



- Aus kaupleja müüb kaupa reklaamitud allahindlusega
- Aus kaupleja müüb kauba kliendile toote juures näidatud hinnaga
- Aus kaupleja austab klienti

### Mis on eksitav kauplemisvõte?

Tarbijakaitseaduse alusel kauba või teenuse tarbijale pakkumine ja müük ning muul viisil turustamine peab toimuma head kaubandustava arvestades ja tarbija suhtes ausalt. Eelkõige on ebaaus tarbijat eksitav või tema suhtes agressiivne kauplemisvõte.

Eksitavaks peetakse kauplemisvõtet ka siis, kui selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud, ja kui ei ole mainitud kauplemisvõtte ärilist eesmärki ja viimane ei selgu juba kontekstist. Eksitav kauplemisvõte on nii eksitav tegevus kui ka tegevusetus.

Kaupa pakkudes ja müües peab kaupleja tarbijale teatavaks tegema kauba müügihinna (tarbija tasutav lõpphind) ja ühikuhinna. Hinnad avaldatakse kirjalikult nii, et need oleks selgelt loetavad ning tarbijale üheselt mõistetavad ja kergesti märgatavad.

### Olukord turul

Tarbijakaitseametisse pöördub pea iga päev tarbijaid murega, mis on seotud jaekauplustes kaupade müügihindade avaldamisega ning ebaausa kauplemisvõtte kasutamisega.

Lisaks on uuringud („Tarbijakaitse olukorrast Eestis“ [www.tarbijakaitseamet.ee/et/ametist/uuringud](http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/ametist/uuringud) ja „Scoreboard“ <http://ec.europa.eu/>) näidanud, et iga kuues tarbija on kokku puutunud ebaausa kauplemisvõttega – hinnaga eksitamisega ja sooduskaupade lõppemisega.

Pöördumised tarbijakaitseametisse, võrdlus 2016/2017. a:

Ajavahemik	Pöördumises esitatud teabe liik	01.01.- 24.09.2017	01.01.- 31.12.2016
<b>Selgitustaotlused</b>	Hind	37	37
	Ebaausad kauplemisvõtted	33	43
<b>Nõustamised</b> telefoni teel; vastuvõttudel nõustamine)	Hind	64	154
	Ebaausad kauplemisvõtted	66	119
<b>KOKKU:</b>		<b>200</b>	<b>353</b>

Tarbijate pöördumised sisaldavad eelkõige vihjeid hinnaerinevuste kohta müügisaalis ja kassas; samuti teavet sooduskampaaniate kohta, et tarbijal ei ole võimalik osta kaupa lubatud allahindlusprotsendiga ja teavet selle kohta, et kampaaniaperioodi ajal (reklaamlehel toodud kaup/kaubad) on kaup enne kampaaniaperioodi lõppu kaupluses läbimüüdud.

### Hinnakontroll



Vastavalt tarbijakaitseameti kaubanduse valdkonna ohuproгноosi alusel koostatud tööplaanile viis amet läbi kauplustes hinnakontrolli, et saada ülevaade hindade avaldamisest nii müügisaalis kui kassas fikseeritud hindade osas, sh allahindlusprotsendiga ja kampaaniaperioodil sooduskaupade müügiks pakkumise osas. 25. ja 26. septembril viidi läbi põhikontrollid ning oktoobris täpsema ülevaate saamiseks täiendavad hinnakontrollid.

Kontrolliti kokku 77 kauplust, mis kuuluvad 12 erinevasse kaupluseketti. Igas kaupluses valisid ametnikud kontrolltehinguks välja kuni 25 nimetust toidu- ja/või tööstus- ja/või ehituskaupu, mille hinnad fikseeriti kaupluse kassasüsteemis ja kaupleja väljastas ostutšeki.

Tarbijakaitseamet tuvastas, et kõigis kaupluseketi kauplustes ilmnisid hinnaerinevused. Kõige rohkem hindadega seonduvaid rikkumisi tuvastati ehituskaupu müüvates kauplustes K-Rauta ja Bauhof.

Toidu- ja tööstuskaupasid müüvate kauplejate osas ilmnis kõige rohkem hinnarikkumisi Maksimarket kauplustes, järgnesid Rimi ja Selver.

Kontrollitud kaupadest esines hinnaerinevus 3-4 protsendil.

Keskmine hinnaerinevuse suurus oli 10-20 senti kauba kohta. Protsentuaalselt suurim hinnaerinevus oli 10 protsenti tervest ostukorvist tarbija kahjuks (konkreetsena näite puhul oli tegemist 144 eurot maksva ostukorviga, millest 14 eurot oli hinnaerinevus riivil ja kassas tarbija kahjuks). Ühes kaupluseketis tuli kõikidel tarbijatel kassas igale tootele üks sent juurde maksta.

Kauplustes, kus olid ilmnunud hinnaerinevused, tõid kaupluse juhatajad/töötajad põhjenduseks, et müügiks pakutavate kaupade hindu muudetakse süsteemisest ja korraga näiteks mitmel sajalt kaubal, mistõttu ei jõuta füüsiliselt uusi hindu kohe (nt järgmise päeva hommikuks) välja panna.

Kuna hinnakontrolli raames kontrolliti protsentuaalselt siiski kokku väga väike osa kaupasid (ühe kaupluse kohta kokku 25 nimetuse erineva kauba hinda), arvestades kaupluses müügiks pakutavate kaupade kogu arvu kokku, siis amet jätkab hinnakontrolli ka edaspidi.

### **Hinnakontrolli käigus ilmnunud hinnaerinevused kaupluste põhiselt kõik kokku:**

Kauplusekett	Tuvastatud hinnaerinevusi (kaupade arv kokku)	Müügikohas puudus kaubal hind (arvuliselt)
K-Rauta	28	
Bauhof	14	1
Maxima	12	1
Maksimarket	8	
Rimi	7	3
Selver	6	
Ehituse ABC	5	
Decora	4	
Grossi Toidukaubad	3	1
Meie Toidupood	2	
Prisma	2	
Espak Grupp	3	
<b>KOKKU:</b>	<b>94</b>	<b>6</b>



**Austa klienti, kauple ausalt! [ostatargalt.ee](http://ostatargalt.ee)**

*Tarbijakaitseamet*