

# TARBIJA ABC



*Tallinna* **Ettevõtlusamet**

KOOSTANUD:

Tallinna Ettevõtlusamet

Hinna ja tarbijakaitse osakond

Vabaduse väljak 7, 15199 Tallinn

Tel: 640 4232

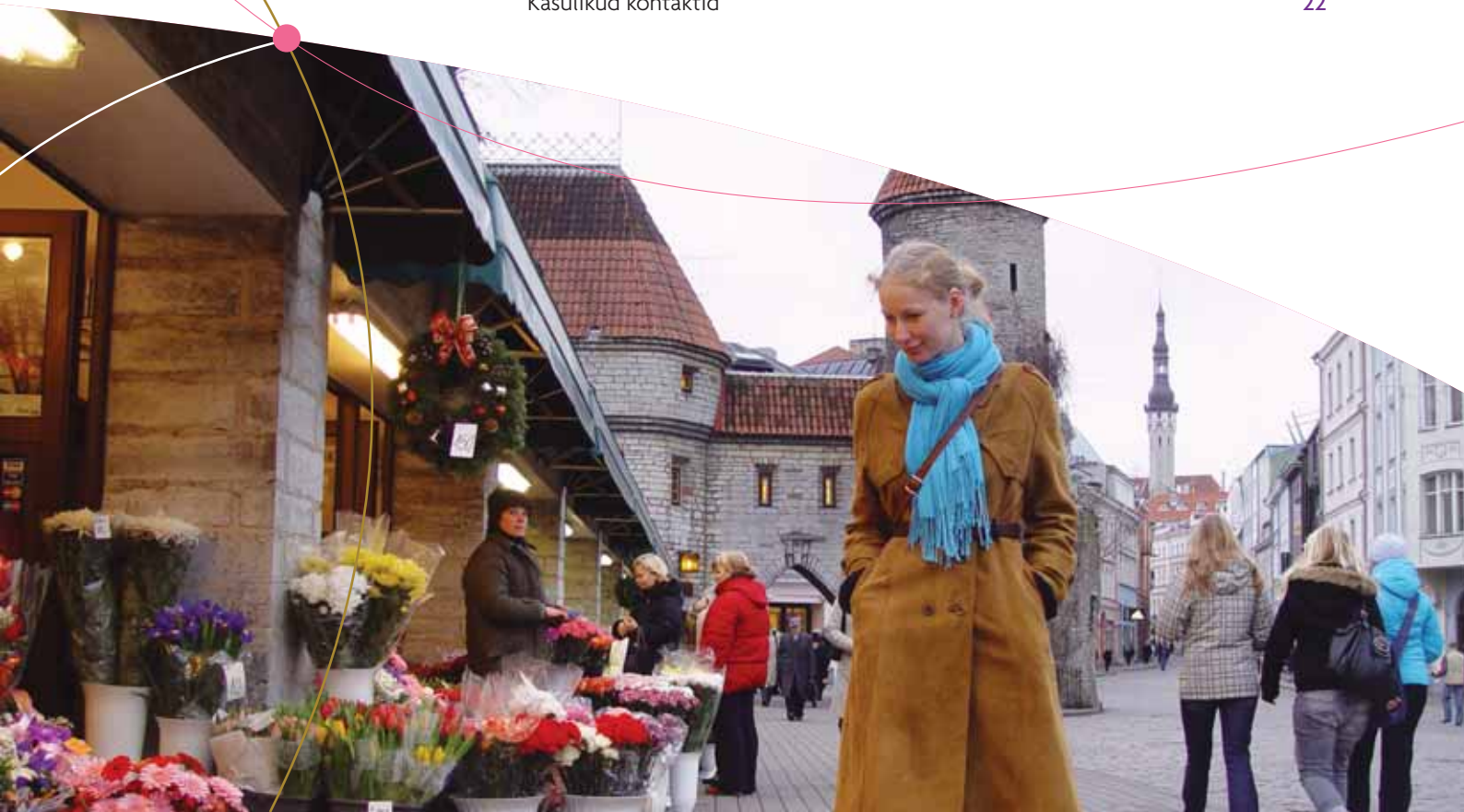
e-post: [tarbijainfo@tallinnlv.ee](mailto:tarbijainfo@tallinnlv.ee)

KUJUNDUS: Disainikorp

TRÜKK: Aktaprint

# Sisukord

|  |    |
|--|----|
| Kes on tarbija ja millised on tema õigused?                      | 4  |
| Olulisemad nõuded pakutavale kaubale või teenusele               | 5  |
| Üldised nõuded kauba märgistusele                                | 5  |
| Rõivad ja tekstiiltooted   | 6  |
| Jalatsid   | 6  |
| Kosmeetikatooted   | 7  |
| Toidukaubad  | 8  |
| Kasutusjuhend  | 9  |
| Kauba ja teenuse hind  | 11 |
| Lepingu sõlmimine kauba ostmisel või teenuse tellimisel          | 14 |
| Väljaspool kaupleja ärruume või sidevahendi abil sõlmitud leping | 15 |
| Kaupleja vastutus ja tarbija kaebuse lahendamine                 | 18 |
| Müügi- ja töövõtugarantii  | 20 |
| Ebaausad kauplemisvõtted   | 21 |
| Kasulikud kontaktid  | 22 |



## KES ON TARBIIJA JA MILLISED ON TEMA ÕIGUSED?

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

### TARBIIJAL ON ÕIGUS:

- saada tõest eestikeelset teavet pakutava kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste kohta
- saada 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





## OLULISEMAD NÕUDED PAKUTAVALE KAUBALE VÕI TEENUSELE

### ÜLDISED NÕUDED KAUBA MÄRGISTUSELE

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

- 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 vahetult 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.

## OLULISEMAD KAUBAGRUPID, MILLE MÄRGISTUSELE KEHTIVAD ERINÕUDED:

### RÕIVAD JA TEKSTIILTOOTED

Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistus sisaldab lisaks toote nimetusele muuhulgas rõiva suurstähistust või tekstiiltoote mõõtmeid, teavet materjali kiukoostise kohta ning juhiseid hooldamiseks. Tekstiilmaterjali kiukoostist näidatakse tavaliselt protsentides, vastavalt iga kiu osatäht-

susele tootes. Termineid „100%“, „puhas“ või „täis“ koos kiu nimetusega (vill, puuvill, polüesterkiud jne) kasutatakse ainult selliste tekstiiltoodete puhul, mis koosnevad ühte liiki kiust. Voodriga rõival sisaldab märgistus teavet nii pealisriide kui voodri kiukoostise kohta. Rõiva või tekstiiltoote hooldustähistus esitatakse graafiliste tingmärkidena või sõnaliste juhistena. Võõrkeelne märgistus peab olema tõlgitud vajalikus ulatuses eesti keelde. Hooldus- ja suurstähistus märgitakse vahetult tootele, toote külge püsikinnitatud tekstiilindile, etiketile või müügipakendile. Meetrikaupa müüdavatel tekstiiltoodetel on märgistus kas kangal või rullil.

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 löigake 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 piktogrammiga või eestikeelse kirjaliku märkena. Tarbija soovil on müüja kohustatud andma täiendavat teavet müügilolevate jalatsite omaduste, hooldamise, märgistuses kasutatavate piktogrammide tähenduse, suurstähistuse jm kohta.



Jalatsite märgistuses kasutatavad tähised:



Pealne



Vooder ja  
sisetald



Välisald



Nahk



Kaetud nahk



Muud  
materjalid



Tekstiil

## KOSMEETIKATOOTED

Kosmeetikatoodete märgistus sisaldab muuhulgas toote nimetust ja otstarvet, koostist, tootja nime või kaubamärki ja kontakt-aadressi, 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“.



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



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

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

## TOIDUKAUBAD

Toidukaupade märgistus sisaldab toidu nimetust, koostisosade loetelu, netokogust, minimaalse säilimisaja või tarvitamise tähtpäeva, säilitamis- ja kasutustingimusi, toidukaitleja 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 „parim enne“ 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 soovitatavalt 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 E102, E104, E110, E122, E124 ja E129, mida kasutatakse karastusjookide, maiustuste ja teiste toodete valmistamisel. Asovärvi sisaldaval toidukaubal on märgistuses kirjas, et see võib avaldada kahjulikku mõju laste aktiivsusele ja tähelepanuvõimele.

#### 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 – antioksüdandid,

mis pärsivad oksüdatsiooniprotsesse, pidurdavad rasvade rääsumist ja aitavad säilitada toidu värvi ning lõhna. Tuntuimad on sünteetilised antioksüdandid E320 ehk BHA ja E321 ehk BHT, mis on temperatuuri suhtes looduslikest stabiilsemad ning odavamad. Antioksüdandid 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, kartulikröpsudes. Tuntuim on E621 ehk MSG.

### E950-E962 – sünteetilised magusained.

Näiteks sukraloos (E955), mis on 600 korda suhkrust magusam.

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 Maitse 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.



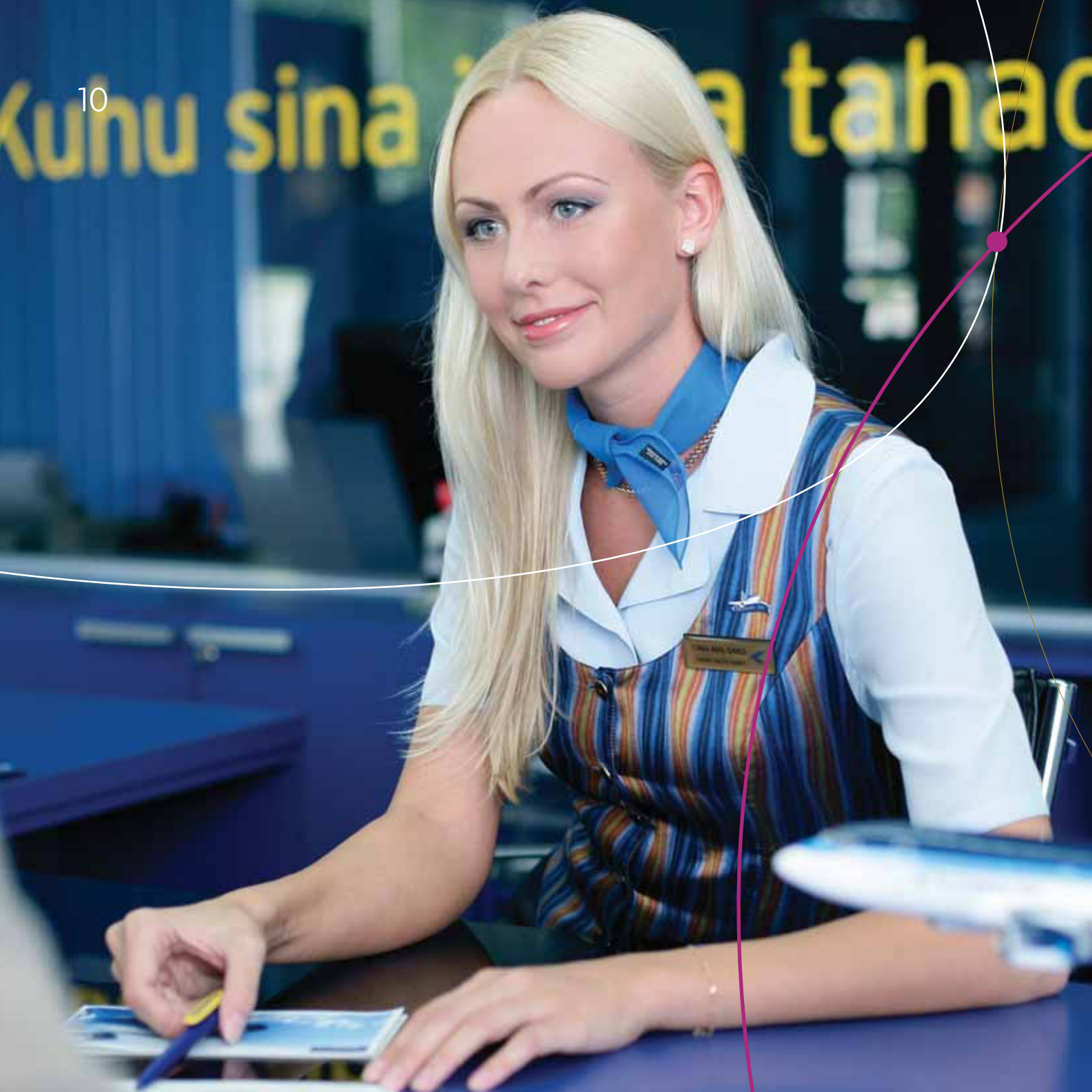
## KASUTUSJUHEND

Tehniliselt keerukale, ohtlike 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, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks, kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks, säilitamiseks ning vajadusel ka hävitamiseks
- loetelu kauba juurde kuuluvatest osadest (komplekti koostisosad)

Võõrkeelne kasutusjuhend peab olema tõlgitud eesti keelde vähemalt ulatuses, mis võimaldab kaupa sihipäraselt ja õigesti kasutada ning hooldada.



Kuhu sina a tahao

## KAUBA JA TEENUSE HIND



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

Näiteks lennukipiletite müügihind sisaldab lisaks käibemaksule ka lennujaamamaksu, kütuse lisatasu ja teenustasu.

Kui **teenuse** müügihinna ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik müügihinna 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.

Enne teenuse tellimist tehke kindlaks selle müügihind!

**Kauba** pakkumisel peab kaupleja lisaks müügihinnale tegema tarbijale teatavaks 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 rulaadi kilogrammi hind on 1.39 eurot maksvas 135-grammises pakendis 10.30 eurot, lahtiselt kaalukaubana letist ostes aga 6.99 eurot.

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

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.

Teenust müües sõlmib kaupleja tellijaga enamasti **töövõtulepingu**. Sarnaselt kauba ostmisele tuleb ka teenuse puhul pöörata tähelepanu asjaolule, et mitmed tarbija positsiooni tugevdavad seadusesätted laienevad lepingule üksnes siis, kui sõlmitud on tarbijatöövõtuleping. Tellijaks on sel juhul tarbija, lepingu esemeks teenuse osutamine vallasasja suhtes või tarbijale vallasasja valmistamine ning seda tehes tegutseb töövõtja oma majandus- või kutsetegevuse raames. Töövõtulepingus 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.

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. Eelistada võiks kauplejad, kes võimaldavad tasuda töö eest osade kaupa või kättesaamisel. Kindlasti tuleks lepingutingimused enne tellimuse esitamist hoolikalt läbi lugeda ja küsida lisainfot, kui midagi jääb arusaamatuks.

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 väljastama kassatšeki, kviitungi või muu ostudokumendi ka ostja nõudmiseta. **Ostmist tõendav dokument osutub vajalikuks juhul, kui asjal ilmneb kasutamise käigus puudus ja tarbija pöördub pretensiooniga kaupleja poole.**

## VÄLJASPOOL KAUPLEJA ÄRIRUUME VÕI SIDEVAHENDI ABIL SÕLMITUD LEPING

Väljaspool äriruume sõlmitava lepingu puhul pakutakse kaupa või teenust tarbija kodus, töökohas, tänaval, ühiskondlikus 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 internetipoed. Teabevahetus võib aga toimuda ka telefoni, faksi, 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 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 seadus nõuab. **Lepingueelse teabena väljastatud andmed muutuvad lepingu osaks, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti.**

Näiteks, kui tõstetakse postiteenuste hindu, kehtivad uued postikulud e-kauplusest kaupade tellijale sel 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.





Kaup peab jõudma tarbijani 30 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

Tarbijal on õigus taganeda väljaspool äriruume või sidevahendi abil sõlmitud lepingust 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest või teenuse töövõtulepingu sõlmimisest. Sealjuures ei ole tarbija kohustatud lepingust taganemist põhjendama.

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

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 kauplaja rikub teabe esitamise kohustust ega teavita tarbijat lepingust taganemise õigusest, võib tarbija taganeda lepingust 12 kuu ja 14 päeva vältel alates kauba kättesaamisest või teenuse töövõtulepingu sõlmimisest. Kui kauplaja väljastab nõutava teabe nimetatud 12 kuu jooksul, lõppeb taganemistähtaeg 14 päeva möödudes teabe saamisest.

Tarbija on lepingust tähtaegselt taganenud, kui ta on edastanud kauplajale tähtaja jooksul üheselt mõistetava taganemisavalduse ja tagastanud taganemisavalduse esitamisele järgneva 14 päeva jooksul asja. Kui tarbija lepingust taganeb, on kauplaja kohustatud tagastama talle kõik lepingu alusel saadud tasud hiljemalt 14 päeva jooksul alates taganemisavalduse kättesaamisest. Tarbija kannab kauba tagastamisega seotud kulud, kui kauplaja on teda sellest kohustusest õigeaegselt 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.

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



## KAUPLEJA VASTUTUS JA TARBIIJA KAEBUSE LAHENDAMINE

Kaupleja poolt ostjale üleantav kaup või teenus peab vastama koguse, kvaliteedi, liigi, kirjelduse, pakendi ja kaasas olevate 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. Tarbija ees kannab vastutust kaupleja.

Kui asjal ilmneb kasutamise käigus puudus, peab esimese 6 kuu jooksul puuduse tekkimise põhjuse kindlaks tegema kaupleja. Pärast 6 kuu möödumist peab tarbija tõendama, et varjatud puudus või muu lepingutingimustele mittevastavus oli asjal olemas juba kättesaamisel. Kaupleja ei vastuta puuduste eest, millest ostja oli lepingu sõlmimisel teadlik või mis on tingitud asja ebaõigest kasutamisest või hooldamisest.

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, loetakse, et kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud. **Kui kaupleja on lepingut oluliselt rikkunud, on tarbijal õigus lepingust taganeda.**

Tarbijal võib esitada kauplejale kaebuse asja lepingutingimustele mittevastavuse ilmnemise kohta kas suuliselt või kirjalikus vormis. Tarbija ja kaupleja vaheline vaidlus lahendatakse võimalusel kokkuleppel. Kui vaidluse lahendamise suuliselt esitatud kaebuse alusel ei osutu võimalikuks, esitab tarbija selle kirjalikult.

### KIRJALIK KAEBUS PEAB SISALDAMA:

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

Kaebuses viidatakse müügitehingut tõendavale dokumendile või lisatakse selle koopia. Müügitehingut tõendab näiteks kassatšekk või ostukviitung. Kui tarbija kaebus on esitatud kirjalikult, peab kaupleja samas vormis kinnitama selle vastuvõtmist. Kaupleja on kohustatud tarbija kirjaliku kaebuse 15 päeva jooksul alates selle kätte saamisest läbi vaatama ning teavitama tarbijat võimalikust lahendusest. Kui 15 päeva jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, on kaupleja kohustatud viivitust põhjendama ning tarbijat sellest kirjalikult teavitama, määrates uue mõistliku tähtaja.

Kui kaupleja keeldub tarbija kaebust lahendamast või tarbija ei ole nõus kaupleja poolt pakutud lahendusega ja leiab, et on kahjustatud tema huve või rikutud tema seadusejärgseid õigusi, on tarbijal õigus pöörduda oma pretensioonidega Tarbijakaitseameti kaudu tarbijavaidluste komisjoni või kohtu poole.

Seadus ei kohusta kauplejat võimaldama tarbijal kvaliteetset kaupa ümber vahetada või tagastada. Veenduge enne kauba või teenuse eest tasumist selle vajalikkuses ja sobivuses!

**Kaupleja vastutab lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb 2 aasta jooksul alates asja üleandmisest 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 sätestatust soodsama seisundi. Seadus müügi- ega töövõtugarantiid andma ei kohusta. Selle kaudu ostjale tekivad 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.

### GARANTIIS PEAB OLEMA VÄLJA TOODUD:

- 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

**TÖÖVÕTUGARANTII**

**KÕIK ÕIGUSED JA  
SOODUSTUSED  
GARANTEERITUD.  
JUST TEILE.**

## EBA AUSAD KAUPLE MISVÕTTED

Kauba või teenuse pakkumine ja müük või muul viisil turustamine tarbijale peab toimuma häid kaubandustavasid arvestades ning tarbija suhtes ausalt. Kauple misvõte on kauple ja tegevus, tegevusetus, esitusviis või teadaanne, mis on seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või ko haletoimetamisega. Ebaausad kauple misvõtted moonutavad oluliselt tarbijate majanduskäitumist, vähendades võimalust teha teadlik valik ja mõjutades tegema otsust, mida tarbija muul juhul ei oleks teinud. Eelkõige on ebaausateks kauple misvõteteks tarbijat eksitavad või tema suhtes agressiivsed kauple misvõtted.

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

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

Ebaausate kauple misvõtete 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.** Kee latud 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 pakkumise ga nõustumiseks.**



## KASULIKUD KONTAKTID

### TALLINNA ETTEVÕTLUSAMETI TARBIJAKAITSE INFOPUNKT

Vabaduse väljak 7, 15199 Tallinn | e-post: [tarbijainfo@tallinnlv.ee](mailto:tarbijainfo@tallinnlv.ee)

**Nõuandetelefon 640 4232**

[www.tallinn.ee/tarbija](http://www.tallinn.ee/tarbija)

### TARBIJAKAITSEAMET

Pronksi 12, 10117 Tallinn | e-post: [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee)

**Nõuandetelefon 620 1707**

[www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)

### EUROOPA LIIDU TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS,

mis tegeleb piiriüleste ostudega seotud päringutele vastamisega

Pronksi 12, 10117 Tallinn | e-post: [consumer@consumer.com](mailto:consumer@consumer.com)

**Nõuandetelefon 620 1708**

[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)





TALLINNA LINNAVALITSUS

**Tallinna** **Ettevõtlusamet**

TALLINNA ETTEVÕTLUSAMET | HINNA JA TARBIAKAITSE OSAKOND

Vabaduse väljak 7, 15199 Tallinn

Tel: 640 4232

[tarbijainfo@tallinnlv.ee](mailto:tarbijainfo@tallinnlv.ee)

[www.tallinn.ee/tarbija](http://www.tallinn.ee/tarbija)