

MEELESPEA TEENINDAJAJALE: PUUDUSEGA KAUP JA KAEBUSE ESITAMISE ÕIGUS

Hea teenindaja teadmistepagasi osaks on ka teadmised kauplejate ja tarbijate õigustest ning kohustustest. See meelespea toob välja peamise, mida teenindaja puudusega kauba ning seadusest tuleneva pretensiooni ehk kaebuse esitamise õiguse kohta teadma peaks.

Kaebuse esitamise õigus kehtib 2 aastat

Tarbijal on õigus pöörduda kauba puuduse ilmnemisel kaupleja poole kahe aasta jooksul pärast ostu sooritamist. Kui selgub, et kaubal on tootmisdefekt, tuleb asi kauplejal parandada või asendada. Kui parandamine ebaõnnestub ja asendamine pole võimalik, on tarbijal õigus lepingust taganeda ehk toode tagastada ja saada raha tagasi. Kokkuleppel tarbijaga võib summa hüvitada ka kinkekaartides.

Kaebust võib esitada nii suuliselt kui kirjalikult

Kaebuse võib tarbija kauplejale esitada vabas vormis ja seda kas ise või esindaja kaudu. Esimese pöördumise võib tarbija teha suuliselt, kuid juhul, kui teenindaja ei saa/ei oska/ei tohi ise selliseid küsimusi otsustada, võib ta paluda kaebust kirjalikus vormis. Kaebuses peaks olema märgitud

- tarbija nimi ja kontaktandmed,
- kaebuse esitamise kuupäev, kauba ostmise või teenuse saamise kuupäeva
- kauba või teenuse puudus,
- kauplejale esitatav nõue ehk millist lahendit tarbija ootab.

Kaebusele peaks lisama ka ostu tõendava dokumendi koopia, milleks võib olla tšekk, arve, pangaväljavõte või muu dokument, millest nähtub tehingu sooritamise aeg ning pooled. Kirjalikule kaebusele peab vastama 15 päeva jooksul.

Esimesel 6 kuul tuleb tõendamise eest maksta kauplejal

Seaduse järgi peetakse esimesel kuuel kuul tekkinud puudust tootmisdefektiks. Kui kaupleja ei ole sellega nõus, peab ta tõendama vastupidist ning seda ka tarbijale selgitama. Tõendamiskohustuse täitmiseks ei loeta lauset: „tootmisdefekti ei tuvastatud“ või tekkinud vead kuuluvad eksploatatsioonidefektide hulka“. Tõendamise kulud esimesel kuuel kuul kannab kaupleja. Tarbija nõudmisel on kaupleja kohustatud esitama ekspertiisi tulemused või kaupleja selgitused ka kirjalikus vormis. Hiljem tuleb tõendamiskulud kanda süüdlasel ehk tootmisdefekti puhul kauplejal, valest kasutamisest tingitud puuduste korral tarbijal.

Kaebuse esitamise õigus ja garantii on erinevad mõisted

Eelpool kirjeldatud kaebuse esitamise õigust aetakse sageli segamini garantiiga. „Kaebuse ehk pretensiooni esitamise õigus“ ja „garantii“ on aga täiesti erinevad mõisted. Kaebuse esitamise õigus tuleneb seadusest ja see kaitseb tarbijat igal juhul. Garantiid pakuvad tootjad ja kauplejad vabatahtlikult. Täpsemat infot selle kohta, mis vahe on garantiil ning pretensiooni esitamise õigusel, saab [tarbijakaitseameti veebilehelt](#).

Teenindaja peab ostjale andma korrektset infot

Teenindaja peaks ostjat kaebuse esitamise õigusest teavitama. Selleks piisab lausetest:

- „Kui kaubal ilmnevad puudused, saate meie poole pöörduda kahe aasta jooksul.“
- „Et teie kaebust oleks hiljem lihtsam lahendada, jätke alles ostutšekk.“

Kui kaubal on garantii, siis peab ostjat sellest teavitama ning tutvustama ka garantii tingimusi, ostja soovil peab garantiitingimused talle ka kirjalikult kaasa andma.

Lisaks

Videoklipid, kuidas käituda puudusega toote korral: www.youtube.com/tarbijakaitseamet

Seadused, mis seda valdkonda reguleerivad: [tarbijakaitseadus](#), [kaubandustegevuse seadus](#), [mõõteseadus](#), [toiduseadus](#), [Põllumajandusministri määrus nr. 66 „Toidu säilitamisnõuded“](#) Majandus- ja taristuministri määrus nr 14 „[Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded](#)“.

Pronksi 12, 10117 Tallinn

Reg. kood 70003247

Telefon: 6201 700

e-post:

info@tarbijakaitseamet.ee

www.tarbijakaitseamet.ee