

*TARBIJAVAILLUSTE KOMISSIONI 2016 AASTA
TEGEVUSE ARUANNE*

Tarbijavaihluste komissjoni sekretariaat

Tarbijakaitseamet

2017

1. Sissejuhatus

Tarbijavaidluste komisjon on Tarbijakaitseameti juures tegutsev tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ja erapooletu üksus. Komisjoni kolmeliikmelisse koosseisu kuuluvad komisjoni esimees ja liikmetena ettevõtlus- või kutseliitude ja tarbijate huve esindavate organisatsioonide või asutuste esindajad.

Alates 2016. aasta 1. märtsist tegutseb tarbijavaidluste komisjon tarbijakaitseadusest (TKS) tulenevate volituste alusel kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta. Tarbijavaidluse kohtuväliline lahendamine on lihtne ja kiire ning tarbijale ja kauplejale vähekoormav.

Komisjoni pädevusse kuulub erinevate valdkondade tarbijavaidluste lahendamine, komisjoni pädevus on universaalne ning valdkondlik spetsialiseerumine puudub. Vaidluste temaatiline spekter on väga lai. Hõlmatud on nii ost-müük, reisi-, meelelahutus-, ilu- jt teenused, kaupade kättetoimetamine, garantii, remonditeenused, mööbli valmistamine ja paigaldamine, kindlustusvaidlused, kahju hüvitamine, ettemaksu tagastamine jne. Vaid mittemajanduslike üldhuviteenuste ja tervishoiuteenuste osutamisega seonduvad vaidlused ning avalik-õiguslike juriidiliste isikute poolt hariduse andmisega seonduvad vaidlused ei ole komisjoni pädevuses.

Alates 2016 aastast on võimalik komisjoni poole pöörduda ka juhul, kui võlasuhe kauplejaga on tekkinud mitte lepingust, vaid muust seadusest tulenevast alusest, mille kohaselt on tarbijal kohustus kauplejale tasu maksta – näiteks jäämeveoteenuse osutaja ja tarbija vahel tekkivate vaidluste lahendamiseks. Veel lisandusid aastal 2016 komisjoni pädevusse õigusabiteenuse osutamisega ning kinnisasja ja ehitise võõrandamisega seotud vaidluste lahendamine.

Komisjoni töös on selgelt eristatud nn eelmenetluse etapp, mille käigus valmistab komisjoni sekretariaat ette vaidluse läbivaatamise. Sekretariaadil on õigus teha tarbijale ettepanek võtta avaldus tagasi, kui sekretariaadile on kohaldatavate õigusaktide, komisjoni otsuste või kohtuotsuste alusel selge, et vaidlus lahendataks tarbija kahjuks. See võimaldab komisjonil keskenduda sisulisematele vaidlustele ja säästa ressursse perspektiivitute vaidluste arvelt. Tarbijavaidluse lahendamine toimub üldjuhul kirjalike tõendite alusel osapooli arutusele kutsumata (kirjalikus menetluses). Tarbija soovil on võimalik ka poolte suuline ärakuulamine. Komisjoni lahendid on avalikud ja avalikustatakse komisjoni veebilehel. Üldise suundumusena on olulisem osa vaidlusi lahenenud eelmenetluse etapis komisjoni sekretariaadi töö käigus ilma komisjoni arutelu korraldamata ja otsust tegemata, paljudel juhtudel on vaidlevad pooled leidnud lahenduse enne komisjoni istungit.

Avalduse vaidluse lahendamiseks saab tarbijavaidluste komisjonile esitada vaid tarbija. 2016 aastast täpsustusid ka komisjoni poole pöördumisel tarbija avaldusele esitatavad nõuded ja komisjoni töökorraldus. Avaldus peab olema omakäeliselt või digitaalselt allkirjastatud, komisjoni istungid toimuvad eesti keeles ning eksperdi kaasamise vajadusel kannab kulud pool, kes seda taotleb.

Komisjoni töös osaleb 27 erinevat kutse- ja erialaliitu, milliste esindaja kaasatakse vaidluse lahendamisse sõltuvalt konkreetse vaidluse valdkonnast. Komisjoni kolmeliikmelisse koosseisu kuulub ka tarbijaid esindava organisatsiooni esindaja.

2. Olulisemad näitajad

Tarbijavaidluste lahendamine tarbijavaidluste komisjonis on olnud tarbijate poolt sagedasti kasutatav kohtuväliline menetlus. 2016 aastal pöördusid tarbijad komisjoni poole kokku 2804 korral.

2016. aastal tegi komisjon 504 otsust. Otsus tehti tarbija kasuks 305 ja tarbija kahjuks 165 juhul. 34 juhul tegi komisjoni esimees otsuse menetluslikes küsimustes (kinnitati kompromiss, lõpetati muul põhjusel istungi arutelu, tarbija nõue rahuldati kaupleja poolt komisjoni istungil).

Sekretariaadi ja komisjoni töö statistilised näitajad on toodud aruande edasistes osades.

Tarbijavaidluste komisjoni avaldused			
	2014	2015	2016
Esitatud avalduste üldarv	2137	2058	2804*
Menetluse käigus rahuldatud nõuded (kaupleja rahuldab tarbija nõude või leitakse kompromiss)			684
Menetluse käigus tarbija katkestatud menetlus			780
Menetluse käigus komisjoni poolt katkestatud menetlus			445
Komisjoni otsuste arv	324	539	504

*391 avalduse menetlus jätkus ka 2017 aastal

Menetlus lõppes (sh kaupleja poolt rahuldatud nõuded, katkestatud menetlused, otsused jne) **2228** avalduse osas.

Suur osa esitatud avaldustest 684 - lahenes tarbijavaidluse menetluse käigus poolte kokkuleppel või rahuldab kaupleja tarbija nõude vabatahtlikult. Ilma komisjoni arutelu ja istungit korraldamata lahendatavate avalduste suhteliselt kõrge arv tuleneb komisjoni teenindava sekretariaadi tulemuslikust tööst, kus vaidlus laheneb ilma, et komisjon peaks seda eraldi otsusega lahendama. Nimetatut võib pidada positiivseks arenguks, sest see aitab säästa vaidluste lahendamisele kuluvat ressursi.

Tarbijal on võimalus valida kas ta soovib suulist või kirjalikku istungit. Üldjuhul arutab komisjon vaidlust kirjalikult vaidluse osapoolte esitatud kirjalike materjalide alusel, aga tarbijal on võimalik valida ka suuline ära kuulamine istungil. Tarbijavaidluste komisjon pidas 2016. aastal kokku 526 istungit, nendest suulisi istungeid oli 314 ja kirjalikke istungeid 212. 2015. aastal toimus samal perioodil kokku 517 istungit, seega on istungite arv 9 võrra kasvanud.

Tarbijavaidluste komisjoni istungeid juhatab 13 komisjoni esimeest. Komisjoni esimeheks on kogemustega kõrgkvalifikatsiooniga juristid, kelledel paljudel on varasem kogemus kohtuniku, advokaadi või õigusvaldkonna õppejõuna. Aruandeperioodil osales komisjoni töös 27 ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliidu esindajat.

Vaidluse lahendamiseks kulunud aeg kalendripäevades oli keskmiselt 86,4 päeva. Nimetatu vastab Tarbijakaitseasutuses tarbijavaidluse lahendamiseks ettenähtud ajale, kuid arvestades tarbijate ootusi on edaspidiseks eesmärgiks vaidluse lahendamise aega lühendada.

Komisjoni otsus ei ole õiguslikult siduv, vaid kauplejale vabatahtlikuks järgimiseks ning valdav osa kauplejaist seda ka teeb. Kauplejal on aega otsuse järgimiseks 30 päeva arvates selle tarbijakaitseameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast. Kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi, võivad nad

pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Komisjoni otsuste täitmine sundkorras ei ole võimalik. Kaupleja, kes ei ole järginud komisjoni otsust ja kes ei ole teavitanud tarbijakaitseametit kirjalikult otsuse täitmisest või maakohtusse pöördumisest, kantakse ameti veebilehel avaldatud komisjoni otsuseid mittejärginud kauplejate nimekirja. 2016 aastal oli täitmata otsuseid 76 ehk ca 25 %. Komisjoni otsuseid mittetäitnud ettevõtjad kanti nn musta nimekirja ja avaldati Tarbijakaitseameti veebilehel.

3. Peamised komisjonis lahendatavad vaidlusküsimused

Müügilepingust tulenevate vaidluste puhul on avaldustes toodud peamiselt probleemiks toote kvaliteet ning nõudeks on enamjaolt toote asendamine, parandamine või lepingust taganemine koos ostusumma tagastamisega.

Arvestataval hulgal on komisjonile esitatud avaldusi teenuse osutamise käigus tekitatud kahju hüvitamise nõudega, näiteks kahju tekkimine elektroonikaseadmete remondi või hooldustöö ajal, autopesulas või keemilises puhastuses ja tuvastusnõudeid, näiteks kohustuse puudumise või trahvinõuete põhjendamatus tuvastamine. Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat on menetluse perspektiivikuse hindamisel palunud tarbijatel arvestada asjaoluga, et nõude esitamisel peab tarbija suutma tõendada nõude aluseks olevaid asjaolusid. Näiteks on ette tulnud, et kaupleja eitab töö tegemist ja raha saamist, kokkulepe poolte vahel on sõlmitud suuliselt ja tarbija on töö eest tasunud sularahas ilma makset kinnitavat dokumenti vastu saamata. Sellistel asjaoludel on pooltel keeruline vaidluse asjaolusid komisjoni tarbijavaidluse menetluses tõendada ja tarbija võimalus vaidlust lahendada on selleks pöörduda kohtusse.

Tarbijavaidluste komisjonil on võimalik avaldusi lahendada ja menetleda üksnes poolte esitatud dokumentaalsete tõendite alusel. Juhul, kui tõendid puuduvad või on ebapiisavad, ei pruugi taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses olla perspektiivikas. Tarbijavaidluste komisjonil on õigus avalduse menetlemine lõpetada, kui vaidluse lahendamine lisatud tõendite alusel ei ole võimalik.

Juhtudel, kus lähtuvalt seadusest ei ole nõue põhjendatud või puudub selleks alus, samuti kui vaidlusalust tööd ei saa hinnata töö vastuvõtmisel olnud seisundis (nt juuksed on välja kasvanud jms), ei ole sekretariaadil muud võimalust kui teha tarbijale ettepanek võtta avaldus tagasi. Sellise ettepaneku põhjus on asjaolus, et kuna taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu ning seaduse ja komisjoni otsuste alusel on põhjendatud eeldada, et vaidlus lahendatakse tarbija kahjuks või lõpetatakse menetlus ilma asjas lahendit tegemata.

Kokkuvõtvalt on vaidlevatel pooltel sageli probleeme tõendamiskohustuse ja oma väidete tõendamisega. Nii näiteks kui kaupleja on oma tõendamiskoormuse täitnud ja esitanud tõendid tootmis või materjalidefekti puudumise kohta ning viitab asja tarbija poolt ebaõigele kasutamisele, siis vastupidise tõendamise koormus läheb üle tarbijale. Kui tarbija seda tõendada ei suuda, siis on tõenäoliselt ka tarbijavaidluste komisjonil keeruline tarbija jaoks positiivset otsust langetada.

4. Peamised vaidlused valdkonniti ja tüüpilised probleemid

Komisjoni poole pöördatakse tarbijavaidluse lahendamiseks enim pakettreiside, rõivaste ja jalanõude kvaliteedi ja elektroonikaga seonduvates probleemides. Arvestades IT ja tehnikakaupade (elektroonika) üha laiemat levikut (nutitelefonid, sülearvutid jne) on IKT seotud vaidlused kasvutrendis. Muud levinud vaidluste valdkonnad on aga ka mootorsõidukitega seonduvad avaldused (16%) ning rõivaste kvaliteedi ja tarnimisega seonduvad probleemid (15%).

Avalduste esikolmikud
Toote/teenuse liigiti

Teema	2016
Pakettreisid	340
Rõivad ja jalatsid	287
IT ja elektroonikatooted	263
Probleemi sisu kaudu	
Teema	2016
Kaupade ja teenuste kvaliteedi küsimused	810
Kaupade kättetoimetamine/ teenuste osutamise muud vaidlused	942
Müügimeetodi kaudu	
Teema	2016
E-kaubandus	962
Jaekauplus	500
Muu müügikoht (sh autoplatsid)	284

Tarbijate nõudeid rahuldati kokku seoses nende poolt ostetud kaupade või teenustega 146 629,85 € väärtuses.

4.1 Müügilepinguga seonduvad vaidlused.

Peamiseks probleemiks on toote kvaliteet ning nõudeks on enamjaolt toote asendamine, parandamine või lepingust taganemine koos ostusumma tagastamisega. Reeglina esitab tarbija lepingust taganemise ja ostusumma tagastamise nõude, arvestamata VÕS § 116 lg 1 sätestatud, mille kohaselt lepingupool võib lepingust taganeda, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Tarbijal on esmalt õigus nõuda kauplejalt puuduse kõrvaldamist kas asja parandamise või asendamisega. Siinjuures on kauplejal õigus valida, kas ta kõrvaldab puuduse parandamise või asendamise teel. Alles pärast puuduse kõrvaldamise ebaõnnestumist või võimatust tekib tarbijal õigus müügilepingust taganemiseks. Nimetatu põhjustab tarbijate ja kauplejate vahel sagedasti vaidlusi ja arusaamatusi. Sellises olukorras aitab vaidlusi vältida tarbija teavitamine, et kauplejal on esmakordse puuduse tuvastamisel õigus asja parandada ning lepingust taganemise puhul tuleb hinnata ka rikkumise olulisust.

Sõidukite soetamine ja remont/hooldus. Vaidlusi põhjustavad endiselt rikked ja vead, mis tekivad koheselt peale ostu või mõne aja pärast ja mida tarbijad käsitlevad varjatud puudustena, kuid kauplejad üldreeglina mitte. Sagedased on sellised vaidlused kasutatud sõidukite soetamisel. Uute autode puhul on sage vaidlusküsimus sõiduki korduv remont, mille käigus ei suudeta puudust kõrvaldada ja kaupleja ei ole valmis ka asja eest raha tagastama. Autoremonditeenuse puhul on harilikud vaidlused lisakahjude tekitamise üle või siis ei täida remont oma eesmärgi ja sellest tulenevalt tekib vaidlus, sest tarbija laseb probleemi kõrvaldada mõne teise kaupleja juures ja nõuab hiljem esialgse teenuse osutajalt raha tagastamist.

4.2 E-kaubanduse vaidlused

Pidevalt kasvab ka e-kaubanduse osakaal, kus üha enam tehakse oste veebikeskkonnas ning kogu ostuprotsess toimub sidevahendite abil ning elektrooniliselt. Tarbijate pöördumised ameti poole on olnud valdavalt seotud toodete tarnimata jätmisega, tarnimisaja ebamõistliku pikkusega, taganemisega seotud rahaliste tagasimaksete nõuetekohase täitmata jätmisega kaupleja poolt (sh ulatus ja tähtaeg). E-kaupluses tellitud ja 100% ulatuses ettemaksuga tasutud kaupa ei anta tarbijale üle, millest tekib arvestataval hulgal tarbijavaidlusi. Sellist probleemi esines kahjuks sageli ja mõne ettevõtja puhul ka süstemaatiliselt. Mõnel juhul tarbijate tellimust ei täidetudki, tarbijale ei vastatud, komisjoni otsust ei täidetud ja tarbija kannatas kahju. Probleemi aitab leevendada võimalus tasuda krediitkaardiga ning vastavalt tehingu ebaõnnestumisel läbi krediitdiasutuse tagasinõue esitada või valida teenuseosutajaks kaupleja, kes võimaldab makset kauba kättesaamisel. E-kaubanduse puhul tehakse läbi veebi oste ka sellistelt kolmandate riikide kauplejatelt (näiteks erinevad Hiina nn odavkaubamajad), millistega vaidluste tekkimisel ei saa tarbijavaidluste komisjon pädevuse puudumise tõttu vaidlust lahendada, sest kaupleja asukoht on kolmandas riigis ja ei allu komisjoni menetlusele.

Vaidlusi tekitab ka olukord, kus sidevahendi abil sõlmitud lepinguga ostetud kaubal ilmneb puudus, nt tootmisdefekt ning tarbija kaotab toote vastu usalduse ja soovib 14-päeva jooksul tootest loobuda. Kui kaupa on kasutatud, on tarbija lepingust taganemise korral kauplejal õigus nõuda tarbijalt kauba väärtuse vähenemise hüvitamist. Puuduse ilmnenemisel aga on tarbijal õigus puuduse kõrvaldamisele. Seega peab tarbija otsustama, kumba õigust soovib kasutada ning teadma mõlema otsusega kaasnevat tagajärki.

Toote väärtuse vähenemise küsimus. 2016. aastal ühe sagedase vaidlusteemana on tõstatunud ka tagastatava toote kasutamisega kaasnenud toote väärtuse vähenemise tõlgendus. Reguleerimise kohaselt vastutab tarbija tagastamisele kuuluva asja halvenemise korral asja kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest üksnes juhul, kui ta on asja kasutanud muul viisil, kui on vajalik asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Veendumaks asja olemuses, omadustes ja toimimises, peaks tarbija käsitama ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapäraselt seda teha poes. E-kaubanduse kui müügikanali eripära piirab oluliselt tarbija võimalust toote omadustes ja sobivuses distantsilt veenduda. Seetõttu on seaduses sätestatud reguleerimine aktsepteeritava käsitsemise/kasutamise viisi osas. Sellest hoolimata tuleb ette olukordi ja vaidlusi, mille raames kaupleja ja tarbija on eriarvamusel vähenenud väärtuse määra osas. Lähtuvalt tootegruppide eripärast ei ole võimalik kirjeldada universaalset valemit või määra, mille järgi otsustada väärtuse vähenemist üheselt. Taolisi vaidlusi lahendatakse kaasusepõhiselt ehk arvestades iga konkreetse juhtumi asjaolusid eraldi. Seejuures võetakse arvesse, et ettevõtja ei saa toodet enam uue asjana müüa ning tootegrupist sõltuvalt võivad kaasneda erinevas mahu toote parandus-, parendus- või puhastuskulud. Väärtuse vähenemise hüvitise suurust on raske tõendada, komisjonil on keeruline ise hinnata väärtuse vähenemise määra ja teha vastavaid otsuseid. Olukorrad lahendati ja otsustati vaid seda, kas tarbijal on õigus taganemisõigust kasutada ning kas kauplejal on õigus väärtuse vähenemise hüvitamist nõuda. Tarbija tagastatud kauba eest tagasimakstava summa suuruse küsimus jäi üldjuhul poolte kokkuleppida. Sarnaste vaidluste lahendamiseks on komisjonil edaspidi võimalik anda soovitusi, hüvitise mõistliku suuruse osas, sh millise meetodikaga või kuidas väärtuse vähenemist arvutada.

4.3 Teenuste osutamise vaidlused

Teenuse osutamise lepingute puhul on tavapärane, et puudub vaidlus lepingu sõlmimise ja töö tegemise üle, kuid pooltel on vaidlus lepingu täitmise, s.o kokkulepitud tulemuse saavutamise üle. Sealjuures on poolte kokkuleppe teenuse sisus (oodatavas tulemuses) sõlmitud suuliselt (nt iluteenuste puhul) ning komisjon saab vaidluse lahendamisel lähtuda üksnes poolte selgitustest ja üldisest vastava valdkonna ametialase hoolsuse ja tunnustatud kutseoskuste nõuetest. Sageli on ka juhul, kui töö ei vastanud tarbija ootustele, tarbija lasknud selle teisel teenuseosutajal ümber teha. Suundudes teise kaupleja juurde teenust saama võtab tarbija aga endalt sageli võimaluse tugineda ebakvaliteetsel teenuse osutamisel ja vastavaid asjaolusid on hilisemalt keeruline tõendada.

Juhtudel, kus lähtuvalt seadusest ei ole nõue põhjendatud, samuti kui vaidlusalust tööd ei saa hinnata töö vastuvõtmisel olnud seisundis (nt juuksed on välja kasvanud jms) ja töö on hilisemalt ümbertehtud, on komisjonil ja sekretariaadil võimalik teha tarbijale ettepanek võtta avaldus tagasi, kuna taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvalises menetluses on perspektiivitu ning seaduse ja komisjoni otsuste alusel on põhjendatud eeldada, et vaidlus lahendatakse tarbija kahjuks.

Turismiteenuste valdkonnas on endiselt valdavalt ülekaalus pakettreiside kaebused. Peamiseks pretensiooniks pakettreiside puhul on endiselt hotellide kvaliteet ja reisidel osutatava teeninduse tase. Kaebusi on ruumide puhtuse, toidukvaliteedi jt asjade osas. Paljudel juhtudel on tarbija ootus, reisikorraldaja info edastamine ja poolte arusaam majutuskoha tegelikust olukorrast ja tasemest väga erinev. Teave pakettreisi kohta on inimestel vähene ja hiljem reisil tabavad tarbijat ebameeldivad üllatused. Seega tuleks täpselt välja selgitada, milles lepingupooled kokku lepivad, millisel tasemel (hooes ja toas) saab tarbija majutatud. Euroopalikud standardid ja arusaamad ei pruugi EL välistes riikides olevale olukorrale vastata ning selle pinnalt tekib vaidlusi.

Pakettreiside kaebuste hulgas esineb ka kaebusi, milles tarbijad kurdavad, et neid ei ole teavitatud viisa- ja passinõuetest. Peamiselt on kaebuse esitajad olnud reisijad, kes on leidnud pakettreisi interneti keskkonnas reisikorraldaja kodulehelt. Tavaliselt on need viimase hetke reisid, kus leitakse sooduspakkumine ja ei loeta korralikult kõiki lepingutingimusi, sealhulgas reisidokumentidele esitatavaid tingimusi. Reisikorraldajal ega reisivahendajal ei ole seadusest tulenevalt kohustust kontrollida reisija passi kehtivust. Selle peab reisija ise üle kontrollima vastavalt sihtkohamaa reisidokumentidele esitatavatele tingimustele. Seega, kui reisikorraldaja või reisivahendaja on viidanud kirjalikult viisa- ja passitingimustele reisi sihtkohamaal, kuid reisija ei kontrolli, kas tema dokumendid vastavad sellele, siis ei vastuta reisikorraldaja selle eest, et reisijat ei lubata lennule viisa puudumise või kehtiva passita.

Ehitus- ja remonditeenused. Valdavalt on ehitussektoris probleemiks remonditeenuse kvaliteet. Tihti vaidlevad osapooled ka lepingulise kokkuleppe ja selle sisu üle. Vaidluse lahendamise teeb keeruliseks see, et ei sõlmita kirjalikke lepinguid või on lepingud vähese tekstiga, millest ei selgu poolte kõik kohustused aga puuduvad ka sanktsioonid (nt leppetrahvid) juhaks, kui üks lepingupool rikub lepingut. Näiteks ei täida lepingut tähtaegselt. 2016 a tekitas palju probleeme ka rõdude klaasimise töövõtu- ja müügilepinguid sõlmiv ettevõtja, kes tellimusi ei täitnud või täitis ebakvaliteetselt ning komisjoni otsuseid suures osas ei täitnud, tarbijate pretensioonidele ei vastanud. Tarbijad kannatasid kahju ning samale aadressile registreeriti mitu täpselt samasuguseid lepinguid sõlmivat ettevõtjat, millest ükski sellel aadressil saadetud kirju vastu ei võtnud ja lõpuks seal ka enam ei asunud.

Mööbli, akende, uste osas on vaidluse põhiolemuseks ikka kaubal tekkivad puudused või siis tellitud akende-uste paigaldusvead, kus tarbijatel ja kauplajatel on erinev arusaam, milline lõpptulemus välja peaks nägema.

4.4 Kahju hüvitamise nõuded

Arvestataval hulgal on komisjonile esitatud kaebusi kahju hüvitamise nõudes (nt kahju tekkimine hooldustöö ajal, autopesulas või keemilises puhastuses) ja tuvastusnõudeid (nt kohustuse puudumise, trahvinõuete põhjendamatus tuvastamine).

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat on menetluse jätkamise perspektiivikuse hindamisel palunud tarbijatel arvestada asjaoluga, et nõude esitamisel peab tarbija suutma tõendada nõude aluseks olevaid asjaolusid.

Näiteks on ette tulnud, et kaupleja eitab töö tegemist ja raha saamist, kokkulepe poolte vahel on sõlmitud suuliselt ja tarbija on töö eest tasunud sularahas ilma makset kinnitavat dokumenti vastu saamata. Kahjuks ei ole komisjonil tõendamatus olukorras võimalik aidata ning tarbija ainus võimalus on pöörduda kohtusse.

Vastavalt võlaõigusseadusele peab isik kahju hüvitama üksnes juhul, kui asjaolu, millel tema vastutus põhineb, on kahju tekkimisega sellises seoses, et tekkinud kahju on selle asjaolu tagajärg (põhjuslik seos). Seega on kaupleja vastutav juhul, kui asjale tekkis kahju just kaupleja tegevuse tagajärjel, mitte muudel põhjustel. Pahatihti on vaidlus selles, kas kahjustuse on põhjustanud tarbija või kolmas isik remondi või hooldustöö ajal. VÕS § 214 lg 2 kohaselt läheb asja juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ostjale asja üleandmisega, seega asjal pärast tarbijale üleandmist tekkinud kahjustuste puhul eeldatakse nende tekitamist tarbija poolt ning kui tarbija väidab, et asja on rikkunud kaupleja, tuleb tal seda tõendada.

Tarbijavaidluste komisjonil on võimalik menetleda üksnes dokumentaalsete tõendite alusel. Juhul, kui tõendid puuduvad või on ebapiisavad, ei pruugi taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses olla perspektiivikas. Tarbijavaidluste komisjonil on õigus avalduse menetlemine lõpetada, kui vaidluse lahendamine lisatud tõendite alusel ei ole võimalik.

On esinenud juhtumeid, kus puuduvad tõendid nii selles, milles on pooled omavahel kokku leppinud kui ka tekkinud kahju põhjuses ja suurus. Üksnes suusõnalised ütlused ei ole tarbijavaidluste komisjonis tõendiks tegelike asjaolude hindamiseks. Ilma dokumentaalsete tõenditeta ei ole komisjonil võimalik hinnata, kas tehtud töö vastas kokkulepitud tingimustele või mitte.

Eraldi tuleb rõhutada sagedasi keerulisi vaidlusi IT tehnika ja mobiiltelefonide ning muu elektroonikaga seotud küsimustes (sh soetamine ja remont/hooldus).

Sagedased on vaidlused tehnikavaldkonnas telefonide ja arvutite puhul nende mittetoimimisega. Paljudel juhtudel on tegemist kaupleja poolt probleemi tunnistamisega ja vaatamata tarbijal lepingust taganemise õigusele soovib kaupleja jätkuvalt viga remontida. Valdkonnale on iseloomulikud vaidlused, kus kaupleja asja kontrollimisel viga ei leia, kuid tarbija väidab vastupidist. Tarbijad väidavad, et andsid kauplejale remondiks üle terve asja, kuid tagasi saavad oma asja uute defektidega-kauplejad nende tekkimist nende valduses ei tunnista.

On ebaselged nn tõendamata tarkvaralised vaidlused, kus seadme rikked on põhjustatud kaupleja väitel tarbija poolt alla laetud tarkvarast, mis ei sobi vastava seadmega ja tekitab seadme töös häireid.

Tarbijad tellivad endale e-poe kaudu või mõne muu pakkumise (näiteks telefonikõne) raames mobiiltelefoni või muu seadme ja neil on võlaõigusseaduse alusel õigus 14 päeva jooksul asi tagastada, mida tarbijad ka teevad. Kauplejad saavad seadmed kontrollimiseks hoolduskeskustesse, kus siis tuvastatakse näiteks kriimustusi ja muid defekte, mis võivad olla väliselt suhteliselt märkamatud, kuid tarbijatele esitatakse arve seadme väärtuse vähenemise kohta, millega nad siis rahul ei ole. Lisaks on olnud vaidlusi ka seadme tagastamise tasu üle, kus kaupleja võtab asja 14 päeva jooksul tagasi, kuid tarbijale rakendatakse seadme tagastamise tasu, ehk siis esitatakse arve kaupleja poolt teostatud teatud toimingute eest (arve, lepingu koostamine, asja üle vaatamine peale tagastamist). Vaidlusi iseloomustab faktiliste asjaolude keeruline tõendamine, sest harvad pole juhtumid, kus ka professionaalsed eksperdid ei suuda vea tegelikku põhjust tuvastada.

5. Vaidlused, mille puhul komisjon keeldus vaidluse menetlemisest ja keeldumise põhjuste arv ning jaotus

Tarbijavaidluste komisjoni menetluses pidi komisjon kokku **445** korral keelduma avalduse menetlemisest. Tegemist oli erinevate probleemidega, mis välistasid avalduse menetluse ja lahendamise komisjoni otsusega. Näiteks 232 juhtumil oli kohtuvälises menetluses tarbija nõude rahuldamine perspektiivitu, kui oli ette teada, et kaupleja ei täida varasemaid komisjoni otsuseid või on vaidlus eriti keerulise iseloomuga ja dokumentaalselt tõendite saamine raskendatud. 54 juhtumil oli avaldus esitatud sellise välismaise Kaupleja tegevuse kohta või selliste teenuste osas, millisel juhul tarbijavaidluste komisjonil puudub pädevus menetlust

läbi viia (osad kindlustuslepingute täitmisest tulenevad vaidlused, tervishoiuteenused, väljaspool Euroopa Liitu tegutsevad kauplejad jne)

Täpsemad menetlusest keeldumise põhjused on toodud all olevas tabelis.

Menetlusse võtmisest keeldumise alus	kokku
Tarbija ei ole kaebuse lahendamiseks pöördunud asjaomase kaupleja poole, et probleemi vahetult kauplejaga lahendada	50
Vaidlus on sisutühi või pahatahtlik või avaldus ei ole esitatud tarbija seadusega kaitstud õiguse ega huvi kaitseks (sh põhjendamatud nõuded)	69
Vaidlust menetleb või on eelnevalt menetlenud ja teinud otsuse teine tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus	4
Nõude väärtus on väiksem 30 eurost ja puudub menetlusvajadus	12
Vaidluse lahendamine häiriks tõsiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist vaidluse keerukuse tõttu (eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses perspektiivitu). Sisaldab 200 tk Cherry Media OÜ menetlemata jätmist.	232
Vaidluse lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse (tervisehoiu, haridusteenused vms)	54
Kaupleja suhtes on algatatud pankroti- või likvideerimismenetlus	24
KOKKU	445

Enne komisjoni otsuse langetamist lahendatud menetluste arv, kus kaupleja rahuldab vabatahtlikult tarbija nõude või tarbija nõustub kaupleja pakutud kompromisslahendusega oli **658**. Nimetatu on väga hea tulemus, sest arvestades, et tarbijavaidluste komisjoni lahendid on pooltele täitmiseks vabatahtlikud, tuleb olukorda, kus enne komisjoni lahendit leitakse osapooli rahuldav lahendus või täidetakse kaupleja poolt tarbija nõue vabatahtlikult, pidada väga positiivseks.

780 juhtumil loobus tarbija ise menetluse käigus omal soovil avaldusest (katkestas menetluse). Näitaja sisaldab tarbija poolt katkestatud menetlusi – olukorda kus tarbija esitab tahteavalduse avaldusest loobumiseks või ei esita soovi ja kinnitust komisjoni istungiks 595 juhtumit. Tarbija poolt katkestatud menetluste hulgas on ka 185 juhtumit, kus tarbija esitatud avalduses ja dokumentides olid olulised puudused, mis takistasid avalduse menetlusse võtmist ja läbivaatamist ning tarbija ei kõrvaldanud viidatud puudusi määratud tähtajaks. Neil juhtumitel jäeti esitatud avaldus läbi vaatamata põhjusel, et tarbija ei ole kõrvaldanud avalduses esinenud puudusi määratud tähtaja jooksul. Sageli ei ole avaldusele lisatud nõutavaid tõendeid ja dokumente, avalduses puudus arusaadav nõue või olid muud vormilised puudused nii tõsised, et välistasid menetluse (avaldus ja dokumendid on esitatud allkirjastamata, vöörkeeles jne).

6. Kokkuvõte

Üldiselt võib tarbijavaidluste komisjoni 2016 tegevust hinnata väga heaks. Vaatamata paljudele muudatustele, mis aasta jooksul tarbijavaidluste komisjonide töös aset leidsid, toimus tarbijavaidluste lahendamine tulemuslikult ning nii poolte kokkuleppel, kaupleja poolse avalduse rahuldamise tulemusel või komisjoni poolt otsusega lahendatud tarbijavaidluse abil said väga paljud tarbijad oma probleemile lahenduse.