

# *TAKISe kasutusjuhend tarbijale*

*Version 1.6*

## Kasutusjuhend tarbijale

Selles dokumendis kirjeldatakse Tarbijakaitseameti tarbijate teeninduskeskkonna infosüsteemi (TAKIS) avaliku vaate kasutamist. TAKIS võimaldab tarbijatel esitada pöördumisi Tarbijakaitseametile, jälgida oma pöördumiste menetluskäiku ning tutvuda avalike dokumentidega.

<b>1.</b>	<b>Süsteemi sisenemine .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Pöördumised Tarbijakaitseametile .....</b>	<b>4</b>
2.1	Pöördumise liigi valik .....	4
2.2	Küsimuse esitamine .....	4
2.3	Avalduse esitamine pakettreisi hüvitamiseks .....	4
<b>3.</b>	<b>Tarbijavaidluste komisjoni avalduste esitamine .....</b>	<b>5</b>
3.1	Avalduste loetelu .....	5
3.2	Uue avalduse esitamine .....	5
3.3	Varasema avalduse vaatamine ja lisainfo esitamine .....	5
<b>4.</b>	<b>Dokumendiregister .....</b>	<b>6</b>
<b>5.</b>	<b>Tarbijavaidluste komisjoni otsused .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Väärteotsused .....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>Ettekirjutused .....</b>	<b>6</b>

## 1. SÜSTEEMI SISENEMINE

Süsteemi saab siseneda ID-kaardi või mobiil-ID abil, pöördudes TAKISe avaliku vaate veebiaadressile <https://takis.tarbijakaitseamet.ee/avalik> . Sisse loginud kasutajad saavad esitada pöördumisi ning vaadata oma varasemate pöördumiste andmeid ja menetluskäiku (tingimusel, et need pöördumised on samuti esitatud sisselogitult).

Süsteemi on võimalik kasutada ka ilma sisse logimata, kuid sellisel juhul ei ole hiljem võimalust oma pöördumise andmeid vaadata. Tarbijavaidluste komisjonile ning pakettreisi hüvitamiseks saavad avaldusi esitada ainult sisse loginud kasutajad, küsimusi esitada saab ka sisse logimata.

## 2. PÖÖRDUMISED TARBIJAKAITSEAMETILE

### 2.1 Pöördumise liigi valik

TAKISe avalehel kuvatakse nupud, mis viivad pöördumiste esitamiseni. Ilma süsteemi sisse logimata saab esitada küsimusi, avaldusi vaidluse lahendamiseks (kaebusi), juhtida tähelepanu võimalike seaduserikkumiste kohta ning esitada teabenõudeid.

Sisseloginud kasutajatel on lisaks eelpoolmainitud pöördumistele võimalus esitada ka avaldusi pakettreisi hüvitamiseks ning vaadata varasemalt esitatud pöördumiste andmeid.

Pöördumise esitamise nupp avab vastavat liiki pöördumise sisestamise vormi.

### 2.2 Küsimuse esitamine

Küsimusega (selgitustaotlusega) saab küsida teavet, millele vastamisega kaasneb faktide kogumine erinevatest allikatest ning olemasoleva teabe analüüsimine. Küsimusega saab taotleda õiguslaseid selgitusi ameti tegevuse aluseks olevate õigusaktide ja ameti järelevalve pädevuses olevate õigusaktide kohta.

Küsimust on võimalik esitada nii eraisiku (enda) nimel kui ka ettevõtja nimel. Kohustuslik on sisestada esitaja nimi (ettevõtja nimel esitamisel ka registrikood ja esindaja nimi), eelistatud vastamisviis, valitud vastamisviisi jaoks vajalikud kontaktandmed ning pöördumise sisu.

Pöördumisele saab lisada faile, kuid see pole kohustuslik.

Pöördumine on esitatud peale vajalike andmete sisestamist ja nupule "Esita" vajutamist.

### 2.3 Avalduse esitamine pakettreisi hüvitamiseks

Avaldus pakettreisi hüvitamiseks eistatakse juhul, kui reis jääb ära, kuna reisi müünud reisikorraldaja on muutunud maksejõuetuks. Avaldust saab esitada ainult end autentitud kasutaja.

Pöördumine on esitatud peale vajalike andmete sisestamist ja avalduse allkirjastamist. Allkirjastada on võimalik kas ID-kaardiga või mobiil-ID abil.

## **3. TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI AVALDUSTE ESITAMINE**

### **3.1 Avalduste loetelu**

Avalduse esitamiseks on vajalik süsteemi sisse logida (autentida). Kui kasutaja pole end autentitud, siis pakub süsteem võimaluse seda teha.

Sisseloginud kasutaja näeb varem enda poolt esitatud avaldusi ning saab alustada uue avalduse esitamist.

### **3.2 Uue avalduse esitamine**

Kohustuslik on sisestada esitaja nimi, aadress, eelistatud vastamisviis, valitud vastamisviisi jaoks vajalikud kontaktandmed, pöördumise sisu, soovitatav istungi liik, kaupleja andmed ning kaasata failidena dokumendid, mis tõendavad tehingu sooritamist või müügi- või töövõtugarantiid, sisaldavad kaupleja saadetud vastust või muid asjasse puutuvaid dokumente (lepingud, tellimise kinnitused jne). Võimalik on märkida rahaline nõue eurodes.

Avaldaja peab kinnitama, et samas asjas ei menetle vaidlust teine tunnustatud vaidluste lahendamise üksus ning vaidlust ei ole eelnevalt menetlenud kohus. Avaldaja peab kinnitama, et on enne avalduse kirjutamist tarbijavaidluste komisjonile pöördunud kaupleja poole.

Avaldus on esitatud peale allkirjastamist.

### **3.3 Varasema avalduse vaatamine ja lisainfo esitamine**

Pöördujal on võimalik juba esitatud avaldust vaadata ja lisada täiendavaid materjale. Selleks klikitakse varasemate avalduste loetelus valitud avaldusel. Avaneb avalduse vaatamisvorm. Vormil on näha esitatud info. Vormi allosas kuvatakse menetluskäik, sh kõik menetluses tehtud toimingud. Toimingute juures võib olla ka faile. Osad failid on ka tarbijale alla laaditavad, osad mitte.

Olemasolevale avaldusele täiendava info lisamiseks vajutatakse nupule „Lisa avaldusele infot“. Avaneb dialoogiaken, kuhu sisestatakse selgitav tekst ning laaditakse fail(id). Peale nupule „Esita“ vajutamist on lisainfo esitatud.

Juba esitatud avaldust jm materjale muuta ei saa, kuid on võimalik lisada lisainfot.

## 4. DOKUMENDIREGISTER

Menüü „Dokumendiregister“ avab dokumendiregistri otsinguvormi. Dokumendiregistris on andmed dokumentide kohta, mis on loodud või saadud Tarbijakaitseameti tegevuse käigus. Registris on saabunud ja väljastatavad dokumendid, käskkirjad ja lepingud.

Dokumendiregistris kuvatud dokumentide loetelu saab filtreerida sarja, registreerimise aja, registreerimisnumbri, pealkirja ja saaja või saatja nime järgi.

Loetelus valitud real klikkides avatakse vastava dokumendi detailandmete lehekülg, kus on näha dokumendi metaandmed. Juhul, kui dokumendile ei ole seatud juurdepääsupiiranguid, siis on võimalik tutvuda ka dokumendi sisuga.

## 5. TARBIVAJAIDLUSTE KOMISJONI OTSUSED

Menüü „Tarbijavaidluste komisjoni otsused“ avab otsinguvormi, mis võimaldab otsida ja vaadata tarbijavaidluste komisjoni avalikke otsuseid.

Dokumentide loetelu saab filtreerida otsuse kuupäeva, numbri, pealkirja ja sisu täistekstiotsingu järgi. Lisaks saab määrata, kas otsitakse ainult tarbija kasuks tehtud otsuseid või tarbija kahjuks otsuseid või mõlemaid.

Loetelus valitud real viimases tulbas on link otsuse failile või failidele. Lingil klikkides saab tutvuda faili sisuga.

Nupp „Ettevõtted, kes ei täida Tarbijakaebuste komisjoni otsuseid“ kuvab loetelu viimase 13 kuu jooksul tehtud otsustest ettevõtete kohta, kes otsuseid ei täida.

## 6. VÄÄRTEOTSUSED

Menüü „Väärteotsused“ avab otsinguvormi, mis võimaldab otsida ja vaadata väärteotsuseid.

Otsuste loetelu saab filtreerida otsuse kuupäeva järgi.

## 7. ETTEKIRJUTUSED

Menüü „Ettekirjutused“ avab otsinguvormi, mis võimaldab otsida ja vaadata Tarbijakaitseameti koostatud ettekirjutusi.

Otsuste loetelu saab filtreerida ettekirjutuse koostamise kuupäeva, numbri ja ettevõtte nime järgi.