

**SUUNANÄITAJA – pretensiooni esitamise õigus ja müügigarantii**  
**29. oktoober 2012, Kersti Võlu Koolituskeskus (Kooli 7, Jõhvi)**

**PROGRAMM**

**Üritust juhib: Hanna Turetski**, Tarbijakaitseameti tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna juhataja

**Ürituse keel: eesti-vene** (sünkroontõlge)

- 9.00 – 9.30** Kogunemine  
**9.30 – 9.40** Tervitussõnad:  
 Margus Ilmjärv, Eesti Kaubandus-Tööstuskoja Jõhvi esinduse juhataja

»» **Temaatika: garantii vs. pretensiooni esitamise õigus**

- 09.40 – 10.10** Kokkuvõtte teostatud kontrollostudest Eesti kauplustes (Anne Reinkort, Tarbijakaitseamet)  
**10.10 – 10.25** Mis vahe on garantiil ja pretensiooni esitamise õigusel? (Anneli Nagel, Tarbijakaitseamet)  
**10.25 – 10.50** *Küsimuste esitamise võimalus*  
**10.50 – 11.05** **Kohvipaus**

»» **Temaatika: tööstuskaubad**

- 11.05 – 12.05** Kaebuse esitamine – poolte õigused ja kohustused (sh teenus) (Anneli Nagel, Tarbijakaitseamet):
- kaebuse esitamine
  - ostu tõendamine
  - vea tõendamine
  - esmakordne- ja korduv tootmisdefekt
- 12.05 – 12.30** *Küsimuste esitamise võimalus*
- 12.30 – 12.50** Kaebuste lahendamine tarbijakaebuste komisjonis (Kai Amos, Tarbijakaebuste komisjoni esinaine)
- tarbija kaebuste komisjoni pädevus
  - tarbijakaebuste komisjoni koosseis
  - tarbijakaebuste komisjoni töökord
- 12.50 – 13.05** *Küsimuste esitamise võimalus*
- 13.05 – 13.35** **Lõuna + kohvipaus**

»» **Temaatika: e-kaubandus ja ülepiirilised ostud**

- 13.35 – 14.05** Ülepiirilised ostud (Kristina Vaksmaa, Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse juhataja):
- Tarbija õigused teistest Euroopa Liidu riikidest ostude sooritamisel
  - Tarbija õigused teiste riikide e-poodidest ostmisel
  - Piiriüleste ostudega seotud kaebuste lahendamine
- 14.05 – 14.20** *Küsimuste esitamise võimalus*
- 14.20 – 15.10** Poolte õigused ja kohustused e-poest ostes (Kadi Raudsepp, Tarbijakaitseamet).
- 14- päevane tagastamisõigus

- raha tagastamine
  - postikulud
- 15.10 – 15.20** *Küsimuste esitamise võimalus*
- 15.20 – 15.35** Voucherid – mida silmas pidada vouchereid pakkudes ning vahendades?  
(Kadi Raudsepp, Tarbijakaitseamet).
- 15.35 – 15.55** *Küsimuste esitamise võimalus*
- 15.55 – 16.00** Päeva kokkuvõte

Ürituse materjalid pannakse ülesse aadressile:  
[www.tarbijakaitseamet.ee/suunanaitaja](http://www.tarbijakaitseamet.ee/suunanaitaja)