

Kaupluseketid kasutavad laialdaselt ka oma kaubamärke Private Label'it, mille puhul võib toote päritolu jääda tarbijale ebaselgeks.

Probleemiks on endiselt ka hinnaerisused riivil ja kassas. Seepärast on oluline ostutsekki uurida kohe poes, sest ostjal on õigus kaubast loobuda kui ta ei soovi maksta kõrgemat hinda.

Väljareklaamitud kampaaniakaupade läbimüük enne kampaania lõppu või koheselt selle alguses on pälvinud tarbijate poolset kriitikat juba aastaid.

Kaupade ja teenuste kohta laekus 125 päringut ja 91 kaebust, seega kokku 216 pöördumist.

Võrreldes eelmise aastaga suurenes pöördumiste arv 64 võrra.

E-kaubanduse populaarsus on oluliselt suurendanud päringuid ja kaebusi, sest kahjuks tihtipeale kauplejad kuritarvitavad tarbijate usaldust – saadetakse praaktooteid, võetakse raha ja kaupa ei edastata tellijale, ei peeta kinni tarne tähtaegadest, väljareklaamitud kaup on läbimüüdud, suurused ei vasta tellitule, tooted on osutunud ohtlikeks, toodetega ei ole kaasas kasutusjuhendeid, tarbijat diskrimineeritaks asukohamaa põhiselt ja keeldutakse tellimust vastu võtmast. Tarbija ei saa peale tellimuse esitamist ja raha tasumist enam kontakti kauplejaga jne.

Tuletame tarbijatele meelde, et enne tellimuse vormistamist tuleb hoolikalt uurida kauplejate tausta ja kodulehti, et ennetada probleemide tekkimist.

Tarbijad pahandavad selle üle, et kaubad ei vasta kirjeldatud nõuetele, puuduvad eestikeelsed kasutusjuhendid, lähevad kiiresti katki, puuduvad varuosad, paranduse kvaliteet on tihti madal ja neid peab korduvalt parandama, tarbijate valikuvõimalusi on piiratud, kasutatud kaupade puhul keelduvad müüjad neid tagasi võtmast või asendamast.

Tarbijad ei saa aru miks ei saa puudusega kauba korral asendada seda automaatselt uuega või oma raha tagasi nõuda vaid kaupleja otsustab kuidas käituda.

Tuletame tarbijatele meelde, et puudusega kauba korral on tarbijal õigus esmalt nõuda toote tasuta parandamist või asendamist uuega. Reeglina siiski kaupleja valib sobiva variandi. Küll aga peab kauba puuduse kõrvaldamisega seotud kulud tasuma müüja. Kasutatud asjadele n. komisjonimüük kehtivad samad tingimused kui uutele kaupadele.

Eraisikute vahelistele tehingutele ei laiene tarbijakaitse reeglid ja probleemsete juhtumitega saab pöörduda kohtu poole.

Finantsteenuste turg on tarbijate jaoks väga keeruline nagu näitavad pöördumised. Siiski on elanike tarbimisläenude maht endiselt tõusvas trendis.

Järelmaksu krediidi kulukuse määr võib olla koguni üle 58 protsendi, aga sellegi poolest kasvab järelmaksu võtjate arv jõudsalt.

Pangalaenu saab mugavalt tellida nutitefonist pargipingil istudes, aga pärast pahandust kui palju nagu näitavad pöördumised.

Palju segadust tekitab ka pensionifondide ümber toimuv poleemika.

Tarbijate finantskirjaoskus on suhteliselt madal ja seepärast tuleks rahaasjades olla pigem konservatiivne kui emotsionaalne.

Paneme tarbijatele südamele: Enne mistahes lepingute sõlmimist tuleb hoolikalt tutvuda lepingutingimustega, et vältida hilisemaid arusaamatusi ja konflikte.

Tarbijatel on kogunud erinevaid probleeme seoses iluteenustega. Pakkumised on paljulubavad, aga lõpptulemus on sage olematu ja süüd püütakse määrada tarbijate kaela. Teavitus protseduuride kohta kodulehel on sageli puudulik või olematu. Vahel võib ilu väga kalliks maksma minna. Kõike ei pea ise kogema!

Tarbijad pahandavad agressiivsete müügikõnede pärast ja nõuavad nende keelustamist. Kahjuks ei saa meie siin aidata muuga kui tuleks lõpetada kõne.

Mööbli, kodumasinade ja nendega seonduvate paranduste kohta laekus 41 päringut ja 36 kaebust.

Probleemidena toodi välja eestikeelsete kasutusjuhendite puudumist, tooted lähevad kiiresti katki, toodete parandamise madalat kvaliteeti, tagavaraosade puudumist. Müügimehed üritavad agressiivselt ülikalleid tolmuimejaid jm. imetooteid tarbijatele pähe määrada.

Mööbli tellimisel ei peeta kinni ei tähtaegadest, mõõtudest, värvitoonist, materjalist jne. Ostetud mööbel on osutunud ebakvaliteetseks, kaotab kiiresti oma vormi, kate kulub kiiresti jne. Tarbija on e-poest tellitud mööbli eest maksnud, tarne tähtaeg on ammugi möödunud, aga kaupa pole kätte toimetatud ja ka müüja on kadunud.

Interneti, side ja kommunikatsiooni kohta esitati päringuid ja kaebust vastavalt 67 ja 52 pöördumist.

Põhjusteks toodi aeglane levi või levi puudumine, lepingute sisu keerulisus ja lubatust taganemine, alusetud tasu nõuded ja erinevad petuskeemid, probleemid mobiili ja nutitefonidega, aga samuti arvutitega.

Endiselt langevad tarbijad väga kergekäeliselt erinevate pettuste ohvriks, mida interneti kaudu pakutakse, oodates rahalaeva, mis kunagi ei randu, isegi väljapressijate nõutud ülekanded tasutakse ära suurte summade ootuses. Olgem ikka realistid!

Transpordi kohta laekus 32 päringut ja 15 kaebust, mis olid seotud peamiselt lendude tühistamise, edasilükkumisega ja üle broneerimisega, aga hüvitist on keeldutud maksmast. Probleeme on ka parkimistasude ja trahvidega.

Kasutatud autode turg on endiselt väga probleemide rohke ja kergekäeliselt sõlmitakse tehinguid, mida õigepea kahetsetakse. Seega on mõistlik osta kasutatud auto tuntud tegijalt, et saada kontrollitud ajalooga auto omanikuks.

Elektri, vee ja kütustega seoses laekus meile päringuid ja kaebusi kokku 91. Rahulolematud ollakse kõrgete elektri võrgutasudega, kütuste kvaliteedi ja kõrgete hindadega. Sagedased ja pikaajalised elektrikatkestused on tekitanud paljudes tarbijates pahameelt ja kahjunõudeid.

Puhkusega seotud probleemid on seotud madala teenindusega sihtkohtades, mille kohta eelnevalt on lubatud paljutõotavat puhkusepaketti neljatärni hotellides.

Tervisega seotud küsimused keerlesid peamiselt apteegireformi ümber ja aasta viimastel päevadel avaldati pahameelt apteekide omavolilise sulgemise pärast – ärihuvid seati kõrgemaks tarbijate tervisest.

Meeldetuletuseks: Kaebuste esitamise kord on reguleeritud Tarbijakaitseseadusega ning kaupleja vastutab tarbija ees.

Enne kaebuse esitamist peab eelnema müüjaga läbirääkimiste etapp ja kui müüja ei ole nõus suulisele kaebusele reageerima tuleb esitada kirjalik kaebus, millele müüja peab kirjalikult reageerima 15 päeva jooksul.

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 soovitatav lahendus olukorrale;

Ostu tõendamist kui sellist ei ole VÕS-ga reguleeritud, seepärast võib ostu sooritamist tõendada nt. ostutseki, arve, panga väljavõtte või mõne muu dokumendiga, millest nähtuvalt tehingu sooritamise aeg ja osapooled.

Igal juhul tuleb ostu sooritamist tõendava dokumendi koopia kaebusele lisada.

Kui kauplejaga ei ole võimalik kokkulepet saavutada on tarbijal alati õigus kohtuvälise lahenduse leidmiseks pöörduda Tarbijakaebuste komisjoni poole, mis tegutseb Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures.

Mitte harvad ei ole juhtumid, kus tarbijad oma pöördumistes rõhutavad, et asi ei olegi niivõrd rahas kuiivõrd õigluse jaluleseadmises.

Õigluse nimel tegutseb ka Eesti Tarbijakaitse Liit – kaitstes tarbijate seaduslikke õigusi ja korrale kutsudes ebaausaid kauplejaid.

Turvalisi ja läbimõeldud oste järgmisel aastal!

Linda Läänesaar

Eesti Tarbijakaitse Liidu tegevdirektor

6411697