**ETL**   EESTI TARBIJAKAITSE LIIT

**Eesti Tarbijakaitse Liidu kaebuste ja päringute statistika 2020. aastal.**

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

Siinkohal tuletame tarbijatele veelkord meelde nende õiguste ABC.

Tarbija õigused on sätestatud Tarbijakaitseseadusega, 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.

Kokkuvõte 2020. aasta päringutest ja kaebustest on paigutatud alljärgnevasse tabelisse:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  COICOP klassifikatsioon  |  Päringud |  Kaebused |  Kokku |
| Toit |      87 |     58 |    145 |
| Alkohol ja tubakas |      75 |     45 |    120 |
| Riided ja jalanõud |      84 |     58 |    142 |
| Vesi, elekter, gaas, küte, diisel, bensiin |  25 |  29 |  54 |
| Mööbel, kodumasinad ja nendega seonduvad parandused |  97 |  58 |  155 |
| Tervis |     306 |     103 |    409 |
| Transport |     584 |     398 |    982 |
| Internet, side, kommunikatsioon |     177 |      67 |    244 |
| Puhkus ja kultuurisündmused |     338 |     218 |    556 |
| Haridus |      48 |      36 |     84 |
| Restoranid, hotellid |      81 |      46 |    127 |
| Kaubad ja teenused |     389 |     142 |    531 |
| **KOKKU** | **2291** | **1258** | **3549** |

Eesti Tarbijakaitse Liidule laekus 2020. aasta jooksul 2291 päringut ja 1258 kaebust, seega kokku 3549 pöördumist.

Aasta jooksul on pöördumiste arv kasvanud 2435 võrra.

Meie kodulehel on kaebuste ja nõustamiste vorm, mis hõlbustab meiega kontakti saamist ja lahenduste leidmist probleemidele nii eesti kui ka vene keeles.

Maakondades nõustavad ja vastavad meili ja telefoni vahendusel tarbijate kaebustele meie ühingute liikmed.

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

Aga ka kõik see, mis toimub ühiskonnas, peegeldub meile tagasisidena tarbijatelt!

Meie elukorraldus COVID-19 kriisi tingimustes muutus üleöö ja muutusid ka  inimeste ostlemisviisid, tarbimisharjumused, liikumine ja käitumin  sotsiaalmeedias.

Tarbijad seisavad silmitsi tervisekriisi põhjustatud erinevate majandusraskustega, millest tingituna ka oluliselt suurenenud päringute ja

kaebuste maht.

Paljud inimesed hakkasid tellima nii toitu kui tarbekaupu kullerfirmade  vahendusel otse koju ja paljud teevad seda siiani ja ilmselt sellest saabki  uus normaalsus.

Meie kodulehel läbiviidud küsitlustele vastasid 32 protsenti tarbijatest, et   kasutasid tellimisteenust.

Inimesed jäid koju isolatsiooni ja kaugtööle, samuti suleti koolid  ja lapsed jäid distantsõppele, mis omakorda tekitas ühiskonnas hulga     probleeme ja vastukaja.

Paljud töötajad jäid sundpuhkusele ja olid mures kuidas laenude ja   liisingute maksmisega hakkama saada.

Mõned pangad pakkusid ka maksepuhkust kuid üldjuhul ei ole vääramatu jõud põhjuseks, et keelduda oma rahaliste kohustuste täitmisest.

Tarbijate murede tipus ruulisid eksitavad tavad reisitööstuses – 982 pöördumist; puhkuse ja  kultuurisündmused – 556 pöördumist;

kaubad ja teenused – 531 pöördumist; tervisega seotud päringud ja kaebused – 409 pöördumist.

Tarbijate õigus on saada lennumääruse alusel rahalist hüvitist lennu tühistamise või hilinemise tõttu  ja tarbijal pole kohustust vautserit aktsepteerida.

Lennuvedaja kohustus on reisija õigusi puudutava teabe esitamine kirjaliku teatise näol.

Paljud päringud ja kaebused olid  odavlennufirmade Ryanair ja Easyyet aadressil, kes püüdis tarbijatele peale suruda vautsereid, selle asemel, et maksta  rahalist hüvitist ärajäänud lendude eest.

Raha tagasi maksmise viivitustega paistis silma ka Air Baltics, Air Europa jt.

Siinjuures tuletame tarbijatele veelkord meelde kuna reisimise teema on aktuaalne nii täna kui tulevikus, et juhul kui lennuettevõtja lennu tühistab on reisijal õigus lennupileti eest makstud raha tagasi saada, aga mitte leppida vautseriga kui ta seda ise ei soovi.

**Lennureisijate õigused** on reguleeritud seadusega ja nendest peavad ettevõtjad rangelt juhinduma oma tegevuses.

Eriolukorra tõttu ei ole ettevõtjatel mingit õigust jätta tarbijate pretensioonid lahendamata või eirata tarbija õigusi.

Tarbijatel tekkisid probleemid erinevate ettevõtetega, sest tagasimakse taotlust oli võimatu esitada kuna klienditeenindusega oli võimatu saada ühendust või lausa keelduti raha tagastamise nõuet vastu võtmast.

Objektiivsetel põhjustel ei olnud reisiettevõtjatel võimalik kõiki nõudeid täita – riigipiiride sulgemised, rahvusvahelise transpordi seiskumine jne.

Kuna kontaktivaba kaupade tellimine oli soovitatav, siis tõusis e-kaubanduse maht hüppeliselt ja see oli nii tarbijatele kui kauplejatele nii võlu kui valu ja tekitas suure päringute ja kaebuste tulva.

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

**Eesti e-kaubanduse** maht suurenes sel 150-200 protsendi võrra, viimastel kuudel on see püsinud 70 protsendi juures.

Mahtude suurenemine mõjutas koheselt ka meie tööd – tellijatel tekkis erinevaid probleeme kauplejatega.

Selgitame siinjuures ka teistele tellijatele juhul kui neil on tekkinud sarnaseid probleeme:

Kui tarbija tellib kaupa veebis on tal igal juhul õigus 14. päeva jooksul lepingust taganeda.

–   Kui kauplejal ei ole võimalust tellitud kaupa tarnida, siis on tarbijal õigus lepingust taganeda ja nõuda kogu summa tagastamist.

Kui tellitud kaup ei ole kohale jõudnud 30 päeva jooksul päevast kui leping sõlmiti on tarbijal õigus nõuda lisatähtaega, õigus tellimus tühistada ja nõuda rahade tagastamist.

Tarbijad sattusid kriisi ajal üha sagedamini ka petturite võrku, võltsitud ülevaadete ja reklaamide ja ohtlike toodete ohvriteks.

Veebiturud on kohustatud jagama kasutajatele täpsemat teavet nii oma tegevuse kui müüdavate toodete ohutuse kohta.

Veebist kaupa ostes peaks olema eriti tähelepanelik, sest võltskaupmeeste ja pangamaksepettuste arv on kasvanud hüppeliselt. Hoolikalt tuleks uurida kauplejate tausta ja mitte kaasa minna petuskeemidega, sest võib juhtuda, et tarbija õigused ei saa sind kaitsta.

Hoolikas tasub olla mistahes reklaamide ja linkidega, mis suunavad sind kolmandatele veebilehtedele.

Kontaktivaba ostlemine tekitas hulga probleeme, sest tarbijate usaldust tihtipeale kuritarvitatakse, näiteks saadetakse praaktooteid. Võetakse raha, aga kaupa ei saadeta, ei peeta kinni tarne tähtaegadest, väljareklaamitud kaup on läbimüüdud, suurused ei vasta tellitule, kaubad ei vasta kirjeldatud nõuetele, tooted on osutunud ohtlikeks, kaasas ei ole kasutusjuhendeid, tarbijaid diskrimineeritakse asukohamaa põhiselt ja keeldutakse tellimust vastu võtmast, tarbija ei saa peale tellimuse vormistamist enam kontakti kauplejaga.

E-kaubanduse usaldusväärsus sai igatahes risti ja põiki läbi testitud.

Meie küsitlusele kodulehel vastasid 45 protsenti küsitletutest, et ei usalda eesti e-kaubandust.

Saime tarbijatelt kaebusi kauplejate kohta, kes olid seadnud geoblokeeringud meie riigi tarbijatele. Tarbijate huvi osta piiriülestelt kauplejatelt tooteid on üsna suur ja müügist kaupleja ei tohi keelduda, kuid kauba kohale toimetamise viisid on kaupleja valida.

Keelatud on ka maksevahendi alusel ignoreerimine, seega kõikide liikmesriikide tarbijatele tuleb pakkuda samasugust maksevõimalust kui tarbijatele riigisiseselt.

Geoblokeeringute lõksu on langenud 25 protsenti meie küsitluse alusel.

Tarbijatel oli väga palju probleeme seoses ärajäänud üritustega ja nõudsid raha tagastamist. Muidugi on tarbijal õigus oma raha tagasi saada, aga võimalikud on ka erinevad kokkulepped  – kas asendada raha kinkekaartidena või külastada sama või mõnda muud üritust hiljem.

Tarbijad peaksid enne pileti soetamist vaatama, kes on ürituse korraldaja, sest tema vastutab ürituse toimumise eest, mitte pileteid müüv ettevõte.

Kui ürituse piletid on ostetud Eestis ja toimumispaik on samuti Eesti, aga kontserdi või ürituse korraldaja on teises riigis registreeritud ettevõte, siis puudub tarbijal võimalus lahendada kaebust Eesti tarbijavaidluste komisjonis.

Teise EL riigi kauplejaga tekkinud vaidluste korral tuleb pöörduda ELi tarbija nõustamiskeskuse (ECC) poole, mis asub TTJA haldusalas.

Tuletame siinkohal veelkord tarbijatele meelde, et ürituste ärajäämisel tuleb esitada pretensioon ja raha tagastamise nõue korraldajale.

Kui kriisi tõttu tühistatud üritus pidi toimuma Eestis on tarbijate õigused reguleeritud Eestis kehtestatud seadustega.

Teises riigis toimuva ürituse korral sõltuvad tarbija õigused vastava riigi seadustest.

Tarbijatel on õigus vääramatu jõu tõttu lepingust taganeda, siiski tasub enne seda uurida ka muid võimalusi, mida teenusepakkujal on  olukorra lahendamiseks pakkuda.

Kaupade ja teenustega tekkis tarbijatel erinevaid probleeme.

Kaubad ei vasta kirjeldatud nõuetele,  puuduvad eestikeelsed kasutusjuhendid, lähevad kiiresti katki, neid ei saagi parandada, sest 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.

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

Tarbijad pahandavad agressiivsete müügikõnede pärast ja nõuavad nende keelustamist. Selliste müügikõnede arv kulmineerus eriti kriisi ajal, kui püüti tarbijatele pähe määrida mida iganes.

Kahjuks ei saa meie siin aidata muuga kui soovitusega lõpetada kõne.

Viirusekriisi tingimustes saime eriti palju pöördumisi näomaskide ja tervisekäitumise kohta.

**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 soovitav lahendus olukorrale;

Ostu tõendamist kui sellist ei ole VÕS-ga reguleeritud, seepärast võib ostu sooritamist tõendada nt. ostutseki, arve, panga väljavõte või

mõne muu dokumendiga, millest on näha 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 (TTJA) juures.

Teise EL riigi kauplejatega tekkinud vaidluste korral tuleb pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole, mis tegutseb TTJA juures.

Siinjuures tuletame tarbijatele meelde, et meie poole saab pöörduda aadressil tarbijakaitseliit@hotmail.com või esitada kaebus meie kodulehel [www.tarbijakaitse.ee](http://www.tarbijakaitse.ee/)  vastava vormi kohaselt.

Linda Läänesaar

Eesti Tarbijakaitse Liidu

tegevdirektor

6411697