

## Tarbijakaitseseaduse muutmise seadus

§ 1. Tarbijakaitseseaduses tehakse järgmised muudatused:

- 1) paragrahvi 36 lõiget 3 täiendatakse pärast sõna „vahelisele“ sõnadega „kaupade müügi- või teenuse osutamise“;
- 2) seaduse 6. peatükk muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

### „6. peatükk Tarbijavaidluste komisjon

#### 1. jagu Üldsätted

#### § 40. Tarbijavaidluste komisjoni staatus

- (1) Tarbijavaidluste komisjon (edaspidi *komisjon*) on Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsev käesoleva seaduse § 28 lõikes 1 nimetatud lepingulisi vaidlusi (edaspidi *tarbijavaidlusasi*) kohtuväliselt lahendav üksus.
- (2) Komisjon on sõltumatu ja erapooletu ning lähtub tarbijavaidlusasja lahendades üksnes õigusaktidest.
- (3) Komisjon ei lahenda järgmisi tarbijavaidlusasju:
  - 1) käesoleva seaduse § 28 lõikes 5 nimetatud vaidlused;
  - 2) vaidlused, mis on seotud surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest tuleneva kahjunõudega;
  - 3) vaidlused, mille kohustuslik kohtuvälise lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes.
- (4) Tarbijavaidlusasja menetlusosalised on tarbija ja kaupleja (edaspidi käesolevas peatükis *ka pool* või *pooled*).
- (5) Komisjonile kohaldatakse riigivastutuse seaduse § 15 lõike 2 punkti 1.

#### § 41. Komisjoni koosseis

- (1) Komisjonil on juhtliikmed ja kaasistujad.
- (2) Komisjoni juhtliikmed nimetab ametisse viieks aastaks avaliku konkursi alusel ja vabastab ametist valdkonna eest vastutav minister.
- (3) Komisjoni juhtliikmete hulgast määrab valdkonna eest vastutav minister komisjoni juhataja.
- (4) Komisjoni kaasistujad on mittetulundusühingute seaduses sätestatud alusel ja korras asutatud kauplejate huve esindavate ettevõtlus- või kutseliitude ja käesoleva seaduse §-s 19 nimetatud tarbijate huve esindavate tarbijaühenduste esindajad või Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti teenistujad (edaspidi *komisjoni kaasistuja*).

(5) Komisjoni kaasistujad määrab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti peadirektor käskkirjaga neljaks aastaks.

(6) Komisjoni kaasistujate volituste ennetähtaegse lõpetamise otsustab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti peadirektor.

(7) Komisjoni liikmel, kes osaleb komisjoni koosseisus tarbijavaidlusaja läbivaatamisel ja lahendamisel, on hääleõigus.

#### **§ 41<sup>1</sup>. Nõuded juhtliikmele ja juhtliikme pädevus**

(1) Komisjoni juhtliikmeks nimetatakse isik:

- 1) kes on omandanud õiguse õppesuunal vähemalt riiklikult tunnustatud magistrikraadi, sellele vastava kvalifikatsiooni Eesti Vabariigi haridusseaduse § 28 lõike 2<sup>2</sup> tähenduses või välisriigi haridussüsteemis antud kvalifikatsiooni, mis vastab riiklikult tunnustatud magistrikraadile;
- 2) kes tunneb tarbijaõigust ja lepinguõigust ning kellel on teadmised või oskused tarbijavaidluse kohtuvälise või kohtuliku lahendamise alal;
- 3) kes oskab eesti keelt vähemalt C1-tasemel;
- 4) kes on aus ja kõlbeline;
- 5) kellel ei ole kehtivat karistust tahtlikult toimepandud kuriteo eest;
- 6) kes ei ole kohtuniku, komisjoni juhtliikme, notari või kohtutäituri ametikohalt tagandatud ega advokatuurist välja heidetud.

(2) Komisjoni juhtliikmele kohaldatakse avaliku teenistuse seadust, välja arvatud § 51 lõiget 3.

(3) Komisjoni juhtliige võib tarbijavaidlusaja menetluse ajal pooli lepitada ja teha ettepaneku lahendada tarbijavaidlusasi lepitusmenetluses või teha tarbijavaidlusaja menetluse ajal ettepaneku lahendada tarbijavaidlusasi kompromissiga.

#### **§ 41<sup>2</sup>. Nõuded komisjoni kaasistujale ja komisjoni kaasistuja määramine**

(1) Ettepaneku määrata isik komisjoni kaasistujaks teevad käesoleva seaduse § 41 lõikes 4 nimetatud ettevõtlus- või kutseliidud ja tarbijaühendused või Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet, kes esitavad isiku nõusolekul tema kohta järgmised andmed:

- 1) ees- ja perekonnanimi;
- 2) töökoht, e-posti aadress ning telefoninumber;
- 3) elulookirjeldus.

(2) Komisjoni kaasistuja volitused võib enne tähtaega lõpetada isiku esitanud käesoleva seaduse § 41 lõikes 4 nimetatud ettevõtlus- või kutseliidu ja tarbijaühenduse või Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti või komisjoni kaasistuja enda kirjalikul taotlusel.

(3) Komisjoni kaasistujaks võib määrata isiku:

- 1) kellel on tarbijaõiguste või majandusvaldkonna või muud tarbijavaidlusajade lahendamiseks vajalikud kutsealased teadmised;
- 2) kellel ei ole kehtivat karistust tahtlikult toimepandud kuriteo eest;
- 3) kes oskab eesti keelt vähemalt B2-tasemel.

#### **§ 41<sup>3</sup>. Komisjoni juhataja pädevus ja töökorraldamine**

(1) Komisjoni juhataja esindab ja juhib komisjoni ning korraldab komisjoni ülesannete täitmist.

(2) Komisjoni juhataja määrab igakordselt konkreetse tarbijavaidlusaja lahendamiseks juhtliikme, lähtudes tarbijavaidlusaja olemusest ja juhtliikme töökoormusest.

#### **§ 42. Komisjoni tegevusega seotud kulud**

(1) Komisjoni tegevust rahastatakse riigieelarvest Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile selleks eraldatud vahenditest.

(2) Komisjoni juhtliikme tasustamise alused kehtestab valdkonna eest vastutav minister määrusega.

(3) Komisjoni kaasistuja tööd ei tasustata.

### **2. jagu Menetlus komisjonis**

#### **§ 43. Menetluse üldpõhimõtted**

(1) Tarbijavaidlusaja lahendab komisjoni juhtliige ainuisikuliselt.

(2) Kui tarbijavaidlusaja läbivaatamise ettevalmistamise käigus kogutud teabe ja tõendite alusel on tarbijavaidlusaja asjaolud ebaselged või keerulised, võib komisjon tarbijavaidlusaja läbi vaadata ja lahendada kolmeliikmelises koosseisus. Selleks nimetab, lähtudes tarbijavaidlusaja valdkonnast ja sisust, komisjoni juhtliige konkreetse tarbijavaidlusaja läbivaatamiseks ja lahendamiseks kaks komisjoni kaasistujat, kellest üks on käesoleva seaduse § 41 lõikes 4 nimetatud ettevõtlus- või kutseliidu ja teine tarbijaühenduse esindaja.

(3) Kui tarbijavaidlusaja läbi vaatama ja lahendama nimetatud komisjoni kaasistujal ei ole mõjuval põhjusel võimalik tarbijavaidlusaja menetlemisel osaleda, teavitab ta sellest viivitamata komisjoni juhtliiget, kes nimetab uue komisjoni kaasistuja.

(4) Komisjoni ülesanne on lahendada tarbijavaidlusasi õigesti, võimalikult lihtsalt, kiirelt ja väikeste kuludega.

#### **§ 43<sup>1</sup>. Tarbijavaidlusaja menetlemise kord**

(1) Tarbijavaidlusasi vaadatakse läbi kirjalikus menetluses.

(2) Pool võib esitada komisjonile kirjaliku taotluse tarbijavaidlusaja arutamiseks suulisel istungil. Kui teabe ja tõendite alusel, mis koguti tarbijavaidlusaja läbivaatamist ette valmistades, on tarbijavaidlusaja asjaolud selged, võib komisjoni juhtliige jätta rahuldamata poole taotluse arutada tarbijavaidlusaja suulisel istungil.

(3) Komisjoni juhtliige võib vajaduse korral otsustada tarbijavaidlusaja arutamise suuliselt poolte ärakuulamisega komisjoni istungil.

#### **§ 43<sup>2</sup>. Komisjoni juhtliikme menetluslik otsus**

(1) Käesolevas seaduses sätestatud juhul tehakse poole taotluse lahendamiseks ning menetluse juhtimiseks ja korraldamiseks mõeldud menetlustoiming komisjoni juhtliikme menetlusliku otsusega.

(2) Menetluslikust otsusest peab nähtuma, kelle kohta on menetluslik otsus tehtud ning mis on selle sisu ja põhjendus.

(3) Komisjoni juhtliikme menetluslik otsus vormistatakse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti järelevalve infosüsteemis teatisena, mis edastatakse pooltele.

#### **§ 44. Poole esindamine menetluses**

(1) Pool võib kasutada menetluses osalemiseks esindajat.

(2) Esindamisele kohaldatakse tsiviilseadustiku üldosa seaduses esindamise kohta sätestatud.

(3) Komisjoni juhtliige kontrollib esindaja esindusõiguse olemasolu ega luba selle puudumise korral isikul esindajana menetluses osaleda. Pool võib nõuda teise poole esindaja esindusõiguse kontrollimist igas menetlusetapis. Advokaadi puhul eeldatakse esindusõiguse olemasolu.

#### **§ 45. Menetluskulude kandmine**

(1) Tarbijavaidlusasja lahendamisel komisjonis kannab kumbki pool oma menetluskulud ise.

(2) Komisjon otsustab tarbija nõuet rahuldavas otsuses, et kaupleja hüvitab tarbijale osaliselt või täielikult eksperdiarvamuse saamisega seotud kulud.

(3) Vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis on pooltele tasuta.

#### **§ 46. Menetluse avalikkus**

(1) Tarbijavaidlusasja arutamine komisjonis on avalik, kui käesolevas seaduses ei ole sätestatud teisiti.

(2) Komisjoni istungi edastamisele ja salvestamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 42 lõikeid 1 ja 2.

#### **§ 46<sup>1</sup>. Menetluse kinniseks kuulutamine**

(1) Komisjoni juhtliige kuulutab menetlusliku otsusega menetluse omal algatusel või poole põhjendatud taotluse alusel kinniseks, kui see on vajalik tsiviilkohtumenetluse seadustikus sätestatud alustel.

(2) Komisjoni menetluse kinniseks kuulutamisele ja kinnisele istungile isiku lubamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku menetluse kinniseks kuulutamise sätteid.

#### **§ 47. Tarbijavaidlusasja menetlemise peatamine**

(1) Tarbijavaidlusasja menetlemise peatamisele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 356 lõikeid 1 ja 2.

(2) Menetluse peatamise vajaduse otsustab komisjoni juhtliige menetlusliku otsusega.

#### **§ 48. Taandamiskohustus**

- (1) Komisjoni juhtliige või kaasistuja taandab ennast menetlusest viivitamata, kui esineb mõni tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-s 23 nimetatud asjaolu.
- (2) Pool võib käesoleva paragrahvi lõikes 1 ettenähtud juhul esitada avalduse komisjoni juhtliikme või kaasistuja taandamiseks.
- (3) Komisjoni juhtliikme või kaasistuja taandamise korral alustab komisjon tarbijavaidlusasja läbivaatamist algusest peale.

#### **§ 48<sup>1</sup>. Taandamisavalduse esitamine ja läbivaatamine**

- (1) Taandamisavaldus esitatakse komisjonile hiljemalt istungil enne tarbijavaidlusasja sisulise arutamise algust. Taandamisavalduse esitamisel istungil lükatakse istung edasi. Taandamisavalduse võib istungil esitada üksnes juhul, kui pool sai taandamise alusest teada pärast tarbijavaidlusasja sisulise arutamise algust.
- (2) Kirjalikus menetluses esitatakse taandamisavaldus tarbijavaidlusasja menetlusse võtmise otsuses märgitud tähtaja jooksul.
- (3) Taandamisavalduse rahuldamine või rahuldamata jätmine otsustatakse kolme tööpäeva jooksul avalduse esitamisest arvates.
- (4) Komisjoni kaasistuja taandamise avalduse vaatab läbi taandatavaga samasse komisjoni koosseisu kuuluv komisjoni juhtliige. Taandamisavalduse rahuldamise korral nimetab komisjoni juhtliige taandatud komisjoni kaasistuja asemel uue komisjoni kaasistuja.
- (5) Komisjoni juhtliikme taandamise avalduse vaatab läbi komisjoni juhataja, komisjoni juhataja taandamise avalduse vaatab läbi komisjoni juhtliige. Kui komisjoni juhtliikme taandamise avaldus jäetakse rahuldamata ja avalduse esitaja pöördub komisjoni juhtliikme taandamiseks Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti poole kirjalikult kolme tööpäeva jooksul taandamisavalduse rahuldamata jätmisest otsusest teada saamisest arvates, vaatab komisjoni juhtliikme taandamise avalduse läbi Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti peadirektor.
- (6) Komisjoni kogu koosseisu taandamise avalduse vaatab läbi Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti peadirektor, kes määrab ka uue tarbijavaidlusasja läbi vaatava komisjoni juhtliikme.

#### **§ 48<sup>2</sup>. Selgitamiskohustus**

- (1) Komisjoni juhtliige selgitab poolte kompromissi saavutamise huvides kummalegi poolele asjakohase valdkonna nõudeid ja komisjoni seonduvat praktikat.
- (2) Komisjoni juhtliige selgitab menetluse käigus vajaduse korral kummalegi poolele menetlusega seotud asjaolusid, sealhulgas võib ta teha tarbijale ettepaneku avaldus tagasi võtta, kui lähtudes komisjoni praktikast või kohaldatavate õigusaktide või kohtu otsuste alusel on põhjendatud eeldada, et tarbijavaidlusasi lahendatakse tema kahjuks.

#### **§ 48<sup>3</sup>. Komisjoni sekretariaat**

- (1) Komisjoni sekretariaadi ülesandeid täidab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet.

(2) Tarbijavaidluse lahendamise valmistab ette ja lahendamist ettevalmistavaid menetlustoiminguid viib läbi komisjoni sekretariaat.

(3) Komisjoni sekretariaat tagab ka komisjoni töö tehnilise korraldamise, sealhulgas istungi ruumi broneerimise, ja otsuste avaldamise ning komisjoni ja komisjoni tegevuse kohta nõutava teabe avaldamise ja aruannete esitamise.

(4) Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet avaldab oma veebilehel ning teeb taotluse korral püsival andmekandjal ja muul sobival viisil kättesaadavaks käesoleva seaduse §-des 34 ja 37 nimetatud teabe komisjoni kohta ja komisjoni aastaaruande.

#### **§ 48<sup>4</sup>. Menetlusedokumendi edastamine**

Menetlusedokumendi edastamine toimub Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti infosüsteemis vastava teabe pooltele avalikustamise kaudu.

#### **§ 49. Tarbijavaidlusaja andmete säilitamine**

(1) Tarbijavaidlusaja andmeid töödeldakse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti järelevalve infosüsteemis.

(2) Menetluse käigus kogutud dokumente säilitatakse arhiiviseaduses ja selle alusel antud õigusaktides ettenähtud korras.

(3) Menetluse käigus kogutud andmeid ja dokumente säilitatakse kolm aastat pärast menetluse ajendiks olnud tarbijavaidlusaja lahendamist.

### **3. jagu**

#### **Avalduse esitamine komisjonile ja menetluse alustamine**

#### **§ 50. Avalduse esitamine**

(1) Tarbijal on õigus esitada avaldus tarbijavaidlusaja lahendamiseks, kui kaupleja on keeldunud tarbija nõuet rahuldamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendusega.

(2) Avalduses märgitakse:

- 1) tarbija nimi, isikukood, telefoninumber või e-posti aadress;
- 2) kaupleja nimi või ärinimi ja tegevuskoha aadress;
- 3) tarbijavaidlusaja sisu ja tarbija sõnaselge nõue;
- 4) faktilised asjaolud ja tõendid, millega tarbija nõuet põhjendab, tuues esile missugust asjaolu ja millise tõendiga soovitakse tõendada, ning eelnenud teabevahetus kauplejaga;
- 5) tarbija kinnitus, et tarbijavaidlusaja ei menetle teine seaduse alusel ja korras tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus, või samas tarbijavaidlusajas ei ole jõustunud kohtulahendit;
- 6) tarbija kinnitus, et ta on kaupleja poole varem nõudega juba pöördunud;
- 7) tarbijavaidlusaja suulise arutamise soovi korral tarbija sellekohane avaldus;
- 8) kui tarbija näeb võimalust kompromissile jõuda, siis tema ettepanek kompromissi sõlmimise kohta;
- 9) lepitusmenetluse läbiviimise soovi korral tarbija sellekohane avaldus.

(3) Nõude esitamisel võib tarbija tugineda eelkõige võlaõigusseaduse §-s 101 sätestatud õiguskaitsevahenditele.

(4) Avaldus esitatakse kirjalikult või Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti infosüsteemi kaudu.

### **§ 50<sup>1</sup>. Avalduse menetlusse võtmise otsustamine**

(1) Kui tarbija avaldus ei vasta käesoleva seaduse § 50 lõikes 2 sätestatud nõuetele, määrab komisjoni sekretariaat mõistliku tähtaja puuduste kõrvaldamiseks.

(2) Enne avalduse menetlusse võtmise otsustamist on komisjoni juhtliikmel õigus vajaduse korral vastaspoole seisukoht ära kuulata.

(3) Komisjoni juhtliige otsustab avalduse menetlusse võtmise 14 päeva jooksul nõuetekohase avalduse saamise päevast või puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest arvates.

(4) Kui tarbija on avaldusele lisanud oma kompromissettepaneku, küsib komisjoni juhtliige selle kohta vastaspoole seisukohta. Kui tarbija soovib lepitusmenetluse läbiviimist, küsib komisjoni juhtliige selle kohta vastaspoole arvamust ja nõusolekut.

(5) Piiriülese vaidluse korral, kui tekib kohaldatava õiguse küsimus ning tarbija ja kaupleja vahelisele lepingule kohaldatav õigus määratakse kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 593/2008 artikli 6 lõigetega 1 ja 2, arvestatakse tarbijavaidlusasja lahendamisel ja otsuse tegemisel tarbija elukoha liikmesriigi lepinguõiguse sätteid, millest kõrvalekalduv kokkulepe on tühine.

### **§ 50<sup>2</sup>. Avalduse menetlusse võtmata jätmine**

Komisjoni juhtliige keeldub avalduse menetlusse võtmisest menetlusliku otsusega, kui:

- 1) tarbija ei ole enne pöördunud nõudega kaupleja poole;
- 2) nõue on perspektiivitu, sealhulgas ilmselgelt sisutühi või pahatahtlik, või tarbijal puudub õiguskaitsevajadus või huvi menetlust jätkata;
- 3) samade poolte sama tarbijavaidlusasi samal alusel on lahendatud teise, seaduse alusel tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse või kohtu menetluses;
- 4) vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus või tarbija nõude suurus on alla 50 euro ja vaidluse lahendamine ei ole praktika kujundamise seisukohast oluline;
- 5) vaidluse lahendamine ei ole avalduses märgitud faktiliste asjaolude ja tõendite pinnalt lahendatav käesoleva seaduse §-s 52<sup>1</sup> sätestatud tähtaja jooksul;
- 6) tarbija ei ole kõrvaldanud avalduses esinenud puudusi määratud tähtaja jooksul;
- 7) tarbijavaidlusasja lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse käesoleva seaduse § 40 lõike 3 alusel;
- 8) vastaspoole suhtes on algatatud saneerimis-, pankroti- või likvideerimismenetlus;
- 9) tarbija nõue on juba komisjonis lahendatud.

### **§ 50<sup>3</sup>. Avalduse täpsustamine**

(1) Tarbija võib taotleda avalduses esitatud nõuete muutmist ja täiendamist.

(2) Pärast avalduse menetlusse võtmist võib tarbija taotleda:

- 1) esitatud faktiliste või õiguslike väidete täiendamist või parandamist, ilma et muudetaks avalduse aluseks olevaid põhilisi asjaolusid;
- 2) nõude suurendamist, vähendamist, laiendamist ja kitsendamist;
- 3) esialgu nõutud eseme asemel asjaolude muutumise tõttu teise eseme või muu hüve nõudmist.

(3) Nõuete muutmise ja täiendamise taotluse võib esitada ka suuliselt komisjoni istungil.

#### **§ 50<sup>4</sup>. Avalduse tagasivõtmine**

(1) Tarbija võib avalduse vastaspoole nõusolekuta tagasi võtta igal ajal enne komisjoni otsuse avalikustamist.

(2) Avalduse tagasivõtmine tehakse komisjonile teatavaks kirjalikult või istungil suuliselt.

(3) Avalduse tagasivõtmise korral lõpetab komisjoni juhtliige tarbijavaidlusasja menetlemise menetlusliku otsusega.

(4) Avalduse tagasivõtmise korral ei või tarbija pöörduda sama nõudega uuesti komisjoni, kuid see ei välista kohtusse pöördumist.

(5) Avalduse tagasivõtmise tagajärgi selgitatakse menetluse lõpetamise või menetlusse võtmisest keeldumise otsuses.

#### **§ 50<sup>5</sup>. Avalduste liitmine**

Komisjoni sekretariaat võib liita avaldused ühte menetlusse, kui nõuded samale kauplejale põhinevad sarnastel asjaoludel ja õiguslikel alustel ning ühine menetlemine võimaldab nende kiiremat lahendamist.

### **4. jagu Lepitusmenetlus**

#### **§ 51. Lepitusorgan**

(1) Komisjon on lepitusorganiks lepitusseaduse § 19 tähenduses. Lepitusmenetlusele komisjonis kohaldatakse lepitusseaduses lepitusorgani tegevuse kohta sätestatud käesolevas seaduses sätestatud erisustega.

(2) Komisjoni kaudu lepitusmenetluse läbiviimisel on lepitajaks komisjoni juhtliige, kes ei ole sama tarbijavaidlusasja varem komisjonis menetlenud.

#### **§ 51<sup>1</sup>. Komisjoni kui lepitusorgani poole pöördumine**

(1) Komisjoni kui lepitusorgani poole pöördumisel kohaldatakse lepitusavaldusele käesoleva seaduse 6. peatüki 3. jaos avalduse ja avalduse menetlusse võtmise kohta sätestatud.

(2) Tarbija võib taotleda lepitusmenetluse alustamist komisjonis kuni tarbijavaidlusasjas otsuse tegemiseni.

(3) Kui lepitusmenetluse alustamise taotlus esitatakse tarbijavaidlusasja menetluse kestel, loetakse tarbijavaidlusasja menetluse aluseks olnud avaldus lepitusavalduseks.

(4) Avaldusele lisatakse poolte kirjalik või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis sõlmitud kokkulepe tarbijavaidlusasja lahendamiseks lepitusmenetluses.

#### **§ 51<sup>2</sup>. Komisjoni ja kohtusse pöördumine**



(1) Kui lepitusmenetluse tulemusena lepituskokkulepet ei sõlmita, jätkub sama tarbijavaidlusasja menetlemine komisjonis.

(2) Kui tarbijavaidlusasja menetlemise kestel ei sõlmi pooled komisjonis alustatud lepitusmenetluses kokkulepet, on tarbijal õigus otsustada, kas ta soovib jätkata tarbijavaidlusasja menetlemist komisjonis või menetlus lõpetada.

## **5. jagu**

### **Tarbijavaidlusasja menetlemine**

#### **§ 52. Avalduse läbivaatamise ettevalmistamine**

(1) Pärast avalduse menetlusse võtmist saadab komisjoni sekretariaat avalduse kauplejale ning annab talle võimaluse mõistliku aja jooksul vastata ja vastuväidete tõendamiseks tõendid esitada.

(2) Kui kaupleja tunnistab tarbija nõuet ja täidab selle, otsustab komisjoni juhtliige menetlusliku otsusega menetluse lõpetamise. Kui kaupleja tunnistab tarbija nõuet, kuid ei teavita komisjoni nõude täitmisest, jätkab komisjon menetlust.

(3) Kaupleja poolt avaldusele vastamata jätmine või menetluses osalemisest loobumine ei välista tarbijavaidlusasja lahendamist. Nimetatud juhul võetakse tarbijavaidlusasja lahendamisel aluseks tarbija esitatud avaldus ja asjas kogutud tõendid.

(4) Komisjoni sekretariaat selgitab pooltele vajaduse korral lisatõendite esitamise vajadust ja teeb tarbijavaidlusasja lahendamiseks vajalikud muud toimingud ning määrab tõendite esitamise tähtaja.

#### **§ 52<sup>1</sup>. Menetluse tähtaeg**

(1) Avaldus vaadatakse läbi ja otsus tehakse 90 päeva jooksul avalduse menetlusse võtmisest arvates.

(2) Komisjoni juhtliige võib pikendada käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud tähtaega kuni 90 päeva, kui tarbijavaidlusasi on eriti keerukas. Pooli teavitatakse tähtaja pikendamisest ja tarbijavaidlusasja menetlemise lõpetamise eeldatavast ajast.

#### **§ 53. Tõendamine**

(1) Pool peab tõendama asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded, väited ja vastuväited.

(2) Komisjon hindab kõiki tõendeid igast küljest, täielikult ja objektiivselt ning otsustab siseveendumuse kohaselt, kas poole esitatud väide on tõendatud või mitte.

(3) Komisjon võib koguda tõendeid omal algatusel, kui see on vajalik poole õiguste tõhusaks kaitseks. Sellisel juhul jäävad tõendite kogumise kulud komisjoni kanda.

#### **§ 53<sup>1</sup>. Tõendid**

(1) Tõendiks on igasugune teave, mille alusel teeb komisjon kindlaks poolte nõudeid ja vastuväiteid põhjendavad asjaolud või nende puudumise, samuti muud tarbijavaidlusasja õigeks lahendamiseks tähtsad asjaolud.

(2) Tõendiks võib olla dokumentaalne tõend, asitõend, vaatlus ja eksperdiarvamus.

(3) Komisjon võib lugeda asjaolude tõendamiseks piisavaks ka menetlusosalise seletuse.

(4) Dokumentaalsele tõendile, asitõendile, vaatlusele ja eksperdiarvamusele kohaldatakse tsiviilkohtumenetluse seadustiku §-e 272–277, 285–291 ja 293–305, arvestades käesoleva seaduse erisusi.

## **§ 54. Tarbijavaidlusasja arutamine istungil**

(1) Komisjon võib omal algatusel või poole taotlusel korraldada menetluse käigus istungi, kui see aitab kaasa tarbijavaidlusasja õigele ja tõhusale lahendamisele.

(2) Istungil osalevad tarbijavaidlusasja menetlemiseks määratud komisjoni liikmed ja menetlusosalised. Istungile võib kutsuda eksperte ja ära kuulata nende eksperdiarvamuse. Istungit juhatab komisjoni juhtliige.

(3) Komisjoni juhtliige võib asja arutamise istungi pidada ilma kolmeliikmelist komisjoni moodustamata.

(4) Kui istungile kutsutud pool ei saa istungile ilmuda, teatab ta sellest komisjonile enne istungi algust ja põhjendab istungile ilmumise takistust.

(5) Kui pool jätab istungile mõjuva põhjuse ta ilmumata, vaadatakse tarbijavaidluses läbi tema kohalolekuta.

## **§ 55. Istungi pidamise kord**

(1) Komisjoni juhtliige teeb kindlaks istungil osalejate isikusamasuse ja esindajate volitused ning komisjoni koosseisu taandamise aluste puudumise. Komisjoni juhtliige selgitab pooltele menetluse tulemuse õiguslikku tähendust.

(2) Komisjoni juhtliige selgitab istungil vaidluse olemust ja asjakohaseid õigusnorme. Istungil tutvutakse tõenditega ja uuritakse neid. Tarbija võib kirjalikus avalduses esitatud nõudeid suuliselt täiendada või neist osaliselt või täielikult loobuda kuni tarbijavaidlusasja sisulise arutamiseni.

(3) Pooled võivad istungil esitada lisatõendeid. Nende esitamise korral antakse vastaspoolele võimalus võtta seisukoht. Komisjoni juhtliige otsustab lisatõendite vastuvõtmise.

(4) Tarbijavaidlusasja sisulisel arutamisel kuulatakse ära poolte selgitused, tutvutakse dokumentide ja tõenditega ning uuritakse neid ja kuulatakse ära poolte lõppseisukohad.

(5) Komisjoni juhtliige võib tarbijavaidlusasja arutamise edasi lükata juhul, kui:

- 1) komisjoni kaasistuja taandab ennast komisjoni istungilt;
- 2) poolel on mõjuv põhjus istungile mitte ilmuda;
- 3) ilmneb muu takistus, mida ei saa istungil kõrvaldada.

(6) Pärast tarbijavaidlusaja sisulist arutamist teatab komisjoni juhtliige sisulise lahendamise kohta otsuse teatavakstegemise aja.

### **§ 55<sup>1</sup>. Menetluskonverentsina peetav istung**

(1) Komisjon võib istungi korraldada täielikult või osaliselt menetluskonverentsina nii, et menetlusosalisel või tema esindajal on võimalik istungi ajal viibida muus kohas ja teha menetlustoiminguid reaalajas.

(2) Menetluskonverentsina korraldatud istungil tagatakse nii pildi kui ka heli reaalajas ülekandmise korral menetlusosaliste õigused ja muud istungi tingimused.

### **§ 55<sup>2</sup>. Tarbijavaidlusaja lõpetamine kompromissiga**

(1) Pooled ja komisjoni juhtliige võivad mis tahes menetlusetapis teha ettepaneku lahendada tarbijavaidlusasi kompromissiga.

(2) Kompromissi võib sõlmida kuni tarbijavaidlusajas otsuse avalikustamiseni. Kompromiss võib olla tingimuslik.

(3) Pooled esitavad kompromisslepingu allkirjastatuna.

(4) Komisjoni juhtliige kinnitab kompromissi menetlusliku otsusega, milles märgib kompromissi tingimused ja millega ühtlasi lõpetab tarbijavaidlusaja menetluse.

(5) Komisjoni juhtliige ei kinnita kompromissi, kui see on vastuolus seaduse või heade kommetega või kui kompromissi ei ole võimalik täita. Kui komisjoni juhtliige kompromissi ei kinnita, teeb ta selle kohta põhjendatud otsuse ja jätkab tarbijavaidlusaja menetlemist.

### **§ 56. Menetluse lõpetamine**

Komisjoni juhtliige lõpetab menetlusliku otsusega tarbijavaidlusaja menetlemise, kui:

- 1) pooled on sõlminud kompromissi ja komisjoni juhtliige kinnitab selle;
- 2) tarbija võtab avalduse tagasi;
- 3) kaupleja rahuldab tarbija nõude;
- 4) asjas tehakse sisuline otsus;
- 5) menetluse käigus ilmneb käesoleva seaduse §-s 50<sup>2</sup> sätestatud menetlusse võtmist välistav asjaolu;
- 6) tarbija on avaldanud soovi lahendada tarbijavaidlusasi lepitusmenetluses ja kaupleja on andnud selleks nõusoleku.

## **6. jagu**

### **Tarbijavaidluse sisuline lahendamine, otsuse avaldamine ja selle järgimine**

### **§ 57. Komisjoni otsuse kui sisulise lahendi tegemine**

(1) Komisjon teeb tarbijavaidlusaja sisulise lahendamise kohta otsuse, kui tarbijavaidlusaja asjaolud on selged ja see on lõpliku lahendi tegemiseks valmis.

(2) Enne otsuse tegemist annab komisjon pooltele lisaavalduste ja -tõendite esitamise tähtpäeva ning teavitab pooli otsuse tegemise kuupäevast. Komisjoni juhtliige võib määratud tähtpäeva muuta, kui seda tingib menetlusolukorra muutumine.

(3) Komisjoni otsus tehakse lihthäälteenamusega. Vähemusse jäänud komisjoni liikmel on õigus eriarvamusele ja see kajastatakse komisjoni otsuses. Komisjoni liikmel ei ole õigust jääda erapooletuks.

## **§ 58. Otsuse seaduslikkus ja põhjendatus**

(1) Komisjoni otsus peab olema põhjendatud ning tuginema seadustele ja asjaolude õiguslikule hinnangule. Komisjon ei ole otsust tehes seotud poolte esitatud õiguslike väidetega ning komisjonil on õigus täpsustada nõude õiguslikku kvalifikatsiooni, kui see on vajalik poolte seaduslike õiguste ja huvide kaitsmiseks.

(2) Komisjon võib otsust tehes tugineda üksnes neile tarbijavaidlusasjas kogutud tõenditele ja asjaoludele, millega pooltel oli võimalik tutvuda ja mille kohta arvamust avaldada.

## **§ 58<sup>1</sup>. Otsuse sisu**

(1) Komisjoni otsus koosneb sissejuhatusest, resolutsioonist ning kirjeldavast ja põhjendavast osast.

(2) Otsuses märgitakse:

- 1) otsuse tegemise aeg;
- 2) tarbijavaidlusasja number;
- 3) otsuse teinud komisjoni koosseis või komisjoni juhtliikme nimi;
- 4) poolte nimed ning tarbija isikukood;
- 5) esindaja olemasolul esindaja andmed;
- 6) tarbija nõue;
- 7) istungi aeg või viide tarbijavaidlusasja menetlemisele kirjalikus menetluses.

(3) Otsuse resolutsiooniga lahendab komisjon nõuded ja veel lahendamata taotlused. Resolutsioon peab olema arusaadav ja täidetav ka otsuse muude osadeta ning eristatav otsuse muudest osadest. Resolutsioonis märgitakse komisjoni seisukoht tarbija nõude rahuldamise, osalise rahuldamise või rahuldamata jätmise kohta ning kohtusse pöördumise võimalus.

(4) Otsuse kirjeldavas osas märgitakse tarbija esitatud nõuded ning nende kohta esitatud väited ja tõendid.

(5) Otsuse põhjendavas osas märgitakse komisjoni tuvastatud asjaolud ning nende põhjal tehtud järeldused, tõendid, millele nimetatud järeldused tuginevad, samuti õigusaktid, mida komisjon kohaldas. Komisjon põhjendab otsuses, miks ta ei nõustu ühe või teise poole faktiväidetega, samuti seda, miks ta mõnda tõendit ei arvesta.

(6) Tarbija kasuks tehtud otsuses lahendatakse tarbija menetluskulude kauplejapoolne hüvitamine vastavalt käesoleva seaduse § 45 lõikele 2.

## **§ 58<sup>2</sup>. Otsuse vigade parandamine**

(1) Komisjoni juhtliige parandab otsuse kirja- ja arvutusvead ning muud olulised ebatäpsused. Enne vigade parandamist võib komisjoni juhtliige pooled ära kuulata.

(2) Otsuse parandamise kohta tehakse otsusele märke.

(3) Komisjoni otsuse vigade parandamise kohta sätestatud kohaldatakse ka komisjoni juhtliikme menetlusliku otsuse vigade parandamisele.

## **§ 59. Otsuse avaldamine**

(1) Komisjoni otsus tehakse pooltele kättesaadavaks Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti infosüsteemi kaudu kahe tööpäeva jooksul selle allkirjastamisest arvates.

(2) Komisjoni otsus ilma vaidluses osalenud tarbija isikuandmeteta avaldatakse Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel kahe tööpäeva jooksul selle allkirjastamisest arvates.

## **§ 60. Otsuse järgimine**

(1) Komisjoni otsuse järgimiseks on kauplejal aega 30 päeva selle Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast arvates, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega.

(2) Komisjoni juhtliige võib poole põhjendatud taotlusel selgitada otsuse järgimist ja pikendada otsuse järgimiseks antud tähtaega.

(3) Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks kohtusse. Otsusega mittenõustumisel on kohtusse pöördumise vorm hagiavaldus.

(4) Kaupleja on kohustatud teavitama komisjoni sekretariaati otsuses märgitud tähtaja jooksul kirjalikult otsuse järgimisest ja esitama seda tõendavad dokumendid või samas asjas kohtusse pöördumisest ja kohtupoolsest hagiavalduse menetlusse võtmisest.

(5) Kui kumbki pool ei teavita komisjoni sekretariaati otsuse järgimisest või vaidluse läbivaatamisest kohtus ega tõenda seda, kannab komisjoni sekretariaat kaupleja komisjoni otsuseid mittejärgivate kauplejate nimekirja. Komisjoni sekretariaat teavitab kauplejat nimekirja kandmisest viivitamata. Komisjoni otsuseid mittejärgivate kauplejate nimekirja kantakse ka kaupleja, kes ei ole tähtaegselt järginud kompromisslepet kinnitanud juhtliikme otsust.

(6) Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldatakse kauplejate nimekiri, kes ei ole järginud komisjoni otsuseid.

(7) Komisjoni sekretariaat kustutab nimekirja kantud kaupleja nimekirjast, kui:

- 1) kaupleja järgib komisjoni otsust pärast nimekirja kandmist;
- 2) kaupleja nimekirja kandmisest on möödunud üle 36 kuu.“.

**§ 2.** Käesolev seadus jõustub 2026. aasta 1. märtsil.

Lauri Hussar  
Riigikogu esimees

Tallinn, .....2024  
Algatab Vabariigi Valitsus