



Õiguskantsler

Kristi Talving  
peadirektor  
Tarbijakaitse ja Tehnilise  
Järelevalve Ameti  
info@ttja.ee

Teie nr

Meie 03.01.2025 nr 7-4/241891/2500041

### **Tarbijavaidluste komisjoni menetlused ning aja- ja asjakohane teave komisjoni menetluste kohta veebilehel**

Lugupeetud peadirektor

Õiguskantsleri poole pöördus avaldaja murega, et tarbijavaidluste komisjoni menetlused toimuvad üksnes Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti infosüsteemis, mitte e-posti teel. Avaldaja lisas avaldusele Tarbijakaitseameti 31.10.2024 kirja, milles oli kirjas „NB! Menetlus toimub ainult infosüsteemis, mitte e-kirjadega“.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel avaldatud teabest selgub, et tarbijavaidluste komisjonile saab avaldusi esitada, menetlusega seotud dokumentidega tutvuda, avaldustele vastata ja arvamust avaldada [iseteeninduskeskkonnas](#).

Leian, et ameti praktika ja veebilehel esitatud teave ei ole kooskõlas kehtiva õigusega. Kuigi amet selgitas, et kõik avaldused võetakse vastu, siis avaldaja esitatud kiri ja veebilehel olev teave seda ei kinnita. Veebilehel ei ole mingit viidet, et tarbija võiks tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitada ka e-kirjaga või paberil. Seadus ei näe ette, et tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitamiseks ja komisjoni menetluses osalemiseks tuleb kasutada infosüsteemi. Ameti veebilehel puudub aja- ja asjakohane teave tarbijavaidluste komisjoni menetluste kohta. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametil tuleb teha kõik võimalik, et tarbijavaidluste komisjonile saaksid avalduse esitada kõik soovijad. Suhtlust komisjoniga suhtlust ei või piirata nii, et see on võimalik üksnes infosüsteemi vahendusel.

Amet selgitas õiguskantsleri nõunikule, et komisjon võtab pöördumisi vastu sõltumata avalduse vormist ja kohaletoometamise viisist. Samas on mitmesuguste edastusviiside, andmekandjate ja dokumentide vormingute rohkus põhjustanud palju menetluslikke probleeme. Seetõttu on amet turvalisuse eesmärgil ja tehnilistel põhjustel piiranud dokumentide esitamise võimalusi ning soovib need esitada ameti infosüsteemis. Infosüsteemis toimunud menetluse käigust antakse tarbijale ja kauplejale teada ka e-posti teel vastavate teavitustega (sh linkide ja tekstiga). Kui mõni vaidluse osapool ei kasuta infosüsteemi, siis ta saab teavitused oma e-posti aadressile.

Paberil dokumente edastatakse osapooltele vaid erandjuhtudel, kuna posti teel menetlusest teavitamine on keeruline nii pooltele kui ka komisjonile. Amet nõustab isikuid nii telefoni kui ka kirja teel, selgitatakse, kuidas infosüsteemis komisjonile avaldust esitada ning menetluses osaleda. Amet lisas, et tarbijad ja kauplejad on pidanud infosüsteemi keerukaks ja kohmakaks ning et infosüsteem ei vasta tänapäevastele nõuetele.

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. [info@oiguskantsler.ee](mailto:info@oiguskantsler.ee) [www.oiguskantsler.ee](http://www.oiguskantsler.ee)

Praegu on käimas ameti veebilehe uuendus ning selle käigus täiendatakse teavet komisjoni menetluse kohta. Amet lubas üle vaadata ka saadetavad kirjad ja muuta nende sõnastust, et teave komisjoni menetluse kohta ei oleks esitatud nii kategoorilises vormis.<sup>1</sup>

1. Tarbija ja kaupleja vahelise vaidluse kohtuvälist lahendamist ja tarbijavaidluste komisjoni töö korraldust reguleerib [tarbijakaitseadus](#) (TKS).

2. Tarbijakaitseaduses on sätestatud, et tarbija ja kaupleja vahelise lepingu põhjal tekkivad vaidlused on võimalik kohtuväliselt lahendada riigi loodud tarbijakaebuste komisjonis (TKS § 40 jj). Tarbijavaidluste komisjon on põhiline vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus, mille kaudu täidetakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu [direktiivist](#)<sup>2</sup> tulenevat kohustust.<sup>3</sup> Selle direktiivi järgi peab iga riik tagama, et tarbija ja kaupleja vahelised lepingulised vaidlused saaks lahendada tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuses. Vaidluste kohtuvälise lahendamise peab tagama tarbijate ja kauplejate vaheliste vaidluste lihtsa, tõhusa, kiire ja odava lahendamise võimaluse (direktiivi põhjendus p 5).

3. Direktiivi järgi peab liikmesriik tagama, et tarbijal on võimalik kohtuvälise vaidluse lahendamise üksusele esitada kaebus ja nõutavad lisadokumendid interneti kaudu ning vajaduse korral ka interneti vahendusega. Samuti peab kohtuvälise lahendamise üksus võimaldama pooltel vahetada teavet elektrooniliselt või vajaduse korral postiga (direktiivi art 5 lg 2 p-d a, c ja d). Nõuetekohaselt toimiv vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peab lahendama vaidlusi nii internetipõhiselt kui ka interneti vahendusega kiiresti (direktiivi põhjendus p 40).

4. Nõuded vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlusele ja vaidluste lahendamise üksusele on sätestatud TKS §-s 31 jj. Kohtuvälise lahendamise üksus võimaldab tarbijal esitada avalduse ja vajalikud lisadokumendid elektrooniliselt ja vajaduse korral paberil ning vahendab poolte esitatavat teavet elektrooniliselt ja vajaduse korral posti teel (TKS § 31 lõiked 3 ja 5).

5. Tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevat tarbijavaidlust lahendab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti (TTJA) juures tegutsev tarbijavaidluste komisjon, lähtudes TKS 6. peatükis sätestatust (TKS § 21 lg 3, § 40 lg 2). TTJA täidab komisjoni sekretariaadi ülesandeid. Komisjoni sekretariaat valmistab ette tarbijavaidluse lahendamise, tagab komisjoni asjaajamise ning vahendab tarbija ja kaupleja vahelist suhtlust jne (TKS § 44 lõiked 1 ja 2).

6. Tarbija saab tarbijavaidluste komisjonile esitada avalduse kirjalikult paberil või muul püsival andmekandjal<sup>4</sup> (TKS § 46 lg 2). Seega ei sätesta seadus, et tarbijavaidluste komisjonile saab avalduse esitada üksnes elektrooniliselt infosüsteemi kaudu. Tarbija võib avalduse komisjonile esitada nii, nagu seadus seda lubab.

7. Komisjoni sekretariaat peab registreerima tarbija avalduse, määrama tähtaja avalduses olevate puuduste kõrvaldamiseks, teatama tarbijale kirjalikult avalduse menetluse võtmisest ning edastama tarbija avalduse koopia kauplejale (TKS § 46 lõiked 2, 7 ja 8, § 48 lõiked 2 ja 3). Komisjoni sekretariaadil tuleb veel edastada pooltele kogutud tõendid ja teise poole esitatud teave

---

<sup>1</sup> Ameti 6. ja 9. detsembri 2024 kirjad.

<sup>2</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2013/11/EL, 21. mai 2013, tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv).

<sup>3</sup> Tarbijakaitseaduse (37 SE) [seletuskiri](#), lk 58.

<sup>4</sup> Püsivad andmekandjad on nt paber, USB-pulk, CD-ROM, DVD, mälukaart, arvuti kõvaketas jne.

ehk kaupleja vastus tarbija avaldusele ja tarbija arvamus kaupleja vastuse kohta (TKS § 48 lg 5). Sekretariaat peab saatma pooltele ka otsuse posti või e-posti teel (TKS § 59 lg 1). Seega ei sätesta seadus, et komisjoni menetluses saab osaleda üksnes elektroonilise infosüsteemi kaudu. Niisiis tuleb pooltel võimaldada komisjoni menetluses osaleda nii elektrooniliselt (nt e-kirjadega) kui ka muul viisil nagu seadus seda lubab.

8. Tarbijat ja kauplejat ei kohusta infosüsteemi kasutama ka TKS § 21<sup>1</sup>. Selle sätte järgi tuleb tarbijakaitseseaduse alusel TTJA-le esitatud andmed ja dokumendid kanda TTJA järelevalve infosüsteemi. Seaduse järgi on TTJA infosüsteem andmekogu, mida peetakse selleks, et TTJA saaks õigusaktidest tulenevate ülesannetega täitmisega talletada ja süstematiseerida elektrooniliselt toimingute ja menetlustega seotud andmeid, vahetada infot asjaomaste asutuste vahel, teha nende andmete alusel järelevalvet ja koostada ülevaateid, väljastada lube ja tunnistusi ning tagada seadmete ja nendega seotud protsesside ohutus ([seadme ohutuse seaduse](#) (SeOS) § 12 lõiked 1 ja 4). Selline seaduse sõnastus paneb kohustuse TTJA-le endale. TTJA peab tarbijakaitseseaduse alusel esitatud isikute päringud ja kaebused ning ameti toimingud kaebuste lahendamisel ning järelevalve- ja väärteomenetluste läbiviimisel kandma TTJA infosüsteemi.<sup>5</sup> Seega ei saa õigusaktide põhjal järeldada, et TTJA infosüsteem on ette nähtud tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitamiseks ja komisjoni menetluses osalemiseks. Andmekogu tuleb kasutada seaduses sätestatud eesmärgil ([avaliku teabe seaduse](#) (AvTS) § 43<sup>1</sup> lg 1). TTJA kui andmekogu vastutav töötleja vastutab andmekogu haldamise seaduslikkuse eest (SeOS § 12 lg 3, AvTS § 43<sup>4</sup> lg 1).

9. Komisjoni tõhusama ja kiirema asjaajamise tagamiseks on võimalik posti teel saabunud avaldus, selle lisad ja ka muud paberil esitatud dokumendid skaneerida. Kui ametile valmistab probleeme andmekandjate ja dokumentide vormingute rohkus, siis tuleks direktiivi valguses hinnata, kas turvalisuse eesmärgil on võimalik seada piiranguid.

10. Seadus näeb ette, et vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus peab oma veebilehel avaldama aja- ja asjakohase teabe vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse kohta (TKS § 31 lg 3). See kohustus on ka TTJA-l (TKS § 44 lg 3). Kui TTJA veebilehel on teave, et tarbijavaidluste komisjonile saab avalduse esitada ja komisjoni menetluses osaleda üksnes infosüsteemi vahendusel, siis ei ole see teave aja- ega asjakohane.

Palun viia ameti praktika ja veebilehel avaldatud teave kooskõlla kehtiva õigusega. Ootan Teie vastust ühe kuu jooksul.

Lugupidamisega

*/allkirjastatud digitaalselt/*

Ülle Madise

Teadmiseks: Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ([info@mkm.ee](mailto:info@mkm.ee))  
Andmekaitse Inspektsioon ([info@aki.ee](mailto:info@aki.ee))

Kristel Lekko 693 8443, [Kristel.Lekko@oiguskantsler.ee](mailto:Kristel.Lekko@oiguskantsler.ee)

---

<sup>5</sup> Tarbijakaitseseaduse (37 SE) [seletuskiri](#), lk 36.