

## Tarbijakaitseaduse, täitemenetluse seadustiku ja riigilõivuseaduse muutmise seaduse eelnõu seletuskiri

### 1. Sissejuhatus

#### 1.1. Sisukokkuvõte

Tarbijakaitseaduse, täitemenetluse seadustiku ja riigilõivuseaduse muutmise seaduse eelnõu (edaspidi *eelnõu*) eesmärgiks on tagada lihtne, kiire ja odav ning erapooletu ja õiglane tarbija ja kaupleja vahelise lepingulise vaidluse kohtuväline lahendamine. Eelnõuga muudetakse tarbijakaitseaduses kehtestatud tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi ka *komisjon*) regulatsiooni, et muuta tarbijavaidluste kohtuväline lahendamine menetlusosalistele usaldusväärsemaks ja tulemuslikumaks ning näha ette tarbijavaidluse poolte rahaline kohustus. Tarbijavaidluste komisjoni kehtiva regulatsiooniga võrreldes on olulisemad järgmised muudatused:

- 1) nähakse ette tarbijavaidluste komisjoni menetluses tehtud otsuse täitemenetluse seadustiku alusel täitmisele pööramise võimalus sarnaselt töövaidlus- ja üürivaidluskomisjonis läbiviidavas menetluses tehtava otsusega.
  - 2) seni lepingu alusel tegutseva 12 komisjoni esimehe asemel luuakse tarbijavaidluste komisjoni esimehe tähtajalised (viis aastat) ametikohad, et tarbijavaidluste menetlusi ühtlustada ja tõsta komisjoni otsuste kvaliteeti;
  - 3) nähakse ette tasu maksmine komisjoni menetluses kaasistujatena osalevatele ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonide esindajatele, et suurendada nende motivatsiooni tarbijavaidluse sisulises lahendamises osalemiseks;
  - 4) kehtestatakse tarbija tasutav riigilõiv (15 eurot) avalduse läbivaatamise eest tarbijavaidluste komisjonis, et suurendada pöördumiste kvaliteeti ja vähendada pahatahtlike ning põhjendamatute avalduste arvu;
  - 5) kehtestatakse kaupleja kohustus tasuda riigile riigilõivuga sarnane menetlustasu juhul, kui komisjoni menetluse tulemuseks on tarbija nõuet täielikult või osaliselt rahuldav otsus, et soodustada kauplejapoolset aktiivsemat tegevust tarbija probleemide lahendamisel nii enne menetluse algatamist komisjonis kui algatatud menetluse jooksul.
- Õigusliku regulatsiooni ühetaolisuse ja läbipaistvuse huvides on komisjoni menetluskorra uuendamisel eeskju võetud tsiviilkohtumenetluse põhimõtetest ja regulatsioonist ning töövaidluse lahendamise seaduses kehtestatud menetlusnormidest.

#### 1.2. Eelnõu ettevalmistaja

Eelnõu ja seletuskirja koostas ning keeleteoimetuse tegi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ettevõtlus- ja tarbimiskeskonna osakonna toote ohutuse ja tarbijakaitse talituse nõunik Riina Piliste ([riina.piliste@mkm.ee](mailto:riina.piliste@mkm.ee), tel 6256420). Eelnõu ja seletuskirja koostamises osalesid sama talituse juht Thea Palm ([thea.palm@mkm.ee](mailto:thea.palm@mkm.ee), tel 6256460) ja sama osakonna ettevõtluskeskkonna valdkonnajuht Merike Koppel ([merike.koppel@mkm.ee](mailto:merike.koppel@mkm.ee), tel 625 6411), Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti õiguse valdkonna juht nõunik Illimar Pärnamägi ([Illimar.parnamagi@ttja.ee](mailto:Illimar.parnamagi@ttja.ee), tel 6672025) ja sama ameti tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadi juhataja Veiko Kopamees ([veiko.kopamees@ttja.ee](mailto:veiko.kopamees@ttja.ee), tel 6201920).

Eelnõu juriidilise ekspertiisi tegi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi õigusnõunik Hendrick Rang ([hendrick.rang@mkm.ee](mailto:hendrick.rang@mkm.ee), tel 6256351).

### 1.3. Märkused

Eelnõu on seotud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta<sup>1</sup> rakendamisega. Nimetatud direktiivi kohaselt peab liikmesriik looma võimalused, et tarbijad saaksid kauplejatega tekkivate erimeelsuste lahendamiseks kasutada üksusi, mis pakuvad sõltumatut, erapooletut, läbipaistvat, tõhusat, kiiret ja õiglast vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust. Tarbijavaidluste komisjon on üksuseks, mis pakub tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalust. TVK menetluskord vastab direktiivi 2013/11/EL ülevõtmiseks tarbijakaitseseaduse 5.peatükis kehtestatud.

Eelnõuga muudetakse tarbijakaitseseaduse (edaspidi *TKS*) redaktsiooni avaldamismärkega RT I, 04.01.2021, 14; täitemenetluse seadustiku redaktsiooni avaldamismärkega RT I, 09.04.2021, 3; riigilõivuseaduse redaktsiooni avaldamismärkega RT I, 25.06.2021, 5.

Eelnõu seadusena vastuvõtmiseks on vajalik PS § 104 lõike 2 punkti 14 kohaselt Riigikogu koosseisu häälteenamus, kuna eelnõu reguleerib ka tsiviilkohtumenetlusega seonduvat.

### 2. Seaduse eesmärk

Eelnõu eesmärk on suurendada menetlusosaliste usaldust tarbijavaidluste komisjoni ja seal läbiviidava menetluse vastu, tõsta menetluse kvaliteeti ning tarbijavaidluste komisjoni tulemuslikkust.

Lisaks eelnõus kavandatavatele muudatustele viib Tarbijakaitsese ja Tehnilise Järelevalve Amet läbi ka mitmeid mitteregulatiivseid tegevusi komisjoni tegevuse parendamiseks. Käesoleva aasta jooksul töötatakse välja valdkondade põhised avalduste vormid, et lihtsustada tarbijatel kogu vajaliku info esitamist juba avalduses. Võimaldatud on vestlusakna kasutamine suhtlemiseks TTJA-ga ning pidevalt kajastatakse meedias komisjoni olulisemaid otsuseid ja kirjeldatakse enamlevinud probleeme vastus-küsimus vormis.

Eelnõu koostamisele eelnes väljatöötamiskavatsus (edaspidi *VTK*) TKS-is muudatuste tegemiseks tarbijavaidluste komisjoni toimemudelid, mis 28.09.2020 saadeti eelnõude infosüsteemi kaudu kooskõlastamiseks Rahandus- ja Justiitsministeeriumile ning turuosalistele arvamuse avaldamiseks<sup>2</sup>.

Väljatöötamiskavatsuses tugineti 2019. aastal Riigikantselei ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tellimisel Ernst & Young Baltic AS poolt läbiviidud uuringule, milles hinnati Eestis tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise skeemi toimuvust võrreldes teistes liikmesriikides kasutatavate mudelitega, selgitati välja ettevõtjate ja tarbijate hinnang tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste usaldatavusele ning tehti ettepanekuid võimalikeks muudatusteks tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise paremaks korraldamiseks.<sup>3</sup>

Rahandusministeerium kooskõlastas väljatöötamiskavatsuse ja Justiitsministeerium tegi põhimõttelise märkuse, et ei saa toetada ettepanekut teha tarbijavaidluste komisjoni otsused siduvaks ja täitemenetluse korras täitmisele pööratavaks, kui ei ole saanud tutvuda tarbijavaidluste komisjoni täpsema kavandatava menetluskorraga. Esitasime Justiitsministeeriumile 18. jaanuaril 2021 täiendavad selgitused, vastused VTK-le tagasisides esitatud küsimustele ning tarbijavaidluste komisjoni täpsema kavandatava menetluskorra, milles on rohkem järgitud tsiviilkohtumenetluse seadustiku põhimõtteid ja mis olulisel määral sarnaneks töövaidluse menetlemise korrale töövaidluskomisjonis. Tarbijavaidluste komisjoni

<sup>1</sup> Veebis kättesaadav <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011&qid=1623054021029>

<sup>2</sup> Eelnõude infosüsteemis <https://eelnoud.valitsus.ee/main#MW8vXiyC>

<sup>3</sup> Uuringu lõppraport on leitav

[https://www.mkm.ee/sites/default/files/tarbijavaidluste\\_kohtuvalise\\_lahendamise\\_voimalikud\\_mudelid\\_eestis.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/tarbijavaidluste_kohtuvalise_lahendamise_voimalikud_mudelid_eestis.pdf)

toimemudeli võimalike muudatuste osas toimusid kohtumised Justiitsministeeriumi esindajatega 18. jaanuaril ja 10. märtsil 2021. a.

VTK kohta esitasid arvamuse Eesti Kaubandus-Tööstuskoda, Eesti Infotehnoloogia ka Telekommunikatsiooni Liit, Eesti Kaupmeeste Liit, Harju maakohus ja Eesti Liisingühingute Liit.

Eesti õigusruumis on tarbijavaidluste komisjon ainus seaduse alusel loodud vaidlusi kohtuväliselt lahendav organ, mille otsused ei ole täitmisele pööratavad. Komisjon tegutseb juba aastast 2004 ja komisjoni ülesandeks on lahendada tarbija avaldusi seoses tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tõusetunud probleemiga. Menetlus komisjonis on pooltele tasuta ja lõpeb kas pooltevahelise kokkuleppega või komisjoni soovitusliku otsusega, mille täitmine on kauplejale vabatahtlik. 2019. aastal tehtud komisjoni otsustest täideti 73%<sup>4</sup>.

Tarbimiskeskonna arengute jälgimise ja hindamise peamiseks instrumendiks on Euroopa Komisjoni koostatav tarbijatingimuste tulemustabel, mis kirjeldab ühtsetel alustel tarbijatingimusi kõigis liikmesriikides, Islandil ja Norras iga kahe aasta tagant.<sup>5</sup>

Tarbimiskeskonna olukorda kirjeldab üldine tarbijatingimuste indeks, mis koosneb kolmest võrdset osakaalu omavast komponendist: 1) tarbijate teadlikkus ja usaldus (usaldus tarbijate eest seisvate asutuste/organisatsioonide ning hüvitismehhanismide vastu, usaldus keskkonnaalaste märgiste ja toote ohutuse suhtes, tarbijate kindlustunne e-ostlemisel); 2) tarbijakaitsereeglite järgimine ja nende täitmise tagamine (tarbijate/kauplejate kokkupuude ebaausate kauplemisvõtetega, järelevalve tarbijakaitsereeglite täitmise üle); 3) kaebused ja tarbijavaidlused (vaidluste kohtuvälise ja kohtuliku lahendamise lihtsus, kauplejate teadlikkus ja valmisolek kasutada kohtuväliseid võimalusi tarbijavaidluste lahendamisel).

Eesti puhul oli 2019. aastal avaldatud tarbijatingimuste tulemustabeli andmetel nõrgimaks komponendiks kaebused ja tarbijavaidlused. Selle komponendi väärtuseks Euroopa Liidus keskmiselt oli 59,5 ning Eesti puhul oli see näitaja 52,2. Võrreldes perioodiga 2014–2016 on Eesti näitaja langenud 8,6 punkti võrra.

Eelnõu eesmärgiks on luua menetlusnormistik, mis võimaldaks avalduste kiire ja kvaliteetse menetlemise tarbijavaidluste komisjonis ja komisjoni otsuste täitmisele pööramise analoogselt töövaidlus- ja üürivaidluskomisjonide otsustega.

Lisaks võimaldatakse eelnõuga lepitusmenetluse läbiviimist tarbijavaidluste komisjonis kui lepitusorganis lepitusseaduse tähenduses. Lepitusmenetluse eesmärgiks on võimaldada tarbijavaidluste komisjoni esimehe kui lepitusmenetlust läbiviiva isiku abil jõuda mõlemaid osapooli rahuldava kokkuleppeni lihtsamal ja vähem bürokraatlikumal moel.

Reeglina on küll tarbijavaidluste puhul tegemist olukorraga, kus nõrgemas positsioonis olev tarbija vaidleb majanduslikult tugevamal positsioonil oleva ettevõtjaga ning püüab nendevahelises õigussuhtes oma õigusi maksma panna. Siiski võib ette tulla ka olukordi, kus nii tarbija kui kaupleja jaoks on probleemi lihtne ja kiire lahendamine olulisem kui oma õiguste kaitsmine ning sellisel juhul peaks olema tagatud võimalus lepitusmenetluse kasutamiseks. Lepitusorgani kinnitatud kokkulepe on täitedokumendiks täitemenetluse seadustiku § 2 lõike 1

<sup>4</sup> Tarbijavaidluste komisjoni 2019 tegevusaruanne

[https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni\\_2019\\_tegevuse\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni_2019_tegevuse_aruanne.pdf), lk 9

<sup>5</sup> Euroopa Komisjon (2019). Consumer Conditions Scoreboard. Veebis kättesaadav - [https://ec.europa.eu/info/files/consumer-conditions-scoreboard\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/consumer-conditions-scoreboard_en)

punkti 25 kohaselt. Kui lepitusmenetluses kokkuleppe sõlmimiseni ei jõuta, on võimalik lahendada probleem tarbijavaidluste komisjoni tavamenetluses.

Tarbijal ei ole kohustust pöörduda vaidluse lahendamiseks tarbijavaidluste komisjoni, vaid ta võib pöörduda ka otse kohtusse. Samas on tarbijavaidluste komisjonis võimalik lahendada vaidlus lihtsamini, kiiremini ja väiksemate kuludega. Tarbijavaidluste komisjoni menetluse usaldusväärsus ja tõhusust aitaks suurendada komisjoni menetluse tulemusena tehtava otsuse täitmisele pööramise võimalus, sarnaselt muudele seaduse alusel loodud vaidlusi kohtuväliselt lahendavatele organitele.

### **3. Eelnõu sisu ja võrdlev analüüs.**

Kehtivas TKS-is käsitleb tarbijavaidluste komisjoni menetluskorda seaduse 6. peatükk. Kuna eelnõuga kavandatakse põhimõttelisi muudatusi ning menetluskorra senisest täpsemat regulatsiooni, siis on eelnõus kogu 6. peatükk uuesti sõnastatud.

Eelnõu koosneb neljast paragrahvist. Paragrahvis 1 muudetakse tarbijakaitseseadust, täiendatakse paragrahvi 31 lõiget 1 ja sõnastatakse uuesti kogu selle 6. peatükk ning lisatakse rakendussäte. Paragrahvis 2 muudetakse täitemenetluse seadustiku § 2 lõiget 1 ning nähakse ette, et täitedokumentiks on ka tarbijavaidluste komisjoni jõustunud otsus ning kompromissi kinnitav komisjoni esimehe määrus. Paragrahvis 3 muudetakse riigilõivuseadust ja täiendatakse seda paragrahviga, millega kehtestatakse riigilõiv 15 eurot tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse läbivaatamise eest. Paragrahvis 4 sätestatakse seaduse jõustumine 2022. aasta 1. juunil.

**Eelnõu §-s 1** esitatakse uues sõnastuses tarbijakaitseseaduse 6. peatükk, milles sätestatakse tarbijavaidluse komisjoni pädevus, selle moodustamine ja komisjoni menetluskord. Tarbijakaitseseaduse uues sõnastuses koosneb 6. peatükk kuuest jaost ja viiekümne kaheksast paragrahvist.

Esimeses jaos sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni puudutavad üldsätted – komisjoni pädevus, komisjoni esimehe pädevus ja nõuded esimehele ning teenistuse erisused, komisjoni kaasistujate nimetamine, nõuded kaasistujale ja nende pädevus ning komisjoni töökorralduse põhimõtted. Teises jaos sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni menetluse põhimõtted. Kolmandas jaos reguleeritakse avalduse esitamist tarbijavaidluste komisjonile. Neljandas jaos on kehtestatud tarbijavaidluste komisjonis kui lepitusorganismis läbiviidava lepitusmenetluse erisused ja viiendas jaos on reguleeritud tarbijavaidluse lahendamise menetlus tarbijavaidluste komisjonis. Kuues jagu sisaldab sätteid tarbijavaidluste komisjoni otsuse tegemisele, selle vormistamisele, kättetoimetamisele ja jõustumisele ning kaupleja kohustuse kohta menetlustasu maksmiseks.

TKS § 31 lõiget 1 täiendatakse nii, et laiendatakse juurdepääsu vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele. Kehtiv seadus näeb ette, et tarbijavaidluste komisjon võtab menetlusse vaidluse, mille üheks osapooleks on Eestis asutatud kaupleja. Muudatuse järgi võib komisjonis lahendada ka vaidlust, mis on seotud teises liikmesriigis asutatud ettevõtjaga, kui vaidluse pooleks oleva tarbija elukoht on Eestis ja lepingule kohaldub Eesti õigus ning ettevõtja on nõus tarbijavaidluse lahendamiseks komisjonis.

**TKS §-s 40** sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni staatus ja pädevus. Võrreldes kehtiva regulatsiooniga komisjoni pädevus ei muutu. Komisjon lahendab vaidlusi, mis on seotud Eestis asutatud kauplejaga. Direktiivi 2013/11/EL artikkel 5 lõike 1 kohaselt peavad liikmesriigid tagama, et tarbijavaidluste puhul, mille pooleks on nende territooriumil asutatud kaupleja, saab

tarbija esitada avalduse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, mis vastab direktiivis sätestatud nõuetele. Direktiiv võimaldab liikmesriikidel kasutada erinevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi (lepitusmenetlus ja kokkulepe, üksus soovib lahendust või määrab lahenduse). Direktiivi põhjenduspunktis 7 on märgitud, et *piiriülese kaubanduse ja isikute liikuvuse suurenemise tõttu on tähtis, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused menetleksid piiriüleseid vaidlusi tulemuslikult*. Direktiivi 2013/11/EL põhjenduspunkti 26 kohaselt *peaks liikmesriikidel olema võimalik otsustada kasutada teises liikmesriigis asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi või piirkondlikke, rahvusvahelisi või üleeuroopalisi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, kui eri liikmesriikidest pärit kauplejad kuuluvad sama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla*. Seega võib kaupleja ennast allutada näiteks rahvusvahelise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla või siis võib liikmesriik kohustada tema territooriumil asutatud kauplejat osalema selle liikmesriigi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluses.

Kohtualluvuse kindlaksmääramisel tarbijalepingute puhul kohaldatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) nr 1215/2012 kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades.

Võrreldes kehtiva regulatsiooniga käsitlevad eelnõukohased sätted tarbijavaidluste komisjoni kui üht organit, millel on alalised liikmed (esimehed) ja täiendavad liikmed (kaasistujad). Komisjoni kui organi tegevust hakkab korraldama juhtiv esimees, näiteks jagab konkreetsed vaidlused esimeeste vahel ära. Esimees, kellele konkreetne vaidlus menetlemiseks anti, valib endale kaasistujad ehk kujundab komisjoni koosseisu, mis seda konkreetset vaidlust lahendama asub.

TKS uue § 40 lõike 1 kohaselt on tarbijavaidluste komisjon Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (edaspidi ka *TTJA*) juures tegutsev tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendav organ riigivastutuse seaduse § 15 lõike 2 punkti 1 tähenduses. Võrreldes tarbijavaidluste komisjoni kehtiva regulatsiooniga on eelnõus täpsustatud, et tarbijavaidluste komisjoni suhtes kohalduv riigivastutuse seaduse § 15, mille alusel on isikul õigus nõuda komisjoni menetluse käigus tekitatud kahju hüvitamist üksnes juhul, kui komisjon on tarbijavaidlusasja menetluse käigus toime pannud kuriteo. Komisjonis lahendatav vaidlus on TKS 6. peatüki tähenduses tarbijavaidlusasi.

TKS § 40 lõike 2 järgi on komisjon sõltumatu ja erapooletu ning lähtub tarbijavaidluse lahendamisel seadusest ja muudest õigusaktidest. Võrreldes kehtiva regulatsiooniga on eelnõus täpsustatud, et seaduses ettenähtud juhtudel kohaldatakse tarbijavaidluse lahendamisele tarbijavaidluste komisjonis tsiviilkohtumenetluse seadustiku sätteid.

Lõikes 3 on täpsustatud olukorrad, millisel juhul ei ole vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjoni pädevuses. Selles osas ei ole muudatusi võrreldes kehtiva regulatsiooniga. Komisjoni pädevuses ei ole lahendada vaidlusi, mis puudutavad mittemajanduslike üldhuviteenuste ja tervishoiuteenuste, samuti avalik-õigusliku isiku pakutava haridusteenuse osutamist. Tervishoiuteenuseks on teenused, mida osutavad tervishoiutöötajad patsientidele nende tervise hindamiseks, säilitamiseks või taastamiseks, sealhulgas ravimite ja meditsiiniseadmete väljakirjutamine, väljastamine ja nendega varustamine. Komisjoni pädevusse ei kuulu ka selliste vaidluste lahendamine, mille puhul kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest. Tarbijavaidluste komisjon ei lahenda ka vaidlusi, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes ja on kooskõlas tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise TKS-ist tulenevate nõuetega.

TKS §-i 41 kohaselt on tarbijavaidluste komisjon kollegiaalne organ, kuhu kuuluvad alaliste liikmetena komisjoni esimehed ja koosseisuliste liikmetena ettevõtlus- või kutseliitude ning tarbijäuhenduste esindajad, keda nimetatakse komisjoni kaasistujateks. Komisjoni esimehed nimetab valdkonna eest vastutav minister viieks aastaks. Esimehed valitakse avaliku konkursi alusel ja ettepaneku ministrile isiku nimetamiseks komisjoni esimeheks teeb selleks otstarbeks moodustatud nõustav komisjon. Vastava komisjoni moodustamist ja tegevust korraldab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Tarbijavaidluste komisjoni esimeeste seast määrab valdkonna eest vastutav minister esimehe, kelle ülesandeks on juhtida komisjoni esimeeste tööd ja korraldada komisjoni ülesannete täitmine. Komisjoni esimees teostab avalikku võimu avaliku teenistuse seaduse § 7 lõike 3 punktide 2, 8 ja 9 mõistes. Tarbijavaidluste komisjoni esimees teostab menetluse kaudu riiklikku järelevalvet tarbijaõigusnormide täitmise üle vaidlusaluses asjas ning pakub kiiret ja efektiivset võimalust vaidlused lahendada. Samuti on tegu TTJA kui ametiasutuse pädevuses olevate poliitikat kujundavate otsuste rakendamisega praktikas, iga vaidluse lahendamine loob ka ise sisuliselt valdkondlikku praktikat. Sellist ülesannet pole avaliku võimu aredamise huvides anda üksnes eraõiguslikus suhtes olevale isikule.

Komisjoni kaasistujad nimetab TTJA peadirektor kolmeks kuni viieks aastaks. Kaasistuja ei teosta avalikku võimu, vaid teeb üksnes avaliku võimu teostamist toetavaid tegevusi. Kaasistuja eesmärgiks on, sarnaselt töövaidluskomisjoni kaasistujale ja tööstusomandi apellatsioonikomisjoni täiendavale liikmele, näha vaidluse lahendamisel vaidlusasja eelkõige valdkondlikust, mitte juriidilisest aspektist. Eeldatavalt on kaasistujatel valdkonnaspetsiifilised teadmised ning see aitab kaasa konkreetse vaidlusasja efektiivsele ja kiirele lahendamisele.

Kehtiva TKS regulatsiooni alusel kooskõlastab valdkonna eest vastutav minister komisjoni esimeeste nimekirja justiitsministriga ja kinnitab selle käskkirjaga. Ettepaneku isiku kandmiseks komisjoni esimeeste nimekirja teevad õiguse mõistmise või õigusteenuse osutamise seotud isikute kutseühendused ning riigiasutused, esitades kandidaadi kohta andmed tema nime, töökoha ja kontaktandmete kohta. Seaduse kohaselt peab komisjoni esimehe kandidaadil olema magistrikraad õiguse õppesuunal või sellele vastav kvalifikatsioon, isik peab tundma tarbijaõigust ja omama vajalikke oskusi vaidluse lahendamise alal. Hetkel on tarbijavaidluste komisjoni esimeeste nimekirjas 12 isikut, kes tegelevad komisjonis tarbijavaidlusasjade lahendamisega lepingu alusel oma põhitöö kõrvalt.

Tarbijavaidluste komisjoni esimehe ametikoha loomine võimaldab järjepidevat tegelemist tarbijavaidluste lahendamise ja spetsialiseerumist teatud valdkondadele, mis suurendab esimeeste asjatundlikkust ja kompetentsi ning võimaldab tõsta otsuste kvaliteeti ja tagada ühetaolisem lähenemine vaidluste lahendamisel. Ka 2019. a läbiviidud uuringus toodi välja TVK otsuste ebaühtlane kvaliteet ja sisulise analüüsi puudulikkus ning leiti, et otsuste põhjendamisel tuleks enam tähelepanu pöörata sellele, et otsust põhjendav arutluskäik oleks pooltele arusaadavam. Komisjoni valdkondliku kompetentsi suurendamiseks nähakse ette tasu ka komisjoni kaasistujatele. Kavandatavad muudatused peaks avaldama märkimisväärset positiivset mõju lahendite kvaliteedile ja menetluse tõhususele, läbi mille tõuseb üldine vaidluse osapoolte rahulolu menetlusega ja tarbijavaidluse lahendamise ja tegevusega.

TKS §-des 41<sup>1</sup> ja 41<sup>2</sup> on täpsemalt sätestatud komisjoni esimehe ja kaasistuja pädevus. Komisjoni tööd korraldab komisjoni juhtiv esimees. Juhtiv esimees jaotab tarbijavaidlusasjad esimeeste vahel, lähtudes tarbijavaidluse olemusest ja esimeeste töökoormusest. Konkreetne komisjoni esimees korraldab talle määratud tarbijavaidlusasja menetluse läbiviimise ja tarbijavaidlusasja lahendamise. Komisjoni esimees otsustab avalduse menetlusse võtmise, korraldab avalduse läbivaatamise ettevalmistamise, lahendab tarbijavaidlusasja ainuisikuliselt või moodustab tarbijavaidlusasja lahendamiseks komisjoni koosseisu, viib menetluspoolte

soovil läbi lepitusmenetluse, vormistab komisjoni otsused ja menetlustoimingud määrusega ning tagab tarbijavaidluse lahendamise seaduses ettenähtud tähtaja jooksul. Kaasistujateks on ettevõtlus- ja kutseliitude ning tarbijauhenduste poolt esitatud esindajad, kes osalevad komisjoni koosseisus tarbijavaidlusasja lahendamisel ja omavad hääleõigust otsuse tegemisel.

TKS § 42 reguleerib tarbijavaidluste komisjoni töökorraldust ja komisjoni tegevusega seotud kulude kandmist. Tarbijavaidluste komisjoni töö tehnilise korraldamise ja asjaajamise tagab TTJA ning komisjoni tegevusega seotud kulud kaetakse selleks eraldatud vahenditest TTJA eelarvest. TTJA eelarves nähakse ette komisjoni esimehe töötasu ning tasud komisjoni kaasistujatele. Eelnõus on kavandatud volitusnorm valdkonna eest vastutavale ministrile määruse kehtestamiseks komisjoni esimeeste ja kaasistujate töö tasustamise määrade kehtestamiseks.

Lõike 1 kohaselt tagab komisjoni töö tehnilise korraldamise ja asjaajamise, sealhulgas istungi ruumi, istungi protokollimise ja otsuste avaldamise ning komisjoni ja komisjoni tegevuse kohta nõutava teabe esitamise Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

Lõikes 2 sätestatakse, et komisjoni tegevusega seotud kulud, sealhulgas komisjoni esimeeste töötasu ja komisjoni kaasistujate tasud kaetakse TTJA eelarvest.

Lõike 3 kohaselt makstakse komisjoni esimehele töötasu ja kaasistujatele tasu istungil osalemise aja ning materjalidega tutvumise eest.

Analoogselt töövaidluskomisjoni juhataja palga määramisega seotakse ka tarbijavaidluste komisjoni esimehe põhipalk 80%–100% ulatuses riikliku lepitaja ametipalgaga. Alates 1. aprillist 2021 on riikliku lepitaja ametipalk 3722,60 eurot. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe põhipalk moodustab vähemalt 80% riikliku lepitaja ametipalgast ja oleks seega vähemalt 2978 eurot. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe palk võib olla kuni 100% riikliku lepitaja ametipalgast. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti peadirektor otsustab komisjoni esimehe töötasu suuruse, arvestades valdkonna eest vastutava ministri kehtestatud tasustamise määrasid. Tarbija ja kaupleja vahelises vaidluses lahendab tarbijavaidluste komisjon õiguslikku vaidlust ja seega mõistab õigust selle sisulises tähenduses. Võrdluseks näiteks on tööstusomandi apellatsioonikomisjoni alalise liikme põhipalk vähemalt 2500 eurot ja võimalik on ka lisatasu maksmine.

Kehtiva seaduse alusel on majandus- ja taristuministri määrusega kehtestatud tarbijavaidluste komisjoni esimehe töötasustamise määr<sup>6</sup>, mille kohaselt on esimehe kuutöötasu aluseks kõrgemate riigiteenijate kõrgeima ametipalga ja koefitsiendi 0,55 korrutis. Alates 1.04.2021 on kõrgeim riigiteenija palk 6768,36 eurot. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe töö tasustamisel lähtutakse seega 3722,60 euro suurusest palgamäärast, mille alusel arvutatakse päeva- ja tunnipalk. Kehtiva regulatsiooni alusel tasustatakse komisjoni esimehi vastavalt töötatud tundide arvule, kusjuures ühe vaidluse menetlemise eest makstav töötasu ei või ületada 170 eurot.

Analoogselt töövaidluskomisjoni kaasistujatele kavandatakse eelnõus ka tarbijavaidluste komisjoni kaasistujatele tasu maksmist komisjoni istungil osalemise ja tarbijavaidlusasja materjalidega tutvumise aja eest. Kehtiva seaduse alusel tarbijavaidluste komisjoni kuuluvatele liikmetele tarbijavaidluse lahendamises osalemise eest tasu ei maksta, kuid suurendamaks põhjendatud ja arusaadavate otsuste hulka ning valdkonda tundvate ekspertide motivatsiooni

---

<sup>6</sup> <https://www.riigiteataja.ee/akt/119022019033?dbNotReadOnly=true>

osaleda tarbijavaidluste lahendamisel peaks selline muudatus olema positiivse mõjuga. Tasu maksmise aluseks on töölepinguseaduses sätestatud tunnitasu alammäär.

Lõikes 4 on volitusnorm valdkonna eest vastutavale ministrile kehtestada määrusega komisjoni esimeeste ja kaasistujate töö tasustamise määrad. Volitusnormi loogikat ei muudeta. Ka kehtiva seaduse alusel on valdkonna eest vastutaval ministril volitusnorm kehtestada määrusega komisjoni esimeeste töötasustamise määr ja tasu määramise alused.

Lõige 5 täpsustab, et kui kaasistuja ei ole TTJA ametnik või töötaja, makstakse talle tarbijavaidluste komisjoni koosseisu kaasistuja ülesannete täitmise eest tasu iga avalduse kohta, mille lahendamises ta osaleb.

Lõikes 6 on volitusnorm valdkonna eest vastutavale ministrile vajadusel täpsustada määrusega komisjoni asjaajamis- ja töökorda. Kuivõrd kumbki, st lõikes 4 ja 5 nimetatud akt ei hakka reguleerima üksikjuhtumit, mõlemad kehtestatakse määratlemata isikute ringile ja tähtajatult, siis tuleb vormistada need määruste, mitte üksikaktidena.

TKS §-s 43 sätestatakse nõuded komisjoni esimeestele ja nende teenistuse erisused. Lisaks täna kehtivas regulatsioonis sisalduvatele nõuetele peab komisjoni esimees olema ametikohale vajalike võimete ja isiksuseomadustega, kõrgete kõlbeliste omadustega (laitmatu reputatsiooniga, aus, viisakas) ega tohi olla süüdi mõistetud kuriteo toimepanemise eest, samuti ei tohi ta olla tagandatud kohtuniku, notari või kohtutäituri ametikohalt ega välja heidetud advokatuurist.

Lõikes 2 sätestatakse erisus, et tarbijavaidluste komisjoni esimehele ei kohaldata avaliku teenistuse seaduse loetletud sätteid. Kohaldamisele ei kuulu näiteks sätteid sisekonkursi korraldamise, ametikohale nimetamise õiguse, katseaja, palgakorralduse, tähtjalise üleviimise ja muud avaliku teenistuse seaduse sätteid, mis ei taga ametikoha sõltumatust ja mille puhul on TKS-s sätestatud erinev kord.

Lõigetes 3 ja 4 sätestatakse täiendavad erisused ja piirangud tarbijavaidluste komisjoni esimehele. Nimelt ei teostata komisjoni esimehe üle teenistuslikku järelevalvet ja esimehele distsiplinaarkaristuse määramise õigus on valdkonna eest vastutaval ministril. Komisjoni esimees ei või lisaks teenistusele tarbijavaidluste komisjonis töötada mujal kui õppe- või teadustööl. Sätete eesmärk on tagada komisjoni esimeeste sõltumatus ja erapooletus tarbijavaidlusalasjade lahendamisel.

TKS §-s 44 sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni kaasistujaks esitamine ja nõuded isiku kaasistujaks nimetamisel.

Lõikes 1 sätestatakse, et ettepaneku isiku nimetamiseks komisjoni kaasistujaks teevad ettevõtlus- või kutseliidud või tarbijaühendused. Selles osas ei ole muudatusi võrreldes kehtiva regulatsiooniga, mille alusel on tarbijavaidluste komisjoni liikmetena kaasatud üle 20 ettevõtlusliidu esindaja. Ettepaneku tegemisel esitatakse isiku kohta tema nimi, töökoht ja kontaktandmed ning elulookirjeldus.

Lõikes 2 nähakse ette, et kaasistuja volitused võib ennetähtaegselt lõpetada isiku esitanud organisatsiooni või isiku enda kirjalikul taotlusel.

Lõikes 3 sätestatakse nõuded kaasistujale. Kaasistujaks saab olla tarbijaõigust või teatud majandusvaldkonda või kutseala tundev isik, kes ei ole süüdi mõistetud kuriteo toimepanemise eest ega ole pankrotivõlgnik ning kes oskab eesti keelt vähemalt B2 tasemel. Võrreldes kehtiva regulatsiooniga on nõuded kaasistujale uuendus, mis on vajalik, et tõsta ja tagada tarbijavaidluste komisjoni menetluse ja otsuste usaldusväarsust. Kaasistujatele on ette nähtud ka tasu komisjoni menetluses osalemise eest.



TKS 6. peatüki 2. jaos sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni menetluse üldpõhimõtted, menetluse vorm, töökeel, poolte esindamine, menetluse läbiviimisega seonduvad tasud, selgituste andmine menetluses ning komisjoni liikmete taandumine.

TKS §-s 45 sätestatakse menetluse üldpõhimõtted, mis kehtiva regulatsiooniga võrreldes jäävad samaks.

Lõikes 1 nähakse ette, et tarbijavaidluste komisjoni ülesandeks on efektiivse menetluse läbiviimine ning vaidluse lahendamine õiguspäraselt, kiirelt ja väikeste kuludega.

Lõikes 2 sätestatakse komisjoni kollegiaalne vorm ja tarbijavaidlusasjade läbivaatamine üldjuhul komisjoni vähemalt kolmeliikmelise koosseisu poolt, kuhu kuuluvad liikmetena komisjoni esimees ja kaasistujatena võrdne arv ettevõtluspoole ning tarbijate huvide esindajaid.

Lõikes 3 sätestatakse, et konkreetse tarbijavaidlusasja lahendamiseks nimetab komisjoni esimees kaasistujad tulenevalt vaidluse valdkonnast ja sisust.

Lõikes 4 nähakse ette võimalus, et komisjoni esimees võib tarbijavaidlusasjas teha otsuse ainuisikuliselt, kui tarbijavaidlusasja lahendamine toimub kirjalikus menetluses ja vaidluse asjaolud on selged. See võimaldab menetluse kiiremat ja efektiivsemat läbiviimist.

TKS §-s 45<sup>1</sup> sätestatakse tarbijavaidlusasja menetlemise vorm ja menetlemise käigus kogutud andmete säilitamine.

Lõikes 1 sätestatakse, et tarbijavaidlusasja lahendatakse kirjalikus menetluses.

Lõikes 2 nähakse ette, et pool võib taotleda asja arutamist suulisel istungil. Komisjoni esimees võib jätta poole taotluse rahuldamata, kui tarbijavaidlusasja lahendamise ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on vaidluse asjaolud selged ja otsuse tegemine tarbijavaidlusasjas on võimalik ilma suulise arutamiseta. Kehtiva regulatsiooni alusel on asja suulist arutamist võimalik taotleda vaid tarbijal, kuid eelnõuga kavandatav muudatus annab selle võimaluse ka kauplejale. Muudatuse eesmärk on tagada poolte võrdsed võimalused. Sealjuures näitab tarbijavaidluste komisjoni praktika, et ligi 75% tarbijavaidlusasjadest lahendatakse kirjalikus menetluses ja kui tarbija ongi taotlenud asja suulist arutamist, siis sageli kaupleja istungile ei ilmu, mistõttu võib eeldada, et kavandatav muudatus ei mõjuta oluliselt tarbijavaidluste komisjoni väljakujunenud praktikat.

Lõikes 3 sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni esimehe võimalus otsustada tarbijavaidlusasja menetlemisel korraldada selle suuline arutamine ja poolte ärakuulamine komisjoni istungil. Selline võimalus on ette nähtud ka kehtivas regulatsioonis. Kui tarbijavaidlusasjas kogutud teabe ja tõendite alusel ei ole võimalik vaidlust lahendada, võib olla mõistlik poolte suuline ärakuulamine, mille käigus on pooltel võimalik jõuda kokkuleppeni.

Lõikes 4 sätestatakse, et menetluse käigus kogutud andmeid säilitatakse pärast menetluse lõppemist üksnes nii kaua, kui see on vajalik poolte või avalikes huvides. Seejuures tuleb järgida isikuandmete kaitseks ettenähtud nõudeid.

TKS §-s 45<sup>2</sup> sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni esimehe õigus teha menetlustoiminguid määrusega. Määruse andmise õigus on vaid komisjoni esimehel ja määrusest peab nähtuma, kelle kohta on määrus tehtud ja mis on määruse sisu. Kehtivas seaduses ei ole komisjoni menetlustoimingute läbiviimist täpsemalt reguleeritud. Eelnõuga kavandatakse mitmeid määrusega tehtavaid menetlustoiminguid erineva sisu ja eesmärgiga, sätestades sealjuures määrusel vaid minimaalsed ja eesmärgile suunatud nõuded. Säte on vajalik, et tagada tarbijavaidlusasja menetlemise läbipaistvus ja õiguspärasus, mis on eelduseks võimalusele, et tarbijavaidlusasjas tehtud otsus on täitedokumentiks täitemenetluse seadustiku tähenduses.

TKS §-s 46 sätestatakse komisjoni töökeel. Keeleseaduse (RT I, 13.03.2019, 80) § 10 lõige 3 kohustab kohtueelse menetluse keelekasutuse sätestama asjakohase seadusega. Kehtivas regulatsioonis on keeleseadusest tulenev kohustus täitmata.

Lõikes 1 nähakse ette, et komisjoni töö, sealhulgas protokollimine, toimub eesti keeles. Nähakse ette ka võimalus, et tarbijavaidlusasja menetlus ja istung võib toimuda muus keeles, kui pooled ja komisjoni liikmed sellega nõustuvad. Istungi pidamine muus keeles protokollitakse sarnaselt menetluses tehtud muudele avaldustele.

Lõikes 2 sätestatakse, et menetlusosaline, kelleks on nii tarbija, kaupleja kui komisjoni liige, võib oma nõusoleku igal ajal tagasi võtta, kui ta hindab, et tema keeleoskus on ebapiisav saamaks aru menetluse käigust või väljendamaks end selgelt oma õiguste kaitseks.

Lõike 3 kohaselt, kui pool ei valda eesti keelt või tal ei ole menetluses eesti keelt valdavat esindajat, samuti juhul, kui isik vajab viipekeeletõlgi tuge, tuleb tal leida endale tõlk, et menetluse käigust aru saada ja vajadusel istungil osaleda. Istungi toimumise aega on võimalik edasi lükata, kui poolel ei õnnestu selleks ajaks tõlki leida. Eesti viipekeeletõlki vajaval isikul on tõlgiteenuse saamiseks võimalik pöörduda kohaliku omavalitsuse poole, kelle ülesandeks on sotsiaalhoolekandeseaduse § 15 alusel tagada puudega isikule tema abivajadusest tingitud takistuste vähendamiseks vastav abi, sealhulgas vajaliku tõlkiteenuse korraldamine. Tarbijavaidluste komisjonis tarbijavaidlusasja lahendamisel kannab kumbki pool oma menetluskulud ise. Tõlkekulud on menetluskulud tsiviilkohtmenetluse seadustiku tähenduses. Tarbijavaidluste komisjoni ülesandeks on lahendada tarbijavaidlust ning komisjoni pädevuses ei ole lahendada ja otsustada protsessuaalsete kulude otstarbekuse ja mõistlikkuse üle. Tarbijavaidluste komisjoni pöördumine on tarbija võimalus, mitte kohustus. Vaidluse lahendamiseks on võimalik pöörduda otse kohtusse. Võrreldes kehtiva regulatsiooniga ei ole menetluskulude kandmise osas muudatusi.

TKS §-s 47 kehtestatakse riigilõivu tasumise kohustus tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse läbivaatamise eest. Tarbija tasub riigilõivu avalduse esitamisel ja lisab avaldusele riigilõivu tasumise kontrollimist võimaldavad andmed. Riigilõivu suuruseks on kavandatud 15 eurot.

Riigilõivu suuruse määramisel on arvestatud tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse eelmenetlusega tegeleva juristi töötasu (1700 eurot) ja eelmenetlusele kuluvat aega (2 töötundi). Sellisel juhul on arvestuslik keskmine tunnitasu 13,5 eurot ja kahe töötundi eest on personalikulud 27 eurot. Lisaks personalikulule lisanduvad ka teatud tugiteenuste ja majandamiskulud.

Avalduse eelmenetluse raames toimub esitatud avalduse registreerimine, esmane andmete ja dokumentide kontrollimine, puuduste kõrvaldamiseks toimingute tegemine. Eelmenetluse toimingud sisaldavad ka vajadusel andmete kontrollimist teistest infosüsteemidest (äriregister, rahvastikuregister) ning vajadusel avaldajale tema õiguste ja kohustuste selgitamist. Riigilõivu suuruses 15 eurot kataks umbes poole avalduse eelmenetlusega seonduvast personalikulust.

Riigilõivu kehtestamise eesmärgiks on vähendada tarbijavaidluste komisjoni halduskoormust seoses tarbijate esitatavate läbi mõtlemata pahatahtlike ja põhjendamatute avaldustega, millega kaasneb kohustus need läbi vaadata ja vormistada menetlusse võtmisest keeldumise otsused. Kehtiva seaduse alusel toimub vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis nii tarbijale kui kauplejale tasuta. Samas on ette nähtud võimalus keelduda avalduse menetlusse võtmisest, kui kauba või teenuse väärtuse või nõude suurus jääb all 30 euro ja vaidluse lahendamine ei ole oluline praktika kujundamise või senise praktika muutmise vajaduse seisukohast. Sellise rahalise piiri seadmine on problemaatiline. Sama asja võivad müüa erinevad kauplejad erinevate hindadega. Seega võib juhtuda, et sama asja lepingutingimustele mittevastavusega seotud probleemi saab tarbijavaidluste komisjonis lahendada, kui tarbija on asja eest maksnud 30 eurot, aga kui sama asja eest on tasutud 29.99, siis ei ole see võimalik. Riigilõivu sisseviimisel loobutakse nimetatud menetlusest keeldumise alusest, millel praktikas ei ole ka

suurt tähendust. Näiteks 2019. aastal oli tarbija nõuetest 41% vahemikus 101-500 eurot ja 35% nõuetest üle 500 euro<sup>7</sup>.

Riigilõivu kavandamisel on kasutatud eeskujuna Taani mudeli vastavat elementi. Taani süsteemis eksisteerivad nii eraõiguslikud riiklikult tunnustatud vaidlusi kohtuväliselt lahendavad üksused kui ka avalik-õiguslikud üksused. Taani süsteemi iseloomustab väga tugev spetsialiseerumine, mis väljendub vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste suures arvus. Ernst & Young'i uuringus kirjeldatud Taani tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemis on kasutusel sisenemistasu tarbijatele 100-500 DKK (13-67 eurot)<sup>8</sup>, olenevalt menetlusetapist. Sisenemistasu 100 DKK, mis ei kuulu tagastamisele, tuleb tasuda vaidluste lahendamise keskusele avalduse esitamisel. Tarbija avaldusega tegelev menetleja viib läbi vahendusmenetluse, mille eesmärgiks on saavutada pooltevaheline vabatahtlik kokkulepe. Kui pooled vabatahtliku kokkuleppeni ei jõua, saab tarbija teha avalduse tarbijavaidluste komisjonile, tasudes 400 DKK (54 eurot) suuruse sisenemistasu, mis tagastatakse tarbijale juhul, kui tema nõue rahuldatakse või kui menetlus lõpetatakse tulemuseta.

Fikseeritud summas riigilõivu kehtestamine on kooskõlas direktiiviga 2013/11/EL, mille kohaselt peavad vaidluste kohtuvälised menetlused olema tarbijatele kättesaadavad ning vaidluste lahendamine olema tarbijale tasuta või sümboolse tasu eest.

Ernst & Young'i uuringu raames läbiviidud küsitluse tulemustest selgus, et 54% tarbijatest on nõus maksma avalduse esitamise eest tasu, olenevalt muidugi summa suurusest. Lisaks 28% tarbijatest oleks nõus maksma tasu juhul, kui see tagastatakse tarbijale positiivse lahendi korral. Seega on 82% tarbijatest põhimõtteliselt nõus maksma teatud tasu.<sup>9</sup>

Eelnõus kavandatud muudatuste kohaselt võib tarbijavaidluste komisjon otsustada tarbija nõuet rahuldavas otsuses riigilõivu hüvitamise kaupleja poolt.

TKS § 48 reguleerib poole esindamist tarbijavaidluste komisjoni menetluses. Kehtivas seaduses esindamise regulatsioon puudub.

Lõikes 1 sätestatakse, et pooled võivad komisjoni menetluses osaleda ise või kasutada esindajat. Tarbija võib tarbijavaidluste komisjoni pöörduda isiklikult või esindaja kaudu.

Lõikes 2 sätestatakse komisjoni esimehe kohustus kontrollida esindaja esindusõiguse olemasolu. Kui isikul esindusõigus puudub, keelab komisjoni esimees isikul menetluses osaleda. Tarbijavaidluse poolel on õigus nõuda teise poole esindaja esindusõiguse kontrollimist igas menetlusstaadiumis. Esindusõiguse olemasolu ei ole vaja kontrollida juhul, kui esindajaks on advokaat. Advokaadi puhul eeldatakse esindusõiguse olemasolu.

Lõikes 3 sätestatakse, et esindusele kohaldatakse tsiviilseadustiku üldosa seaduses esinduse kohta sätestatud. Sätte kohaselt võib esindusõigus tuleneda nii tehingust (volitusega) kui ka seadusest (seadusjärgne esindusõigus). Tarbija esindajaks võib olla tarbijaühendus tulenevalt TKS § 19 lõike 2 punktis 6 sätestatud tarbijaühenduse õigusest.

---

<sup>7</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 108

<sup>8</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 56-60

<sup>9</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 107

TKS § 49 reguleerib menetluskulude kandmist.

Lõikes 1 sätestatakse, et tarbijavaidlusasja lahendamisel komisjonis kannab kumbki pool oma menetluskulud ise.

Lõikes 2 sätestatakse erisus, mille kohaselt võib komisjoni tarbijat nõuet rahuldavas otsuses kohustada kauplejat hüvitama tarbijale tema tasutud riigilõiv ning vaidluse lahendamiseks vajaliku eksperdiarvamuse saamisega seotud kulu, kui seaduse kohaselt oli vaidlusaluse lepinguga seotud tõendamiskoormus kauplejal, kuid kaupleja asjas tõendeid ei esitanud. Nimetatud kulude väljamõistmise kauplejalt otsustab tarbijavaidluste komisjon ja see kajastub komisjoni otsuses.

Lõikes 3 sätestatakse, et kaupleja poolt menetluskulude hüvitamine tarbijale lahendatakse komisjoni otsusega. Komisjoni otsuses kajastatakse kaupleja kohustused nii tarbija kui riigi ees.

Lõikes 4 sätestatakse, et tarbijavaidlusasja lahendamisel tekkinud kulud on kohtuvälised kulud tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 144 punkti 4 tähenduses. Seega tarbijavaidlusasja menetlemise komisjonis seotud kulude kui kohtueelse menetluse kulude hüvitamist on võimalik nõuda hilisemas kohtumenetluses.

TKS §-s 49<sup>1</sup> sätestatakse kaupleja kohustus tasuda menetlustasu, selle sisu ja suurus. Menetlustasu on kehtiva seadusega võrreldes uueks elemendiks. Menetlustasu sisseviimine peaks eelduslikult mõjutama kauplejaid tegelema tarbija probleemidega tõsisemalt ja otsima ise probleemile lahendusi, mis omakorda vähendaks tarbijavaidluste komisjoni pöördumiste arvu. Vaidluse lahenduse tulemusest sõltuv menetlustasu võimaldab kauplejal ka tarbijavaidluste komisjonis algatatud menetluse käigus pakkuda välja omapoolseid lahendusi ja otsida kokkuleppe võimalust, et lahendada vaidlus kokkuleppega. Menetluse käigus kokkuleppe saavutamist tuleb igati toetada ja võimalusel selleni jõudmist suunata ja soodustada. Tarbijavaidluse kiire lahendamine vähendab ka kaupleja menetluskoormust.

Lõike 1 kohaselt on menetlustasu kaupleja poolt riigile tasutav summa tarbijavaidluste komisjonis tarbijavaidlusasja lahendamise seotud toimingute ja menetluse läbiviimise eest. Menetlustasu võib samastada riigilõivuga, mis tavaliselt nõutakse sisse enne mingi toimingu tegemist või taotluse läbivaatamist. Kuna tarbijavaidluste komisjoni saab pöörduda vaid tarbija, siis tasu kauplejalt saab nõuda vaid pärast tarbijavaidlusasja lahendamist tarbijavaidluste komisjonis.

Lõikes 2 sätestatakse menetlustasu suuruseks 150 eurot. TTJA hinnangul on tarbijavaidluste komisjoni otsusega lõppeva menetluse keskmine kulu 306 eurot, mis sisaldab komisjoni sekretariaadi menetleja töötasu, komisjoni esimehe töötasu ja bürookulusid. Eesmärgiks ei ole teha menetlustasu kulupõhiseks, vaid luua lihtne ja läbipaistev süsteem, et mõjutada kauplejad tegelema tarbija probleemidega tõsisemalt ja otsima probleemidele lahendusi, mis omakorda vähendaks TVK-sse pöördumiste arvu. Eelnõu autorite hinnangul võiks menetlustasu suuruseks olla pool vaidluse lahendamise keskmisest kulust.

Kavandatav menetlustasu kauplejale on oluliselt väiksem kui tegelikud vaidluse lahendamise seonduvad kulud riigile. Ernst & Young Baltic AS poolt läbiviidud uuringus (lk 89) on välja toodud, et keskmiselt on tarbijavaidluste komisjonis on ühe vaidluse hinnaks 145 eurot<sup>10</sup>. Seejuures sisaldab lahendatud vaidluste arv (1829) ka vaidlusi, mis lahenesid pooltevahelise

---

<sup>10</sup> Uuringu lõppraport on leitav

[https://www.mkm.ee/sites/default/files/tarbijavaidluste\\_kohtuvalise\\_lahendamise\\_voimalikud\\_mudelid\\_eehis.pdf](https://www.mkm.ee/sites/default/files/tarbijavaidluste_kohtuvalise_lahendamise_voimalikud_mudelid_eehis.pdf)

kompromissiga juba pärast menetluse algatamist ja mille puhul jääb vaidluse hind allapoole keskmist. Samas vaidluse, mille lahendamiseks teeb otsuse kolmeliikmeline komisjoni koosseis, hinnaks kujuneb TTJA hinnangul keskmisest üle kahe korra suurem summa.

Menetlustasu vormis menetluskulu osaline sissenõudmine kauplejalt võiks motiveerida kauplejaid senisest enam tegelema tarbija probleemiga ning sellele lahenduse otsimisega ning aitaks kaudselt vähendada võimalike pöördumiste arvu tarbijavaidluste komisjoni ning riigipoolseid kulutusi tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste lahendamisele.

Lõikes 3 sätestatakse menetlustasu maksmine riigieelarve tuludesse tarbijavaidlusasja lahendamise tulemuse põhiselt. Kauplejalt mõistetakse välja menetlustasu maksimaalses suuruses, kui komisjoni otsusega rahuldatakse tarbija nõue täielikult. Kui tarbija nõue rahuldatakse osaliselt, mõistetakse kauplejalt välja pool menetlustasu suurusest. Kauplejal ei ole menetlustasu maksmise kohustust, kui tarbijavaidlusasja lahendatakse lepituskokkuleppega või kompromissiga või kui komisjoni otsusega tarbija nõuet ei rahuldata või kui menetlus lõpeb tulemuseta.

Lõikes 4 nähakse ette, et menetlustasu mõistetakse kauplejalt välja tarbijavaidluste komisjoni jõustunud otsuse alusel täitemenetluse seadustikus sätestatud korras. Menetlustasu nõuab sisse TTJA.

TKS §-s 49<sup>2</sup> sätestatakse, et analoogselt töövaidluskomisjonile on tarbijavaidlusasja arutamine komisjonis avalik, kui seaduses ei ole ette nähtud teisiti. Eelnõu alusel ei ole tarbijavaidlusasja arutamine komisjonis avalik, kui seda tehakse lepitusmenetluses või kui menetlus on kuulutatud kinniseks vastavalt eelnõu §-le 49<sup>3</sup>. Tarbijavaidluste komisjoni istungi edastamisele ja salvestamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 42 lõikeid 1 ja 2, mille kohaselt on avalikul istungil lubatud teha märkmeid, pildistada, filmida või helisalvestada istungit ning kinnisel istungil võib komisjon lubada vaid märkmete tegemist.

TKS §-s 49<sup>3</sup> nähakse ette, et tarbijavaidlusasja menetluse võib kuulutada kinniseks kas komisjoni esimehe omal algatusel või poole põhjendatud taotluse alusel, kui see on vajalik poole huvides tsiviilkohtumenetluse seadustikus sätestatud alustel. Menetluse kinniseks kuulutamisele ja kinnisele istungile isiku lubamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku menetluse kinniseks kuulutamise sätteid.

Sätte eesmärgiks on võimaldada tarbijavaidluste komisjoni istungi kinniseks kuulutamine, kui selleks on tsiviilkohtumenetluse seadustikust tulenev alus. Imperatiivne menetluse avalikkus tarbijavaidluste komisjonis välistaks näiteks tarbijate pöördumised, kelle vaidlus on seotud delikaatsete isikuandmetega või nende kauplejate osalemise menetluses, kellega seonduva vaidluse lahendamise käigus esitatava teabe puhul võiks olla tegemist ärisaladusega.

Kehtiva TKS-i tarbijavaidluste komisjoni regulatsioon ei sisalda sätteid komisjonis läbiviidava menetluse avalikuse ega kinniseks tunnistamise kohta.

TKS §-s 49<sup>4</sup> sätestatakse, et tarbijavaidluse menetlemise peatamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 356 lõikeid 1 ja 2. Tarbijavaidlusasja menetlus komisjonis peatatakse, kui komisjoni otsus sõltub teise käimasoleva kohtumenetluse esemest või peatatakse Riigikohtu menetluses oleva põhiseaduslikkuse järelevalve asja lahendamise ajaks, kui Riigikohtu otsus võib mõjutada tarbijavaidlusasjas kohaldamisele kuuluva õigusakti kehtivust.

TKS §-s 50 nähakse ette komisjoni liikme taandumise kohustus.

Lõikes 1 sätestatakse, et komisjoni liige peab ennast menetlemisest taandama, kui ta on olnud samas tarbijavaidlusasjas lepitajaks või kui ta põhjendatult ei saa jääda asja lahendamisel erapooletuks või kui esineb mõni tsiviilkohtmenetluse seadustiku §-s 23 nimetatud asjaolu.

Tarbijavaidluste komisjoni esimees ja kaasistuja on kohustatud ennast taandama, kui esineb asjaolu, mille ilmnemisel või kahtlusel tekib poolel õigus taandamisavalduse esitamiseks ja komisjoni liikmel kohustus enda taandamiseks. Muu hulgas on komisjoni esimehel kohustus ennast taandada, kui ta on samade poolte vahel samas vaidluses olnud lepitajaks. Taandamise võimaldamine ja kohustamine on oluline, et tagada erapooletus tarbijavaidlusasja lahendamisel ja otsuse tegemisel. Taandamise aluste puhul on eelnõus viide tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-s 23 nimetatud kohtuniku taandumise alustele. Ka kehtiv tarbijavaidluste komisjoni regulatsioon (TKS § 42) sisaldab komisjoni esimehe ja liikme taandumise kohustust, sätestades ka taandumise alused, mis sisuliselt kattuvad tsiviilkohtumenetluse §-s 23 nimetatud alustega. Analoogselt töövaidluskomisjoni regulatsiooniga on eelnõus õigusselguse huvides sätestatud tarbijavaidluste komisjoni liikmete taandumise alused läbi viite tsiviilkohtumenetluse seadustiku vastavale sättele. Tarbijavaidluste komisjoni menetluse usaldusvääruse ja erapooletuse tagamiseks on komisjoni liikmete taandumise kohustus oluline, vaatamata sellele, et tegemist on kohtuvälise menetlusega.

Lõikes 2 nähakse ette, et tarbijavaidluse pool võib seaduses ettenähtud juhul esitada avalduse komisjoni liikme taandamiseks.

TKS §-50<sup>1</sup> on reguleeritud taandamisavalduse esitamine ja läbivaatamine täpsemalt, kui seda reguleerib kehtiv seadus. Kehtiva regulatsiooni alusel lahendas taandumisteate TTJA peadirektor või tema volitatud isik. Eelnõus on taandamisavalduse esitamine ja läbivaatamine reguleeritud sarnaselt töövaidluskomisjoni regulatsioonile.

Lõikes 1 sätestatakse, et komisjoni kaasistuja taandamise avaldus esitatakse tarbijavaidlusasja lahendavale komisjonile, kelle koosseisu taandatav kuulub, hiljemalt istungil enne asja sisulise arutamise algust. Hiljem võib taandamisavalduse esitada üksnes juhul, kui pool sai taandamise alusest teada pärast sisulise arutamise algust. Taandamise avaldus tuleb esitada esimesel võimalusel pärast seda, kui isik on teada saanud taandamise aluseks olevast asjaolust. Nii komisjoni liikmetel kui menetlusosalistel on võimalik tutvuda menetlusega seotud isikutega ning kui esinevad asja arutamist taksitavad taandamise alused, siis tuleb sellest teada anda juba enne istungit või siis hiljemalt istungi ajal, enne asja sisulise arutamise algust. Taandamisavalduse esitamisel istungil lükatakse istung edasi.

Lõikes 2 nähakse ette, et kirjaliku menetluse puhul määratakse taandamisavalduse esitamise tähtaeg tarbijavaidlusasja menetlusse võtmise kohta tehtavas komisjoni esimehe määruuses.

Lõikes 3 sätestatakse, et taandamisavalduse rahuldamine või rahuldamata jätmine otsustatakse kolme tööpäeva jooksul avalduse esitamisest arvates.

Lõikes 4 nähakse ette, et komisjoni kaasistuja taandamise avalduse vaatab läbi taandatavaga samasse komisjoni koosseisu kuuluv komisjoni esimees. Taandamisavalduse rahuldamisel asendab komisjoni esimees taandatud kaasistuja.

Lõikes 5 reguleeritakse komisjoni esimehe taandamise avalduse läbivaatamist. Tarbijavaidluste komisjonis lahendavad vaidlusi hetkel 12 esimeest ja edaspidi on plaanitud tarbijavaidlusi lahendama 3 alalist komisjoni esimeest, kelle seast määratakse komisjoni tööd juhtiv esimees. Vaidlust lahendama määratud komisjoni esimehe taandamise avalduse vaatab läbi komisjoni juhtiv esimees. Komisjoni juhtiva esimehe taandamisavalduse vaatab läbi teine komisjoni esimees. Sealjuures on taandamise avalduse esitajal vaba valik, millise teise komisjoni esimehe poole vastava avaldusega pöörduda. Taandamisavalduste jaotamise otsustamine eri esimeeste vahel võib, aga ei pea olema eelnevalt kokku lepitud. Kui taandamise avaldus jääb komisjoni esimeeste poolt rahuldamata, võib komisjoni esimehe taandamiseks pöörduda kirjalikult kolme tööpäeva jooksul taandamisavalduse rahuldamata jätmise otsusest teada saamisest arvates tarbijavaidluste komisjoni kaudu TTJA peadirektori poole. Kui tarbijavaidluse pool tuvastab

temaga seotud vaidlust lahendama määratud komisjoni esimehe taandamise aluseks oleva asjaolu, pöördub ta asjakohase avaldusega tarbijavaidluste komisjoni.

Lõikes 6 sätestatakse, et komisjoni kogu koosseisu taandamise otsustab ja uue tarbijavaidlusasja läbi vaatava komisjoni esimehe määrab TTJA peadirektor.

TKS §-s 50<sup>2</sup> reguleeritakse menetluse käigus pooltele selgituste andmist.

Lõike 1 kohaselt võib komisjoni esimees poolte lepitamise või kompromissi saavutamise huvides selgitada vaidluse pooltele vaidlusaluse lepinguga seotud nõudeid ja komisjoni praktikat nende osas. Menetluse käigus selgitab ta vajadusel pooltele menetlusega seotud asjaolusid.

Lõike 2 kohaselt võib selgitamine seisneda vajalikus ja asjakohases abis tarbijale avalduse esitamisel komisjonile ja poolele menetluses osalemisel, et tagada poole õiguste kaitse.

Lõike 3 kohaselt võib komisjoni esimees poolele selgitada menetlusega seotud asjaolusid ja teha tarbijale ettepaneku avaldus tagasi võtta, kui komisjoni praktikast tulenevalt on kohaldatavate õigusaktide, komisjoni või kohtu otsuste alusel põhjendatud eeldada, et vaidlus lahendatakse tema kahjuks.

TKS §-s 50<sup>3</sup> nähakse ette komisjoni esimehele võimalus kasutada TTJA teenistuja abi tarbijavaidlusasja ettevalmistamisel, sealhulgas poole esitatud teabe edastamine teisele poolele, täiendavate tõendite kogumine, asjakohaste päringute tegemine, samuti menetlusdokumentide vormistamisel ja kättetoimetamisel. TTJA-l on tarbijavaidluste komisjoni abistav roll ja see ei muutu võrreldes tarbijavaidluste komisjoni regulatsiooniga kehtivas seaduses.

TKS §-s 50<sup>4</sup> sätestatakse, et tarbijavaidlusasja menetlemisel tarbijavaidluste komisjonis toimub menetlusdokumentide kättetoimetamine vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustikus sätestatule. Kehtivas seaduses ei ole täpsustatud, kuidas komisjoni menetlusdokumendid pooltele kätte toimetatakse. TKS § 59 lõikes 1 on sätestatud, et komisjoni otsuse ärakiri saadetakse pooltele posti või e-posti teel. Kuna tarbijavaidluste komisjon ei ole haldusorgan, siis õigusselguse huvides sätestatakse, et komisjoni menetlusdokumendi kättetoimetamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustikus menetlusdokumendi kättetoimetamise kohta sätestatud. Komisjoni menetlusdokumentideks on avaldus ja selle täiendused, kutse, otsus ja tarbijavaidlusasja menetluse lõpetamise määrus, samuti muud käesolevas eelnõus nimetatud menetlusdokumendid. Kättetoimetamise viisi valimisel peab tarbijavaidluste komisjon lähtuma seaduses sätestatud komisjoni ülesandest viia menetlus läbi efektiivselt, võimalikult kiiresti ja väikeste kuludega.

TKS 6. peatüki 3. jaos reguleeritakse avalduse esitamist tarbijavaidluste komisjonile.

TKS §-s 51 kehtestatakse tingimused avalduse esitamisele. Võrreldes tarbijavaidluste komisjoni regulatsiooniga kehtiva seaduse alusel (§ 46) on eelnõus avalduse esitamise täiendava tingimusena kehtestatud tarbija poolt riigilõivu tasumine ja riigilõivu tasumise kontrollimist võimaldavate andmete lisamine avaldusele. Samuti tarbija kinnitus selle kohta, et ta on teadlik komisjoni otsuse jõustumisest 30 päeva möödumisel selle tegemisest, kui pooled ei pöördu samas vaidluses kohtusse. Kui tarbija soovib vaidluse lahendamiseks lepitusmenetluse läbiviimist, märgib ta seda avalduses ja võib avaldusele lisada omapoolse lepitusettepaneku. Avaldus esitatakse kirjalikult ja seda võib teha ka elektrooniliselt komisjoni veebilehe kaudu.

TKS §-s 51<sup>1</sup> nähakse ette, et kui tarbija esitatud avaldus ei vasta kehtestatud nõuetele, antakse tarbijale mõistlik tähtaeg puuduste kõrvaldamiseks. Mõistlikuks tähtajaks peetakse üldjuhul 14-päevast tähtaega. Tähtajaks puuduste kõrvaldamata jätmisel jätab komisjoni esimees avalduse menetluse võtmata, tagastades selle tarbijale. Analoogne säte sisaldub ka kehtivas seaduses (TKS § 46 lg 8).

TKS §-s 51<sup>2</sup> sätestatakse avalduse menetlusse võtmine.

Lõike 1 kohaselt otsustab komisjoni esimees avalduse menetlusse võtmise hiljemalt 21 kalendripäeva jooksul avalduse saamise päevast või puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest arvates. Analoogne säte sisaldub ka kehtivas seaduses (TKS § 47 lg 4).

Lõikes 2 nähakse ette, et enne avalduse menetlusse võtmise otsustamist on komisjoni esimehel õigus vajadusel ära kuulata ka kaupleja seisukoht. Kui kaupleja tunnistab nõuet ja on valmis selle rahuldama, teavitab komisjoni esimees tarbijat ja kauplejat menetluse mittealgatamisest seoses tarbija nõude vabatahtliku täitmisega.

Lõike 3 kohaselt küsib komisjoni esimees ka kaupleja nõusolekut lepitusmenetluse läbiviimiseks, kui tarbija oma avalduses on seda soovinud.

TKS §-s 51<sup>3</sup> sätestatakse avalduse menetlusse võtmata jätmise alused. Võrreldes kehtiva seadusega (§ 47 lõiked 1 ja 3) ei ole eelnõus avalduse menetlusse võtmisest keeldumise aluseks enam kauba või teenuse väärtuse või nõude suurus alla 30 euro. Võib eeldada, et eelnõus kavandatud riigilõiv tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse läbivaatamise eest, aitab ära hoida väga väikeste nõuetega avalduste esitamise.

Lõikes 1 täpsustatakse, et avalduse menetlusse võtmata jätmise otsustab komisjoni esimees määrusega ja sättes loetletakse avalduse menetlusse võtmisest keeldumise alused. Keeldumise alused tulenevad direktiivist 2013/11/EL. Avaldust ei võeta menetlusse, kui tarbija ei ole eelnevalt pöördunud kaebusega kaupleja poole ja ei ole sellega andnud kauplejale võimalust probleemi lahendamiseks. Avaldust ei võeta menetlusse ka juhul, kui avalduses esinenud puuduste kõrvaldamiseks määrati tähtaeg, kuid puudused jäid tähtjaks kõrvaldamata. Komisjoni menetlusse ei võeta tarbijavaidlust, mille lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse vastavalt seaduses sätestatule. Samuti ei võeta menetlusse vaidlust, mis on või on olnud teise tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või kohtu menetluses samade poolte vahel ja samal alusel. Komisjon ei võta menetlusse tarbijavaidlust, mille teiseks pooleks oleva kaupleja suhtes on algatatud saneerimis- pankroti- või likvideerimismenetlus. Sellisel juhul ei ole kauplejal oma varade vaba kasutamise võimalust ning vaidluse menetlemine komisjonis ei annaks soovitud tulemust. Tarbija nõue kaupleja vastu tuleks sel juhul esitada pankrotihaldurile. Komisjoni menetlusse ei võeta tarbijavaidlust, mis on ilmselgelt sisutühi või pahatahtlik, või puudub tarbijal õiguskaitsevajadus. Näiteks erinevalt sidevahendi abil sõlmitud lepingust ei ole tarbijal õigust tavakaupluses sõlmitud lepingust taganeda ja sellise nõude puhul tarbija õiguskaitsevajadus puudub. Tarbijavaidluste komisjoni menetlus peab olema lihtne, kiire ja tõhus ning eelkõige on see mõeldud lihtsamate tarbijavaidluste kiireks lahendamiseks. Näiteks suuremate nõuetega seotud remondi- või ehitusteenustega seotud vaidlusi, mille puhul pooled ei ole valmis kompromissiks ja vaidluse lahendamiseks on vajalik ajamahukas ja kulukas ning keerukas ekspertiis, ei ole võimalik tähtaegselt lahendada kohtuvälises menetluses. Komisjon ei võta menetlusse avaldust nõudega, mille tarbija on juba varem sama kaupleja vastu esitanud ja seejärel nõudest loobunud, samuti avaldust nõudega, mida komisjon on juba varem lahendanud.

Lõike 2 kohaselt tehakse tarbijale kirjalikult teatavaks tema avalduse menetlusse võtmisest keeldumine koos asjakohase põhjendusega.

TKS §-s 51<sup>4</sup> reguleeritakse avalduse muutmist. Kehtivas regulatsioonis selline säte puudub.

Lõike 1 kohaselt on tarbijal võimalik pärast avalduse esitamist selles sisalduvate nõuete muutmiseks või täiendamiseks esitada täiendavaid avaldusi. Tarbijavaidluste komisjoni praktika näitab, et tarbijavaidlusasja menetlemise käigus võib tarbija soovida oma nõuet menetluse kestel muuta või täiendada. Selliste olukordade reguleerimiseks ja tarbijavaidlusasja



kiire lahendamise tagamiseks täpsustatakse avalduse muutmise võimalust. Tarbija võib avalduse muutmist taotleda ka suuliselt komisjoni istungil (lõige 3).

Lõikes 2 täpsustatakse, millises osas on võimalik taotleda avalduse täiendamist pärast avalduse menetlusse võtmist. Võimalik on täiendada või parandada juba esitatud faktilisi või õiguslikke väiteid, kui sellega ei muudeta avalduse aluseks olnud põhilisi asjaolusid. Võimalik on taotleda nõude suurendamist, vähendamist, laiendamist või kitsendamist, samuti esialgu nõutud eseme asemel asjaolude muutumise tõttu teise eseme või muu hüve nõudmist.

Lõikes 4 sätestatakse, et avalduse muutmisele kohaldatakse ka tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 376 lõikeid 1 ja 2. Nimetatud sätete alusel saab pärast avalduse menetlusse võtmist ja selle kauplejale edastamist, muuta avalduse eset vaid kaupleja või komisjoni esimehe nõusolekul. Komisjoni esimees nõustub avalduse muutmisega mõjuval põhjusel, eelkõige kui menetluses esitatud faktiväited ja tõendid võimaldavad muudetud avaldust lahendada kiiremini ja säästlikumalt.

TKS §-s 51<sup>5</sup> reguleeritakse avaldusest loobumist. Ka kehtiva seaduse alusel on tarbijal võimalik avaldus tagasi võtta, kuid täpsemalt ei ole seda reguleeritud.

Lõike 1 kohaselt võib tarbija avaldusest loobuda igal ajal enne tarbijavaidlusasjas tehtud otsuse jõustumist. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi 2013/11/EL artikkel 9 lõike 2 punkti a) kohaselt peab tarbijal olema võimalus igal ajal menetlusest loobuda, kui menetluse teostamise viis teda ei rahulda.

Lõike 2 kohaselt tehakse avaldusest loobumine komisjonile teatavaks kirjalikult või istungil ja viimasel juhul tarbija avaldus protokollitakse.

Lõigete 3 ja 4 kohaselt lõpetab tarbijavaidluste komisjoni esimees oma määrusega tarbijavaidlusasja menetlemise pärast avaldusest loobumist või kui tarbija loobub avaldusest enne menetluse alustamist siis keeldub komisjoni esimees avalduse menetlusse võtmisest.

Lõikes 5 sätestatakse tarbija avaldusest loobumise tagajärjed. Kui tarbija avaldusest loobub siis kaotab ta õiguse pöörduda sama nõudega tarbijavaidluste komisjoni. Tarbijale jääb aga õigus pöörduda sama vaidlusega kohtusse.

Lõike 6 kohaselt selgitatakse tarbijale avaldusest loobumise tagajärgi.

TKS §-s 51<sup>6</sup> reguleeritakse avalduste liitmist. Avalduste liitmisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-s 374 sätestatud tingimusi. Kui komisjoni menetluses on ühel ajal mitu üheliigilist tarbijavaidlusasja, milles on samad pooled või mille on esitanud tarbija erinevate kauplejate vastu või mille on esitanud erinevad tarbijad sama kaupleja vastu, võib need liita ühte menetlusse, kui nõuded on õiguslikult omavahel seotud ja nende ühine menetlemine võimaldab nende kiiremat lahendamist või lihtsustab nende menetlemist.

TKS 6.peatüki 4. jagu reguleerib lepitusmenetluse läbiviimist tarbijavaidluste komisjonis. Kehtiv regulatsioon ei sisalda sätteid tarbijavaidluste komisjoni kui lepitusorgani kohta ega reguleeri täpsemalt lepitusmenetluse läbiviimist. Eelnõuga võimaldatakse tarbijavaidluste komisjoni pöördumisel valida lepitusmenetlus tarbijavaidluste komisjoni esimehe vahendusel. Lepitusmenetlus ei ole avalik ja võimaldab jõuda vaidluse pooli rahuldava kokkuleppeni.

TKS §-s 52 sätestatakse, et tarbijavaidluste komisjon on lepitusorganiks lepitusseaduse § 19 tähenduses ja komisjonis läbiviidavale lepitusmenetlusele kohaldatakse lepitusseaduses

lepitusorgani tegevuse kohta sätestatud TKS-st tulenevate erisustega. Seega kohalduvad tarbijavaidluste komisjonile koos käesolevast eelnõust tulenevate erisustega lepitusseaduse §-d 19 kuni 29, mis reguleerivad komisjoni kui lepitusorgani poole pöördumist, avalduse menetluse võtmisest keeldumist, lepitusmenetluse alustamist, lepituskohtumise läbiviimist, erialaasjatundjate ja tunnistajate kaasamist, lepituskokkuleppe sõlmimise ettepanekut, kokkuleppe kinnitamist, lepitusmenetluse lõpetamist ja kokkuleppe täitmist ning kohtusse pöördumist. Tarbijavaidluste komisjoni kui lepitusorgani poole pöördumisele, lepitusmenetluse alustamisele, lepituskokkuleppe sõlmimisele ja kohtusse pöördumisele kohaldatakse käesolevas eelnõus sätestatud erisusi.

Tarbijavaidluste komisjonis kui lepitusorganis lepitusmenetlust läbiviivaks isikuks on tarbijavaidluste komisjoni esimees.

TKS §-s 52<sup>1</sup> reguleeritakse tarbijavaidluste komisjoni kui lepitusorgani poole pöördumist.

Lõikes 1 sätestatakse, et tarbijavaidluste komisjoni kui lepitusorgani poole pöördumisel kohaldatakse lepitusavaldusele käesoleva eelnõu §-s 51 avalduse esitamise kohta ja §-s 51<sup>3</sup> avalduse menetluse võtmata jätmise kohta sätestatud. Samadele nõuetele vastava avalduse esitamine võimaldab lepitusmenetluse luhtumisel võtta tarbija taotlusel lepitusmenetluse aluseks olnud avaldus tarbijavaidluste komisjoni tavamenetluse. Piirdumine ühe avaldusega on lihtsam tarbijale ning vähendab ka komisjoni halduskoormust.

Lõikes 2 sätestatakse, et kui pooled lähevad lepitusmenetluse tarbijavaidluste komisjoni tavamenetluse kestel, võib tarbija taotleda lepitusmenetluse alustamist tarbijavaidluse lahendamise alustamiseks esitatud avalduse alusel.

Lõikes 3 sätestatakse, et komisjonis alustatud tarbijavaidlusasja menetlemise kestel saab taotleda lepitusmenetluse minekut kuni tarbijavaidlusasjas otsuse tegemiseni.

Lõikes 4 nähakse ette, et tarbija võib juba tarbijavaidluste komisjonile esitatavas avalduses välja pakkuda omapoolse lepituskokkuleppe.

Lõikes 5 sätestatakse, et avaldusele või siis taotlusele lepitusmenetluse alustamiseks tuleb lisada poolte kirjalik või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud kokkulepe lepitusmenetluse läbiviimiseks. Tarbija ja kaupleja kirjaliku kokkuleppega samaväärseks loetakse seda, kui tarbija on komisjonile esitatud avalduses osundanud lepitusmenetluse soovile ja kui komisjoni esimehe pöördumisel kaupleja poole on kaupleja kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis andnud nõusoleku lepitusmenetluse läbiviimiseks.

TKS §-s 52<sup>2</sup> reguleeritakse lepituskokkuleppe sõlmimist.

Lõike 1 kohaselt sõlmitakse kirjalik kokkulepe poolte vahel kümne tööpäeva jooksul lepitusavalduse menetluse võtmise otsustamisest arvates. Erinevalt lepitusseaduses sätestatud lepituskohtumise korraldamise tähtajale, milleks on 1 kuu, on tarbijavaidluste komisjonis kui lepitusorganis lepituskohtumise korraldamiseks ja lepituskokkuleppe sõlmimiseks lühem tähtaeg. Lühem tähtaeg on põhjendatud asjaoluga, et lepitusmenetluse luhtumisel on võimalik tarbijavaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjoni tavamenetluses ja vaidlus tuleb lahendada 90 päeva jooksul avalduse menetluse võtmisest arvates. Lepitusmenetluse väga pikk tähtaeg ei võimaldaks lepitusmenetluse luhtumisel tagada tarbijavaidluse tähtaegset lahendamist tarbijavaidluste komisjoni tavamenetluses.

Lõikes 2 sätestatakse, et kui ettenähtud tähtaja jooksul lepituskokkulepet ei sõlmita, loetakse lepitusmenetlus lõppenuks.

TKS §-s 52<sup>3</sup> reguleeritakse tarbijavaidluste komisjoni ja kohtusse pöördumist olukorras, kui lepitusmenetlus lõpeb lepituskokkuleppe sõlmimiseta.

Lõikes 1 nähakse ette, et kui lepituskokkulepe jääb sõlmimata, on tarbijal õigus taotleda sama tarbijavaidlusasja lahendamist tarbijavaidluste komisjoni menetluses või pöörduda vaidluse lahendamiseks kohtusse. Kui tarbija taotleb sama vaidluse lahendamist tarbijavaidluste

komisjoni menetluses, siis komisjoni erapooletuse tagamiseks ei või seda tarbijavaidlusasja menetleda komisjoni esimees, kes oli lepitusmenetluses samas asjas lepitajaks.

Lõikes 2 nähakse ette, et kui tarbijavaidlusasjas algatatakse tarbijavaidluste komisjoni menetlus ja selle kestel soovib tarbija minna lepitusmenetlusele ning lepitusmenetluses kokkulepet ei sõlmita, siis ei ole tarbijal enam õigust taotleda sama tarbijavaidlusasja lahendamist uuesti komisjoni menetluses. Sellisel juhul on tarbijal õigus pöörduda sama vaidluse lahendamiseks kohtusse. Kavandatav regulatsioon on sarnane töövaidluskomisjoni regulatsioonile ja võimaldab välistada olukorra, kus ühe vaidluse menetlemine komisjonis võib kesta väga piika aega.

TKS 6.peatüki 5. jaos reguleeritakse tarbijavaidluse lahendamist tarbijavaidluste komisjonis. Kehtiva seadusega võrreldes on eelnõus kavandatud regulatsioon täpsem ning sisaldab uusi sätteid tunnistaja kaasamise ja tunnistaja ütluste andmise kohta. Menetluse läbiviimise põhimõtted on samad, mis kehtivas regulatsioonis.

TKS §-s 53 sätestatakse tarbija avalduse läbivaatamise ettevalmistamine.

Lõikes 1 nähakse ette, et pärast tarbija avalduse menetluse võtmist saadab komisjon avalduse kauplejale ja annab talle mõistliku aja jooksul võimaluse vastata ning esitada oma vastuväited koos asjakohaste tõenditega.

Lõike 2 kohaselt, kui kaupleja tunnistab tarbija nõuet ja nõustub selle rahuldama, otsustab komisjoni esimees määrusega menetluse lõpetamise. Kaupleja vastus, milles ta tunnistab tarbija nõuet ja nõustub seda rahuldama, saadetakse tarbijale ja pooli teavitatakse menetluse lõpetamisest.

Lõike 3 kohaselt selgitab komisjoni esimees pooltele vajadusel täiendavate selgituste või tõendite esitamise vajadust ja teeb muud vajalikud toimingud tarbijavaidlusasja lahendamiseks.

TKS §-s 53<sup>1</sup> sätestatakse tarbijavaidlusasja menetluse tähtaeg. Tarbijavaidlusasja läbivaatamine ja asjas otsuse tegemine peab toimuma 90 päeva jooksul avalduse menetluse võtmisest arvates. Nimetatud tähtaeg tuleneb direktiivist 2013/11/EL. Komisjon võib pikendada nimetatud tähtaega, kui tegemist on eriliselt keeruka tarbijavaidlusasjaga. Pooli teavitatakse tähtaja pikendamisest ja antakse teada tarbijavaidlusasja menetlemise lõpetamise eeldatav aeg. Sarnaselt on menetluse tähtaeg reguleeritud ka kehtivas seaduses.

TKS § 54 sisaldab sätteid tõendamise ja tõendite hindamise ning kogumise kohta. Analoogsed sätted tõendite esitamise ja hindamise kohta sisalduvad ka kehtivas seaduses (TKS § 46 lg 5 ja § 57 lg 2).

Lõike 1 kohaselt peavad pooled tõendama asjaolusid, millele tuginevad nende nõuded, väited ja vastuväited. Seejuures tuleb arvestada ka võlaõigusseaduses poolte tõendamiskoormise kohta sätestatut.

Lõikes 2 reguleeritakse tõendite hindamist. Tarbijavaidluste komisjon hindab tarbijavaidlusasjas esitatud tõendeid objektiivselt ning teeb tõendite põhjal kaalutletud otsuse komisjoni esimehe või komisjoni koosseisu siseveendumuse kohaselt.

Lõikes 3 sätestatakse komisjoni õigus koguda tõendeid omal algatusel, kui see on vajalik poole õiguse tõhusaks kaitses ja tarbijavaidlusasja lahendamiseks. Komisjonil on omal algatusel õigus küsida pädeva järelevalveasutuse seisukohta vaidluse lahendamisel tähtsust omavates küsimustes. Näiteks vaidlusaluse asja lepingutingimustele vastavuse osas küsida turujärelevalveasutuse seisukohta asja nõuetele vastavuse kohta.

Lõikes 4 sätestatakse, et poolel on õigus esitada komisjonile taotlus, et komisjon nõuaks teiselt poolelt tema käsutuses olevate tõendite ja andmete esitamist. Selline õigus on vajalik, et komisjon saaks välja nõuda selliseid tõendeid, mille olemasolu ei ole komisjonil võimalik eeldada, kuid mille olemasolust on teadlikud vaidluse pooled. Välistamiseks selle õiguse

pahatahtlikku kasutamist on taotlust esitava poolel kohustus kirjeldada väljanõutava tõendi või andmete sisu.

TKS §-s 54<sup>1</sup> täpsustatakse, mida tarbijavaidlusasja lahendamisel loetakse tõendiks. Kehtivas seaduses taoline säte puudub.

Lõike 1 kohaselt on tõendiks igasugune teave, mis võimaldab komisjonil kindlaks teha poolte nõudeid ja vastuväiteid põhjendavad asjaolud või nende puudumine ning tagada tarbijavaidlusasja õige lahendamine.

Lõikes 2 täpsustatakse, et tõendiks võib olla dokumentaalne tõend, asitõend, vaatlus ja tunnistaja ütlus. Komisjon võib tõendiks lugeda ka eksperdiarvamuse ja menetlusosalise seletuse. Eelnõus on tõendeid reguleeritud tsiviilkohtumenetlusele sarnaselt, kuid lihtsustatult, arvestades vajadusega säilitada tarbijavaidluste komisjoni lihtne ja kiire menetlus. Kui tsiviilkohtumenetluses on tõendiks vaid poole vande all antud seletused, siis tarbijavaidluste komisjoni menetluses ei ole vande all seletuste andmine asjakohane.

Lõikes 3 sätestatakse, et dokumentaalsele tõendile, asitõendile ja vaatlusele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-des 272–277 ja 285–291 sätestatud, arvestades käesoleva eelnõuga sätestatud erisustega. Tarbijavaidluste komisjoni menetlusele ei oleks mõistlik luua tsiviilkohtumenetlusest erinevat tõendite regulatsiooni, kuid tõendite ja nende esitamise puhul tuleb silmas pidada, et tarbijavaidluste komisjon on kohtuväline organ, mille menetlus peab olema lihtne ja kiire.

Tõendi ja tõendi esitamise sätete puhul on kasutatud töövaidluskomisjonile sarnast regulatsiooni.

TKS §-s 54<sup>2</sup> on reguleeritud tunnistaja kaasamine. Kehtivas seaduses asjakohane säte puudub ja kui tarbijavaidluse lahendamine eeldab tunnistajate ärakuulamist, on tänase regulatsiooni puhul komisjonil õigus tarbijavaidluse menetlemisest keelduda või selle menetlemine lõpetada. Eelnõuga kavandatava regulatsiooni puhul on üheks eesmärgiks jõuda tarbijavaidlusasja menetluse tulemusena pooltele õiguslikult siduva ja täitemenetluse korras täidetava otsuseni ning teiseks eesmärgiks on anda võimalus lahendada kohtuväliselt ka keerukamaid tarbijavaidlusi, kus õiguspärase ja kaalutletud otsuse tegemiseks oleks tunnistaja ärakuulamine vajalik. Eelnõuga võimaldatakse tarbijavaidluste komisjoni menetluses ka tunnistajate kaasamine.

Lõikes 1 sätestatakse, et tarbijavaidluste komisjoni menetluses toimub tunnistaja kaasamine poole taotluse alusel. Taotluses märgitakse tunnistaja nimi ja asjaolud, mille kohta tunnistaja ütlusi annab, et komisjon saaks otsustada tunnistaja kaasamise vajaduse üle.

Lõike 2 kohaselt saab tunnistajaks olla kolmas isik, kes teab või võib teada asjaolusid, mis on tarbijavaidlusasja lahendamisel olulised.

Lõikes 3 antakse tarbijavaidluste komisjonile õigus mitte rahuldada tunnistaja kaasamiseks esitatud taotlust, kui komisjoni hinnangul ei ole kolmanda isiku kaasamine ja temalt ütluste saamine vajalik, arvestades tarbijavaidlusasja asjaolusid. Tunnistaja kaasamise taotluse rahuldamata jätmise õiguse andmine komisjonile on vajalik, et ära hoida menetlusosaliste pahatahtlikku menetluse takistamist ning komisjonile asjatu halduskoormuse tekitamist.

TKS §-s 54<sup>3</sup> reguleeritakse tunnistaja ütluste andmist.

Lõike 1 kohaselt on annab tunnistaja ütlusi kirjalikult, vastates komisjoni esimehe esitatud küsimusele ettenähtud tähtaja jooksul. Ütluse kirjaliku andmise eelduseks on komisjoni hinnang, et kirjalik ütlus on tõendamiseks piisav küsimuse sisu ja tunnistaja isikut arvestades.

Lõikes 2 nähakse komisjonile ette võimalus kutsuda tunnistaja istungile ütluste andmiseks suuliselt. Istungile võib kutsuda ka tunnistaja, kes on varem andnud kirjaliku ütluse. Sealjuures peab tunnistaja istungil osalemise tagama pool, kelle taotlusel tunnistaja istungile kutsutakse. Tunnistaja osalemine istungil toimub tema vaba tahte alusel ja komisjonil ei ole kohustust tagada tunnistaja osalemine istungil.

Lõikes 3 sätestatakse isiku õigus keelduda tunnistajana ütluste andmisest, vastavalt tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-le 257.

TKS §-s 55 reguleeritakse tarbijavaidlusasja arutamist istungil sarnaselt kehtivale seadusele.

Lõike 1 kohaselt võib tarbijavaidluste komisjon korraldada istungi omal algatusel või menetlusosalise taotlusel, kui istungi korraldamine aitab kaasa tarbijavaidlusasja kiiremale ja õigele lahendamisele.

Lõikes 2 sätestatakse, et istungil viibivateks isikuteks on tarbijavaidlusasja menetleva komisjoni koosseisu liikmed ja menetlusosalised, sealhulgas asjakohasel juhul ka menetlusse kaasatud tunnistaja ja istungile kutsutud ekspert. Istungi juhatajaks on tarbijavaidlusasja menetleva komisjoni koosseisu kuuluv komisjoni esimees.

Lõikes 3 sätestatakse, et kui istungile kutsutu ei saa istungil osaleda, siis peab ta sellest teatama enne istungi algust ja teatama istungile ilmumist takistava põhjuse.

Lõikes 4 nähakse ette, et kui tarbijavaidlusasja pool jätab mõjuva põhjuseta istungile ilmumata, siis toimub tarbijavaidlusasja arutamine istungil tema kohalolekuta.

TKS §-s 55<sup>1</sup> reguleeritakse poolte kutsumine istungile. Kehtivas seaduses asjakohane täpne regulatsioon puudub. Eelnõu kohaselt kutsutakse pooled istungile kutsega. Kutses märgitakse kutsutava isiku nimi, tarbijavaidlusasja lahendava komisjoni koosseis, istungi toimumise aeg ja koht, tarbijavaidlusasja põhisisu, kellena isik istungile kutsutakse, istungile ilmumata jätmise põhjusest teatamise kohustus ja ilmumata jätmise tagajärjed.

TKS §-s 55<sup>2</sup> sätestatakse istungi läbiviimise kord, mis sarnaneb kehtivas seaduses sisalduvale regulatsioonile.

Lõike 1 kohaselt teeb istungit juhatav komisjoni esimees kindlaks istungil osalejate isikusamasuse ja esindajate volitused, kontrollib komisjoni liikmete taandamise aluste puudumist ning selgitab läbiviidava menetluse tulemuse õiguslikku tähendust.

Lõigete 2 ja 3 kohaselt selgitab komisjoni esimees istungil tarbijavaidluse sisu ja vaidlusaluse lepinguga ja lepingu esemega seotud asjakohaseid õigusaktide norme. Istungil tutvutakse esitatud tõenditega ja pooled võivad esitada täiendavaid tõendeid, mille varasem esitamine ei olnud võimalik. Vastaspoolele antakse võimalus istungil esitatud täiendavate tõendite osas esitada omapoolne seisukoht. Poolte esitatud tõendite vastuvõtmise otsustab komisjoni esimees. Istungil võib tarbija oma kirjalikus avalduses esitatud nõudeid suuliselt täiendada või neist osaliselt või täielikult loobuda kuni tarbijavaidlusasja sisulise arutamiseni.

Lõike 4 kohaselt toimub istungil tarbijavaidlusasja sisuline arutamine, poolte selgituste ja tunnistajate ning ekspertide ärakuulamine, dokumentide ja muude tõenditega tutvumine ja nende uurimine ning poolte lõppseisukohtade ärakuulamine.

Lõike 5 kohaselt võivad pooled tarbijavaidlusasja arutamise käigus teha omapoolseid ettepanekuid vaidluse lahendamiseks kompromissi sõlmimisega. Ettepaneku kompromissi sõlmimiseks võib teha ka tarbijavaidlusasja läbivaatava komisjoni koosseisu kuuluv komisjoni esimees, kui konkreetse vaidluse asjaolusid arvestades oleks see mõistlik ja aitaks tarbijavaidlusasja lahendada. Kompromissi sõlmimise ettepaneku teeb eelkõige komisjoni esimees ja mitte kaasistujad seetõttu, et esimees juhib tarbijavaidlusasja lahendamist, sh konkreetselt ka istungit. Samas kaasistujatel ei ole keelatud esitada komisjoni esimehele soovitusi kompromissettepaneku tegemiseks.

Lõike 6 kohaselt võib komisjoni esimees asja arutamise istungil edasi lükata, kui komisjoni liige taandub istungil, kui vaidluse pool ei ilmunud istungile mõjuval põhjusel või kui ilmneb muu takistus, mida ei ole võimalik istungil kõrvaldada.

Lõike 7 kohaselt teatab komisjoni esimees pärast tarbijavaidlusasja sisulist arutamist otsuse teatavakstegemise aja.

TKS §-s 55<sup>3</sup> reguleeritakse istungi pidamist menetluskonverentsina. Asjakohane säte kehtivas seaduses puudub. Samas on infoühiskonna ja e-teenuste arengut ning inimeste piiriülest liikumist arvestades praktiline vajadus võimaldada istungi korraldamist kaasaegsete infotehnoloogiliste võimaluste abil.

Lõike 1 kohaselt võib tarbijavaidluste komisjoni istungi korraldada menetluskonverentsina kas täielikult või osaliselt. Menetlusosalisel või tema esindajal on võimalik istungi ajal viibida muus kohas ja teha menetlustoiminguid reaalsajas. Võimalik on menetluskonverentsi läbi viia ka viisil, kus osad menetlusosalised viibivad istungi ruumis ja teised muus kohas.

Lõike 2 kohaselt peab menetluskonverentsina korraldatud istungil olema tehniliselt turvaliselt tagatud isikute osalemine istungil ja istungi läbiviimine nii pildi kui heli reaalsajas ülekandmisel. Välistatud peab olema kõrvaliste isikute sekkumine menetluskonverentsi ajal.

Lõike 3 kohaselt võib menetluskonverentsina toimuva istungi puhul protokolliga asendada menetluskonverentsina toimunud istungi salvestis. Menetluskonverentsina toimuva istungi salvestamisele ja edastamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 42 lõikeid 1 ja 2, mille kohaselt võib avalikul istungil teha märkmeid, pildistada, filmida või helisalvestada istungit ja kinnisel istungil on lubatud vaid märkmete tegemine..

TKS §-s 55<sup>4</sup> sätestatakse nõuded istungi protokollimisele. Võrreldes kehtiva seadusega on protokollimise nõudeid täpsustatud ja täiendatud.

Lõike 1 kohaselt komisjoni istung protokollitakse. Protokollile kirjutavad alla tarbijavaidluse menetlenud komisjoni koosseisu kuulunud komisjoni esimees ja protokollija. Protokoll allkirjastatakse kolme tööpäeva jooksul pärast istungi toimumist.

Lõike 2 kohaselt märgitakse protokollis istungi toimimise aeg ja koht ning tarbijavaidluse number koos nõude lühikirjeldusega, tarbijavaidluse läbivaatava komisjoni koosseisu kuuluvate isikute ja protokollija nimi, poolte ja nende esindajate ja tunnistajate ilmumine ja ilmumata jätmine, pooltele selgitatud õigused ja kohustused, andmed istungi avalikkuse kohta, andmed avalduste liitmise ja avalduse muutmise kohta, poolte muud avaldused ja taotlused, nõude tunnustamine, nõudest loobumine ja kompromiss, poolte seletuste, nõuete ja vastuväidete ning tunnistajate ütluste põhisisu, istungil tehtud korralduses, andmed dokumentaalsete tõendite tutvustamise kohta, andmed asitõendite ja vaatluse kohta, andmed komisjoni liikmete taandamise kohta, otsuse teatavakstegemise aeg ning andmed otsuse vaidlustamise korra selgitamise kohta ja protokolliga allkirjastamise kuupäev.

Lõikes 3 sätestatakse, et protokoll edastatakse tarbijavaidluse poolele tema taotlusel hiljemalt kolme tööpäeva jooksul taotluse saamisest arvates. Arvates protokolliga kättetoimetamisest kahe tööpäeva jooksul, on poolel õigus esitada protokollile vastuväiteid.

Lõike 4 kohaselt võib ka suuliselt toimuva istungi salvestada ja soovi korral asendada protokolliga istungi salvestisega. Istungi salvestamisele ja edastamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 42 lõikeid 1 ja 2, mille kohaselt võib avalikul istungil teha märkmeid, pildistada, filmida või helisalvestada istungit ja kinnisel istungil on lubatud vaid märkmete tegemine.

Lõikes 5 nähakse ette, et andmed protokollis või istungil salvestatu pooltele tutvustamise või tutvustamisest loobumise kohta märgitakse protokollis.

TKS §-s 55<sup>5</sup> täpsustatakse tarbijavaidluse menetlemisel kompromissi sõlmimist. Ka kehtiv seadus võimaldab tarbijavaidluste komisjoni menetluses lahendada vaidlus pooltevahelise kompromissiga, kuid täpsemalt ei ole seda reguleeritud. Kompromissiga lõpeb ligi viiendik tarbijavaidluste komisjonis menetletavatest tarbijavaidlustes.

Lõike 1 kohaselt võivad nii vaidluse pooled kui tarbijavaidluse menetlev komisjoni esimees teha menetluse kestel omapoolse ettepaneku vaidluse lahendamiseks kompromissiga.

Lõike 2 kohaselt on võimalik kompromissi sõlmimine kuni tarbijavaidluse otsuse jõustumiseni. Vaidluse lahendamise võimaldamine kompromissiga on mõistlik, kuna sellisel juhul ei ole kaotajaid ega võitjaid, vaidluse pooled leiavad oma probleemile lahenduse ja jääb ära edasine vaidlemine komisjonis või kohtus. Kompromiss võib olla tingimuslik. See

tähendab, et üks pool on nõus täitma oma kohustusi ja rahuldama nõuet, kui teine pool tagab selleks vajalikud tingimused.

Lõike 3 kohaselt võivad pooled esitada nende poolt allkirjastatud kompromisslepingu tarbijavaidluste komisjonile kinnitamiseks või teevad komisjonile teatavaks poolte vahel sõlmitud kompromissi selliselt, et kompromissi sõlmimise fakt ja tingimused oleks võimalik kanda protokollile. Protokollil alusel annab komisjoni esimees kompromissi kinnitava määruse. Kompromissi kinnitava komisjoni esimehe määrusega lõpetatakse ühtlasi tarbijavaidlusasja menetlus.

Lõike 4 kohaselt ei kinnita komisjoni esimees kompromissi, kui tema hinnangul on see vastuolus seadusest tulenevate normidega või heade kommetega või kui kompromissi ei ole võimalik täita. Kompromissiga ei või jätta tarbijat ilma talle seadusega antud õigustest. Kui kompromissi ei ole võimalik kinnitada, teeb komisjoni esimees selle kohta määruse, milles põhjendab kompromissi kinnitamisest keeldumist. Kompromissi mittekiinnitamisel jätkatakse tarbijavaidlusasja menetlemist.

Lõike 5 kohaselt jõustub komisjoni esimehe määrus kompromissi kinnitamise kohta selle allkirjastamisel. Määrusega kinnitatud kompromissil on selle täitmise osas samasugune õiguslik tähendus ja tagajärg nagu on komisjoni otsusel. Seega on kompromissi kinnitav määrus täitedokumendiks täitemenetluse seaduse tähenduses ja kuulub pärast määruse jõustumist täitmisele vastavalt täitemenetluse seadustikus sätestatud korrale.

TKS §-s 55<sup>6</sup> sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni menetluse lõpetamise alused. Samadel alustel lõpetatakse tarbijavaidlusasja menetlus tarbijavaidluste komisjonis ka kehtiva seaduse alusel.

Lõike 1 kohaselt lõpetab komisjoni esimees määrusega tarbijavaidlusasja menetluse, kui tarbija loobub avaldusest, kui tarbija soovil minnakse üle lepitusmenetlusele, kui komisjoni esimees kinnitab poolt sõlmitud kompromissi või kui esinevad käesoleva eelnõu § 51<sup>3</sup> lõikes 1 sätestatud avalduse menetluse võtmisest keeldumise alused.

TKS 6. peatüki 6. jaos sätestatakse nõuded komisjoni otsuse tegemisele ja otsuse sisule ning otsuse jõustumisele. Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõus suurimaks muudatuseks komisjoni otsuse õiguslik tähendus. Eelnõu kohaselt asendub senine soovituslik otsus õiguslikult siduva otsusega, mida on pärast selle jõustumist võimalik pöörata täitmisele täitemenetluse seadustikus sätestatud korras. Sellest tingituna on eelnõus oluliselt põhjalikumalt reguleeritud komisjoni otsusega seonduvat, võrreldes kehtiva seadusega.

TKS §-s 56 sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni otsuse tegemise tingimused ja aeg.

Lõikes 1 antakse komisjonile kaalutusõigus teha tarbijavaidlusasjas otsus siis, kui asja on põhjalikult arutatud ja tarbijavaidluse on täielikult valmis, et teha asjas lõplik lahend.

Lõikes 2 nähakse ette, et enne otsuse tegemist annab komisjoni esimees pooltele täiendavate avalduste ja tõendite esitamise võimaluse ja määrab nende esitamise tähtpäeva ning teavitab otsuse tegemise kuupäevast. Määratud tähtpäeva võib muuta, kui seda tingib menetlusolukorra muutumine.

Lõike 3 kohaselt teeb komisjoni koosseis otsuse lihthälteenamusega. Komisjoni liige võib jääda eriarvamusele ja tema eriarvamus kajastatakse komisjoni otsuses. Komisjoni liige ei saa jääda erapooletuks.

TKS §-s 57 sätestatakse komisjoni otsuse seaduslikkuse ja põhjendatuse nõue. Ernst & Young Baltic AS poolt läbiviidud uuringus toodi välja, et tarbijavaidluste komisjoni menetluses osalenute arvamusel kohaselt on tarbijavaidluste komisjoni otsused ebakvaliteetsed, kuna sarnaste asjaoludega olukordi lahendatakse erinevalt, ning raskesti arusaadavad ja ebapiisavalt põhjendatud. Eelnõuga kavandatakse muudatused peaksid kaasa aitama komisjoni otsuste kvaliteetsemaks muutmisele.

Lõike 1 kohaselt peab komisjoni otsus olema põhjendatud ja tuginema seadustel ning tarbijavaidlusasjas esitatud ja kogutud tõendite ja asjaolude õiguslikule hinnangule. Poolte seaduslike õiguste ja huvide kaitse tagamise eesmärgil võib komisjon täpsustada nõude õiguslikku kvalifikatsiooni.

Lõike 2 kohaselt võib komisjon otsustamisel tugineda ainult tarbijavaidlusasjas kogutud tõenditele, mida pooltel oli võimalik uurida ja asjaoludele, mille kohta pooltel oli võimalik avaldada oma arvamust. Kui menetlusosaliste esile toodud asjaolusid hindab komisjon oma otsuses menetlusosalisest erinevalt, siis peab ta eelnevalt olema nende tähelepanu sellele juhtinud ja andnud võimaluse seisukoha avaldamiseks.

Lõikes 3 sätestatakse, et kui tarbijavaidluste komisjoni menetluses on piiriülene vaidlus ja tekib kohaldatava õiguse küsimus, siis kohaldatav õigus määratakse kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 593/2008, mis käsitleb lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse määramist, artikli 6 lõigetega 1 ja 2. Seejuures arvestatakse tarbijavaidlusasja lahendamisel ja otsuse tegemisel tarbija elukoha liikmesriigi lepinguõiguse sätteid, millest kõrvalekalduv kokkulepe on tühine. Määruse nr 593/2008 kohaselt kohaldub tarbijalepingule tarbija hariliku viibimiskoha õigus, kui lepingu pooleks olev kaupleja teostab oma tegevust või on suunanud oma tegevuse tarbija hariliku viibimiskoha liikmesriiki ja leping jääb nende tegevuste raamesse. Näiteks kui Eesti kaupleja, kes on suunanud oma tegevuse Soome ja selle raames sõlmib lepinguid Soome tarbijatega, kohaldub lepingule Soome õigus. Seega sellise lepinguga seonduva vaidluse lahendamisel Eesti tarbijavaidluste komisjonis tuleb arvestada Soome lepinguõiguse sätetega. Kui pooled valivad kohaldatavaks õiguseks Eesti õiguse, ei tohi see siiski põhjustada Soome tarbija ilmajätmist kaitsest, mis on talle ette nähtud selliste sätetega, millest ei saa kokkuleppel kõrvale kalduda Soome õiguse alusel. Kui ajutiselt Eestis viibiv Soome turist sõlmib lepingu Eestis tegutseva kauplejaga, kohaldub sellele lepingule Eesti õigus.

TKS §-s 57<sup>1</sup> sätestatakse komisjoni otsusele esitatavad nõuded, mis on kehtiva seadusega võrreldes üksikasjalikumad.

Lõikes 1 sätestatakse, et otsus koosneb sissejuhatuses, resolutsioonist, kirjeldavast ja põhjendavast osas. Sama sisuga säte sisaldub kehtivas seaduses.

Lõikes 2 täpsustatakse otsuse sissejuhatuses kajastamist vajavaid andmeid. Otsuse sissejuhatuses peab olema märgitud otsuse tegemise aeg ja koht, tarbijavaidlusasja number, otsuse teinud komisjoni koosseisu liikmete nimed, kui otsuse tegi komisjoni koosseis, ja komisjoni esimehe nimi, kui otsuse tegi komisjoni esimees ainuisikuliselt, poolte ja nende esindajate nimed ning isiku- ja registrikoodid või sünniajad, tarbija nõude ese, istungi toimumise aeg või viide tarbijavaidlusasja lahendamisele kirjalikus menetluses ja andmed poole osalemise kohta istungil.

Lõikes 3 täpsustatakse nõudeid otsuse resolutsioonile. Resolutsiooniga lahendab komisjon selgelt ja ühemõtteliselt nõuded ja veel lahendamata taotlused. Resolutsioonis peab olema märgitud komisjoni seisukoht tarbija nõude rahuldamise, osalise rahuldamise või rahuldamata jätmise kohta. Samuti märgitakse resolutsioonis otsuse vaidlustamise kord. Resolutsioon peab olema eristatav otsuse muudest osadest, olema sõnastatud selgelt ja olema arusaadav ning täidetav ka otsuse muude osadeta.

Lõikes 4 täpsustatakse nõudeid otsuse kirjeldavale osale. Otsuse kirjeldavas osas tuleb eelkõige märkida tarbija esitatud nõuded ja nende kohta esitatud väited ja tõendid, mis kirjeldavad olulises osas tarbijavaidluse sisu. Kirjeldavas osas esitatakse andmed loogilises järjekorras ja lühidalt, tuues esile olulisema.

Lõikes 5 täpsustatakse nõudeid otsuse põhjendavale osale. Otsuse põhjendavas osas peab olema märgitud tarbijavaidlusasja menetlemisel tuvastatud asjaolud ja nendest tehtud järeldused, samuti tõendid, millele tarbijavaidluste komisjoni järeldused tuginesid. Otsuse põhjendavas osas märgitakse ka õigusaktid, mida komisjon vaidluse lahendamisel kohaldas. Otsuses peab



põhjendama ka seda, miks komisjon ühe või teise poole faktiliste väidetega ei nõustu ja miks ta mingit tõendit ei arvesta.

Lõikes 6 sätestatakse, et tarbija kasuks tehtud otsuses peab olema lahendatud tarbija tasutud riigilõivu ja asjakohasel juhul tarbija tellitud ekspertiisile tehtud kulutuste hüvitamine kaupleja poolt vastavalt käesolevas eelnõus kavandatud sättele TKS-is (§ 49<sup>1</sup>). Tarbija kasuks tehtud otsuses peab olema lahendatud ka tarbijavaidlusasja lahendamise eest seaduse alusel ettenähtud menetlustasu kandmine kaupleja poolt.

TKS § 58 reguleerib kohtusse pöördumist olukorras, kus pool ei ole rahul tarbijavaidluste komisjoni otsusega. Komisjoni otsuse järel kohtusse pöördumise regulatsioon on sarnane töövaidluse lahendamise seaduses kohtusse pöördumist reguleerivatele sätetele, mis on kehtinud sisuliselt 1996. aastast, kui jõustus individuaalse töövaidluse lahendamise seadus. 2017. aastal vastu võetud töövaidluse lahendamise seaduses neid sätteid ei muudetud, millest võib järeldada, et regulatsioon on toimiv.

Lõikes 1 nähakse ette võimalus, et kui vaidluse pool ei nõustu tarbijavaidluste komisjoni otsusega, võib ta pöörduda sama tarbijavaidluse läbivaatamiseks maakohtusse 30 kalendripäeva jooksul arvates komisjoni otsuse kättesaamisest.

Lõikes 2 täpsustatakse, et kohtusse pöördumise vormiks on hagiavaldus, mitte kaebus tarbijavaidluste komisjoni otsuse peale.

Lõike 3 kohaselt on tarbijal, kelle avaldus jäeti tarbijavaidluste komisjoni otsusega rahuldamata või rahuldati osaliselt, õigus esitada kohtusse hagi tarbijavaidluse lahendamiseks selle rahuldamata osas. Hagi võib tarbija esitada vaid samu nõudeid, mis esitati tarbijavaidluste komisjonile.

Lõike 4 kohaselt võib kaupleja juhul, kui tarbijavaidluste komisjon rahuldab tarbija avalduse täielikult või osaliselt, esitada kohtule taotluse, et kohus vaataks tarbijavaidluste komisjonile esitatud tarbija avalduse läbi hagimenetluse korras hagina. Sellisel juhul on kohtumenetluses hagejaks tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitanud tarbija ja kostjaks kohtule taotluse esitanud kaupleja.

Lõikes 5 sätestatakse, et kui kaupleja esitab kohtule taotluse tarbijavaidluste komisjonile esitatud tarbija avalduse läbivaatamiseks hagimenetluses, loetakse komisjonile esitatud avaldus hagiavalduseks. Vajaduse korral võib kohus anda tähtaja, mille jooksul on tarbijal võimalik esitada oma avaldus hagimenetluses ettenähtud vormis ning pooltel on võimalik esitada kohtule täiendavaid tõendeid ja selgitusi oma seisukohtade täiendamiseks. Kohus ei pea pooltele kätte toimetama dokumente, mis on varem esitatud tarbijavaidluste komisjonile.

Lõike 6 kohaselt, kui kohtule esitatakse hagi või avaldus tarbijavaidlusasjas, mida komisjon on juba lahendanud, märgitakse seda asjaolu hagi või avalduses ja lisatakse tarbijavaidluste komisjoni ära kiri. Kohus nõuab tarbijavaidluste komisjonist välja tarbijavaidlusasja lahendamise materjalid ja võtab need kohtutoimikusse. Tarbija ja kaupleja poolt tarbijavaidluste komisjonile esitatud tõendid loetakse kohtusse esitatuks.

Lõikes 7 sätestatakse, et kui tarbija ei esita kohtu määratud ajaks oma avaldust hagiavaldusele ettenähtud vormis, siis jätab kohus avalduse läbi vaatamata. Sellisel juhul ei jõustu tarbijavaidluste komisjoni otsus selles ulatuses, mis on vaidlustatud. Kohus juhib sellele tarbija tähelepanu, kui annab tähtaja hagiavalduse vormis avalduse esitamiseks.

Lõike 8 kohaselt võib kaupleja, kes esitas kohtule avalduse taotlusega vaadata läbi tarbijavaidluste komisjonile tarbija esitatud avaldus hagimenetluse korras, oma avaldusest loobuda. Avaldusest loobumise korral tarbijavaidluste komisjoni otsus jõustub.

Lõikes 9 sätestatakse, et kui kaupleja esitab kohtule taotluse tarbijavaidluste komisjonile esitatud tarbija avalduse läbivaatamiseks hagimenetluse korras, on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametil õigus abistada tarbijat kohtumenetluses, kui vaidlus on oluline seaduse või muu õigusakti kohaldamise või tarbijate kollektiivse huvi seisukohalt.

TKS § 58<sup>1</sup> reguleerib tarbijavaidluste komisjoni otsuse jõustumist.

Lõike 1 kohaselt jõustub tarbijavaidluste komisjoni otsus, kui tarbija ega kaupleja ei pöördu ettenähtud tähtaja jooksul kohtusse tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse läbivaatamiseks, kui kohus jättis avalduse menetlusse võtmata, kui kohus jättis tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 423 lõike 1 punkti 9 (*õigustatud isiku nimel hagi esitanud isik ei ole tõendanud oma esindusõiguse olemasolu*) alusel hagi läbi vaatamata või kui kohus lõpetas menetluse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 428 lõike 1 punkti 2 (*samade poolte vaidluses samal alusel sama hagi eseme üle on jõustunud menetluse lõpetanud Eesti kohtu lahend või Eestis tunnustamisele kuuluv välisriigi kohtu lahend*) või lõike 2 alusel (*kohus lõpetab menetluse muul seaduses sätestatud alusel*).

Lõikes 2 sätestatakse, et komisjoni otsuse osalise vaidlustamise korral jõustub komisjoni otsus osas, mida ei ole kohtus vaidlustatud. Lisaks täpsustatakse, et kohus on tarbijavaidluse lahendamisel seotud vaid otsuse selle resolutsiooniga, mida ei ole vaidlustatud.

TsMS § 423 sätestab alused, millal võib kohus jätta hagi läbi vaatamata. Suurem osa hagi läbivaatamata jätmise alustest on seotud hageja tegevusetusega. Eelnõukohase § 58 lõike 4 alusel on TVK avaldusega kohtusse pöördumisel hagejaks tarbija. Kui TVK otsus jõustuks tarbija tegevusest või tegevusetusest tingitud hagi läbivaatamata jätmise tõttu, annaks see võimaluse pahatahtlikult loobuda vaidlusest, et jõustada varem tehtud TVK otsus. Analüüsid TsMS §-s 428 sätestatud hagi läbivaatamata jätmise aluseid, on TVK otsuse jõustumine õiguslikult korrektne vaid juhul, kui kohus jätab hagi läbi vaatamata põhjusel, et õigustatud isiku nimel hagi esitanud isik ei ole tõendanud esindusõiguse olemasolu.

Kohtus menetluse lõpetamise aluseid reguleerib TsMS § 428 lõiked 1 ja 2. Kohus lõpetab menetluse otsust tegemata, kui:

- 1) kohtusse pöördunud isik ei ole kinni pidanud seda liiki asjade eelnevaks kohtuväliseks lahendamiseks seadusega sätestatud kohustuslikust korrast ja seda korda ei saa enam rakendada;
- 2) samade poolte vaidluses samal alusel sama hagi eseme üle on jõustunud menetluse lõpetanud Eesti kohtu lahend või Eestis tunnustamisele kuuluv välisriigi kohtu lahend või vahekohtu otsus või jõustunud lahend kohtueelses menetluses, muu hulgas õiguskantsleri kinnitatud kokkulepe, mis välistab samas asjas uue kohtusse pöördumise;
- 3) hageja on hagist loobunud;
- 4) pooled on sõlminud kompromissi ja kohus kinnitab selle;
- 5) asjas pooleks oleva füüsilise isiku surma korral vaieldav õigussuhe ei võimalda õigusjärglust või juriidiline isik on lõppenud õigusjärglusega.
- 6) muul seaduses sätestatud alusel.

Tarbijavaidluse lahendamine TVK-s ei ole kohustuslik kohtueelne menetlus, seega ei ole TsMS § 428 lõike 1 punkti 1 alusel menetluse lõpetamine kohaldatav tarbijavaidlusele, millega pöördutakse TVK järel edasi kohtusse. Olukorras, kus kohtumenetluses hageja loobub seaduses ettenähtud korras oma nõudest, ei ole õiguse üldpõhimõtetele kooskõlas, kui jõustuks varem sama nõude alusel tehtud TVK otsus. Olukorras, kus pooled jõuavad kohtumenetluses kompromissile, ei saa ühel ajal jõustuda kohtu poolt kinnitatud kompromiss ja varem samas asjas tehtud TVK otsus. Olukorras, kus kohus on menetluse lõpetanud põhjusel, et poole surma või juriidilise isiku lõppemise järel õigusjärglus puudub, ei saa jõustuda ka varem tehtud TVK otsus, sest vastav otsus ei oleks õigusjärgluse puudumise tõttu täidetav. Seega sätestatakse muudatusega, et TVK otsus jõustub juhul, kui kohus lõpetab samas vaidluses menetluse TsMS § 428 lõike 1 punkti 2 või sama paragrahvi lõike 2 alusel. TsMS § 428 lõike 1 punkt 2 viitab olukorrale, kus kohtumenetluse ajal tuvastatakse, et samas vaidluses sama eseme üle on jõustunud välisriigi kohtu, vahekohtu või kohtueelse menetluse lahend.

TsMS § 428 lõike 2 alusel lõpetatakse menetlus muul seaduses sätestatud alusel. Muud võimalikud alused peavad olema seaduses otseselt sätestatud.

Lõikes 3 sätestatakse, et tarbijavaidluste komisjoni jõustunud otsus on pooltele täitmiseks kohustuslik. Kuna otsusega lahendatakse vaid tarbija nõudeid kaupleja vastu, siis sisuliselt on otsus täitmiseks kohustuslik vaid kauplejale.

Lõikes 4 sätestatakse, et poole taotlusel lisab komisjon otsusele jõustumismärke, mille võib väljastada ka elektroonilise kinnitusena.

TKS § 58<sup>2</sup> reguleerib otsuse tühistamist.

Lõike 1 kohaselt ei saa tarbijavaidluste komisjon pärast otsuse teatavakstegemist otsust muuta ega tühistada.

Lõikes 2 sätestatakse otsuse tühistamise erisus, mille kohaselt on tarbijavaidluste komisjoni esimehel õigus veel jõustumata otsus tühistada, kui pooled sõlmivad enne otsuse jõustumist kompromissi.

TKS § 58<sup>3</sup> reguleerib vigade parandamist otsuses.

Lõikes 1 nähakse ette, et tarbijavaidluste komisjoni esimees võib igal ajal parandada otsuses kirja- ja arvutusvead ning ilmsed ebatäpsused, mis ei mõjuta otsuse sisu. Vigade parandamise kohta teeb komisjoni esimees määruse. Enne määruse tegemist võib komisjoni esimees ära kuulata ka pooled.

Lõikes 2 sätestatakse, et komisjoni otsusele tehakse märke otsuse parandamise määruse kohta.

Lõikes 3 sätestatakse, et komisjoni otsuses vigade parandamise kohta sätestatud kohaldatakse vigade parandamisel ka komisjoni esimehe määruses.

TKS §-s 58<sup>4</sup> reguleeritakse otsuse avalikustamist. Komisjoni jõustunud otsus avalikustatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 462 lõigetes 2-4 sätestatud tingimustel ja korras TTJA poolt hallataval tarbijavaidluste komisjoni veebilehel. Avalikustamisele ei kuulu komisjoni esimehe menetluslikud määrused. Sätte kohaselt võib tarbijavaidluste komisjon avalikustatavat otsust töödelda viisil, mille tulemusel ei oleks otsusest võimalik tuvastada tarbija nime, isikukoodi või sünniaega, ega aadressi.

TKS §-s 58<sup>5</sup> reguleeritakse tarbijavaidluste komisjoni otsuse täitmist. Otsus tuleb täita pärast selle jõustumist. Otsust on võimalik pöörata täitmisele täitemenetluse seadustikus sätestatud korras.

TKS §-s 59 sätestatakse menetlustasu maksmise kohustus.

Lõike 1 kohaselt on kaupleja kohustatud tasuma menetlustasu, kui tarbijavaidluste komisjoni jõustunud otsusega rahuldati tarbija nõue täielikult või osaliselt.

Lõike 2 kohaselt tasub kohustatud isik menetlustasu 30 päeva jooksul komisjoni otsuse jõustumisest arvates. Menetlustasu tasutakse komisjoni otsuses näidatud Rahandusministeeriumi pangakontole.

TKS-i täiendatakse §-ga 7<sup>1</sup>, mis sätestab üleminekusätted.

Tarbijavaidlusasjadele, mille läbivaatamine on algatatud, ehk mida menetletakse enne käesoleva seaduse jõustumist, kohaldatakse kuni tarbijavaidlusasja lahendamiseni enne käesoleva seaduse jõustumist kehtinud TKS-i.

**Eelnõu §-s 2** muudetakse täitemenetluse seadustiku ja täiendatakse § 2 lõiget 1. Muudatusega lisatakse täitedokumentide loetelusse tarbijavaidluste komisjoni jõustunud otsus ja kompromissi kinnitamise määrus.

**Eelnõu §-s 3** muudetakse riigilõivu seadust. Muudatus on vajalik riigilõivu kehtestamiseks tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse läbivaatamise eest. Sellega seoses muudetakse seaduse 6. jao pealkirja ja täiendatakse 6. jagu jaotisega 5<sup>2</sup> ja §-ga 208<sup>2</sup> ning sätestatakse riigilõiv suuruses 15 eurot tarbijavaidluste komisjonile esitatud avalduse läbivaatamise eest.

**Eelnõu § 4** reguleerib seaduse jõustumist. Eelnõu seadusena jõustumine on kavandatud 2022. aasta 1. juunil

#### **4. Eelnõu terminoloogia**

Eelnõus ei kasutata uusi termineid.

#### **5. Eelnõu vastavus Euroopa Liidu õigusele**

Eelnõu on puutumuses Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta (ELT L 165, 18.06.2013, lk 63–71). Eelnõus kavandatavad tarbijavaidluste komisjoni menetluskorra muudatused on kooskõlas direktiivis sätestatud nõuetega vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja menetlustele.

#### **6. Seaduse mõjud**

Eelnõu eesmärk on luua lihtne ja efektiivne kohtuvälise lahendamise süsteem, muutes tarbijavaidluste komisjoni (edaspidi ka *TVK*) kehtivat menetluskorda eesmärgiga suurendada menetlusosaliste usaldust tarbijavaidluste komisjoni ja seal läbiviidava menetluse vastu, tõsta menetluse kvaliteeti ning tarbijavaidluste komisjoni tulemuslikkust.

Eelnõuga kavandatavad muudatused ei oma sotsiaalset, sh demograafilist mõju, mõju riigi julgeolekule ja välissuhetele, mõju elu- ja looduskeskkonnale, mõju regionaalarengule ega kohaliku omavalitsuse korraldusele. Küll aga omavad muudatused mõju majandusele (menetlustasu kauplejatele) ja riigiasutuste korraldusele (kohustused riigile).

Eelnõuga kavandatavad olulisemad muudatused on:

1. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe ametikoha loomine TTJA-sse ja komisjoni kaasistujate töö tasustamine;
2. Riigilõivu kehtestamine tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitamisel;
3. Komisjonis tarbijavaidluste lahendamise eest menetlustasu kehtestamine kauplejatele;
4. Tarbijavaidluste komisjoni otsuse muutmine õiguslikult siduvaks ja täitemenetluse korras täidetavaks.

##### **6.1. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe ametikoha loomine TTJA-sse ja komisjoni kaasistujate töö tasustamine**

Kavandatava muudatusega luuakse TTJA-sse tarbijavaidluste komisjoni esimehe ametikoht (eeldatavalt 3 ametikohta), mis täidetakse avaliku konkurssi alusel. Ametikohale esitavad nõuded on kehtestatud seaduses. Kehtiva regulatsiooni alusel on ettevõtlus- ja kommunikatsiooniministri käskkirjaga kinnitatud tarbijavaidluste komisjoni esimeeste nimekiri, kuhu kuulub 12 isikut, kelle tööd tarbijavaidluste komisjoni esimehena tasustatakse käsunduslepingu alusel.

TTJA andmetel on tarbijavaidluste komisjoni töös osalevaid kaasistujaid ligi 40. Kaasistujate tööd kehtiva seaduse alusel ei tasustata.

Muudatus avaldab eelduslikult positiivset mõju tarbijavaidluste komisjoni professionaalsusele, lahendite kvaliteedile ja menetluse tõhususele, läbi mille tõuseb üldine vaidluse osapoolte rahulolu menetlusega ja tarbijavaidluste lahendamisega.

Sihtrühmaks on TTJA.

#### **6.1.1.1. Mõju valdkond: mõju riigiasutuste ja kohaliku omavalitsuse korraldusele**

TTJA kulutused komisjoni esimeeste ametipalkadele suureneks 83 000 euro võrra ja komisjoni kaasistujate töö tasustamise kulud oleks 15 000 eurot.

Kehtiva regulatsiooni alusel makstakse komisjoni esimeestele töötasu vastavalt töötatud tundide arvule. Kuutöötasu aluseks on kõrgemate riigiteenijate ametipalkade seaduse § 2 lõikes 1 nimetatud kõrgeima palgamäära ja koefitsiendi 0,55 korrutis, mis tänasel päeval oleks 3664 eurot. Ühe vaidluse menetlemise eest makstav töötasu ei või ületada 170 eurot. Komisjoni esimeeste töötasudeks kulus 2019. aastal 80 000 eurot.

Tarbijavaidluste komisjoni esimehe ametipalka suuruse osas on eeskujuks võetud töövaidluskomisjoni juhataja põhipalk, mis moodustab 80-100% riikliku lepitaja ametipalgast.<sup>11</sup> Alates 1. aprillist 2021 on riikliku lepitaja ametipalk 3722,60 eurot. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe põhipalk oleks vähemalt 80% riikliku lepitaja ametipalgast ja oleks seega vähemalt 2978 eurot. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe palk võib olla kuni 100% riikliku lepitaja ametipalgast.

Kui arvestada komisjoni esimehe keskmiseks põhipalgaks 3400 eurot oleks esimeeste töötasudele kuuluv summa 162 792 eurot aastas (koos maksudega). Muudatusega kaasnev täiendav kulu komisjoni esimeeste töötasudeks oleks 83 000 eurot.

Kaasistujale makstav tasu ühe tunni eest oleks võrdne töölepingu seaduse § 29 lõike 5 alusel kehtestatud tunnitasu alammääraga (alates 1.01.2020 on see 3,48 eurot). Komisjoni 2019. aasta tegevusaruande põhjal<sup>12</sup> tegi komisjon kolmeliikmelises koosseisus 449 otsust. Tasustamise aluseks kavandatakse kaasistujate ajalist panust komisjoni töösse – 1 tund vaidlusasja materjalidega tutvumiseks pluss istungil osalemise aeg, mis keskmiselt oleks 2 tundi. Kaasistujatele makstava tasu kulu oleks sellisel juhul aastas (2x3,48x3x450x1,33) 12500 eurot koos sotsiaalmaksuga.

Muudatusega kaasnev kulu TTJA-le oleks seega ligi 100 000 eurot.

Mõju sihtrühmaks võib pidada ka ettevõtlus- ja kutseliite ning tarbijaorganisatsioone, kes nimetavad komisjoni kaasistujad ning nende poolt konkreetset nimetatud isikuid. TTJA andmetel on kaasistujaid ligi 40. Sihtrühma käitumisele võib eeldada positiivseid muutusi ja motivatsiooni tõusu nimetada kaasistujateks oma valdkonnas teadmiste ja kogemustega asjatundjaid, kes oma teadmistega panustaksid komisjoni töösse, aidates sellega kaasa komisjoni valdkondliku kompetentsi ja komisjoni otsuste kvaliteedi suurenemisele.

Kavandatava muudatuse 1 mõju ulatus on väheoluline, avaldumise sagedus väike ning muudatusel ei ole ebasoodsaid mõjusid.

---

<sup>11</sup> Töövaidluse lahendamise seadus <https://www.riigiteataja.ee/akt/128122017018>

<sup>12</sup> [https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni\\_2019\\_tegevuse\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni_2019_tegevuse_aruanne.pdf)

## 6.2. Muudatus 2: riigilõivu kehtestamine tarbijavaidluste komisjoni esitatud avalduse läbivaatamise eest

Muudatuse sihtrühmaks on tarbijad.

Tarbijavaidluste komisjoni otsusega lõppeva ühe menetluse kulu riigile on keskmiselt 306 eurot<sup>13</sup>. See on märkimisväärne ressursikulu suhteliselt väikesemahuliste (kõige enam nõudeid suuruses 100-500 eurot) nõuetega seotud vaidluste lahendamiseks, eriti juhul, kui lahendit ei täideta ja seda ei saa ka täitmisele pöörata.

Siinkohal esitame tarbijavaidlustes tarbija esitatud nõuete suurused osakaaludena:

5% - 0–30 eur

19% - 31–100 eur

41% - 101–500 eur

13% - 501–1000 eur

22% - üle 1000 eur

Tarbijavaidluste arv on Eestis olnud suhteliselt kõrge. Aastal 2017 oli tarbijate pöördumisi tarbijavaidluste komisjoni 3246<sup>14</sup> ja aastal 2018 oli pöördumisi 3383<sup>15</sup>. Aastal 2019 esitasid tarbijad komisjoni 2375 avaldust<sup>16</sup>. Kuivõrd vahepeal muudeti TTJA-s avalduste klassifitseerimise põhimõtteid ja nende statistilise arvestuse pidamist, siis ei ole 2019. aasta andmed varasemate aastatega üheselt võrreldavad. Võib eeldada, et järgnevatel aastatel tarbijate pöördumiste arv tõuseb, kuna TTJA on kavandanud mitmeid tegevusi selleks, et tõsta nii tarbijate kui ettevõtjate teadlikkust tarbijavaidluste komisjoni olemasolust ning võimalusest lahendada omavahelisi probleeme kohtuväliselt.

Kuigi kindlustusvaidluste lahendamine on võimalik kindlustuse- ja liikluskindlustuse lepitusorganis, kus registreeriti 2019. aastal 291 lepitusavaldust<sup>17</sup>, siis on finantsteenuste valdkonnas ka tarbijakaitse komisjoni pöördunud kõige enam just seoses kindlustusvaidlustega, millest olulise osa moodustavad reisikindlustusega seotud vaidlused. 2019. aastal oli komisjoni menetluses 23 vaidlust seoses finantsteenustega ja neist 10 olid kindlustusvaidlused.

Tarbijatingimuste tulemustabelis esitatud andmete alusel esines 2018. aastal probleeme kauplejaga 24% Eesti tarbijatest<sup>18</sup>. Samas on meie tarbijad tarbijaõiguste eest seismisel passiivsemad võrreldes ELi keskmise näitajaga. Euroopa Komisjoni 2019.a tarbijatingimuste tulemustabeli kohaselt vastas ca 18% küsitletud Eesti tarbijatest, et nad ei esitanud kaebust, kui esines probleeme kauba/teenuse ostmisel<sup>19</sup>.

Statistikaameti andmetel oli rahvaarv Eestis 1. jaanuari 2021 seisuga 1,33 miljonit<sup>20</sup>. Potentsiaalseid aktiivseid ostjaid (elanikud vanuses 20–80) on ligi 970 tuhat ja neist 24% ehk

---

<sup>13</sup> Kulu komponentideks on TVK sekretariaadi tööjõukulu, komisjoni esimeeste tööjõukulu, majandus- ja büroohoone kulu

<sup>14</sup> Tarbijavaidluste komisjoni 2017 tegevusaruanne [https://komisjon.ee/sites/default/files/tvk\\_2017\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/tvk_2017_aruanne.pdf)

<sup>15</sup> Tarbijavaidluste komisjoni 2018 tegevusaruanne [https://komisjon.ee/sites/default/files/tvk\\_aastaruanne\\_2018.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/tvk_aastaruanne_2018.pdf)

<sup>16</sup> Tarbijavaidluste komisjoni 2019 tegevusaruanne [https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni\\_2019\\_tegevuse\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni_2019_tegevuse_aruanne.pdf)

<sup>17</sup> Lepitusorgani 2019 tegevusaruanne [https://www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusorgan\\_aruanne\\_2019%287%29.pdf?433](https://www.lkf.ee/sites/default/files/Lepitusorgan_aruanne_2019%287%29.pdf?433).

<sup>18</sup> Euroopa Komisjon (2019), figure 25, lk 46

<sup>19</sup> Figure 25 shows the scores, per country, of the problems and complaints composite indicator, together with individual scores for the percentage of consumers who: (a) experienced a problem with a product during or after their transaction with domestic traders, and (b) took no action to resolve a non-negligible problem.

<sup>20</sup> <https://www.stat.ee/>

232 800 tarbijal võib teoreetiliselt tekkida probleeme kauplejaga, kuid suurem osa neist jõuab lahenduseeni poolte omavaheliste läbirääkimiste teel.

Muudatus puudutab otseselt neid tarbijaid, kes esitavad avalduse TVK-le ehk siis tänasel päeval on neid kuni 3500 tarbijat.

Kavandatud muudatusega kehtestatakse riigilõiv TVK-le esitatud avalduse läbivaatamise eest. Riigilõivu kehtestamise eesmärgiks on vähendada TVK halduskoormust seoses läbi mõtlemata pahatahtlike ja põhjendamatute avaldustega, mis tuleb läbi vaadata ja vormistada nende menetlusse võtmisest keeldumise otsused. Kehtiva seaduse alusel on võimalik avalduse menetlemisest keelduda, kui kauba/teenuse või nõude suurus jääb all 30 euro ja vaidluse lahendamine ei ole oluline praktika kujundamise või senise praktika muutmise vajaduse seisukohast. Riigilõivu sisseviimisel on eelnõus loobutud nimetatud menetlusest keeldumise alusest, kuna selline rahaline piir võib alati tekitada küsimuse, miks ei ole TVK-sse võimalik pöörduda juhul, kui ostetud eseme väärtuseks oli 29.99 eurot, kusjuures sama toode võib olla turul ka hinnaga 30 eurot. Samas ei ole väikese väärtusega vaidluste osakaal eriti suur. 2019. aastal oli TVK-sse esitatud tarbija nõuetest 41% vahemikus 101–500 eurot ja 35% nõuetest on üle 500 euro<sup>21</sup>.

Muudatuse kavandamisel on kasutatud eeskujuna Taani mudeli vastavat elementi. Taani süsteemis eksisteerivad nii eraõiguslikud riiklikult tunnustatud vaidlusi kohtuväliselt lahendavad üksused kui ka avalik-õiguslikud üksused. Taani süsteemi iseloomustab väga tugev spetsialiseerumine, mis väljendub vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste suures arvus. Ernst & Young'i uuringus kirjeldatud Taani tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemis on kasutusel sisenemistasu tarbijatele 100–500 DKK (13–67 eurot)<sup>22</sup>, olenevalt menetlusetapist. Sisenemistasu 100 DKK, mis ei kuulu tagastamisele, tuleb tasuda vaidluste lahendamise keskusele avalduse esitamisel. Tarbija avaldusega tegelev menetleja viib läbi vahendusmenetluse, mille eesmärgiks on saavutada pooltevaheline vabatahtlik kokkulepe. Kui pooled vabatahtliku kokkuleppeni ei jõua, saab tarbija teha avalduse tarbijavaidluste komisjonile, tasudes 400 DKK (54 eurot) suuruse sisenemistasu, mis tagastatakse tarbijale juhul, kui tema nõue rahuldatakse või kui menetlus lõpetatakse tulemuseta.

### **6.2.1. Muudatusega kaasnev majanduslik mõju tarbijatele**

Muudatusel on otsene majanduslik mõju tarbijatele.

Ernst & Young'i uuringu raames läbiviidud küsitluse tulemustest selgus, et 54% tarbijatest on nõus maksuma avalduse esitamise eest tasu, olenevalt muidugi summa suurusest. 28% tarbijatest oleks nõus maksuma tasu juhul, kui see tarbijale tagastatakse tarbijale positiivse lahendi korral. Seega on 82% tarbijatest põhimõtteliselt nõus maksuma teatud tasu.<sup>23</sup>

Fikseeritud riigilõivu summa puhul on lähtutud direktiivist 2013/11/EL, mille kohaselt peavad vaidluste kohtuvälised menetlused olema tarbijatele kättesaadavad ning vaidluste lahendamine olema tarbijale tasuta või sümboolse tasu eest.

---

<sup>21</sup> <sup>21</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 108

<sup>22</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 56-60

<sup>23</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 107

Riigilõiv 15 eurot oleks vastavalt OECD statistikale Eesti kontekstis 0,7% igakuisest netosissetulekust. Arvestades OECD palgastatistikat, tarbijate poolt makstavaid analoogseid tasusid välisriikides ning tasu suurust suhtena vaidlusaluste toodete/teenuste väärtusesse, ei saa objektiivselt järeldada, et kavandatud riigilõiv piiraks tarbijate võimalust saada neile seadusega ettenähtud abi vaidluse kohtuvälise lahendamise näol.<sup>24</sup> Eelnõuga on kavandatud, et kaupleja hüvitab tarbijale tema tasutud riigilõivu, kui tarbijavaidluse menetlemine lõpeb tarbijale positiivse otsusega ja tarbija nõue kas rahuldatakse täielikult või osaliselt. Tarbija tasutav riigilõiv ei lähe otse TTJA eelarvesse vaid riigieelarvesse, mis võimaldab riigil tervikuna oma teenuste taset tõsta.

Seega oleks sellise riigilõivu kehtestamine põhjendatud ning kooskõlas direktiiviga ega kahjustaks tarbijate huve. Riigilõiv on oluliselt väiksem kui vaidluse lahendamisega seonduvad menetluskulud. Samas oleks riigilõivul avalduse esitajale distsiplineeriv mõju. TVK-s vaidluse lahendamise kulu sõltub vaidluse lahendamise etapist ja viisist. Kõigi TVK-sse esitatud avalduste puhul on keskmine lahendamise kulu 145 eurot<sup>25</sup>.

Kavandatava muudatuse mõju ulatus on väheoluline, majanduslikku mõju tarbijatele võib hinnata väheoluliseks ja mõju avaldumise sagedust väikeseks, kuna tarbija õigustatud nõude korral on kaupleja kohustuseks hüvitada tarbijale ka tema tasutud riigilõiv. Muudatusel ei ole ebasoovitavaid mõjusid. Suurem osa tehingutega seonduvatest probleemidest lahendatakse lepingupoolte omavaheliste läbirääkimiste teel.

### **6.3. Muudatus 3: Komisjonis tarbijavaidluse lahendamise eest menetlustasu kehtestamine kauplejatele**

Kavandatud muudatusega kehtestatakse menetlustasu kauplejatele, kui menetluse tulemuseks on tarbija nõuet rahuldav või osaliselt rahuldav otsus. Muudatusel on majanduslik mõju kauplejatele. Vähesel määral mõjutab muudatus ka TTJA halduskoormust ja kohtutäitureid, kui kauplejad vabatahtlikult menetlustasu ei maksa. Menetlustasu sissenõudmine toimuks TTJA poolt tarbijavaidluste komisjoni otsuse alusel.

Ernst & Young'i uuringu raames läbiviidud küsitluse põhjal oleks 21% kauplejatest valmis tarbijavaidluste rahastamises osalema juhul, kui tarbija nõue oli põhjendatud, 14% juhul, kui vaidlustega tegeleb valdkonnale spetsialiseerinud vaidlusüksus, ning 10% juhul, kui vaidlustega tegeleb erialaliit.<sup>26</sup>

Ernst & Young on oma uuringus välja pakkunud fikseeritud määras vaidluse lahendamise tasu vastavalt menetluse tulemusele – tarbijaga kokkuleppele jõudmisel oleks tasu 100 eurot ning tarbija nõuet rahuldava otsuse korral oleks tasu 200 eurot.<sup>27</sup>

Kuna kokkulepe peaks tagama suurema rahulolu nii tarbijale kui kauplejale, siis on eelnõus kavandatud, et lepituskokkuleppe või kompromiss korral ei ole kauplejal menetlustasu maksmise kohustust. Fikseeritud menetlustasu suuruses 150 eurot kuuluks sissenõudmisele vaid juhul, kui menetlus lõpeb tarbija nõuet rahuldava otsusega. Kui otsusega rahuldatakse

<sup>24</sup> E & Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk108

<sup>25</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 89

<sup>26</sup> E & Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 98

<sup>27</sup> E & Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 99



tarbija osaliselt, oleks kauplejal kohustus tasuda pool menetlustasu suurusest. Kaupleja kohustus menetlustasu maksmise osas kajastatakse tarbijavaidluste komisjoni otsuses.

### **6.3.1. Muudatusega kaasnev majanduslik mõju kauplejatele**

Menetlustasu sisseviimine peaks eelduslikult mõjutama kauplejad tegelema tarbija probleemidega tõsisemalt ja otsima probleemile lahendusi, mis omakorda vähendaks TVK-sse pöördumiste arvu. Vaidluse lahenduse tulemusest sõltuv menetlustasu peaks suunama kauplejaid ka eelmenetluse käigus pakkuma ning otsima kokkulepet. Vaidluse käigus kokkuleppe saavutamist tuleb igati toetada ja võimalusel selleni jõudmist suunata ja soodustada.

Eeltoodu tagaks samaaegselt mõlema vaidluse osapoolle huvide parema kaitse ja tagab tarbijale kindluse vaidluse tegeliku mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse osas. Teisalt oleks positiivse mõjuga ka see, et tarbijavaidluse lahendamise kulud oleks väiksemad, kui pooled jõuavad koostöös kokkuleppele või leiavad muu lahenduse, mille puhul ei oleks vaja vaidluse menetlemist komisjoni poolt. See vähendaks menetluskoormust ka kaupleja jaoks. Kaudse positiivse mõjuna võib märkida ka kauplejate ja üldise ettevõtluskeskkonna usaldusväarsuse kasvu, kui suureneb TVK menetluses osalevate kauplejate osakaal võrreldes nendega, kes praegu mingilgi määral vaidluse lahendamise osa ei võta, kuigi tarbijal on selleks õiguspärane ootus.

2019. aastal tegi TVK vaidluse lahendamiseks 449 otsust ja neist tarbija kasuks oli 343 otsust. Kui eeldada, et kõik vaidlused olid seotud erinevate kauplejatega, oleks kavandatud muudatusest puudutatud sihtrühma suuruseks 343 kauplejat. Menetlustasuna laekuks sel juhul riigieelarvesse 51450 eurot. Eesmärgiks ei ole teha vaidluste kohtuvälise lahendamise eest võetava tasu suurust kulupõhiseks, vaid suunata kauplejaid tegelema rohkem tarbija probleemidega ja järgima ning arvestama tarbijate kaitseks kehtestatud norme. Suurem osa kauplejatest teeb seda juba täna, mistõttu võib kavandatud muudatuse negatiivset rahalist mõju teatud kauplejatele pidada väheoluliseks.

Kui kaupleja on tarbijaõigusi järginud ja seaduslikult toiminud, siis ei suurene tema kohustused muudatuste tagajärjel ehk kaupleja jaoks puuduvad senisega võrreldes täiendavad kohustused või kulud ning halduskoormus ei suurene. Samas, kui kaupleja on rikkunud tarbijaõigusi, siis võib kaupleja põhjendatult eeldada, et sellega võib kaasneda tema jaoks ebasoodsaid tagajärgi nagu menetluskulu ning kauplejale negatiivse lahendi korral on võimalik täitemenetluse algatamine.

Kavandatav menetlustasu kauplejale on väiksem kui tegelikud vaidluse lahendamisega seonduvad kulud. Menetlustasu vormis menetluskulu osaline sissenõudmine tarbija kasuks tehtava lahendi korral suunab vaidluse osapoolt aktiivsemalt otsima kokkulepet ning aitab kaudselt vähendada võimalike pöördumiste arvu ning riigipoolseid kulutusi tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste lahendamisele.

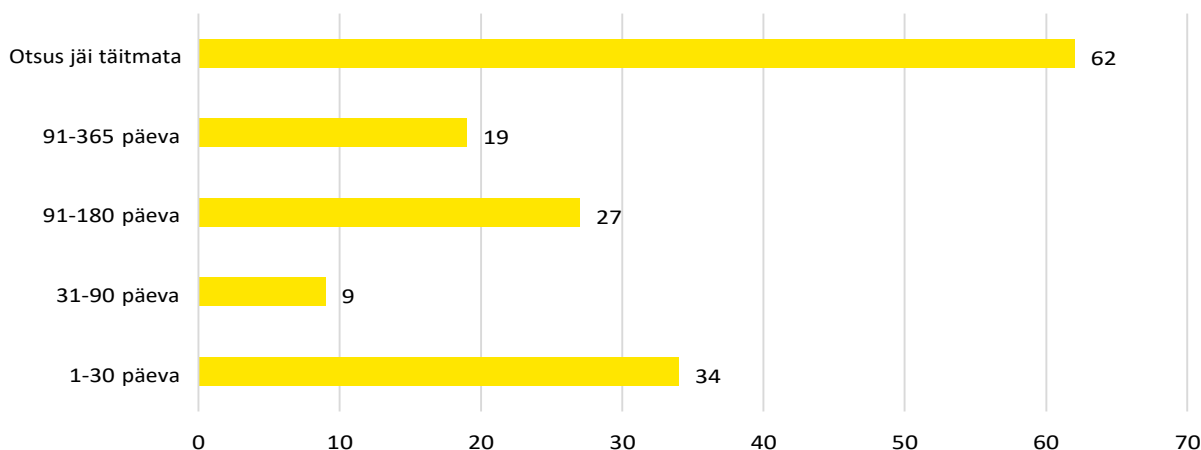
Sihtrühma suurus on väheoluline ja muudatuse mõju ulatus väike, kuna puudutab vaid seda osa kauplejatest, kes oma hoolsuskohustust ei täida ja tarbija probleemi lahendamise tegeleda ei soovi. Muudatuse mõju avaldumise sagedus võib pidada väheoluliseks ja muudatusel ei ole ebasoovitavaid mõjusid.

### **6.4. Muudatus 4: 4. Tarbijavaidluste komisjoni otsuse muutmine õiguslikult siduvaks ja täitemenetluse korras täidetavaks.**

Muudatus mõjutab otseselt kohtutäitureid ja kohust, kaudselt tarbijaid ja kauplejaid.

Kehtiva seaduse alusel on TVK otsus kauplejale vabatahtlikus täitmiseks. Eesti õiguskorras on TVK-ga analoogsed vaidlusi kohtuväliselt lahendavad komisjonid, nt töövaidlus- ja üürikomisjon, mis teevad poolte jaoks siduvaid ja täitmisele pööratavaid otsuseid. Lähenemine vaidluste kohtuvälisele lahendamisele peaks olema ühetaoline, olenemata sellest, millise valdkonna vaidlusi kohtuväliselt lahendatakse.

Ernst & Young'i uuringu kohaselt tehti 2018. aastal TVK 398-st otsusest tarbija kasuks 269 (68% otsustest). Tähtaegselt ehk 30 päeva jooksul jäi neist täitmata 151 otsust kokku 129 erineva kaupleja poolt.<sup>28</sup> Seega veidi enam kui pooled tarbijate kasuks tehtud otsused jäid kauplejate poolt tähtaegselt täitmata. Otsuse mittetäitmise korral lisatakse kaupleja nn „musta nimekirja“, mis on ainsaks hoovaks survestada kauplejat otsust täitma. Otsuse tegemisest on kauplejal otsuse vabatahtlikuks täitmiseks 30 päeva. Pärast selle aja möödumist, kui kaupleja ei ole otsust täitnud, lisatakse tema nimi „musta nimekirja“. Teatud osa kauplejatest täidab otsuse pärast enda kandmist „musta nimekirja“ ehk siis tarbija on oodanud otsuse täitmist üle 30 päeva. Sageli tuleb aga tarbijal oodata nõude rahuldamist pool aastat või kauem ja ligi 30% otsustest jääbki täitmata.



Joonis 1. 2018. aasta jooksul mustast nimekirjast eemaldatud otsused<sup>29</sup>

Olukord, kus peale tarbijavaidluse menetlust teatab kaupleja tarbijale, et ta ei kavatses otsust täita, kuna see on soovituslik – rikub märkimisväärselt tarbijate rahulolu ja usaldust. Selline olukord ei vasta ka menetluse eesmärgile leida kiire ja lihtne lahendus pooltevahelise vaidluse lahendamiseks.

Sageli on otsuste mittetäidetavus üks olulisemaid aspekte, mis mõjutab tarbija rahulolu vaidluse tulemusega – paljudel juhtudel jääb tarbijale kohtuvälise menetluse eesmärk ebaselgeks, kui vaidluse lahend ei ole pooltele kohustuslik ning menetluse käigus ei jõuta ka kokkuleppele ega täideta nõuet vabatahtlikult.

Sellises olukorras on põhjendatud TVK regulatsioon, mille puhul oleks menetluse tulemuseks õiguslikult siduv ja täitemenetluse korras täitmisele pööratav otsus. See võimaldaks paremini täita kohtuvälise menetluse eesmärke, lahendada tarbija ja kaupleja vaheline probleem lihtsalt, kiiresti ja tõhusalt. Arvestada tuleb ka seda, et sõltumata asjaolust, kas kaupleja otsuse täidab

<sup>28</sup> E & Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 28

<sup>29</sup> E&Y (2019). Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalikud mudelid Eestis – lõpparuanne, 17.12.2019, lk 29

või mitte, on vaidluse lahendamine igal juhul juba kaasa toonud arvestatava menetluskulu riigile.

TVK otsuse sundtäidetavaks muutmisest puudutatud tarbijate ja kauplejate sihtrühmad on väikesed – see võib puudutada umbes 100 kauplejat aastas, kes ei täida TVK otsuseid ja kelle osas tekib võimalus algatada sundtäitmine ning umbes sama suurusjärg tarbijaid, kellel tekib võimalus TVK otsuse sundtäitmiseks. Muudatuse otsene mõju sihtrühmadele on väheoluline. Samas võimaldaks muudatus suurendada tarbijate usaldust TVK ja selle menetluse vastu ning aitaks parandada TVK otsuste täitmist kauplejate poolt ning muuta kohtuväline tarbijavaidluste lahendamine tõhusamaks.

#### 6.4.1. Muudatuse mõju tarbijatele

Tarbija võimalus pöörata TVK otsus täitmisele suurendaks kauplejate poolt otsuste täitmise osakaalu ja kiirendaks seda. See omakorda tõstaks tarbijate kindlustunnet ja usaldust vaidluse kohtuvälise menetlemise vastu. Võimalus saada täitmisele pööratav otsus, suurendab tarbijate valmisolekut otsida probleemile lahendust kohtuvälises menetluses. Kuna täitemenetluse algatamine nõuab tarbijalt täiendavate sammude astumist ning teatud kulutusi, siis võib eeldada, et mitte kõik positiivse otsuse saanud tarbijad ei algata selle otsuse sundtäitmist.

Samas on tarbijal teatud risk, et tema kasuks tehtud TVK otsuse vaidlustab kohtus kaupleja ja sellisel juhul võivad tarbija kanda jääda nii kohtukulud kui kaupleja kantud kulud. Andmed tarbija kulude kohta tarbijavaidluse lahendamisel puuduvad. Töövaidluskomisjoni läbinud vaidluste puhul on kohus leidnud, et tavapärane õigusabi tunnihind on 150 eurot.

Ka TVK sundtäidetava otsuse korral võivad tekkida olukorrad, kus kaupleja varast ei piisa otsuse täitmiseks, kuid teatud juhtudel on distsiplineeriv mõju olemas.

Muudatusega ei kaasne tarbijavaidluse menetlusaja pikenemist TVK-s. Direktiivi kohaselt tuleks vaidlus kohtuvälises menetluses lahendada 90 päeva jooksul pärast vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele avalduse täieliku toimiku laekumise kuupäevast. Aastal 2019 lahendati TVK-s vaidlused keskmiselt 40 päevaga.

#### 6.4.2. Muudatuse mõju kauplejatele

Suurem osa kauplejatest täidab TVK otsuseid vabatahtlikult ja nendele kavandatav muudatus mõju ei avalda. TVK 2019. aasta tegevusaruande alusel ei täitnud TVK otsuseid 123 kauplejat, kellel oli kokku täitmata 171 otsust. Tarbija kasuks tehtud 343 otsusest oli poole aasta jooksul täitmata 93 lahendit.<sup>30</sup> Muudatusel on kauplejatele distsiplineeriv mõju, mille tagajärjel TVK otsuste mittetäitmise protsent väheneb. Kauplejatel, kes TVK otsuseid vabatahtlikult ei täida, tuleb arvestada ka täitemenetluse läbiviimisega seotud kulude hüvitamisega.

#### 6.4.3. Muudatuse mõju kohtutäituritele

Kavandatava muudatuse tulemusena suureneb eelduslikult kauplejate poolt vabatahtlikult täidetavate TVK otsuste osakaal ja täitmata jääks hinnanguliselt 100 otsust aastas. Eeldusel, et osad tarbijad täitemenetlust ei algata, võib sundtäitmisele pööratavate otsuste arv aastas olla 50-70.

Seisuga 1. jaanuar 2020 kuulus ametikogusse 43 kohtutäiturit.<sup>31</sup> Mõju kohtutäituritele võib pidada väheoluliseks. Muudatus ei too kaasa ebasoovitavaid mõjusid.

---

<sup>30</sup> Tarbijavaidluste komisjoni 2019 tegevusaruanne

[https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni\\_2019\\_tegevuse\\_aruanne.pdf](https://komisjon.ee/sites/default/files/komisjoni_2019_tegevuse_aruanne.pdf)

<sup>31</sup> <https://kpkoda.ee/wp-content/uploads/2020/07/Arengukava-2020-2024-1.pdf>

#### 6.4.4. Muudatuse mõju kohtule

Tööinspektsiooni avaldatud statistika alusel on töövaidluskomisjon aastatel 2016–2019 saanud aastas 2500 kuni 3000 avaldust. Tööinspektsiooni dokumendiregistri andmetel seisuga 1.02.2021 oli töövaidluskomisjoni registreeritud otsuseid 2019. aastal 1432 ja 2020. aastal 1446 otsust. Riigi Teatajas avaldatud kohtupraktika alusel seisuga 1.02.21 oli 2020. aastal töövaidluskomisjoni läbinud tööõiguse alastes vaidlustes esimese astme kohtutes tehtud 45 otsust ja 2019. aastal 79 otsust. Seega jõudis kohtusse 5,5% töövaidluskomisjoni otsustest 2019. aastal ja 3,2% aastal 2020.

Kui eeldada, et protsendimäär 5% on tõenäoline ka tarbijavaidluste komisjoni otsuste osas ja komisjon teeb 500-600 otsust aastas, siis jõuaks kohtusse eelduslikult 25 kuni 30 vaidlust aastas.

Kahjuks puuduvad täpsemad andmed selle kohta, milline on tarbijavaidluste komisjoni täitmata otsuste puhul nende vaidluste kohtus jätkamise määr kehtiva regulatsiooni alusel. TTJA hinnangul võib aastas olla 5-10 kaupleja algatatud kohtumenetlust.

Kuna puuduvad täpsemad andmed tarbijavaidluste jätkuva lahendamise kohta kohtus, siis ei ole teada ka seda, kui paljudes vaidlustes otsustas kohus teisiti, võrreldes komisjoni soovitusel. TVK menetluses oli kaasus seoses tasu võtmisega tarbijale esitatud arve eest, mille komisjon lahendas tarbija kasuks. Otsusest lähtuvalt rakendas tollane Tarbijakaitseamet meetmeid tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks, mis kaupleja poolt vaidlustati. Asja lahendamine jõudis Euroopa Kohtusse ja lahend toetas TVK esialgset otsust. Komisjoni siduvate otsuste korral oleks võimalik asjakohaste andmete kogumine ja nende alusel komisjoni otsuste kvaliteedi hindamine.

Poolte rahulolu menetlusega saaks hinnata alles pärast TVK uue toimetamudeli juurutamist, mille puhul on lähtutud eelnevates uuringutes välja toodud kitsaskohtade parandamisest, nt esimeeste professionaalsuse tõstmine. Tuginedes E&Y uuringule, võib eeldada tarbijate rahulolu tõusu. Võimalikku TVK ebaõigete otsuste arvu, mida täitemenetluses täidetakse, on keeruline prognoosida. Kuni TVK otsuse jõustumiseni on pooltel võimalik lahendada vaidlus kompromissiga. Tuginedes kohtuteabele tehti 2020. aastal esimese astme kohtus 45 kohtuotsust (seisuga 29.01.21) töövaidluskomisjoni menetluse läbinud vaidlustes. Sellest 31 korral esitas taotluse avalduse läbivaatamiseks tööandja, 12 korral esitas hagi töövõtja ja 2 korral esitasid mõlemad. Esimese astme kohus muutis töövaidluskomisjoni otsust 10 juhul. Võib eeldada, et tarbijavaidluste komisjoni otsuste puhul ei oleks kohtumenetluses muudetavate otsuste osakaal suurem.

### **7. Seaduse rakendamise seotud riigi ja kohaliku omavalitsuse tegevused, eeldatavad kulud ja tulud**

Eelnõus kavandatud muudatused ei mõjuta kohalikke omavalitsusi. Muudatused tarbijavaidluste komisjoni menetluskorras puudutavad TTJA eelarvet, kuna komisjoni tegevuse rahastamine toimub TTJA eelarvest.

Muudatuste rakendamine toob riigile nii kulusid kui tulusid. Tarbijavaidluste komisjoni esimehe palgalise ametikoha loomine suurendaks TTJA eelarvet ligi 83-85 tuhande euro võrra aastas, võrreldes senise komisjoni esimeeste töötasudeks makstava summaga. Komisjoni kaasistujate töö tasustamiseks vajalik kulu oleks 12-15 tuhat eurot.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministerium on esitanud taotluse riigi eelarvestrateegia 2021–2024 protsessis lisavajaduse 100 tuhande euro suuruses summas tarbijavaidluste komisjoni menetluskorra muutmise seonduvateks kuludeks.

Tarbijale kavandatav sisenemistasu riigilõivuna 15 eurot tarbijavaidluste komisjonile esitatava avalduse läbivaatamise eest tooks eelarvesse umbes 37 500 eurot eeldusel, et aastas on keskmiselt 2500 tarbija pöördumist.

Eeldades, et tarbijavaidluste komisjonis lahendatakse keskmiselt 500 vaidlust otsusega ja neist 60% ehk 300 vaidlust lahendatakse tarbijale positiivselt, oleks kauplejatelt menetlustasuna sissenõutav summa 45000 eurot.

Seega oleks muudatuste rakendamise seotud tulud riigile orienteerivalt 82500 eurot.

## **8. Rakendusaktid**

Eelnõu seadusena rakendamiseks on vajalik valdkonna eest vastutava ministri määrusega kehtestada tarbijavaidluste komisjoni esimeeste ja kaasistujate töö tasustamise määrad.

Määruse kavand on lisatud seletuskirjale.

## **9. Seaduse jõustumine**

Seadus on planeeritud jõustuma 2022. aasta 1. juunil. Tarbijavaidluste komisjoni liikmete uutal alustel nimetamine ja muudatused komisjoni menetluskorras eeldavad TTJA poolseid teatud ettevalmistusi.

## **10. Eelnõu kooskõlastamine, huvirühmade kaasamine ja avalik konsultatsioon**

Eelnõu saadetakse eelnõude infosüsteemi kaudu kooskõlastamiseks Justiitsministeeriumile ja Rahandusministeeriumile ning arvamuse avaldamiseks Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile, Eesti Tarbijakaitse Liidule, MTÜ-le Tarbijate Koostöökoda, Eesti Kaubandus-Tööstuskojale, Eesti Kauplejate Liidule, Eesti E-kaubanduse Liidule, Eesti Turismifirmade Liidule, Eesti Väike- ja Keskmiste Ettevõtjate Assotsiatsioonile, Eesti Liisingfirmade Liidule, Eesti Pangaliidule, Eesti Juristide Liidule, Tartu Ülikooli õigusteaduskonnale, Tallinna Tehnikaülikooli õiguse instituudile, Eesti Advokatuurile, Kohtutäiturite ja Pankrotihaldurite Kojale, Harju Maakohtule.

Algatab Vabariigi Valitsus