**EESTI TARBIJAKAITSE LIIT**

 **Eesti Tarbijakaitse Liidu kaebuste ja päringute statistika**

 **2021. 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, samuti tuleb tooteid kasutada selleks, milleks nad on mõeldud

s.t. sihipäraselt. Vastasel juhul ei ole tarbijal õigust nõuda hüvitist.

Kokkuvõte 2021. aasta päringutest ja kaebustest on paigutatud alljärgnevasse tabelisse:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COICOP klassifikatsioon  | Päringud | Kaebused |  Kokku |
| Toit |  97 |  43 |  140 |
| Alkohol ja tubakas |  35 |  23 |  58 |
| Riided ja jalanõud |  108 |  128 |  236  |
| Vesi, elekter, gaas, küte, diisel, bensiin |  165 |  141  |  5 306 |
| Mööbel, kodumasinad ja nendega seonduvad parandused |  127 |  217 |  344 |
| Tervis |  206 |  223 |  429 |
| Transport |  254 |  306  |  560 |
| Internet, side, kommunikatsioon |  198 |  297 |  495 |
| Puhkus ja kultuurisündmused |  278 |  279 |  557 |
| Haridus |  48  |  112 |  160  |
| Restoranid, hotellid |  75  |  56 |  131 |
| Kaubad ja teenused |  223 |  220 |  443 |
| **KOKKU** |  **1814**  |  **2045**  |  **3859** |

**Eesti Tarbijakaitse Liidule laekus 2021. aastal 1814 päringut ja 2045 kaebust**

**seega kokku 3859 pöördumist.**

Võrdluseks, 2020. aasta jooksul laekus 2291 päringut ja 1258 kaebust, seega kokku 3549 pöördumist**.**

Aasta jooksul on pöördumiste arv kasvanud 310 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 teadlikuse ja aktiivsuse tõusu oma õiguste kaitseks, aga teisalt

seda, et turud ei toimi efektiivselt ja õiglaselt.

Kõik see, mis toimub ühiskonnas, peegeldub meile tagasisidena tarbijatelt.

Meie elukorraldus COVID-19 kriisi tingimustes on muutnud tarbijate ostlemisviise, tarbimisharjumusi ja käitumist sotsiaalmeedias.

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

suurenenud päringute ja kaebuste maht.

Paljud inimesed tellivad nii toitu kui tarbekaupu kullerfirmade vahendusel otse koju ja tundub, et see harjumus juurdub.

Samas ei ole kullerteenusedki probleemivabad - tuuakse kohale kaupu, mida pole tellitud, tarbimistähtaeg on möödunud, toit on riknenud, kaup tuuakse kohale hilinemisega, “parim enne” on möödunud jne.

Tarbijate murede tipus ruulisid eelmisel aastal eksitavad tavad reisitööstuses – 560 pöördumist; puhkuse ja kultuurisündmused – 557 pöördumist; kaubad ja teenused – 443 pöördumist; tervisega seotud päringud ja kaebused – 429 pöördumist.

Tarbijatel on õigus 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.

Siinjuures tuletame tarbijatele veelkord meelde sest 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.

Ettevõtjatel ei ole 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.

Kaupade ja teenustega seoses laekus meile kokku 443 pöördumist

**e-kaubanduse** maht on hüppeliselt suurenenud ja tellijatel on tekkinud erinevad probleemid kauplejatega.

Tuletame tarbijatele meelde, et enne tellimuse vormistamist tuleb hoolikalt uuurida kauplejate kodulehte ja tausta, et ennetada

probleemide tekkimist.

Kaupade pakkumine ja müük veebis peab olema tarbija suhtes aus ja järgima häid kaubandustavasid.

* Kui tarbija tellib kaupa veebis on tal õigus 14. päeva jooksul lepingust taganeda, aga seda

ainult juhul kui kaupleja asub EL-i territooriumil;

 - 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;

* Kui tarbija õigusi on rikutud on tal alati õigus pöörduda tarbijavaidluste komisjoni poole.

Tarbijad sattuvad viimasel ajal üha sagedamini ka petturite võrku, võltsitud ülevaadete ja reklaamide ohvriteks.

Väga lihtne on ühe hiireklõpsuga tellida tooteid ja teenuseid tajumata kuritarvituste ohtu.

Lepingulõksudesse on väga kerge sattuda kui tunta tarbijaõigusi ega teata millised on keelatud kauplemisvõtted.

Tavalised lepingulõksud on sellised, kus näiteks pakutakse tasuta prooviperioodi ja eripakkumisi ja niimoodi võib juhtuda, et antakse oma nõusolek aastasele tellimusele koos maksekohustusega.

Tellimuslõksude vältimiseks tuleb kindlasti enne tehingu sooritamist lugeda hoolikalt lepingutingimusi ja eriti väikest teksti ja vaadata kas kaupleja kohta on olemas ka ärinimi ja kontaktid.

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 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 kauplejatega.

Uurida tuleks hoolikalt ka veebiaadresse ja veebilehtede pealkirju – kirjavigadega lehti ei tasu usaldada.

Enne kui üldse hakata midagi ostma tasuks kauplejalt küsida e-kirja või telefoni teel küsida kauba kohta mõne

küsimuse nii saab teada kas kaupleja üldse füüsiliselt eksisteerib.

Samas peaks arvestama ka sellega, et mitte kõiki tooteid ei saa tagastada ega ümber vahetada nagu näiteks toitu

ja ravimeid.

Ka ei tasu olla heauskne selliste pakkumiste suhtes, mis väidavad, et tooteid on piiratult, saadaval ainult täna jne.

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.

Kui tarbijad soovivad osta kaupu teiste riikide e-poodidest, kes ei paku tarnet, tuleb silmas pidada, et probleemide ja

vaidluste korral on tegemist piiriüleste kaebustega.

Kui tarnet pakub vahendusfirma ei kehti ei 14 päevane taganemisõigus, kahe aastane pretensiooni esitamise õigus

ega ka muud seadusest tulenevad õigused.

Tarbijatel oli palju probleeme seoses ärajäänud üritustega ja nad nõudsid rahade 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.

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.

Nii tarbijad kui ürituse korraldajad peavad olema teadlikud, et kontsertide ja etenduste külastajad, kes oma nakkusohutust

ei saa tõendada üldjuhul piletiraha tagasi nõuda ei saa.

Kaupade ja teenustega tekkis tarbijatel erinevaid probleeme ka veebiväliselt.

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.

Paljud päringud ja kaebused olid seotud ebakvaliteetsete iluteenustega, mida on keeruline nii tõestada kui ka tagantjärgi lahendada.

Seoses mööbli ja kodumasinatega oli aasta jooksul 344 pöördumist mureks kvaliteedi- ja tarneküsimused.

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

Seoses interneti ja kommunikatsiooniga laekus kokku 495 pöördumist. Tarbijatel on erinevaid probleeme teleteenuste pakkujatega, mobiiltelefonide kvaliteediga, internetiühendusega.

Turustatakse interneti pakette ausate valede abil tõstes lepingute tasusid lubades kiirusi, mida tarbijad uneski ei näe.

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.

Telefoni teel pakutakse nii raamatuid kui ilutooteid, toidulisandeid jne. tooteid ja tihti emotsiooni ajendil tarbija nõustubki pakkumisega, mida nii mõnigi kord paraku kahetsetakse.

Tarbija, kes on nõustunud, et talle saadetakse tasuta näidis, aga talle esitatatakse selle kohta arve, tuleb esmalt

kirjutada kauplejale kaebus, aga kui ei ole sel moel probleemi võimalik lahendada, siis tuleks pöörduda tarbijavaidluste

komisjoni poole.

Tasuta lõunaid ei ole olemas - sama kehtib ka tasuta toodete kohta!

Kasutatud autode ostuga on seotud erinevad probleemid ja suur oht sattuda petturite küüsi.

Tuletame meelde, et kõik kokkuleped tuleb sõlmida kirjalikult ja raha ei ole vaja maksta ennetavalt.

Kõige mõistlikum on eelistada automüügifirmasid, aga isegi siis tuleb olla väga tähelepanelik.

Samas tuleb kasutatud auto ostmisel arvestada sellega, et tekkinud puuduste hindamisel ei saa lähtuda uuele autole esitatavatest nõuetest, sest kasutatud autol võivad esineda kulumisest tekkinud vead, millele auto müüja vastutus ei

laiene.

Viirusekriisi tingimustes saime palju pöördumisi nii näomaskide kui desovahendite kohta kohta.

Paljud pöördumised olid seotud vaktsiinidega – millised neist on turvalised ja millised mitte.

Oli ka mitmeid kummalisi pöördumisi, neist kõige markantsem oli seotud nõudega, et meie kui tarbijate õiguste

eest seisev organisatsioon, peaks hakkama kiiremas korras läbi viima inimkatseid testimaks vaktsiinide ohutust.

Vastasime, et me ei tegele teadusuuringutega.

**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, seepäras 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

ETL-I tegevdirektor