

Majandus- ja
Kommunikatsiooniministeerium
Suur-Ameerika 1
10122 Tallinn

Teie 28.09.2020 nr 28-1/20-0342/5933-1

Meie 10.11.2020 nr 4/268

Arvamuse esitamine tarbijakaitseseaduse muutmise seaduse eelnõu väljatöötamise kavatsuse kohta

Lugupeetud Taavi Aas

Eesti Kaubandus-Tööstuskoda (edaspidi kaubanduskoda) tänab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumit võimaluse eest avaldada arvamust tarbijakaitseseaduse muutmise seaduse eelnõu väljatöötamise kavatsuse (edaspidi VTK) kohta. Järgnevalt toome välja kaubanduskoja seisukohad ja märkused.

- 1. Toetame muudatust, mille kohaselt saab edaspidi ka kaupleja valida suulist menetlust.** Kehtiva regulatsiooni alusel on vaid tarbijal õigus tarbijavaidluste komisjonis (edaspidi ka TVK) valida kirjaliku või suulise menetluse vahel. VTK pakub välja regulatiivse muudatuse menetluskorras, mis annaks ka kauplejale võimaluse taotleda vaidluse suulist arutamist. Kaubanduskoja hinnangul on tegemist mõistliku muudatusega, kuivõrd aitab kohelda vaidluse pooli võrdsemalt.
- 2. Toetame muudatust, et tarbija peab hakkama maksma komisjonile avalduse esitamise eest lõivu.** Vastav muudatus on vajalik selleks, et vähendada TVK-le pahatahtlike ja põhjendamatute pöördumiste arvu. See on mõistlik eelkõige selleks, et TVK ressursid ei oleks asjatult koormatud ning et TVK töö muutuks tõhusamaks. Kui väheneb TVK-le mittesobivate avalduste esitamise hulk, siis see võimaldab TVK sekretariaadi ja liikmete vabanenud ressursi suunata asjakohaste pöördumiste läbivaatamisele ja ettevalmistamisele. VTK-s on välja toodud, et TVK olemasolevat ressursi koormab just üpris suur perspektiivitate kaebuste menetlemise hulk. Uuring näitab, et suur osa TVK-le esitatud avaldustest jäävad ühel või teisel põhjusel menetlusse võtmata või lõpetatakse menetlus ilma lahenduseta. Näiteks langes aastal 2018 TVK menetlusest välja pea pooled esitatud avaldustest.
- 3. Kaubanduskoda peab mõistlikuks ka muudatusettepanekut, mille kohaselt vähendatakse komisjoni esimeeste arvu.** VTK-s on välja pakutud, et põhitöö kõrvalt vaidlusi lahendava 13 esimehe asemel hakatakse valida avaliku konkursi korras 3 esimeest, kelle igapäevatöök on tarbijavaidluste lahendamine. Vastav muudatus peaks aitama tagada TVK esimeeste ühetaolisema lähenemise vaidluste lahendamisel, st ühetaolisema praktika kujunemise.

ESTONIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY / ЭСТОНСКАЯ ТОРГОВО - ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА
TOOM-KOOLI 17, 10130 TALLINN / REG NO 80004733 / TEL: +372 604 0060 / KODA@KODA.EE / WWW.KODA.EE / WWW.ENTERPRISE-EUROPE.EE

EESTI KAUBANDUS-TÖÖSTUSKODA ON SUURIM ETTEVÕTJAJD ESINDAV ORGANISATSIOON EESTIS, Kuhu kuulub ligi 3400 ettevõtet, kellest enamik on väikese- ja keskmise suurusega. Kaubanduskoja liikmed annavad üle 40 protsendi Eesti ettevõtete käibest, ligi 40 protsendi puhaskasumist ja tasuvad üle 40 protsendi riiklikest maksudest. Kaubanduskoda esindab ja kaitseb kõigi ettevõtjate ühishuve ning on mitteriiklik ja apoliitiline organisatsioon.



Samas me ei nõustu, et see muudatus peaks oluliselt suurendama Tarbijakaitse ja Tehnilise järelevalve Ameti (edaspidi TTJA) kulutusi komisjoni esimeeste töötasudele ja et seetõttu peaksid kauplejad hakkama maksma menetlustasu. Tõenäoliselt vähendab tarbijale kehtestatav avalduse läbivaatamise tasu komisjonile esitatavate avalduste ja komisjoni poolt läbivaadatavate vaidluste hulka. Seega, kuivõrd esimeeste ja liikmete töömaht muutub tõenäoliselt väiksemaks, ei peaks see muudatus olema seotud täiendavate kulude katmisega kauplejate arvelt (kauplejatele menetlustasu sisseviimisega).

4. Kaubanduskoda ei toeta muudatust, et kaupleja peab hakkama maksma komisjonile tasu ja kandma muud menetluskulud

VTK-s kavandatud muudatusega kehtestatakse kauplejatele menetlustasu 150 eurot, kui menetluse tulemuseks on tarbija nõuet rahuldav või osaliselt rahuldav otsus. Lisaks tuleks VTK kohaselt ette näha ka võimalus nõuda kauplejalt kas osaliselt või täielikult menetluse käigus TVK poolt kantud täiendavate kulude tasumist (näiteks kulud ekspertiisile) juhul, kui kõnealused kulud olid vajalikud vaidluse lahendamiseks.

4.1. Ei toeta kauplejale menetlustasu kehtestamist

- Menetlustasu sisseviimine kahjustab kauplejad ebamõistlikult

Muudatuse tagajärjel tekib olukord, kus kauplejad hakkavad iga hinna eest vältima vaidluse sattumist tarbijavaidluste komisjoni ja seda mitte põhjusel, et kauplejad soovivad tarbijale heatahtlikult vastu tulla või et tarbijal on õigus, vaid eelkõige selleks, et vältida riski, et komisjon teeb kasvõi osalise otsuse tarbija kasuks. Teadmine, et võib-olla peab maksma fikseeritud menetlustasu (150 eurot sõltumata kauba või teenuse väärtusest, tarbija nõude suuruselt jm), sunnib kauplejad vaidluste lahendamist tarbijavaidluste komisjonis iga hinna eest vältima ning leidma tarbijat rahuldava lahenduse ka siis, kui tarbija nõudmine on tegelikult põhjendamatult või pahatahtlik.

Näiteks võib tekkida olukord, kus kaupleja on tegelikult valmis põhjendatud osas tarbija nõuet rahuldama, kuid tarbija pöördumine komisjoni poole võib kauplejale siiski tuua menetlustasu maksmise kohustuse. See võib juhtuda näiteks siis, kui tarbija nõuab kauplejalt kahju hüvitamist suuremas summas, kui tal tegelikult õigus on (nt kauba ostuhinna tagastamist, kui tegelikult saab nõuda vaid kahju hüvitamist teatud osas). Kuivõrd kaupleja on nõus hüvitama ainult summa, milleks tarbijal on seadusest tulenev õigus, pöördub tarbija tarbijavaidluste komisjoni poole ning komisjon rahuldab tarbija nõude osaliselt (summas, millega kaupleja tegelikult juba algselt nõustus). Kuigi kaupleja käitus õiguspäraselt, peab ta siiski tasuma TVK menetlustasu 150 eurot.

Tarbijatel tekib võimalus seda pahatahtlikult ära kasutama hakata ja seeläbi sundida kauplejad rahuldama sisuliselt tarbija igasugust nõuet. Näiteks, kui nõude summa on 50 eurot, siis võib kaupleja otsustada, et tal on mõistlikum see tarbijale ära tasuda (vaatamata sellele, et tarbijal selleks tegelikult õigust ei ole), et ära hoida tarbija võimalik pahatahtlik käitumine ja pöördumine TVK poole.



- **Menetlustasu kehtestamine ei ole eesmärgipärane ning tingib vastupidise tulemuse**

VTK kohaselt on muudatuste üldiseks eesmärgiks muu hulgas suurendada vaidluse osapoolte rahulolu seoses kaebuste lahendamise ja selle tulemuslikkusega. Seeläbi peaks tõusma ka vastav Euroopa Liidu üldindeksit kirjeldav näitaja. Konkreetse muudatuse eesmärk suunata kauplejaid tegelema rohkem tarbija probleemidega ja järgima ning arvestama tarbijate kaitseks kehtestatud norme.

Kaubanduskoja hinnangul teenib aga pakutud muudatus vastupidist eesmärki. Menetlustasu sisseviimine ei suuna kauplejaid tegelema rohkem tarbija probleemidega ega järgima tarbijate kaitseks kehtestatud norme ega tõsta kauplejate motivatsiooni TVK väliselt tarbijaga kokkuleppele jõuda, vaid toob kaasa valimatult tarbijatele vastu tulemise sõltumata sellest, kas tarbijal on parasjagu õigus või mitte. Kauplejad hakkavad vältima vaidluse lahendamist komisjonis vaid seetõttu, et vältida riski, et võib-olla peavad maksma ebamõistlikku menetlustasu. Selline olukord on kauplejate suhtes ebamõistlik, suurendab kauplejate rahulolematust ning kauplejate usaldus tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi osas langeb veelgi. Samuti langevad ka EL-i vastavad indeksinäitajad, mille tõstmine on seatud VTK eesmärgiks. **Eeltoodust lähtuvalt ei ole kaubanduskoja hinnangul kauplejatele menetlustasu kehtestamine eesmärgipärane.**

- **Menetlustasu kehtestamine pole ka vajalik**

Kui pakutud muudatus ei täida sellele seatud eesmärki, siis jääb arusaamatuks, milleks vastav muudatus üldse vajalik on. Lisaks eelpool nimetatud eesmärkidele, on VTK eesmärgiks ka see, et menetlusosalised panustaksid ka ise rahaliselt tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi. Antud eesmärk on ilmselt tingitud VTK-s (lk 4) toodud mõttest leida lahendus TVK olemasoleva tulubaasi suurendamiseks, et tõhustada TVK tööd.

Esiteks juhime tähelepanu sellele, et tarbijale menetluslõivu kehtestamine juba vähendab põhjendamatute kaebuste hulka ning seeläbi väheneb ka TVK koormus. Kauplejatele põhjendamatult koormava menetlustasu kehtestamine ei ole otstarbekas.

- **Tähelepanuta ei tohiks jätta ka seda, et juba täna panustavad kauplejad rahaliselt tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi.** See toimub läbi ettevõtlus- ja kutseliitude. Kui tarbijavaidluste komisjon on vähemalt kolmeliikmelises koosseisus, siis kuulub komisjoni koosseisu alati ka ettevõtlus- või kutseliidu esindaja, kes panustab vaidluse lahendamisse suure aja ja ressursi saamata selle eest TTJA-lt eraldi tasu.

- **Menetlustasu suurus ei ole põhjendatud**



Lisaks puudub detailne põhjendus selle kohta, miks on menetlustasu suuruseks valitud just 150 eurot ja miks on selline summa õigustatud. Tuleks läbipaistvalt ja põhjalikult selgitada, millistest kulukomponentidest koosneb vaidluse läbivaatamise kulu ning millistest eeldustest ja arvutustest lähtuvalt on see kulu leitud.

- **Ebaselge on ka see, kas ja kuidas saab kaupleja vajadusel menetlustasu otsust vaidlustada.**

Eeltoodust tulenevalt on kaubanduskoda vastu muudatusele, millega kehtestatakse kauplejatele menetlustasu juhul, kui tarbijavaidluste komisjon rahuldab tarbija nõude osaliselt või täielikult. Selline muudatus kahjustab oluliselt kauplejate huve ning ei ole eesmärgipärane ega vajalik.

4.2. Menetluskulude hüvitamine kaupleja poolt

Kaubanduskoja hinnangul on põhjendamatu kehtestada nõue, et vaidluse lahendamise seoses tekkivad menetluskulud (sh ekspertiisi tasud) peab tasuma igal juhul kaupleja, mh ka näiteks siis, kui ekspertiisi tulemused on negatiivsed ehk kaupleja kasuks.

5. Kaubanduskoda ei toeta, et TVK otsused muudetakse siduvateks – sundtäidetavateks

VTK pakub välja, et Eestis kasutatavate kohtuväliste menetluste ühtlustamiseks, TVK otsusele suurema kaalu andmiseks ja otsuste paremaks täitmiseks tuleb muuta TVK otsus kauplejale siduvaks, mis võimaldaks tarbijal taotleda otsuse täitmist täitemenetluse alusel.

- Muudatuse järele ei ole põhjendatud vajadust

Kaubanduskoda juhib tähelepanu sellele, et suurem osa kauplejatest täidab TVK otsuseid niigi. Ka VTK-s on välja toodud, et menetlusstatistika järgi u 70% otsustest täidetakse kauplejate poolt vabatahtlikult. Lisaks tuleb arvestada ka sellega, et nende mittetäidetud otsuste hulgas on arvukalt ka neid vaidlusi, mis on seotud kauplejatega, kes ei tegutse või kelle tegevus on lõppemas (nt maksejõuetud ettevõtted). Kaubanduskoja töötajate senine praktika tarbijavaidluste komisjonis (komisjoni liikmena) näitab, et selliste ettevõtete vastu esitab komisjonile avaldusi suur hulk tarbijaid ja komisjonil ei jää muud üle, kui teha tarbijaid rahuldavad otsused vaatamata sellele, et tõenäoliselt ettevõtja neid otsuseid ei täida, kuivõrd on maksevõimetu. Otsuse sundtäidetavus sellistel juhtudel olukorda ei paranda.

Jääb arusaamatuks, milleks antud muudatust siis üldse vaja on. Ühe võimaliku eesmärgina võiks VTK-st välja lugeda tarbijate usalduse tõstmist tarbijavaidluste lahendamise süsteemi ja komisjoni vastu. Samas on VTK kohaselt tarbijate usaldus süsteemi ja komisjoni vastu niigi pigem kõrge.



- **Ka paljudes teistes EL liikmesriikides ei ole riikliku kohtuvälise menetluse tulemuseks siduvad otsused**, nt Soomes, Taanis, Austrias.¹
- **Muudatusega kaasnev ei ole kooskõlas EL direktiiviga**
Kehtiva tarbijakaitseseaduse kohaselt lahendab tarbijavaidluste komisjon vaidluse poolte kirjalikult esitatud ning sekretariaadi kogutud teabe ja tõendite alusel. Komisjonil on piiratud võimalused asja põhjalikumaks uurimiseks. Selleks, et TVK teeks sundtäidetavaid otsuseid tuleks muuta ka menetluse reegleid. Tulemuseks on aga pikem ja põhjalikum menetlus. VTK (lk 2) kohaselt leiab juba täna suur osa tarbijatest, et kauplejaga tekkinud probleemi kohtuvälise lahendamise ei ole lihtne (lihtsaks peab seda vaid 33% tarbijatest). Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL eesmärgiks on aga tagada juurdepääs tarbija ja kaupleja vahelistest lepingutest tulenevate vaidluste lihtsatele, tõhusatele, kiiretele ja odavatele lahendamisviisidele. TVK otsuse siduvaks muutmine ja sellega seonduvalt täiendavate menetlusreeglite sätestamine ei ole aga eelnimetatud eesmärgiga kooskõlas.
- **Ühtlasi ei pruugi kõik TVK tarbija kasuks tehtud otsused olla täitemenetluse jaoks sobivad**, näiteks asja asendamine või parandamine.

Eeltoodust tulenevalt on kaubanduskoda seisukohal, et tarbijavaidluste komisjoni otsuste siduvaks muutmine ei ole vajalik ega mõistlik, kuivõrd võib tekkida vastuolu EL direktiivi eesmärgiga.

Kokkuvõtteks piisab kaubanduskoja hinnangul VTK eesmärgi täitmiseks, st tarbijate ja kauplejate rahulolu parandamiseks ja tarbijavaidluste komisjoni töö tõhustamiseks käesoleva kirja punktides 1-3 nimetatud muudatustest. Kauplejatele menetlustasu kehtestamine teenib vastupidist eesmärki ning on põhjendamatu ja kauplejaid ebamõistlikult kahjustav. Ebavajalik ja põhjendamatu on ka VTK-s pakutud lahendus muuta komisjoni otsused sundtäidetavaks.

Loodame, et peate võimalikuks meie seisukohti arvesse võtta. Vajadusel oleme valmis neid ka lähemalt selgitama.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/
Mait Palts
Peadirektor

Koostanud: Kristina Jerjomina kristina.jerjomina@koda.ee, 604 0071

¹ E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 36.