GÜMNAASIUMI VALIKKURSUS

„INIMENE JA ÕIGUS“
Tarbijakaitse

Õppe eesmärk: Kujundada teadlikkust orienteeruda õigusküsimustes, arendada tahet ja võimet osaleda õigusalastes situatsioonides ning lahendada iseseisvalt õigussüsteeme; kujundada õiglus-ja õigustunnetust; arendada efektiivse õiguskäitumise seisukohast olulisi oskusi, nagu kriitiline mõtlemine, analüüs, suhtlemine, vaatlus, probleemide lahendamine.

Antud teema käsitlemiseks soovitame eelnevalt tutvuda järgmiste materjalidega:

- „Abimaterjal tarbijalepingute kohta võlaõigusseaduse ja tarbijakaitseseaduse alusel“ http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Abimaterjal_tarbijalepingute_kohta.pdf
- Tarbijakaitseametile esitatud korduma kippuvad küsimused http://www.tarbijakaitseamet.ee/kkk-2/

Tunni ülesehitus: Õpetaja esitab õpilastele probleemsituatsiooni (-e) ning üheskoos arutatakse milline lahendus on õiglane. Probleemsituatsioonide lahendamine aitab tuvastada võimalikke lünki seadusandluses ning ideaalis parandada õigussüsteemi võimalike seadusemuudatuste abil.
Järgmisena lahendatakse viktoriin (-id) ning arutatakse diskussioonküsimuste üle.

PROBLEEMSITUATSIOONID :

- Poekülastajale meeldis kodukaupade osakonnas vaas. Ta võttis selle riiulilt, et vaadata palju see maksab (hind, nagu tavaliselt sel poes oli vaasi põhjal). Paraku jäi tal märkamata, et selles olnud dekoratiivsed oksad olid kinni jäänud teistesse okstesse, mis olid kahes kõrvalolevas vaasis. Võttes soovitud vaasi tõmbas ta kogemata kaks kõrval olnud vaasi riiulilt alla, mistõttu need purunesid. Pood nõudis poekülastajalt kahjuna sisse 20 eurot.

Tarbijakaitseameti seisukoht: *Iga selline juhtum on vaidluse koht, sest kohapeal tuleb selgeks teha, kas asi oli kauba halvas paigutuses või oli süüdi tõesti kliendi ettevaatamatus. Samuti tekib küsimus, miks polnud toote hinda selle juures väljas, vaid oli selle teadasaamine tarbijale suhteliselt ebamugavaks tehtud (teisisõnu : taolistele õrnadele esemetele oleks otstarbekam panna hind toote juurde välja, mis vähendaks toote katkiminemise riski seeläbi, et tarbija peab hinna teadasaamiseks toote riiulist välja tõstma ning sinna alla vaatama). Ka igasuguste dekoratiivesemete lisamine toote juurde tuleks vaadata selle pilguga üle, et see oleks paigutatud selliselt, et tarbija saab selle soovi korral võimalikult kergelt eemaldada.*

Üldjuhul siiski peab tarbija lõhutud kauba eest tasuma, kuid siiski – kõik on juhtumipõhine ning on olnud ka juhtumeid, kus pood tunnistab oma viga toote paigutusel vms ning tarbija ei pea kogemata lõhutud eseme eest tasuma. Kui inimene ei tunnista oma süüd, kuid talt nõutakse lõhutud kauba eest tasumist, tuleks kutsuda välja poe juhataja ning proovida lahendada asi temaga. Sellistel juhtumitel aitavad kaasa ka tunnistajad, kui neid juhtub olema. Kui lahendust ei leita, oleks kõige õigem lõhutud toode kinni maksta ning esitada hiljem kauplusele nõue selle hüvitamiseks.

- Tarbija küsib: kas kaubanduskeskuses rendipinnal töötaval kauplusel on õiguseid keelata minul kui kliendil poodi siseneda või seal viibida ja kui on, siis mis alustel ta seda võib teha.

Tarbijakaitseameti seisukoht: *Põhiseaduse (PS) §32 lg 2 kohaselt võib igaüks enda omandit vabalt vallata, kasutada ja käsutada. Sellest tuleneb üldine lepinguvabaduse põhimõte, mille järgi võib igaüks põhimõtteliselt vabalt valida, kellega ja missugustel tingimustel ta lepingu sõlmib. Seda kinnitab ka PS-is sätestatud ettevõtlusvabaduse põhimõte. Võlaõigusseadus täpsustab lepinguvabaduse põhimõtet § 8 lg 1 ja 9 lg 1, mille kohaselt peab üks tehingu pool andma pakkumuse esitamisel nõustumuse lepingu sõlmimiseks. Seega ei tulene isikule seadusest üldist õigust nõuda, et teine isik sõlmiks temaga lepingu või et ta teeks seda mingitel kindlatel tingimustel.*

Tarbijakaitseamet on seisukohal, et kaupleja võib ettevõtlus - ja lepinguvabadusest tulenevalt keelduda teatud tingimustel kliendi teenindamisest nt kui klient on alkoholijoobes, rikub avalikku korda või ei täida kaupluse sisekorraeeskirju.

- Tarbija küsib: Kas kuulub ausa kauplemise juurde, kui telerite esimesed mudelid on komplekteeritud tarvikutega nagu passis kirjas, aga hilisematel (kui info on tarbijate vahel levinud ja on tekkinud usaldus firma vastu) on 40 eurot maksev tarvik ära jäetud? Kuigi passis on edasi lause, et puudumisel nõudke kaupluselt.

Tarbijakaitseameti seisukoht: *Esitatud andmetele tuginedes ühist vastust anda ei saa. Tarbijakaitseseaduse (TKS) § 6 lg 2 kohaselt, kui kaup koosneb mitmest osast, lisatakse kasutusjuhendisse loetelu kauba juurde kuuluvatest osadest. Seega, kui kasutusjuhendis ei ole loetletud üles nimetatud tarvikut ja kauba müügil nt toote tutvustavas infos ei teavitata nimetatud tarviku olemasolust ei saa üldjuhul pidada kaupleja tegevust ebaausaks ega eksitavaks.*

Samas kui toodet ei ole võimalik sihipäraselt kasutada ilma nimetatud tarvikuta, eeldab keskmine tarbija selle komplekti kuulumist ja sellisel juhul on tegemist eksitava kauplemisvõttega.

- Klient tellis teleturu kaudu veebruari lõpus õhugrilli. Pakendist välja võttes selgus, et tootega ei ole kaasas 90mm kõrgust kõrgendusrõngast. Tähelepanelikult kaasasolevat

kasutusjuhendit lugedes selgus, et kuigi joonisel on näidatud see kõrgendusrõngas, on sinna juurde lisatud, et see tuleb eraldi soetada. Kuna teleturu koduleht seda kõrgendusrõngast müügiks ei paku ja ei ole viidet ka, kust seda osta, siis ei ole tarbijal võimalik kasutada kõiki seadme võimalusi ning ta tunneb, et on eksitava reklaami ohver, sest seda toodet reklaamiti Venemaa telekanalites talvel päris jõuliselt, aga kusagilt ei selgu, et toode on mittekomplektne! Samas tarbijate tuttavate mujalt soetatud õhugrillid olid kõik koos kõrgendusrõngaga! Tarbija sooviks on see rõngas osta ja ta arvab, et selle peaks talle ikkagi saatma ettevõtte, kust ta õhugrilli soetas.

Tarbija tahab teada, kas ettevõte on temaga korrektselt käitunud.

Tarbijakaitseameti seisukoht: *Tarbijakaitseamet teostas järelevalvet tarbija pöördumises viidatud asjaolude kontrollimiseks ning selgus, et 90mm kõrgendus/pikendusrõngas ei kuulu toote komplekti. Komplekti koostisosad on ära toodud toote kasutusjuhendis. Samuti ei ole teleturg reklaaminud eelnimetatud detaili.*

Kaupluse juhataja selgituste kohaselt võis tekkida väärarusaam, sest Venemaa telekanalid reklaamivad toodet koos kõrgendusrõngaga. Praegusel hetkel on kõrgendusrõngast võimalik soetada teleturult hinnaga 17eurot ning info selle kohta pannakse üles ka ettevõtte kodulehele.

- Eraisik soetas ajalehekuulutuse kaudu teiselt eraisikult pruugitud auto, mis pidi olema töökorras. Autoga sai ostja koju tagasi sõita vaevalt 100 km, kui auto lakkas töötamast. Ostja ootab antud asjas Tarbijakaitseametipoolset sekkumist, et tagastada müüjale auto ja saada raha tagasi.

Tarbijakaitseameti seisukoht: *Tarbijakaitseamet ei saa vastavalt tarbijakaitseseadusele sekkuda kahe eraisiku vahelisse tehingusse, vaid saab lahendada vaid eraisiku ja juriidilise isiku vahel tekkinud probleeme. Seega, kui ostja oleks soetanud auto mõnest automüügifirmast ning poleks saanud kauplejaga oma probleemile lahendust, oleks tal olnud võimalus õiguse saamiseks pöörduda tarbijakaitseametisse. Antud juhtumi puhul jääb vaid loota, et eraisikud jõuavad omavahel kokkuleppele, kui ei, siis jääb võimalusena kohtu poole pöörduda, mis on aga väga aega- ning rahanõudev.*

VIKTORIINI LAHENDAMINE:

http://www.oswego.org/ocsd-web/quiz/mquiz.asp?filename=tarbijakaitse
http://www.oswego.org/ocsd-web/quiz/mquiz.asp?filename=tarbija%20ja%20oigus

DISKUSSIOONIKÜSIMUSED:

- Kui kassas kauba eest makstes selgub, et see on kallim kui riiulis kauba juurde oli märgitud, siis kas peate õiglaseks, et tarbijale jäetakse vaid otsustusvabadus kas osta või mitte kallima hinnaga, ent tal ei ole seaduslikku alust nõuda kaupa riiulil olnud hinnaga?

- Kas Teie arvates vajab reguleerimist see, et kui näiteks müüakse seenesuppi, siis peaks seal teatud kindel kogus seeni sees olema, et seda võiks üldse seenesupi nimetusega müüa? Praegu piisab kui ka vaid üks seen sees on. Sama kehtib ka teiste toidukaupade puhul.

LÕDVESTAV LISAMATERJAL (TÕESTISÜNDINUD LOOD)

- Keskealine mees tellis abikaasale pulmaaastapäevaks kataloogist kingituseks siidist voodipesukomplekti. Kodus pakki lahti tehes avastati aga siidist voodipesu asemel Doonaldi pildiga sokid.

- Kõne Tarbijakaitseametisse: Mind tahetakse hullumajja panna, kuid mina ei soovi. Tulge kohe appi!

- Tarbija kaebas, et läks vaatama vampiirifilmi, aga see oli liiga õudne.

- Helistas vanem meesterahvas ning küsis, et kas TKA saab mingi § järgi trahvida, et müüjad poes oleksid meeldivad naisterahvad kes on ilusad, puhtad, lõhnavad ja naeratavad, mitte aga nii nagu autokauplustes ajamata habemetega, räpased ja haisvad mehed.

- Tarbijad sõlmisid reisikorraldajaga pakettreisilepingu ning vastavalt ostukutsele oli neil ootus, et mererand asub hotellist 300m kaugusel. Tarbijatel tekkis kahtlus, et reisikorraldaja on vahemaa mõõtmisel eksinud ning nii asuti kaasreisijaga vahemaad üle mõõtma. Mõõtmisi teostasid nad sentimeetriribaga pikkusega 2m.
  Tarbija pahameelt ei põhjustanud mitte niivõrd fakt, et mererand oli kokkuvõttes 418m kaugusel, vaid fakt, et mõõtmine oli keerukas, ajakuluga ning mitu korda läks sassi ja pidi mõõtmisega uuesti algusest peale hakkama. Kahel inimesel kulus mõõtmiseks terve puhkusepäev. Ikkagi 2 m mõõteriist!

- Tarbija ostis kauplusest uue televiisori, maksis raha ja viis pakendatud televiisori rõõmsalt koju. Kodus pakendit avades vaatas televiisorilt vastu silt "EI TÖÖTA, PULT EI FUNKTSI“:

Teavet tarbija õiguste ja kohustuste kohta saab www.tarbijakaitseamet.ee.