



TARBIJA
ABC



Tallinna
Strateegiakeskus

KES ON TARBIIJA JA MILLISED ON TEMA ÕIGUSED?

TARBIIJA on füüsiline isik, kes ostab isiklikuks kasutamiseks kaupu, käib tootlustuskohas söömas või tellib teenuseid. Tarbija on ka elektri-, gaasi-, vee- ja kanalisatsiooni-, soojusenergia-, side- ning teiste üldistes huvides osutatavate teenuste kasutaja.



Tallinna Strateegiakeskuse
linna ettevõtlusteenistuse
tarbijakaitse osakond

Vabaduse väljak 7, 15199 Tallinn
Telefon: 640 4232
e-post: tarbijainfo@tallinnlv.ee
www.tallinn.ee/tarbija



Tarbija on õigus:

- osta kaupa või teenust, mis vastab nõuetele ja on ohutu ning mida ei ole keelatud omada ja kasutada
- saada vajalikku ja tõest eestikeelset teavet pakutava kauba või teenuse omaduste ning kasutamistingimuste kohta
- saada eestikeelne kasutusjuhend tehniliselt keerukale, ohtlike aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale
- saada teavet hinna ja tasumise tingimuste, lepingu täitmise ning sellest tulenevate õiguste, kohustuste ja vastutuse, kauba või teenuse osas pretensioonide esitamise võimaluste ning võimaliku garantii kohta
- saada kauba või teenuse eest tasumisel nõuetekohane ostmist tõendav dokument
- nõuda endale tekitatud kahju hüvitamist
- saada tarbijaõiguslast teavet ja nõustamist



Teabe saamiseks oma õiguste kohta pöörduge palun
TALLINNA TARBIAKAITSE INFOPUNKTI
Vabaduse väljak 7 I korrusel,
helistage 640 4232 või kirjutage
tarbijainfo@tallinnlv.ee

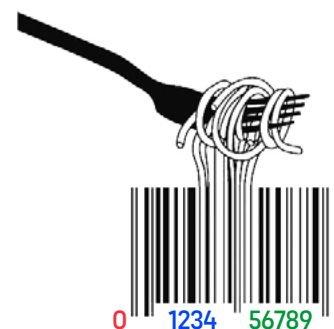
OLULISEMAD NÕUDED PAKUTAVALE KAUBALE VÕI TEENUSELE

Üldised nõuded kauba märgistusele

Märgistuses peab sisalduma kauba nimetus, kui selle puudumine võib tarbijat eksitada ja muu teave vastavalt kauba liigile, omadustele ning otstarbele:

- kauba kogus või mõõtmed
- koostis ja koostisosade kogused
- juhised kasutamiseks ja säilitamise tingimused
- hoiatused ja ettevaatusabinõud kauba kasutamise või hävitamisega seotud ohtude vältimiseks
- juhised pesemiseks, puhastamiseks ja hooldamiseks
- säilimisaeg
- põhilised tehnilised andmed

Olenevalt sellest, millise kaubaga on tegemist paikneb märgistus kas tootel, selle külge kinnitatud kleebisel, lindil, etiketil või müügipakendil ja mõnedel kaupadel ka kasutusjuhendis. Märgistus peab olema loetav, üheselt mõistetav, eesti keeles ja võimaldama kaupa sihipäraselt ning ohutult kasutada. Võõrkeelne märgistus ei tohi olla kaetud eestikeelse tõlke, lisateabe, pildi või kleebisega – ka tootja algupärane info peab olema nähtav. Vajadusel peab ostja saama müüjalt täiendavat informatsiooni.



KASUTUSJUHEND

Tehniliselt keerukale, ohtlikke aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale peab olema lisatud kasutusjuhend. Tarbija nõusolekul võib kaupleja väljastada kasutusjuhendi elektroonilisel kujul.

Kasutusjuhend sisaldab:

- tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, ohutuks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks, kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks, säilitamiseks ning vajadusel ka hävitamiseks
- loetelu kauba juurde kuuluvatest osadest (komplekti koostisosad)
- võorkeelne kasutusjuhend peab olema tõlgitud eesti keelde vähemalt ulatuses, mis võimaldab kaupa sihipäraselt ja õigesti kasutada ning hooldada

OLULISEMAD KAUBAGRUPID, MILLE MÄRGISTUSELE KEHTIVAD ERINÕUDED:

Rõivad ja tekstiiltooted

Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistus sisaldab lisaks toote nimetusele muuhulgas rõiva suurustähistust või tekstiiltoote mõõtmeid ning juhiseid hooldamiseks:

- suurus- ja hooldustähistus märgitakse vahetult tootele, toote külge püsikinnitatud tekstiilindile, etiketile või müügipakendile
- hooldustähistus esitatakse graafiliste tingmärkide või sõnaliste juhistena
- meetrikaupa müüdavatel tekstiiltoodetel on märgistus kangal või rullil
- võorkeelne märgistus peab olema tõlgitud vajalikus ulatuses eesti keelde

Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistuses triikimise kohta kasutatavad tähised:

TRIIKIMINE AURUGA VÕI ILMA
madalal temperatuuril, kuni 110°C



TRIIKIMINE AURUGA VÕI ILMA
keskmisel temperatuuril, kuni 150°C



TRIIKIMINE AURUGA VÕI ILMA
kõrgel temperatuuril, kuni 200°C



AURUGA TRIIKIMINE KEELATUD



TRIIKIMINE KEELATUD



Hoidke alles toote hooldusteave!

Ärge lõigake hooldustähistusega märgistuslinti
rõiva küljest ära!

Jalatsid

Jalatsi märgistus sisaldab lisaks suurusele teavet pealse, voodri, sisetalla ja välistalla valmistamiseks kasutatud materjalide kohta. Teave on vähemalt jalatsipaari ühel poolpaaril või jalatsi külge kinnitatud etiketil kas piktogrammide või eestikeelse kirjaliku märkena.

Tarbija soovil on müüja kohustatud andma täiendavat teavet müügilolevate jalatsite omaduste, hooldamise, märgistuses kasutatavate piktogrammide tähenduse, suurustähistuse jm kohta.

Jalatsite märgistuses kasutatavad tähised:



Pealne



Vooder ja sisetald



Välistald



Nahk



Kaetud nahk



Muud materjalid



Tekstiil

Veenduge enne ostmist, et jalats on paraja suurusega ja sobivast materjalist!

Kosmeetikatooted

Kosmeetikatoodete märgistus sisaldab muuhulgas toote nimetust ja otstarvet, koostist, tootja nime või kaubamärki ja kontaktaadressi, netokogust (kui see on vähemalt 5 g või 5 ml) ning teavet kasutamise kohta. Tootele, mille säilimisaeg on kuni 30 kuud, märgitakse minimaalne säilimisaeg „parim enne“ (liivakella sümbol).



Kui kosmeetikatoote säilimisaeg ületab 30 kuud sisaldab märgistus minimaalse säilimisaja asemel teavet mitme kuu vältel on seda toodet pärast avamist ohutu kasutada (avatud kroomipurgi sümbol).



Tehke enne kosmeetikatoote ostmist kindlaks, kas see teile sobib ja vajadusel küsige müüjalt nõu!



Kosmeetikatoodete märgistust ja müüki puudutavate küsimustega pöörduge palun Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poole, helistades 620 1707 või kirjutades info@ttja.ee

Toidukaubad

Toidukaupade märgistus sisaldab toidu nimetust, koostisosade loetelu, netokogust, minimaalse säilimisaja või tarvitamise tähtpäeva, säilitamis- ja kasutustingimusi, toidukäitleja nime ning aadressi, päritoluriiki (kui selle puudumine võib tarbijat eksitada), tarvitamisjuhust (kui see on vajalik) ja toitumisalast teavet. Kui toit sisaldab geneetiliselt muundatud (GM) või allergiat põhjustada võivaid koostisosi, peab ka see märgistuses kirjas olema.

Toidukaubad märgistusega „parimenne“ säilivad õigetes hoiutingimustes vähemalt näidatud kuupäevani.

Pärast seda on toidukaupa lubatud müüa vaid juhul, kui see on kvaliteetne ja tarbijat on pakkumisel „parim enne“ tähtpäeva möödumisest teavitatud.

Toidukaupu märgistusega „kõlblik kuni“ võib müüa ja soovitavalt ka tarbida ainult näidatud kuupäevani.

Pärast tarvitamise tähtpäeva möödumist ei loeta kiiresti riknevat toitu enam ohutuks.

Eesmärgiga parandada toidu maitset, lõhna, värvust, struktuuri ja muid omadusi ning pidurdada riknemist lisatakse toodetesse lisaaineid. Märgistuses esitatakse nende sisaldus kas nimetuse või Euroopa Liidus kasutusel oleva E-numbriga.

Lisaainete rühmad:

E100-E199 – toiduvärvid, mis on mõeldud värvi andmiseks või loodusliku värvuse tugevdamiseks. Näiteks asovärvid, mida kasutatakse karastusjookide, maiustuste ja teiste toodete valmistamisel. Asovärvi sisaldaval toidukaubal on märgistuses kirjas, et see võib avaldada kahjulikku mõju laste aktiivsusele ja tähelepanuvõimele. Eelkõige võivad ülitundlikkusnähte tekitada E102, E110, E123, E124 ja E151.

E200-E299 – säilitusained ehk konservandid, mis pidurdavad mikroobide ja seente arengut ning pikendavad toote säilivusaega. Näiteks sünteetilised säilitusained E230-E233, millega töödeldakse puuviljade välispinda hallitusseente vastu.

E300-E399 – antioksidandid, mis pärsivad oksüdatsiooniprotsesse, pidurdavad rasvade rääsumist ja aitavad säilitada toidu värvi ning lõhna. Tuntuimad on sün-

teetilised antioksidandid E320 ehk BHA ja E321 ehk BHT, mis on temperatuuri suhtes looduslikest stabiilsemad ning odavamad. Antioksidandid sisalduvad näiteks kartulikrõpsudes, friikartulites ja majoneesis.

E400-E499 – emulgaatorid, mis võimaldavad vees lahustuval (hüdrofiilsel) ja õlis lahustuval (hüdrofoobsel) ainel omavahel ühtlaseks seguks muutuda. Kasutatakse näiteks kastmete, jäätiste ja dessertide valmistamisel.

E620-E650 – lõhna- ja maitsetugevdajad, mida kasutatakse näiteks lihatoitudes, puljongikuubikutes, kastmetes, kuivsuppides, maitseainesegudes, kartulikrõpsudes. Tuntuim on E621 ehk MSG.

E950-E966 – sünteetilised magusained, näiteks aspartaam E951.

Toidus sisalduvad lisaained ei tohiks kahjustada tarbijate tervist, kuid kuna inimesed on erineva taluvusega, võivad mõned komponendid põhjustada üksikutel juhtudel allergiat või teisi haigusnähte.

Erimärgistus

Eesmärgiga aidata tarbijal ära tunda häid ja kvaliteetseid Eesti tooteid kasutatakse erimärgistust. Mõned näited:

Tunnustatud Eesti Toit päritolumärk ehk pääsukesemärk antakse toodetele, mille põhitooraine on 100% eestimaine. Märki väljastab Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoda.



Lipumärgiga tooted on valmistatud Eesti toiduainetööstuse ettevõttes. Märki väljastab Eesti Toiduainetööstuse Liit.



Toidukaupade märgistust ja müüki puudutavate küsimustega pöörduge palun Põllumajandus- ja Toiduameti poole, helistades 605 1710 või kirjutades e-posti aadressil pta@pta.agri.ee

KAUBA JA TEENUSE HIND

Kaupa või teenust pakkudes teatab kaupleja tarbijale selle lõpphinna, mis sisaldab nii käibemaksu kui ka teisi hinnale lisanduvaid tasusid.

Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik müügihinda soovi korral piisava täpsusega välja arvutada. Kaupleja on kohustatud panema pakutavate teenuste hinnakirja või teenuse hinna arvutamise aluseid kirjeldava muu dokumendi tarbija jaoks nähtavale kohale või teha muul viisil kättesaadavaks.

■ **Enne teenuse tellimist tehke kindlaks selle lõpphind!**

Kauba pakkumisel teeb kaupleja tarbijale teatavaks lisaks lõpp- ehk müügihinnale ka **ühikuhinna**. Ühikuhind on mõõdetava kauba puhul ühe kilogrammi, liitri, meetri, ruutmeetri või kuupmeetri lõpphind, mittemõõdetava kauba puhul tükihind. Ühikuhinna avaldamine kauba hinnasildil võimaldab tarbijal võrrelda sama kauba kilogrammi või liitri hinda erineva suurusega pakendites, et teha parim valik.

Näiteks sama pesupulbri kilogrammi hind on suurema pakendi puhul odavam, kui väiksemal ja kuigi ühekordne väljaminek on suurt pakki ostes suurem, võimaldab see pikemas perspektiivis raha kokku hoida.

Võrrelda saab ka letist kaalukaubana müüdava toidukauba (vorst, sink, juust jne) ühikuhinda sama toote kilogrammi hinnaga pakendatud kujul.

■ **Näiteks Nõo rulaadi kilogrammi hind 135 g pakendis on 9.56, lahtiselt kaalukaubana letist ostes aga 8.99.**

Müügi- ja ühikuhind peavad olema märgitud selgel ning loetaval viisil kaubale või müügipakendile või olema väljapandud kauba vahetusse lähedusse. Kaubale märgitud hinda peab kasutajal olema võimalik eemaldada kaupa kahjustamata.

Pakendamata kauba puhul, mida müüakse koguse, mahu või mõõdu järgi, avaldatakse ühikuhind enne ja müügihind pärast kaalumist või mõõtmist.

Allahindluse puhul peab hinnasildile olema loetavalt kantud nii kehtiv kui ka varasem hind. Varasemaks hinnaks on madalaim hind, mis kehtis vähemalt 30 päeva jooksul enne hinna alandamist. Kui toode on olnud müügil vähem kui 30 päeva, peab varasem hind olema kehtinud vähemalt 7 päeva. Kiiresti rikneva kauba puhul on varasemaks hinnaks esialgne müügihind.



**Võrrelge kaupade ühikuhindu,
et kasutada võimalust säästa!**

Lepingu sõlmimine kauba ostmisel või teenuse tellimisel

Kaupa müües sõlmib kaupleja ostjaga **müügilepingu**. Kui müüakse vallasasja, ostjaks on tarbija ja müügileping sõlmitakse kaupleja majandus- või kutsetegevuse raames, on tegemist tarbijalemüügiga. Mitmed tarbijat kaitsvad seadusesätted kehtivad ainult tarbijalemüügi puhul. Kahe eraisiku vahelisele tehingule tarbijakaitsereeglid ei laiene.

Teenust müües sõlmib kaupleja tellijaga enamasti **töövõtulepingu**. Lepingus kohustub töövõtja valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö) ja tellija kohustub selle eest tasuma. Sarnaselt kauba ostmisele tuleb ka teenuse puhul pöörata tähelepanu asjaolule, et mitmed tarbija positsiooni tugevdavad seadusesätted kehtivad üksnes tarbijatöövõtulepingu puhul. Lepingus peavad olema loetletud kõik tööd koos hindadega ja kirjas tellija poolt töövõtjale üle antud materjali maksumus. Kui töö käigus osutub vajalikuks eelarvet ületada, tuleb see tellijaga täiendavalt kokku leppida.

Näiteks kui autoteeninduses on tellijaga kokku lepitud töö maksumuses, kuid tellimust täites ilmneb vajadus teostada täiendavaid töid, peab töövõtja nende maksumuse enne täiendavate tööde teostamist tellijaga kooskõlastama.

Lepingutingimused tuleks enne tellimuse esitamist hoolikalt läbi lugeda ja küsida lisainfot, kui midagi jääb arusaamatuks.

Kuna kaupleja võib küsida teenuse eest tasutavast summast kuni 100% ulatuses ettemaksu, on tellija jaoks oluline valida usaldusväärne lepingupartner. Teenuse osutaja valimisel ei tohiks lähtuda ainult soodsast hinnast, vaid veenduda, et pakutav teenus on sisult ja kvaliteedilt just see, mida vaja. Enne lepingu sõlmimist tuleks täpsustada, kas töö eest on võimalik tasuda ka osade kaupa või kättesaamisel. Lepingutingimused tuleks enne tellimuse esitamist hoolikalt läbi lugeda ja küsida lisainfot, kui midagi jääb arusaamatuks. Teenuse tellimiskviitung on sisuliselt samuti töövõtuleping. Kui kviitungil on muuhulgas öeldud, et teenuse osutaja teatud asjaoludel

tulemuse eest ei vastuta, täpsustage neid asjaolusid ja kaaluge, kas soovite seda riski võtta.

Müüja väljastab ostjale kauba või teenuse eest tasumist tõendava dokumendi, millel peab olema vähemalt kaupleja nimi või ärinimi, tegevuskoha aadress, müügikuupäev, iga ostetud kauba või teenuse hind ja tasutud summa. Kui tasutav summa on vähemalt 20 eurot, peab kaupleja andma ostjale alati kassatšeki, kviitungi või muu ostudokumendi. Kui tasutav summa on väiksem, kui 20 eurot, antakse dokument ostja nõudmisel. **Ostmist tõendav dokument osutub vajalikuks juhul, kui ajal ilmneb kasutamise käigus puudus ja tarbija pöördub pretensiooniga kaupleja poole.**

Veenduge enne kauba või teenuse eest tasumist selle vajalikkuses ja sobivuses!

Väljaspool kaupleja äriruume või sidevahendi abil sõlmitud leping

Väljaspool äriruume sõlmitava lepingu puhul pakutakse kaupa või teenust tarbija kodus, töökohas, tänaval, ühissõidukis või muus kohas, mis ei ole ettevõtja äriruum. Väljaspool äriruume sõlmitava lepingu kohta sätestatu ei kehti juhul, kui kauba või teenuse eest makstav tasu ei ületa 20 eurot, samuti muudel [võlaõigusseaduses](#) loetletud juhtudel.

Sidevahendi abil lepingu sõlmimisel asuvad kaupleja ja tarbija teineteisest eemal ning peavad lepingueelseid läbirääkimisi ja sõlmivad kokkuleppe sidevahendi abil, näiteks arvutivõrgu kaudu.



Levinuim viis kaupu sidevahendi abil osta on e-poed.

Teabevahetus võib aga toimuda ka telefoni, raadio, televisiooni või ajakirjanduse vahendusel, samuti adresseeritud või adresseerimata trükise, näiteks kataloogi edastamisega tarbijale posti teel. Kui leping sõlmitakse telefoni teel on kaupleja kohustatud kinnitama telefonitsi edastatud ka püsival andmekandjal, näiteks e-kirjas ja tarbija peab kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis kinnitama oma tahet leping sõlmida.

Kaupleja peab väljastama tarbijale enne lepingu sõlmimist või tellimuse esitamist teabe, millesse kuuluvad kaupleja ärinimi ja kontaktandmed, sealhulgas aadress, kuhu võib esitada pretensioone, kauba või teenuse põhiomadused, hind, posti-, veo- ja muud seonduvad kulud, tasumise kord, lepingust taganemise tingimused ning tähtaeg või taganemisõiguse puudumine, müügigarantii olemasolu ja tingimused ning muud andmed, mida sea-dus nõuab.

Lepingueelse teabena väljastatud andmed muutuvad lepingu osaks, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

Näiteks kui enne tellitud kauba kättesaamist tõsetakse postiteenuste hindu, kehtivad uued postikulud e-kauplusest kaupade tellijale vaid juhul, kui tellijat on lepingueelses pakkumises uuest postikulude maksumusest teavitatud.

Enne arvuti abil lepingu sõlmimist peab kaupleja tarbijat teavitama ka lepingu sõlmimise tehnilistest etappidest, võimalustest sisestusvigade tuvastamiseks ja kõrvaldamiseks ning pakkuja reeglitega tutvumiseks, lepingu sõlmimiseks pakutavatest keeltest ja lepingu teksti hilisemast kättesaadavusest. Kõik lepingutingimused tuleb tarbijale esitada viisil, mis võimaldab neid salvestada ja taasesitada.

Tarbijal on õigus taganeda väljaspool äriruume või sidevahendi abil sõlmitud lepingust 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest või teenuse töövõtulepingu sõlmimisest.

Näiteks kui kataloogist tellitud riideeseme tegelik värv erineb pildil olevast ja ostja ei soovi seetõttu toodet, on tal õigus kahe nädala jooksul teatada kauplejale, et soovib lepingust taganeda.

Sealjuures ei ole tarbija kohustatud lepingust taganemist põhjendama.

Kui tarbijale antakse üle mitu asja, mis toimetatakse kohale eraldi või kui asi antakse tarbijale üle mitmes osas, algab 14-päevane taganemistähtaeg päevast, mil tarbijale antakse üle viimane asi või viimane osa asjast.

Kui kaupleja rikub teabe esitamise kohustust ega teavita tarbijat lepingust taganemise õigusest, võib tarbija taganeda lepingust 12 kuu 14 päeva vältel alates kauba kättesaamisest või teenuse töövõtulepingu sõlmimisest. Kui kaupleja aga informeerib tarbijat enne täiendava 12 kuu möödumist, lõpeb taganemistähtaeg 14 päeva pärast teavitamist.

Näiteks kui kaupleja ei avalda e-poe veebilehel, et tarbijal on õigus taganeda lepingust 14 päeva jooksul ega informeerib tarbijat sellest lepingut sõlmides, säilitab tarbija õiguse tagastada e-poest ostetud saapad ka pärast 14 päeva möödumist. Kui kaupleja tarbijat kuu aega hiljem sellest lõpuks teavitab, lõpeb taganemise tähtaeg 14 päeva pärast teavitamist.

- tarbija on lepingust tähtaegselt taganenud, kui ta on edastanud kauplejale tähtaja jooksul üheselt mõistetava taganemisavalduse ja tagastanud kauplejale asja taganemisavalduse esitamisele järgneva 14 päeva jooksul
- kui tarbija lepingust taganeb, on kaupleja kohustatud tagastama talle kõik lepingu alusel saadud tasud hiljemalt 14 päeva jooksul alates taganemisavalduse kättesaamisest
- **võlaõigusseadus** annab kauplejale võimaluse keelduda tagasimakse tegemisest seni, kuni tarbija on tagastanud asja või tõendanud selle tagasi saatmist
- tarbija kannab kauba tagastamisega seotud kulud vaid siis, kui kaupleja on teda sellest kohustusest enne lepingu sõlmimist teavitanud

Kiiresti riknevaid kaupu, tervisekaitse või hügieeniliste põhjuste tõttu olemuselt tagastamatuid asju ning tarbija individuaalse soovi järgi valmistatud või kohandatud esemeid tagastada ei saa.

Näiteks ei saa tagastada kardinaid, mis on õmmeldud vastavalt tellija soovidele.

Kaupa või teenust tellides võtab tarbija kohustuse selle eest maksta.

KAUPLEJA VASTUTUS JA TARBIJA KAEBUSE LAHENDAMINE

Kaupleja poolt ostjale üleantav kaup või teenus peab vastama koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse, pakendi ja kaasasolevate dokumentide osas kauba müügilepingule või teenuse töövõtulepingule. Kaupleja vastutab lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb 2 aasta jooksul alates asja üleandmisest tarbijale. Tarbija võib esitada oma pretensioonid kauplejale 2 kuu jooksul alates lepingutingimustele mittevastavusest teada saamisest. Puudusega toote müümise eest kannab vastutust kaupleja.

Näiteks kui tarbija ostis suvel talvesaapad ja avastas neid talvel kasutama hakates, et ühe saapa lukk ei tööta, peab ta esitama kauplejale pretensiooni 2 kuu jooksul alates puuduse avastamisest.

Eeldatakse, et esimese 12 kuu jooksul ilmnenud puudus oli olemas juba asja üleandmisel, seetõttu peab sel ajal ilmnenud puuduse tekkimise põhjuse kindlaks tegema kaupleja. Pärast 12 kuu möödumist on tarbijal kohustus tõendada, et varjatud puudus või muu lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba asja kättesaamisel. Kaupleja ei vastuta puuduste eest, millest ostja oli lepingu sõlmimisel teadlik või mis on tingitud asja ebaõigest kasutamisest või hooldamisest.



Tarbijatöövõtu puhul eeldatakse, et esimese 6 kuu jooksul pärast töö tarbijale üleandmist ilmnenud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba töö üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus töö või puuduse olemusega.

Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt selle parandamist või asendamist. Kaupleja võib parandamise asemel asja asendada. Juhul kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või kui müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mittevastavusest teatamist, tekib tarbijal õigus lepingust taganeda.

Tarbija võib lepingu rikkumisest tuleneva kaebuse esitada kauplejale mis tahes vormis.

Kirjalik kaebus peab sisaldama:

- kaebuse esitaja nime ja kontaktandmeid
- kaebuse esitamise kuupäeva
- kauba või teenuse puuduse kirjeldust
- kauplajale esitatavat nõuet

Kaebuses viidatakse müügitehingut tõendavale dokumendile või lisatakse selle koopia. Müügitehingut tõendab näiteks kassatšekk, ostukviitung, leping või mõni muu tehingut tõendav dokument. Kui tarbija kaebus on esitatud kirjalikult, peab kauplaja samas vormis kinnitama selle vastuvõtmist. Kauplaja on kohustatud tarbija kirjalikule kaebusele 15 päeva jooksul alates selle kätte saamisest kirjalikult vastama ning teavitama tarbijat võimalikust lahendusest. Kui 15 päeva jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kauplaja kohustatud viivitust põhjendama ning tarbijat sellest kirjalikult teavitama, määrates uue mõistliku tähtaja.

Kui kauplaja keeldub tarbija kaebust lahendamast või tarbija ei ole nõus kauplaja poolt pakutud lahendusega, on tarbijal õigus pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva [tarbijavaidluste komisjoni](#) või kohtu poole.

Kauplaja ei ole kohustatud kaubal puuduse avastamisel seda tarbijale koheselt ümber vahetama või võimaldama tagatada.

Kauplaja vastutab lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb 2 aasta jooksul alates asja ülevõtmisest tarbijale.



MÜÜGI- JA TÖÖVÕTUGARANTII

Lisaks tarbijale seadusega ettenähtud õigustele võib tootja või müüja anda kaubale või teenusele ka müügi- või töövõtugarantii. Garantii peab võimaldama tarbijale seaduses sätestatud soodsama seisundi. Seadus müügi- ega töövõtugarantiid andma ei kohusta. Selle kaudu ostjale tekkivad täiendavad õigused tulenevad üldjuhul konkreetse garantii tingimustest. Tarbijal peab olema võimalik müügi- või töövõtugarantii tingimustega enne lepingu sõlmimist tutvuda ning kui ta soovib tuleb garantii esitada kirjalikult või muul püsival andmekandjal, mida tarbija saab kasutada. Kui garantii annab tootja, tegutseb kaupleja tema esindajana. Tarbijalemüügi ning tarbijatöövõtu korral esinevad teatud müügi- ja töövõtugarantii erisused. Näiteks tuleb sel juhul garantii välja tuua ka:

- garantii põhisisu ja sellest tulenevate õiguste kasutamise kord
- garantii andja nimi ja aadress
- isik, kelle poole garantiist tulenevate õiguste kasutamiseks tuleb pöörduda
- garantii tähtaeg ja kehtivusala
- selgitus, et tarbijal on ka kõik seadusest tulenevad õigused

EBAAUSAD KAUPLEMISSVÕTTED

Kauba või teenuse pakkumine ja müük või muul viisil turustamine tarbijale peab toimuma häid kaubandus- tavaid arvestades ning tarbija suhtes ausalt. Kauplemisvõtte on kaupleja tegevus, tegevusetus, esitusviis või teadaanne, mis on seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või kohaletoimetamisega. Ebalausad kauplemisvõtted moonutavad oluliselt tarbijate majanduskäitumist, vähendades võimalust teha teadlik

valik ja mõjutades tegema otsust, mida tarbija muul juhul ei oleks teinud. Eelkõige on ebaausateks kauplemisvõteteks tarbijat eksitavad või tema suhtes agressiivsed kauplemisvõtted.

Eksitavatele kauplemisvõtetele on iseloomulik, et tarbijale jäetakse esitamata olulist teavet, antakse valeinfot või esitatakse infot ebaselgel või mitmeti mõistetaval viisil.

Agressiivsetele kauplemisvõtetele on iseloomulik, et tarbija suhtes rakendatakse liigset mõjutamist ja kahjustatakse tema valikuvabadust.

Ebaausate kauplemisvõtete hulka kuulub näiteks tasu nõudmine tellimata kauba eest. Mõned kauplejad postitavad pakkumisi, mis sisaldavad reklaamtoodet ja arvet. Isegi kui ümbrikule on kirjutatud saaja nimi, ei ole vaja tellimata saadetist postkastist leides segadusse sattuda ja arvet tasuda. **Kauplejal ei teki tellimata asja saatmisel või tellimata teenuse osutamisel tarbija vastu nõudeid.** Keelatud on nõuda tarbijalt tellimata kauba või teenuse eest tasu või tellimata kauba tagastamist kauplejale. Alles kauba tellimine toob tarbija jaoks kaasa rahaliste kohustuste tekkimise. Ümbrikus sisalduv info võimaldab kindlaks teha, kuidas soovi korral lepingut sõlmida ja mil moel on lepingut võimalik lõpetada. Tarbija vaikimist või tegevusetust ei loeta pakkumisega nõustumiseks.



KASULIKUD KONTAKTID

TALLINNA TARBIJAKAITSE INFOPUNKT

Vabaduse väljak 7, 15199 Tallinn

e-post tarbijainfo@tallinnlv.ee

Nõuandetelefon: **640 4232**

E 8.15-18.00, TKN 8.15-17.00,

R 8.15-14.00 (telefoni teel kuni 16.00)

<http://www.tallinn.ee/tarbija>

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet

Endla tn 10A, 10122 Tallinn

e-post info@ttja.ee

Nõuandetelefon: **620 1707**

tööpäevadel 10.00-15.00

Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus,

mis tegeleb piiriüleste ostudega seotud

päringutele vastamisega

Endla tn 10A, 10122 Tallinn

e-post consumer@consumer.com

<https://consumer.ee>

Nõuandetelefon: **620 1707**

tööpäevadel 10.00-15.00

