

Seletuskiri tarbijakaitse seaduse eelno juurde

1. SISSEJUHATUS

1.1. Sisukokkuvõte

Eelno seadusena jõustumise eesmärk on võtta Eesti õigusesse üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv)¹. Kõnealuse direktiiviga nähakse ette, et tarbija ja kaupleja vahel kaupade müügiks või teenuste osutamiseks sõlmitud lepingutest tulenevate vaidluste lahendamiseks on kõigis liikmesriikides tarbijate jaoks kättesaadavad ühtsetele kvaliteedireeglitele vastavad tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, kus vaidluse lahendamine toimub kiiresti, lihtsalt ja odavalt.

Direktiiviga kohustatakse liikmesriike tagama, et tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste kohtuvälise lahendamise on võimalik igasuguste tarbijavaidluste puhul olenemata majandusvaldkonnast ja tarbija elukohast või kaupleja asukohast. Selle kohustuse täitmiseks võivad liikmesriigid kasutada juba olemasolevaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi või luua uusi, kuid sealjuures peavad tagama nende vastavuse direktiivis kehtestatud nõuetele. Direktiivi ülevõtmise tähtajaks on 9. juuli 2015.

Eelnimetatud direktiiviga on tihedalt seotud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta)². Nimetatud määruse eesmärgiks on kaasa aidata siseturu toimimisele ja tarbijakaitse kõrge taseme saavutamisele seeläbi, et luuakse veebipõhine interaktiivne platvorm, hõlbustamaks interneti vahendusel sõlmitud tarbijalepingutest tõusetuvate vaidluste kohtuvälise lahendamise pädevate üksuste poolt. Määruse alusel loodav veebipõhine platvorm on sisuliselt vahend tarbija ja kaupleja vaheliste piiriüleste tehingutega seotud vaidluste lahendamise hõlbustamiseks. Veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi toimimise peamiseks eeltingimuseks on vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste olemasolu liikmesriikides. Määrust kohaldatakse alates 9. jaanuarist 2016.

Tarbijatele on õigusaktides ette nähtud mitmeid õigusi. Et neil õigustel oleks praktiline väärtus, peavad olema ka mehhanismid, mille kaudu tarbijad saavad oma õigusi tõhusalt kasutada. Kohtusse pöördumine on tarbija jaoks aeganõudev, kulukas ja keeruline protsess, eriti arvestades asjaoluga, et tarbijavaidluste puhul on suures osas tegemist väikese väärtusega kahjunõuetega. Tarbijatingimuste tulemustabeli andmetel oli 2012. aastal vaid 12% Eesti tarbijatest arvamusel, et kauplejaga tekkinud vaidlust on lihtne lahendada kohtu kaudu³.

¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:ET:PDF>

² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:ET:PDF>

³ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/docs/9th_edition_scoreboard_et.pdf

Vaidluse kohtuvälise lahendamise mehhanismid pakuvad tarbijavaidluste lahendamiseks odavaid, lihtsaid ja kiireid lahendusi, millest võidavad nii tarbijad kui ettevõtjad. Samal ajal vähendab see ka kohtusüsteemi koormust.

Ka Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammis aastateks 2011–2015 on ühe eesmärgina rõhutatud õigussüsteemi toimivuse parandamise vajadust ning uute võimaluste loomist kohtule alternatiivsete menetluste rakendamiseks.

Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega tegelevad üksused võib liigitada riiklikeks ja eraalgatuslikeks. Eraalgatuslikud üksused on tavaliselt ellu kutsutud ettevõtlusorganisatsioonide poolt ja selle eelduseks on majandussektorites tugevalt organiseerunud ettevõtjad. Eraalgatuslikud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused on levinud näiteks Hollandis ja Saksamaal.

Riiklikud ehk riigi loodud skeemid vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks võivad olla erinevad: 1) kohtu juurde loodud väikeste nõuete menetlusskeemid (nt Irimaal), 2) riigi loodud komisjonid/ametid (nt Soomes, Rootsis, Taanis), 3) vaidluse menetlemine riikliku järelevalveasutuse poolt (nt Läti, Leedu, Malta).

Erinevad võivad olla ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste menetlusprotseduurid ja nende tulem. Tinglikult võib need jaotada järgmiselt:

- 1) vahekohtud – lahendavad vaidlusi poolte kokkuleppel ja õigustmõistvalt. Vahekohtu otsus on võrdsustatud täitedokumendiga ja jõustatav sarnaselt jõustunud kohtulahenditega. Otsuse edasikaebamise võimalus on väga piiratud või puudub üldse.
- 2) lepitamine või vahendamine – kolmas sõltumatu osapool suunab vaidlevaid pooli kokkuleppele ja vajadusel pakub ise lepituskokkuleppe.
- 3) vaidluskomisjonid – üritavad pooli lepitada ja/või teevad vaidluse lahendamiseks sisulise otsuse, mis võib olla pooltele õiguslikult siduv või mittesiduv.

Põhjamaades on tarbijavaidluste lahendamiseks järjepidevalt arendatud kohtuskäimisele alternatiivseid võimalusi. Loodud on tarbija ombudsmani institutsioon, mis teostab järelevalvet turul kasutatavate äritavade üle eesmärgiga kaitsta tarbijate kollektiivseid huve. Tarbijanõustajad kohalikul tasandil nõustavad ja abistavad üksikuid tarbijaid nende probleemide lahendamisel, olles vahendajaks tarbija ja ettevõtja vahel. Tarbija ja ettevõtja vahel tekkivate vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks on loodud riiklikud tarbijavaidlusi lahendavad institutsioonid

Eestis on tarbija ja kaupleja vaheliste võlaõiguslike vaidluste kohtuväline lahendamine reguleeritud tarbijakaitseseadusega. Tarbijakaitseseadus näeb ette tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tõusetuvate vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse riigi loodud tarbijakaebuste komisjonis. Vaidluse lahendamise tulemuseks komisjonis on kas poolte kokkulepe või õigusnormidel põhinev soovitusliku iseloomuga otsus. Kohtuvälist lepitusmenetlust tsiviilasjades reguleerib üldisemalt lepitusseadus. Lepitusmenetluse läbiviimise eelduseks on vaidlevate poolte soov jõuda omavahelise kokkuleppeni. Hetkel

tegutseb eraalgatuslik lepitusorgan Kindlustusseltside Liidu juures, kus on võimalik lahendada kindlustuslepinguga seonduvaid vaidlusi.

Direktiivi 2013/11/EL ülevõtmiseks ning määruse nr 524/2013 rakendamiseks on vaja muuta tarbijakaitseadust ning lisada seadusesse sätted tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste kvaliteedinõuete ning üksuste nõuetele vastavuse hindamise ja tunnustamise korra kohta. Kuna vajalike täienduste ja muudatuste maht on oluline ning tarbijakaitseadust on alates selle vastuvõtmisest 2004. aastal üle kümne korra muudetud, siis parema selguse huvides esitatakse seaduse eelnõu uue terviktekstina.

Eelnõu näol on tegemist tarbijakaitsevaldkonda reguleeriva seaduse terviktekstiga, milles säilitatakse täna kehtiva seaduse praktikas hästi toimivad põhimõtted, kaasajastatakse norme, mis on ajale jalgu jäänud, võetakse Eesti õigusesse üle tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv ning viiakse täna tegutseva tarbijakaebuste komisjoni regulatsioon vastavusse direktiivi sätetega.

1.2.Eelnõu ettevalmistaja

Eelnõu on koostanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tarbija- ja konkurentsipoliitika talituse nõunik Riina Piliste (tel 6256420, riina.piliste@mkm.ee). Eelnõu ettevalmistamisel osalesid ka Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi tarbija- ja konkurentsipoliitika talituse juhataja Thea Palm (tel 6256436, thea.palm@mkm.ee) ja õigussakonna õigusnõunik Ulla Saar (tel 6256315, ulla.saar@mkm.ee), Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonna juhataja Anne Reinkort (tel 6201713, anne.reinkort@tarbijakaitseamet.ee) ja peajurist Ave Mägi (tel 6201707, ave.magi@tarbijakaitseamet.ee), Kaubandus-Tööstuskoja esindajana Marko Udras (tel 6040060, marko.udras@koda.ee), Rahandusministeeriumi finantsturgude osakonna peaspetsialist Kadri Siibak (tel 6113718, kadri.siibak@fin.ee) ja kindlustusosakonna peaspetsialist Janika Lüüs (tel 6113726, janika.luus@fin.ee). Eelnõu seletuskirja on koostanud Riina Piliste. Eelnõu õigusliku ekspertiisi ja keeleteoimetuse teostas õigussakonna õigusnõunik Ulla Saar (tel 6256351, ulla.saar@mkm.ee).

1.3.Märkused

Eelnõu ei ole seotud mõne muu menetluses oleva eelnõuga ega Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammiga.

Eelnõu on seotud Euroopa Liidu õiguse rakendamisega. Eelnõuga võetakse üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta.

Eelnõuga muudetakse ühistranspordiseaduse redaktsioone RT I 23.03.2015, 76 ja RT I 23.03.2015, 77, rahvatervise seaduse redaktsiooni RT I 31.12.2014, 18, keeleseaduse redaktsiooni RT I, 23.03.2015, 257 ja toote nõuetele vastavuse seaduse redaktsiooni RT I, 12.07.2014, 141, et viia nimetatud seadustes sisalduvad viited tarbijakaitseaduse sätetele kooskõlla seaduse uue terviktekstiga. Tarbijakaitseadus (RT I 2004, 13, 66; 12.07.2014, 136) tunnistatakse kehtetuks.

Eelnõu vastuvõtmiseks on vajalik Riigikogu poolthälte enamus.

2. SEADUSE EESMÄRK

Eelnõu seadusena jõustumisel võetakse Eesti õigusesse üle uus direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta.

Direktiivi esmane eesmärk on tagada kogu siseturul võimalused tarbija ja kaupleja vaheliste lepinguõiguslike vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks ning ühtlustada vaidluste lahendamiseks kasutatavate menetluste kvaliteeti. Juurdepääs vaidluste lihtsatele, tõhusatele, kiiretele ja odavatele lahendamisvõimalustele peaks suurendama tarbijate usaldust ühisturu vastu ja parandama selle toimimist. Senised liikmesriikides loodud võimalused vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks on ebaühtlase kvaliteediga ja juurdepääs neile on geograafiliselt või sektorpõhiselt piiratud. Selles nähakse aga takistust siseturu toimimisele ja see on üheks põhjuseks, miks tarbijad hoiduvad tegemast piiriüleseid ostusid.

Eelnõuga kavandatavad peamised muudatused on järgmised:

- kehtestatakse ühtsed kvaliteedinõuded tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendavatele üksustele ning üksuste kvaliteedinõuetele vastavuse hindamise ja tunnustamise kord;
- laiendatakse kaupleja kohustust anda tarbijale teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kohta;
- parema selguse huvides nimetatakse senine tarbijakaebuste komisjon tarbijavaidluste komisjoniks. Tarbijavaidluste komisjon on põhiline vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, mille kaudu täidetakse liikmesriigi direktiivist tulenev kohustus tagada, et tarbija ja kaupleja vahelise igasuguse lepingulise vaidluse lahendamiseks on olemas tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus.

Kuna direktiivi siseriiklikusse õigusesse üle võtmine on liikmesriikidele kohustuslik ja vastavalt hea õigusloome ja normitehnika eeskirja § 1 lõike 2 punktile 2, ei ole eelnõu kohta koostatud väljatöötamiskavatsust ega kontseptsiooni.

3. EELNÕU SISU JA VÕRDLEV ANALÜÜS

Eelnõu struktuur järgib kehtiva tarbijakaitseseaduse struktuuri, kuid lisatud on uus peatükk, milles sätestatakse nõuded tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusele ja menetlust läbiviivatele üksustele ning nähakse ette nende üksuste nõuetele vastavuse hindamise ja tunnustamise kord.

Eelnõu koosneb kaheksast peatükist.

Paragrahvi 1 lõikes 1 sätestatakse seaduse reguleerimisala. Kehtiva seadusega võrreldes on reguleerimisalas ära nimetatud ka tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste kohtuvälise

lahendamine, mida eelnõuga reguleeritakse. Lisaks kehtivas seaduses sisalduvale tarbijakaebuste komisjoni regulatsioonile sätestatakse eelnõus direktiivist 2013/11/EL tulenevad kvaliteedinõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja nende nõuetele vastavuse hindamise ja tunnustamise kord.

Paragrahvi 1 lõike 2 kohaselt on seaduse kehtestamise eesmärgiks tarbija õiguste tagamine. Selline nn ülim seaduse kehtestamise eesmärk sisaldub ka tarbijakaitseseaduse (edaspidi *TKS*) kehtivas redaktsioonis. Oluline on märkida, et tarbija õigusi ja nende õiguste tagamist puudutavad sätted sisalduvad lisaks TKS-le ka mitmes teises seaduses ja Euroopa Liidu otsekohalduvas määruses. Näiteks tarbijaõiguse eraõiguslikud normid sisalduvad põhiliselt võlaõigusseaduses, millega reguleeritakse tarbijatega seonduvaid lepinguõiguslikke küsimusi. Eraõiguslike normide jõustamine toimub üldjuhul isikute endi poolt, kas kohtu või kohtuväliselt vaidlusi lahendavate üksuste kaudu. Eelnõus sätestatud regulatsiooni kohaselt tegeleb tarbijate kaitseks sätestatud eraõiguslike normide jõustamisega ka Tarbijakaitseamet, kellele on antud õigus tarbijate kollektiivsetes huvides teha kauplejatele ettekirjutusi ja rakendada sanktsioone võlaõigusseaduses tarbijate kaitseks sätestatud normide rikkumise korral.

Reisija, sealhulgas ka tarbija õigused seoses erinevat liiki ühistranspordi kasutamisega tulenevad aga Euroopa Liidu otsekohalduvatest määrustest reisija õiguste kohta⁴. Nende määruste rakendamiseks ja reisija õiguste tagamiseks on Tarbijakaitseametile antud täiendavad õigused konkreetset transpordivaldkonda reguleerivates eriseadustes (lennundusseadus, kaubandusliku meresõidu seadus, raudteeseadus, ühistranspordi seadus).

Eelnõus kavandatava regulatsiooni kohaselt tagatakse tarbija kaitseks kehtestatud normide täitmine nii riikliku järelevalve kaudu, mida tarbijate kollektiivsetes huvides teostab Tarbijakaitseamet seaduse alusel, kui ka eraõigusliku jõustamise kaudu ehk siis tarbija võimalusega pöörduda kauplejaga tekkinud vaidluse korral oma õiguste kaitseks pädeva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole.

Paragrahvi 1 lõike 3 sõnastust ei ole muudetud ja see vastab kehtiva seaduse § 1 lõikele 3. Vastavalt lõikele 3 kohaldub seadus ka juhul, kui kaupleja vahendab tarbijale kauba üleandmist või teenuse osutamist.

Lõikes 4 on sätestatud, et tarbijale kauba või teenuse pakkumisel ja müümisel või muul viisil turustamisel kohalduvad lisaks tarbijakaitseseadusele ka võlaõigusseadus, toote nõuetele vastavuse seadus ning teised konkreetset majandusvaldkonda reguleerivad seadused nagu toiduseadus, elektroonilise side seadus, infoühiskonna teenuse seadus, elektriturust seadus jne. Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõu § 1 lõike 4 sõnastust veidi muudetud ja väljendi „turul

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004; Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91; Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ja millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004; Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta.

kättesaadavaks tegemisel“ asemel on kasutatud väljendit „muul viisil turustamisel“, mida kasutatakse läbivalt kogu eelnõus.

Tulenevalt sellest, et VÕS-is on termin „müük“ üheselt seotud vaid müügilepinguga VÕS § 208 tähenduses ja tarbijale teenuse osutamine või muu soorituse tegemine toimub VÕS-i mõttes erinevat liiki lepingute alusel, siis väljendiga „kauba või teenuse pakkumine, müümine või muul viisil turustamine“ on hõlmatud kaupleja tegevus tarbijale kauba pakkumisel ja müümisel, teenuse pakkumisel ja osutamisel ning muude soorituste pakkumisel ja tegemisel olenemata sellest, millist liiki leping VÕS-i mõttes tarbijaga sõlmitakse.

Lõikes 5 on sätestatud, et eelnõus ettenähtud haldusmenetlusele kohaldatakse haldusmenetluse seaduse sätteid. Eelnõus sätestatud nõuete täitmise üle teostavad riiklikku järelevalvet Tarbijakaitseamet, Terviseamet ja valla- või linnavalitsus, kes haldusmenetluse läbiviimisel peavad järgima haldusmenetluse seaduse sätteid.

Lõikes 6 on täpsustatud, et tarbija ja kaupleja vaheliste lepinguõiguslike vaidluste lahendamine tarbijavaidluste komisjonis ei ole haldusmenetlus haldusmenetluse seaduse tähenduses. Võlaõigussuhtest tulenev vaidlus lahendatakse üldjuhul kohtus. Eelnõus kavandatava regulatsiooniga nähakse ette võimalus lahendada tarbija ja kaupleja vaheline võlaõiguslik vaidlus kohtuväliselt tarbijavaidluste komisjonis. Tarbijavaidluste komisjonis läbiviidav menetlus ei ole haldusmenetlus ja vaidluse lahendamise tulemusena tehtav lahendusettepanek ei ole haldusakt ning seda ei saa vaidlustada halduskohtus.

Paragrahvis 2 on muudetud sõnastust ja täpsemalt selgitatud terminite „tarbija“ ja „kaupleja“ tähendust. Kehtiva seaduse kohaselt on tarbijaks füüsiline isik, kellele pakutakse või kes omandab või kasutab kaupa või teenust eesmärgil, mis ei seonu tema majandus- või kutsetegevusega. Füüsilisi isikuid, kellele kaupleja pakub teatud esemete müümise võimalust (nt kuldesemete või antiikesemete kokkuost), ei saaks lugeda tarbijateks tarbijakaitseaduse tähenduses. Küll aga on nad tarbijad võlaõigusseaduse tähenduses, kuna VÕS § 1 lõike 5 kohaselt on tarbijaks füüsiline isik, kes teeb tehingu, mis ei seonu tema iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega, kusjuures tehingu sisu ei ole piiritletud.

Eelnõu § 2 lõike 1 punkti 1 eesmärk on sätestada „tarbija“ mõiste analoogselt VÕS-is antud definitsiooniga läbi kahe olulise tunnuse. Esiteks on tarbija füüsiline isik ja teiseks on tarbija isik, kes tegutseb väljaspool oma iseseisvat majandus- või kutsetegevust. VÕS-is sisalduvat „tarbija“ definitsiooni ei ole samas sõnastuses võimalik tarbijakaitseadusesse üle võtta, kuna VÕS reguleerib lepingulisi suhteid ja defineerib tarbija tehingu tegemise kriteeriumi kaudu. TKS reguleerib aga lisaks tehingu tegemisele ka tarbijatele kauba või teenuse pakkumist ja reklaamimist, samuti kauba tarnimisega seotud kaupleja tegevusi, mis võivad mõjutada tarbija tehinguotsuse tegemist. Tarbija teeb tehinguotsuseid nii ostueelselt kui ostujärgselt. Ostueelseks tehinguotsuseks on näiteks otsus minna kauplusesse pärast kauplejalt saadud reklaammaterjaliga tutvumist või otsus osaleda kaupleja müügiesitlusel. Ostujärgsed tehinguotsused on peamiselt need, mis seonduvad tarbija lepingujärgsete õiguste kasutamisega, näiteks õigus leping üles öelda või lepingust taganeda, õigus nõuda asja parandamist või asendamist. Tarbijakaitseaduses sisalduv kauplemisvõtete regulatsioon kohaldub kaupleja tegevusele ja tegevusetusele, mis otseselt seonduv kauba või teenuse

reklaamimise, pakkumise, müügi või muul viisil turustamise ja tarnimisega tarbijale. Kauplemisvõtete regulatsioon kohaldub ka sellisel juhul, kui kaupleja kasutatud ebaausa kauplemisvõtte tagajärjel jääb tarbijal tehing tegemata. Seega TKS-is on terminil „tarbija“ laiem tähendus kui VÕS-is.

Sarnaselt eelnõus sätestatud „tarbija“ mõistele on tarbija defineeritud ka tarbijakaitseseadusega üle võetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivis 2005/29/EC⁵ (ebaausate kaubandustavade direktiiv) ja direktiivis 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta. Nimetatud direktiivides defineeritakse tarbija kui *füüsiline isik, kes tegutseb eesmärkidel, mis ei ole seotud tema kaubandus-, majandus-, käsitöö- ega kutsetegevusega*.

Oluline on siinkohal märkida, et vastavalt direktiivi 2013/11/EL põhjenduspunktis 18 antud selgitusele peaks mõiste „tarbija“ hõlmama *„füüsilisi isikuid, kes tegutsevad väljaspool oma kaubandus-, ettevõtlus-, oskus- või kutsetegevust. Kui aga leping on sõlmitud eesmärkidel, mis on osaliselt seotud isiku kaubandustegevusega ja osaliselt mitte (kahesuguse eesmärgiga lepingud) ning kaubanduslik eesmärk on piiratud ega ole tarne kontekstis domineeriv, tuleks ka see isik arvata tarbijaks.“*

Ka VÕS-is on tarbijaga sõlmitavate lepingute puhul mõistele „tarbija“ antud laiem tõlgendus ning tarbijaks loetakse ka need füüsilised isikud, kes teevad tehingu kahesel eesmärgil ja kui väiksemas osas on tehing seotud ka isiku iseseisva majandus- või kutsetegevusega. Sellesisuline selgitus „tarbija“ mõiste kohta sisaldub VÕS-i ja TKS-i muutmise seaduse⁶ seletuskirjas.

Eelnõu puhul on tarbija määratlemine oluline eelkõige tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kontekstis. Kui füüsiline isik on teinud tehingu, mis on osaliselt seotud tema majandus- või kutsetegevusega ja osaliselt mitte ning majandus- või kutsetegevuse eesmärk ei ole põhiline, siis tuleks seda isikut pidada tarbijaks ja võimaldada tehinguga seotud vaidluse lahendamist tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses.

Kahesuguse eesmärgiga tehinguteks, mille puhul võib tekkida vajadus määratleda, kas tehinguga seotud füüsilist isikut saab pidada tarbijaks või mitte, võivad olla tehingud, mis on seotud tarbijatele tavapäraselt pakutavate kaupade või teenustega. Kui kaupleja ja füüsilise isiku vahelise lepingu esemeks on selgelt professionaalseks või majandustegevuses kasutamiseks mõeldud toode, näiteks põllutöömasin, siis selline tehing ei saa olla kahesugusel eesmärgil tehtud tehing ja füüsilist isikut ei loeta tarbijaks.

Paragrahvi 2 punktis 2 muudetakse „kaupleja“ mõistet eesmärgiga viia see kooskõlla VÕS-is määratletud „ettevõtja“ mõistega.

⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv), ELT L 149, 11.06.2005, lk 22

⁶ <http://www.riigikogu.ee/?op=ems&page=eelnou&eid=92103f72-2ac3-4f7f-8446-419ec63bf4db&>

VÕS § 1 lõikes 6 defineeritakse ettevõtja kui isik, sealhulgas avalik-õiguslik juriidiline isik, kes teeb tehingu, mis seondub tema iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega.

Eelnõu § 2 lõike 2 punkti 2 kohaselt on kauplejaks füüsiline või juriidiline isik, sealhulgas avalik-õiguslik juriidiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis on seotud tema majandus- või kutsetegevusega. Sarnaselt VÕS-ile hõlmatakse ka eelnõus „kaupleja“ mõistega avalik-õiguslikud juriidilised isikud, kes tegutsevad iseseisva majandus- või kutsetegevuse raames. Avalik-õiguslik juriidiline isik on kauplejaks juhul, kui ta tegutseb eraõiguslikus suhtes. Näiteks enda organiseeritud kunstinäitusele pileteid müüv omavalitsusüksus on hõlmatud kaupleja määratlusega TKS-i tähenduses. Või näiteks Tallinna linnapoe puhul, kus Tallinna linna nimel pakutakse ja müüakse tarbijatele kaupu, on tegemist olukorraga, kus avalik-õiguslik juriidiline isik (Tallinna linn) teeb tehinguid oma majandustegevuse eesmärgil ja tegutseb eraõiguslikus suhtes ning Tallinna linna võib pidada kauplejaks TKS-i tähenduses. Tallinna linn kauplejana peab arvestama nende nõuetega, mis on sätestatud TKS-is või mis on VÕS-is ette nähtud tarbijaga lepingu sõlmimisele. Avalik-õiguslik juriidiline isik võib majandus- või kutsetegevuse eesmärgil tegutseda ise või tema koosseisu kuuluva ametiasutuse või hallatava asutuse kaudu.

Eelnõus on §-i 2 täiendatud uue lõikega 2, milles sätestatakse, et eelnõu 3. peatüki 2. jaos sisalduva kaupleja ja tarbija vahelise tehinguga seotud kauplemisvõtete regulatsiooni kohaldamisel loetakse kauplejaks ka tema nimel või huvides tegutsev isik.

Täiendus on vajalik ebaausate kaubandustavade direktiivi õigeks rakendamiseks. Nimelt on ebaausate kaubandustavade direktiivis kaupleja defineeritud kui „füüsiline või juriidiline isik, kes käesoleva direktiiviga hõlmatud kaubandustavade raames tegutseb eesmärkidel, mis on seotud tema kaubandus-, majandus-, käsitöö- või kutsetegevusega, ning kaupleja nimel või huvides tegutsev isik.“ Direktiiv reguleerib kaubandustavasid kõige laiemas mõttes ja hõlmab ka nn „varjatud kauplemist“. Nii ebaausate kaubandustavade direktiivi kui tarbijakaitseaduse kohaselt on keelatud näiteks niisugune kaubandustava, mille puhul jäetakse väär mulje, et tegemist on tarbijalt tarbijale müügiga. Kaupleja mõiste hõlmab ka vahendajaid ehk isikuid, kes tegutsevad kaupleja nimel või huvides. Näiteks müügiagendid, kellele kaupleja maksab tasu oma toodete reklaamimise eest, on direktiivi kohaselt samuti kauplejad.

Justiitsministeerium on eelnõu kohta saadetud kooskõlastuskirjas viidanud asjaolule, et mõiste „kaupleja“ laiendamine selliselt, et kauplejaks loetakse ka kaupleja nimel ja huvides tegutsevad isikud, ei haaku tsiviilseadustiku üldosa seaduses (edaspidi TsÜS) sätestatuga. TsÜS § 115 reguleerib tehingu tegemist esindaja kaudu ja § 132 teise isiku eest vastutamist. TsÜS § 132 kohaselt omistatakse majandus- või kutsetegevuses püsivalt kasutatava isiku tegevus sellele isikule, kes teise isiku tegevusest kasu saab. Ehk siis juriidilisest isikust kaupleja vastutab oma majandustegevuses püsivalt kasutatava isiku tegevuse eest.

Kauplemisvõtete regulatsioon kohaldub kaupleja tegevusele, mis on otseselt seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või tarnimisega tarbijale. Kauplemisvõtete regulatsiooniga on hõlmatud mitte ainult tehingu tegemine, vaid ka sellele eelnev ja järgnev kaupleja või tema nimel või huvides tegutseva isiku tegevus. Kui TsÜS § 132 on kohaldatav

vaid juhul, kui kaupleja püsivalt kasutab isikut oma majandustegevuses, siis kauplemisvõtete regulatsioon kohaldub ka olukorras, kus kaupleja huvides tegutseb isik, kes ei ole kaupleja poolt tema majandustegevuses püsivalt kasutatavaks isikuks.

Eelnõu autorid leiavad, et kauplemisvõtete regulatsiooni õigeks ja tõhusaks kohaldamiseks on vajalik „kaupleja“ mõiste sõnaselge täpsustamine tarbijakaitseseaduses.

Mõiste „kaupleja“ täpsustamisega seoses on Justiitsministeerium esitanud küsimuse, kas mõlemad isikud (nii juriidilisest isikust kaupleja kui tema nimel tegutsev müüja) vastutavad võrdsetel alustel kohustuste täitmise eest, mis TKS-i kohaselt on kauplejal.

Karistusseadustiku (edaspidi *KarS*) § 14 sätestab juriidilise isiku vastutuse, mille kohaselt juriidiline isik vastutab teo eest, mis on toime pandud tema organi, selle liikme, juhtivtöötaja või pädeva esindaja poolt juriidilise isiku huvides. Seega juriidilise isiku vastutuse eelduseks on süü tuvastamine konkreetse teo toime pannud füüsilise isiku käitumises. Juriidilise isiku vastutusele võtmine ei välista süüteo toime pannud füüsilise isiku karistamist (RKKK 3-1-1-136-03; 3-1-1-7-04).

Kuna *KarS* sätestab juriidilise isiku vastutuse tuletatud (derivaatse) vastutuse põhimõttel, on ühe subjekti (füüsilise isiku) tegevus teise subjekti (juriidilise isiku) vastutuse eelduseks ning seetõttu räägitakse kahest ühe ja sama teo eest eraldi vastutavast isikust (Riigikohtu seisukohad asjas 3-1-1-7-04).

Vastavalt *KarS* §-le 32 saab isikut õigusvastase teo eest karistada üksnes juhul, kui ta on selle toimepanemises süüdi ning isiku süü on tõendatud.

Kui näiteks kassapidajal on tulenevalt tema töölepingust ülesanne teavitada tarbijat sellest, et ta saab asja lepingutingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele, siis saab seda ka temalt nõuda. Kui kassapidaja teadlikult jätab teabe esitamata, on ühelt poolt tegemist temapoolse ülesande mittetäitmisega ja kassapidaja vastutusega. Teiselt poolt on tegemist kassapidajat oma majandustegevuses kasutavale kauplejale kehtestatud nõude rikkumisega.

Juriidilisest isikust kaupleja vastutusele võtmiseks tuleb esmalt tõendada tema töötaja süüline käitumine ja töötaja tegutsemine juriidilise isiku huvides. Juriidilise isiku huvides tegutsemise tõendamiseks tuleks välja selgitada, kas keegi juriidilise isiku juhtivtöötajatest andis kassapidajale korralduse selliseks tegutsemiseks.

Seega karistusõiguse kohaselt võivad kauplejale kehtestatud nõuete rikkumise eest vastutada nii juriidilisest isikust kaupleja kui tema poolt majandustegevuses kasutatav isik.

Ka tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivis on kaupleja defineeritud kui „füüsiline või juriidiline isik, olenemata sellest, kas ta on era- või avalik-õigusliku isiku omandis, kes tegutseb eesmärgil, mis on seotud tema kaubandus-, majandus-, oskus- või kutsetegevusega, sealhulgas tema nimel või huvides tegutsevate isikute kaudu.“

Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõu § 2 lõikest 1 välja jäetud „universaalteenuse“ mõiste. Kehtivas TKS-is on universaalteenus defineeritud kui üldistes huvides osutatav ja riigi või teatud piirkonna valdava enamiku elanike kasutatav teenus, milleks on gaasi-, elektri-, soojusenergia-, vee- ja kanalisatsiooni-, jäätmekäitlus- ja sideteenus ning muu samalaadne teenus. Termin „universaalteenus“ kasutamine TKS-is ei ole vajalik esiteks põhjusel, et TKS ei sisalda universaalteenuse osutamist reguleerivaid erisätteid. Teiseks on mitmetes eriseadustes (elektroonilise side seadus, postiseadus, elektrituruseadus) mõistele „universaalteenus“ omistatud TKS-is sätestatust erinev tähendus.

Valges raamatus üldhuviteenuste kohta⁷ on selgitatud, et asutamislepingu artiklis 16 ja artikli 86 lõikes 2 kasutatud mõiste „üldist majandushuvi pakkuvad teenused“ (ehk üldise majandushuvi teenused) hõlmab *eelkõige teatavaid suurte võrgustevõtete osutatavaid teenuseid, näiteks transpordi-, posti-, energeetika- ja sideteenuseid. Kuid mõiste laieneb ka muule majandustegevusele, mille suhtes kohaldatakse avaliku teenuse osutamise kohustust*. Valges raamatus on sätestatud põhimõtted, mis on Komisjoni lähenemisviisi aluseks üldhuviteenuste kontekstis. Üheks põhimõtteks on ühtekuuluvuse ja universaalse kasutamisevõimaluse tagamine, mille sisuks on kõigi kodanike ja ettevõtjate võimalus kasutada taskukohaseid kvaliteetseid üldhuviteenuseid liikmesriikide territooriumil. Selles kontekstis võeti kasutusele „universaalteenuse“ mõiste, mis tähendab kõigi õigust saada olulisi teenuseid ning teenuse osutajate kohustust pakkuda kindlaksmääratud teenuseid vastavalt konkreetsetele tingimustele, sealhulgas kogu territooriumil ja taskukohaste hindadega. Universaalteenuse mõistega määratletakse üldised põhimõtted Euroopa Ühenduse tasemel ja liikmesriigid rakendavad neid põhimõtteid. Universaalteenus on dünaamiline mõiste ja määratletakse täpsemalt valdkonna spetsiifiliselt, arvestades sotsiaalse, majandusliku ja tehnoloogilise keskkonnaga.

„Universaalteenuse“ mõiste on täpsemalt sisustatud elektroonilise side valdkonnas (Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2002/22/EÜ universaalteenuse ning kasutajate õiguste kohta elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste puhul on Eesti õigusesse üle võetud elektroonilise side seadusega) ja postside valdkonnas (direktiiv 97/67/EÜ ühenduse postiteenuste siseturu arengut ja teenuse kvaliteedi parandamist käsitlevate ühiseeskirjade kohta on Eesti õigusesse üle võetud postiseadusega).

Kehtivas tarbijakaitseseaduses on universaalteenus defineeritud sarnaselt majandustegevuse seadustiku üldosa seaduses defineeritud üldist majandushuvi pakkuva teenuse ehk üldhuviteenusega, milleks on riigi või kohaliku omavalitsuse valdava enamiku elanike kasutatav teenus, sealhulgas gaasi-, elektri-, soojusenergia-, vee- ja kanalisatsiooni-, jäätmekäitlus-, ühistranspordi-, posti- ja sideteenus. Termin „üldhuviteenus“ defineerimist tarbijakaitseseaduses ei peetud vajalikuks, kuna eelnõus kauplejale kehtestatud nõuded kohalduvad ka üldhuviteenuse osutajale niivõrd, kuivõrd tema tegevust ei ole eriseadustes täpsemalt reguleeritud.

„Universaalteenuse“ ja „üldhuviteenuse“ mõisted ei kattu ning termin „üldhuviteenus“ on tähenduselt laiem terminist „universaalteenus“. Universaalteenuse puhul on sisuliselt tegemist

⁷ http://europa.eu/legislation_summaries/competition/state_aid/l23013b_en.htm

teatud oluliste üldhuviteenustega, mille puhul on kindlaks määratud konkreetsed tingimused ja kohustatud teenuse osutajaid pakkuma nendele tingimustele vastavat teenust kogu territooriumil ja taskukohaste hindadega.

Eelnõu §-des 19, 21, 28 ja 40 kasutatakse terminit „üldhuviteenus“ majandustegevuse seadustiku üldosa seaduse § 5 lõike 3 tähenduses. Asjakohane täpsustus on sätestatud eelnõu § 19 lõikes 4.

Paragrahvi 2 lõikes 1 sisalduvate teiste mõistete osas on täpsustatud mõiste „teenus“ tähendust. Eelnõu kohaselt on kaubaks asi (sh kinnisasi) või õigus, mida tarbijale pakutakse ja müüakse. Teenuseks on igasugune tarbijale pakutav ja turustatav hüve või sooritus, mis ei ole kaup. Seega on kauba või teenuse pakkumise ja müügi või muul viisil turustamisega hõlmatud igasuguste tarbija ja kaupleja vaheliste lepingute esemeks olevate asjade, õiguste, kohustuste, hüvede ja soorituste pakkumine ja turustamine olenemata sellest, millist liiki leping VÕS-i mõttes tarbijaga sõlmitakse.

Sarnaselt kehtiva seadusega defineeritakse eelnõus „tootja“ toote nõuetele vastavuse seaduses määratletud isikuna. Toote nõuetele vastavuse seaduse kohaselt on tootjaks isik, kes valmistab toote või kes laseb toote projekteerida või valmistada ja kes turustab seda toodet oma nime või kaubamärgi all. Tootjana käsitatakse ka importijat ja levitajat, kes laseb toote turule oma nime või kaubamärgi all või kes muudab juba turule lastud toodet viisil, mis võib mõjutada toote vastavust kohaldatavatele nõuetele.

Paragrahvi 2 on eelnõus täiendatud lõikega 3, milles täpsustatakse, et tarbijale kauba või teenuse pakkumisel käsitatakse „pakkumisena“ nii ettepanekut esitada pakkumus kui ka pakkumust VÕS-i tähenduses.

Paragrahvis 3 on sätestatud tarbija peamised õigused tulenevalt Euroopa Liidu tarbijakaitsepoliitika olulisematest suundadest, mis on järgmised:

- 1) kaupade ja teenuste ohutus tarbija elule ja tervisele;
- 2) tarbija majanduslike huvide kaitse;
- 3) tarbija informeeritus ja teadlikkus;
- 4) tarbija õigus saada nõu ja abi oma õiguste kaitsel;
- 5) tarbijate esindatus.

Eelnõus on kasutatud kehtiva seaduse sõnastust. Tegemist on küll sisult deklaratiivse sättega, kuid nii Tarbijakaitseamet kui vabatahtlikud tarbijaühendused pidasid vajalikuks selle sätte säilitamist seaduses.

EL põhiõiguste harta art 38 sätestab, et Liidu poliitikaga tagatakse tarbijakaitse kõrge tase. EL aluslepingu art 169 kohaselt *tarbijate huvide edendamiseks ja kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamiseks aitab liit kaitsta tarbijate tervist, turvalisust ja majanduslikke huve, samuti edendada nende õigust teavitamisele, koolitamisele.*

Tarbija põhiõiguste kataloogi väljatoomisega tarbijakaitseseaduses sätestatakse üldised tarbijapoliitika alused, mida tuleks silmas pidada ka muude valdkondlike poliitikate ja regulatsioonide kujundamisel.

Paragrahvi 4 lõike 1 sõnastust ei ole võrreldes kehtiva seadusega muudetud. Lõikes 1 on sätestatud tarbija õigus saada talle pakutava kauba või teenuse kohta teavet, mis võib olla vajalik kauba või teenuse ohutuks kasutamiseks, samuti teavet, mis on vajalik tarbija tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt.

Lõike 2 sõnastust muudeti seoses VÕS-i üldsätetesse §-i 14¹ lisamisega. VÕS-i nimetatud paragrahvis sätestatakse lepingueelse teabe andmise kohustus tarbijaga sõlmitava lepingu puhul ja loetletakse asjaolud, millistest peab lepingu sõlmimist ettevalmistav ettevõtja tarbijaid alati teavitama, kui selline teave ei ole lepingu konteksti arvestades niigi selge. Lõikes 2 sätestatakse kaupleja ja tootja kohustus anda tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste kohta. Lisaks teabele kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste kohta tuleb tarbijale anda teavet ka kauba või teenuse omandamiseks sõlmitava lepingu kohta ulatuses ja korras, mis vastab võlaõigusseaduses või muus seaduses sätestatud lepingueelse teabe andmise kohustusele.

Üldine lepingueelse teabe andmise kohustus tarbijaga sõlmitava lepingu puhul on sätestatud VÕS §-is 14¹. Lisaks VÕS §-is 14¹ sätestatud tuleb tarbijale lepingueelse teabe esitamisel arvestada ka tarbijaga sõlmitava konkreetse lepinguliigi puhul sätestatud lepingueelse teabe esitamise nõudeid. Näiteks sidevahendite abil sõlmitavate lepingute puhul on oluliseks lepingueelseks teabeks ka teave tarbija taganemisõiguse olemasolu ning selle kasutamise tingimuste kohta.

Lisaks VÕS-is sätestatud tuleb arvestada ka muudest seadustest tulenevat regulatsiooni tarbijale teabe andmise kohta. Näiteks finantsteenuste pakkumisel tuleneb tarbija teavitamise nõue ka väärtipaberiturust seadusest, krediitiasutuste seadusest, kindlustustegevuse seadusest.

Eelnõust on välja jäetud kehtiva seaduse § 4 lõige 3, kuna see kordab sisuliselt VÕS § 14¹ lõiget 2, mille kohaselt võib tarbijal olla oluline äratuntav huvi ka muude kui §-i 14¹ lõikes 1 nimetatud asjaoludest teavitamise vastu.

Eelnõu § 4 lõikes 3 on sätestatud nõue esitada tarbijale teave eesti keeles, kui tarbija ei ole nõustunud teabe esitamisega mõnes muus keeles. Säte kohaldub nii lepingueelse teabe andmisele, lepingueelsete läbirääkimiste pidamisele kui ka lepingu sõlmimisele. Eeldatakse, et lepingueelne teave kaupade või teenuste pakkumisel esitatakse alati eesti keeles ja lisaks võib kaupleja esitada selle ka muus keeles (nt mitmekeelsed menüüd toidlustuskohas, kaupade kirjeldused e-poes jne). Kui tarbijaks on näiteks välismaalane, võib kaupleja tarbija soovil esitada talle teabe, pidada temaga lepingueelseid läbirääkimisi ja sõlmida lepingu ka mõnes muus keeles. Esitatud teave peab olema tarbijale arusaadav.

Tarbija õigus eestikeelsele teabele ja teenindamisele on sätestatud ka keeleseaduse §-is 17.

Eelnõu § 4 lõikes 4 on sätestatud võimalus esitada tarbijale ostu kinnitav dokument lisaks paberkandjal esitatavale ostutšekile ka muul püsival andmekandjal, kui tarbija on andnud

selleks nõusoleku. Ostu tõendava kinnituse võib näiteks saata tarbija mobiiltelefonile või e-posti aadressile või elektroonilisse klienditeeninduskeskkonda.

Ostutšeki ehk ostu tõendava dokumendi õiguslik tähendus on sama, mis VÕS §-is 95 sätestatud täitmise kviitungil. Tarbija jaoks on oluline, et ta saaks tehingu tegemist ja kauba või teenuse eest tasumist tõendada juhul, kui tekib vaidlus selles, kas kaupleja lepinguline kohustus on täidetud või mitte. Kuna kaupleja annab tarbijale asja üle vaid raha vastu, siis tõendab kaupleja väljastatud ostutšekk ka asja saamist tarbija poolt. Ostu tõendava dokumendi saamine on tarbija jaoks oluline eriti sel juhul, kui ostu eest tasumine toimub sularahas. Pangakaardiga tasumisel on tehingu tegemist võimalik tõendada ka pangakonto väljavõttega.

Eelnõu § 4 lõikes 4 sätestatu kohaldub eelkõige juhul, kui tarbija ja kaupleja vahel sõlmitakse suuline leping ning vastastikused kohustused täidetakse samaaegselt. Kui kauba üleandmiseks või teenuse osutamiseks sõlmitakse leping näiteks sidevahendi abil, siis kohaldub VÕS-i sidevahendi abil sõlmitud lepingu regulatsioon ning tehingu tegemist ja kauba või teenuse eest tasumist on võimalik tõendada muul moel.

Lõikes 5 on sarnaselt kehtivale TKS-le sätestatud, et kauplejal ei ole ostutšeki väljastamise kohustust, kui tarbija tasutav summa jääb alla 20 euro. Tarbija nõudmisel tuleb aga ka sellisel juhul anda tarbijale ostmist tõendav dokument.

Lisatud on lõiked 6 ja 7, milles kehtestatakse kauplejale kohustus esitada tarbijale arve. Arve on kaupleja poolt tarbijale esitatav dokument kauba või teenuse maksumuse, tasumise tähtaja ja tingimuste kohta. Eelnõu autorid leiavad, et üldprintsipiina on arve esitamine kaupleja lepinguline kohustus, mis on lahutamatu seotud kauba müümise või teenuse osutamisega ega kujuta endast mingit lisateenust tarbijale. Selleks, et tarbija üleüldse saaks oma lepingulise kohustuse täita, tuleb talle tema kohustuse suurus alati teatavaks teha. Tarbija teavitamine tema kohustuse suurusel võib toimuda mitmel viisil. Kui toimub kaupleja ja tarbija vahetu suhtlus, mille käigus sõlmitakse leping ning tarbijal on võimalik oma kohustus täita ja tasuda vahetult pärast kauba või teenuse saamist, võib olla piisav, kui kaupleja teeb tarbija kohustuse teatavaks suuliselt või kuvab selle näiteks kassatablool ning väljastab seejärel tasumist tõendava dokumendi. Seejuures on ka oluline, et tarbijal oleks võimalik oma kohustuse suuruse kujunemisest aru saada. Näiteks kui tarbija ostab nn tavalises kaupluses, on iga üksiku kauba hind müügisaalis väljas ja kassas öeldakse tarbijale ostu kogusumma ning pärast maksmist saab tarbija tasumist tõendava ostutšeki. Või näiteks restoranis einestamisel on roogade ja jookide hinnad menüüs avaldatud ja pärast tarbija tellimuse täitmist esitatakse tarbijale arve, millel on nii iga tellitud roa hind kui kogusumma.

Arve kirjalik esitamine on vajalik juhul, kui kaupleja ei täida oma kohustust vahetult pärast lepingu sõlmimist või kui tarbijal võimaldatakse tasuda mingil hilisemal ajal pärast lepingu sõlmimist, mis tähendab, et vahetut suhtlust kaupleja ja tarbija vahel pärast lepingu sõlmimist enam ei toimu.

Käibemaksuseaduse alusel on maksukohuslane kohustatud esitama arve juriidilisele isikule. Füüsilisele isikule arve esitamine on käibemaksuseaduse alusel nõutav vaid kaugmüügi ja uue transpordivahendi võõrandamise korral. Kuigi tarbijale arve esitamise kohustust seadusest

otseselt ei tulene, on senise tava kohaselt teenuse osutajad esitanud arveid ka tarbijale, et teavitada tarbijat tema kohustuse suurusest ja kohustuse täitmise tähtajast.

Eelnõus kehtestatakse kauplejale kohustus esitada tarbijale arve juhul, kui kaupleja ei täida enda kohustust täielikult vahetult pärast tarbijaga lepingu sõlmimist või kui tarbija võib omapoolse kohustuse täita hiljem. Seega ei ole arve esitamine nõutav juhul, kui kaupleja ja tarbija kohustused täidetakse sisuliselt samaaegselt ja tarbijale tehakse sõnaselgelt teatavaks tema kohustuse suurus ning tarbija saab üleantud kauba või osutatud teenuse eest kohe tasuda. Arve esitatakse tarbijaga kokkulepitud viisil. Arve esitamine tähendab arve saatmist konkreetsele tarbijale tema posti- või e-posti aadressile. Lepingu sõlmimisel lepivad kaupleja ja tarbija kokku arve saatmise viisis. Kaupleja võib jätta kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis arve esitamata, kui tarbija on andnud sõnaselge nõusoleku arvetega tutvumiseks kaupleja veebipõhises klienditeeninduskeskkonnas või internetipangas.

Paragrahvi 4 lõikes 8 antakse volitusnorm Vabariigi Valitsusele või tema volitatud ministrile kehtestada teatud kauba või teenuse kohta tarbijale teabe andmise täpsemad nõuded. Selline volitusnorm sisaldub ka kehtivas seaduses ja volitusnormi alusel on näiteks keskkonnaministri määrusega kehtestatud uute sõiduautode turustamisel nõue esitada teavet sõiduauto kütusekulu ning eralduva süsinikdioksiidi heitkoguse kohta.

Paragrahvis 5 sätestatakse üldnõuded kauba märgistusele ja selles osas ei ole kehtiva seadusega võrreldes muudatusi. Üldine nõue on, et kauba märgistus peab vastama kõigile selle kauba märgistusele kehtestatud nõuetele. Erinevate kaubagruppide märgistamise nõuded on reeglina kehtestatud konkreetse kaubagrupi käitlemist reguleerivates seadustes või nende alusel antud õigusaktides või tulenevad Euroopa Liidu otsekohalduvatest määrustest. Näiteks toidukaupade märgistamise nõuded on kehtestatud toiduseaduse alusel ja alates 13.12.2014 kohaldub ka EP ja nõukogu määrus 1169/2011, milles käsitletakse toidualase teabe esitamist tarbijatele. Märgistamise nõuded on kehtestatud alkoholsetele jookidele (alkoholiseadus), tubakatoodetele (tubakaseadus), ravimitele (ravimiseadus), tekstiiltoodetele ja jalatsitele (kaubandustegevuse seaduse alusel) ning teistele toodetele. Kui kauba märgistusele ei ole erinõudeid kehtestatud, peab see vastama eelnõus toodud nõuetele ning sisaldama vähemalt andmeid tootja kohta ning kauba nimetust, kui selle puudumine võib tarbijat eksitada. Kauba nimetust ei või asendada kaubamärgi ega väljamõeldud nimega. Kauba nimetus peab võimaldama tarbijal kaupa ära tunda ja aru saada selle kasutamise otstarbest. Tulenevalt kauba liigist, omadustest ja otstarbest peab kauba märgistus sisaldama ka teavet kauba koguse või mõõtmete ja koostise kohta, juhiseid kauba kasutamiseks ja hooldamiseks, hoiatusi ja ettevaatusabinõusid kauba kasutamise või hävitamisega seotud ohtude vältimiseks, teavet säilitamistingimuste ning säilimisaja kohta, tehnilisi andmeid kauba kohta. Nõutav teave peab olema esitatud kirjalikult ja eesti keeles, kusjuures on lubatud kasutada ka rahvusvaheliselt üldlevinud juhendavaid või hoiatavaid märke ja sümboleid. Võõrkeelse märgistusega kaubale lisatav eestikeelne teave peab vastama originaalmärgistuse sisule. Eestikeelse teabe lisamisega ei või kinni katta kauba märgistusel esitatud algupärast teavet, mis vähemalt mõnes

enamlevinud võõrkeeles peab jääma tarbijale nähtavaks. Paragrahvi 5 lõikes 8 täpsustatakse, et märgistamise üldnõudeid kohaldatakse vallasasjana pakutava kauba suhtes.

Paragrahvis 6 sisalduvad sarnaselt kehtivale seadusele nõuded kasutusjuhendile. Tehniliselt keeruka, ohtlikke aineid sisaldava või kasutamisel erioskust nõudva kauba puhul peab tarbijale edastama juhised kauba sihipäraseks, ohutuks ja säästlikuks kasutamiseks ning säilitamiseks ja vajadusel ka hävitamiseks. Vajalikud juhised asja kasutamiseks peavad olema esitatud kauba märgistusel. Kasutusjuhend lisatakse kaubale juhul, kui kauba märgistusel ei ole võimalik esitada kogu vajalikku teavet kauba õigeks kasutamiseks.

Eelnõu § 6 lõikes 3 sätestatakse nõue, et võõrkeelne kasutusjuhend peab olema tõlgitud eesti keelde. Vastavalt toote nõuetele vastavuse seaduse § 5 lõikele 1 ei või turule lasta toodet, mis ei ole ohutu. Ohutuse kindlaksmääramisel võetakse muu hulgas arvesse ka toote kohta esitatud teave ja kasutamise juhendid. Eelkõige on see tootja (sh teatud juhtudel ka importija või levitaja) kohustus varustada turule lastud toode vajaliku teabe ja kasutusjuhendiga toote ohutuks ja sihipäraseks kasutamiseks. Toote nõuetele vastavuse tõendamise seaduse § 12 kohaselt ei ole lubatud levitajal, sh kauplejal, teha tarbijale kättesaadavaks toodet, mille mittevastavust nõuetele oleks pidanud eeldama.

Eelnõu § 4 lg 3 kohaselt peab tarbijale antav teave olema esitatud eesti keeles. Seega ei või kaupleja pakkuda ja müüa tarbijale toodet, mille kasutusjuhend ei ole eesti keeles, välja arvatud juhul, kui tarbija on nõustunud saama juhendi muus keeles. Vaidluse korral peab kaupleja tarbija nõustumist tõendama.

Vastavalt VÕS § 217 lõikele 1 peab tarbijale üleantav asi vastama lepingutingimustele, kusjuures lepingutingimustele peavad vastama ka asja juurde kuuluvad dokumendid. Asja lepingutingimustele mittevastavuse eest vastutab müüja. Kui tarbijale koos kaubaga üleantud eestikeelne kasutusjuhend ei ole piisav asja sihipäraseks kasutamiseks või kaupleja poolt antud puudulikust teabest asja paigaldamise kohta tulenes selle ebaõige paigaldamine tarbija poolt, siis sellest tulenevat lepingutingimustele mittevastavust loetakse võrdseks asjast tuleneva lepingutingimustele mittevastavusega, mille eest vastutab kaupleja. VÕS § 228 alusel on teatud juhtudel kauplejale võimaldatud regressinõue tootja või muu vahendaja vastu, kompenseerimaks kauplejale tarbija ees tekkinud vastutuse tagajärjel kantud kulutusi. Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõusse lisatud lõige 4, milles täpsustatakse kasutusjuhendi tarbijale kättesaadavaks tegemise viisi. Kaubale lisatud kasutusjuhend antakse tarbijale koos kaubaga. Kui tootja lisatud kasutusjuhend on võõrkeelne, tuleb koos kasutusjuhendiga anda tarbijale ka selle eestikeelne tõlge. Kasutusjuhend võib olla paberkandjal või muul püsival andmekandjal, näiteks CD-l või mälupulgal. Tarbija nõusolekul võib kaupleja kasutusjuhendi teha kättesaadavaks ka interneti vahendusel, esitades tarbijale veebilehe aadressi, kus on võimalik kasutusjuhendiga tutvuda. Tarbijal peab olema võimalus kasutusjuhend salvestada või välja printida.

Paragrahvis 7 on kehtestatud nõuded kauba hinna avaldamisele. Võrreldes kehtiva seadusega ei ole hinna avaldamise nõuetes muudatusi tehtud. Kauba pakumisel peab olema tarbijale avaldatud nii kauba müügihind kui ühikuhind. Müügihind on kauba ühiku või kauba kindla koguse eest tarbija poolt tasumisele kuuluv lõpphind, kaasa arvatud käibemaks ja kõik muud

maksud. Ühikuhind on kauba ühe kilogrammi, ühe liitri, ühe meetri, ühe ruutmeetri, ühe kuupmeetri või muu kauba turustamisel laialdaselt ja tavapäraselt kasutatava ühe ühiku lõpphind. Võrreldes kehtiva seadusega on lõikes 3 täpsustatud, et lisaks loetletud ühikutele võib kasutada ka muid kauba koguse kirjeldamiseks laialdaselt ja tavapäraselt kasutatavaid ühikuid. Näiteks kütte- ja kaminapuude kogust mõõdetakse tavapäraselt ruumimeetrites ja ühikuhinnaks võib olla ühe ruumimeetri hind.

Ühikuhinnaks võib olla ka ühe tüki hind selliste kaupade puhul, mida müüakse mitmekaupade pakendatult (nt pabertaskurätikud ja -salvrätikud, hügieenisidemed, mähkmed jne). Müügi- ja ühikuhinna avaldamise eesmärgiks on suurendada tarbijate informeeritust ja võimaldada neil lihtsamalt arvestada ja võrrelda kaupade hindu ning nende võrdluste alusel teha teadlikumaid ja kasulikumaid valikuid. Ühikuhinna avaldamine ei ole vajalik, kui ühikuhind on võrdne müügihinnaga, st kui kaupade müüakse ühe ühikuna, mida ei saa jagada osadeks ilma, et muutuks kauba kvaliteet või omadused. Ühikuhinna avaldamine ei ole nõutav ka juhul, kui kaupade pakutakse teenust osutades või oksjoni korras, samuti väikepakendis kauba ning antiik- ja kunstiteoste puhul. Pakendamata, lahtiselt müüdavate kaupade müügihind määratakse ja avaldatakse pärast seda, kui tarbija soovitatav kogus on välja mõõdetud.

Lisatakse lõike 9, milles täpsustatakse, et kauba hinna avaldamise nõuded kohalduvad vallasasjana pakutava kauba suhtes.

Lõikes 10 sätestatud volitusnormi alusel on valdkonna eest vastutaval ministril võimalik kehtestada täpsemad nõuded kauba hinna avaldamise kohta. Volitusnorm võimaldab vajadusel täpsustada erinevate kaubagruppide müügi- ja ühikuhinna avaldamist.

Paragrahvis 8 sätestatakse teenuse hinna avaldamise üldised nõuded. Lõike 1 kohaselt tuleb teenust pakkudes teavitada tarbijat teenuse eest tasutavast lõpphinnast. Teenuse lõpphinnas peavad sisalduma kõik maksud ja kulud, mis tuleb kanda tarbijal ja mille suurus on teenuse pakkuja teada. Kui teenuse lõpphinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata, teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse lõpphinda piisava täpsusega arvutada.

Lõike 2 kohaselt tuleb teenuse pakkuja teavitada tarbijat teenuste hinnakiri või hinna arvutamise aluseid kirjeldav muu dokument teenuse osutamise kohas või teha see tarbijale kättesaadavaks muul viisil.

Lõikes 3 on antud volitusnorm valdkonna eest vastutavale ministrile teenuse hinna avaldamise täpsemate nõuete kehtestamiseks.

Paragrahvides 9 ja 10 ei ole muudatusi, võrreldes kehtiva seaduse §-dega 9 ja 9¹. Paragrahv 9 lõikes 1 sätestatakse kauba ja teenuse ohutuse tagamise kohustus läbi üldise nõude, et tarbijale pakutav kaup ja teenus peavad olema sihipärasel kasutamisel ohutud tarbija elule, tervisele ja varale ning selliste omadustega, mida tarbija õigustatult võib eeldada. Tarbijale müüdav kaup või osutatud teenus peab lisaks õigusaktides kehtestatud nõuetele vastama ka lepingutingimustele seaduses sätestatu kohaselt. Lepingutingimustele vastavuse osas tuleb eelkõige silmas pidada võlaõigusseaduses sätestatut. Lisaks võlaõigusseadusele tulenevad

nõuded lepingutingimustele ka teatud majandusvaldkondi reguleerivatest eriseadustest. Näiteks finantsteenuste osutamise kvalitatiivsed tingimused ja nõuded lepingutingimustele tulenevad lisaks võlaõigusseadusele ka väärtpapierituru seadusest, krediidiastutuste seadusest, kindlustustegevuse seadusest. Sideteenuste osutamisel tuleb silmas pidada ka elektroonilise side seaduses sätestatud sideteenuse lepingu kohustuslikke tingimusi. Elektrienergia müümisel tarbijale tuleb aga arvestada elektrituruseaduses lepingute kohta sätestatut.

Tarbijale pakutava kauba ohutuse hindamine toimub toote nõuetele vastavuse seaduse alusel. Nimetatud seaduse vastuvõtmisega tunnistati kehtetuks toote ja teenuse ohutuse seadus, mis sisaldas sätteid ka teenuste ohutuse hindamise kohta. Kuna toote nõuetele vastavuse seadusega ei hõlmatud enam tarbijale osutatavaid teenuseid, siis lisati asjakohased sätted tarbijakaitseseadusesse <https://www.riigiteataja.ee/akt/13324370>.

Eelnõu § 9 lõikes 2 sätestatakse kaupleja kohustus võtta pakutava kauba või teenuse eripäralt vastavaid meetmeid, et olla teadlik võimalikest ohtudest, mida kaup või teenus võib põhjustada, ja valida sobivad tegevused ohu vältimiseks. Kaubast või teenusest tuleneva ohu vältimiseks on kaupleja kohustatud tegema koostööd turujärelevalveasutusega.

Paragrahvis 10 sätestatakse teenuse ohutuse hindamise kriteeriumid ning defineeritakse ohtlik teenus, pidades silmas teenuse ohutust tarbija tervisele. Eelnõu § 10 lõikes 2 on ohtliku teenusena käsitatud teenust, mille osutamise viisiga seonduv viga või teenuse kohta antud ebaõige, eksitav või puudulik teave võib põhjustada inimese vigastuse, mürgistuse, haiguse või muul viisil ohustada tema tervist.

Paragrahvides 11 ja 12 ei ole põhimõttelisi muudatusi võrreldes kehtiva seaduse §-dega 10 ja 11. Paragrahvis 11 on sätestatud piirangud sõna „garantii“ või muu samatähendusliku sõna kasutamisele kauba või teenuse pakkumisel. Sõna „garantii“ kasutamine seoses pakutava kauba või teenuse lepingutingimustele vastavuse tagamisega on lubatud vaid juhul, kui selle tähendus vastab õigusaktides garantii kohta sätestatule ja selle sisuks on tarbijale soodsama seisundi andmine, võrreldes seadusest tulenevate õigustega. Võlaõigusseaduses on müügilepingute puhul kasutatud terminit „müügigarantii“ (§ 230) ja töövõtulepingute puhul „töövõtugarantii“ (§ 650). Eelnõus kasutatakse üldlevinud ja selles tähenduses laialt kasutatavat terminit „garantii“.

Kaubale või teenusele garantii andmine on tootja või kaupleja lubadus, et tema poolt määratud aja jooksul säilivad asjal või teenusel ettenähtud kvaliteedi-, ohutuse- ja kasutamisomadused ning vajadusel müüdud asi või teenus kas asendatakse või parandatakse või tagatakse muul viisil asja või teenuse vastavus garantiis ettenähtud tingimustele. Tootja või kaupleja ei ole kohustatud garantiid andma ja tarbija ei saa seda ka nõuda. Kuid tarbijale õigusaktiga antud õiguste esitlemine kaupleja garantiina ehk eripakkumisena on eksitav tegevus ja eelnõu kohaselt on selline tegevus keelatud.

Eelnõu § 11 ei piira sõna „garantii“ kasutamist seoses kauba või teenuse pakkumise muude aspektidega. Näiteks võib kaupleja lubada parimat hinda ehk anda hinnagarantii või siis lubada teatud aja jooksul asja lepingujärgset hooldamist. Kaupleja esitatud teave ei tohi olla tarbijaid eksitav ja seda hinnatakse kauplemisvõtete regulatsiooni alusel.

Paragrahvis 12 sätestatakse nõuded puudusega kauba müügile. Lõikes 1 defineeritakse puudusega kaup ja lõigetes 2-4 sätestatakse tingimused puudusega kauba müügile. Puudusega on kaup, mis ei vasta õigusaktides kehtestatud nõuetele või muudele tehnilistele tingimustele. Puudusega kauba pakkumisel ja müümisel on oluline tarbijat kauba puudusest teavitada. Teavet hinna alandamise kohta ei saa lugeda teabeks kauba puuduse kohta. Kui tarbijat kauba puudusest teavitatakse ja tarbija teadlikult ostab puudusega kauba, siis VÕS-i tähenduses on tegemist lepingutingimustele vastava kaubaga.

Eelnõu 3-nda peatüki 2. jaoga (§-d 13–18) on üle võetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud kaubandustavasid siseturul (ELT L 149, 11.06.2005, lk 22–39).

Direktiivi eesmärk on aidata kaasa siseturu nõuetekohasele toimimisele, ühtlustades tarbijate majandushuve kahjustavaid ebaausaid kaubandustavasid käsitlevad liikmesriikide õigus- ja haldusnormid. Direktiivi aluseks on täieliku ühtlustamise põhimõte. Seega ei saa liikmesriigid direktiiviga ühtlustatavas valdkonnas rakendada ega kohaldada rangemaid või üksikasjalikumaid siseriiklike norme. Siiski on rangemate või täpsemate siseriiklike normide kohaldamine võimalik valdkondades, mis on direktiivi kohaldamisalast välistatud.

Direktiiv ei mõjuta näiteks väärismetalltoodete väärismetalli proovi tõendamist ja märkimist, samuti hasartmänge reguleerivate siseriiklike õigusaktide kohaldamist. Need on valdkonnad, kus tarbijate majandushuvid on eriti kergesti kahjustatavad ja seetõttu on liikmesriikidele jäetud võimalus nende täpsemaks ja rangemaks reguleerimiseks.

Finantsteenused kuuluvad direktiivi ja eelnõu reguleerimisalasse ja nende kohta kehtivad täiel määral ka eelnõu 3. ptk 2. jao sätted. Arvestades aga finantsteenuste ja kinnisvaratehingute keerukust ja nendega kaasnevaid suuri riske, on võimalik nendes valdkondades kaitsta tarbijate majandushuve direktiivis sätestatust ulatuslikumalt ja kehtestada või säilitada finantsteenuste pakkumisele või kinnisvara müügile täiendavaid või üksikasjalikumaid nõudeid. Finantsteenuseks on igasugune panga-, krediidi-, kindlustus-, personaalpensiooni, investeerimis- või makseteenus.

Direktiivis käsitletakse ebaausaid kaubandustavasid, sealhulgas eksitavat reklaami, mis kahjustavad otseselt tarbijate majandushuve. Direktiiv ei piira toodete tervisekaitse- ja ohutusnõudeid käsitlevate ühenduse või siseriiklike eeskirjade kohaldamist. Seega saavad liikmesriigid tarbijate ohutuse ja tervisekaitse eesmärgil oma territooriumil säilitada või kehtestada kaubandustavade suhtes täiendavaid keelde või piiranguid. Tarbijate ohutuse ja tervisekaitse eesmärgil on õigusaktidega kehtestatud piirangud ja keelud näiteks toidukaupade, alkoholi, tubaka, ravimite, kosmeetikatoodete, relvade jne turustamisele ja reklaamile. Nimetatud kaupade pakkumisele ja müümisele kohalduvad eelkõige eriregulatsioonides sisalduvad sätted. Käesolevat eelnõud kohaldatakse siiski näiteks kauba turustamisel esitatud tervise- ja keskkonnaalaste väidete osas, arvestades selliste väidete võimalikku mõju tarbija majanduskäitumisele. Näiteks kui kosmeetikatoodet pakutakse ja reklaamitakse tootena, mis soodustab juuksekasvu kiilaspäisuse korral, aga tegelikult juuksed kasvama ei hakka, on tegemist eksitava kauplemisvõttega käesoleva eelnõu tähenduses.

Eelnõus ei käsitleta maitse ja moraalinormidega seonduvaid aspekte. Eelnõuga ei piirata selliste tunnustatud reklaami- või kaubandustavade kasutamist nagu näiteks liialdavate või sõnasõnalt mittevõetavate väidete esitamine reklaamis, tootepaigutus, kaubamärgi eristamine, soodustuste pakkumine jne. Tunnustatud reklaami- ja kaubandustavad võivad küll mõjutada tarbijate ettekujutust kaupadest või teenustest ning mõjutada tarbijate tehinguotsuseid, kuid nendega ei piirata tarbija võimalusi teadliku valiku tegemiseks.

Direktiivi ja eelnõu reguleerimisalasse ei kuulu kaubandustavad, mis kahjustavad üksnes konkurentide majandushuve või mis on seotud ettevõtjate vaheliste tehingutega. Seega ei mõjuta eelnõu intellektuaalse omandi õigust ega konkurentsi reguleerivate õigusaktide kohaldamist.

Eelnõu ei mõjuta ettevõtja asutamistingimusi ja talle tegutsemisõiguse andmist, samuti reguleeritud kutsealadele kutsealade esindajate usaldusväärsuse tagamiseks kehtestatud erireeglite kohaldamist.

Vastavalt direktiivis sätestatule ei mõjuta eelnõu 3. ptk 2. jaos kehtestatud regulatsioon eraõigust reguleerivate õigusaktide kohaldamist. Ebaausaks hinnatud kauplemisvõtte keeld ei too automaatselt kaasa tehingu tühisust. Samal ajal on liikmesriikidel võimalik seoses lepinguõiguse või lepinguõiguslike tagajärgedega säilitada või kehtestada direktiivis sätestatust rangemaid sätteid, et tagada tarbijate individuaalsete lepinguliste õiguste kaitse kõrgem tase. Lepinguliste õiguste kaitseks saab tarbija esitada hagi kohtusse või pöörduda vaidluste kohtuvälise lahendamise organi poole.

Kui tarbija on teinud tehingu kaupleja eksitava või agressiivse kauplemisvõtte kasutamise tagajärjel, saab tarbija osutada lepingu tühisusele või lepingust taganeda või nõuda kahju hüvitamist, tuginedes VÕS- i ja TsÜS-i sätetele hea usu ja mõistlikkuse põhimõtte või ähvarduse sunnil tehtud tehingu tühisuse kohta. Sellisel juhul oleks tegemist lepingutingimuste tõlgendamise ja taganemise asjaolude tuvastamisega. Kaupleja poolt eksitava või agressiivse kauplemisvõtte kasutamine viitab sellele, et tarbijat kallutati vastavat lepingut sõlmima ja sel juhul kohalduvad järgmised sätted:

- VÕS § 14 lg 2, mille kohaselt peab isik teisele poolele teatama kõigist asjaoludest, mille vastu teisel poolel on lepingu eesmärgi arvestades äratuntav oluline huvi;
- VÕS § 29, mis reguleerib lepingu poolte tahte tuvastamist ja mille kohaselt tuleb lepingu tõlgendamisel arvestada lepingu sõlmimise asjaolusid, sealhulgas lepingueelseid läbirääkimisi;
- VÕS § 116, mis reguleerib lepingust taganemise aluseid ja näeb ette, et olulise lepingurikkumisega on tegemist ka siis, kui kohustuse rikkumise tõttu jääb kahjustatud lepingupool olulisel määral ilma sellest, mida ta õigustatult lepingust lootis;
- TsÜS §-d 92 ja 94, mis sätestavad tehingu tühisuse alused eksimuse ja pettuse korral.

Ebaausate kaubandustavade direktiivi ülevõtmisega seoses ei kehtestatud meie lepinguõiguses erisätteid tarbija õiguste kohta juhul, kui leping kaupleja ja tarbija vahel sõlmitakse kaupleja eksitava või agressiivse kauplemisvõtte tagajärjel.

Direktiivi inglise keelses versioonis on kasutatud mõistet “*unfair commercial practices*”, mis direktiivi eestikeelses versioonis on tõlgitud kui “ebaausad kaubandustavad”. Eesti õigusaktides on seni kasutatud mõistet “tava” valdavalt tegevus- või kutsealade heade tavade seadusest. Mõiste “tava” on osaliselt avatud tsiviilseadustiku üldosa seaduse §-s 2, mille kohaselt on tava tsiviilõiguse üheks allikaks ning tava tekib käitumisviisi pikemaajalisest rakendamisest, kui käibes osalevad isikud peavad seda õiguslikult siduvaks. Seega eeldab “tava” mingi käitumisviisi pikemaajalist rakendamist. Direktiivi 2005/29/EÜ kohaselt on aga ebaaus kaubandustava keelatud ka siis, kui tegemist on selle esmakordse kasutamisega või isegi ainult kavatsusega seda kasutada. Sellest tulenevalt võib mõiste “tava” sidumine ebaausa ja karistatava tegevusega tekitada õiguslikku haakumatust ja vastuolusid erinevate seaduste vahel. Seetõttu on eelnõus mõiste “kaubandustava” asemel kasutatud mõistet “kauplemisvõte”.

Paragrahv 13 (kehtiva seaduse § 12) on antud kauplemisvõtte definitsioon ja piiratud kauplemisvõtete regulatsiooni kohaldamisala. Võrreldes kehtiva seaduse § 12 sõnastusega muudetakse eelnõus lõike 1 sõnastust ja lisatakse lõike lõppu sõnad „või tarbijalt asja ostmisega.“.

Kehtiv seadus kohaldub tehingutele ja kaupleja tegevusele, mis on seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või tarnimisega tarbijale. TKS-iga ei ole otseselt hõlmatud kaupleja selline tegevus, mille eesmärgiks on tarbijale kuuluva eseme omandamine tasu eest, näiteks tarbijalt kuld- või antiikesemete ostmine. Võimaldamaks tarbija huvide igakülgset kaitset, tuleks kauplemisvõtete regulatsiooniga hõlmata ka ettevõtja poolsed pakkumised ja tehingud, mille sisuks on eseme ostmine tarbijalt.

Direktiivi 2005/29/EÜ kohaldamisalasse kuuluvad kaubandustavad, *mis on otseselt seotud toote reklaamimise, müügi või tarnimisega tarbijatele*. Vastupidine olukord, kus kaupleja ostab toote tarbijalt, ei kuulu otseselt direktiivi kohaldamisalasse.

Samas on olukordi, kus tarbijalt toote ostmine seondub (teise) toote müümisega tarbijale. Näiteks autokaubanduses on levinud pakkumised, kus kaupleja ostab tarbijalt tema vana sõiduauto tingimusel, kui tarbija ostab kauplejalt uue. Kuna tarbijalt vana sõiduauto ostmine ei ole iseseisev tehing, vaid osa uue sõiduauto müügitehingust, siis sellisele kaubandustavale tervikuna ebaausate kaubandustavade direktiiv kohaldub.

Direktiiv jätab liikmesriikidele vabaduse oma siseriiklike õigusaktide kaudu laiendada direktiivi kohaldamisala ka sellistele kaupleja tegevustele, mille sisuks on asja ostmine tarbijalt. Eelnõu § 13 lõikes 1 täiendataksegi kauplemisvõtte mõistet ja loetakse kauplemisvõtteks ka kaupleja tegevus, teguviis, kommertsteadanne, mis on otseselt seotud asja ostmisega tarbijalt.

Eelnõu autorite hinnangul tuleks ebaausate kauplemisvõtete kohta sätestatud kohaldada ka kauplejate suhtes, kelle majandustegevus seisneb füüsilistelt isikutelt esemete ostmises. Ka sellisel juhul ei tohiks kaupleja esineda eksitavate väidetega ega kasutada muid ebaausaid võtteid. Näiteks kui kuldesemeid kokkuostev kaupleja lubab 1 grammi kulla eest maksta 3

eurot, kuid jätab teavitamata, et selline hind kohaldub vaid juhul, kui tarbija pakutud kuld on kõrgema prooviga kui 830 ja madalama prooviga kulla eest maksab kaupleja vaid 2 eurot, on tegemist eksitava kauplemisvõttega, mis kahjustab tarbija majandushuve.

Käesolevas eelnõus kauplemisvõtete kohta sätestatu on üldnorm, mida kohaldatakse juhul, kui erinorm puudub. Kui erinorm tuleneb Euroopa Liidu õigusaktist, millega on kehtestatud teatud sektorites või teatud kaupade puhul konkreetsemad nõuded kauplemisvõtetele või näiteks müügieelse teabe andmisele, siis kohaldatakse neid eeskirju ülevõtvaid siseriiklikke õigusakte kui erinormi. Kui erinõuded EL tasandil puudutavad käesoleva eelnõuga reguleeritavas valdkonnas vaid teatud aspekte (näiteks on reguleeritud kauba turustamisel esitatava teabe sisu, kuid ei ole reguleeritud selle esitamise viis), kohaldatakse reguleerimata aspektide osas käesolevat eelnõud (näiteks kas nõutav kohustuslik teave on esitatud tarbijale arusaadavalt).

Paragrahvides 14 ja 15 (kehtiva seaduse §-d 12¹ ja 12²) ei ole muudatusi võrreldes kehtiva seadusega. Paragrahvis 14 kehtestatakse ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keeld ja §-s 15 selgitatakse ebaausa kauplemisvõtte tähendust.

Paragrahvi 14 lõike 1 kohaselt peab kauba või teenuse pakkumine ja müük tarbijale toimuma häid kaubandustavasid arvestades ja tarbija suhtes ausalt. Kauba või teenuse pakkumine peab olema teostatud viisil, et tarbijale oleks selge pakkumise äriiline eesmärk.

Lõikes 2 sätestatakse ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keeld nii enne tarbija ja kaupleja vahelist lepingulist suhet, kui ka pärast lepingu sõlmimist ja lepingu täitmise ajal. Seega ei ole kauplemisvõttega tegemist ainult kauba või teenuse pakkumise ja müügi etapis, vaid ka pärast kauba müümist või teenuse osutamist tarbijale. Näiteks tuleks müügijärgse kauplemisvõttega käsitada kaupleja tegevusi seoses võlgade sissenõudmisega. Kui tarbija jääb kauplejale võlgu, on võla sissenõudmine (kaupleja enda või kolmanda isiku poolt) otseselt seotud kauba müügi või teenuse osutamisega.⁸ Ebaausa kauplemisvõttega võib olla tegemist ka juhul, kui kaupleja lubatud müügijärgsed teenused ei vasta lubatule. Näiteks kui müüakse arvuti koos lubadusega osutada tasuta tugiteenust, ei tohi kaupleja hiljem võtta selle teenuse kasutamise eest tasu.

Paragrahvi 15 lõikes 1 selgitatakse ebaausa kauplemisvõtte tähendust. Kauplemisvõtte on ebaaus, kui see on vastuolus kaupleja ametialase hoolsuse nõuetega ja oluliselt moonutab või tõenäoliselt moonutab keskmise tarbija majanduskäitumist. Esimese tingimuse puhul hinnatakse, kas kaupleja tegevus on selline, mida tarbija temalt mõistlikult võib eeldada. Teise tingimuse puhul tuleb kindlaks teha, kas kauplemisvõtte põhjustab või tõenäoliselt võib põhjustada tarbija tehinguotsuse, mida tarbija muul juhul ei oleks teinud. Seejuures tuleb lähtuda mitte üksikute tarbijate, vaid “keskmise tarbija” võimalikust majanduskäitumisest. Iga kauplemisvõtet hinnatakse eraldi ja kauplemisvõtte on ebaaus, kui mõlemad eelpool nimetatud kaks tingimust on täidetud.

⁸Ebaausaid kaubandustavasid käsitleva direktiivi 2005/29/EÜ rakendamise/kohaldamise suunised http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf

Paragrahvi 15 lõikes 2 sätestatakse „keskmise tarbija“ kriteeriumid. Direktiivis “keskmist tarbijat” ei defineerita, kuid preambula punkti 18 kohaselt on keskmiseks tarbijaks mõõdukalt teadlik, mõõdukalt tähelepanelik ja ettevaatlik tarbija, arvestades seejuures sotsiaalseid, kultuurilisi ja lingvistilisi faktoreid. Selline määratlus tugineb Euroopa Kohtu praktikale keskmise tarbija tõlgendamisel. Keskmise tarbija test ei ole statistiline test ja keskmise tarbija eeldatava käitumise kindlakstegemiseks ei ole vaja tellida ekspertarvamusi või tarbijauuringuid. Direktiivi kohaselt peavad liikmesriikide kohtud ja pädevad asutused “keskmise tarbija” ja tema eeldatavate ootuste määratlemisel iga juhtumi puhul kasutama oma otsustusvõimet, võttes aluseks Euroopa Kohtu tõlgenduse. Eelnõu kohaldamisel on “keskmise tarbija” ja tema majanduskäitumise kindlakstegemine olulise tähtsusega ja seetõttu on peetud vajalikuks “keskmise tarbija” tähendust eelnõu tekstis selgitada.

Euroopa Kohtu lahendites on keskmist tarbijat käsitletud peamiselt seoses intellektuaalse omandi ja eriti kaubamärgiga seonduvates vaidlustes. Keskmist tarbijat ei ole defineeritud üldiselt kui teatud omadustega isikut. Euroopa Kohus on oma lahendites eristanud erinevaid tarbijagruppe sõltuvalt arutatava asjaga seonduvast kaubast või teenusest ja hinnanud selle grupi keskmise tarbija ootusi ja eeldusi. Kohtulahendites on keskmist tarbijat kirjeldatud kui mõõdukalt teadlikku, samuti kui keskmiselt informeeritud tarbijat. See tähendab, et tarbijal on kõnealusest kaubast või teenusest küll ligikaudne ettekujutus, kuid mitte üksikasjalikud teadmised. Tarbija mõõdukas tähelepanelikkus ja ettevaatlikkus sõltub tema teadlikkusest ja varasematest kokkupuudetest konkreetse kauba või teenusega. Isegi kui üksikud tarbijad teatud olukorras ei pruugi sugugi olla tähelepanelikud ja ettevaatlikud, siis keskmist tarbijat peetakse mõistlikult ettevaatlikuks ja tähelepanelikuks. Euroopa Kohus on küll kujundanud keskmise tarbija kontseptsiooni, mille järgi keskmine tarbija on “mõõdukalt hästi informeeritud ja mõõdukalt ettevaatlik ning tähelepanelik tarbija”, kuid see võib varieeruda olenevalt konkreetse juhtumi tegelikest asjaoludest (*Estee Lauder Cosmetics GmbH & Co.OHG v Lancaster Group GmbH* C-220/98 (ECR 2000 I-117); *Gut Springenheide GmbH and Rudolf Tusky v Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt-Amt für Lebensmittelüberwachung* C-210/96 (ECR 1998 I-4657; *SABEL BV v Puma AG, Rudolf Dassler Sport* C-251/1995 (ECR 1997 I-6191; *Douwe Egberts NV v Westrom Pharma NV and Christophe Souranis*, C-239/02 (ECR 2004 I-00.)).

Keskmise tarbija käitumist ei ole üheselt määratletud ja see jääb igal konkreetsel juhtumil liikmesriikide kohtute või pädevate asutuste määratleda, kasutades selleks oma otsustusvõimet ja võttes aluseks Euroopa Kohtu tõlgenduse.

Kauplemisvõtte hindamisel tuleb pädeval asutusel või kohtul sooritada sisuliselt kolm testi:

- 1) tuvastada vastuolu ametialase hoolsuse nõuetega,
- 2) määratleda keskmine tarbija, kellele kauplemisvõtte on suunatud ja
- 3) tuvastada keskmise tarbija majanduskäitumise oluline moonutamine.

Paragrahvi 15 lõikes 3 sätestatakse täiendav kaitse “keskmise tarbija” määratlusele mittevastavatele, nõrgemas olukorras olevatele ja kergemini mõjutatavatele tarbijarühmadele, kelleks on eelkõige lapsed, noorukid ja vanurid. Kui kauplemisvõtte on suunatud kõigile tarbijatele, kuid võib oluliselt moonutada ainult teatud tarbijarühma kuuluvate tarbijate

majanduskäitumist, kes oma vaimse või füüsilise puude, vanuse või kergeusklikkuse tõttu on kauplemisvõtte või sellega seonduva kauba või teenuse suhtes eriti vastuvõtlikud moel, mille ettenägemist võib kauplejalt õigustatult eeldada, hinnatakse kauplemisvõtet, lähtudes selle mõjust kõnealuse tarbijarühma keskmisele liikmele. Sätte eesmärk on tuvastada ebaausad kauplemisvõtted, mis on suunatud ja jõuavad enamike tarbijateni, kuid on tegelikult välja mõeldud selleks, et ära kasutada teatavate tarbijarühmade vastuvõtlikkust. Kauplemisvõtte mõju hindamisel mis tahes selgesti eristatavatele tarbijarühmadele ning meetmete rakendamisel sellise mõju vähendamiseks ei pea kauplejad tegema rohkem kui on mõistlik. Kauplejad ei pea vastutama iga võimaliku tõlgenduse või teo eest, millega mõned tarbijad võivad nende kauplemisvõttele reageerida. Näiteks ei ole välistatud võimalus kasutada kõigile tarbijatele suunatud reklaamis väljendeid, mis on pigem kujundlikud ega ole mõeldud sõna-sõnalt võetavatena (nt ““Red Bull” annab tiivad” või “tahad elada – joo “Colat”) ja mis keskmisele tarbijale on sellistena ka mõistetavad.

Ebaausad on eelkõige eksitavad ja agressiivsed kauplemisvõtted, mis kõigist võimalikest ebaausatest kauplemisvõtetest moodustavad Komisjoni hinnangul ligi 95%. Eelnõus on eraldi defineeritud nii eksitav kui agressiivne kauplemisvõtte, samuti on kehtestatud selliste kauplemisvõtete määratlemise alused. Eksitava ja agressiivse kauplemisvõtte määratlemine toimub kehtestatud erisätete alusel, kuigi määratlemise aluseks olevad elemendid on samad, mis ebaausa kauplemisvõtte puhul (keskmise tarbija majanduskäitumise moonutamine, mille tulemusel tarbija teeb või tõenäoliselt võib teha tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud). Kui vastavate erisätete alusel on kauplemisvõtte kas eksitav või agressiivne, siis on see automaatselt ka ebaaus. Kui erisätete alusel ei saa kauplemisvõtet lugeda eksitavaks ega agressiivseks, tuleb kauplemisvõtet hinnata vastavalt §-le 15.

Paragrahvi 15 lõigetes 5 ja 6 selgitatakse kaupleja ametialase hoolsuse ja käitumiskodeksite tähendust vastavalt direktiivile. Mittevastavus ametialase hoolsuse nõuetele on üks tingimustest, mille alusel hinnatakse, kas tegemist on ebaausa kauplemisvõttega. Eelnõu ja direktiivi kohaselt on kaupleja ametialane hoolsus kaupleja selline oskuste ja hoolsuse tase, mille kasutamist tarbijate suhtes võib kauplejalt mõistlikult eeldada ja mis on vastavuses ausate kaubandustavade ja hea usu üldpõhimõttega. Hea usu põhimõtte sisustamisel tuginetakse alati kindlale majandus- või kutsetegevusele, lähtudes iga konkreetse juhtumi asjaoludest.

Hea usu põhimõttele on viidatud ka võlaõigusseaduses ja sätestatud, et võlausaldaja ja võlgnik peavad teineteise suhtes käituma hea usu põhimõttest lähtuvalt. „Hea kaubandustava” ja “ametialane hoolsus” saavad täpsema tähenduse seoses konkreetsetes valdkonnas väidetava rikkumise juhtumiga. Majandustegevuses mõistlikuks peetavale hoolsusele on viidatud Riigikohtu 21.05.2002 otsuses kohtuasjas 3-2-1-73-02 (I.Mikkor vs Hansapank), kus kohus leidis, et vaidluse lahendamisel (pangaliini teeninduslepingu rikkumine) tuleb panga süüd hinnata lähtudes panganduses mõistlikuks peetavast hoolsusastmest.

Põhjamaades on ametialase hoolsuse suunamiseks levinud tarbijakaitseameti juhiste väljatöötamine konkreetsetes majandus- või kutsetegevuses või konkreetse kaubandustava suhtes koostöös vastava tegevusvaldkonna esindajatega. Sellistel juhistel ei ole küll õiguslikku tähendust, kuid traditsiooniliselt aktsepteerivad neid ka kohtud. Analooget praktikat on

kasutanud ka meie Tarbijakaitseamet. Ameti veebilehel on avaldatud mitmed ettevõtjatele mõeldud juhendid nagu näiteks juhend riist- ja tarkvara varustamiseks eestikeelse teabega, juhend kauba müügi- ja ühikuhinnast ning soodustingimustel müügist teavitamiseks jne. Sellistel juhenditel ei ole otsest õiguslikku tähendust, kuid nende praktiline väärtus seisneb ettevõtjate tegevuse positiivses suunamises. Juhendijärgne käitumine annab ettevõtjale teatud kindluse, et tema tegevus on heade kaubandustavadega vastavuses ning tarbija õigustatud eeldusi ja ootusi on arvestatud.

Teine võimalus ametialase hoolsuse kindlakstegemisel on tugineda konkreetsetes tegevusvaldkonnas aktsepteeritud käitumiskodeksile. Mõnedes liikmesriikides (nt Suurbritannia) on käitumiskodeksite kasutamisel pikaajaline traditsioon ja neid kasutatakse tavaliselt ettevõtjate käitumise standardiseerimiseks sellistes valdkondades, mis ei ole reguleeritud õigusakti tasandil või siis õigusaktis sisalduva üldnormi üksikasjalikumaks selgitamiseks.

Direktiivi 2005/29/EÜ preambula punktis 20 on rõhutatud selliste käitumiskodeksite vajadust, mis võimaldavad ettevõtjatel direktiivi põhimõtteid konkreetsetes tegevusvaldkonnas tõhusalt rakendada ning märgitud, et käitumiskodeksite omanike poolt teostatava kontrolliga on võimalik vältida haldus- või kohtumenetluse vajadust, mistõttu tuleks sellist tegevust toetada. Direktiivi preambula punktis 20 sisaldub ka soovitus tarbijaorganisatsioonide kaasamiseks käitumiskodeksite koostamisse ning nendest teavitamiseks. Direktiivi artikkel 10 näeb ette võimaluse, et liikmesriigid võivad anda ebaausate kaubandustavade kontrollimise ning vastavasisuliste kaebuste lahendamise õiguse käitumiskodeksi omanikele, kui nendepoolne asja menetlemine täiendab kohtu- või haldusmenetlust.

Direktiivis on „käitumiskodeks” defineeritud kui *õigusaktiga kehtestamata kokkulepe või eeskirjade kogum, milles on määratletud nende ettevõtjate käitumine, kes kohustuvad seda käitumiskodeksit ühe või mitme konkreetse kaubandustava või ettevõtlusvaldkonna osas järgima*. Defineeritud on ka „käitumiskodeksi omanik”, kelleks on üksus, sealhulgas ettevõtja või ettevõtjate grupp, kes vastutab käitumiskodeksi koostamise ja läbivaatamise eest ja/või kontrollib käitumiskodeksi täitmist seda järgima kohustunud isikute poolt. Sarnaselt on mõistete „käitumiskodeks” ja „käitumiskodeksi omanik” tähendust selgitatud ka eelnõu §15 lõikes 6.

Direktiivis ei anta käitumiskodeksitele õiguslikku tähendust. Kaupleja kodeksijärgne käitumine ei pruugi alati tagada vastavust ametialase hoolsuse nõuetega. Kui kaupleja tugineb oma tegevusvaldkonnas aktsepteeritud käitumiskodeksile, ei tähenda see automaatselt, et ta tegutseb vajaliku ametialase hoolsusega, sest tarbija võib mõistlikult eeldada heade kaubandustavade kohaselt tegutsevalt ettevõtjalt teistsugust käitumist

Eestis ei ole käitumiskodeksite koostamine ja kasutamine eriti levinud. Üheks näiteks on Eesti Ajalehtede Liidu ajakirjanduseetika kodeks ja Pressinõukogu kui ajakirjanduse eneseregulatsiooni organ. Tuleb märkida, et käitumiskodeksid on vabatahtlikud ja nende koostamine ning rakendamine saab toimuda vaid erialaliitude või ettevõtlusorganisatsioonide initsiatiivil.

Paragrahvi 15 lõigetes 7 ja 8 on selgitatud tarbija majanduskäitumise olulise moonutamise ja tarbija tehinguotsuse tähendust. Tarbija majanduskäitumise oluliseks moonutamiseks loetakse kauplemisvõtte kasutamist eesmärgil märgatavalt vähendada tarbija teadliku valiku tegemise võimalusi ja sellega panna tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Selle määratluse juures on olulised kaks momenti: 1) kauplemisvõtet peab olema kasutatud eesmärgil vähendada tarbija võimekust teadliku otsuse tegemiseks ja 2) selle mõju peab olema piisavalt oluline, et muuta tarbija tehinguotsust. Seega ei ole tegemist tarbija majanduskäitumise olulise moonutamisega juhul, kui kaupleja pakub tarbijale mingeid tasuta lisateenuseid (näiteks tasuta tee või kohvi pakkumine) või muid soodustusi, kuna tarbijale jääb võimalus valida, kas pakutavat soodustust kasutada või mitte. Kui kauplemisvõtte mõju tarbijale on ebaoluline ja ei mõjuta tarbija tehinguotsust, siis ei ole tegemist tarbija majanduskäitumise olulise moonutamisega ja kauplemisvõtet ei saa lugeda ebaausaks.

Tarbija tehinguotsuseks on tarbija mis tahes otsus selle kohta, kas tegutseda või tegutsemisest hoiduda, kas ostu sooritada, kuidas ja millistel tingimustel ostu sooritada, kas ostu eest tasuda täies ulatuses või osadena, kas kaup või teenus säilitada või sellest loobuda või kasutada lepingujärgseid õigusi kauba või teenuse suhtes. Lisaks otsusele ost sooritada või ostu mitte sooritada võib tarbija kauba või teenusega seoses teha erinevaid tehinguotsuseid. Tehinguotsuseks on näiteks tarbija otsus astuda poodi sisse (nt pärast poeaknal oleva reklaami lugemist), otsus jätkata veebis broneerimist, otsus nõustuda kaupleja või tema esindaja müügiesitlusega, otsus nõustuda oma kodus kraanivee kvaliteedi tasuta määramisega, mida tehakse küll tasuta, kuid mille ainus eesmärk on veenda tarbijat ostma veepuhastusfiltrid. Tehinguotsused võivad olla ka otsused, mida tarbija teeb pärast kauba ostmist või teenuse tellimist. Ostujärgsed tehinguotsused on peamiselt need, mis on seotud lepingujärgsete õiguste kasutamisega, näiteks õigus leping üles öelda või sellest taganeda, õigus vahetada teenuse pakkuja või ostetud kaupa.

Siseriiklikud pädevad asutused peavad seega uurima konkreetse juhtumi fakte ja asjaolusid, kuid hindama üksnes kauplemisvõtte mõju tõenäosust keskmise tarbija tehinguotsusele. Asjaolu, et puuduvad tõendid selle kohta, nagu oleks eksitav kommertstedaanne pannud tarbijaid tegema teatud tehinguotsuseid, ei takista pädeval asutusel hinnata tehinguotsuse testi täidetuks, kui tõenäosus selle tehinguotsuse tegemiseks (st risk) on olemas.⁹

Kuigi § 15 lõigetes 7 ja 8 on kasutatud üldmõistet “tarbija”, siis ebaausa kauplemisvõtte kindlakstegemisel tuleb lähtuda siiski keskmise tarbija majanduskäitumisest ja keskmise tarbija võimalikust tehinguotsusest.

Paragrahvis 16 (kehtiva seaduse §12³) sätestatakse eksitava kauplemisvõtte määratlemise alused. Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõus muudetud lõigete 2 ja 7 sõnastust.

⁹ Ebaausaid kaubandustavasid käsitleva direktiivi 2005/29/EÜ rakendamise/kohaldamise suunised http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf

Eksitava kauplemisvõtte puhul on eristatud eksitavat tegevust ja eksitavat tegevusetust. Eksitav tegevusetus on eraldi välja toodud vaid selguse huvides ning sisulist vahet eksitava tegevuse ja tegevusetuse vahel ei ole. Mõlemal juhul tuleb hinnata kauplemisvõtte mõju keskmise tarbija majanduskäitumisele, arvestades konkreetse kauba või teenuse puhul tarbijale olulise teabe esitamist või mitteesitamist.

Tarbija eksitamine või tema agressiivne kohtlemine viib alati tarbija majanduskäitumise moonutamiseni ja selline tegevus loetakse mittevastavaks kaupleja ametialase hoolsuse nõuetele. Seetõttu ei ole eksitava ja agressiivse kauplemisvõtte määratlemise alustes viidet kaupleja ametialase hoolsuse testile. Eksitava või agressiivse kauplemisvõtte kindlakstegemisel on ainsaks kriteeriumiks keskmise tarbija tehinguotsuse võimalik mõjutamine.

Paragrahvi 16 lõikes 2 sätestatakse, et kaubandustava loetakse eksitavaks, kui see sisaldab valeandmeid ja on seetõttu ebaõige või muul moel, sealhulgas oma üldise esitusviisi tõttu, petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ühe või mitme kauba või teenuse või kauplejaga seotud asjaolu suhtes, isegi kui esitatud teave on faktiliselt õige, ning kui see mõlemal juhul paneb või tõenäoliselt paneb keskmise tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

Võrreldes kehtiva seaduse sõnastusega muudetakse lõike 2 sõnastust ja lisatakse sõnad „kummalgi juhul“. Muudatuse eesmärgiks on ebaausate kaubandustavade direktiivi täpsem ülevõtmine. Direktiivi 2005/29/EÜ kohaselt on ebaausa kauplemisvõtte puhul oluliseks kriteeriumiks keskmise tarbija majanduskäitumise oluline moonutamine või tõenäoline oluline moonutamine. Direktiivi art 6(1) sätestab, et kaubandustava loetakse eksitavaks, „*kui see sisaldab valeandmeid ja on seetõttu ebaõige või muul moel, sealhulgas oma üldise esitusviisi tõttu, petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ühe või mitme alltoodud punkti osas, isegi kui teave on faktiliselt õige, ning kui see mõlemal juhul paneb või tõenäoliselt paneb keskmise tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muidu ei oleks teinud*“. Keskmise tarbija tehinguotsuse mõjutamine on oluline kriteerium mõlemal juhul, nii eksitava teabe esitamise kui õige teabe eksitava esitamisviisi puhul. Eksitava tegevusega on tegemist juhul, kui kaubandustava eksitab teabe või selle petliku esitamisviisiga ning paneb või tõenäoliselt paneb keskmise tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muidu ei oleks teinud.

Paragrahvi 16 lg 2 kohaldub olukorras, kus esitatakse ebaõiget teavet ja sellega petetakse, või petetakse muul moel (sh teabe esitusviisiga) faktiliselt õige teabe esitamisega. Komisjoni selgituste kohaselt on tegevus eksitav, kui kauplemisvõttega eksitatakse selles sisalduva teabe kaudu (ebaõige teave) või teabe petliku esitamise kaudu (õige teabe petlik esitamine).

Kehtiva seaduse § 12³ lõike 2 sõnastus võimaldab tõlgendust, et mõju keskmise tarbija tehinguotsusele tuleb arvesse võtta vaid faktiliselt õige teabe petliku esitusviisi puhul. Ebaõige teabe esitamine on aga eksitav kauplemisvõtte, mille puhul ei olegi vaja hinnata selle mõju keskmise tarbija tehinguotsusele. Kohtuasjas C-281/12¹⁰ on Euroopa Kohus otsustanud,

¹⁰ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62012CJ0281:ET:HTML>

et ebaausate kaubandustavade direktiivi artikli 6 lõike 1 tähenduses peab kaubandustava kvalifitseerima eksitavaks esiteks juhul, kui see kaubandustava sisaldab valeandmeid või kui see võib eksitada keskmist tarbijat, ja teiseks, kui antud kaubandustava võib panna tarbijat tegema tehinguotsust, mida ta muidu ei oleks teinud.

Tarbijate eksitamine võib seega toimuda kahel viisil:

- (1) tarbijale edastatav teave sisaldab valeandmeid või
- (2) edastatav teave on faktiliselt küll õige, kuid mingil muul põhjusel, näiteks üldise esitusviisi tõttu, eksitab või tõenäoliselt eksitab keskmist tarbijat.

Mõlemal juhul peab olema täidetud tingimus, et kauplemisvõtte mõjutab oluliselt keskmise tarbija majanduskäitumist, mille tulemusena keskmine tarbija teeb tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

Eksitava tegevuse kindlakstegemisel hinnatakse tarbijale esitatud teavet järgmiste kauba või teenusega või kauplejaga seotud asjaolude osas:

- 1) kauba või teenuse olemasolu või olemus;
- 2) kauba või teenuse peamised omadused, milleks on näiteks :
 - kättesaadavus;
 - kasutamisest tulenev kasu või kasutamisega seotud riskid;
 - teostus, koostis ja juurdekuuluvad lisandid;
 - valmistamise või varumise viis ja aeg;
 - müüjäjärgne klienditeenindus ja kaebuste lahendamine;
 - kättetoimetamine;
 - sobivus ettenähtud otstarbeks;
 - kasutamine;
 - kogus;
 - kirjeldus;
 - geograafiline või kaubanduslik päritolu;
 - kasutamisest oodatav tulemus;
 - seotud katsete või kontrollimiste tulemused ja olulised tunnused.
- 3) hind või hinna arvutamise alused või konkreetse hinnaeelise olemasolu;
- 4) hoolduse, varuosade, asendamise või parandamise vajadus;
- 5) kaupleja kohustuste ulatus, kauplemisvõtte kasutamise ajend ja müügirotsessi laad ning mis tahes avaldus või sümbol, seoses otsese või kaudse sponsoriga või kaupleja või kauba või teenuse tunnustamisega;
- 6) kaupleja või tema esindaja tunnused ja õigused (näiteks kaupleja isik ja vara, kvalifikatsioon, staatus, tunnustamine, kuuluvus või seotus ja õigused tööstus-, kaubandus- või intellektuaalomandile või saadud auhinnad ja tunnustused);
- 7) tarbija õigused, sealhulgas õigus asja ümbervahetamisele või hüvitusele.

Eelnõu § 16 lõigetes 2 ja 3 loetletud teave kauba või teenusega seonduvate asjaolude kohta on indikatiivne ja tarbijale ei tule kogu seda teavet alati avaldada. Eelnõu eesmärgiks on kehtestada kauplejale kohustus mitte jätta avaldamata sellist olulist teavet, mille suhtes keskmisel tarbijal võib eelduslikult olla äratuntav huvi ja mida keskmine tarbija teadliku tehinguotsuse tegemiseks konkreetse kauba või teenuse puhul vajab, kui selline teave ei selgu juba kauplemisvõtte kontekstist.

Kauplemisvõtte mõju hindamisel tuleb arvestada kauplemisvõtet tervikuna, sealhulgas nii selles edastatava teabe õigsust kui teabe edastamisviisi.

Eelnõu § 16 lõikes 4 on eraldi välja toodud veel kaks kauplemisvõtet, mis loetakse eksitavateks. Eksitava kauplemisvõttega on tegemist juhul, kui kauba või teenuse turustamine toimub viisil, mis tekitab või tõenäoliselt tekitab segadust seoses konkurendi kauba või teenuse, kaubamärkide, ärinimede või muude eristatavate tunnustega, ja sellega pannakse või tõenäoliselt pannakse keskmine tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Nimetatud säte hõlmab ka võrdlevat reklaami. Eksitav on ka selline kauplemisvõtte, mille puhul kaupleja teavitab oma seotusest käitumiskooideksiga, mida ta on kohustunud järgima, kuid ei täida käitumiskooideksis sisalduvat konkreetset kohustust, mille täitmist on võimalik kindlaks teha. Seejuures peab olema täidetud tingimus, et kauplemisvõtte kasutamise tagajärjel keskmine tarbija teeb või tõenäoliselt võib teha tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Näiteks antiikmööbliiga kauplejate käitumiskooideksis on punkt, mille kohaselt kauplejad kohustuvad ostjat informeerima kõigist parandustöödest, mida mööbli juures on tehtud. Kaupleja teavitab ostjaid, et on käitumiskooideksiga liitunud, kuid ei informeerigi neid mööbli juures tehtud parandustöödest. Kaupleja selline tegevus võib tõenäoliselt mõjutada keskmise tarbija majanduskäitumist ja panna ta tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Kirjeldatud näite puhul ei saa kauplemisvõtete osas järelevalvet teostav ametiasutus kohustada kauplejat käitumiskooideksit järgima, kuid tal on õigus keelata kauplejal viitamine seotusele käitumiskooideksiga.

Paragrahvi 16 lõige 6 käsitleb eksitavat tegevusetust. Nagu juba eelpool mainitud ei ole eksitava tegevuse ja eksitava tegevusetuse vahel sisulist erinevust. Kauplemisvõtte loetakse eksitavaks, kui tarbijale jäetakse esitamata oluline teave, mida keskmine tarbija konkreetsetes olukorras vajab teadliku tehinguotsuse tegemiseks ja seega pannakse või tõenäoliselt pannakse keskmine tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei teeks.

Teabe esitamata jätmisel omab tähtsust see, milline teave jäeti esitamata. Olulise teabe puudumise (selle esitamata jätmise) korral kohaldub eelnõu § 16 lg 6, mille kohaselt on kauplemisvõtte eksitav ka siis, kui jäetakse esitamata või varjatakse olulist teavet. Komisjon on selgitanud, et direktiivi art 7 (eksitav tegevusetus) sätestab üldisemalt kaupleja kohustuse esitada teavet, mida keskmine tarbija otsuse tegemiseks vajab (ehk siis otsustamiseks olulist teavet), kuid art 7 ei määratle täpsemalt, milline on oluline teave ja see on jäetud rakendusasutuste ja kohtute ülesandeks igal konkreetsel juhul hinnata, kas kogu vajalik teave on esitatud, võttes arvesse kõiki kauplemisvõtte tunnuseid ja asjaolusid ning ka kommunikatsioonivahendist tulenevaid piiranguid. Oluline teave on täpsemalt määratletud seoses ostukutsega.

Eksitavaks tegevusetuseks loetakse mitte ainult olulise teabe esitamata jätmist või varjamist, vaid ka selle esitamist ebaselgelt, arusaamatult, mitmetähenduslikult või ebaõigel ajal, kui selle tagajärjel teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

Tarbijale teabe edastamiseks kasutatava kommunikatsioonivahendiga võivad olla seotud teatud ajalised ja ruumilised piirangud (nt TV- ja raadioreklaam, SMS jne), mistõttu ei ole selle kaudu võimalik kogu vajalikku informatsiooni edastada. Paragrahvi 16 lõikes 7 sätestatakse, et kui teabe edastamiseks kasutatav sidevahend seab ruumilisi või ajalisi piiranguid, siis teabe esitamata jätmise üle otsustamisel võetakse arvesse nii sidevahendiga seotud piiranguid kui kaupleja rakendatud meetmeid olulise teabe muul viisil kättesaadavaks tegemiseks.

Võrreldes kehtiva seadusega on lõike 7 sõnastust eelnõus muudetud. Nimelt on Euroopa Komisjon juhtinud tähelepanu sellele, et kehtiva seaduse § 12³ lõikega 7 ei ole ebaausate kaubandustavade direktiivi artikkel 7(3) meie seadusesse õigesti üle võetud. Komisjoni selgituste kohaselt ei sisalda direktiivi vastav säte erandit põhimõttele, et kaupleja peab tegema kõik vajaliku kogu olulise teabe edastamiseks tarbijale õigeaegselt ja selgel viisil. Sidevahendi piirangud on vaid üks mitmest faktorist, millega arvestada otsustamisel, kas kauplemisvõtte puhul on tegemist teabe eksitava väljajätmisega. Komisjoni hinnangul on kehtiva seaduse sõnastus kauplejate suhtes direktiivis sätestatust leebem ja lubab neil otsustada, millise sidevahendi kaudu millist osa teabest edastada. See aga võib viia direktiivi mõttest erineva tulemuseni ja seda eriti ostukutse hindamisel.

Kui §-s 16 sisalduvate erisätete alusel on kauplemisvõtte eksitav, siis on see automaatselt ka ebaaus. Kui kauplemisvõtet ei saa pidada eksitavaks §-s 16 kehtestatud alustel, tuleb kauplemisvõtet hinnata vastavalt §-le 15.

Paragrahvi 16 lõikes 8 on toodud loetelu eksitavatest kauplemisvõtetest, mida alati ja kõigil tingimustel loetakse ebaausateks ja mille kasutamine on keelatud. Kõigil tingimustel ebaausate kauplemisvõtete nimekiri sisaldub direktiivi 2005/29/EÜ lisas 1 ja liikmesriigid peavad kohaldama seda ühtset nimekirja. Direktiivi ülevõtmisel ei ole liikmesriikidel õigust seda nimekirja muuta või täiendada. Nimekirja muutmine on võimalik ainult direktiivi muutmisega. Nimekirjas sisalduvate kauplemisvõtete puhul ei ole vajalik hinnata kauplemisvõtte mõju keskmise tarbija majanduskäitumisele. Paragrahvi 16 lõikes 8 loetletud kauplemisvõtted on alati ebaausad ja nende kasutamine on keelatud.

Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõus muudetud lõike 8 punktide 13 ja 23 sõnastust. Kehtiva seaduse § 12³ lõike 8 punkt 13 hõlmab vaid toodet kui kaupa. Eelnõus on sätte sõnastust muudetud, et hõlmata nii kaubad kui teenused. Kehtiva seaduse § 12³ lõike 8 punkti 23 kohaselt on eksitavaks kauplemisvõtteks tõele mittevastava mulje loomine, et kauba või teenusega seotud müügijärgsed teenused on lisaks Eestile kättesaadavad ka teistes liikmesriikides. Komisjon on juhtinud tähelepanu sellele, et ebaausate kaubandustavade direktiivi I lisa punktis 23 viidatakse olukorrale, kus liikmesriigis müüdava kauba või teenuse puhul luuakse vale mulje, et müügijärgne teenindus on kättesaadav ühes või mitmes teises liikmesriigis, mis on erinevad kauba või teenuse müügi toimumise riigist. Eksitav on ka

näiteks Soomes kaupu või teenuseid pakkuva kaupleja tegevus, kui ta kauba või teenuse pakkumisel jätab mulje, et müügijärgne teenus on kättesaadav ka Eestis.

Paragrahvis 17 ei ole muudatusi võrreldes kehtiva seaduse § 12⁴ sõnastusega. Paragrahvis 17 on sätestatud oluline teave, mida tarbija ostuotsuse tegemisel vajab ja mis tuleb tarbijale ostukutse puhul teatavaks teha, kui see ei selgu juba kontekstist.

Paragrahv 17 lõike 1 kohaselt kohaldub olulise teabe avaldamise kohustus vaid selliste kommertsteadaannete puhul, mida saab lugeda ostukutseks. Ostukutseks on kaupleja edastatud kommertsteadaanne, milles on selle edastamisvahendile kohasel viisil esitatud kauba või teenuse omadused ja hind ning seega võimaldatud tarbijal ostu sooritada. Euroopa Kohus on kohtuasjas C-122/10 (Konsumentombudsmannen vs Ving Sverige AB)¹¹ leidnud, et *direktiivi 2005/29/EÜ art 2 punktis i) sätestatud väljendit „seega võimaldab tarbijal ostu sooritada“ tuleb tõlgendada nii, et ostukutse eksisteerib niipea, kui teave reklaamitava toote ja selle hinna kohta on tarbijale piisav ostuotsuse tegemiseks, ilma et oleks vaja, et kommertsteadaandega pakutakse ka tegelikku võimalust toode osta või et kommertsteadaanne esitataks selle võimaluse kontekstis. Seega ei ole ostukutse määratlemise puhul nõutav, et kommertsteadaanne sisaldaks ka ostu sooritamise võimalust (nt ostukupongi või kaupleja telefoninumbrit). Vastavalt Euroopa Kohtu tõlgendusele võimaldab igasugune kommertsteadaanne, sh reklaam, mis sisaldab kauba kirjeldust või pilti ja hinda, tarbijal ostu sooritada ja järelikult loetakse see ostukutseks, mis peab sisaldama ka ülejäänud nõutavat teavet.*

Direktiiv jätab kauplejale valiku, kas esitada reklaamis kauba või teenuse hind või mitte. Vastavalt direktiivi artikli 2 punktile (i) ei peeta direktiivi tähenduses ostukutseks kommertsteadaannet või reklaami, mis ei sisalda hinda.

Eelnõu § 17 lõikes 2 sätestatakse, milline on oluline teave, mida tarbija ostuotsuse tegemisel vajab ja mille kaupleja peab tarbijale teatavaks tegema, kui see ei ilmne juba kontekstist. Selliseks teabeks loetakse:

- kauba või teenuse peamised omadused (kaubale või teenusele ja kasutatavale kommunikatsioonivahendile kohases ulatuses);
- kaupleja aadress ja tema isik (näiteks ettevõtja ärinimi või nimi);
- kauba või teenuse hind koos maksudega või hinna arvutamise alused, kui hinda ei ole põhjendatult võimalik eelnevalt välja arvutada, ning vajadusel lisanduvad veo-, posti- või kättetoimetamise kulud või teave selliste kulude tasumise nõude kohta, kui neid kulusid ei ole võimalik eelnevalt välja arvutada;
- maksmise, kohaletoimetamise, teostuse ja kaebuste lahendamise kord, kui see erineb kaupleja ametialase hoolsuse nõuetest;
- vastava õiguse olemasolu tehingute puhul, millest on võimalik taganeda või mida on võimalik üles öelda.

¹¹ <http://old.eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62010CJ0122:ET:HTML>

Kaupleja aadressi puhul on direktiivis silmas peetud tema füüsilise asukoha geograafilist aadressi. Näiteks elektroonilises keskkonnas ostukutse esitamisel ei piisa ainult kaupleja veebiaadressist, vaid peab olema näidatud ka geograafiline aadress.

Sätte eesmärgiks ei ole kehtestada kauplejatele ebaproportsionaalseid teavitamise kohustusi, vaid tagada, et tarbijaid ostuotsuse käigus ei eksitataks. Ettevõtjad ei pea esitama teavet, mis on ilmne juba kontekstist (nt kaupleja tegevuskoha aadress või kauba või teenuse eest tasumise kord, kui tarbija saab ostu sooritada ja selle eest tasuda kaupleja tegevuskohas). Teave kauba kohaletoimetamise või tellimuse täitmise, samuti teave võimalike kaebuste lahendamise korra kohta, tuleb avaldada vaid juhul, kui see erineb väljakujunenud üldisest tavast. Tavaliselt aga eeldatakse, et enamike kaupade, teenuste ja kauplejate puhul toimub kauba kättetoimetamine, tellimuse täitmine ja kaebuste lahendamine kooskõlas ametialase hoolsuse nõuetega ja seega pole vaja seda teavet eraldi esile tuua.

Teavet kauba või teenuse peamiste omaduste kohta tuleb esitada ulatuses, mis on kohane sellele kaubale või teenusele ja teabe edastamiseks kasutatavale sidevahendile. Sellega seoses on mõistlik eeldada, et nt raadio teel edastatavad pakkumised annavad tarbijatele vähem teavet toote põhiomaduste kohta kui ostukutse veebilehel või erialaajakirjas. Kauba või teenuse põhiomadused võivad sageli ilmnedagi reklaami kontekstist ja sellisel juhul ei ole vaja neid eraldi loetleda.

Paragrahvi 17 lõikes 3 on viide Euroopa Liidu õigusaktidele, millega on kehtestatud teabe esitamise nõuded teatud kaupade või teenuste reklaamimisel ja turustamisel tarbijatele. Selliste õigusaktide indikatiivne loetelu on toodud direktiivi 2005/29/EÜ lisas 2. Direktiivi ja käesoleva eelnõu kohaselt loetakse oluliseks teabeks ka eelnimetatud Euroopa Liidu õigusaktide kohaselt nõutav teave. Kauplejad peavad arvestama sellega, et teatud kaupade ja teenuste reklaamimisel ja turustamisel ei piisa ainult käesolevas eelnõus sätestatud teabe esitamisest, vaid tuleb arvestada ka teistes õigusaktides kehtestatud reklaami- ja kommertsteadaannete eeskirju. Siinjuures on oluline rõhutada, et kui direktiivi 2005/29/EÜ lisas 2 nimetatud direktiive ülevõtvates siseriiklikes õigusaktides on lisaks direktiivis sätestatud nõuetele kehtestatud täiendavaid teabe esitamise nõudeid, siis direktiivi 2005/29/EÜ rakendamisel loetakse oluliseks vaid direktiivi kohaselt nõutav teave.

Tarbijale teabe esitamise nõuded sisalduvad näiteks võlaõigusseaduses (nõuded lepinguelsele teabele seoses pakettreisilepingute, ehitise osaaajalise kasutamise lepingute, sidevahendi abil sõlmitud lepingutega, kindlustuslepingutega), ravimiseaduses (seoses ravimite pakkumisega), väärtpaberituruseaduses (seoses väärtpaberite avaliku pakkumisega), infoühiskonna teenuste seaduses (seoses infoühiskonna teenuste pakkumisega) jt.

Paragrahv 18 käsitleb agressiivseid kauplemisvõtteid ja kehtiva seadusega võrreldes ei ole eelnõus muudatusi tehtud.

Kauplemisvõtte loetakse agressiivseks, kui sellega konkreetses olukorras, arvestades kõiki selle üksikasju ja asjaolusid, ahistamise, sunni, sealhulgas füüsilise jõu kasutamise, või liigse mõjutamise kaudu oluliselt kahjustatakse või tõenäoliselt kahjustatakse keskmise tarbija valikuvabadust või käitumist kauba või teenuse suhtes ja seega pannakse või tõenäoliselt

pannakse tarbija tegema tehinguotsust, mida ta muul juhul ei teeks. Agressiivseks loetakse seega kaupleja igasugune tegevus, millega kaasneb tarbijate ahistamine, sundimine või liigne mõjutamine ja mille tagajärjel tarbija teeb tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

Liigne mõjutamine on defineeritud § 18 lõikes 2. Liigne mõjutamine on kaupleja tugevama positsiooni ärakasutamine tarbijale surve avaldamiseks viisil, mis oluliselt piirab tarbija suutlikkust teha teadlikke valikuid. Tarbijale surve avaldamine võib toimuda ka füüsilist jõudu kasutamata või ähvarduseta seda kasutada. Euroopa Komisjoni seletuskirjas direktiivi eelnõu juurde on liigse mõjutamise kohta toodud järgmine näide: tarbija on kauplejale võlgu ja maksetega hilineanud, kaupleja kasutab liigset mõjutamist, kui pakub tarbijale võimalust võla tasumistähtaaja pikendamiseks tingimusel, et tarbija ostab temalt veel mõne toote. Tarbija majanduskäitumist võib mõjutada igasuguste soodustuste pakkumine tarbijale, kuid seda ei loeta liigseks mõjutamiseks, kui sellega ei piirata tarbija valikuvabadust ja võimet teha teadlikke otsuseid. Sama loogika järgi ei ole ka müügiendendus kui selline agressiivne kauplemisvõtte.

Agressiivse kauplemisvõtte määratlemisel tuleb arvesse võtta järgmisi asjaolusid:

- kauplemisvõtte ajastatus, koht ja järjepidevus;
- ähvardava või solvava käitumise kasutamine või selline keelekasutus;
- tarbija otsustusvõimet kahjustava tõsise õnnetusjuhtumi või eriliste asjaolude teadlik ärakasutamine;
- kaupleja seatud takistused tarbijale tema lepinguliste õiguste kasutamiseks;
- ähvardus meetmete rakendamiseks, mis õiguslikult ei ole võimalikud.

Paragrahvi 18 lõikes 4 on loetletud agressiivsed kauplemisvõtted, mis alati ja kõigil tingimustel loetakse ebaausateks ja on keelatud. Loetelus sisalduvate kauplemisvõtete puhul ei ole vajalik hinnata kauplemisvõtte mõju keskmise tarbija majanduskäitumisele, kuna nimetatud kauplemisvõtted on tingimusteta keelatud. Analoogselt eelnõu §-s 16 loetletud eksitavate kauplemisvõtetega on tegemist direktiivi 2005/29/EÜ lisas 1 toodud nimekirjas sisalduvate agressiivsete kauplemisvõtetega. Liikmesriikidel ei ole õigust seda loetelu täiendada ega muuta.

Ebaausaid kaubandustavasid käsitleva direktiivi 2005/29/EÜ ühtlaseks rakendamiseks on Komisjon koostanud omapoolsed juhised, mis on kättesaadavad veebilehel http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf.

Lisaks on Komisjon loonud ka ebaausate kaubandustavade direktiivi ja selle rakendamist kajastava spetsiaalse veebilehe, mida pidevalt täiendatakse ja millele on koondatud teave liikmesriikide asjakohaste õigusaktide ja nende kohaldamispraktika kohta, Komisjoni juhendmaterjalid ja asjakohased Euroopa Kohtu lahendid. Veebileht on kättesaadav aadressil <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.home.show>.

Paragrahvides 19 ja 20 (endised §-d 15 ja 16) põhimõttelisi muudatusi ei ole. Paragrahvis 19 kehtestatakse vabatahtlike tarbijaühenduste õigused ja §-s 20 kohaliku omavalitsuse

ülesanded tarbijakaitsealase tegevuse korraldamisel. Selles osas säilivad seni kehtinud põhimõtted.

Euroopa Liidu tarbijapoliitika rõhutab valitsusväliste tarbijaorganisatsioonide tugevdamise vajadust ning nende osalemise olulisust tarbijapoliitika kujundamisel (*Council Resolution of 28 June 1999 on Community consumer policy 1999 to 2001*). Tarbijaorganisatsioonide põhilisteks ülesanneteks on:

- mõjutada tarbijapoliitikat ja tarbijakaitsealast seadusandlust;
- esindada tarbijate huve suhetes valitsusasutuste ning äriühingutega;
- nõustada ja teavitada ning koolitada tarbijaid;
- viia läbi toodete ja teenuste võrdlusuuringuid ning avaldada nende tulemusi.

Tarbijaühendus on isikute vabatahtlik ühendus, mille tegevuse eesmärk on kaitsta ning edendada tarbijate huve ja õigusi. Tarbijaühenduste asutamine ja registreerimine toimub vastavalt mittetulundusühingute seadusele.

Eelnõu kohaselt on tarbijaühenduste ülesandeks osaleda tarbijapoliitika kujundamisel ja elluviimisel ning kaitsta tarbijate õigusi ja huve, sealhulgas tegeleda tarbijate teavitamise, nõustamise ja abistamisega. Tarbijaühendusel on õigus esindada tarbijat volikirja alusel suhetes kaupleva või tootjaga või esindada tarbijat kohtuvälises menetluses või ka kohtumenetluses vastavalt tsiviilkohtuseadustikus sätestatule.

Riigi või kohalikul tasandil tarbijate huve esindaval tarbijaühendusel, mille liikmeks on vähemalt 50 isikut, on õigus võlaõigusseaduses sätestatud juhtudel nõuda kohtu kaudu tarbijaid ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise või muude rikkumiste lõpetamist ja rikkumisest hoidumist ning osaleda üldhuviteenuse osutaja ja tarbija vaheliste lepingute tüüptingimuste üle peetavatel läbirääkimistel.

Senisele praktikale tuginedes tuleb küll tõdeda, et Eesti vabatahtlikel tarbijaühendustel ei ole olnud siiani piisavat mõjukust ega ressursse (nii rahalisi kui inimressursse), et kaitsta tarbijate õigusi kohtus või pidada tarbijate huvides läbirääkimisi üldhuviteenuseid osutavate ettevõtjaga. Eelnõu autorite arvates ei tuleks aga välistada tarbijaliikumise edasise tugevnemise võimalust ning seetõttu ei peetud vajalikuks muuta kehtivas seaduses tarbijaühenduste pädevuste kohta sätestatut.

Eelnõus nähakse ette võimalus toetada tarbijakaitsealaste projektide elluviimist ning tarbijaühendusi, kelle tegevus on oluline tarbijate huvide esindamiseks ning tarbijakaitsealase teabe kättesaadavuse parandamiseks. Tarbijaühenduste tegevuse toetamine riigieelarvest on oluline, kuna tarbijaühenduste omatulu teenimise võimalused on piiratud. Eelnõus sätestatud volitusnormiga antakse valdkonna eest vastutavale ministrile võimalus kehtestada vajadusel tarbijakaitsealaste projektide elluviimise rahastamise ning tarbijaühenduste riigieelarvest toetamise kord.

Paragrahvis 20 sätestatakse kohaliku omavalitsuse ülesanded tarbijakaitsealase tegevuse korraldamisel. Eelnõus ei muudeta aastast 2004 kehtinud põhimõtteid. Eelnõu kohaselt teostab tarbijakaitseaduses sätestatud nõuete täitmise üle riiklikku järelevalvet Tarbijakaitseamet. Lisaks ametile on järelevalve pädevus antud ka kohalikule omavalitsusele oma haldusterritooriumil. Valla- või linnavalitsuse pädevuses on teostada järelevalvet tarbijatele pakutavate kaupade ja osutatavate teenuste hinna avaldamise nõuete, kauba märgistuse ja kasutusjuhendi suhtes kehtestatud nõuete täitmise üle. Nimetatud nõuete rikkumise eest on eelnõu §-s 70 ette nähtud karistus ning kohalikule omavalitsusele on antud ka kohtuvälise menetleja pädevus.

Kohalikul omavalitsusel on järelevalvepädevus ka kaubandustegevuse seaduse, alkoholiseaduse ja tubakaseaduse alusel. Kuna kohaliku omavalitsuse territooriumil tegutsevad kauplused kuuluvad valla- või linnavalitsuse järelevalve alla mitme seaduse alusel, on järelevalve tõhusama korraldamise eesmärgil otstarbekas anda kohalikule omavalitsusele järelevalve pädevus ka tarbijakaitseaduse alusel. Järelevalve kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuete ja kauba eestikeelse märgistuse või eestikeelse kasutusjuhendi olemasolu üle ei vaja erilisi eriteadmisi ega ressursse. Samal ajal võimaldab aga tõhusamalt ja kiiremini lõpetada tarbijate kaitseks kehtestatud nõuete rikkumise, millega riivatakse peamiselt omavalitsusüksuse territooriumil elavate tarbijate huve.

Kohaliku omavalitsuse kohustuseks on tegeleda tarbijate abistamise ja nõustamisega küsimustes, mis puudutavad kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse § 6 lõikes 1 nimetatud teenuste osutamist, mida KOVi-d ise korraldavad. Need on näiteks elamu- ja kommunaalmajanduse, veevarustuse ja kanalisatsiooni, jäätmekäitluse ja ühistranspordiga seotud teenused. Kohalikust omavalitsusest peaks tarbija saama nõu ja abi ka olukordades, kus tarbijal on tekkinud probleem omavalitsuse territooriumil tegutseva kauplusega. Inimesed pöörduvad tavaliselt oma muredega esmalt endale lähima võimutasandi ehk kohaliku omavalitsuse poole. Omavalitsuselt oodatakse vähemalt esmaseid suuniseid probleemi lahendamiseks ja seda ka valdkondades, mis puudutavad kaupluse kohustusi ja tarbijate õigusi seoses kaupade ostmise ja teenuste tellimisega või kaebuse esitamist mittekvaliteetse kauba osas. Seetõttu on otstarbekas jätta kohalikule omavalitsusele võimalus korraldada oma haldusterritooriumil tarbijate nõustamist laiemalt. Eelnõu kohaselt piirub KOVi roll tarbija nõustamisel ja abistamisel sellega, et teavitada tarbijat ja vajadusel ka kaupluse tarbija seaduslikest õigustest. Tarbijate pöördumised on üheks sisendiks ka järelevalve korraldamisel.

Tarbija nõustamise ja abistamise korraldamiseks võib kohalik omavalitsus moodustada tarbijakaitseüksuse, volitada ametiisiku sellega tegelema või korraldada seda vabatahtlike tarbijaühenduste kaudu, sõlmides viimastega asjakohase halduslepingu. Tarbijakaitsealase nõustamise korraldamine toimub omavalitsusüksuse eripära, vajadusi ja võimekust arvestades ning praktikas on kohalikud omavalitsused kasutanud erinevaid võimalusi. Näiteks Tallinna Linnavalitsuses tegeleb tarbijakaitsealaste küsimustega eraldi teenistus. Tartu Linnavalitsus on toetanud tarbijate nõustamise ja abistamisega tegeleva vabatahtliku tarbijaühenduse Tartu Info- ja Nõustamiskeskuse tegevust. Narva Linnavalitsuses on tarbijakaitsealaste küsimustega tegelemine linnavalitsuse ühe ametniku ülesandeks. Kohalikele omavalitsustele on jäetud

otsustusruum ja -pädevus seadusest tuleneva ülesande täitmiseks sõltuvalt nende suurusest ja võimekusest.

Tarbijakaitsealast tegevust ei ole otstarbekas määratleda üheselt vaid kohaliku omavalitsuse või riigi ülesandena. Juba 1993. aastal vastuvõetud tarbijakaitseaduses olid ette nähtud ülesanded nii kohalikule omavalitsusele kui riigile. Jagatud pädevus on otstarbekas eelkõige vahendite säästliku ja efektiivse kasutamise eesmärgil. Lisaks Tarbijakaitseametile peaks ka KOVil olema võimalus rakendada meetmeid juhul, kui tema haldusterritooriumil tegutsev väikeettevõtja, kelle klientideks on peamiselt kohalikud tarbijad, ei järgi tarbijate õiguste kaitseks kehtestatud nõudeid.

Paragrahvis 21 (endine § 17) sätestatakse Tarbijakaitseameti ülesanded. Kehtiva seadusega võrreldes lisatakse uus lõige 3, milles täpsustatakse, et tarbija ja kaupleja vaheliste lepinguliste kohustustega seonduvate vaidluste lahendamine ei ole Tarbijakaitseameti ülesanne, kuid amet osaleb tarbijavaidluste komisjoni tegevuses, täites komisjoni sekretariaadi rolli ja vahendades tarbija ning kaupleja vahelist suhtlust vaidluse menetlemisel.

Tarbija võib järelevalveasutusele esitada kaebuse kaupleja tegevuse või tegevusetuse peale, mis on vastuolus õigusaktides sätestatud normidega. Tarbijakaitseameti poolt kaebuse lahendamine võib tähendada haldus- või väärtomenetluse läbiviimist ja õigusnorme rikkunud isiku karistamist või siis tema kohustamist mingiks tegevuseks või tegevuse lõpetamiseks (trahvid, ettekirjutused). Üldjuhul järelevalveasutuse poolt kaebuse lahendamisega ei tagata rikkumise läbi tarbijale tekitatud kahju hüvitamist või kaupleja vastu suunatud tarbija nõude rahuldamist.

Kui tarbija on rahulolematu kaupleja tegevusega seoses eraõigussuhtest tulenevate kohustuste täitmisega, esitab tarbija kauplejale sellekohase kaebuse koos omapoolse nõudega. Tarbija ja kaupleja vaheliste otseste läbirääkimistega on võimalik kaebus lahendada ja vältida vaidluse tekkimist. Vaidlus tekib juhul, kui kaupleja ei lahenda kaebust tarbijale vastuvõetaval moel ja pooled jäävad vaidluse lahendamise suhtes lahkarvamusele. Eraõigussuhtest tulenev isikute erimeelsus lahendatakse üldjuhul tsiviilkohtus või siis vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks loodud institutsioonides.

Tavaelus on tarbijate seas levinud arusaam, et Tarbijakaitseameti ülesandeks on lahendada ka konkreetse lepinguga seotud vaidlust tarbija ja kaupleja vahel, rakendades seejuures haldusmeetmeid ning sundides kauplejat tarbija nõuet rahuldama. Tarbijakaitseametil on küll õigus rakendada kaupleja suhtes sanktsioone ja teha ettekirjutusi, kuid seda vaid kaupleja õigusrikkumise või tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks. Tarbijakaitseametil ei ole võimalik haldusmenetluse korras jõustada tarbija tsiviilõiguslikku nõuet kaupleja suhtes.

Siin on asjakohane viidata Eesti Vabariigi põhiseaduse (PS) §-is 4 viidatud võimude lahususe printsiibile, mille kohaselt seadusandlik võim, täitevvõim ja kohtuvõim on üksteisest lahutatud. Tulenevalt võimude lahusese põhimõttest ei peaks täitevvõimuorganid õigusemõistmisega tegelema, erandiks võivad olla erinevad vabatahtlikkudel põhinevad menetlused. Olukord, kus tarbija ja kaupleja vahelises vaidluses mõistaks õigust Tarbijakaitseamet, kellel on ühelt poolt riikliku järelevalve pädevus ühe menetlusosalise üle ja

teiselt poolt seadusest tulenev ülesanne kaitsta teise menetluspoole õigusi ja huve, ei oleks kooskõlas demokraatlikele riikidele omase võimude lahususe printsiibiga.

Paragrahvis 22 (endine § 17¹) on sätestatud Tarbijakaitseameti andmekogu loomine, mille pidamise eesmärk on ameti ülesannete täitmisega seonduvate toimingute ja menetlustega seotud andmete elektrooniline talletamine, süstematiseerimine, asjaomaste asutuste vahel vahetamine ning nende andmete alusel järelevalve kavandamine ja teostamine ning ülevaadete koostamine.

Tarbijakaitseameti infosüsteem loodi 12. detsembril 2013 vastu võetud VÕS-i ja TKS-i muutmise seaduse alusel ning andmekogu on registreeritud RIHA-s 16.07.2014 ja kasutusele võetud. Seega mingit uut andmekogu eelnõu alusel enam ei looda.

Tarbijakaitseameti infosüsteem on kooskõlas Euroopa Komisjoni soovistustega tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ja nendest teatamise ühtlustatud metoodika kasutamise kohta ¹².

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27.oktoobri 2004.aasta määruse (EÜ) nr 2006/2004 (tarbijakaitse-eeskirjade jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta)¹³ artikli 16 alusel töötasid liikmesriigid koostöös komisjoniga välja ühise tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ja nendest teavitamise raamistiku. Ühtlustatud metoodikat tarbijakaebuste ja -päringute kohta andmete kogumisel ja nende liigitamisel soovitatakse kasutada kõigil Euroopa Liidus tarbijakaebuste ja -päringutega tegelevatel asutustel ja organisatsioonidel. Liikmesriikides kogutavad andmed edastatakse Komisjonile. Tarbijakaebuste ja -päringute statistika on üheks indikaatoriks tarbijaturgude toimimise hindamisel. Tarbijakaebuste ja -päringute kohta ühtlustatud andmete kogumine annab võimaluse erinevaid andmeid võrrelda ning paremini mõista nii liikmesriikide turgude kui Euroopa ühtse siseturu toimimise tulemusi tarbijate seisukohalt ja parandada järelevalvet nendel turgudel, kus tarbijatel esineb kõige enam probleeme.

Andmekogusse kantakse andmed isikute esitatud päringute ja kaebuste kohta ning ameti asjakohased toimingud kaebuste lahendamisel, samuti menetlustoimingud seoses haldus- ja väärtemenetlustega. Andmekogusse kantakse ka menetlustoimingud seoses toote ohutuse alaste teadete ja piiriüleste menetlustaotlustega.

Andmekogu võimaldab Tarbijakaitseametil kui andmekogu vastutaval töötlejal saada parema ülevaate tarbijaturgude toimimisest ja tarbijakaitsemeetmete järgimisest, riikliku järelevalve käigus teostatud kontrollimistest ja avastatud õigusrikkumistest. Andmekogu andmete alusel on Tarbijakaitseametil võimalik paremini kavandada tegevusi ja suunata enam tähelepanu nendele tarbijaturgudele, kus tarbijatel on rohkem probleeme ning seeläbi tõhustada riiklikku järelevalvet. Mida tõhusam on Tarbijakaitseameti tegevus seda enam on tagatud tarbijate kaitseks kehtestatud õigusnormide järgimine ning tarbijate majandushuvide kaitse.

Andmekogu liidestatakse äriregistri, majandustegevuse registri ja Maa-ameti aadressiandmete süsteemiga (ADS). Andmekogul on ka dokumendiregistri funktsioonid, mis võimaldab

¹² http://ec.europa.eu/consumers/complaints/docs/consumer-complaint-recommendation_et.pdf

¹³ ELT L 364, 9.12.2004

vältida andmete topelt sisestamist erinevatesse süsteemidesse ning avalikustada kodulehel ametisse saabunud ja ametist saadetavate dokumentide kohta seaduses nõutavad metaandmed.

Väärteomenetluste läbiviimiseks ning vajalike andmete edastamiseks liidestatakse andmekogu E-toimikuga, et edaspidi oleks võimalik andmekogust saata E-toimikusse andmeid ametis läbiviidud väärteomenetluste kohta.

Andmekogule luuakse X-tee ühendus, mis võimaldab tarbijatel ja juriidilistel isikutel saata ametisse pöördumine või avaldus oma isiku tuvastamisega, logides süsteemi ID-kaardiga. Selline lahendus võimaldab pöördujal jälgida oma avalduse või pöördumise lahendamise käiku ning tutvuda talle adresseeritud dokumentidega.

Paragrahvis 23 (endine § 18) kehtestatakse ärisaladuse hoidmise kohustus Tarbijakaitseameti ametiisikule ja tarbijaühenduse esindajale teabe osas, mis on neile teatavaks saanud seoses tarbijakaitsealaste ülesannete täitmisega. Kehtiva seadusega võrreldes on lisatud lõige 2, milles laiendatakse ärisaladuse hoidmise kohustust ka nendele isikutele, kes tegelevad vaidluste kohtuvälise lahendamisega.

Eelnõu 5-s peatükis kehtestatakse tarbija ja kaupleja vaheliste võlaõiguslike vaidluste lahendamise üldine regulatsioon ja selle osaga võetakse üle direktiivi 2013/11/EL sätteid.

Paragrahvis 24 (endine § 19) reguleeritakse kauplejale kaebuse esitamist ja kaebuse kauplejapoolset lahendamist. Võrreldes kehtiva seadusega olulisi muudatusi eelnõus ei ole. Probleemi tekkimisel seoses kaupleja lepinguliste kohustuste täitmisega peab tarbija esmalt pöörduma kaupleja poole, et anda kauplejale võimalus probleemi lahendamiseks. Tarbija võib kaupleja poole pöörduda mis tahes vormis. Paljudel juhtudel piisab tarbija suulisest pöördumisest kaupleja poole ja probleemile leitakse lahendus. Kui tarbija suulise pöördumise alusel ei ole kauplejal võimalik probleemi lahendada, võib kaupleja nõuda kaebuse kirjalikku esitamist. Tarbija kirjalikult esitatud kaebuse saamist peab kaupleja kinnitama. Eriti oluline on kaebuse esitamise kohta kinnituse saatmine tarbijale juhul, kui kaupleja võimaldab kaebuse esitamist elektrooniliselt oma veebilehe kaudu ning tarbijal puudub võimalus selle salvestamiseks.

Eelnõu § 24 lõigetes 3 ja 4 kirjeldatakse, millist teavet peab tarbija oma kaebuses esitama ja milliseid dokumente kaebusele lisama. Kui tarbija kaebuses esitatud andmed tehingu tegemise aja või tehingu tegemist tõendava dokumendi kohta ei võimalda kauplejal tehingu toimumist tuvastada on kauplejal õigus küsida tehingu sooritamist tõendava dokumendi koopiat. Tehingu toimumist tõendavaks dokumendiks ei pea alati olema kaupleja väljastatud ostutšekk, vaid seda on võimalik tõendada ka näiteks tarbija pangakonto väljavõttega.

Sarnaselt kehtivale seadusele on kauplejal kohustus vastata tarbija kirjalikule kaebusele 15 päeva jooksul alates kaebuse saamisest. Eelnõus täpsustatakse, et tarbija kaebusele vastamise 15-päevane tähtaeg ei kohaldu juhul, kui seaduses või Euroopa Liidu otsekohalduvas määruses on kehtestatud teine tähtaeg. Näiteks Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 1177/2010 (meritsi reisijate õiguste kohta) artikli 24 kohaselt peab vedaja või terminalioperaator andma lõpliku vastuse reisija kaebuse kohta hiljemalt kahe kuu jooksul pärast kaebuse saamist. Bussisõitjate õigusi käsitleva määruse nr 181/2011 artikli 27 kohaselt

on vedaja kohustatud andma lõpliku vastuse reisija kaebusele hiljemalt kolme kuu jooksul alates kaebuse saamisest. Kolmekuuline kaebusele vastamise aeg on antud ka raudtee-ettevõtjale reisija kaebusele lõpliku vastuse andmiseks (Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse 1371/2007 artikkel 27).

Kui kaupleja keeldub tarbija nõude rahuldamisest või nõustub vaid osaliselt nõuet rahuldama, peab kaupleja tarbija nõude rahuldamata jätmist või selle osalist rahuldamist põhjendama. Kui kaupleja on tarbijale antud vastuses lubanud tarbija nõude rahuldada, kuid ei ole seda määratud tähtjaks teinud, siis loetakse, et kaupleja on keeldunud tarbija nõude rahuldamisest ja tarbijal on õigus pöörduda vaidluse lahendamiseks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole.

Tarbijatingimuste 9-nda tulemustabeli andmetel¹⁴ oli 2012.aastal Eestis küsitletud tarbijatest pea igal neljandal (24%) probleeme seoses ostetud kauba või saadud teenusega. Neist 69% astusid samme, et kauplejaga probleem lahendada ja kaupleja poole pöördunud tarbijatest 64% jäid rahule sellega, kuidas kaupleja nende kaebuse lahendas.

Direktiivi 2013/11/EL põhjenduspunkti 17 kohaselt on liikmesriikidel lubatud säilitada või vastu võtta siseriiklikke sätteid direktiiviga hõlmamata menetluste suhtes, milleks on ka kaupleja enda läbiviidav sisemenetlus tarbija kaebuste lahendamiseks. Kaupleja läbiviidava sisemenetlusega on võimalik lahendada tarbija kaebus varajases etapis ja vältida tarbijavaidluse tekkimist.

Paragrahvis 25 (kehtiva seaduse § 20) on sätestatud kauplejale asjakohase klienditeeninduse tagamise nõue. Klienditeeninduse asjakohasuse hindamisel arvestatakse muu hulgas kaupleja tehingute hulka ning seda, millisel viisil tarbijatega lepinguid sõlmitakse. Näiteks võib tavakaupluse puhul olla piisav, kui tarbija saab oma probleemiga pöörduda müüja poole. Suurte selvekaupluste puhul peaks aga olema näiteks eraldi infolett, kuhu tarbijal on võimalik kaebusega pöörduda. Kui tarbijatega sõlmitakse lepinguid sidevahendi abil tuleb kauplejal tagada klienditeenindus kas telefoni või e-posti teel. Kaupleja klienditeeninduse tagamise kohustust ei saa pidada täidetuks, kui tarbijale avaldatud telefoninumbrile ettenähtud ajal helistades ei vastata või kui number on pidevalt hõivatud.

Paragrahvis 26 on kehtestatud kaupleja kohustus teavitada tarbijaid vaidluse kohtuvälise lahendamise võimalusest. Paragrahviga võetakse üle direktiivi 2013/11/EL artikkel 13.

Direktiivi artiklis 13 nähakse ette, et kauplejad teavitavad tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest, kelle alla kõnealused kauplejad kuuluvad, kui kaupleja on kohustunud või kohustatud kasutama kõnealuseid üksusi tarbijatega tekkivate vaidluste lahendamiseks. Direktiiviga ei kohustata kauplejaid osalema vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes. Kui kaupleja ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest teavitanud, siis vaidluse tekkimisel tarbijaga peab ta esitama tarbijale teabe tema tegevusvaldkonda hõlmava vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta ja andma teada ka sellest, kas kaupleja on nõus

¹⁴ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_sum_en.pdf

vaidluse lahendamiseks selles üksuses. Artikli 13 eesmärgiks on tõsta nii kauplejate kui tarbijate teadlikkust vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kohta.

Direktiivi põhjenduspunktis 49 on märgitud, et kuigi direktiiv otseselt ei nõua kauplejate kohustuslikku osalemist vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes, siis direktiiviga ka ei piirata siseriiklike sätete kohaldamist, mille kohaselt kauplejad on kohustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustes osalema.

Eelnõus kavandatud regulatsiooni kohaselt ei ole kauplejatele kehtestatud otsest kohustust osaleda tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses, kuid neil on kohustus tarbijaid teavitada vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusest. Eeldatakse, et kui kaupleja teavitab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, kus on võimalik temaga tekkivaid vaidlusi kohtuväliselt lahendada, siis kaupleja ka osaleb tema poolt teavitatud üksuse läbiviidavas menetluses. Eestis on tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise võimalus tagatud näiteks tarbijavaidluste komisjoni tegevusega. Tarbijal on õigus pöörduda tarbijavaidluste komisjoni ja kaupleja mitteosalemine komisjoni läbiviidavas menetluses ei takista komisjonil tarbijavaidluse lahendamist.

Võlaõigusseaduse § 14¹ sätestab lepinguelse teabe andmise kohustuse tarbijaga sõlmitava lepingu puhul, kuid ei nimeta kohustuslikuna teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kohta. Samas sidevahendite ja väljaspool ärruume sõlmitavate lepingute puhul peab kaupleja kohustusliku lepinguelse teabe osana esitama tarbijale ka andmed võimaluse kohta pöörduda kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava üksuse poole (VÕS §-d 48 ja 54). Sama nõue kohaldub ka tarbijaga sõlmitavate krediitdilepingute (VÕS § 404) ja ehitise ajutise kasutamise või pikaajalise puhkusetoota lepingu korral (VÕS § 380). Et tarbijad ei peaks oma nõuetest loobuma ja neile oleks tagatud kättesaadav õiguskaitse seoses igasuguste müügi- või teenuse osutamise või muu sooritusete tegemise lepingutega, peaksid kauplejad teavitama tarbijaid vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusest.

Lõikes 1 sätestatu kohaselt teeb kaupleja asjakohasel viisil tarbijale kättesaadavaks kontaktandmed, mille kaudu tarbija saab kauplejaga kaebuse lahendamise eesmärgil suhelda. Kaupleja võib avaldada need andmed oma veebilehel, tarbijale väljastataval arvel või muul asjakohasel viisil. Eelkõige kohaldub see kauplejate suhtes, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid sidevahendi abil või väljaspool ärruume ja kellel puudub füüsiline kauplemiskoht, kuhu tarbija saaks kaebusega pöörduda. Samas ka füüsilist kauplemiskohta omavad kauplejad peaksid tarbijatele asjakohasel viisil avaldama kontaktandmed, mille kaudu on probleemi korral tarbijal võimalik nendega ühendust võtta. Kauplejad võivad esitada ka lisateavet oma sisemiste menetluste kohta, mis on loodud tarbijate kaebuste lahendamiseks.

Lõikes 2 kohustatakse kauplejad teavitama tarbijaid tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusest, kus on võimalik lahendada kauplejaga tekkivaid vaidlusi. Peamiseks tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuseks Eestis on riigi loodud tarbijavaidluste komisjon. Tunnustatud üksusteks võivad olla aga ka eraalgatuslikult loodud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused nagu näiteks käesoleval ajal Kindlustusseltside Liidu juures tegutsev kindlustuse lepitusorgan, mida kindlustusandjad on vabatahtlikult kohustunud kasutama vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks. Kui kaupleja ei ole vabatahtlikult

kohustunud osalema mõne eraalgatusliku tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluses, siis on ta kohustatud teavitama tarbijaid võimalusest lahendada vaidlusi tarbijavaidluste komisjonis ning sellest tulenevalt on kauplejal eelduslikult ka kohustus tarbijavaidluste komisjoni menetluses osaleda. Kaupleja mitteosalemine menetluses ei takista vaidluse läbivaatamist ja lahendamist komisjonis. Eeltoodut arvestades ei ole peetud vajalikuks sätestada eelnõus kauplejatele otsest kohustust osaleda tarbijavaidluste komisjoni menetluses.

Lõikega 3 võetakse üle direktiivi artikkel 13 lõige 2, mille kohaselt teave vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta esitatakse sõnaselgel, arusaadaval ja kergesti kättesaadaval viisil kaupleja veebilehel (kui see on olemas) ning vajaduse korral kaupleja ja tarbija vaheliste müügi- või teenuse osutamise lepingute üldtingimustes või kaupleja tegevuskohas. Vaidluse tekkimisel kauplejaga peaks tarbijal olema võimalikult lihtne kindlaks teha, kuhu ta saab tarbijavaidluse lahendamiseks pöörduda.

Lõikes 4 sätestatakse kaupleja kohustus esitada tarbijale teave vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta paberkandjal või muul püsival andmekandjal, kui tarbija on esitanud kauplejale kaebuse ja kaupleja keeldub tarbija nõude rahuldamisest või leiab, et tarbija esitatud kaebuse alusel ei ole selle lahendamine võimalik. Sättega võetakse üle direktiivi artikkel 13 lõige 3. Praktikaks tähendaks see, et kaupleja vastus konkreetse tarbija kaebusele, milles kaupleja teavitab tarbijat tema nõude rahuldamata jätmisest või nõude vaid osalisest rahuldamisest, peab sisaldama ka teavet selle kohta, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole saab tarbija vaidluse lahendamiseks pöörduda. Sisuliselt on tegemist konkreetse tarbija täiendava teavitamisega. Kui kaupleja avaldab oma veebilehel või müügikohas või lepingu üldtingimustes teabe selle kohta, millise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole võib tarbija kauplejaga tekkivate vaidluste lahendamiseks pöörduda, siis samasisulise teabe peab kaupleja esitama paberkandjal või muul püsival andmekandjal ka igale konkreetsele tarbijale, kelle kaebus jääb kauplejal lahendamata.

Lõikes 5 kohustatakse kauplejaid, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid arvutivõrgu vahendusel või kes võimaldavad tarbija ja kaupleja vaheliste lepingute sõlmimist arvutivõrgu vahendusel järgima Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses nr 524/2013 sätestatud. Vastavalt nimetatud määruse artiklile 14 peavad kauplejad, kes sõlmivad müügi- või teenuse osutamise lepinguid arvutivõrgu vahendusel ja teenuseosutajad, kes võimaldavad tarbijatel ja kauplejatel sõlmida lepinguid internetipõhise kauplemiskoha veebisaidil, esitama veebilehel lingi internetipõhisele vaidluste lahendamise platvormile. Kõnealune link peab olema tarbijate jaoks lihtsalt juurdepääsetav. Nimetatud määruse art 14 kohaselt avaldavad kauplejad, kes sõlmivad lepinguid internetis, ka oma e-posti aadressi.

Lõikega 6 võetakse üle direktiivi art 3 lõige 3, mille sisuks on põhimõte, et kui tarbijate teavitamine kohtuvälistest õiguskaitsemenetlustest on reguleeritud muude liidu õigusaktidega, siis kohaldatakse teistes õigusaktides sisalduvat regulatsiooni lisaks teavitamise nõuetele, mis on sätestatud direktiivi artiklis 13. Tarbijate teavitamine vaidluste kohtuvälise menetlemise võimalusest on ette nähtud tarbijaõiguste direktiivis 2011/83/EL, tarbijakrediidilepinguid käsitlevas direktiivis 2008/48/EÜ, ehitise ajutise kasutamise ja pikaajalise puhkusetoot

lepingut käsitlevas direktiivis 2008/122/EÜ. Nimetatud direktiivid on Eesti õigusesse üle võetud võlaõigusseadusega. Kui ettevõtja on võlaõigusseaduse alusel kohustatud esitama tarbijale enne lepingu sõlmimist teabe võimaluse kohta pöörduda kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole, siis on see täiendav kohustus lisaks eelnõu § 26 lõigetes 2 ja 3 sätestatud kohustusele avaldada nimetatud teave ettevõtja veebilehel või ettevõtja ja tarbija vaheliste lepingute üldtingimustes.

Paragrahvis 27 sätestatakse, et piiriüleste vaidluste korral abistab tarbijaid Tarbijakaitseameti juures tegutsev Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus. Kui Eestis elaval tarbijal tekib probleem seoses lepinguga, mis on sõlmitud teises liikmesriigis asuva kauplejaga, võib tarbija pöörduda Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse poole abi saamiseks kas kaebuse esitamiseks kauplejale või pöördumiseks teises liikmesriigis asuva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole. Direktiivi art 14 näeb ette, et piiriüleste müügi- või teenuse osutamise lepingutega seonduvate vaidluste korral peab tarbijatel olema võimalik saada abi. Tarbijate abistamise kohustuse võib liikmesriik panna EL tarbija nõustamiskeskuste võrgustiku keskustele, tarbijaorganisatsioonidele või mõnele asutusele. Käesoleval ajal Tarbijakaitseameti juures tegutseva EL tarbija nõustamiskeskuse ülesandeks on tarbijate abistamine ja nõustamine seoses piiriüleste ostudega, mistõttu on otstarbeks panna neile tarbija abistamise kohustus ka piiriüleste tarbijavaidluste korral. EL tarbija nõustamiskeskuste tegevust rahastab osaliselt Euroopa Komisjon.

Paragrahvis 28 selgitatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tähendust. Paragrahviga 28 võetakse üle direktiivi art 4 lg 1 punktid e), f), g) ja artikkel 2 lõige 2. Direktiivi artiklis 4 defineeritakse direktiivis kasutatavate mõistetena „vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlus“ ja „vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus“. Kuna neid mõisteid kasutatakse vaid seoses vaidluste lahendamisega, siis on otstarbekas selgitada nende tähendust eelnõu vastavas peatükis.

Paragrahvi 28 lõike 1 kohaselt loetakse vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks selliseid kohtuväliseid menetlusi, mis on mõeldud tarbijate ja kauplejate vaheliste müügi- või teenuse osutamise või muu soorituse tegemise lepingutest tulenevate lepinguliste kohustustega seotud vaidluste lahendamiseks ja mida viivad läbi kehtestatud nõuetele vastavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused. Tarbija ja kaupleja vahelistest lepingutest tulenevate lepinguliste kohustustega seotud vaidlusi nimetatakse eelnõus tarbijavaidlusteks. Tarbija ja kaupleja vaheline leping määratletakse vastavalt VÕS-is sätestatule.

Eelnõuga on hõlmatud nii siseriiklikud kui piiriüleised vaidlused. Paragrahvi 28 lõigetega 2 ja 3 võetakse üle direktiivi art 4 lõike 1 punktid e) ja f) ning selgitatakse mõistete „siseriiklik vaidlus“ ja „piiriülene vaidlus“ tähendust. Eelnõu tähenduses on siseriiklik vaidlus kaupleja ja tarbija vaheline vaidlus, mis on seotud nendevahelise lepinguga, mille puhul kauba või teenuse või muu soorituse tellimise ajal oli tarbija elukoht samas liikmesriigis, kus kaupleja asukoht. Piiriülese vaidlusega on tegemist juhul, kui vaidlus seondub lepinguga, mille puhul kauba või teenuse või muu soorituse tellimise ajal olid tarbija elukoht ja kaupleja asukoht erinevates liikmesriikides. Tarbija elukohaks loetakse tarbija harilikku viibimiskohta.

Tavapärase jaekaubandusega tegelevate kauplejate ja tarbijate vahelised vaidlused on üldjuhul siseriiklikud vaidlused. Piiriülene vaidlus tekib juhul, kui näiteks Soome turist ostab toote Eestis asuvast kauplusest ja koju tagasi jõudes avastab, et toode ei vasta lepingutingimustele. Sellisel juhul kuulub piiriülese vaidluse lahendamine Eestis tegutseva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse pädevusse.

Sagedamini tekivad piiriülesed vaidlused olukorras, kus kaupu või teenuseid pakutakse ja tellitakse sidevahendite abil või e-kaubanduse korras.

Eelnõu kohaldub tarbija ja kaupleja vahelistele vaidlustele, mille üheks pooleks on kaupleja, kelle asutamiskoht on Eesti Vabariigis ja teiseks pooleks Eestis või mõnes teises liikmesriigis elu- või viibimiskohta omav tarbija. Eelnõuga on hõlmatud tarbija ja kaupleja vahelistest lepingutest tulenevad lepinguõiguslikud vaidlused, olenemata lepingu sõlmimise viisist ja lepingu sisust. Hõlmatud on ka vaidlused, mis seonduvad digitaalse infosisu tasu eest müümise või kättesaadavaks tegemisega.

Lõigetega 4—6 võetakse üle direktiivi art 2 lõige 2 ja sätestatakse välistused, millisel juhul vaidluste kohtuvälise lahendamise regulatsiooni ei kohaldata. Tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetluseks ei loeta tarbija ja kaupleja omavahelisi läbirääkimisi probleemi või kaebuse lahendamiseks, samuti kaupleja enda kehtestatud sisemisi menetlusi tarbija kaebuse lahendamiseks.

Eelnõu kohaselt ei ole tegemist tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusega ka sellisel juhul, kui konkreetne kaupleja on palganud või maksab tasu füüsilisele isikule (nn firma ombudsman), kes lahendab selle kaupleja tegevuse suhtes esitatud tarbija kaebusi. Direktiiviga on liikmesriikidele antud otsustusõigus selles osas, kas eelnimetatud menetlust lugeda tarbijavaidluste kohtuväliseks lahendamiseks või mitte. Direktiivi põhjenduspunktis 22 on märgitud, et põhimõtteliselt tuleks sellised menetlused direktiivi reguleerimisalast välja jätta, kuid liikmesriik võib neid menetlusi pidada direktiivi kohasteks menetlusteks tingimusel, et need on kooskõlas direktiivis sätestatud sõltumatuse ja erapooletuse erinõuetega. Kui liikmesriik otsustab käsitada selliseid menetlusi direktiivi kohaste vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustena, tuleb liikmesriigil tagada, et nimetatud menetluste puhul on täidetud direktiivis sätestatud erinõuded menetluse sõltumatuse ja läbipaistvuse tagamiseks. Arvestades asjaolu, et Eestis ei ole kõnealused menetlused levinud ja sellise menetluse puhul on suurem tõenäosus huvide konflikti tekkimisele ning tarbijate usalduse saavutamine pigem küsitav, siis peeti põhjendatuks mitte lugeda kõnealust menetlust direktiivi kohaseks tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks.

Eelnõus sätestatud ei kohaldata ettevõtjate vaheliste vaidluste lahendamiseks läbiviidavatele menetlustele. Tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetluseks ei peeta seda, kui kohtumenetluse käigus püüab kohtunik vaidlust lahendada lepitusmenetluse kaudu, samuti kaupleja algatatud menetlusi vaidluse lahendamiseks, mille sisuks on kaupleja nõuded tarbija vastu.

Eelnõu kohaselt ei loeta tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks ka vahekohtu menetlust. Direktiivi põhjenduspunktis 45 on selgitatud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise

menetlused ei peaks asendama kohtumenetlust ega tohiks võtta tarbijatelt või kauplejatelt õigust pöörduda õiguskaitse saamiseks kohtusse. Põhjenduspunktis 43 on märgitud, et tarbija ja kaupleja vaheline kokkulepe vaidluse lahendamiseks kohtuvälises üksuses ei tohiks olla tarbija jaoks siduv, kui selline kokkulepe sõlmiti enne vaidluse tekkimist ja kui sellest tulenevalt jääb tarbija ilma õigusest pöörduda vaidluse lahendamiseks kohtusse. Lisaks võib otsus olla tarbija jaoks siduv ainult siis, kui teda on selle siduvast iseloomust eelnevalt teavitatud ja tarbija on sellega sõnaselgelt nõustunud enne igakordset vaidluse lahendamist. Direktiiv jätab liikmesriikide otsustada, kas lugeda tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks ka sellised menetlused, mille tulemuseks on poolte jaoks siduvad otsused. Sisuliselt võib liikmesriik otsustada, kas vahekohtumenetlus lugeda tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks või mitte.

Eelnõu autorite arvates ei ole mõistlik lugeda vahekohtumenetlust tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetluseks. Tarbija ja kaupleja vahelises vaidluses on tarbija nõrgemas positsioonis, mistõttu peaks tarbijale alati jääma võimalus pöörduda pärast kohtuvälise võimaluse kasutamist vaidluse lahendamiseks kohtusse.

Kaupleja ja tarbija vahelise lepinguga seonduva eraõigusliku vaidluse lahendamine vahekohtus on võimalik, kui tarbija ja kaupleja vaheline kokkulepe vaidluse lahendamiseks vahekohtus sõlmitakse pärast vaidluse tekkimist ja tarbijat teavitatakse vahekohtu otsuse siduvast iseloomust ning tarbija annab sõnaselge nõusoleku vaidluse lahendamiseks vahekohtus.

Eelnõu kohaldamisalasse ei kuulu selliste tarbijavaidluste lahendamine, mis on seotud mittemajandusliku üldhuviteenuse osutamisega, tervishoiuteenuse osutamisega ja avalik-õigusliku juriidilise isiku pakutava haridusteenusega.

Direktiivi põhjenduspunktis 13 on selgitatud, et mittemajanduslikud teenused on teenused, mida ei osutata majanduslikel kaalutlustel. Direktiiv ei hõlma selliseid mittemajanduslikke üldhuviteenuseid, mida osutatakse tasuta riigi poolt või riigi nimel, sõltumata sellest, millises õiguslikus vormis neid osutatakse. Terminit „mittemajanduslikel kaalutlustel osutatavad teenused“ on kasutatud ka direktiivis 2006/123/EÜ teenuste kohta siseturul.¹⁵ Nimetatud direktiivi puhul on mittemajanduslike üldhuviteenuste näitena toodud riikliku alg- ja keskhariduse valdkonna teenused, mida ei osutata tasu eest ja mida finantseeritakse riigieelarvest.

Sellised üldist majandushuvi pakkuvad teenused nagu elektrienergia ja gaasisektori teenused, samuti transporditeenused on majanduslikel kaalutlustel osutatavad teenused ja nende teenuste osutamiseks sõlmitud lepingutest tõusetuvate tarbija ja teenuseosutaja vaheliste vaidluste lahendamine kuulub käesoleva eelnõu kohaldamisalasse.

Paragrahvis 29 selgitatakse vaidluste kohtuvälise menetlemise üksuse tähendust. Lõike 1 kohaselt on vaidluste kohtuvälise menetlemise üksuseks alaliselt tegutsev üksus, kes viib läbi tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi. Vaidluste kohtuvälise lahendamise

¹⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12.detsembri 2006.aasta direktiiv 2006/123/EÜ teenuste kohta siseturul, ELT L 376, 27.12.2006, lk 36

üksuse läbiviidava menetluse tulemuseks võib olla: 1) pooltele soovituslik otsus, 2) kauplejale õiguslikult siduvaks muutuv otsus, kui otsusega mittenõustuv kaupleja ei pöördu kindlaksmääratud tähtaja jooksul sama vaidluse lahendamiseks kohtusse, 3) pooltevaheline kokkuleppe. Eelnõuga ei piirata direktiivis nimetatud vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks kasutatavate menetluste vormi ja soovitakse luua võimalused erinevates majandussektorites kõige sobivamate vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluste läbiviimiseks.

Lõikes 2 sätestatu kohaselt võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse moodustada avalik-õiguslik juriidiline isik, sh riik ja kohalik omavalitsus või eraõiguslik juriidiline isik, sealhulgas füüsilisi või juriidilisi isikuid ühendav mittetulundusühing. Seega on eelnõu kohaselt võimalik moodustada tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksus näiteks tarbija- või ettevõtlusühenduse juurde ning taotleda selle üksuse tunnustamist. Riigi, kohaliku omavalitsuse või avalik-õigusliku juriidilise isiku juurde tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse moodustamine toimub seaduse alusel, arvestades käesolevas eelnõus kehtestatud nõudeid.

Komisjon on direktiivi ülevõtmise lihtsustamiseks moodustatud töögrupis väljendanud seisukohta, et direktiivi õigeks ülevõtmiseks peaksid liikmesriigid oma siseriiklikus õiguses ette nägema või säilitama direktiivis ettenähtud võimalused tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste moodustamiseks ja tunnustamiseks ka sellisel juhul, kui siseriiklikult otsustatakse tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise ülesanne jätta vaid riigiasutusele.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus viib läbi tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetlusi tarbija esitatud avalduse alusel. Lisaks tarbija avalduse alusel algatatud menetlustele võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus lahendada ka muid võlaõiguslikke vaidlusi, näiteks vaidlusi ettevõtja ja tarbijaks mitteoleva kliendi vahel või vaidlusi ettevõtja ja lepingupooleks mitteoleva isikuga.

Eelnõu kohaselt hindab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vastavust kehtestatud nõuetele ning otsustab üksuse tunnustamise Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse hindamise ja tunnustamise eesmärgiks on tagada, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ja selles läbiviidav menetlus on kooskõlas direktiivis ja käesolevas eelnõus sätestatud kvaliteedinõuetega.

Täna sel päeval tegelevad tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega Tarbijakaitseameti juures tegutsev tarbijakaebuste komisjon, Liikluskindlustusfondi juures tegutsev liikluskindlustuse lepitusorgan ja Kindlustusseltside Liidu juures tegutsev kindlustuse lepitusorgan.

Kuni 1. oktoobrini 2014 tegutses liikluskindlustuse seaduse alusel kindlustuse vaidluskomisjon, mis tegeles liikluskindlustusalaste vaidluste kohtuvälise lahendamisega. Komisjon oli kollegiaalne ja komisjoni liikmed nimetati kalendriaastaks. Komisjonis vaadati vaidlus läbi suulises menetluses ja vaidluse läbivaatamise kohta tehti motiveeritud otsus, mis jõustus poolte suhtes hiljemalt 30-ndal päeval alates selle avaldamisest Liikluskindlustuse Fondi veebilehel. Otsus ei jõustunud, kui samas asjas esitati kohtule nõue teise poole vastu.

1. oktoobrist 2014 jõustunud uue liikluskindlustuse seadusega muudeti liikluskindlustusega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise korda ja kindlustuse vaidluskomisjon kaotati. Selle asemel nähti ette, et rahandusminister sõlmib liikluskindlustusfondiga halduslepingu, milles lepitakse kokku poolte õigused ja kohustused kohustusliku liikluskindlustuse alaste vaidluste kohtueelse lahendamise tagamiseks. Käesoleval ajal toimub liikluskindlustuse alaste vaidluste kohtuväline lahendamine MTÜ Eesti Liikluskindlustuse Fondi juures tegutsevas liikluskindlustuse lepitusorganis.

Eelnõu kohaselt oleks tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise menetlustena võimalikud nii kindlustuse vaidluskomisjonis läbiviidud menetlusele kui liikluskindlustuse lepitusorganis läbiviidavale menetlusele sarnased menetlused.

Eesti Kindlustusseltside Liidu (EKsL) juures tegutsev lepitusorgan on ettevõtlusorganisatsiooni poolt loodud vaidlusi kohtuväliselt lahendav üksus, mis järgib lepitusseaduses kehtestatud põhimõtteid. Kindlustuse lepitusorgan tegutseb alates 2011. aasta aprillist ja lahendab kindlustuslepingust, selle vahendamisest või ettevalmistamisest tulenevaid vaidlusi kindlustusandja ja kliendi vahel.

Kindlustusseltside Liidu liikmed (ja Optima Kindlustusmaakler) on ette andnud nõusoleku osaleda lepitusmenetluses.

Avaldusi lepitusmenetluse algatamiseks kindlustuse lepitusorganis saavad esitada nii füüsilised kui juriidilised isikud. 2014. aastal esitati lepitusorganile 113 avaldust lepitusmenetluse algatamiseks (2013. aastal esitati 109 avaldust), neist 57 avaldust esitati füüsiliste isikute poolt (2013. aastal oli füüsilise isiku esitatud avaldusi 78). Lõppenud lepitustest 59% lõppes kokkuleppega (2013.aastal 54%).

2014. aasta jooksul tegutses 13 lepitajat, kelle hulgast saab avalduse esitaja teha valiku. Lepitajad kannab nimekirja lepitusorgani nõukoda ja lepitajatena tegutsevad erinevate elualade esindajad (advokaadid, kindlustusandjate juristid, riigiametnikud). Avalduse esitajate poolt on enim valituks osutunud lepitajad, kes igapäevaselt kindlustussektoris ei tegutse.

Avalduse esitajale on kindlustuse lepitusorganis läbiviidav menetlus tasuta. Lepitusorgani tegevusega seonduvad kulud on lepitusorganit kasutama kohustunud kindlustusandjate kanda. 2014. aastal olid lepitusorgani toimimise otsesed kulud ligikaudu 18 000 eurot, millest 11 000 eurot moodustas kindlustuslepitajate tasu.

Eelnõu autorite hinnangul on kindlustuse lepitusorgan ja selles läbiviidav menetlus hetkel suuremas osas kooskõlas tarbijavaidluste direktiivist ja antud eelnõust tulenevate kvaliteedinõuetega.

Paragrahvis 30 sätestatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise taotlemise ja otsustamise kord. Sättega võetakse üle direktiivi artikkel 19 lõige 1 ja artikkel 20. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tunnustamise, tunnustatud üksuste kohta Euroopa Komisjonile teabe esitamise ning nende toimimise ja arengu kohta ülevaadete koostamise ülesanne jääb eelnõu kohaselt Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile.

Tunnustamine ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamise tegevusega alustamise ega vaidluste lahendamise eelduseks. Tarbijavaidluste lahendamise üksusele ja selle menetlusele kehtestatud nõuded ei ole majandustegevuse nõuded, vaid pigem kvaliteedinõuded.

Direktiivi ja eelnõu eesmärgiks on tagada, et tarbijad saavad kauplejaga tekkinud vaidlust lahendada üksustes, kes pakuvad sõltumatuid, erapooletuid, läbipaistvaid, tõhusaid, kiireid ja õiglasi vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusi.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamist võib taotleda üksuse moodustanud eraõiguslik või avalik-õiguslik juriidiline isik. Hetkel tegutsevad Eestis kolm tarbijavaidluste lahendamisega tegelevat üksust, mis eelnõu autorite hinnangul võiksid olla tunnustatud üksused. Need on Tarbijakaitseameti juures tegutsev tarbijavaidluste komisjon, Kindlustusseltside Liidu juures tegutsev kindlustuse lepitusorgan ja Liikluskindlustuse Fondi juurde moodustatud liikluskindlustuse lepitusorgan. Kuna tarbijavaidluste komisjoni puhul on selle moodustamine, rahastamine ja vaidluste menetlemise kord reguleeritud käesoleva eelnõuga siis eelduslikult on komisjoni puhul täidetud kõik direktiivist tulenevad kvaliteedinõuded ning komisjoni täiendav tunnustamine ei ole vajalik. Eelnõusse on lisatud ka säte tarbijavaidluste komisjoni kandmise kohta tunnustatud üksuste nimekirja.

Eelnõu autorid loodavad, et eelnõu jõustumisel seadusena taotleavad ka Kindlustusseltside Liit ja Liikluskindlustuse Fond nende juurde moodustatud lepitusorganite tunnustamist.

Eelnõu kohaselt on tarbijavaidluste lahendamiseks võimalik luua ka uusi vaidluste lahendamise üksusi. Kuigi tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse loomine avalik-õigusliku juriidilise isiku juurde on võimalik vaid õigusakti alusel, siis üksuse tunnustamise protseduur toimub tarbijakaitseaduse alusel.

Eelnõu § 30 lõikes 2 on loetletud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise taotluses esitatavad andmed. Taotluse võib esitada paberkandjal või elektrooniliselt. Taotluses peavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse kohta sisalduma järgmised andmed:

- 1) üksuse nimi, kontaktandmed (telefoni number, e-posti aadress) ja veebilehe aadress;
- 2) üksuses menetletavate vaidluste liik (nt vaidlused seoses reisiteenustega või majutus- ja toitlustusteenustega, vaidlused seoses uute ja kasutatud autodega jne);
- 3) teave üksuse struktuuri ja rahastamise kohta;
- 4) teave vaidluste lahendamise eest vastutavate füüsiliste isikute kohta (nimi, haridustase, omandatud oskused või kogemused, kui pikk on nende ametiaeg ja kuidas ja kelle poolt neid tasustatakse);
- 5) menetluskord;
- 6) vaidluse menetlemisest keeldumise alused;
- 7) teave menetlustasu suuruse kohta (kas menetlus on tarbijale tasuta või tasuline ja tasu suurus);

- 8) vaidluse lahendamise menetluste keskmine kestus (kui üksus ei ole veel tegutsenud siis hinnanguline menetluse kestus);
- 9) keel või keeled, milles saab esitada avalduse ja milles viiakse läbi vaidluse lahendamise menetlus.

Taotluses esitatavatest andmetest peab selguma üksuse sobivus tarbijavaidluste kohtuväliseks lahendamiseks ja selles läbiviidava menetluse vastavus direktiivist ja eelnõust tulenevatele nõuetele

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium võib taotluse esitajalt nõuda selgitusi ja asjassepuutuvaid lisaandmeid või -dokumente ning paranduste või täienduste sisseviimist taotlusesse. Taotleja esitatud andmete alusel hindab pädev asutus üksuse vastavust tarbijakaitseseaduses kehtestatud nõuetele. Taotluse läbivaatamiseks võib moodustada nõuandva komisjoni ja kaasata eksperte. Taotluse hindamine viiakse läbi 30 päeva jooksul alates hindamiseks vajalike andmete saamisest. Valdkonna eest vastutav minister teeb otsuse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise või sellest keeldumise kohta.

Tunnustuse saanud vaidluste lahendamise üksustest koostab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium nimekirja ja edastab selle Euroopa Komisjonile koos nõutava teabega iga nimekirja kantud vaidluste kohtuvälise üksuse kohta. Vaidluste kohtuvälise üksuse kohta Komisjonile edastatavad andmed on sätestatud eelnõu § 30 lõikes 6.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi veebilehel avaldatakse tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekiri ja esitatakse link Euroopa Komisjoni veebilehele, kus on avaldatud kõigi liikmesriikide tunnustatud üksuste konsolideeritud nimekiri. Lisaks teeb ministeerium konsolideeritud nimekirja kättesaadavaks ka püsival andmekandjal.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik peab viivitamatult teavitama pädevat asutust tunnustamise aluseks olevate andmete muutumisest või üksuse tegevuse peatamisest või lõpetamisest. Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik on teavitanud pädevat isikut oma tegevuse peatamisest või lõpetamisest, pädev asutus peatab või tunnistab kehtetuks üksuse tunnustamise otsuse ja teeb vastavad muudatused tunnustatud tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirjas ning edastab ajakohastatud nimekirja Euroopa Komisjonile.

Kui tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse esitatud aruande põhjal või üksuse tegevuse nõuetele vastavuse hindamiseks esitatud taotluse lahendamisel ilmneb, et üksuse tegevus ei ole vastavuses tarbijakaitseseaduses sätestatud nõuetega, teavitab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust või üksuse moodustanud isikut nõuetele mittevastavusest ja määrab tähtaja nõuetele vastavuse tagamiseks. Nõuetele vastavuse tagamiseks antav tähtaeg ei saa direktiivist tulenevalt olla pikem kui kolm kuud. Kui üksus või üksuse moodustanud isik ei ole 3 kuu jooksul alates nõuetele mittevastavuse kohta teate saamisest rakendanud meetmeid nõuetele vastavuse tagamiseks ja teavitanud ministeeriumi rakendatud meetmetest, tunnistab valdkonna eest

vastutav minister tunnustamise otsuse kehtetuks ja ministeerium teeb viivitamata asjakohase muudatuse tunnustatud üksuste nimekirjas ning edastab asjakohase teabe Komisjonile.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium koostab ja avaldab aruande vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimise ja arengu kohta hiljemalt 9. juuliks 2018 ning seejärel iga nelja aasta tagant ja edastab aruande Komisjonile. Ministeeriumi koostatavas aruandes kajastatakse eelkõige vaidluste kohtuvälise lahendamise parimaid tavasid ja antakse soovitusi üksuste tegevuse tõhususe ja tulemuslikkuse parandamiseks, kui see on asjakohane. Aruandes tuuakse välja ka puudused, mis takistavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste tööd.

Eelnõu 5-nda peatüki kolmandas jaos sätestatakse nõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusele ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele.

Paragrahvis 31 sätestatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele juurdepääsu tagamise nõuded. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus saab olla tunnustatud üksuseks juhul, kui seal viiakse läbi menetlusi Eesti Vabariigis asutatud kauplejatega seotud nii siseriiklike kui piiriüleste tarbijavaidluste lahendamiseks, olenemata sellest, millises liikmesriigis elava tarbijaga on Eesti ettevõtjal vaidlus tekkinud. Tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus ei või keelduda teises liikmesriigis elava tarbija avalduse menetluse võtmisest, kui tarbijal on tekkinud vaidlus Eestis asutatud kauplejaga.

Lõikes 2 kehtestatakse kriteeriumid, mille alusel määratletakse kaupleja asutamiskoht. Kui kauplejaks on füüsilisest isikust ettevõtja, on kaupleja asutamiskohaks tema tegevuskoht. Juriidilisest isikust kaupleja puhul on tema asutamiskohaks juriidilise isiku registrijärgne asukoht või juhatuse asukoht või peamine tegevuskoht, sealhulgas filiaali, esinduse või muu ettevõtte asukoht.

Näiteks kui Eesti äriregistris registreeritud e-kaubandusega tegeleval kauplejal on eestikeelne veebileht Eesti domeeniga (.ee), siis on kaupleja asutamiskohaks Eesti Vabariik ja kauplejaga seonduvate vaidluste lahendamiseks peab Eestis olema tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus. Kui Eesti äriregistris registreeritud kauplejal on soomekeelne veebileht Soome domeeniga (.fi) ja tal on Soomes filiaal, siis on kaupleja peamiseks tegevuskohaks Soome ja kauplejaga tekkiva vaidluse lahendamine peaks olema võimalik Soomes. Kui Eesti äriregistrisse kantud kauplejal on soomekeelne veebileht Soome domeeniga, aga filiaali Soomes ei ole, siis Komisjoni selgituste kohaselt peaks kaupleja ise otsustama ja teavitama tarbijaid sellest, kas temaga seotud vaidlusi saab lahendada Eesti või Soome vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses.

Kaupleja asukoha liikmesriik on kohustatud tagama võimaluse kauplejaga tekkivate tarbijavaidluste kohtuväliseks lahendamiseks. Selle kohustuse tagamiseks on direktiivi põhjenduspunktis 26 antud liikmesriikidele võimalus „ *otsustada kasutada teises liikmesriigis asutatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi või piirkondlikke, rahvusvahelisi või üle-euroopalisi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, kui eri liikmesriikidest pärit kauplejad kuuluvad sama vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse alla.*“

Seega on direktiivi kohaselt lubatud, et ühes liikmesriigis asutatud kauplejad on hõlmatud teises liikmesriigis asuva vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusega.

Eelnõuga sellist võimalust ette nähtud ei ole ja Eestis asutatud ning siin tegutsevate ettevõtjatega seotud tarbijavaidlusi lahendatakse Eestis tunnustatud tarbijavaidluste lahendamise üksustes.

Paragrahvi 31 lõigetes 3 ja 4 kehtestatakse nõue, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus avaldab oma veebilehel või üksuse moodustanud isiku veebilehel teabe üksuses läbiviidava menetluse kohta. Vaidlusega seotud isikute soovil tuleb neile esitada teave üksuses läbiviidava menetluse kohta ka püsival andmekandjal. Tarbijal peab olema võimalik esitada avaldus vaidluse lahendamiseks ja vajalikud lisadokumendid kas elektrooniliselt või vajaduse korral paberandjal posti teel.

Lõikes 5 sätestatu kohaselt peab vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse käigus pooltevaheline teabevahetus toimuma elektrooniliselt, kuid vajaduse korral peab võimaldama vahetada teavet ka posti teel. Tarbijale, kes soovib vaidluse kohtuvälist lahendamist, kuid kellel puudub oskus ja võimalused avalduse ja muude vajalike dokumentide esitamiseks elektrooniliselt, tuleb võimaldada nende esitamist posti teel. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peab tagama, et isikuandmete töötlemine tarbijavaidluste menetlemisel toimub kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega.

Lõikes 7 kehtestatakse nõue, et tarbijavaidluse lahendamine vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses peab toimuma tarbija jaoks tasuta või sümboolse tasu eest. Kõnealune nõue tuleneb direktiivi artiklist 8, mis näeb ette, et tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetlus on tarbijatele kättesaadav tasuta või sümboolse tasu eest. Direktiivi põhjenduspunktis 41 on märgitud, et eelistatavalt peaks vaidluse kohtuvälise menetlus olema tarbijale tasuta. Menetlustasude kohaldamisel tuleb silmas pidada, et tarbijavaidluse lahendamise menetlus oleks tarbijatele juurdepääsetav, atraktiivne ja taskukohane ning seetõttu ei tohiks menetlustasu suurus ületada sümboolset määra.

Tarbijalt sümboolse või mõõduka tasu nõudmine on lubatud eelkõige eesmärgil, et ära hoida tühiste ja pahatahtlike vaidluste algatamine tarbijate poolt. Sümboolne tasu ei saa olla seotud vaidluse või vaidlusaluse kauba või teenuse väärtusega. Samuti menetluskulude jaotamine põhimõttel „kulud pooleks“ võib tarbijale osutada ülemäära kulukaks ja takistada vaidluse kohtuvälise lahendamise algatamist. Direktiivis jäetakse liikmesriikidele õigus otsustada sümboolse tasu suuruse üle, tulenevalt konkreetse riigi elatusasemest. Seejuures peavad liikmesriigid arvestama ka võimalike piiriüleste vaidlustega ja naaberriikide elatusasemega, et mitte takistada teiste liikmesriikide tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälisele lahendamisele. Menetlustasu võtmise ja selle suuruse üle otsustab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik. Liikmesriigi pädev asutus peab aga hindama tarbijalt võetava tasu suuruse kohasust iga tunnustamist taotleva tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse puhul eraldi.

Üldjuhul on liikmesriikides tegutsevates eraalgatuslikes vaidlusi kohtuväliselt lahendavates üksustes vaidluse lahendamine tarbijale tasuline ja tasu suurused on vahemikus 20 kuni 150

eurot. Vaidluse lahendamine riiklikes asutustes on üldjuhul tarbijale tasuta (Taanis 160 DKK, mis tagastatakse tarbijale, kui vaidlus lahendatakse tarbija kasuks või seda ei menetleta; Küprosel 5–17 eurot sõltuvalt nõude suurusest).

Eestis on kehtiva seaduse alusel vaidluse lahendamine tarbijakaebuste komisjonis pooltele tasuta, kuid tarbija juurdepääs komisjoni menetlusele on piiratud vaidlusaluse kauba või teenuse väärtusega ning alampiiriks on 20 või enam eurot. Hetkel ei ole tarbijal võimalik taotleda vaidluse läbivaatamist tarbijakaebuste komisjonis, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus jääb alla 20 euro. Seega tarbijale juurdepääsetava ja taskukohase kohtuvälise menetluse tagamiseks ei tohiks tarbijalt menetluse eest võetav tasu eelnõu autorite hinnangul ületada 20 eurot.

Paragrahvi 32 lõikes 1 sätestatakse tarbijavaidluse menetlemisest keeldumise alused vastavalt direktiivi artikli 5 lõikele 4. Direktiivi kõnealuse sätte alusel võivad liikmesriigid lubada vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustel säilitada või kehtestada menetluseeskirju, mis võimaldavad neil keelduda konkreetse vaidluse menetlemisest. Keeldumine on võimalik järgmistel alustel: 1) tarbija ei ole probleemi lahendamiseks pöördunud eelnevalt kaupleja poole; 2) vaidlus on sisutühi või pahatahtlik; 3) vaidlust on juba menetletud teises vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses või kohtus; 4) nõude väärtus on väiksem või suurem kindlaksmääratud rahalisest piirmäärast; 5) kauplejale esitatud kaebusest on möödunud üle ühe aasta; 6) vaidluse kohtuväline lahendamine on keeruline ja häiriks tõsiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist.

Komisjon on selgitanud, et direktiivis sätestatud vaidluse menetlemisest keeldumise aluste loetelu on lõplik ja liikmesriigid ei või tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste menetluseeskirjades lubada vaidluse menetlemisest keeldumist muudel alustel.

Sisutühjaks või pahatahtlikuks vaidluseks võib lugeda vaidlusi, mille puhul tarbija õiguste rikkumine ei ole tema nõude alusena toodud asjaoludele tuginedes üldse võimalik või tarbija nõue ei ole esitatud tarbija seadusega kaitstud õiguse ega huvi kaitseks või on tegemist väga väikese nõudega, mille puhul vaidluse menetluse läbiviimine oleks ebamõistlik ja häiriks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist. Vaidluse kohtuvälise lahendamise üksus võib keelduda vaidluse menetlemisest, kui tarbija taotletavat eesmärki ei ole kohtuvälises menetluses võimalik saavutada või kui vaidluse keerukuse tõttu on mõistlikum lahendada vaidlus kohtus.

Kui tarbijavaidluse menetlusest keeldumise aluseks on nõude väärtusele seatud piirid, tuleb silmas pidada, et kindlaks määratud rahaliste piirmääradega ei takistataks tarbijate juurdepääsu vaidluse kohtuvälisele lahendamisele. Direktiivi põhjenduspunktis 25 on märgitud, et rahaliste piirmäärade kehtestamisel tuleb arvestada asjaoluga, et ebaoproportsionaalselt kõrge piirmäär ühes liikmesriigis võib kahjustada teise liikmesriigi tarbijate juurdepääsu vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlustele. Liikmesriik ei pea siiski tagama tarbijale võimalust pöörduda teise vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole, kui üks vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus on oma menetluseeskirjade alusel keeldunud tarbija kaebust menetlemast. Sellistel juhtudel loetakse liikmesriigi kohustus tagada täielik kaetus vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega täidetuks.

Lõike 1 kohaselt on lubatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluseeskirjades kasutada kõiki direktiivis nimetatud menetlemisest keeldumise aluseid. Nende kasutamise otsustab konkreetse üksuse moodustanud isik ja üksuse tunnustamisel hindab pädev asutus üksuse menetluseeskirjades sisalduvate menetlusest keeldumise aluste vastavust seaduses sätestatule.

Lubatavate rahaliste piirmäärade suuruse üle otsustamise õigus on liikmesriikidel, kuid direktiivis sisaldub nõue, et rahalised piirmäärad ei tohi takistada tarbijate juurdepääsu vaidluste kohtuvälisele lahendamisele. Direktiivi ülevõtmise ekspertgrupis selgitas Komisjon, et liikmesriigi pädev asutus võib näiteks teatud liiki vaidluste puhul lubada menetluseeskirju, mille kohaselt vaidluse menetlemisest keeldutakse põhjendusel, et nõude väärtus jääb alla 200 euro. Kui sellise tingimusega menetluseeskirja kasutava vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse aruandest ilmneb, et näiteks 20% esitatud avaldustest jäävad kehtestatud alampiiri tõttu menetlemata, siis võib sellest järeldada, et kasutatavad menetluseeskirjad takistavad tarbijate juurdepääsu vaidluse kohtuvälisele lahendamisele ning liikmesriigi pädev asutus peaks rakendama meetmeid selle takistuse kõrvaldamiseks.

Kehtiva seaduse alusel on tarbijakaebuste komisjoni pöördumisel alampiiriks 20 eurot ja ülempiiri ei ole. Alampiir 20 eurot on seotud kauba või teenuse väärtusega ja praktikas on selline piirang põhjutanud olukorra, et mõnede odavamate teenustega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise tarbijakaebuste komisjonis ei ole võimalik, kuigi teenuse osutamisega tekitatud kahju tarbijale on märkimisväärne. Lähtudes sellest, et tarbijakaebuste komisjoni otsused ei ole pooltele õiguslikult siduvad ja pooltel on võimalik samas asjas pöörduda kohtusse, ei ole ülempiiri kehtestatud. Aastatel 2011—2012 tarbijakaebuste komisjonis menetletud asjade puhul oli keskmiseks nõude suuruseks 400 eurot, kuid arvestada tuleb sellega, et komisjon lahendab erinevates valdkondades tekkivaid vaidlusi ja suurema osa vaidluste puhul on nõuded väiksemad.

Kindlustuse lepitusorgani puhul ei ole kehtestatud alam- ega ülempiiri. Aastal 2014 oli kindlustuse lepitusorganisse esitatud avalduste alusel kõige enam nõudeid, mis jäid vahemikku 3001 kuni 10 000 eurot (23 avaldust). 15 avalduses jäi nõue vahemikku 1000 kuni 3000 eurot ja 19 avalduses vahemikku 10 001 kuni 60 000 eurot. Seega ligi 70% nõuetest jäi vahemikku 1000 kuni 60 000 eurot. Avaldusi nõudega alla 1000 euro oli 10 ja nõudega üle 60 000 euro oli 6 avaldust. Arvestada tuleb aga sellega, et kindlustuse lepitusorgan lahendab vaidlusi ka kindlustusandja ja juriidilisest isikust kliendi vahel, mistõttu on nõuded suuremad, kui seda vaid tarbijavaidluste puhul võiks eeldada.

Eelnõu autorid ei pea vajalikuks sätestada seaduse tasandil ühtset nõuete alam- ja ülempiiri tarbijavaidluste kohtuvälisel lahendamisel. Alam- ja ülempiiri sobivust hinnatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise otsustamisel iga üksuse puhul eraldi, arvestades direktiivist tulenevat nõuet tagada tarbijatele juurdepääs vaidluste kohtuvälisele menetlusele.

Lõikes 3 sätestatakse nõue, et vaidluse menetlemisest keeldumisest teavitatakse pooli 3 nädala jooksul alates pooltelt vajalike selgituste saamisest ja põhjendatakse menetlemisest keeldumist. Sättega võetaks üle direktiivi art 5 lg 3, milles nähakse ette, et *kui vaidluse kohtuvälise lahendamise üksusel ei ole kooskõlas tema menetluseeskirjadega võimalik talle*

esitatud kaebust menetleda, esitab asjaomane üksus kolme nädala jooksul alates kaebuse toimiku laekumisest mõlemale poolele põhjenduse selle kohta, miks ta vaidlust ei menetle. Direktiivi sättest ei selgu otseselt, mida lugeda kaebuse toimikuks. Direktiivi ülevõtmise ekspertgrupi kohtumisel avaldasid liikmesriikide esindajad arvamust, et kaebuse toimik peaks sisaldama nii tarbija kui kaupleja seisukohti konkreetsetes vaidluses. Komisjon oli arvamusel, et kaebuse toimik võiks tähendada vaid tarbija kaebust ja kõiki tema poolt vajalikke selgitusi, kuna vastasel juhul võiks kaupleja venitada vaidluse lahendamise menetluse väga pikaks. Komisjon lubas koostada ja avaldada juhised direktiivi õige ülevõtmise hõlbustamiseks.

Paragrahvis 33 kehtestatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse erapooletuse ja sõltumatuse nõue. Vaidluste kohtuvälise lahendamise edukuse tagamiseks on oluline nii tarbijate kui kauplejate usaldus kohtuvälist menetlust läbiviivate füüsiliste isikute suhtes. Vaidlusi läbiviivatel füüsilistel isikutel peaksid olema vajalikud teadmised ja oskused vaidluste kohtuliku või kohtuvälise lahendamise alal ja üldised õigusosalased teadmised. Direktiivi art 6 lõike 1 punkti a) kohaselt peab vaidluste lahendamisega tegelevatel isikutel olema üldine arusaamine seadusandlusest. Direktiivi põhjenduspunktis 36 on selgitatud, et *„eelkõige peaks neil isikutel olema piisavad üldteadmised õigusküsimustest vaidluste õiguslike tagajärgede mõistmiseks, ilma et neil oleks kohustust olla kvalifitseeritud õigusspetsialist.“*

Vaidluste lahendamisega tegelevad füüsilised isikud peavad olema ametisse määratud piisavalt pikaks ajaks, et oleks tagatud nende tegevuse sõltumatus. Direktiivi artiklis 6(1), mis kohaldub kõigile vaidluse kohtuvälise lahendamise üksustele, ei ole ametiaja pikkust otseselt kehtestatud. Komisjoni antud selgituste kohaselt võib piisavalt pikaks ajaks pidada kolme aastat, kuna selline tähtaeg on sätestatud direktiivi artiklis 6(3), milles kehtestatakse nõuded menetlusele, mida viib läbi konkreetse kaupleja juures tegutsev ja tema poolt tasustatav füüsiline isik.

Vaidluste kohtuvälise lahendamisega tegelevatele füüsilistele isikutele makstav tasu ei tohi sõltuda vaidluse lahendamise menetluse tulemusest ja nad ei tohiks saada tegevusjuhiseid kummaltki vaidlevalt poolelt.

Vaidluste lahendamisega tegelevatel füüsilistel isikutel on kohustus kogu menetluse vältel avaldada kõik asjaolud, mis võivad mõjutada nende sõltumatust ja erapooletust või mida võidakse käsitada nende sõltumatust või erapooletust mõjutavatena või millest võib alguse saada huvide konflikt lahendatava vaidluse ühe või teise poolega. Huvide konflikti ilmnemisel tuleb vaidluse lahendamisega tegelev füüsiline isik asendada.

Kui vaidluste kohtuvälise lahendamisega tegeleb ainult üks füüsiline isik, siis huvide konflikti ilmnemisel asjaomane isik kas hoidub vaidluse lahendamisest või avaldab asjaolud pooltele ja kui pooled vastuväidet ei esita, siis viib läbi vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustes, kus vaidluse lahendamisega tegeleb kollegiaalne kogu, peab sellesse kogusse kuuluma võrdsel arvul tarbijate ja kauplejate huvide esindajaid.

Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise eest vastutavad füüsilised isikud on tööle võetud või tasustatud ainult kutse- või ettevõtlusorganisatsiooni poolt, siis lisaks sõltumatuse ja erapooletuse nõuetele peab nende kasutada olema eraldi sihtotstarbeline eelarve. Eraldi eelarve nõue ei kohaldu juhul, kui kutse- või ettevõtlusorganisatsiooni poolt tasustatavad füüsilised isikud kuuluvad kollegiaalsesse kogusse, kuhu peale nende kuulub ka sama arv tarbijaorganisatsioonide esindajaid.

Paragrahv 33 lõike 8 kohaselt nähakse ette, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik korraldab vaidluste lahendamise tegelevatele füüsilistele isikutele asjakohaseid koolitusi, et tagada vaidluste lahendamine nii tarbijate kui kauplejate suhtes õiglasel, praktilisel ja proportsionaalsel viisil, vaidluse asjaolude objektiivse hindamise põhjal ning poolte õigusi nõuetekohaselt arvesse võttes.

Paragrahvis 34 kehtestatakse nõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tegevuse läbipaistvuse tagamiseks. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse loonud isik teeb oma veebilehel ja muul asjakohasel viisil üldsusele kättesaadavaks vaidluse kohtuvälise lahendamise üksust ja tema läbiviidavat menetlust kirjeldava teabe vastavalt eelnõus kehtestatud. Eelnõus kehtestatud avalikustatavate andmete loetelu vastab direktiivi artiklis 7(1) toodud loetelule.

Paragrahvis 35 sätestatakse poolte osalemise tingimused vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses ja menetlustähtjad. Vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses osalemine peab olema pooltele võimaldatud nii interneti vahendusel kui muul viisil, olenemata poolte asukohast. Menetluses osalemiseks ei või pooli kohustada kasutama õiguslaste eriteadmistega esindajat, kuid pooltele peab olema antud õigus olla nõustatud või esindatud või abistatud kolmanda isiku poolt menetluse kõikides etappides. Asjakohane teave peab sisalduma vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluseeskirjades ja sellest tuleb pooli teavitada enne igakordse menetluse alustamist. Nõude aluseks on direktiivi art 8 punkt (b) ja art 9(1)(b).

Vaidluse lahendamise menetluse alustamisel tuleb vaidluse pooltele esitada teave selle kohta, et neil on võimalik igal ajal menetlus katkestada. Liikmesriik võib kauplejaid kohustada osalema vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses kuni menetluse lõppemise või lõpetamiseni.

Kui vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses läbiviidava menetluse tulemuseks on pooltele õiguslikult mittesiduv soovituslik lahendus, teavitatakse pooli enne vaidluse menetlemise alustamist, et nad võivad pakutud lahendusega mitte nõustuda ja pöörduda sama vaidlusega kohtusse pärast vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse lõppemist. Pooli teavitatakse ka sellest, et kohtumenetluse tulemus võib erineda vaidluse kohtuvälise lahendamise tulemusest.

Vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluses tuleb vaidlevatele pooltele anda võimalus mõistliku aja jooksul väljendada oma seisukohti, tutvuda ja esitada kommentaare teise poole argumentide ja tõendite ning ekspertide ja pädevate järelevalveasutuste hinnangu kohta.

Vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlus tuleks läbi viia 90 päeva jooksul arvates vaidluse lahendamiseks vajaliku teabe laekumisest tarbijalt. Keerukate vaidluste puhul võib vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus eelnimetatud tähtaega pikendada. Vaidlevaid pooli tuleb tähtaja pikendamisest ja eeldatavast menetluse lõpetamise uuest tähtajast teavitada. Menetluse tulemusest teavitatakse vaidlevaid pooli kirjalikult ja antakse teada tulemuseni jõudmise põhjendused.

Paragrahvis 36 selgitatakse vaidluste kohtuvälise menetlemise tulemuse õiguslikku tähendust. Eelnõu kohaselt ei või kohtuvälise menetluse tulemuseks olla tarbijale õiguslikult siduv otsus. Vaidluse kohtuvälise menetlemisega ei või tarbijalt võtta õigust pöörduda kohtusse. Eelnõu kohaselt võib tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse puhul ette näha, et tarbijavaidluse lahendamise tulemuseks on kauplejale siduv otsus ja sellisel juhul ei ole kauplejalt sõnaselge nõusoleku saamine menetluse alustamiseks vajalik.

Eelnõu kohaselt ei loeta tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise menetluseks vahekohtumenetlust. Tarbijale antavas lepingueelses teabes ei või kaupleja osundada vaidluse lahendamisele vahekohtumenetluses. Vahekohtumenetluse tulemuseks on otsus, mis jõustub selle tegemise päeval ning millel on poolte suhtes samasugune toime nagu jõustunud kohtuotsusel. Seega ei ole vahekohtumenetluse puhul tarbijal võimalik sama vaidlusega enam kohtusse pöörduda. Eelnõuga ei keelata siiski tarbijavaidluse lahendamist vahekohtus juhul, kui pooled lepivad vahekohtu kasutamises kokku pärast vaidluse tekkimist ning tarbijat teavitatakse menetluse tulemuse siduvast iseloomust ja tarbija on sellega sõnaselgelt nõus.

Põhimõtteliselt on direktiivi kohaselt võimalik ka selliste tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste loomine, kus lahendatakse vaidlus pooltele siduva otsusega, nagu see tänasel päeval toimub näiteks üüri- või töövaidluskomisjonis. Vaidluse lahendamiseks tehtud määratud otsus muutub pooltele õiguslikult siduvaks pärast seda, kui kohtusse pöördumiseks ettenähtud tähtaeg on möödunud ja pooled ei ole kohtusse pöördumise õigust kasutanud. Eelnõu kohaselt ei ole lubatud tarbijavaidluste kohtuvälised menetlused, mille tulemuseks on tarbijale õiguslikult siduv otsus. Küll aga võib menetluse tulemuseks olla kauplejale siduv otsus.

Direktiivi põhjenduspunktis 45 on märgitud, et õiglase kohtuliku arutamine on põhiõigus, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste harta artiklis 47 ning seetõttu ei tohiks vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused asendada kohtumenetlust ega võtta tarbijatelt või kauplejatelt õigust pöörduda õiguskaitse saamiseks kohtusse.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses, mille puhul menetluse tulemuseks on soovitatud või määratud otsus, ei või tarbijat ilma jätta kaitsest, mis on talle tagatud liikmesriigi lepinguõiguses sisalduvate sätetega ja millest ei saa lepinguga kõrvale kalduda. Eestis tegutsevad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused kohaldavad siseriiklike vaidluste lahendamisel Eesti õigust. Piiriüleste vaidluste korral, kui tarbija ja kaupleja vahelisele lepingule kohaldatav õigus määratakse kooskõlas määruse (EÜ) nr 593/2008 artikli 6 lõigetega 1 ja 2, tuleb tarbijavaidluse lahendamisel arvesse võtta tarbija hariliku viibimiskoha liikmesriigi lepinguõiguse sätteid, millest ei saa ka kokkuleppel kõrvale kalduda.

Paragrahvis 37 sätestatakse vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse teavitamis- ja aruandluskohustus. Selle sättega võetakse üle direktiivi artikkel 15(1) ja artikkel 7(2). Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik peab oma veebilehel tegema üldsusele kättesaadavaks Euroopa Komisjoni koostatud vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste konsolideeritud nimekirja, esitades lingi komisjoni asjakohasele veebilehele. Võimaluse korral tehakse konsolideeritud nimekiri kättesaadavaks ka paberkandjal vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse ruumides, kus võivad viibida nii tarbijad kui ettevõtjad. Teavitamiskohustuse eesmärgiks on tõsta kauplejate ja tarbijate teadlikkust vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kohta ning muuta lihtsamaks sobiva vaidluste kohtuvälise üksuse leidmine.

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isiku veebilehel avaldatakse ülevaade vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tegevusest. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või üksuse moodustanud isik peab koostama ja avaldama oma veebilehel üksuse tegevuse aastaaruande. Veebilehel tehakse kättesaadavaks kõigi tegevusaastate aastaaruanded. Taotluse korral tuleb aruanne esitada ka püsival andmekandjal. Aastaaruanne peab sisaldama teavet nii siseriiklike kui piiriüleste vaidluste kohta. Aruandesse koondatakse järgmine teave: vaidluse lahendamiseks laekunud avalduste arv ja vaidlusi põhjustanud kaebuste liik; korduvad või olulised probleemid, mis vaidlusi põhjustavad ja võimalikud soovitused nende probleemide vältimiseks; vaidluste arv, millede lahendamisest keelduti ja nende protsentuaalne jaotus erinevate keeldumisaluste kaupa; katkestatud menetluste arv ja katkestamise põhjused, kui need on teada; vaidluse lahendamiseks keskmiselt kulunud aeg; menetluse tulemusena tehtud otsuste või saavutatud kokkulepete järgimise määr, kui see on teada. Aruandes märgitakse ka üksuse osalemine piiriüleste vaidluste lahendamise hõlbustamiseks moodustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikes, kui see on asjakohane.

Aastaaruandes vaidlusi põhjustanud kaebuste liigitamisel on soovitatav kasutada komisjoni 12. mai 2010. aasta soovitus 2010/304/EL tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ja nendest teatamise ühtlustatud metoodika kasutamise kohta¹⁶. Nimetatud soovituse kohaselt liigitatakse tarbija kaebustes ja päringutes esitatud teavet kahel tasandil. Esimese tasandi liigitus on järgmine: 1) kaupade ja teenuste kvaliteet; 2) kaupade kättetoimetamine/teenuste osutamine; 3) hind; 4) arvete esitamine ja võlgade sissenõudmine; 5) seadusega ettenähtud kaupleja vastutus ja garantii; 6) hüvitamine; 7) ebaausad kaubandustavad; 8) lepingud ja müük; 9) teenusepakkuja muutmine/vahetamine; 10) ohutus; 11) andmekaitse ja eraelu puutumus. Teisel tasandil on eelnimetatud teabe liike veelgi konkretiseeritud ja näiteks kaupade või teenuste kvaliteeti puudutava teabe puhul eristatakse omakorda selliseid põhjusi nagu „defektne, põhjustas kahju“, „ei vasta tellimusele“, „ei ole otstarbekohane“.

Eelnimetatud soovitus on mõeldud igasuguste tarbija päringute ning kaebuste sisu järgi liigitamiseks ja soovituse kohast liigitust kasutatakse ka Tarbijakaitseameti järelevalve infosüsteemis.

¹⁶ ELT L 136, 2.06.2010, lk 1-31

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tegevuse hindamiseks ja tegevuse nõuetele vastavuse kontrollimiseks esitavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused või üksuse moodustanud isikud pädevale asutusele iga kahe aasta järel teabe, mis lisaks aastaaruannetes sisalduvale teabele sisaldab ka üksuse hinnangut koostöö tõhususe kohta vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste võrgustikus, kui see on asjakohane, hinnangut üksuse läbiviidava menetluse tõhususe kohta ja võimalusi selle parandamiseks. Pädevale asutusele esitatavas ülevaates esitatakse teavet ka vaidluste lahendamise tegelevatele füüsilistele isikutele korraldatud koolituste ja asjakohaste koolituskavade kohta, kui selline koolitamine on toimunud.

Paragrahvis 38 kehtestatakse nõue, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teeb koostööd tarbijate õigusi jõustavate riikliku järelevalve ülesannet täitvate asutustega. Eelkõige hõlmab see koostöö vastastikust teabevahetust seoses konkreetsete ettevõtlussektorite praktikaga, mille kohta tarbijad sagedamini kaebusi esitavad.

Koostöö hõlmab ka riikliku järelevalve ülesannet täitvate asutuste poolt tehniliste hinnangute ja teabe andmist kohtuvälise lahendamise üksustele, kui selline hinnang või teave on vajalik konkreetse vaidluse lahendamiseks ja seda on võimalik anda.

Paragrahvis 39 sätestatakse täiendav võimalus internetipõhiste müügi- või teenuse osutamise või muu soorituse tegemise lepingutega seotud vaidluste kohtuvälise lahendamise algatamiseks. Nimelt võib eelnimetatud lepingutega seotud vaidluste lahendamise algatada internetipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EL) nr 524/2013 tarbijavaidluste internetipõhise lahendamise kohta. Internetipõhine vaidluste lahendamise platvorm on mõeldud eelkõige piiriüleste vaidluste lahendamiseks, mis võimaldab tarbijal lihtsamalt leida konkreetse vaidluse lahendamiseks sobiv vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus teises liikmesriigis. Platvormi töötab välja Euroopa Komisjon, kes vastutab ka selle toimimise eest.

Avalduse esitamiseks platvormi kaudu täidab tarbija elektroonilise kaebuse vormi ja võib sellele lisada kaebust toetavaid dokumente. Tarbija võib kaebuse vormi täita oma elukohariigi keeles, kui see on liidu institutsioonide üheks ametlikuks keeleks. Kui kõik kaebuse vormi vajalikud väljad on täidetud, edastatakse kaebus tarbija avalduses märgitud kauplejale. Platvormil on ka tõlkefunktsioon, mis võimaldab tarbija kaebuse tõlkida kaupleja asukohariigi ametlikku keelde. Koos tarbija kaebusega edastatakse platvormi kaudu kauplejale teave selle kohta, et kaupleja on kohustatud teatama, millises vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses ta on nõus vaidlust lahendada. Platvorm edastab tarbija kaebuse automaatselt sellele vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, milles pooled on kokku leppinud.

Platvormi kaudu edastatakse pooltele ka teave pädevate vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste kohta ja poolte asu- või elukohaliikmesriigi internetipõhise vaidluste lahendamise kontaktpunkti nimi ning kontaktandmed. Määruse kohaselt peab iga liikmesriik määrama kontaktpunkti ülesandeid täitva institutsiooni ja teavitama sellest Euroopa Komisjoni. Eestis hakkab internetipõhise vaidluse lahendamise kontaktpunkti ülesandeid täitma Tarbijakaitseameti juures tegutsev Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus. Kontaktpunkti ülesandeks on vahendada üldist teavet vaidlevatele pooltele ja vaidluste kohtuvälise

lahendamise üksustele tarbijalepingutega seotud õigusnormide kohta, mida kohaldatakse kontaktpunkti asukohaliikmesriigis, teavitada vaidlevaid pooli platvormi toimimisest, abistada tarbijat kaebuse esitamisel ja teavitada teda muudest õiguskaitsevahenditest, kui vaidlust ei saa lahendada platvormi kaudu.

Kui tarbija kaebus on platvormi kaudu edastatud poolte kokkulepitud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusele, toimub vaidluse edasine menetlemine vastavalt üksuse menetluseeskirjadele.

Eelnõu 6. peatükis reguleeritakse tarbijavaidluste komisjoni tegevust. Kehtiva seaduse alusel tegutsev tarbijakaebuste komisjon nimetatakse ümber tarbijavaidluste komisjoniks. Muudatus tehakse eesmärgil, et selgemalt määratleda Tarbijakaitseameti ja tarbijavaidluste komisjoni pädevus ja ülesanded ning võimaldada lihtsamalt eristada mõistete „kaebus“ ja „vaidlus“ tähendust.

Mõistete „kaebus“ ja „vaidlus“ sisulist erinevust on võimalik selgitada standardites ISO 10002:2004 ja ISO 10002:2007 kasutatud terminite kaudu:

kaebus – rahulolematuse väljendus, mis on esitatud organisatsioonile seoses viimase kaupadega või kaebuste lahendamise menetlemisega, millele otseselt või kaudselt oodatakse vastust või lahendust;

vaidlus – lahkarvamus, mille aluseks on kaebus ja mis esitatakse vaidluste lahendamise teenuse pakkujale (isik või organisatsioon, kes pakub ja osutab vaidluste lahendamist väljaspool organisatsiooni).

Tarbija võib järelevalveasutusele esitada kaebuse kaupleja tegevuse või tegevusetuse peale, mis on vastuolus õigusaktides sätestatud normidega. Kaebuse lahendamine järelevalveasutuse poolt tähendab rikkumise tuvastamist ja asjakohase haldus- või vääртеomenetluse läbiviimist ning selle tulemusena õigusnorme rikkunud isiku karistamist või siis tema kohustamist mingiks tegevuseks või tegevuse lõpetamiseks (trahvid, ettekirjutused). Tarbijakaitseametil riikliku järelevalve asutusena on õigus teha ettekirjutusi tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks või sellisest tegevusest hoidumiseks. Järelevalveasutuse poolt kaebuse lahendamisega ei tagata üldjuhul rikkumise läbi tarbijale tekitatud kahju hüvitamist.

Kui tarbija on rahulolematu kaupleja tegevusega seoses nendevahelisest lepingust tulenevate kohustuste täitmisega, esitab tarbija kauplejale sellekohase kaebuse koos omapoolse nõudega. Lepinguline kohustus võib lisaks lepingule tuleneda ka otseselt õigusaktist. Näiteks otsekohalduvas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruses 261/2004 lennureisija õiguste kohta sätestatakse reisijale hüvitise tasumise kohustus lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise korral.

Kaupleja äritegevuse üheks osaks on ka tegelemine tarbija kaebustega. Suurem osa tarbijate kaebustest lahendataksegi tarbija ja kaupleja vaheliste otseste läbirääkimiste teel, millega välditakse ka vaidluse tekkimist. Vaidlus tekib juhul, kui kaupleja ja tarbija ei jõua mõlemaid pooli rahuldava lahenduseni.

Eurobaromeetri 358 andmetel 2012. aastal Eestis kaupu või teenuseid ostnud tarbijatest 24% arvasid, et neil oli põhjus kaebuse esitamiseks. Nendest 69% esitasid kaebuse kauplejale ja 64% kaebuse esitanutest jäid rahule sellega, kuidas kaupleja nende kaebuse lahendas¹⁷. Kauplejale kaebuse esitanud tarbijatest 31% ei jäänud kaebuse lahendamiselega rahule ja sellele osale tarbijatest tulebki anda võimalus vaidluse lahendamiseks kohtuvälises menetluses.

Paragrahvis 40 sätestatakse tarbijavaidluste komisjoni staatus ja pädevus. Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud müügi- või teenuse osutamise või muu soorituse tegemise lepinguga seotud vaidlusi. Tarbijavaidluste komisjoni pöördumise eelduseks on lepinguline suhe tarbija ja kaupleja vahel. Siiski peaks tarbija saama tarbijavaidluste komisjoni pöörduda ka juhul, kui võlasuhe kauplejaga ei ole tekkinud lepingust, vaid muust seadusest tulenevast alusest, mille kohaselt on tarbijal kohustus kauplejale tasu maksta. Näiteks jäätmeseaduse alusel on kohaliku omavalitsuse ülesandeks jäätmeveoteenuse korraldamine, mille raames KOV korraldab riigihanke teenuse osutaja leidmiseks ja sõlmib temaga hankepingu. KOV-i ja teenuse osutaja vahelise hankepingu alusel osutatakse jäätmeveoteenust kõigile KOV-i haldusterritooriumil asuvate kinnistute omanikele ja viimased on kohustatud teenuse osutajale selle eest tasu maksma. Ka sellisest võlasuhtest teenuseosutaja ja tarbija vahel tekkivate vaidluste lahendamiseks võib tarbija pöörduda tarbijavaidluste komisjoni.

Vaidluse lahendamiseks saab tarbijavaidluste komisjoni pöörduda Eesti või teise liikmesriigi tarbija, kellel on tekkinud vaidlus Eesti Vabariigi territooriumil asutamiskohta omava kauplejaga. Kaupleja asutamiskoht määratakse vastavalt eelnõu § 31 lõikele 2.

Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõus muudetud tarbijavaidluste komisjoni pädevust selliselt, et viia see vastavusse direktiivi reguleerimisalaga. Tarbijavaidluste komisjoni pädevuse määratlemisel on arvestatud direktiivi artikli 2 lõigetes 1 ja 2 ning artiklis 5 sätestatuga. Direktiivi artikli 5 kohaselt on liikmesriigil kohustus tagada, et direktiivi reguleerimisalasse kuuluvaid vaidlusi, mille pooleks on nende territooriumil asutatud kaupleja, saab lahendada direktiivis sätestatud nõuetele vastavas vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses. Majandussektorite põhiselt on direktiivi kohaldamisalast välistatud vaid mittemajanduslike üldhuviteenuste ja tervishoiuteenuste osutamisega seonduvad vaidlused ning avalik-õiguslike teenusepakkuja poolt täiendõppe või kõrghariduse andmisega seonduvad vaidlused.

Direktiivist tulenevalt on liikmesriigil kohustus tagada tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalus ja täielik valdkondlik ja geograafiline kaetus vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksustega. Eelnõu kohaselt on see Eestis tagatud võimalusega lahendada vaidlusi kohtuväliselt tarbijavaidluste komisjonis. Riigi loodud tarbijavaidluste komisjon on hetkel põhiline tarbijavaidlusi kohtuväliselt lahendav organ. Eelnõu kohaselt on võimalik ka uute vaidlusi kohtuväliselt lahendavate üksuste loomine kas eraõiguslike või avalik-õiguslike juriidiliste isikute juurde.

¹⁷ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_en.pdf

Käesoleval ajal täidavad Eestis vaidluse kohtuvälise lahendamise ülesannet nii riigi ja kohaliku omavalitsuse organi juurde moodustatud kui ka eraõiguslike juriidiliste isikute moodustatud üksused ja selline võimalus peaks säilima ka edaspidi. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eraõiguslike juriidiliste isikute loodud või loodavates üksustes aitab vähendada riigi kulutusi tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisele. Eelnõuga luuakse raamistik, mille alusel on lisaks tarbijavaidluste komisjonile võimalik korraldada tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamist ka teiste olemasolevate või loodavate üksuste kaudu, arvestades erinevate majandussektorite või kutseliitude omapära ning eraõiguslike juriidiliste isikute valmisolekut ja suutlikkust tegeleda tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega.

Näiteks advokaatide õigusteenuse osutamise lepingust tulenevate vaidluste kohtuvälise lahendamisega võiks tegeleda advokatuuri aukohus, järgides kõiki direktiivist ja käeolevast eelnõust tulenevaid nõudeid.

Tarbijavaidluste komisjoni pädevusse ei kuulu vaidluste lahendamine, mis on seotud mittemajanduslike üldhuviteenuste osutamisega. Direktiivi põhjenduspunktis 13 on selgitatud, et mittemajanduslikud üldhuviteenused on teenused, mida ei osutata majanduslikel kaalutlustel ja seega ei ole direktiiviga hõlmatud sellised mittemajanduslikud üldhuviteenused, mida osutatakse riigi poolt või riigi nimel tasuta, olenemata sellest, kas teenuseid osutab avalik-õiguslik või eraõiguslik juriidiline isik. Lepinguline suhe mittemajanduslike üldhuviteenuste osutamisel väljendub selles, et üks lepingupool kohustub mingi soorituse tegemiseks ilma tarbijapoolse vastusooritusega. Mittemajanduslikuks üldhuviteenuseks on näiteks riikliku alg- ja keskkhariduse valdkonna teenused ning sotsiaalteenused, kui neid teenuseid osutab riik või riigi volitusel teenuseosutaja, kellel on kohustus neid teenuseid osutada. Tuleb märkida, et riikliku haridussüsteemi raames osutatud haridusteenusega on Euroopa Kohus asunud seisukohale, et õpilaste või nende vanemate poolt riiklikus haridussüsteemis mõnel juhul tasutav õppe- või osavõtumaks, millega kaetakse osa süsteemi tegevuskuludest, ei ole iseenesest tasu teenuse eest, kui peamiselt rahastab süsteemi siiski riik.¹⁸

Komisjoni pädevusse ei kuulu ka avalik-õiguslike juriidiliste isikute poolt täiendõppe või kõrghariduse andmisega seonduvad vaidlused. Eraõiguslike isikute poolt tasulise haridusteenuse osutamisel tekkivate tarbijavaidluste lahendamine peaks kuuluma komisjoni pädevusse. Võrreldes kehtiva seadusega jäävad eelnõu kohaselt komisjoni pädevusse ka õigusabiteenuse osutamisega ning kinnisasja ja ehitise võõrandamisega seotud vaidlused. Samas tuleb märkida, et komisjonile jääb õigus vaidluse menetlemisest keelduda või see lõpetada, kui juhtum on liiga keeruline või kui selle lahendamine kohtuvälises menetluses ei ole otstarbekas.

Sarnaselt kehtiva seadusega ei kuulu tarbijavaidluste komisjoni pädevusse tervishoiuteenuste osutamisega seotud vaidluste lahendamine. Tervishoiuteenuseks on tervishoiutöötaja poolt patsiendile tema tervise hindamiseks, säilitamiseks või taastamiseks osutatav teenus, samuti ravimite ja meditsiiniseadmete väljakirjutamine, väljastamine ja nendega varustamine.

¹⁸ Euroopa Kohtu 7.detsembri 1993. Aasta otsus kohtuasjas C-109/92 (Wirth)

Tervishoiuteenuste osutamise seonduvaid erimeelsusi tarbija ja tervishoiuteenuste osutaja vahel lahendatakse Sotsiaalministeeriumi loodud ravikvaliteedi komisjonis.

Tervishoiuteenuse määramisel on teatud ebakõla ADR direktiivi põhjenduspunktis 14 nimetatud direktiivi 2011/24/EL (patsiendiõiguste kohta) art 13 punktis (a) ja tervishoiuteenuste korraldamise seaduses sätestatud tervishoiutöötaja mõistete vahel. Direktiivi 2011/24/EL art 13 punkti (a) kohaselt on tervishoiutöötajaks arst, üldõde, hambaarst, ämmaemand või proviisor direktiivi 2005/36/EÜ tähenduses või muu spetsialist, kes tegutseb tervishoiusektoris reguleeritud kutsealal direktiivi 2005/36/EÜ artikli 3 lõike 1 punkti a tähenduses, või isik, kes loetakse ravi osutava liikmesriigi õigusaktide kohaselt tervishoiutöötajaks.

Direktiiv 2011/24/EL on Eesti õigusesse üle võetud tervishoiuteenuste korraldamise seadusega, milles tervishoiutöötaja on määratletud kitsamalt kui direktiivis. Tervishoiutöötajatena ei nimetata seaduses proviisoreid või muid tervishoiusektoris reguleeritud kutsealal tegutsevaid spetsialiste. Tarbijavaidluste komisjoni pädevusse ei peaks siiski kuuluma ka proviisorite ja muude tervishoiusektoris tegutsevate spetsialistide poolt osutatavad tervishoiuteenused.

Kehtiva seaduse alusel on vaidluse lahendamine komisjonis tarbijale tasuta, kuid komisjoni pöördumine on võimalik vaid juhul, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 20 või enam eurot. Alampiiir kehtestati põhjendusel, et komisjon ei tegeleks väga tühiste vaidlustega, sest iga vaidluse lahendamine on seotud kulutustega riigieelarvest. Alampiiiri sidumine lepingualuse kauba või teenuse väärtusega ei võimalda aga komisjonis lahendada vaidlusi, mille puhul alla 20-eurone kaup või teenus on põhjustanud tarbijale märkimisväärset kahju (nt jope keemiline puhastus maksis 15 eurot, aga selle käigus rikuti 200 eurot maksnud jope). Alampiiiriga seoses võib probleeme tekkida ka näiteks kestvuslepingutega seotud vaidluste puhul, sest teenuse eest makstakse ositi ja osamaksete võivad jääda alla kehtestatud alampiiiri. Eelnõu autorite hinnangul oleks otstarbekam kauba või teenuse väärtuse alampiiirist loobuda ja sätestada vaidluse lahendamise menetlusest keeldumise alused, mis võimaldavad mitte menetleda sisutühja või pahatahtlikku vaidlust või väga väikese nõudega vaidlust, mille lahendamine komisjoni menetluses oleks ebamõistlik.

Paragrahv 40 lõike 5 kohaselt ei lahenda tarbijavaidluste komisjon vaidlusi, mille puhul kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest. Selliste vaidluste kohtuväline lahendamine ei ole hõlmatud ka direktiiviga, kuna tegemist ei ole lepingulise kohustusest tuleneva vaidlusega.

Tarbija ei ole kohustatud kauplejaga tekkinud vaidluse lahendamiseks pöörduma tarbijavaidluste komisjoni, vaid võib pöörduda ka otse kohtusse.

Direktiivi artikkel 12 näeb ette, et pooltelt, kes kasutavad vaidluse lahendamiseks vaidluse kohtuvälise lahendamise menetlusi, mille tulemus ei ole siduv, ei võeta hiljem sama vaidluse suhtes kohtumenetluse algatamise õigust aegumistähtaegade möödumise tõttu vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse jooksul. Seadusest tuleneva nõude aegumist reguleerib tsiviilseadustiku üldosa seadus. Nimetatud seaduse § 160 lõike 1 alusel peatub aegumine hagi

esitamisega ja sama paragrahvi lõike 2 punkti 4 kohaselt on hagi esitamisega võrdsustatud avalduse esitamine seaduses sätestatud kohtueelses menetluses, sõltumata sellest, kas menetluses tehakse täitedokumendiks olev otsus. Nimetatud seadusesäte kohaldub ka tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitamisel.

Tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 167 lõike 3 kohaselt peatub aegumine ka poolte kokkulepitud lepitusmenetluse lõpuni.

Paragrahvis 41 kehtestatakse komisjoni liikmete nimetamise tingimused. Tarbijavaidluste komisjon on kollegiaalne organ, kuhu kuuluvad komisjoni esimees ja liikmetena ettevõtlus- või kutseliitude ja tarbijate huve esindavate organisatsioonide või asutuste esindajad. Komisjoni esimehed sisuliselt vastutavad vaidluse lahendamise eest, kuna esimehed juhivad konkreetse vaidluse menetlust ja valmistavad ette komisjoni otsuse konkreetsetes asjas.

Komisjoni esimeheks peavad olema isikud, kellel on akadeemiline kraad õiguse õppesuunal, kes tunnevad tarbijaõigust ning kellel on vaidluse lahendamise alal vajalikud teadmised ja oskused või kogemused. Komisjoni esimehena ei tegutse üks palgaline isik, vaid mitmed isikud, kes on kantud esimeeste nimekirja ja kelle hulgast valitakse konkreetset vaidlust lahendav isik. Komisjoni esimeeste nimekirja kinnitab valdkonna eest vastutav minister. Kui kehtiva seaduse alusel määratakse komisjoni esimehed sisuliselt piiramatuks tähtjaks, siis eelnõu kohaselt sätestatakse komisjoni esimeeste ametiajaks viis aastat. Eelnõu autorite arvates on viis aastat piisavalt pikk tähtaeg, et tagada komisjoni esimeeste sõltumatus ja piisav kogemus. Viie aasta möödumisel on võimalik komisjoni esimeeste nimetamine järgmiseks viieks aastaks.

Ettepanekuid isiku kandmiseks komisjoni esimeeste nimekirja võib teha iga isik ning riigiasutus. Komisjoni esimehe kandidaat esitab enda kandmiseks komisjoni esimeeste nimekirja kirjaliku avalduse koos elulookirjeldusega. Kandidaatide hulgast sobivate isikute valimiseks võib valdkonna eest vastutav minister moodustada nõuandva komisjoni.

Nimekirja kantud komisjoni esimeestega sõlmib Tarbijakaitseamet töövõtulepingu, mille alusel toimub esimehe töö tasustamine. Komisjoni esimeeste ja Tarbijakaitseameti peadirektori vahel ei ole alluvussuhteid, mis tagab komisjoni esimeeste täieliku erapooletuse. Komisjoni koosseisu määramisel konkreetse vaidluse lahendamiseks arvestatakse komisjoni esimeeste koormatust ja ajalisi võimalusi.

Komisjoni liikmete nimetamise osas teevad oma ettepaneku ettevõtlus- või kutseliidud ning tarbijate huve esindavad organisatsioonid või asutused. Tarbijate huve esindavaks asutuseks on Tarbijakaitseamet, kelle peamine ülesanne on kaitsta tarbijate õigusi ja huve. Tarbijate huve esindavad organisatsioonid on ka eelnõu § 19 lõikes 1 nimetatud vabatahtlikud tarbijaühendused. Ettevõtjate esindajatena komisjoni liikmeteks nimetatavad isikud peaksid omama eelkõige konkreetsetes valdkonnas tegutsemise kogemusi ja üldisi õiguslaseid teadmisi. Komisjoni liikmete nimekirja kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor neljaks aastaks.

Erinevad tähtjad komisjoni esimeeste ja liikmete nimetamisel on vajalikud selleks, et esimeeste ja liikmete väljavahetamine ei toimuks üheaegselt ja oleks võimalik tagada komisjoni tegevuse sujuvus ja teatud järjepidevus. Isikuid on võimalik komisjoni liikmeteks nimetada korduvalt.

Komisjoni esimees võib omal soovil taotleda valdkonna eest vastutavalt ministrilt enda kustutamist nimekirjast. Komisjoni liige arvatakse nimekirjast välja liikme esitanud organisatsiooni või liikme enda kirjalikul taotlusel.

Komisjoni esimeestele ega liikmetele ei kohaldu avaliku teenistuse seadus. Komisjoni esimeeste ja liikmete töökorralduse ja komisjoni tegevusega seonduvate muude üldküsimumustega tegeleb Tarbijakaitseameti peadirektor.

Iga vaidluse menetlemiseks kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu, millesse kuulub esimees ja võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid. Konkreetse vaidluse kohtuvälise lahendamise menetluse õige läbiviimise eest vastutab komisjoni esimees.

Komisjoni esimehed ja liikmed ei või avaldada neile komisjoni menetluses teatavaks saanud andmeid, mille avaldamine on seadusega piiratud.

Paragrahvides 42 ja 43 sätestatakse komisjoni esimehe ja liikmete taandumise kohustus. Sarnaselt kehtiva seadusega peab komisjoni esimees või liige ennast taandama, kui esinevad asjaolud, millest võib tekkida huvide konflikt lahendatava vaidluse ühe või teise poolega. Kehtiva seaduse alusel majandus- ja kommunikatsiooniministri määrusega kehtestatud komisjoni töökord näeb ka vaidlevatele pooltele ette võimaluse nõuda istungil komisjoni esimehe või liikme taandamist. Tarbijakaebuste komisjoni senine praktika näitab, et seda võimalust on kasutatud vaid ühel korral, kui kaupleja nõudis ettevõtjate huve esindava liikme taandamist. Praktikast on pooltel võimalik taandamisõigust kasutada vaid juhul, kui nad osalevad komisjoni istungil. Kui pooled istungil ei osale, siis ei ole neil taandamisõigust kasutada võimalik, kuna komisjoni koosseisust pooli eelnevalt ei teavitata. Arvestades asjaoluga, et eelnõu kohaselt toimub vaidluse menetlemine poolte kirjalikult esitatud teabe alusel ja vaidluse suuline arutamine korraldatakse vaid tarbija soovil või juhul, kui komisjon peab seda vaidluse lahendamiseks vajalikuks, siis tuleks taandamise võimaluse tagamiseks komisjoni menetlusprotseduuris ette näha vaidlevate poolte täiendav teavitamine komisjoni koosseisust ja sellele poolte nõusoleku saamine, mis omakorda pikendaks vaidluse menetlemisele kuluvat aega. Võttes arvesse tarbijakaebuste komisjoni senist praktikat ja asjaolu, et vaidluse menetlemine tarbijavaidluste komisjonis peab olema võimalikult kiire ja lihtne ning et komisjoni menetluse tulemuseks ei ole siduv otsus, siis eelnõu autorite hinnangul on komisjoni esimehe ja liikmete taandumise kohustus piisav, et tagada komisjoni erapooletus. See on kooskõlas ka direktiivi 2013/11/EL artikliga 6.

Kui komisjoni esimees või liige ennast taandab, teeb ta selle teatavaks Tarbijakaitseameti peadirektorile või tema volitatud isikule, kes asendab komisjoni esimehe või liikme esimesel võimalusel.

Paragrahvis 44 sätestatakse Tarbijakaitseameti ülesanded tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadina. Tarbijakaitseameti otseseks seadusest tulenevaks ülesandeks on tarbijate kollektiivsete huvide kaitse ja amet ei peaks tegelema üksiku tarbija ja kaupleja vahelisest võlaõiguslikust suhtest tõusetunud vaidluse lahendamisega. Tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks on ametil õigus teha ettekirjutusi või pöörduda tarbijate huvide kaitseks kohtusse ja seetõttu ei saaks amet jääda erapooletuks ka üksiktarbija ja kaupleja vahelise vaidluse lahendamisel. Samas on mõistlik kasutada Tarbijakaitseametit tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadina ja mitte luua uut organit tarbijavaidluste komisjoni teenindamiseks, kuna tarbijad on juba harjunud ametisse pöörduma.

Tarbijakaitseameti ülesandeks tarbijavaidluste komisjoni sekretariaadina on registreerida komisjonile laekuvad avaldused ja tegeleda vaidluse läbivaatamise ettevalmistamisega. Lisaks sellele tagab amet komisjoni asjaajamise, istungi ruumi, istungi protokollimise ja otsuste avaldamise ning korraldab komisjoni ja komisjoni tegevuse kohta nõutava teabe avaldamise, samuti vajaliku aruandluse koostamise ja avaldamise.

Tarbijakaitseamet avaldab oma veebilehel komisjoni ja selle tegevuse kohta nõutava teabe ja taotluse korral teeb selle teabe kättesaadavaks ka paberkandjal või muul sobival viisil.

Paragrahvis 45 reguleeritakse tarbijavaidluste komisjoni tegevuse rahastamisega seonduvaid küsimusi. Sarnaselt kehtivale korrale rahastatakse komisjoni tegevust riigieelarvest Tarbijakaitseametile selleks ettenähtud vahendite arvel.

Tarbijavaidluste komisjoni tegevusega seonduvateks otsesteks kuludeks on tarbija avalduse läbivaatamise ettevalmistamise käigus tehtavad kulud (sekretariaadis hõivatud ametniku töötasu, sekretariaadi sidekulu jms) ning vaidluse komisjonis arutamisega seonduvad kulud (komisjoni esimehe töötasu, istungi protokollija tasu jms).

Komisjoni esimeeste töötasustamise määrad kehtestab valdkonna eest vastutav minister määrusega. Esimeeste töötasustamise määrade kehtestamisel arvestatakse esimeeste senist töötasu ja analoogsetes vaidlusi kohtuväliselt lahendavates organites hõivatud isikutele makstavat tasu.

Näiteks Kindlustusseltside Liidu juures tegutsevas lepitusorganis on lepitaja tasu ülemmääraks 160 eurot, millelt peetakse kinni üksikisiku tulumaks ja töötuskindlustusmaks. Sellele tasule lisanduvad tööandja riiklikud maksud (sotsiaalmaks ja töötuskindlustusmaks).¹⁹ Seega on lepitaja tegevusega seonduv kulu ühes lepitusasjas kuni 214.40 eurot.

Kindlustuse vaidluskomisjoni puhul oli rahandusministri 29.04.2004 määruse nr 102 kohaselt esimehele makstav tasu 76,69 eurot ja liikmele makstav tasu 38.35 eurot. Vaidlusi lahendas komisjoni 3-liikmeline koosseis. Seega oli kindlustuse vaidluskomisjonis ühe kaebuse menetlemisel tööjõu kulu 204 eurot, millele lisandusid tööandja riiklikud maksud.

Tarbijakaebuste komisjoni esimehele ühe vaidluse menetlemise eest makstava maksimaalse töötasu suurus on majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004 määruse nr 96 (RT I,

¹⁹ [http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri\(8\).pdf](http://www.eksl.ee/images/files/Lepitusorgan_kuludeeeskiri(8).pdf)

29.12.2010, 42) kohaselt 172,56 eurot (koos maksudega). Komisjoni esimehe töötasu makstakse vastavalt töötatud tundide arvule ja töötunni eest makstav tasu on 18,92 eurot (tasu arvutamise aluseks oli endine riigiteenistujate palgaastmestiku kõrgeima astme palgamääradele vastav tunnitasu kahekordses ulatuses).

Riigieelarvest ei maksta tasu komisjoni liikmetele. Tarbijate huvide esindajatena komisjonis osalevate Tarbijakaitseameti ja vabatahtlike tarbijauhenduste esindajate töö on siiski kaudselt riigieelarvest tasustatav. Tarbijakaitseameti ametnikele on see palga eest tehtav töö ja tarbijauhenduste poolt esitatud liikmete osalemist komisjoni töös on võimalik tasustada tarbijauhenduste tegevuseks eraldatavatest riigieelarvelistest vahenditest. Mis puudutab kauplejate huvide esindajate osalemist tarbijavaidluste komisjonis, siis on lähtutud põhimõttest, et riik ei peaks tasustama ettevõtjate esindajate osalemist komisjoni töös, kuna kaudselt saavad sellisest võimalusest kasu ka ettevõtjad. Vaidluste lahendamisel on neil võimalus kaasa rääkida õigusaktide sätetest ühtse arusaamise kujundamiseks, saada teada võimalikest kitsaskohtadest klienditeeninduses ja tarbijaga tehingute tegemisel, tõsta turuosaliste teadlikkust ja kujundada erinevate majandussektorite head tava.

Turuosaliste huve esindavate komisjoni liikmete erialaste teadmiste ja kogemuste kasutamine vaidluse menetlemisel võimaldab vähendada tasuliste täiendavate ekspertiiside vajadust ja lahendada vaidlusi odavamalt ning vähemkulukalt ka vaidluse pooltel.

Eelnõu kohaselt on vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis pooltele tasuta. Pooled kannavad menetluses osalemisega seonduvad kulud nagu sõidu-, posti-, side-, majutus- ja muud sellesarnased kulud ning vajaduse korral ka tõlgikulud.

Eelnõu koostamisel kaaluti ka võimalust kasutada tarbijavaidluste komisjoni menetluse puhul tsiviilkohtumenetluse põhimõtet, et kohtupidamise kulu maksab kinni vaidluses kaotajaks jäänud pool. Tarbijavaidluste kohtuväline lahendamine peab aga direktiivi 2013/11/EL kohaselt toimuma tarbijale tasuta või sümboolse tasu eest, mis tähendab, et tarbijavaidluste lahendamisega seotud kulu saaks sisse nõuda ettevõtjalt või katta riigieelarvest.

Eelnõu autorid kaalusid ka võimalust kauplejalt võetava menetlustasu sisseviimiseks, millega osaliselt hüvitada vaidluse lahendamisega seotud kulud. Menetlustasu riigilõivuna kehtestamist tarbijavaidluse läbivaatamise eest ei peetud mõistlikuks. Üldjuhul on riigilõivu tasu isiku taotletava toimingust eest ja toimingut ei tehta enne riigilõivu tasumist. Kuna tarbijavaidluste komisjoni saab vaidluse lahendamiseks pöörduda vaid tarbija, siis kauplejalt riigilõivu sissenõudmine saaks toimuda alles pärast komisjonis vaidluse menetlemise lõpetamist ning riigilõivu sissenõudmiseks peaks Tarbijakaitseamet tegema eraldi haldusotsuse, mis oleks ametile omakorda täiendav halduskoormus. Teiselt poolt ei oleks kõigilt kauplejatelt võetav ühesuurune riigilõiv õiglane nende kauplejate suhtes, kes teevad kõik vajaliku tarbija probleemi lahendamiseks ja kes ka komisjoni otsuse kohaselt ei ole millegi vastu eksinud.

Menetlustasu kehtestamine sõltuvalt vaidluse lahendamise tulemusest ei sobitu aga Eesti õiguskorda, kuna segunevad avalik-õiguslik ja eraõiguslik tegevus. Vaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis ei ole haldusmenetlus ja komisjonis lahendatud vaidlusega on

pooltel võimalik pöörduda maakohtusse. Komisjoni otsuse alusel menetlustasu sissenõudjaks oleks aga Tarbijakaitseamet kui haldusorgan, kelle tegevust on võimalik vaidlustada halduskohtus.

Seni on vaidluse läbivaatamine tarbijakaebuste komisjonis toimunud nii tarbijale kui kauplejale tasuta. Vaidluse lahendamine on pooltele tasuta ka teistes seaduse alusel moodustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise komisjonides nagu töövaidluskomisjon ja üürikomisjon. Kuna hetkel ei ole ka võimalik prognoosida tarbijavaidluste arvu võimalikku suurenemist pärast eelnõu seadusena jõustumist, siis arvestades eeltoodut ja võttes arvesse ettevõtlusliitude poolt eelnõu kohta tehtud ettepanekuid, pidasid eelnõu autorid põhjendatuks säilitada tänasel päeval kehtiv kord ja võimaldada tarbijavaidluse lahendamist komisjonis tasuta nii tarbijatele kui kauplejatele.

Paragrahvis 46 reguleeritakse vaidluse lahendamiseks avalduse esitamist tarbijavaidluste komisjonile. Selles osas ei ole põhimõttelisi erinevusi, võrreldes kehtiva seadusega. Tarbija saab pöörduda tarbijavaidluste komisjoni vaid pärast seda, kui ta on esitanud kaebuse kauplejale, aga ei ole saanud soovitud lahendust.

Tarbija esitab avalduse vaidluse lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonis Tarbijakaitseameti kaudu. Amet komisjoni sekretariaadina registreerib saabunud avaldused.

Avalduse vaidluse lahendamiseks võib tarbija esitada paberkandjal või elektrooniliselt. Avalduses märgib tarbija oma nime ja kontaktandmed, kaupleja nime ja tegevuskoha aadressi, vaidluse sisu ja oma selgelt väljendatud nõude. Tarbija peab esitama ka nõuet põhjendavad asjaolud ning kinnituse, et sama vaidlus ei ole kohtu või teise tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse menetluses. Kui tarbija soovib vaidluse suulist arutamist, peab ta selle avalduses ära märkima.

Avaldusele lisatakse tarbija nõude aluseks olevad dokumentaalsed tõendid ning kui tarbija nimel esitab avalduse tarbija esindaja, siis ka esindaja esindusõigust tõendav volikiri.

Kui tarbija avaldus ei sisalda kogu vajalikku teavet palub sekretariaat tarbijal andmeid täiendada ja määrab selleks mõistliku tähtaja. Kui määratud tähtaja jooksul tarbija nõutavaid andmeid ei esita, jäetakse tarbija avaldus menetlusse võtmata. Tarbijale antav tähtaeg avalduse täiendamiseks ei tohi olla ebamõistlikult lühike, kuna see võiks takistada tarbijate juurdepääsu vaidluse kohtuvälisele lahendamisele. Mõistlikuks on vähemalt 14-päevane tähtaeg.

Võrreldes kehtiva seadusega on eelnõusse lisatud säte, milles täpsustatakse, et nõude esitamisel võib tarbija tugineda VÕS § 101 nimetatud õiguskaitsevahenditele, sealhulgas kahju hüvitamine ja hinna alandamine. Kuna tarbijavaidluste komisjoni otsus ei ole pooltele õiguslikult siduv, vaid sõltumatu kolmanda osapoolse soovitus vaidluse lahendamiseks, siis saaks komisjon anda omapoolse hinnangu ka tarbijale tekitatud võimaliku kahju suurusle või siis asjakohasele hinnaalandusele. Komisjoni antav hinnang oleks kasulik vaidluse mõlemale poolele ning aitaks kaasa vaidluse lahendamisele. Pooltele jääb alati võimalus pärast tarbijavaidluste komisjoni menetlust pöörduda sama vaidlusega kohtusse.

Võrreldes kehtiva seadusega on §-i 46 täiendatud uute lõigetega 9 ja 10. Lõikes 9 antakse komisjoni sekretariaadile võimalus teha tarbijale ettepanek avaldus tagasi võtta. Kui tarbija esitatud avalduse põhjal on menetlemisel kohaldatavate õigusaktide, komisjoni otsuste või kohtuotsuste alusel komisjoni sekretariaadile täiesti selge, et vaidlus lahendataks tarbija kahjuks, võib komisjoni sekretariaat teha tarbijale ettepaneku avaldusest loobuda. Tarbija võib selle ettepanekuga mitte nõustuda ja sellisel juhul võetakse avaldus menetlusse.

Lõikes 10 antakse Tarbijakaitseametile õigus välja töötada soovituslik tarbijavaidluste komisjonile esitatava avalduse vorm ja teha see oma veebilehel kättesaadavaks.

Paragrahvis 47 sätestatakse tarbija avalduse menetlusse võtmisest keeldumise alused. Lõike 1 kohaselt ei võeta tarbijavaidluste komisjoni menetlusse tarbija avaldust juhul, kui tarbija ei ole esmalt pöördunud kaebusega kaupleja poole ega andnud kauplejale võimalust tarbija probleem lahendada. Tarbija avalduse menetlemisest keeldutakse ka juhul, kui tarbija ei ole esitanud täiendavaid andmeid sekretariaadi määratud tähtaja jooksul. Tarbijavaidluste komisjoni menetlusse ei võeta vaidlust, mis on juba kohtu või teise tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise organi menetluses või mille osas on olemas jõustunud kohtuotsus või mille lahendamine väljub komisjoni pädevusest. Komisjoni menetlusse võtmisest keeldumise aluseks on ka tarbija vastaspoole suhtes algatatud pankroti- või likvideerimismenetlus.

Eelnimetatud alustel tarbija avalduse menetlusse võtmisest keeldumisest teavitatakse pooli kirjalikult viie tööpäeva jooksul alates tarbija avalduse saamisest. Eelnõu § 47 lõikes 1 loetletud alustel tarbija avalduse menetlusse võtmisest keeldumise saab otsustada tarbija avalduse põhjal ja see ei eelda vaidluse sisuga põhjalikumat tutvumist. Menetlusse võtmisest keeldumine ja keeldumise põhjus tehakse pooltele kirjalikult teatavaks.

Lõikes 3 on sätestatud täiendavad vaidluse menetlusest keeldumise või menetluse lõpetamise alused. Tarbijavaidluste komisjon võib jätta tarbija avalduse läbi vaatamata ja lõpetada menetluse, kui avaldus ei ole esitatud tarbija seadusega kaitstud õiguse ega huvi kaitseks või kui tarbija taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu või vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta ning vaidlust oleks otstarbekam lahendada maakohtus. Lõikes 3 nimetatud alustel vaidluse menetlemisest keeldumise otsustamine eeldab vaidluse sisuga põhjalikumat tutvumist ja vaidluse menetlusse võtmata jätmine või menetluse lõpetamise otsustab komisjoni nimel sekretariaat kooskõlastatult komisjoni esimehega.

Lõikes 4 nähakse ette, et kui komisjonil ei ole võimalik esitatud avaldust menetleda lõikes 3 nimetatud alustel, tuleb pooli sellest kirjalikult teavitada 21 päeva jooksul alates tarbija avalduse saamise päevast või puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest. Avalduse menetlusse võtmisest keeldumist või menetluse lõpetamist peab kirjalikult põhjendama.

Eelnõus on loobutud kehtivas seaduse sisalduvast sättest, mille kohaselt tarbijakaebuste komisjoni pädevusse ei kuulu vaidluse lahendamine, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on alla 20 euro.

Euroopa Komisjoni 2009. aasta augustis avaldatud uuring tarbijate kogemuste, eelistuste ja valikute kohta hüvitise taotlemisel (*Consumer Redress in the EU: Consumer Experience, Perception and Choices*²⁰) näitab, et Ida-Euroopa tarbijad on valmis esitama kaebuse, kui asja või teenuse väärtus on 20 eurot ja üle selle. Lääne-Euroopa tarbijate jaoks on piiriks 100 eurot. Siiski leidub ka põhimõttelisi tarbijaid, kes on valmis esitama kaebuse olenemata sellest, milline oli asja või teenuse väärtus. Näiteks ühe küsitletud Eesti tarbija arvamus oli, et kui kauplaja käitub üleolevalt, ei ole vahet, kas asi maksis 1 kroon või 10 000 krooni, asi on põhimõttes.

Eelnimetatud uuringu andmetel eelistavad tarbijad üldiselt lahendada probleemid kauplejaga ja kaebamist kolmandale isikule ei peeta heaks tooniks. Samas leitakse, et vaidluse kohtuvälisel lahendamisel kokkulepe või soovitus kauplejale ei ole piisavalt tõhus ja tarbijad sooviksid „täielikku“ hüvitamist.

Paragrahvis 48 reguleeritakse tarbijavaidluse lahendamise menetluse alustamist ja vaidluse läbivaatamise ettevalmistamist. Kehtiva seaduse alusel lahendatakse vaidlus tarbijakaebuste komisjoni istungil vaidlevate poolte osavõtul. Istungil osalemine ei ole pooltele kohustuslik ja kuna istungile saabumine ja sellel osalemine on poolte jaoks seotud ka täiendavate kuludega, siis paljudel juhtudel pooled istungil ei osale ning vaidlus lahendatakse poolte kirjalikult esitatud avalduste ja seisukohtade alusel. Eelnõus nähaksegi ette, et tarbijavaidluste komisjon lahendab vaidlust poolte kirjalikult esitatud materjalide alusel ja vaidluse suuline arutamine korraldatakse vaid juhul, kui tarbija seda soovib või kui komisjon peab seda vaidluse lahendamiseks vajalikuks.

Ainult kirjalikku menetlust kasutavad näiteks Soome, Taani ja Rootsi riiklikud tarbijakaebusi lahendavad organid ning Saksamaal tegutsevad valdkondlikud eraalgatuslikud lepingulisi vaidlusi lahendavad organid. Peamiseks kirjalikku menetlust toetavaks argumendiks on istungil osalemisega seonduvate kulude kokkuvõtte.

Kuna kirjalik menetlus võib tarbija jaoks olla raskemini jälgitav ja mõistetav, on tarbijale jäetud võimalus taotleda suulise menetluse läbiviimist. Komisjoni sekretariaat peaks igakordselt tarbija avalduse registreerimisel välja selgitama tarbija soovi suulise menetluse läbiviimiseks.

Lõikes 1 sätestatakse, et vaidluse lahendamise menetlus algab tarbija esitatud avalduse menetlusse võtmisega. Vaidluse menetluse alustamise aja fikseerimine on vajalik, et oleks selge, millisest hetkest hakkab kulgema vaidluse lahendamise 90-päevane tähtaeg.

Lõigete 2 ja 3 kohaselt teavitab komisjoni sekretariaat tarbijat kirjalikult tema avalduse menetlusse võtmisest viie tööpäeva jooksul alates avalduse saamise päevast või avalduses puuduste kõrvaldamise tähtaja möödumisest ning saadab tarbija avalduse koopia avalduses märgitud kauplejale, kes peab selle kohta andma kirjaliku arvamuse ja pakkuma omapoolse

20

lahenduse. Kaupleja arvamus saadetakse avalduse esitanud tarbijale, kes teatab kirjalikult oma nõustumisest või mittenõustumisest kaupleva pakutud lahendusega ja esitab oma arvamuse.

Tarbijale ja kauplevale saadetud kirjas teavitatakse neid sellest, et neil ei ole kohustust kasutada õigusnõustajat, kuid nad võivad menetluse igas etapis saada kolmandalt isikult abi, et neil on õigus lahendusega mitte nõustuda ja et menetluses osalemine ei välista võimalust pöörduda kohtusse. Lisaks teavitatakse tarbijat sellest, et tal on võimalik igal ajal menetlus katkestada.

Sekretariaat võib küsida pooltelt täiendavaid tõendeid ning koguda tõendeid ka omal algatusel ja küsida vajaduse korral pädeva järelevalveasutuse seisukohta vaidluse lahendamisel tähtsust omavates küsimustes. Sekretariaadis vaidluse läbivaatamist ettevalmistav ametnik võib võtta ühendust vaidluse pooltega ja neid nõustada, et vaidluse pooled jõuaksid omavahel kokkuleppele. Vaidluse lahendamise ettevalmistamise käigus viib sekretariaat sisuliselt läbi vahendusmenetluse, mille eesmärgiks on, et pooled jõuaksid omavahel kokkuleppele.

Lõigete 5 ja 6 kohaselt vahendab sekretariaat pooltele teise poole esitatud teabe ning sekretariaadi kogutud tõendid ja hinnangud ja määrab tähtaja, mille jooksul pooled peavad esitama oma arvamuse. Kui kaupleva ei esita arvamust tähtaegselt, võetakse vaidluse lahendamisel aluseks tarbija avaldus ja olemasolev teave. Kui tarbija ei teata tähtaegselt oma nõustumisest või mittenõustumisest kaupleva pakutud ettepanekuga, loetakse, et tarbija on oma avalduse tagasi võtnud.

Tarbijavaidluste komisjoni menetluses on tarbijal kui menetluse algatajal alati võimalik menetlusest loobuda. Kauplejal seda õigust ei ole ja kaupleva on sisuliselt kohustatud menetluses osalema, kuna kaupleva mitteosalemine ei takista vaidluse menetlemist ja otsuse tegemist. Komisjoni otsus ei ole pooltele õiguslikult siduv ja nii tarbijal kui kaupleva on õigus komisjoni otsusega mitte nõustuda ja pöörduda vaidluse lahendamiseks kohtusse.

Vaidluse läbivaatamise ettevalmistamisel on sekretariaat vahendajaks tarbija ja kaupleva vahelises suhtluses. Kui vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus kaupleva rahuldab tarbija nõude või tarbija nõustub kaupleva pakutud lahendusega või võtab oma avalduse tagasi, siis sekretariaat lõpetab vaidluse menetlemise. Sekretariaat lõpetab vaidluse menetluse ka juhul, kui menetluse käigus selgub, et esineb avalduse menetlusse võtmisest keeldumise alus. Kui pooled lahenduseni ei jõua, edastab sekretariaat tarbija avalduse koos kogutud materjalidega komisjonile lahendamiseks.

Erinevalt kehtivast seadusest ei sätestata eelnõus konkreetseid tähtaegu vaidluse menetlusosalistele seisukohtade esitamiseks, vaid nähakse ette, et mõistliku tähtaja määrab sekretariaat. Mõistlikuks tuleks pidada vähemalt 14 päevast tähtaega (kehtiva seaduse kohaselt peab kaupleva andma oma seiskoha tarbija avalduse kohta 10 tööpäeva jooksul). Tähtaegade määramisel menetluse erinevates etappides tuleb arvestada menetluse lõpetamiseks ettenähtud 90 päevase tähtajaga.

Paragrahvis 49 nähakse ette vaidluste liitmise võimalus. Kehtiv seadus sellist võimalust otseselt ette ei näinud. Kui komisjoni menetluses on ühel ajal mitme tarbija esitatud avaldused

sama kauplejaga seotud ühetaolise vaidluse lahendamiseks ja tarbijate nõuded põhinevad samal õiguslikul alusel, on menetlusökonomikat silmas pidades mõistlik nende liitmine ühte menetlusse. Praktilise kaasusena võiks nimetada näiteks samal lennureisil olnud tarbijate avaldusi lennuvedajalt kompensatsiooni saamiseks lennureisi hilinemise eest. Ühine menetlemine võimaldab vaidluste kiiremat lahendamist.

Paragrahvis 50 reguleeritakse poolte osalemist menetluses. Pooltel on õigus menetluse ajal kasutada õigusnõustajat või kasutada võimalust, et neid abistab või esindab muu isik. Pooled võivad omal kulul kasutada eksperte või hankida ja esitada eksperdiarvamusi. Eelnõus ei ole ekspertarvamuse puhul tegemist eksperdiarvamusega TsMS tähenduses.

Tarbija avalduse menetlusse võtmisel teavitatakse tarbijate sellest, et tal on võimalik igal ajal avaldus tagasi võtta ja menetlus katkestada.

Paragrahvis 51 reguleeritakse vaidluse lahendamist komisjoni istungil ja komisjoni koosseisu määramist.

Lõike 1 kohaselt toimub vaidluse lahendamise komisjoni istungil poolte kirjalikult esitatud ja sekretariaadi kogutud teabe alusel. Kui tarbija on avalduse esitamisel soovinud vaidluse suulist arutamist, korraldatakse komisjoni istung poolte või nende esindajate osavõtul.

Lõike 2 kohaselt kinnitab vaidluse läbivaatamiseks Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu, kuhu kuuluvad komisjoni esimees ja võrdne arv tarbijate ja ettevõtjate esindajaid. Vaidluse lahendamine toimub komisjoni istungil, kuhu võivad olla kutsutud ka vaidlevad pooled. Istung lükatakse edasi, kui poolel on istungile mitteilmumiseks mõjuv põhjus ja ta teavitab sellest komisjoni sekretariaati enne istungi algust ning põhistab ilmunise takistatust. Kui pool ei ole istungile mitteilmumisest teavitanud ja istungile ei ilmu, vaadatakse vaidlus läbi ja tehakse otsus tema kohalolekuta.

Paragrahvis 52 kehtestatakse komisjoni istungi läbiviimise kord, mis on sarnane kehtivas seaduses ettenähtud korraga. Täiendavalt kehtivale korrale on eelnõusse lisatud lõiked 6 ja 7, milles sätestatakse pooltevahelise kokkuleppe sõlmimise võimalus komisjoni istungil.

Komisjon lahendab vaidlust sisuliselt ja õigust mõistvalt ning ei vii läbi lepitusmenetlust lepitusseaduse kohaselt. Siiski võivad istungil osalevad pooled vaidluse arutamise käigus teha omapoolseid ettepanekuid vaidluse lahendamiseks kokkuleppe teel. Kui vaidluse arutamisel istungil on näha, et pooled on huvitatud kokkuleppe sõlmimisest, võib lepitusettepaneku esitada ka komisjon, kui see vaidluse asjaolusid arvestades on mõistlik. Istungil saavutatud kokkuleppe vormistab komisjoni esimees kirjalikult ja lõpetab vaidluse menetluse.

Lõike 8 kohaselt võib asja arutamise edasi lükata, kui komisjoni liige taandub komisjoni istungil, kui vaidluse lahendamiseks on vajalik eksperdiarvamuse saamine või kui ilmneb muu takistus, mida ei saa istungil kõrvaldada.

Paragrahvis 53 reguleeritakse eksperdiarvamuse hankimisega seonduvat. Eelnõus on kehtivat regulatsiooni täiendatud uue sättega, mille kohaselt on õigus nõuda kauplejalt

ekspertiisiga seotud kulude hüvitamist juhul, kui eksperthinnang on vajalik kauba või teenuse osas, mille puudus ilmnes kuue kuu jooksul alates asja tarbijale üleandmisest. Kui vaidluses tarbijaga tugineb kaupleja tema palgal oleva spetsialisti või kaubatundja arvamusele või kaupleja tellitud ekspertiis ei ole teostatud erapooletu ja kompetentse asjatundja poolt, on komisjonil õigus tellida täiendav ekspertiis kaupleja kulul. VÕS § 218 lõike 2 kohaselt ei pea tarbija tõendama asja lepingutingimustele mittevastavust, kui asja puudus ilmnes esimese kuue kuu jooksul alates asja tarbijale üleandmisest. Sellisel juhul on asja lepingutingimustele vastavuse tõendamise kohustus kauplejal.

Enamasti on tarbijavaidluse puhul tegemist vaidlusega soetatud kauba või saadud teenuse lepingutingimustele vastavuse üle ja vaidluse lahendamiseks on vajalik eriteadmistega isiku ehk eksperdi hinnang esinevate puuduste olemuse ja tekkepõhjuse kohta. Eeldatavalt võiksid vajalikke eriteadmisi omada ka komisjoni koosseisu kuuluvad komisjoni liikmed, mis võimaldaks vaidluse lahendamist ilma täiendava eksperdiarvamusega. Käesoleva eelnõu tähenduses ei ole eksperdiarvamuse puhul tegemist eksperdiarvamusega tsiviilkohtu menetluse seaduse tähenduses.

Komisjonil on ekspertiisi tellimise õigus, kui see on vajalik vaidluse lahendamiseks ja pooled sellega nõustuvad. Vaidlevate poolte esitatud eksperthinnangute puhul ei pruugi olla tagatud nende erapooletus ja need võivad olla üksteisele vasturääkivad. Et pooled saaksid teadlikult anda nõusoleku ekspertiisi tellimiseks, tuleb selle maksumus esmalt välja selgitada ja pooltele teatavaks teha. Eelnõu kohaselt kannavad pooled eksperthinnangu andmisega seotud kulu võrdsetes osades ja tasuvad need enne ekspertiisi tegemist, kui komisjon ei näe ette teisiti.

Kehtiva seaduse kohaselt tasub ekspertiisikulu vastavalt komisjoni otsusele kaotajaks jäänud pool. Tarbijakaebuste komisjoni senise praktika kohaselt jäävad tellitava ekspertiisi kulud vahemikku 40—200 eurot. Kui tarbija jääb vaidluses kaotajaks ja peab tasuma 200 euro suuruse ekspertiisikulu, siis võib tekkida küsimus tarbijavaidluste menetluskorra vastavuse osas direktiivis sätestatud nõudele, et menetlus peab olema tarbijale tasuta või sümboolse tasu eest.

Paragrahvis 54 kehtestatakse nõuded tarbijavaidluste komisjoni istungi protokollile. Komisjoni istungite protokollimise korraldab Tarbijakaitseamet ja selles osas ei ole sisulisi muudatusi, võrreldes kehtiva seadusega.

Paragrahvis 55 on sätestatud komisjoni menetluse lõppemise ja lõpetamise alused, mis on vajalik komisjoni tegevusest ülevaate andmiseks ja komisjoni tegevusaruannete koostamiseks. Tarbijavaidluste komisjoni menetlus konkreetse vaidluse suhtes on lõppenud, kui komisjoni sekretariaat lõpetab vaidluse menetlemise põhjusel, et vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise käigus kaupleja rahuldab tarbija nõude, tarbija nõustus kaupleja pakutud lahendusega või tarbija võttis oma avalduse tagasi.

Lõike 1 kohaselt loetakse lisaks komisjoni sekretariaadi poolt lõpetatud menetlustele tarbijavaidluste komisjoni menetlus lõppenuks ka juhul, kui tarbija ükskõik millises menetluse etapis soovib menetluse katkestada, kui pooled on menetluse tulemusena sõlminud

vaidluse lahendamise käigus kokkuleppe või kui komisjon on teinud vaidluse lahendamiseks lahendusettepaneku.

Komisjoni esimehel on õigus vaidluse menetlemine lõpetada, kui vaidluse lahendamise menetluse käigus ilmnevad eelnõu § 47 lõigetes 1 ja 3 nimetatud asjaolud.

Paragrahvis 56 on kehtestatud vaidluse menetlemise tähtaeg kooskõlas direktiivi art 8 punktiga e). Komisjon on direktiivi eelnõu mõjuanalüüsis leidnud, et vaidluse kohtuväline menetlus on võimalik lõpetada 90 päeva jooksul alates kaebuse täieliku toimiku laekumisest vaidluse kohtuvälise lahendamise üksusele. Nagu juba eespool märgitud, ei ole liikmesriikidel ja Komisjonil ühest seisukohta selle kohta, millal on tegemist kaebuse täieliku toimikuga. Kas lugeda kaebuse täielikuks toimikuks tarbija avaldust koos vajalike tarbijapoolsete tõenditega või peaks täielik toimik sisaldama lisaks tarbija avaldusele ja tõenditele ka kauplejapoolseid selgitusi ja arvamusi.

Eelnõus on menetluse tähtajaks sätestatud 90 päeva alates tarbija avalduse menetlusse võtmisest. Vaidluse menetlusse võtmine või mitte võtmine peaks selguma hiljemalt 21 päeva jooksul arvates tarbija avalduse saamise päevast.

Kehtiva seaduse kohaselt on tarbijakaebuste komisjoni menetluses tarbija kaebuse läbivaatamise ettevalmistamiseks 30 tööpäeva alates kaebuse saamise päevast ning istungil läbivaatamine toimub 1 kuu jooksul materjalide komisjonile edastamise päevast. Kogu menetluse tähtajaks on seega 73 päeva. 2013. aastal kindlustuse lepitusorganis lõppenud lepitusi arvestades vältas lepitusmenetlus keskmiselt 65 päeva (kõige kauem kestnud kokkuleppega lõppenud lepitus võttis aega 168 päeva).

Paragrahvi 56 lõige 2 näeb ette ka võimaluse tähtaja pikendamiseks. Tähtaja pikendamisest tuleb vaidlevaid pooli teavitada ja informeerida neid menetluse lõpetamise eeldatavast ajast.

Paragrahvides 57—61 reguleeritakse komisjoni lahendusettepaneku tegemist, selle vormistamist ja avaldamist ning lahendusettepaneku järgimist.

Tarbijavaidluste komisjoni menetluse tulemuseks on soovitus vaidluse lahendamiseks, mis ei ole pooltele õiguslikult siduv ja mida ei ole võimalik täitmisele pöörata.

Sarnaselt kehtivale seadusele peab komisjoni lahendusettepanek olema põhjendatud ning põhinema vaidluse asjaolude õiguslikul hinnangul. Kehtiva seadusega võrreldes on eelnõu §-i 59 lisatud uus säte, mille kohaselt peab komisjon piiriüleste vaidluste lahendamisel arvestama ka tarbija elukoha liikmesriigi lepinguõiguse sätteid, millest kõrvalekalduv kokkulepe on tühine. Selles osas abistavad komisjoni Eesti ja tarbija elukoha liikmesriigi EL tarbija nõustamiskeskused.

Komisjoni otsuse ärakiri saadetakse pooltele posti teel või e-posti teel ning avaldatakse Tarbijakaitseamet veebilehel, järgides isikuandmete kaitse seaduses sätestatud.

Sarnaselt kehtiva seadusega kontrollitakse komisjoni lahendusettepaneku järgimist ja kauplejale antakse 30 päeva komisjoni soovitusete täitmiseks või samas asjas maakohtusse

pöördumiseks. TKA veebilehel avaldatakse kauplejate nimekiri, kes ei ole ettenähtud tähtaja jooksul komisjoni otsust täitnud ega pöördunud kohtusse. Tarbijakaebuste komisjoni senise praktika kohaselt täidavad kauplejad vabatahtlikult ligi 70% komisjoni soovituslikest otsustest.

Kui komisjon teeb tarbija nõuet rahuldava lahendusettepaneku, kuid kaupleja seda ei täida, tuleb tarbijal oma nõude rahuldamiseks pöörduda sama vaidlusega maakohtusse. TKA-l on õigus tarbijat kohtusse pöördumisel abistada ning tegutseda tarbija nõusolekul tema esindajana, kui vaidlus on oluline õigusakti kohaldamise või tarbijate kollektiivse huvi seisukohalt.

Tarbijavaidluste lahendamiseks läbiviidavate kohtuväliste menetluste tulemuse õiguslik tähendus peaks olema sarnane, olenemata sellest, kas menetluse viib läbi eraalgatuslik või riiklik vaidluste kohtuvälise lahendamise organ.

Eraalgatuslikus kindlustuslepitusorganis läbiviidav menetlus lõpeb pärast lepitaja lepitusettepaneku tegemist poolte kokkuleppega või lepitusmenetluse edutuks tunnistamisega. Kuivõrd lepitusmenetluses jõutakse kokkuleppeni just lepitaja lepitusettepaneku tulemusel, siis on oluline, et oma ettepaneku tegemisel arvestaks lepitaja parimal viisil poolte huvisid ja õiguslikku olukorda. Lepitusettepaneku puhul on tegemist lepitaja hinnanguga, kuidas oleks mõistlikum ja õiglasem vaidlus lahendada.²¹

Tarbijavaidluste kohtuväline lahendamine peab olema kiire, tõhus ja õiglane. Tarbijavaidluste puhul on üldjuhul tegemist olukorraga, kus nõrgemas positsioonis olev tarbija vaidleb tugevamal positsioonil oleva kauplejaga ning kauplejal ei ole alati huvi nendevahelises õigussuhtes tekkinud probleemi lahendada. Sellises olukorras vaid lepitusmenetluse võimaldamine on selgelt ebapiisav ning vajalik on ka vaidluse sisulise lahendamise võimalus. Tarbijavaidluste lahendamiseks tehtavad sisulised otsused ja nende avalikustamine võimaldab kujundada head tava erinevates majandussektorites ja motiveerib kauplejaid paremini järgima kehtivat õigust ning rohkem arvestama tarbija huvidega. Tarbijate rahulolu on kaupleja maine tõstmise eelduseks, mis omakorda mõjutab ka kaupleja majanduslikku olukorda.

Direktiivi kohaselt peab pooltel olema igal ajal võimalik menetlus katkestada ja pöörduda vaidluse lahendamiseks kohtusse. Samas võimaldab direktiiv siseriiklikus õiguses ette näha, et kauplejate suhtes on vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse otsused siduvad.

Kehtiva seaduse alusel lahendab tarbijakaebuste komisjon vaidluse soovitusliku otsusega. Eelnõu koostamisel kaaluti tarbijavaidluste komisjoni menetluse tulemuse õigusliku tähenduse muutmise poolt- ja vastuargumente ning peeti põhjendatuks, et komisjoni menetluse tulemuseks jääb soovitus vaidluse lahendamiseks.

Mittesiduva ja siduva otsuse plussid/miinused

²¹ A.Allmäe, M.Merila, M.Jesse „Kindlustuslepitusorgan kui erasektori initsiatiivil loodud võimalus lahendada kindlustusvaidlusi kohtuväliselt.“; Juridica I/2014

Mittesiduv otsus	Siduv otsus
Kiirem ja lihtsam menetlus	Pikem ja põhjalikum menetlus
Leebemad nõuded vaidluse lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele	Rangemad nõuded vaidluse lahendamise eest vastutavatele füüsilistele isikutele, nende tegevuse osas suurem järelevalve
Tarbija kasuks tehtud otsus võib jääda täitmata. (ainsaks sunnivahendiks „name and shame“).	Tarbija kasuks tehtud otsuse täitmist võimalik nõuda täitemenetluse korras, kuid kõik otsused ei ole täitemenetluseks sobivad (nt asja asendamine või parandamine).
Tarbijale positiivse otsuse korral, mida kaupleja ei täida, on tarbijal kindlam minna kohtusse, arvestades ette kõigi võimalike kuludega.	Tarbijale positiivse otsuse korral võib kaupleja sama vaidlusega pöörduda kohtusse ning tarbija kulusid seoses kohtuvaidlusega ei ole võimalik ette arvestada.

EL teistes liikmesriikides on ettevõtlusliitude loodud vaidlusi lahendavate eraõiguslike üksuste otsused üldjuhul mittesiduvad (nt Austrias, Saksamaal, Islandil, Luxembourgis) või siis on nn „siduvad soovitusel“ vabatahtlikuks täitmiseks. Tavaliselt ettevõtlusliit soovitab oma liikmetel otsuseid täita ja liidu liikmeks saamisel ettevõtja kohustub täitma liidu loodud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse otsuseid. Kui kaupleja otsust ei täida, tagab selle täitmise ettevõtlusliit (nt Rootsis ja Hollandis).

Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise riiklike üksuste otsused on mõnes liikmesriigis siduvad, kuid sellisel juhul on tavaliselt seatud ka ülempiir tarbija nõude suurusele. Näiteks Küprose riiklikus tarbijavaidluste lahendamise organis lahendatakse vaidlusi kohtuvälises menetluses tehtava siduva otsusega, kui nõue jääb alla 5100 €. Paljudes liikmesriikides on aga riikliku organi läbiviidava kohtuvälise menetluse tulemuseks mittesiduvad otsused (nt Soomes, Taanis, Kreekas, Ungaris, Rootsis).

Eelnõu § 60 lõike 6 kohaselt on Tarbijakaitseametil õigus tarbija nõusolekul pöörduda tarbija esindajana maakohtusse juhul, kui kaupleja jätab täitmata komisjonis tarbija kasuks tehtud otsuse ja vaidlus on oluline ka tarbijate kollektiivse huvi seisukohalt ehk siis analoogne vaidlus on tekkinud või võib tekkida ka teistel tarbijatel, näiteks vaidlused lennuvedajaga seoses hilinevad lennu eest hüvitise maksmisega.

Eelnõu 7-ndas peatükis reguleeritakse tarbijakaitsealast riiklikku järelevalvet.

Paragrahvides 61–63 on arvestatud kehtivasse tarbijakaitseseadusesse korra- ja kaitseseaduse muutmise ja rakendamise seadusega (RT I 13.03.2014) tehtud muudatusi. Tarbijakaitseseaduse alusel teostab riiklikku järelevalvet Tarbijakaitseamet ja lisaks veel Terviseamet ja kohalik omavalitsus seaduses määratud pädevuse piires. Paragrahvi 61 on täiendatud uue lõikega 3, milles täpsustatakse, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tunnustamise kontrollesemeks olevate nõuete täitmise üle ei teostata riiklikku järelevalvet. Tunnustamisega hinnatakse ja kinnitatakse tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse ja selle menetluse vastavust kehtestatud nõuetele. Kui tuvastatakse, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või selles läbiviidav menetlus nõuetele ei vasta, tühistatakse üksuse tunnustamise otsus ja üksus kustutatakse tunnustatud tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirjast.

Paragrahvis 63 on sätestatud tarbijakaitseseaduse alusel järelevalvet teostavate korra- ja kaitseseaduseorganite õigus teha vajaduse korral kontrollid.

Paragrahvis 64 ei ole muudatusi, võrreldes kehtiva seaduse §-ga 41 ja selles sätestatakse tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamise kord. Tarbijate kollektiivseid huve kahjustavaks tegevuseks on mis tahes tegu, mis riivab või võib riivata määratlemata arvu tarbijate ühiseid huve ja on vastuolus õigusaktides tarbijate kaitseks sätestatuga. Tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks võib Tarbijakaitseamet teha kauplejale ettekirjutuse või pöörduda Eesti Vabariigi nimel hagiga maakohtusse.

Tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks sobiva meetme valikul on Tarbijakaitseametil kaalutusõigus. Kui näiteks kaupleja kasutab tüüptingimust, mis on VÕS-is selgelt sätestatud tarbijaid ebamõistlikult kahjustava tüüptingimusena, siis on Tarbijakaitseametil mõistlik teha ettekirjutus sellise tüüptingimuse kasutamise lõpetamiseks. Kui kaupleja kasutab tüüptingimust, mis ei sisaldu tarbijaid ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste loetelus, kuid mis ameti hinnangul on tarbijaid ebamõistlikult kahjustav tingimus, saab amet nõuda tüüptingimuse kasutamise lõpetamist kohtu kaudu. Paragrahvidega 64 – 68 on Eesti õigusesse üle võetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2009/22/EÜ tarbijate huve kaitsvate ettekirjutuste kohta (ELT L 110, 1.05.2009, lk 30-36).

Paragrahv 65 lõikes 1 on loetletud VÕSi paragrahvid, mis kohustavad ettevõtjaid andma lepingueelset kohustuslikku teavet enne tarbijaga lepingu sõlmimist. VÕSis sätestatud lepinguelse teavitamiskohustuse rikkumise lõpetamiseks on Tarbijakaitseameti peadirektoril või tema volitatud isikul õigus teha ettekirjutus rikkumise lõpetamiseks. Ettekirjutuse tegemisel lähtutakse haldusmenetluse seadustikus sätestatust.

Lõikes 2 on Tarbijakaitseametile antud ettekirjutuse tegemise õigus ka VÕS §-s 28¹ nimetatud tarbija õiguste (piirangud tasu nõudmisel tarbijaga sõlmitava lepingu puhul) rikkumise lõpetamiseks, §-s 42 sätestatud tarbijaid ebamõistlikult kahjustava tüüptingimuse kasutamise lõpetamiseks, §-s 113² sätestatud sissenõudmiskulude piirmäära ja §-s 406² sätestatud krediidi kulukuse ülempiiri rikkumise lõpetamiseks.

Kehtiva seaduse kohaselt peab Tarbijakaitseamet ebamõistlike tüüptingimuste kasutamise lõpetamiseks pöörduma hagiga maakohtusse, mis ajaliselt võib kujuneda väga pikaks

protsessiks. Ettekirjutuse kaudu saab amet suhteliselt kiiresti realiseerida tarbijate õiguste kaitse vajaduse ning vältida nende edasist kahjustamist. Seda ka juhul, kui vaidlus ettekirjutuse õiguspärasuse üle peaks jätkuma halduskohtus. Hagiga maakohtusse pöördudes vältab vaidlus mitmes kohtuastmes tõenäoliselt aastaid ning hagi tagamiseks ei ole võimalik keelata näiteks vaidlusaluse tüüptingimuse kasutamist. Seega saaks ettevõtja kogu vaidluse kestel võimalikku tulu ebamõistliku tüüptingimuse kasutamise korral ning tarbijate huvid oleksid pikki aastaid riivatud. Ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise lõpetamiseks on mõistlik anda Tarbijakaitseametile võimalus reageerida tarbijate huvide rikkumisele mitte hagiga, vaid ettekirjutusega.

Paragrahvides 66 ja 67 ei ole muudatusi võrreldes kehtiva seaduse §-dega 42 ja 42¹. Paragrahvis 66 reguleeritakse tarbijate kollektiivseid huve kahjustava piiriülese tegevuse lõpetamist. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2009/22/EÜ artikli 4 kohaselt nimetavad liikmesriigid pädevad asutused, kellel on õigus taotleda kõnealuse liikmesriigi tarbijate kollektiivseid huve rikkuva teises liikmesriigis tegutseva kaupleja õigusvastase tegevuse lõpetamist.

Direktiivide loetelu, mille puhul rakendatakse tarbijate kollektiivseid huve kahjustava piiriülese tegevuse lõpetamist ja selleks pädevad asutused ning organisatsioonid määratakse valdkonna eest vastutava ministri määrusega.

Paragrahvis 67 viidatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele nr 2006/2004, millega reguleeritakse tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelist koostööd. Nimetatud määruse rakendamise eest vastutavad pädevad asutused määratakse valdkonna eest vastutava ministri määrusega.

Eelnõu 8-ndas peatükis on sätestatud kaupleja vastutus seaduses kehtestatud nõuete rikkumise korral.

Paragrahvis 68 (kehtiva seaduse § 45) on ette nähtud karistus kauba või kauba müügi või teenuse osutamise suhtes kehtestatud nõuete rikkumise eest. Võimalik rikkumine võib olla seotud kauba märgistuse, realiseerimistähtaja, kasutusjuhendi või hinna avaldamise suhtes kehtestatud nõuete rikkumisega, samuti muude kauba müügile või teenuse osutamisele kehtestatud nõuete rikkumine (nt nõuded puudusega kauba müügile või teenuse ohutule osutamisele).

Paragrahvis 69 (kehtiva seaduse § 47) sätestatakse karistus tarbija petmise eest. Kehtiva seadusega võrreldes ei ole §-des 68 ja 69 kehtestatud trahvimäärasid muudetud.

Paragrahvis 70 nähakse ette karistus ebaausa kauplemisvõtte kasutamise keelu rikkumise eest. Ebaaus on eelkõige eksitav ja agressiivne kauplemisvõtte ning selliste kauplemisvõtete kasutamise eest on juriidilisele isikule ette nähtud rahaline karistus kuni 32 000 eurot.

Kehtiva seaduse § 47¹ näeb ette vastutuse ebaausate kauplemisvõtete kasutamise keelu rikkumise eest ja rikkumise eest kohaldatava rahatrahvi kuni 300 trahviühikut ja juriidilisele isikule kuni 10 000 eurot. Rahatrahvi ülempiir 10 000 eurot ei ole piisavalt mõjus, et tagada kauplejate õiguskuulekas käitumine ja hoida ära tarbijate majandushuve kahjustavad

tegevused. Rahatrahvi madal ülemmäär ei taga üldpreventiivset eesmärki ega järgi põhimõtet, et õigusrikkumise toimepanemine ei annaks võimalust tulu teenimiseks.

Paljudel juhtudel on ebaausa kauplemisvõtte kasutamine seotud keti- või suurettevõtja kavandatud tegevusega äriedu saavutamiseks, kusjuures tegu pannakse toime juriidilise isiku majandushuvides toimuva turundusürituse või -kampaania raames. TKA praktika näitab, et madala trahvimäära puhul ettevõtjad teadlikult kaaluvad alternatiivi võimaliku trahvi ja eeldatava majandusliku kasu vahel ning eelistatakse riskida õiguserikkumisega, kuna ebaausa kauplemisvõtte kasutamisest loodetak majanduslik kasu on võimalikust trahvist kordades suurem.

Kuna konkurents jaekaubanduses on tihe, kasutavad ettevõtjad pidevalt uusi turundusvõtteid ja kampaaniaid ning ebaausa kauplemisvõtte kasutamist ei ole riikliku järelevalve korras alati võimalik kiiresti avastada ja lõpetada. Väärteovastutuse rakendamine ebaausate kauplemisvõtete kasutamise korral on põhjendatud, kuna rikkumine on juba toime pandud, tarbijate majandushuve on kahjustatud ja seda ei ole võimalik haldussunniga korvata, veel vähem ära hoida.

Ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni aluseks on Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ. Direktiivi artikkel 13 kohustab liikmesriike ette nägema karistused direktiivi kohaldamisel vastuvõetud siseriiklike õigusnormide rikkumise eest. Karistused peavad olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.

Ebaausate kauplemisvõtete kasutamise keelu rikkumise eest juriidilisele isikule määratav trahvimäär 10 000 eurot on suhteliselt madal, võrreldes teistes liikmesriikides kohaldatavate trahvimääradega (Soomes kuni 850 000 eurot, Rootsis kuni 556 000 eurot, Sloveenias kuni 40 000 eurot, Belgias kuni 110 000 eurot, Leedus 8700 eurot ja raskendavatel asjaoludel kuni 34 800 eurot, Lätis 14 000 eurot ja korduva rikkumise korral 20 560 eurot). Põhjendatud on juriidilise isiku trahvimäära tõstmine 32 000 euroni.

Paragrahvis 71 on ette nähtud karistus vastutustundliku laenamise põhimõtte rakendamata jätmise eest ja trahvimäär juriidilisele isikule on kuni 32 000 eurot. Vastutustundliku laenamise põhimõtte rakendamata jätmine on sisult sarnane ebaausa kauplemisvõtte kasutamisega finantssektoris – ettevõtja ei täida ametialase hoolsuse nõuet ja selle tulemusena teeb tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Kuna eelnõu §-des 70 ja 71 sätestatud väärteod on loomult sarnased, siis on põhjendatud ka nende eest määratava rahatrahvi suuruse ühtlustamine ja see võiks mõlema väärteo puhul olla 32 000 eurot.

Paragrahvis 72 on ette nähtud karistus krediidi kulukuse määra ülempiiri ja tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude hüvitamise piirangute rakendamata jätmise eest. Trahvimäär juriidilisele isikule on kuni 32 000 eurot.

Paragrahvis 73 on ette nähtud karistus vaidluse kohtuvälise lahendamise üksuse ja internetipõhise vaidluste kohtuvälise lahendamise platvormi kohta teabe esitamata jätmise eest. Ettenähtud karistus on 100 trahviühikut ja juriidilisele isikule kuni 2000 eurot.

Direktiivi 2013/11/EL artikkel 21 näeb ette, et liikmesriigid sätestavad karistused, mida kohaldatakse eelkõige artikli 13 alusel vastuvõetud siseriiklike õigusaktide rikkumise eest ning võtavad kõik vajalikud meetmed nende rakendamise tagamiseks. Ette nähtud karistused peavad olema tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.

Paragrahvis 74 on ette nähtud karistus seadusliku maksevahendi vastuvõtmisest keeldumise eest. Sama väärteokoosseis sama trahvimääraga on ka kehtivas seaduses.

Paragrahvis 75 määratakse väärtegude kohtuvälised menetlejad. Seaduses sätestatud väärtegude kohtuväliseks menetlejaks on Tarbijakaitseamet, Terviseamet, valla- või linnavalitsus ja Finantsinspeksioon finantsjärelevalve subjektide osas §-s 70 sätestatud väärteo korral.

Finantsjärelevalve subjektideks on isikud, kellele on krediidasutuste seaduse, krediidiandjate ja -vahendajate seaduse, kindlustustegevuse seaduse, investeerimisfondide seaduse, kogumispensionide seaduse, väärtpaberituru seaduse, liikluskindlustuse seaduse või makseasutuste ja e-raha asutuste seaduse alusel antud tegutsemise õigus vastaval tegevusalal.

Finantsinspeksiooni järelevalve alla kuuluvad seega krediidasutused ja muud krediidi andjad ning -vahendajad, kindlustusseltsid ja -vahendajad, investeerimis- ja pensionifondid, investeerimisühingud, makseasutused, e-raha asutused,

Eelnõu 9. peatükis sisaldab rakendussätteid

Paragrahvis 76 tehakse Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ülesandeks koostada ja avaldada esimene aruanne tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste toimimise ja arengu kohta hiljemalt 9. juuliks 2018. Nimetatud aruande koostamise ja avaldamise kohustus ning avaldamise tähtaeg tuleneb direktiivi 2013/11/EÜ artiklist 20(6).

Paragrahvi 77 kohaselt koostab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium nimekirja tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustest ja edastab selle komisjonile hiljemalt 2016. aasta 9. jaanuariks.

Paragrahvis 78 muudetakse euro kasutusel võtmise seadust (RT I, 30.12.2010, 22). Nimetatud seaduse § 2 lõike 2 kohaselt on ettevõtjad kohustatud vastu võtma korraga kuni 50 kehtivat euro münti ja pangatähti piiranguteta. Vastutus selle kohustuse rikkumise eest nähti ette tarbijakaitse seaduses. Euro kasutusele võtmise seadusest tulenevale kohustusele viidates on mitmed tarbijad pöördunud Tarbijakaitseametisse ja nõudnud kaupleja karistamist selle eest, et ta ei aktsepteeri sularahas makseid. Euro kasutusele võtmise seadusest tulenev kohustus ei tähenda, et kõik ettevõtjad peaksid tarbijale võimaldama maksete tegemist sularahas. Sularaha vastuvõtmise kohustus on ettevõtjal juhul, kui puudub kokkulepe muu makseviisi kasutamise osas. Kauba või teenuse pakkumisel peab kaupleja teavitama tarbijat muu hulgas ka maksmise viisist, milleks võib olla ka sularahata makseviis. Kui tarbija kaupleja tingimustega nõustub, on nad makseviisis kokku leppinud ja sularaha vastuvõtmise kohustus kauplejale ei kohaldu.

Paragrahvides 79 ja 82 muudetakse keeleseaduse 1. juulist 2015 jõustuvat redaktsiooni (RT I, 23.03.2015, 257) ja toote nõuetele vastavuse seaduse 1. juulist 2015 jõustuvat redaktsiooni (RT I, 23.03.2015, 139). Nimetatud seadustes on kasutatud mõistet „tarbija“ läbi viite tarbijakaitseseaduse konkreetsele sättele. Muudatusega viiakse viide kooskõlla tarbijakaitseseaduse uue terviktekstiga.

Paragrahvis 80 muudetakse rahvatervise seadust (RT I, 31.12.2014, 18), et asendada viide kehtivas tarbijakaitseseaduses sisalduvale teenuse ohutust käsitlevale paragrahvile asjakohase paragrahviga uues terviktekstis.

Lisaks eelnimetatud seadustele on viide tarbijakaitseseadusele ka pakendiseaduse (RT I, 29.06.2014, 50) § 21 lõikes 9 seoses pakendi tagatisraha suuruse avaldamisega vastavalt tarbijakaitseseaduse §-s 7 sätestatud nõuetele (*avaldatakse tagatisraha suurus, arvestades tarbijakaitseseaduse §-s 7 sätestatud nõudeid*). Kauba hinna avaldamise nõuded on ka käesoleva eelnõu puhul sätestatud §-s 7 ja uue seaduse jõustumisel jääb õigeks pakendiseaduses sisalduv viide tarbijakaitseseaduse §-le 7.

Kaudne viide tarbijakaitseseadusele sisaldub veel kaubandustegevuse seaduses, biotsiidiseaduses, pakendiseaduses, reklaamiseaduses, alkoholiseaduses, euro kasutusele võtmise seaduses, lõhkematerjali seaduses, ravimiseaduses, elektrituruseaduses, lennunduseaduses ja elektroonilise side seadus. Nimetatud seadustes sisalduvad kaudsed viited tarbijakaitseseadusele on ka uue seaduse jõustumisel sisustatud.

Paragrahvis 83 muudetakse ühistranspordiseaduse 1. juulist 2015 kehtima hakkavat redaktsiooni (RT I, 23.03.2015, 76) ja 1. oktoobrist 2015 jõustuvat ühistranspordiseaduse uut tervikteksti (RT I, 23.03.2015, 77), et viia ühistranspordiseaduses sisalduvad viited kehtiva tarbijakaitseseaduse konkreetsetele sätetele vastavusse asjakohaste sätetega tarbijakaitseseaduse uues terviktekstis. Ühistranspordiseaduses sisalduvad viited tarbijakaitseseaduse kaupleja vastutust puudutavatele paragrahvidele seoses erinevate veolubade taotlejale ja omajale kehtestatud nõudega, mille kohaselt ei või neil olla nendes paragrahvides sätestatud väärtegude alusel määratud karistusi.

4. EELNÕU TERMINOLOOGIA

Eelnõus ei ole kasutatud uusi termineid. Kehtivas seaduses sisalduva termini „universaalteenus“ asemel on eelnõus kasutatud terminit „üldhuviteenus“ majandustegevuse üldosa seaduse tähenduses.

5. EELNÕU VASTAVUS EUROOPA LIIDU ÕIGUSELE

Eelnõu on kooskõlas direktiividega 98/6/EÜ, 2005/29/EÜ, 2009/22/EÜ ja 2013/11/EL ning määrustega nr 2006/2004 ja nr 524/2013. Eelnõus ei ole vastuolusid Euroopa Liidu teiste õigusaktidega.

Eelnõu ning eespool nimetatud direktiivide sätete vastavustabel on seletuskirja lisa 1.

6. SEADUSE MÕJUD

Seaduse eesmärk on üle võtta Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta. Kaudselt puudutab eelnõu kõiki tarbijaid, kes asja ostmiseks või teenuse saamiseks sõlmivad lepinguid kauplejaga. Otsesemalt puudutab eelnõu kõiki kauplaid, kes sõlmivad lepinguid tarbijatega. Eelnõu puudutab ka üksusi, kes tegelevad või soovivad tegeleda tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega ning Tarbijakaitseametit, kelle juures tegutseb tarbijavaidluste komisjon ja kes täidab komisjoni sekretariaadi rolli tarbija ja kaupleja vahelise lepinguga seotud vaidluse lahendamisel.

Kehtiva seadusega võrreldes on eelnõus järgmised mõju avaldavad olulisemad muudatused:

- 1) laiendatakse kaupleja kohustust teavitada tarbijaid vaidluse kohtuvälise lahendamise võimalusest;
- 2) sätestatakse kvaliteedinõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ja nõuetele vastavuse hindamise ning üksuste tunnustamise kord;

Eelnõuga kavandatavatel muudatustel ei ole mõju riigi julgeolekule ja välissuhtlusele, elu- ja looduskeskkonnale, regionaalarengule ega sotsiaalset mõju. Kavandatavatel muudatustel on väike mõju majandusele ja avaliku sektori kuludele ja tuludele.

Muudatusel 1, mille kohaselt kohustatakse kauplaid esitama tarbijatele teavet vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kohta, on mõju majandusele ja mõjutatavateks sihtrühmadeks on tarbijad ja kauplajad. Mõju tarbijatele on kaudne. Otsest on mõjutatud kauplaid, kes oma tegevuses sõlmivad lepinguid tarbijatega. Eelnõus kavandatud kaupleja kohustus võimaldab tarbijatel saada rohkem teavet selle kohta, kuhu pöörduda kauplejaga tekkiva vaidluse kohtuväliseks lahendamiseks. Selle tulemusena kasvab tarbijate teadlikkuse tase ning vaidluste lahendamise võimalus kohtuvälises menetluses muutub üldtuntuks. Eeldatavasti suureneb seeläbi tarbijate kindlustunne ning nende valmisolek otsida lahendusi võimalike probleemide korral.

Komisjoni 2009. aastal tellitud uuring²² tarbijate kogemuste, ootuste ja valikute kohta seoses nende kaebuste lahendamisega näitab, et enamik tarbijatest eelistab kaebuse lahendamist otse kauplejaga ja isegi kui neid kauplejapoolne lahendus ei rahulda siis jääb suurem osa tarbijatest siiski passiivseks ja edasi vaidlema ei hakka. Selline tendents on valdav ka nendes liikmesriikides, kus tarbijate teadlikkus oma õigustest on suhteliselt kõrge (nt Põhjamaad ja Holland).

22

http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

Eelnõus kehtestatud vaidluse kohtuvälise lahendamise võimalusest teavitamise kohustus mõjutab otseselt kauplejaid, kes sõlmivad lepinguid tarbijatega. Kohustuse täitmiseks tuleb osadel kauplejatel täiendada oma veebilehte või lepingute üldtingimusi, mis nõuab kauplejalt ühekordseid kulutusi. Samas ei mõjuta eelnõus kavandatud kohustus neid kauplejaid, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid, mille puhul teave vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse kohta on juba osa kohustusliku lepingueelse teabe kataloogist tulenevalt võlaõigusseadusest. Need on kauplejad, kes sõlmivad tarbijatega lepinguid sidevahendi abil või väljaspool äriruume.

Teavitamiskohustusel võib kauplejatele olla kaudne positiivne mõju, mis avaldub selles, et tarbijate suurem teadlikkus ja kindlustunne võib suurendada tehingute arvu ja soodustada tarbimist.

Muudatusega 2 kehtestatakse kvaliteedinõuded vaidlusi kohtuväliselt lahendavatele üksustele ja nõuetele vastavuse hindamise ning üksuste tunnustamise kord. Muudatusel on väike mõju riigiasutuste korraldusele ja avaliku sektori kuludele.

Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumil on uus ülesanne pädeva asutusena võtta vastu tunnustamise taotlusi vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustelt, hinnata nende vastavust kehtestatud nõuetele, teavitada tunnustatud üksustest Euroopa Komisjoni ning hinnata üksuste tegevust esitatud aruannete alusel. Kuna vaidluste kohtuvälise lahendamisega tegelevaid üksusi on vaid mõned ja ei eeldata, et nende arv võiks olulisel määral suureneeda, siis ministeeriumil ei ole uue ülesande täitmiseks vaja täiendavaid vahendeid riigieelarvest.

Kavandatava muudatusega seoses suureneb Tarbijakaitseameti halduskoormus seoses ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni tegevusega. Tarbijakaitseametil komisjoni sekretariaadina on kohustus koostada komisjoni iga-aastane tegevusaruanne, mis sisaldab eelnõus ettenähtud teavet.

7. SEADUSE RAKENDAMISEGA SEOTUD RIIGI JA KOHALIKU OMAVALITSUSE TEGEVUSED, EELDATAVAD KULUD JA TULUD

Tarbijate teadlikkuse kasv võimalusest lahendada kauplejaga tekkivaid vaidlusi tarbijavaidluste komisjonis, samuti komisjoni pädevuse laiendamine tulenevalt direktiivi 2013/11/EL kohaldamisalast võib eeldatavalt kaasa tuua administratiivkoormuse kasvu ja kulu Tarbijakaitseametile ning tarbijavaidluste komisjonile.

Tarbijatingimuste 9-nda tulemustabeli andmetel²³ oli 2012. aastal Eestis küsitletud tarbijatest pea igal neljandal (24%) probleeme seoses ostetud kauba või saadud teenusega. Neist 69% astusid samme, et kauplejaga probleem lahendada ja kaupleja poole pöördunud tarbijatest 64% jäid rahule sellega, kuidas kaupleja nende kaebuse lahendas. Selle põhjal on tarbijaid, kes ei jäänud lahendusega rahule, kümnetes kordades rohkem kui laekub Tarbijakaitseametile kaebusi. TKAsse laekub aastas ligi 2000 kaebust, millest suur hulk sisaldab ka tarbija nõudeid

²³ http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_358_sum_en.pdf

kauplejale. Eelnimetatud uuringu põhjal pöördus probleemi lahendamiseks avaliku sektori poole samuti ligi viis korda rohkem inimesi kui näitab TKA statistika, mis viitab tõenäoliselt teatud ülehinnangule, millest osa on selgitatav uuringu valimi väiksuse ja sellest tuleneva valimiveaga. Avaliku sektori poole pöördumine võib sisalda pöördumisi nii TKA kui teiste järelevalveasutuste või vabatahtlike tarbijaühenduste poole. Kokkuvõttes näitab see, et on võimalik tarbijavaidluste lahendamiseks esitatavate kaebuste arvu suurenemine, kuid ei eeldata olulist muutust tarbijakäitumises. Eeldatavalt kasvab mõningal määral ka tarbijavaidluste komisjonis lahendatavate vaidluste hulk, kuid nende arvu prognoosida ei ole käesoleval hetkel võimalik.

Komisjoni töömahu suurenemisel kasvavad selle kulud, kuid kulude täpset suurust ei ole käesoleval hetkel võimalik prognoosida

Tarbijakaebuste komisjoni statistika aastatel 2011 - 2013

	2011	2012	2013
Kulud komisjoni esimeeste töötasule (koos maksudega)	37 308 eurot	36 365 eurot	35 033 eurot
Administreerimise kulu (sh ekspertiis). Ei sisalda TKA eelmenetlusega seotud kulusid	819 €	288 €	676 €
Komisjoni kulud kokku	38 127 €	36 663 €	35 709 €
Esimehe keskmine töötasu ühe vaidluse menetlemise eest (koos maksudega)	145,7 €	139,3 €	125,6 €
Komisjonis läbivaadatud vaidlused	256	261	279
- väljus pädevusest	42	39	28
- lahenes kokkuleppel	79	66	57
- tarbija nõue rahuldati täielikult või osaliselt	75	88	128
	(täitmata jäi 26 otsust)	(täitmata jäi 24 otsust)	(täitmata jäi 51 otsust)
- tarbija nõue jäeti rahuldamata	60	68	64

Tarbijakaebuste komisjoni statistika alusel oli ühe vaidluse lahendamisega seoses esimehele makstava tasu suurus koos kaasnevate maksudega keskmiselt 140–145 eurot (komisjoni esimeeste töötasu keskmiselt 100 eurot). Komisjoni esimeeste tööd tasustatakse

Tarbijakaitseametiga sõlmitud töövõtulepingu alusel vastavalt esimehe esitatud andmetele vaidluste lahendamiseks kulunud töötundide kohta.

Riigieelarvest tehtavad kulutused tarbija ja kaupleja vaheliste lepinguliste vaidluste lahendamiseks tarbijakaebuste komisjonis olid 2013. aastal ligi 36 000 eurot, millele tuleb juurde arvestada ka Tarbijakaitseametis vaidluse läbivaatamise ettevalmistamise ja istungite protokollimisega tegelevate ametnike töötasu. Tarbijakaitseameti hinnangul on riigi kulutused tarbija ja kaupleja vahelise lepingulise vaidluse lahendamisel tarbijakaebuste komisjonis keskmiselt 300 eurot vaidluse kohta. Võrdluseks näiteks Soome tarbijavaidlustekomisjonis (*Kuluttajariitalautakunta*) oli 2012. aastal ühe vaidluse lahendamise kulu 433 eurot.²⁴ Tuleb aga märkida, et selles summas sisalduvad ka need kulutused, mis on seotud komisjoni haldamisega, tarbijate teavitamise ja nõustamise ning kohalike tarbijanõustajate koolitamisega. *Kuluttajariitalautakunta* eelarve 2012. aastal oli 2 miljonit eurot ja komisjonis lahendati 4812 avaldust.

8. RAKENDUSAKTID

Eelnõu sisaldab mitmeid volitusnorme, mille alusel kehtestatakse suures osas samad õigusaktid, mis on ka kehtiva seaduse alusel kehtestatud.

Eelnõus sisalduvate volitusnormide alusel antavad õigusaktid:

- 1) eelnõu § 4 lg 8 (kehtiva seaduse § 4 lg 8) – volitusnorm keskkonnaministril uute sõiduautode kütusekulust ja eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest teavitamise korra kehtestamiseks (hetkel kehtib keskkonnaministri määrus nr 62 (23.09.2005) „Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord“, millega on üle võetud direktiiv 1999/94(EÜ);
- 2) eelnõu § 7 lg 10 (kehtiva seaduse § 7 lg 10) – ministri määrus kauba ja teenuse hinna avaldamise nõue kehtestamiseks (hetkel kehtib majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 76 (14.04.2004) „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded“, millega on osaliselt üle võetud direktiiv 98/6/EÜ;
- 3) eelnõu § 22 lg 5 (kehtiva seaduse § 17¹ lg 5) – ministri määrus Tarbijakaitseameti järelevalve infosüsteemi põhimääruse kehtestamiseks (hetkel kehtib majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 11 (11.02.2014) „Tarbijakaitseameti järelevalve infosüsteemi põhimäärus“);
- 4) eelnõu § 45 lg 2 (kehtiva seaduse § 25 lg3 ja § 24 lg 2) – ministri määrus komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamiseks (hetkel kehtib majandus- ja kommunikatsiooniministri määrus nr 96 (21.04 2004) „Tarbijakaebuste komisjoni

24

http://www.kuluttajariita.fi/material/attachments/kuluttajariitalautakunta/kriil/6JCvmhNr5/TOIMINTAKERTOMUS_2012.pdf

koosseisu kinnitamise korra ja komisjoni töökorra ning komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamine“);

- 5) eelnõu § 66 lg 2 ja lg 4 (kehtiva seaduse § 42 lg 2ja lg 4) – ministri määrus direktiivide loeteluga, milles sätestatud nõuete rikkumisel võib taotleda tarbijate kollektiivseid huve kahjustava piiriülese tegevuse lõpetamist ja asutuste või isikute nimetamine, kellel on õigus taotleda piiriüleste rikkumiste lõpetamist.
- 6) eelnõu § 67 lg 3 (kehtiva seaduse § 42¹) – ministri määrus tarbijakaitsealase koostöö määruse rakendamise eest vastutavate pädevate asutuste määramiseks.

9. SEADUSE JÕUSTUMINE

Seadus jõustub üldises korras. Direktiivi 2013/11/EL ülevõtmise tähtaeg on 9. juuli 2015. Direktiivist tulenev kohustus tagada tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalus on suures osas täidetud ka kehtiva seaduse alusel toimuva tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamisega tarbijakaebuste komisjonis.

9. jaanuariks 2016 peavad liikmesriigid Komisjonile esitama tunnustatud ja direktiivi nõuetele vastavate vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste nimekirja.

10. EELNÕU KOOSKÕLASTAMINE, HUVIRÜHMADE KAASAMINE JA AVALIK KONSULTATSIOON

Eelnõu esitati kooskõlastamiseks eelnõude infosüsteemi (EIS) kaudu [14-0709/01](#). Eelnõu esitati arvamuse avaldamiseks Eesti Kaubandus-Tööstuskojale, Eesti Kaupmeeste Liidule, Eesti E-Kaubanduse Liidule, Eesti Väike- ja Keskmiste Ettevõtjate Assotsiatsioonile, Eesti Tarbijakaitse Liidule, Tartu Tarbijanõustamis- ja Infokeskusele, Finantsinspeksioonile, Eesti Kindlustusseltside Liidule, Eesti Linnade Liidule ja Eesti Maaomavalitsuste Liidule.

Arvamused laekusid järgmistelt turuosalistelt:

Eesti Kaubandus- ja Tööstuskoda, Eesti Pangaliit, Eesti Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liit, elektrimüüjatelt 220 Energia OÜ, Elektrimüügi AS ja Elektrum Eesti OÜ, Eesti Maaomavalitsuste Liit, Eesti Linnade Liit, Eesti Kindlustusseltside Liit, Eesti Kaupmeeste Liit, Tartu Tarbijanõustamis- ja Infokeskus, Eesti Tarbijakaitse Liit, vabatahtliku tarbijaliikumise aktivist hr A. Luik. Eesti Tarbijakaitse Liidul märkusi ei olnud. Kõik laekunud arvamused sisalduvad kooskõlastustabelis seletuskirja lisas 2.

Vabariigi Valitsuse nimel

(allkirjastatud digitaalselt)

Heili Tõnisson
Valitsuse nõunik