

GARANTII JA PRETENSIOONIDE ESITAMINE

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.

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 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. Hiljem tuleb tõendamiskulud kanda süüdlasel ehk tootmisdefekti puhul kauplejal, vales 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: www.tarbijakaitseamet.ee/index.php?id=15230

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

Jalakabinet OÜ-st ostetud toote puuduse avastamisel pöörduda Jalakabineti kauplusesse, Pärnu mnt 107, Tallinn või saata oma probleemi kirjeldus info@jalakabinet.ee.

Tarbijal on õigus vaidluste lahendamiseks pöörduda tarbijavaidluste komisjoni poole - aadress: Rahukohtu 2, Tallinn 10130; tel: 3201 920; e-post: avaldus@komisjon.ee; täiendav info tarbijavaidluste komisjoni kohta: www.komisjon.ee.