



Euroopa
Komisjon

EL TARBIBAÕIGUSED
HEA TEIE KLIENTIDELE,
HEA TEIE ÄRILE



Tunne oma klientide õigusi

EL TARBIJAÕIGUSED
HEA TEIE KLIENTIDELE,
HEA TEIE ÄRILE

Kõikjal ELis on tarbijatel õigus ausale kohtlemisele, õigus saada teavet ning õigus kahjude hüvitamisele juhul, kui tootega on midagi valesti. Nimetatud õiguste tundmine aitab teil säilitada ning kasvatada oma kõige väärtuslikumat vara – kliente.

- > **Edasta klientidele enne ostu sooritamist kogu nõutud teave.**
- > **Lahenda tekkinud probleemid kooskõlas seadustega.**

Defektse kauba parandamine või asendamine



Kõik tooted, mida ELis kas interneti teel või poes müüakse, peavad vastama reklaamis lubatule ning töötama korralikult. Juhul, kui see nii ei ole, on tarbijatel õigus vähemalt toote tasuta parandamisele või asendamisele. Kui toodet ei saa parandada või asendada, võivad tarbijad nõuda raha tagasi või hinnaalandust (mõnes riigis on tarbijal võimalus valida, millise õiguse kasuks ta otsustab).

Need õigused on tarbijal vähemalt kahe aasta jooksul alates toote ostmise või selle kättetoimetamise kuupäevast. Esimese kuu kuu jooksul lasub toote nõuetele vastavuse tõendamise kohustus kaupmehel. Hiljem tasub tõendamisega seotud kulud süüdi jääv pool. Mõnes riigis on antud ajaraamid pikemad. Kontrolli reegleid, mis kehtivad liikmesriikides, kus sa kaupled, külastades veebilehte ec.europa.eu/consumers/notification

Taga oma kauba kohta täielik teave

Iga ettevõtte, kes ELis oma tegevust reklaamib, tooteid müüb või teenuseid pakub, on kohustatud jagama täpset ja põhjalikku teavet, mis võimaldab tarbijatel teha teadlikku valikut.

Kontrolli, et lepingutingimused oleksid õiglasel ja pandud kirja lihtsas ning selges keeles. Ebaselgeid tingimusi tõlgendatakse tarbija kasuks ning tarbijat ebamõistlikult koormavad tingimused ei ole õiguslikult siduvad.

Müüja peab tagama abistava info olemasolu toote omaduste, hinna, makse- ja tarnetingimuste kohta, müüja isiku (kontaktandmed), lepingu kestuse ja selle kohta, kuidas lepingust taganeda. See aitab müüjal vältida kulukaid vaidlusi, tarbijate pettumust ning halvemal juhul nende kaotust.



Tagasta raha kaupade eest, mis on saadetud tagasi kahe nädala jooksul



Interneti teel ostlemise hoogustamise ning internetimüügi konkurentsivõime parandamise eesmärgil on tarbijal 14 päeva aega, et vaadata üle ostuleping ja soovi korral sellest taganeda põhjendusi esitamata.

Tasub teada, et müüja on kohustatud raha tagastama vaid kaupade eest, mille seisund võimaldab neid uuesti müüa. Tarbijal on küll õigus toode üle vaadata, kuid ta ei tohi seda kasutada. Näiteks kingade ostmise korral võib neid küll kodus jalga proovida, aga väljas kanda ei tohi.

Saa oma raha tagasi Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetluse abil



Juhul, kui müüja ja tarbija vahelist probleemi – näiteks puuduvat makset – ei õnnestu lahendada isegi Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse vahendusel, võib teatud juhtudel olla lahenduseks Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus (kõigis ELi liikmesriikides, v.a. Taanis). See on tavalise kohtumenetlusega võrreldes kiirem ja odavam võimalus, mida saab praegu kasutada nõuete puhul kuni 2 000 eurot. Menetluseks piisab nõudevormi täitmisest ja esitamisest kohtule.

Kauplejana tea ja austa tarbija õigusi – nii puudub vajadus igasugusele kohtumenetlusele.

Lahenda probleemid välismaa tarbijatega oma koduriigis

Probleemid välismaa tarbijatega võivad osutuda mõlemale osapoolle kulukaks. Euroopa tarbija nõustamiskeskuste võrgustik (ECC) saab aidata osapoolte seaduslike õiguste täpsustamisel ning õiglase kokkuleppeni jõudmisel. Samuti nõustavad tarbijakeskused edasiste sammude osas, kui poolte vahel kokkulepet ei saavutata.



Lisateave veebilehel europa.eu/youreurope/business

Võta ühendust lähima Euroopa ettevõtlusvõrgustiku
kontaktpunktiga een.ec.europa.eu

#EU4Consumers