



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

Õiguskantsleri Kantselei
Kohtu tn 8
15193 Tallinn
Harju maakond

Teie: 03.01.2025 nr 7-4/241891/2500041

Meie: 21.01.2025 nr 19-16/24-15681-003

Soovituse järgimine

Lugupeetud õiguskantsler Ülle Madise

Tänan Teid 03.01.2025 edastatud soovitude eest.

Palute ameti praktika ja veebilehel avaldatud teave viia kooskõlla kehtiva õigusega.

Nõustume täielikult seisukohaga, et vaidluste kohtuväline lahendamine peab tagama tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste lihtsa, tõhusa, kiire ja odava lahendamise võimaluse.

Soovitate, et komisjoni tõhusama ja kiirema asjaajamise tagamiseks on võimalik posti teel saabunud avaldus, selle lisad ja ka muud paberil esitatud dokumendid skaneerida (soovituse punkt 9).

Järgime soovitatud praktikat. Edastame sellises olukorras skaneeritud teabe vaidluse teisele osapoolle ja peale vaidluse teiselt poolt vastuse saamist töötleme selle uuesti ümber paber kandjal olevaks infoks, millise edastame omakorda posti teel pöördujale tagasi. Juhul, kui meile edastatakse vastus digitaalselt allkirjastatud dokumendina või ka infosüsteemis menetlustoimingu teatena - siis edastame ka need paberdokumendina (sh ka digitaalselt allkirjastatud dokumendi allkirjastamise kinnitusleht). Kindlasti tagame menetlusosalistele sellisel juhtumil ka komisjoni otsuse paber kandjal edastamise nagu oma soovitudes viitate.

Anname parima, et sellisel moel teabe edastamine toimuks õigusaktidega ettenähtud menetlusaegu järgides, sest keskmiselt koostatakse menetluse käigus 15-20 menetlusdokumenti (poolte selgitused, protokollid, otsused, asjas kogutud tõendid jm).

Ühtlasi palute täpsustada veebilehel avaldatud teavet, et see oleks aja- ja asjakohane viisil, et avalduse esitamine ja menetluses osalemine ei toimu üksnes infosüsteemi vahendusel (soovituse punkt 10).

Oleme komisjoni dokumente ettevalmistavate juristidega Teie soovitud läbiarutanud, ning menetluse käigus koostatavates dokumentides ei kasutata enam segadust põhjustavat lauset „NB! Menetlus toimub ainult infosüsteemis, mitte e- kirjadega“. See väide on tõepoolest ebatäpne, sest kõik infosüsteemis olev info saadetakse poolte menetluse alguses antud e-posti aadressile igaljuhul – ehk see menetlusteave, mis on infosüsteemis saadetakse automaatselt ka poole e-posti aadressile ja nii on see juba aastaid ka olnud.

Menetlusdokumente koostades arvestatakse seda, et menetlus ei toimu ainult infosüsteemis

ning pöördujatele antakse vajadusel juhised, kuidas toimida juhul, kui isik soovib menetluses osaleda ja dokumente esitada ja nendega tutvuda muul moel.

Vastav täiendav täpsustus on tehtud ka veebilehtedel.

Käesoleval aastal on plaanis infosüsteemi kaasajastamine ja vastavate andmekogu dokumentide uuendamine. Loodame, et avalduste esitamine ja menetluse läbiviimine muutub senisest veelgi kasutajasõbralikumaks.

Täname veelkord soovitude eest.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Kristi Talving
peadirektor

Veiko Kopamees +372 620 1911
veiko.kopamees@ttja.ee