



**TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET**

Kertti Viru
MTÜ Juuksurite Ühendus
info@juuksuriteuhendus.ee

Teie 02.09.2026

Meie 16.09.2026 nr 1-9/2026/1036

Vastus selgitustaotlusele

Lugupeetud Kertti Viru

Täname Teid pöördumise eest!

Selgitame, et Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (TTJA) täidab tarbijavaidluste komisjoni (TVK) sekretariaadi ülesandeid. TVK on sõltumatu ja erapooletu tarbijavaidlusi lahendav üksus, kes tegutseb TTJA juures.

Teie pöördumises esitatud küsimustele vastame järgmiselt.

1. Menetlusmaterjalidega tutvumise võimalus

Juuksurite Ühendus MTÜ ei olnud kõnealuse tarbijavaidluse menetlusosaline. TVK menetluses esitatud dokumendid ja andmed ei ole menetlusväliste isikutele üldjuhul kättesaadavad. Vaidlevatel pooltel on seevastu õigus tutvuda menetluses teise poole esitatud seisukohtade ja tõenditega ning esitada nende kohta oma seisukoht.

2. Teie e-kirja lisamine menetlusmaterjalide hulka

Kõnealuses menetluses esitas tarbija oma avalduse lisadena kokku 34 faili, sealhulgas vestlusi, fotosid, vastuskirju ja muid tema nõude põhjendamiseks esitatud materjale. Nende hulgas oli ka Teie viidatud e-kiri.

Tarbijavaidluse algatanud tarbija peab oma nõuet ja selle aluseks olevaid asjaolusid põhjendama ning võib esitada selleks dokumente ja muid tõendeid. Menetluse ettevalmistamisel edastatakse tarbija avaldus ja asjakohased materjalid kauplejale, et kauplejal oleks võimalik esitatud väidete ja nõude kohta seisukoht võtta.

Teie e-kirja menetlusmaterjalide hulka võtmine ei tähendanud, et TTJA või TVK oleks enne selle edastamist hinnanud e-kirjas sisalduvaid seisukohti õigeaks, siduvaks või vaidluse lahendamisel määravaks. Tegemist oli tarbija poolt oma avaldusele lisatud materjaliga, millele kauplejal oli võimalik omalt poolt vastata.

3. E-kirja käsitlemine eksperdiarvamusena

Teie e-kirja ei käsitletud TVK menetluses eksperdiarvamusena. Tegemist, nagu eelnevalt selgitatud, oli tarbija avaldusele lisatud tõendiga.

Menetluse pooled võivad esitada ka kirjalikke eksperdiarvamusi, kuid asjaolu, et tarbija lisab avaldusele kolmanda isiku kirja või muu dokumendi, ei muuda seda automaatselt eksperdiarvamuseks.

TVK menetluses ei anta hinnangut sellele, kelle poole tarbija või kaupleja enne menetlust või menetluse ajal nõu saamiseks pöördus, ega sellele, milliseid vastuseid ta sellise suhtluse käigus sai. Komisjoni ülesanne on hinnata vaidluse lahendamiseks esitatud asjaolusid ja tõendeid juhul, kui asi jõuab komisjonis sisulise lahendamiseni.

4. Väide, et vaidlus lahendati teenuseosutaja kasuks

Kõnealuses asjas ei teinud TVK otsust ei tarbija ega kaupleja kasuks. Menetlus lõpetati enne asja komisjonis sisulist lahendamist ning asja ei edastatud komisjonile otsuse tegemiseks.

Seetõttu ei hinnanud komisjon vaidluse asjaolusid ega poolte esitatud tõendeid selliselt, et selle põhjal oleks tehtud otsus ühe või teise poole kasuks. Tarbijakaitseseaduse järgi võib menetlus lõppeda ka ilma komisjoni sisulise otsuseta, näiteks avalduse tagasivõtmise, pooltevahelise kokkuleppe või seaduses sätestatud muu menetluse lõpetamise aluse esinemise tõttu.

Sellest tulenevalt ei ole alust käsitada kõnealuse menetluse lõppemist TVK otsusena teenuseosutaja kasuks.

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)
Oliver Gailan
peadirektori asetäitja
peadirektori ülesannetes