

NÕUANDETELEFONI TEENUSE STANDARD

Nõuandetelefoni number ja tööaeg

- Tarbijakaitseameti nõuandetelefon on 6 201 707 ning lühinumbril 1330;
- Nõuandetelefonile vastatakse tööpäevadel 8.00 – 16.30.

Nõustamise maksumus

- Nõustamise teenus on tasuta;
- Telefonile helistamisel kehtib kohalik kõnetariif.

Nõuandetelefoni eesmärk

- Nõuandetelefoni eesmärk on kiire ja kvaliteetne tarbijate nõustamine. Nõuandetelefonil antakse teavet kaupade või teenuste ostuga kaasnevatest õigustest ja kohustustest ning õiguste kaitse võimalustest.

Nõuandetelefoni kasutajate sihtgrupp

- Nõuandetelefoni teenuse peamiseks sihtgrupiks on tarbijad, kes ostavad või kavatsevad osta kaupa või teenust eravajaduseks ning kellel on tekkinud või võib tekkida probleeme, mis vajavad lahendamist.
- Nõuandetelefonilt antakse teavet ettevõtjatele, kes müüvad või kavatsevad müüa kaupa või teenust tarbijatele eravajadusteks.

Nõuandetelefonilt saab vastuseid:

- Kui ostetud kaubal või teenusel avastate puudusi ning müüjaga ei leia probleemile lahendust, siis saate nõuandetelefonilt abi, kuidas edasi tegutseda.
- Nõuandetelefonil on võimalik teatada aset leidnud tarbijakaitse regulatsiooni rikkumistest.
- Ostueelse teabe küsimisel saate infoliinilt teada, millised dokumendid kaasnevad kauba või teenuse ostuga, millistele pretensiooni esitamise ja/või garantiitingimustele saate toetuda, millele pöörata tähelepanu kui kavatsete sõlmida lepingu teenuse ostmiseks jms.

Küsimuste esitamisel palume Teil:

- sõnastada oma küsimused võimalikult konkreetselt, selgelt ja lühidalt;
- esitada meile alati õiged andmed;
- keerulisemate probleemide korral esitada oma küsimus kirjalikult

Informatsiooni andmisel:

- lähtume Teie poolt antud seletustest ja kirjeldustest;
- suhtleme Teiega viisakalt ja abivalmilt;
- suhtleme Teiega eesti keeles, vastavalt vajadusele ja võimalustele ka mõnes muus keeles
- kui küsimusele vastamine ei kuulu Tarbijakaitseameti kompetentsi, teavitame Teid sellest ning vastavalt meie võimalustele ütleme Teile pädeva asutuse nimetuse ja telefoninumbri.

Kui Te helistate nõuandetelefonile, siis:

- ametnik tervitab Teid ja ütleb oma ees- ja perekonnanime;
- üldistele tarbijaõigusega seonduvatele küsimustele vastatakse koheselt;
- kui Teie probleem ei ole kõne vastuvõtja pädevuses: ühendame Teid antud valdkonnaga tegeleva ametnikuga või palume Teie kontaktandmed ning helistame Teile tagasi samal päeval või telefonikõnele järgneval tööpäeval, millest teavitame Teid telefoni kõne jooksul;
- Täiendavat kontrollimist vajavate küsimuste lahendamine toimub turujärelevalve osakonna kaudu, vastavalt seaduses toodud tähtaegadest;

Palume arvestage sellega, et:

- vastavalt avaliku teabe seadusele ei ole meil võimalik anda telefoni teel teavet, milles sisalduvad isikute (sh Teie enda) delikaatsed või eraelulised isikuandmed. Tegemist on Teie enda huvide kaitsmisega, sest telefoni teel päringut esitanud isikut ei ole meil võimalik kindlaks teha ning seetõttu võivad andmed sattuda kolmandate isikute kätte.
- nõuandetelefonilt saadud info, soovitud ning nõuanded ei ole juriidiliselt siduvad;
- keskmine kõne ooteaeg on 25 sekundit;
- meile helistades võite sattuda kõne ootejärjekorda. Palume kannatlikkust ja mõistmist!

Millistele tingimustele peab vastama tarbijale või ettevõtjale antav info?

- Info peab olema juriidiliselt korrektne ja kaasa aitama küsimuse lahendamisele;
- Info peab olema erapooletu.

Nõuandetelefonile pöördumiste registreerimine

- Nõuandetelefonile helistades Teie kõne registreeritakse Tarbijakaitseameti infosüsteemis.
- Nõuandetelefonile laekunud küsimustest koostatakse igakuiselt ülevaade, milline esitatakse avaldamiseks massiteabevahenditele;
- Üldsusele huvipakkuvaid ja teravamaid päevakajalisi probleeme edastatakse meedia kaudu operatiivselt.

Otsene tagasiside tarbijaga

- Täiendavat kontrollimist vajavatele küsimustele annab kirjaliku vastuse turujärelevalve osakond. Tarbija soovil võib selle asendada telefonivastusega.

Ettepanekud nõuandetelefoni töö parandamiseks, standardi üle vaatamine

- Arvamusi nõuandetelefoni töö kvaliteedi kohta saate esitada turujärelevalve osakonna juhatajale (6 201 713) või e-posti aadressil anne.reinkort@tarbijakaitseamet.ee;
- Ettepanekute siseseviimist standardi täiendamiseks esitada turujärelevalve osakonna juhatajale (6 201 713) või e-posti aadressil anne.reinkort@tarbijakaitseamet.ee;
- Standard vaadatakse üle kord kahe aasta jooksul või vastavalt vajadusele ja toimunud muudatustele.