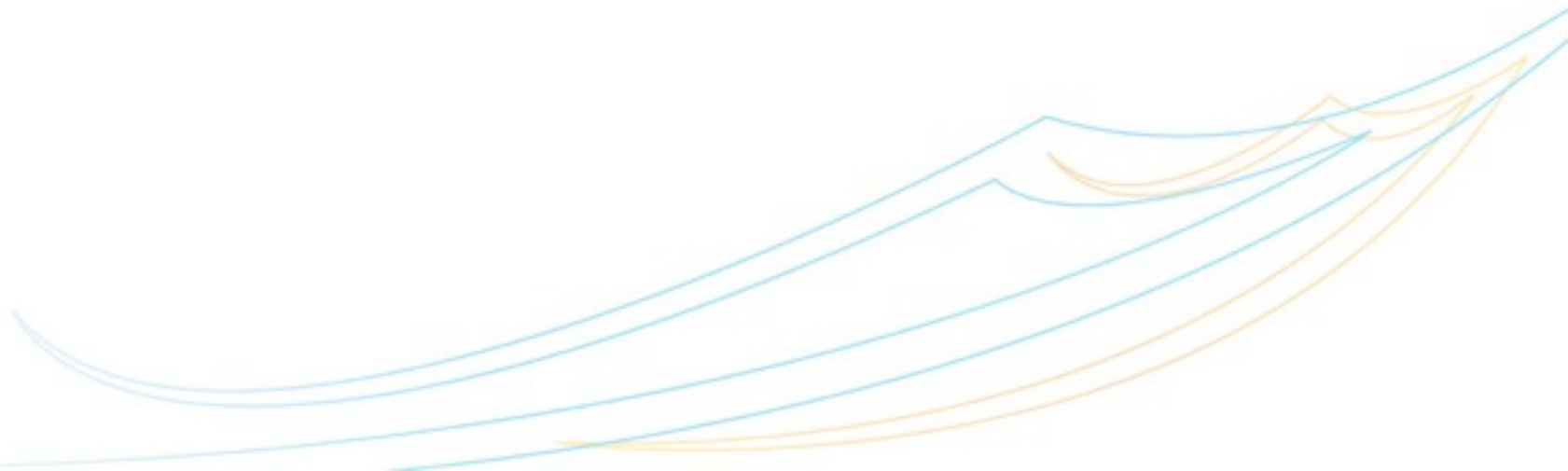


Sina otsustad?!

21.09.2017

Millest räägime?

- Kes on tarbija?
- Millised on Sinu kui tarbija õigused ja kohustused?
- Mida saad Sina teha oma õiguste kaitsmiseks?
- Kas kõik on kuld mis hiilgab?





JP Sartre: *'People are doomed to freedom'*

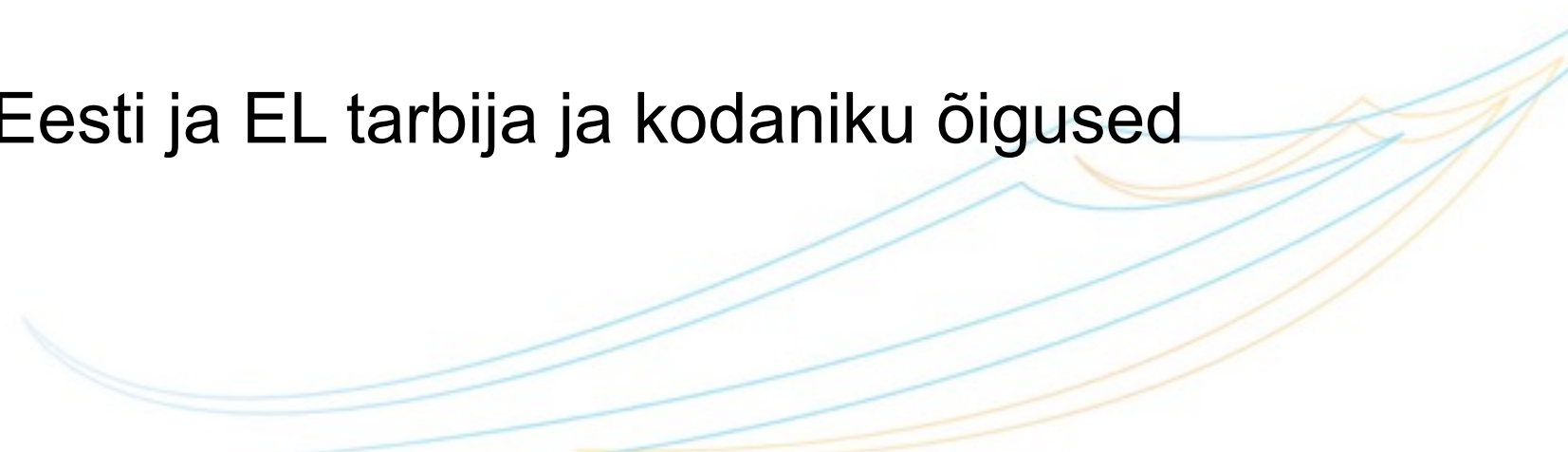
Otsuste tegemine

- ... harjumused
- ... emotsioonid
- ... väärtushinnangud
- ... sõprade arvamus
- ... uskumused

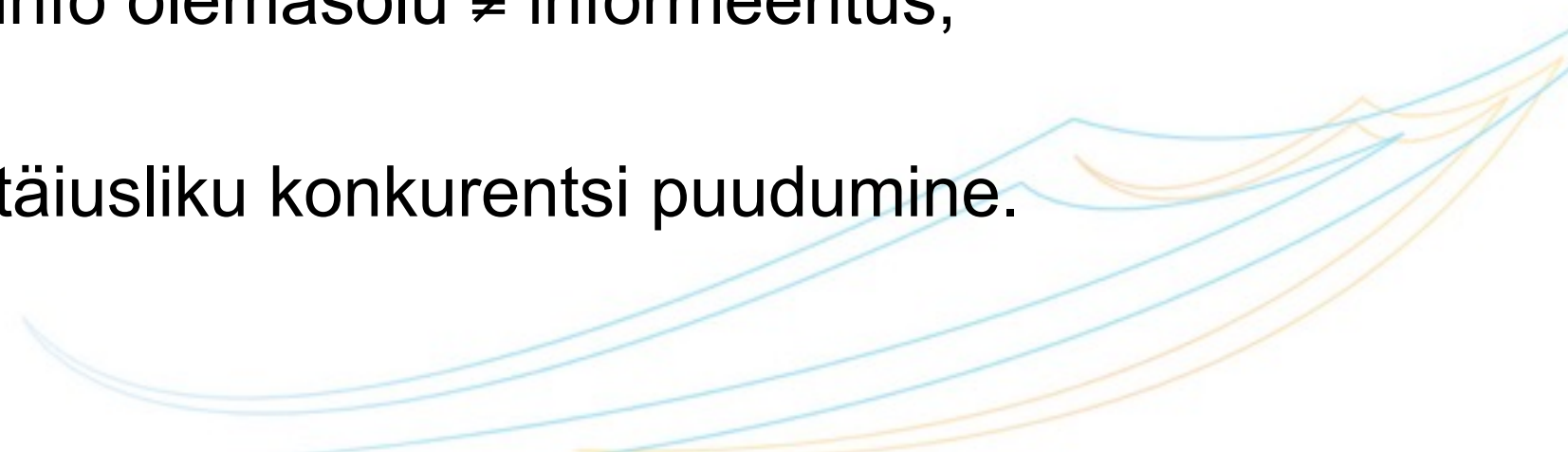


Foto: Alvin Alexander

Kas tarbija=kodanik?

- Kas kõik tarbijad on kodanikud?
 - Õigused alates sünnihetkest või 18 aastaseks saamisel?
 - Kas selleks, et tooteid või teenuseid osta peab olema kodanik?
 - Eesti ja EL tarbija ja kodaniku õigused
- 
- Decorative wavy lines in light blue and orange colors sweep across the bottom right corner of the slide.

Tarbija “mõjutajad”

- ettevõtjad seavad enda huvid tarbijate huvidest kõrgemale (eesmärk on kasum);
 - Ettevõtjate huvid = / \neq tarbijate huvid;
 - info küllus vs info puudus;
 - info olemasolu \neq informeeritus;
 - täiusliku konkurentsi puudumine.
- 
- Decorative wavy lines in light blue and orange at the bottom of the slide.

Mis mõjutab tarbimist?

- reklaam
- filmid, seriaalid
- blogid
- Youtube, facebook
- lõhn
- muusika
- poes asjade paigutus



Allikas: Wtop.com

Kuidas sind mõjutatakse?

- **Vajadusel ja tahtmistel on vahe**

Ma vajan uut telefoni, sest vana ei tööta.

Ma tahan uut telefoni, sest teistel on uuem mudel.

- **Kuidas sind mõjutatakse?**

➤ Kavalad nipid poes

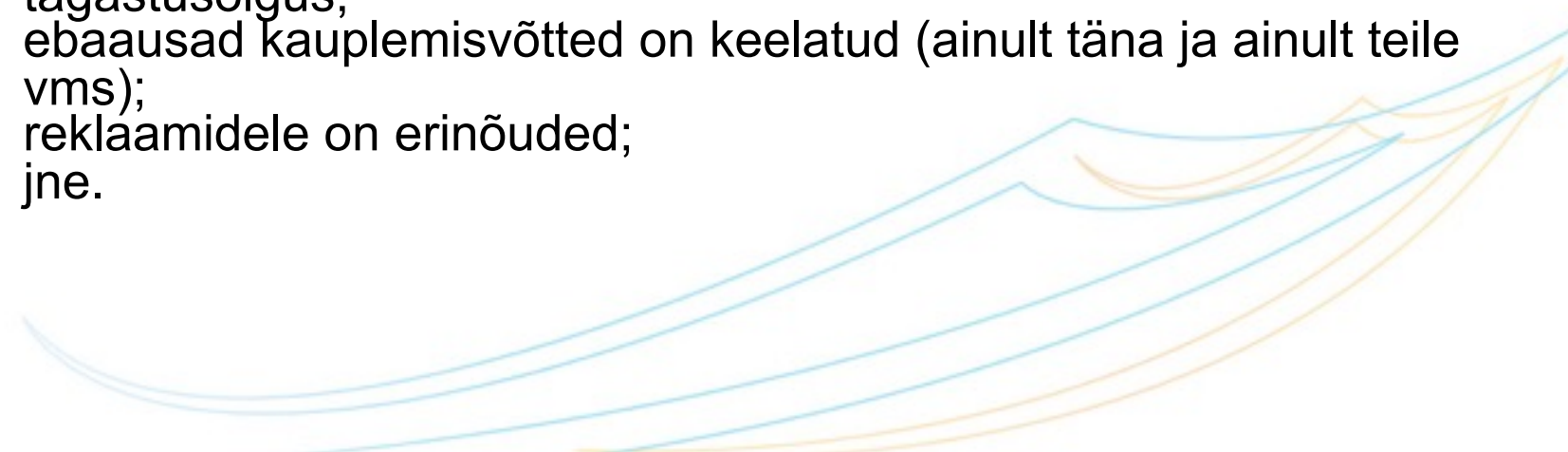


Tasuta asjad

Tarbija õigused

- 1.Õigus **informatsioonile** ja **valikule**
- 2.Õigus **ohututele toodetele ja teenustele**
- 3.Õigus saada **nõu ja abi** kui õiguseid on rikutud
- 4.Õigus **kahjude hüvitamisele**

Õiguste tagamiseks on erinevad õigusaktid

- eesti keelne märgistus ja kasutusjuhendid;
 - 2-aastane pretensiooni esitamise aeg;
 - e-poest/kataloogis/TV-poest ostes ning koduuksemüük (tolmuimejamüüjad) on eriregulatsiooniga sh 14-päevane tagastusõigus;
 - ebaausad kauplemisvõtted on keelatud (ainult täna ja ainult teile vms);
 - reklaamidele on erinõuded;
 - jne.
- 
- Decorative wavy lines in light blue and orange at the bottom of the slide.

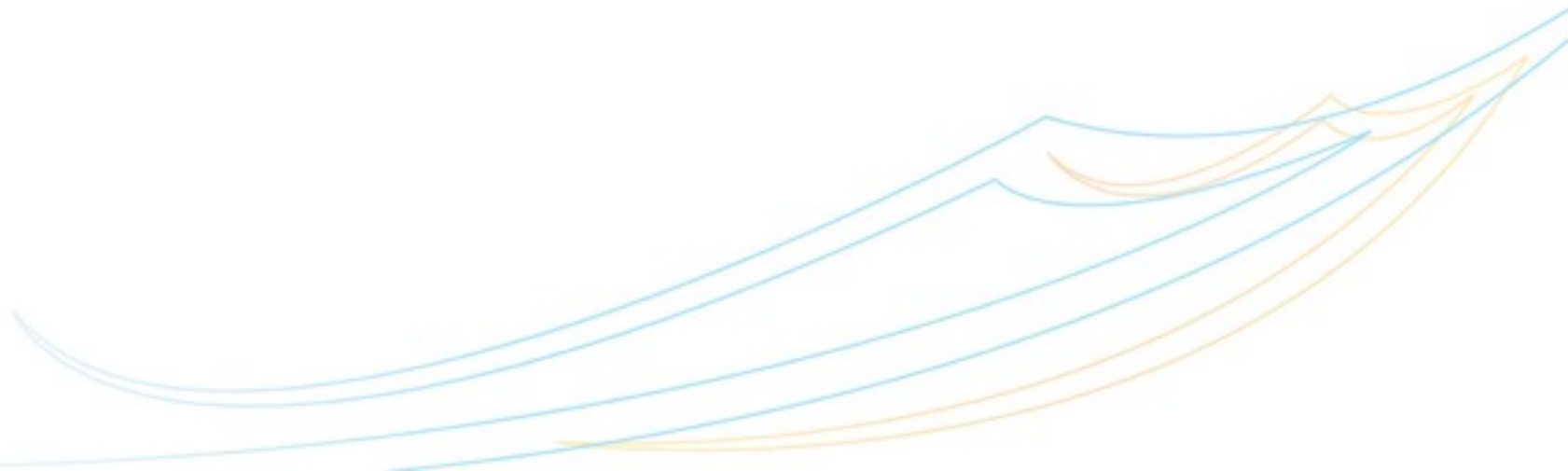
Tarbija kohustused

- tootemärgistust/kasutusjuhendeid – need on Sulle mõeldud!
- tooted on ohutud vaid nende õigel kasutamisel!
- küsi infot, kui midagi on ebaselge!
- võrdle erinevate toodete tingimusi sh lepinguid, tootehindu!
- nõua õiglast ning mõistlikku tehingut ning lepingutingimusi!
- enne lepingu sõlmimist, vaata millele alla kirjutad!
- ka SMS-i saatmine või interneti klikk võib tähendada lepingu sõlmimist!
- ole kriitiline – mõtle, milleks on tehtud reklaamid ja turunduskampaaniad!
- ...
- **Ole julge! Sina otsustad!**



Leping, leping...

- Ostu sooritamine, teenuse tellimine:
 - suuline
 - kirjalik (paberil või e-keskkonnas)
- Õiguste ja kohustuste tasakaal



Ostu/ tehingu tõendamine

- Arve/tšekk
- Leping
- Pangaväljavõte
- Turvakaamera salvestis
- Sõbra ütlused

Kaebuse esitamine

Kirjalikus kaebuses märgitakse:

- Nimi ja kontaktandmed
- Kaebuse esitamise kuupäev
- Kauba või teenuse puudus
- Ostudokument
- Kauplejale esitatav nõue
- Pangakonto number

Pretensioon vs garantii

- on igal juhul 2 aastat v.a teavitatud puuduse korral
 - kehtib kogu asjale (ka kasutatud kaubale)
 - puudusest peab teavitama 2 kuu jooksul
 - ei peatu ega pikene remondi tõttu
 - olulise lepingurikkumise tõttu saab lepingust taganeda
- vabatahtlik; pikkus oleneb garantiiaandjast
 - kehtivust saab piirata
 - üldjuhul sätestatud ei ole
 - peatub remondi ajaks ja pikeneb (kui seda ei ole garantiitingimustes välistatud)
 - saab kasutada garantiitingimustes ettenähtud õiguskaitsevahendit

Vea/defekti tõendamine

0-6 kuud:

- Tõendab kaupleja
- Kaupleja valib tõendaja/asutuse
- Kulud kannab kaupleja

7-24 kuud:

- Lepitakse kokku, kas tarbija või kaupleja
- Soovituslik on kokku leppida, kus tõendatakse.
- Kulud kannab süüdi olev pool

Õiguskaitsevahendid – oluline lepingurikkumine

Olulise lepingurikkumise puhul võib tarbija muu hulgas lepingust taganeda.

See tähendab, et kui tootmisdefekt ilmneb teist või rohkemat korda, valib tarbija, millist õiguskaitsevahendit ta soovib kasutada.

- ✓ **Kampaaniakaupade pakkumine vaid kampaania perioodil, mitte selle lõppedes.**
- ✓ **Kampaaniatingimuste korrektne ja selge esitamine.**
- Tegelikkus:
 - üleskutsed (sh toote pakendil) kampaanias osalemiseks võimalusega osaleda loosimisel, mille loosimise tähtpäev on juba möödas;
 - kauplustes on info osta ükskõik milline konkreetse sarja toode ja hoi a alles tšekid ja saa infoletist kingitus – kingituse saamise eeldus, on toodete ostmine just sellest poest.

➤ Näited:



Tarbijakaitseameti töölaud



- ✓ Sõna „tasuta“, „pree“, vms väljendi kasutamine
- ✓ Reklaamides väljendid „soodsaim hind“, „parim pakkumine“ jms.

➤ Tegelikkus:

- „tasuta“ toode/teenus ei ole reaalselt võimalik;
- tarbija peab tasuma muude kulude eest, kui pakkumisele reageerimine, kauba kättesaamine või kohaletoimetamisega seotud vältimatud kulud;
- puudub võrdlus või ei ole võrreldud sarnaseid tooteid/teenuseid.



➤ Näited:

CrazyDealist
jõuluringid tasuta!*

9.90€
+
13.90€
+
35.00€
=
58.80€

8 päeva! Reiseid toimumisajad hinnad aastal 2013

Tee nädal	September	Oktoober	November	Det.
Reisid toimumisajad	18.09, 25.09, 02.10, 09.10, 16.10, 23.10, 30.10, 06.11, 13.11, 20.11, 27.11, 04.12			

TASUTA!

Teie jaoks kuulub kõik juba reisipaketti:

- ✓ **8-tähe tagasi lenn**
- ✓ **Reisijärje**
- ✓ **Ka teie pakumise väärtus**
- ✓ **Tasuta tervikpakk**
- ✓ **Tasuta passidena**
- ✓ **Tasuta Check-in/lennuajamisi**

- ✓ **Telefonimüügi, koduuksemüügi pakkumiste käigus:**
 - ✓ **tuleb tarbijale anda selgelt informatsioon lepingu olemuse ja taganemisvõimaluse kohta (14 päeva);**
 - ✓ **ei tohi liigselt survestada ja mõjutada otsust langetama, kasutades ebaausaid kauplemisvõtteid.**

➤ Tegelikkus:

- tarbijad ei ole teadlikud lepingust taganemise võimaluse ja tähtaja osas;
- kasutatakse väljendeid „kui täna lepingut ei sõlmi, siis sellist head pakkumist enam ei ole võimalik saada“;
- lepingu lõpetamise soov toob uue ja veel raskemini lõpetatava lepingu.

➤ Näited:



- ✓ **Sooduspakkumised peavad olema tarbijatele kättesaadavad kampaania perioodi jooksul. „Kuni kaupa jätkub“ ei ole piisav vabandus**
- ✓ **Hinnamanipulatsioonid on ebaausa kauplemisvõtte asutamine.**

➤ Tegelikkus:

- kampaaniatooted lõppevad perioodi esimesel poolel;
- soodushinnad ei ole tegelikkuses soodushinnad vaid tavahinnad.

➤ Näited:



Mida teha et olla edukas tarbija?

- Ole tähelepanelik!
- Ole julge kuid piisavalt kriitiline!
- Mõtle, milleks on reklaamid tehtud!
- Tasuta lõunaid ei ole olemas ja kõik ei ole kuld mis hiilgab!
- NB! Kunagi ei ole mitte midagi garanteeritud!



Täna!