

*TARBIJAVAILDUSTE KOMISJONI 2017 AASTA
TEGEVUSE ARUANNE*

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat

Tarbijakaitseamet

2018

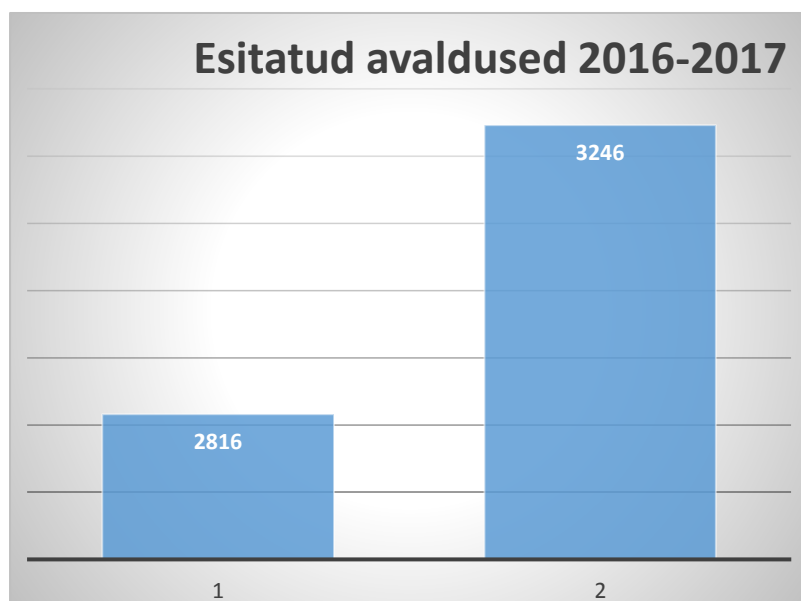
1. Sissejuhatus ja olulisemad tegevusnäitajad

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.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbijavaidlusi kohtuvälise organina alternatiivina tarbija õigusele kohtusse pöörduda. Tarbijavaidluse lahendamine on tarbijale tasuta ning peab toimuma 90 päeva jooksul. Komisjoni lahendid on pooltele vabatahtlikuks täitmiseks ning otsusega mittenõustumisel saab sama vaidlust jätkata üldmenetluse korras maakohtus.

Tarbijavaidluse lahendamine tarbijavaidluste komisjonis on tarbijatele omaseks saanud ja sagedasti kasutatav võimalus igapäevaelus kauplejatega tekkinud lihtsamate vaidluste lahendamiseks.

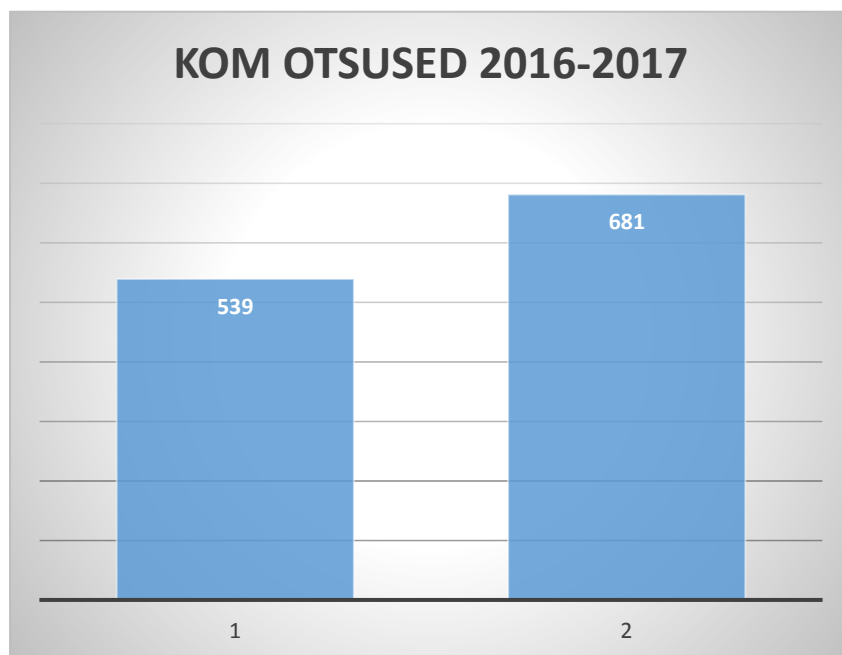
2017 aastal esitati tarbijate poolt 3246 avaldust. 2017. aastal suurenes võrreldes varasemaga tarbijate poolt esitatud avalduste arv 430 võrra- kui 2016 esitati 2816 avaldust siis 2017 esitati 3246 avaldust. Kokku esitati Tarbijakaitseametile 3246 avaldust, kus tarbija ja kaupleja ei suutnud vaidlust omavahel lahendada ja tarbija palus tarbijavaidluse lahendamiseks abi. Pöördumiste suur arv näitab tarbijate jätkuvat usaldust tarbijavaidluste komisjonis vaidluse lahendamise võimaluse vastu ja tarbijad kasutavad seda aktiivselt.



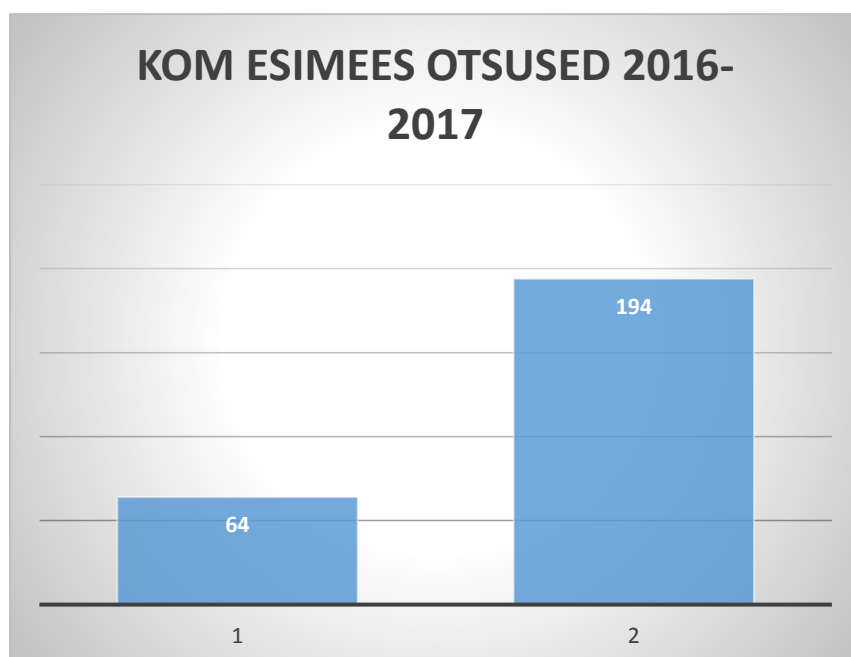
Enne komisjoni poolt tarbijavaidluse asjas tehtava otsusega vaidluse lahendamist õnnestus eelneva menetluse käigus (enne komisjoni otsuse tegemist või komisjoni istungil) 693 juhtumil pooled lepitada või leida muu osapooli rahuldav lahendus. Nimetu on oluline, sest sellisel juhul saavad osapooled lahenduse kõige kiiremini ja nii tarbija kui kaupleja on sellisel juhul lahendusega ise vabatahtlikult nõus ja täidavad otsuse vabatahtlikult. Seega on tagatud otsuse täitmine poolte endi poolt.

2017 aastal lõpetati menetlus erinevate alustel 3168 avalduse osas. Seega oli lõpetatud menetluste arv suurem (2016 lõpetati menetlus kokku 2551 avalduse puhul).

2017. aastal lahendasid tarbijavaidluste komisjonid **komisjoni otsusega** 487 erinevat vaidlust kus pooled eelnevalt mõlemat osapoolt rahuldavat lahendust ei leidnud. Komisjoni otsusega lahendati komisjoni poolt 487 avaldust, millest otsus tarbija kasuks oli 297 ja tarbija kahjuks 190 juhul. 194 juhtumil lahendas komisjoni esimees vaidluse komisjoni esimehe otsusega. Kokku tegid komisjonid seega 681 erinevat lahendit.

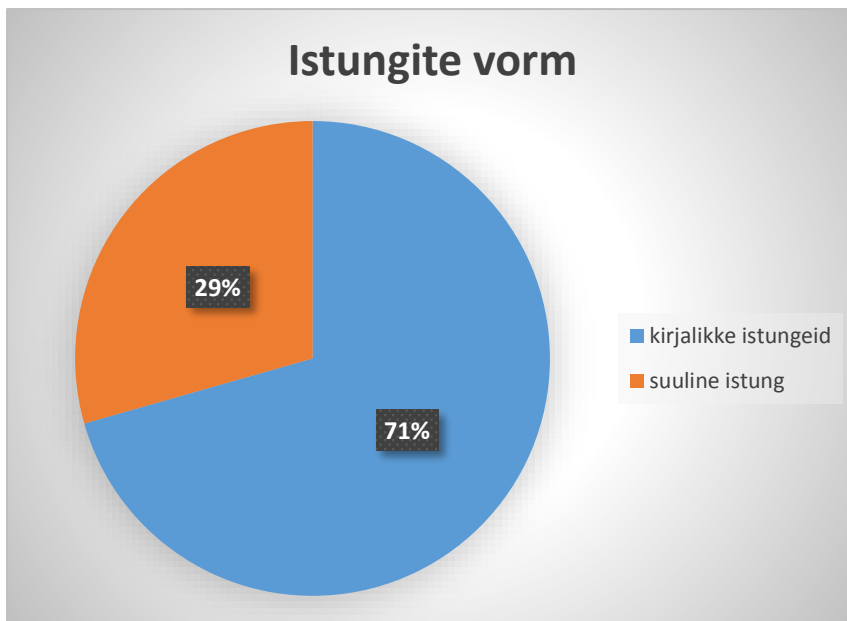


Vaidlevate poolte vahel kinnitati komisjoni esimehe poolt kompromiss või lõpetati menetlus komisjoni esimehe poolt muudel alustel 194 juhtumil. 2016 aastal lahendas komisjon 539 tarbijavaidlust, sh komisjoni esimehe otsuseid vormistati 64 juhul. Komisjoni esimeeste otsuste arvu oluline tõus on seletatav asjaoluga, et komisjoni menetluses perspektiivitute kaebuste menetlusest väljaarvamine toimub nimetatud otsustega juhul, kui isik vabatahtlikult ise avaldusest loobuma nõus ei ole.

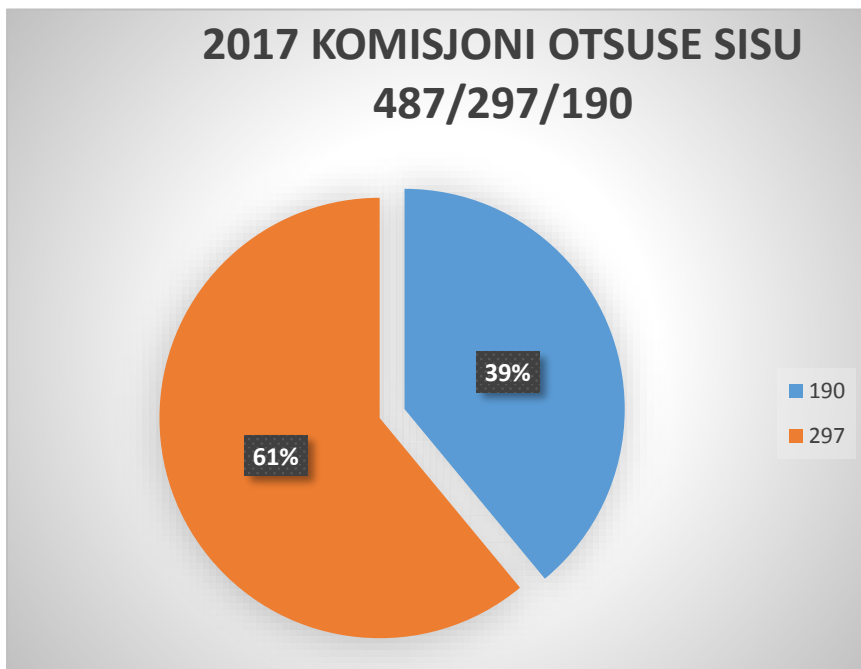


Valdavalt toimusid istungid kirjalikus vormis ilma vaidlevaid osapooli suulisele asja arutamisele kutsumata. Üldjuhul arutab komisjon vaidlust kirjalikult vaidluse osapoolte esitatud kirjalike materjalide alusel, aga

tarbijal on võimalik valida ka suuline ärakuulamine istungil. Tarbijavaidluste komisjon pidas 2017. aastal kokku 588 istungit, nendest suulisi istungeid oli 173 ja kirjalikke istungeid 415 ehk vastavalt 29% ja 71%. Võrreldes vääresemaga on istungite arv kasvanud.



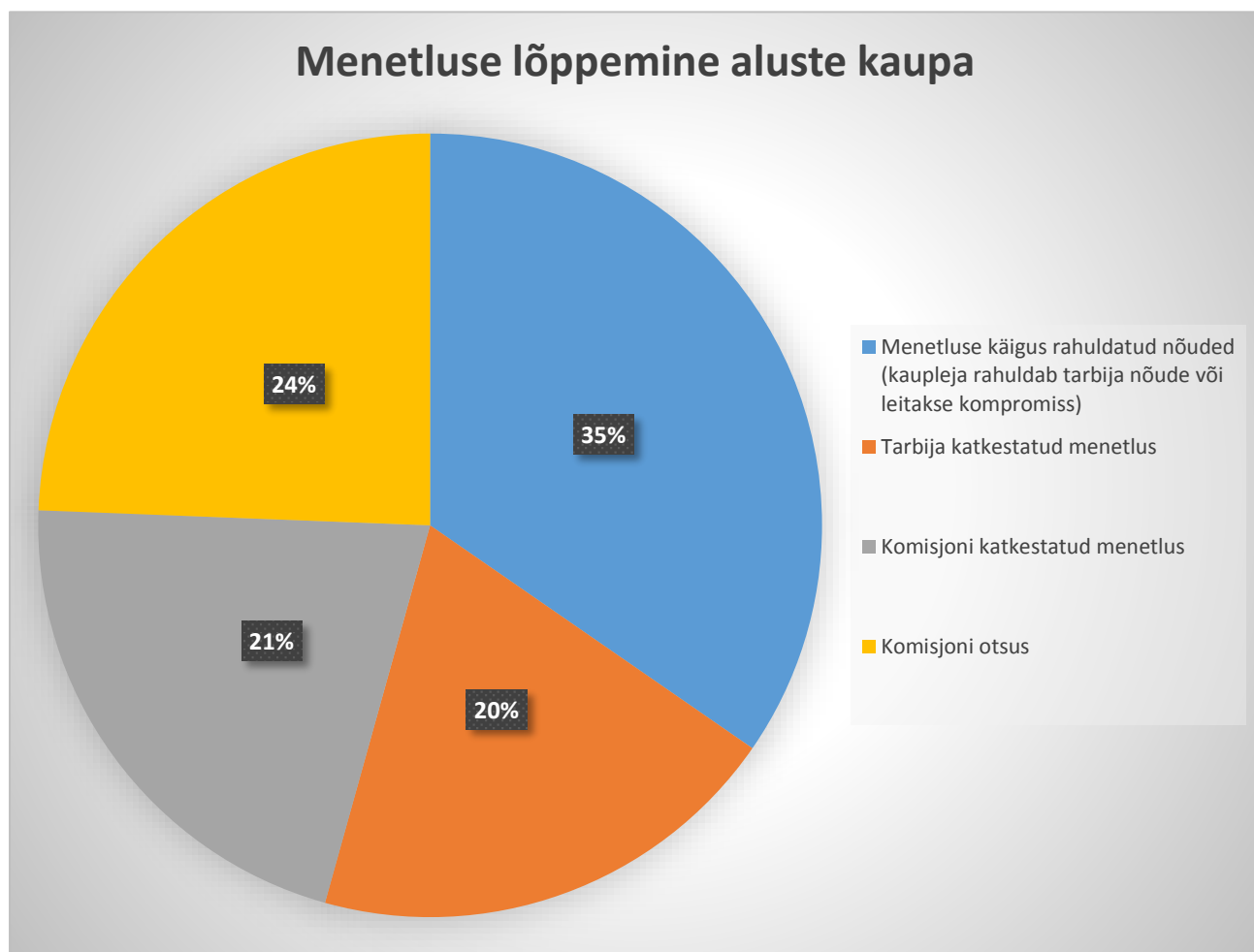
Tarbija kasuks lahenes 61% asjadest (297 lahendit) ja tarbija kahjuks 39% (190 lahendit).



Kuna komisjoni menetluse eesmärk on pakkuda kiiret ja vähekulukat alternatiivi kohtumenetlusele, siis 426 juhtumil olid menetlusega seotud asjaolud sellised, mis ei võimaldanud avalduse lahendamist komisjoni menetluses. Seega pidi vastavad menetlused katkestama. Peamisteks probleemideks sai vajadus asja põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamise, täiendavate tõendite kogumise või otsuse täitmise perspektiivikuse puudumine, mis tõi kaasa menetluse lõpetamise asja komisjoni menetluseks sobimatuse

(perspektiivitus) tõttu. 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.

Tarbija poolt avaldusest loobumise tõttu (tarbija tahteavaldusel) lõpetati 394 menetlust.



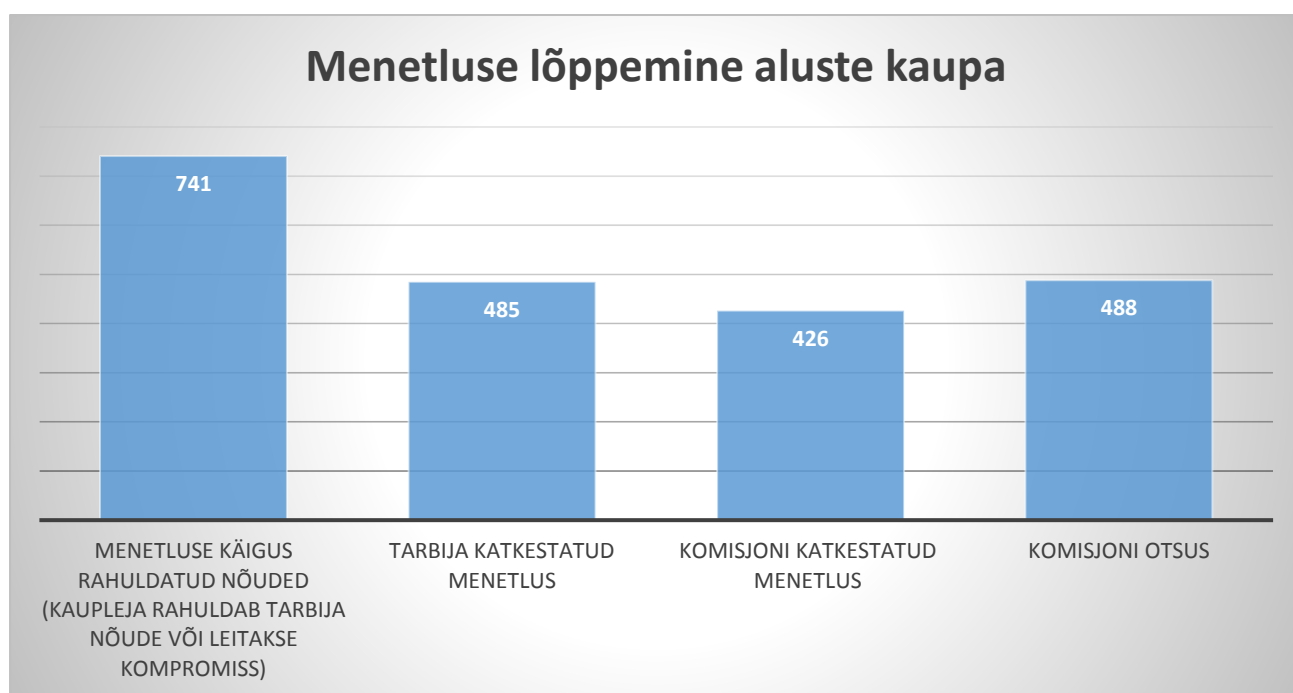
Tarbijavaidluste komisjoni avaldused				
	2014	2015	2016	2017
Esitatud avalduste üldarv	2137	2058	2804	3246*
Menetluse käigus rahuldatud nõuded (kaupleja rahuldab tarbija nõude või leitakse kompromiss)			684	741

Menetluse käigus tarbija katkestatud menetlus			780	485
Menetluse käigus komisjoni poolt katkestatud menetlus			445	426
Komisjoni otsuste arv	324	539	504	488

*363 avalduse menetlus jätkus ka 2017 aastal ning avalduste üldarv sisaldab ka 743 likvideeritud veebipood CrazyDeal osas tehtud pöördumist.

Menetlus lõppes (sh kaupleja poolt rahuldatud nõuded, katkestatud menetlused, otsused jne) **3168** avalduse osas. Lõpetatud menetlused sisaldavad ka 2016 alustatud menetlusi, mis jätkusid 2017.

Suur osa esitatud avaldustest 741 - lahenes tarbijavaidluse menetluse käigus poolte kokkuleppel või rahuldas kaupleja tarbija nõude vabatahtlikult. Ilma komisjoni arutelu ja istungit korraldamata lahendatavate avalduste suhteliselt kõrge arv tuleneb ka 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.



Komisjoni töökorraldus.

Tarbijavaidluste komisjoni istungeid juhatab 13 komisjoni esimeest. Komisjoni esimeheks on kogemustega kõrgkvalifikatsiooniga juristid, kellel 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 **63 päeva**. Nimetatu vastab Tarbijakaitseseaduses tarbijavaidluse lahendamiseks ettenähtud ajale, kuid arvestades tarbijate ootusi on

edaspidiseks eesmärgiks vaidluse lahendamise aega lühendada. Menetlusaja **mediaan oli 42 päeva** ehk poolte avalduste menetlus kestis sellest vähem ja need lahendati kiiremini.

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.

Täpne statistika kauplejate poolt vaidluste kohtus jätkamise üle puudub, sekretariaadile esitati vastavaid teateid osaliselt ning ca 10 juhtumil on teada kaupleja poolt kohtusse edasipöördumine. 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 %. 2017 aastal kasvas ettevõtete hulk, kes vabatahtlikult tarbijavaidluste komisjoni otsust ei täitnud. Komisjoni poolt kõigist tehtud otsustest 488 jäi täitmata 118 otsust, mis on ca 24%. Kui otsuste täitmise aluseks võtta ainult tarbija kasuks tehtud otsused, mida kaupleja ka sisuliselt täitma peab on tarbija kasuks tehtud 345 (koos komisjoni esimehe otsusega kinnitatud kokkulepetega) ning täitmata lahendite osakaal ca 34%.

Nimetatud trend on negatiivne, sest kuna komisjoni lahendid on ainult vabatahtlikult täidetavad ning nende täitmata jätmisel ei ole tarbijavaidluse lahendamine kandnud oma eesmärki ja tarbija jaoks jääb olukord lahendamata. Seega 2018 üheks eesmärgiks on väljaselgitada komisjoni otsuste mittetäitmise peamised põhjused ning otsuste vabatahtlikku täitmise taset parandada.

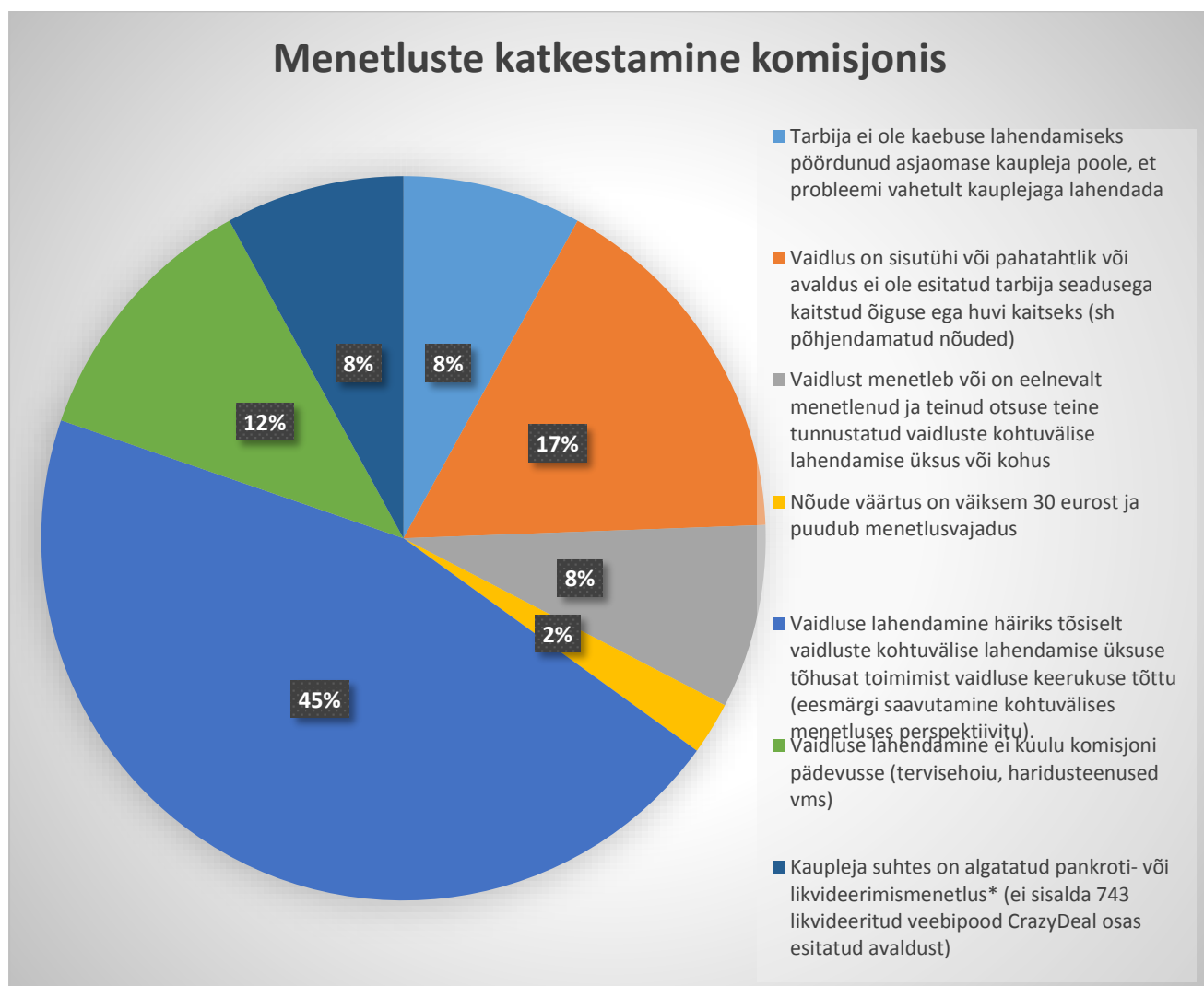
Vaidlused, mille puhul komisjon keeldus vaidluse menetlemisest ja keeldumise põhjuste arv ning jaotus

Tarbijavaidluste komisjoni menetluses pidi komisjon kokku **426** korral keelduma avalduse menetlemisest. Tegemist oli erinevate probleemidega, mis välistasid avalduse menetluse ja lahendamise komisjoni otsusega. Näiteks 193 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. 50 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.

Menetluse võtmisest keeldumise alus	kokku
Tarbija ei ole kaebuse lahendamiseks pöördunud asjaomase kaupleja poole, et probleemi vahetult kauplejaga lahendada	34
Vaidlus on sisutühi või pahatahtlik või avaldus ei ole esitatud tarbija seadusega kaitstud õiguse ega huvi kaitseks (sh põhjendamatud nõuded)	70
Vaidlust menetleb või on eelnevalt menetlenud ja teinud otsuse teine tunnustatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus või kohus	35
Nõude väärtus on väiksem 30 eurost ja puudub menetlusvajadus	10

Vaidluse lahendamine häiriks tõsiselt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse tõhusat toimimist vaidluse keerukuse tõttu (eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses perspektiivitu).	193
Vaidluse lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse (tervisehoiu, haridusteenused vms)	50
Kaupleja suhtes on algatatud pankroti- või likvideerimismenetlus* (ei sisalda 743 likvideeritud veebipood CrazyDeal osas esitatud avaldust)	34
KOKKU	426



Enne komisjoni otsuse langetamist lahendatud menetluste arv, kus kaupleja rahuldab vabatahtlikult tarbija nõude või tarbija nõustub kaupleja pakutud kompromisslahendusega oli **741**. 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.

485 juhtumil loobus tarbija ise menetluse käigus omal soovil avaldusest (katkestas menetluse). Näitaja sisaldab tarbija poolt katkestatud menetlusi – olukorda kus tarbija esitab tahteavalduse oma esitatud avaldusest loobumiseks või ei esita soovi ja kinnitust komisjoni istungiks ja menetluse jätkamiseks.

Tarbija poolt katkestatud menetluste hulgas on ka juhtumit, kus tarbija esitatud avalduses ja dokumentides olid olulised puudused, mis takistasid avalduse menetluse võtmist ja läbivaatamist ning tarbija ei kõrvaldanud viidatud puudusi määratud tähtjaks. 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, võõrkeeles jne). 91 juhul oli komisjonile esitatud avaldus ilma nõudeta ja sisuliselt õigusabi saamise taotlus, milliste menetlust ei algatatud ja anti isikule tema õiguste kohta vajalikud selgitused.

2. Tarbijavaidluste komisjonis menetletud kaebuste valdkonnad

Sissejuhatus ja peamised vaidlusi põhjustavad valdkonnad.

Vaidluste temaatiline spekter on olnud väga lai. Hõlmatud on nii ost-müük, reisi-, meelelahutus-, ilu- jt teenused, osutamata teenused, kaupade kättetoimetamine, garantii, remonditeenused, mööbli valmistamine ja paigaldamine, kindlustusvaidlused, kahju hüvitamine, ettemaksu tagastamine jne.

Komisjoni poole pöörduetakse 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%). Valdkonniti oli enim kaebusi lennu- ja pakettreiside osas (305 avaldust), riidetuse ja jalatsite kvaliteediga seotud vaidlusi (279 avaldust) ja info- ja sidetehnoloogi valdkonna ja elektroonikaga seotud pöördumisi (245 avaldust).

Võrreldes varasemate aastatega ei ole olulisi nihkeid vaidluste valdkondades toimunud ja avalduste peamised vaidlusobjektid on püsinud sarnased. Küll on sagenenud vaidlused keerulistes spetsiifilistes eluvaldkondades (maakleriteenused, ehitusteenustel projekteerimise osa jne)

Avalduste esikolmikud		
Toote/teenuse liigiti		
Teema	2016	2017
Pakettreisid	340	305
Rõivad ja jalatsid	287	279
IT ja elektroonikatooted	263	245

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

Samas on esinenud vaidlusi, kus tarbija ja kaupleja vaheline õigussuhe on tekkinud nii ostu-müügilepingust kui tarbijatöövõtulepingust ning nõude sisuks on kahju hüvitamine. Nii on võrdlemisi levinud kauba ostmine ja selle paigaldamise tellimine samalt kauplajalt ning kaebus on seotud kaubaga, millega kaasnevad teenused.

Jätkus e-kaubanduse valdkonnas esitatud tarbijate avalduste arvu kasv, mis on seletatav üha suurema e-kaubanduse ja erinevate veebipoodide kasutajate arvu kasvuga. Nii näiteks esitati 2017 kokku 1322 avaldust, kus vaidlus oli tekkinud e-kaubanduses sõlmituid tarbijalepingust. Arvestatava osa neist moodustasid erinevate veebipoodide tarbijale kaupade tarneprobleemidega seotud pöördumised. 2017 lõpetas tegevuse veebipood CrazyDeal.ee, mis tõi kaasa tarbijate õiguste massilise rikkumise ja 743 pöördumist vastava kaupleja vastu. Kuna nimetatud kaupleja äriühing likvideeriti, siis vastavad avaldused lükati tagasi ning ei kajastu komisjoni poolt katkestatud menetlustes, küll aga kajastuvad need üldises pöördumiste arvus.

Allpool peamised vaidlused valdkonniti ja tüüpilised probleemid

Komisjoni poole pööratakse tarbijavaidluse lahendamiseks jätkuvalt 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 ning erinevate kaupade tarnimisega seonduvad probleemid, mis on seletatav e-kaubanduse massilise levimisega.

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

Elektroonika ja sideseadmed

Avalduste põhiprobleemiks on endiselt see, et tarbija poolt soetatud seadmel esineb viga, mida kaupleja siis ei tunnista või siis leitakse vea põhjustaja tarbija poolne kasutusviga (mehaaniline- või vedelikukahjustus, tarbija poolt allalaetud rakendus, mis on väidetavalt probleemi põhjuseks).

Trendina võib välja tuua asjaolu, et komisjon on rohkem teinud otsuseid, kus vaidlusesemeks on tarbija väide, et seadme üleandmisel kauplejale mehaaniline vigastus puudus, kuid hiljem hoolduskeskus on tuvastanud vigastuse, mis oleks pidanud ka vastuvõtul klienditeenindajale näha olema. Situatsioon on lahendatud tarbija kahjuks ja pigem on komisjon võtnud seisukoha, et tarbija peaks tõendama tootmisdefekti või siis kaupleja süülist käitumist. Määravaks saab ikkagi tõendite esitamine, ehk kas tarbija suudab tõendada seadmel esinevat tootmisdefekti või mitte.

Lisaks esines vaidlusi, kus kaupleja tõlgendas telefoni teel sõlmitud lepingulisi kokkuleppeid tavalepingutena ja tarbijatel puudus kaupleja hinnangul 14-päevane taganemisõigus, sest seade väljastati müügiesindusest. Endiselt esineb ka väärtuse vähenemise vaidlusi, kus 14-päevase taganemisõiguse raames tagastatakse seade ja kaupleja hindab väärtuse vähenemist tarbijale arusaamatus suuruses ja meetodikaga.

Vaidlusi on onud ka elektroonika garantii kestvuse osas - tootja poolt antud 1 aastast garantii õiguses. Vaidlus on tekkinud olukorras, kus kaupleja väidab, et tootja annab oma seadmetele 1-aastase garantii ning sellisel juhul 2-aastane pretensiooni esitamise aeg ei kehti. Komisjon aga leidis, et piiratud garantiitähtaja tingimus müügilepingus kitsendab oluliselt tarbija õigusi ning seetõttu on selline lepingu tingimus VÕS järgi tühine, sest minimaalselt kohustub seadus kauplejat 2 aastase pretensiooniesitamise perioodi jooksul tarbija pöördumist lahendama.

Samuti on vaidlusi tekkinud müügigarantii osas, kus tarbijad arvavad, et parandatud või välja vahetatud detaili osas hakkab kulgema uus garantiiäeg. Komisjon on leidnud, et kui tarbijale ei ole antud seadusest sätestatud soodsamaid tingimusi, siis parandatud asja suhtes ei hakka kehtima uus garantiiäeg ning samuti ei pikene pretensiooni esitamise tähtaeg.

Sõidukid

Avalduste esitamise põhjuseks on eelkõige auto mittevastavus lepingutingimustele ja esialgselt lubatule ning mingil määral iseloomustab kasutatud autode turgu kahetsusväärset valeinformatsiooni esitamine ja vigade varjamine, mis siis avalduvad hilisemalt. Tõenäoliselt on see osadele kauplejatele teadlikuks käitumisviisiks, sest juhul, kui vead peaksid avalduma mitte kohe või siis tarbija nendega kaupleja poole õigeaegselt ei pöördu või siis asub ise puudusi kõrvaldama, annab see kauplejale tuua erinevaid põhjusi, miks tarbija enam tema poole pöörduda ei saa või miks on juba tegemist loomuliku kulumisega, mis kaupleja vastutuse välistab. Siingi taandub vaidluse lahendus tõenditele, mida tarbija suudab esitada, ehk siis, kas tegemist oli varjatud puudusega või mitte ja sellest tuleneva olulise lepingurikkumisega, sest kauplejad üldreeglina asja lepingutingimustele mittevastavust ei tunnista.

Problemaatika põhjuseks on kindlasti see, et tarbijate teadlikkus auto ostueelse kontrolli vajadusest on nõrk või siis tehakse ostuotsus emotsiooni ajal. Kui tarbijad autosid enne ostu kontrollida laseksid, siis kahaneks kasutatud autode avalduste arv tõenäoliselt oluliselt. Eraldi võib välja tuua ALM Invest OÜ, kes figureerib „mustas“ nimekirjas aastate lõikes erineva arvu otsustega ja kelle müüdavate sõidukite osas on tarbijate avaldused sagedased.

Teenustega seotud vaidlused

Turism

Turismi valdkonnas on endiselt valdavalt ülekaalus pakettreiside kaebused lennukaebuste kõrval. Pakettreiside puhul on endiselt probleemiks hotellide halb kvaliteet ehk broneeritud hotell ei vasta lepingutingimustele ning hotellis lisateenuste osutamine. Lisateenuste hulgas on välja toodud, et kuigi reisikirjelduses on lubatud kohapealset reisisindaja olemasolu ja infotunni toimumist, siis reisikorraldaja neid tingimusi ei ole täitnud. Puudub reisisindaja ja infotunde ei toimu.

Reisikorraldajal on seadusest tulenev kohustus teavitada kirjalikult reisijat passi- ja viisanõudmistest. Selline kohustus puudub reisikorraldajal siis, kui reisidokumentidele kehtestatud nõudmised on välja toodud juba varasemalt reisikataloogis. Kuivõrd tegu on seadusest tuleneva kohustusega, siis teabe esitamist reisijale peab tõendama reisikorraldaja. Mitmel korral on kohustust rikkunud reisivahendajad ehk reisibürood. Reisija saab oma nõude esitada reisikorraldaja vastu mis juhul reisikorraldaja võib esitada regressinõude reisibüroo vastu.

Õigusabiteenused

Õigusabiteenuste osas on esitatud mitmeid kaebusi ning komisjon leidis nii mõnelgi korral, et osutatud teenuse osutamisel ei ole kaupleja professionaalselt tegutsenud. Ebakvaliteetse õigusabiteenuse osutamise korral tekib tarbijal õigus teenuse hinna alandamiseks. Ühes vaidluses hindas komisjon kaupleja lepingu rikkumise olulisust ning rasket hooletust ning leidis, et tarbija nõue on põhjendatud 50% osas tasunõude alandamiseks.

Sideteenused

Sideteenuste sektoris on jätkuvalt üheks vaidlusaluseks teemaks olnud tähtajalise lepingu ennetähtaegsel lõpetamisel leppetrahvi tasumine ja selle suurus. Olukorras, kus tarbijal oli sõlmitud kaks eraldi lepingut, sideteenuse leping ja seadme kasutusleping, nõudis kaupleja tarbijalt kasutuslepingu ennetähtaegse lõpetamise eest leppetrahvi. Komisjon juhtis tähelepanu sellele, et seadme kasutuslepingu tingimuste kohaselt on seade antud tarbija kasutusse sideteenuse kasutamise eesmärgil, mistõttu tegemist on omavahel seotud lepingutega. Sellest johtuvalt, kui tarbijal tekib seadusest tulenevalt õigus sideteenuse leping ennetähtaegselt üles öelda, siis laieneb ülesütlemise õigus ka sideteenusega seotud lepingule. Muul juhul oleks kasutuslepingu ülesütlemise piirang vastuolus elektroonilise side seaduse ja võlaõigusseadusega

Prügiveoteenused

Tarbijavaidluste komisjoni pöörduakse tihti prügiveoteenuse eest tasumata jäänud arve korral alles siis, kui tasumata summat on asunud sisse nõudma inkassofirma. Ühes sellises vaidluses, kus tarbija tasumata põhinõue oli 3 eurot, märkis komisjon, et võlasuhte pooled peavad teineteise suhtes käituma lähtuvalt hea usu põhimõttest lähtuvalt. Arvestades tarbija varasemat maksekäitumist, jääknõude väiksust, samuti asjaolu, et kaupleja ei ole teinud endast olenevalt, et tarbijalt võlas olevat summat saada, on kümme korda suurema sissenõudekulu tekitamine tarbijale selgelt vastuolus hea usu põhimõttega. Komisjon leidis, et selles olukorras on tarbijal õigus nõuda ebamõistlikult suure sissenõudmiskulu vähendamist mõistliku suuruseni.

Meelelahutusteenused

Mitmed tarbijad on pöördunud komisjoni poole selles, et ei ole olnud rahul ürituse kvaliteediga. Vaidluse lahendamise tarbija kasuks teeb keerukaks asjaolu, et teenuse ebakvaliteetsust on tagant järgi ilma tunnistajate kuulamiseta keeruline tõendada ning kui tarbija soovib teenuse osutamise vaidlustada, tuleb tal juba üritusel olles pöörduda pretensiooniga kaupleja esindaja poole. Olukorras, kus tarbija vaatab või kuulab kontserdi lõpuni ja teavitab kauplejat probleemist alles mitu päeva hiljem, ei pruugi selline kaebus olla põhjendatav. Samuti ei ole komisjon nõustunud tarbija nõuet rahuldama, kui tarbija jätab kontserdile minemata, põhjendades, et vastavas kavas tehti muudatusi ja talle ei olnud see sobilik. Komisjon leiab, et kui kaupleja on eelnevat teavitanud võimalusest, et kava võib veidi muutuda ja tarbija ei lähe kohale, siis ei saa tarbija avaldada arvamust ega pretensiooni kontserdi kvaliteedi osas.

Töövõtulepingud

Jätkuvalt esitatakse suures hulgas kaebusi tellimusmööbli valmistamisel. Tegemist on ka väga keeruka lepingulise valdkonnaga, kus töö valmimine eeldab mitmeid erinevaid protsesse alates tootmisest, transpordist, paigaldamisest jm. Sageli tekivad hilisemad vaidlused juba alates kataloogist ja jooniste tegemisest, ruumi mõõdistamisest tarbija juures, mööbli valmistamiseni ja paigaldamiseni välja. Seega vaidlus võib tekkida isegi olukorras, kus pooled on jätnud kokku leppimata asjaolu, et millal ja kes mööbli paigaldab. Ühes sellises juhtumis, kus kaupleja esitas alles üle poole aasta hiljem tarbijale arve mööbli paigaldamise eest, jättis komisjon tarbija nõude rahuldamata, leidis, et kauplejal on õigus tehtud töö eest tasu saada. Võlaõigusseaduse kohaselt eeldatakse, et tööd tehakse tasu eest ja tarbijale ei saanud tekkinud põhjendatud ootust, et paigaldamine toimub tasuta, kui selles eraldi kokku ei lepitud. Tarbijal on küll õigus teada saada töö hind, kuid selle puudumisel rakendatakse tavapäraselt selle töö eest võetavat keskmist hinda.

Sagedased töövõtulepingutega seotud vaidlused puudutavad ka iluteenuseid ja isikuteenuseid. Selliste näidetena võib tuua juuksuriteenust, kus tarbija ei ole rahul tehtud lõikuse või värviga. Siinkohal on oluline, et tarbija annaks kauplejale võimaluse töö parandada. Mitmel juhul, kui tarbija lahkub teenuse osutamise paigast ja asub kodus ise olukorda parandama (värvib juuksed üle jne), siis pärast sellist tegevust ei ole võimalik enam tuvastada kaupleja lepingulist rikkumist. Tarbijal tuleb isikuteenuse saamisel koheselt veenduda töö lepingutingimuste vastavuses ja probleemide korral esitada koheselt pretensioon ja fikseerida olukord, fotod, ekspertis jne.

Nagu juba märgitud on vaidluste spekter väga lai ja komisjon on lahendanud vaidlusi ka pulmatortide valmistamise kaalu ja kvaliteedi osas. Tordi tellimuse täitmiseks pidi tarbija toimetama kauplejale mitmekorruselise tordialuse. Kaupleja sai tordialuse kätte, kuid ei teavitanud tarbijat, et tordialus ei ole sellise tordi valmistamiseks sobilik ning võttis vastu iseseisva otsuse, kus vähendas tordi suurust ja kogust vähemalt poole võrra. Samas ei nõustunud Kaupleja tordi eest tasutud hinda vähendama, kuigi tort ei vastanud tellimusele nii välimuselt kui koguselt ja tarbija pooled peokülalised jäid tordist ilma. Komisjon rahuldab tarbija nõude ning selgitas, et kauplejal on professionaalina teadmised ja sellest tulenevalt ka teavitamiskohustus, selle võimaluse puudumisel oleks kaupleja pidanud probleemile ise lahenduse leidma, ja tagama lepingu kohase täitmise.

Levinumad nõuded

Kahjuhüvitamise nõuded

Kahju hüvitamise nõudega avaldused on tarbijavaidluste komisjonis ühed enam esinevad ning sageli on kahjunõue täiendav nõue muule nõudele. Paraku jääb võrdlemisi suur osa neist ka menetlusse võtmata TKS § 47 lg 3 punktides 2 ja 3 sätestatud alustel, s o kui tarbija taotletava eesmärgi saavutamine kohtuvälises menetluses on perspektiivitu ning kui vaidluse lahendamine ei ole võimalik põhjaliku uurimise ja tunnistajate ärakuulamiseta ning seda oleks otstarbekam lahendada maakohtus.

Tarbija poolt avalduse esitamisel ja selle lahendamisel on sel juhul keerulisem küsimus korrektne kahju tõendatus. Võlaõigusseaduse (VÕS) § 127 lg 4 kohaselt 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.

Näitena võib tuua kaebused rõivaste keemilise puhastuse või autopesu teenuse kohta. Isegi olukord, kui kaupleja on tunnistanud, et ese on rikutud, ei pruugi tagada tarbijale eduväljavaateid, kui kaupleja väidab, et teostas puhastuse vastavalt toote hooldusjuhendile ning keeldub tarbija hüvitise nõuet rahuldamast. Valdavalt esitavad tarbijad nõude rikutud eseme ostusumma hüvitamiseks, kuid ostu tõendavat dokumenti pahatihti esitada ei ole. Samas, lähtuvalt VÕS § 132 lg 3 ja VÕS § 127 lg 6, tuleks tarbijal mitte ainult toote eest makstud summa, vaid ka selle seisukord enne ja pärast puhastamist ning eseme väärtuse vähenemine.

Kui kahju on tekitatud, kuid kahju täpset suurust ei saa kindlaks teha, on hüvitise suurust pädev otsustama kohus. Tavapäraselt väidavad tarbijad, et rikutud ese oli puhastusse andes väga heas seisukorras ja seda oli vaid loetud korrad kantud.

Näiteks andis tarbija keemilisse puhastusse oma pintsaku. Ilmes, et toote kangas sai puhastuse käigus rikutud (halvasti triigitud, liimiriba lagunened). Tarbija väitis kaebuses kauplejale, et pintsaku hind oli 120 eurot ja toode on ostetud 5 aastat tagasi. Kaupleja kinnitas, et puhastust teostati vastavalt toote markeeringule ja tehnoloogilistele nõuetele. Pintsak on puhas, säilitanud oma funktsionaalsuse ja esteetilise väljanägemise. Kangas on vaevumärgatavad ebatasasused, mida ei kõrvaldanud ka kordustriikimine. Kaupleja hinnangul on defektid eksploatatsiooniga seotud ning ei ole tekkinud kaupleja süül. Kaupleja juhtis tähelepanu, et pintsaku vastuvõtukiitangile oli tehtud märge „väga määrdunud“. Tarbija väitis, et kandis pintsakut 6 aastat tagasi 6-7 kuu vältel, nii lühikese ajaga ei saanud tekkida viidatud defektid. Tarbija leidis, et pintsak ei ole enam kantav ning nõudis kahju hüvitamist 120 euro ulatuses, põhjendusel, et see on minimaalne summa, millega on rikutud pintsaku asemele võimalik saada sarnane toode. Ostutšekki tarbijal esitada ei olnud. Komisjon jättis avalduse rahuldamata, rõhutades, et kahju hüvitamise nõude esitamisel peab tarbija põhistama ja tõendama kahju suuruse, kahjutekitaja õigusvastase käitumise ning kausaalse seose olemasolu tekkinud kahju ja kahjutekitaja õigusvastase käitumise vahel.

Samamoodi jäid tarbija väited kahju kohta paljasõnaliseks juhtumiseks, kus keemilise puhastuse käigus sai rikutud jakk, mis tarbija avalduse kohaselt oli ostetud Itaaliast ja mida enne puhastusse andmist oli väidetavalt kantud vaid kahel korral. Ostu tõendav dokument puudus, s t puudus tõend Tarbijal kahju tekkimise kohta. Puudusid tõendid selle kohta, et defektid tekkisid kaupleja süül ja mitte mingil muul põhjusel. Puudusid nõudesumma aluseks olevad tõendid. Puudusid tõendid jaki seisukorra kohta enne puhastamist ning jaki väärtuse vähenemise kohta.

Tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat on menetluse jätkamise perspektiivikuse hindamisel palunud tarbijatel arvestada asjaoluga, et nõudeesitamisel peab tarbija suutma tõendada nõude aluseks olevaid asjaolusid. Kahjuks ei ole komisjonil ilma asjakohaste tõenditeta võimalik vaidlust lahendada ning tarbija ainus võimalus on pöörduda sellises olukorras kohtusse. 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. 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.

E-kaubandusega seotud nõuded

Arvestades ostukanali järjest suurenevat kasutust ja sellega seonduvate vaidluste arvu toome selle eraldi teemana välja. Kauba kättetoimetamata jätmine on praegu e-kaubanduses kriitilisem tarbijaid mõjutav teema.

Väga sagedane vaidluse on ka e-kaubanduses soetatud toodete 14-päevase taganemisõiguse kasutamisel tekkiva väärtuse vähenemise probleemi, mis pakub palju vaidlusainet. E-kaubanduses tekitab palju vaidlusi olukord, kus tarbija tagastas kauba, mida ta oli proovinud/kasutanud või pakendit rikkunud ning kaupleja keeldus kauba tagasivõtmisest ehk ei võimaldanud tarbijal kasutada 14-päevast lepingust taganemise õigust või nõudis kaupleja tarbijalt kauba väärtuse vähenemise hüvitamist. Väärtuse vähenemise hüvitise suurust on raske tõendada, mistõttu tekkis selle üle palju vaidlusi ning ka komisjonil on konkreetsete tõenditeta keeruline konkreetsete summade tagastamise üle otsustada. Nii näiteks ühe vaidluse puhul soovis tarbija taganeda e-kaupluses sõlmitud külmiku müügilepingust ning kaupleja nõustus tagastama kauba eest üksnes 50% kauba hinnast, kuna tarbija oli külmikut kaks päeva kasutanud. Komisjoni hinnangul ei olnud külmiku väärtus siiski vähenenud ning tarbijal on õigus tagasi saada 100% ostusummast.

2017 moodustasid oluliselt suure osa tarbijate avaldustest e-kauplusest tellitud kauba kättesaamisega ja lepingust taganemisega seotud probleemid. Tarbijatel on kohustus tasuda 100% sidevahendi abil tellitava kauba maksumusest ning tal puudub võimalus riski hajutamiseks väiksema ettemaksu tasumisega või muu tagatisega. Juhul kui kaupleja kaupa ei saada, tarbijale raha ei tagasta või ei võimalda tarbijal ka 14-päevast lepingust taganemise õigust, peab tarbija kulutama märkimisväärselt aega ja/või raha oma õiguste kaitsmiseks.

3. Kokkuvõtte

Üldiselt võib tarbijavaidluste komisjoni 2017 tegevust hinnata väga heaks. Tarbijavaidluste lahendamise toimus tulemuslikult ning nii poolte kokkuleppel, kaupleja poolse avalduse rahuldamise tulemusel või komisjoni poolt otsusega lahendatud tarbijavaidluse abil said väga paljud tarbijad oma igapäevastele probleemidele lahenduse.