

Väljaandja:
Akti liik:
Teksti liik:
Redaktsiooni jõustumise kp:
Redaktsiooni kehtivuse lõpp:
Avaldamismärge:

Majandus- ja kommunikatsiooniminister
määrus
terviktekst
01.01.2011
29.02.2016
RT I, 29.12.2010, 42

Tarbijakaebuste komisjoni koosseisu kinnitamise korra ja komisjoni töökorra ning komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamine

Vastu võetud 21.04.2004 nr 96
[RTL 2004, 47, 806](#)
jõustumine 01.05.2004

Muudetud järgmiste aktidega

Vastuvõtmine	Avaldamine	Jõustumine
27.12.2007	RTL 2007, 102, 1703	03.01.2008
22.12.2010	RT I, 29.12.2010, 13	01.01.2011

Määrus kehtestatakse «[Tarbijakaitseaduse](#)» § 24 lõike 2 ja § 25 lõike 3 alusel.

1. peatükk TARBIJAKAEBUSTE KOMISJONI KOOSSEISU KINNITAMINE

§ 1. Tarbijakaebuste komisjoni moodustamine

Tarbijakaebuste komisjon (edaspidi *komisjon*) moodustatakse sõltumatu institutsioonina Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas asuva Tarbijakaitseameti juures.

§ 2. Komisjoni pädevus

(1) Komisjoni pädevusse kuulub tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tuleneva vaidluse lahendamine, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel.

(2) Komisjon ei lahenda vaidlusi, kui:

- 1) vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on alla 19 eurot; [\[RT I, 29.12.2010, 13- jõust. 01.01.2011\]](#)
- 2) see on seotud tervishoiuteenuse või õigusabi teenuse osutamisega või kinnisasja või ehitise võõrandamisega;
- 3) kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest;
- 4) lahendamiseks on teistes õigusaktides ette nähtud vastav kord.

§ 3. Komisjoni liikmed

(1) Komisjoni kuuluvad komisjoni esimees ning ettevõtlusorganisatsioonide, erialaliitude, Tarbijakaitseameti ja tarbijaühenduste või ühenduste liitude esindajad.

(2) Komisjoni esimeheks on akadeemilise juriidilise haridusega ja tarbijaõigust tundvad sõltumatud isikud. Komisjoni esimeeste nimekiri kinnitatakse majandus- ja kommunikatsiooniministri käskkirjaga.

(3) Ettevõtlusorganisatsioonid, erialaliidud, tarbijaühendused või ühenduste liit esitavad Tarbijakaitseametile kirjalikult ettepanekud oma esindajate kandmiseks komisjoni liikmete nimekirja. Tarbijakaitseameti esindajad nimetab ameti peadirektor.

(4) Ettevõtlusorganisatsioonide, erialaliitude, tarbijajühenduste või ühenduste liitude esindajate kohta esitatakse järgmised andmed:

- 1) ees- ja perekonnanimi;
- 2) töökoht ja kontaktandmed;
- 3) organisatsiooni, erialaliidu või tarbijajühenduse nimetus.

(5) Komisjoni liikmete nimekiri kinnitatakse Tarbijakaitseameti peadirektori käskkirjaga.

(6) Komisjoni liige arvatakse nimekirjast välja liikme esitanud organisatsiooni või liikme enda kirjalikult taotlusel.

§ 4. Komisjoni koosseisu määramine

(1) Iga vaidluse läbivaatamiseks kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu, milles üks liige on komisjoni esimees, majandus- ja kommunikatsiooniministri kinnitatud komisjoni esimeeste nimekirjast ning olenevalt vaidluse sisust võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid komisjoni liikmete nimekirjast.

(2) Vaidlus vaadatakse läbi lõike 1 kohaselt kinnitatud komisjoni istungil.

§ 5. Komisjoni esimehe ja liikme taandumise kohustus ja taandamine

(1) Komisjoni esimees ja liige ei või kaebust menetleda ja peab taanduma, esitades avalduse enda taandamiseks kaebuse läbivaatamisest:

- 1) oma abikaasa või elukaaslase kaebuse asjas, samuti abikaasa või elukaaslase õe või venna või otseliinis sugulase kaebuse asjas, isegi kui abielu või kooselu on lõppenud;
- 2) otseliinis või külgliinis sugulase või sellise isiku abikaasa või elukaaslase kaebuse asjas;
- 3) kui esineb muu asjaolu, mis annab alust kahelda komisjoni esimehe või liikme erapooletuses.

(2) Täiendavalt lõikes 1 nimetatule ei või tarbija kaebuse menetlemisel osaleda ja peab end taandama ettevõtlusorganisatsioonide ja erialaliitude esindajana komisjoni liikmeks olev isik:

- 1) asjas, milles tarbija kaebus on suunatud kaupleja vastu, kellega ta on ise või kellega on lõikes 1 punktides 1 ja 2 nimetatud isikud otseselt seotud omanikuna, äriühingu nõukogu või juhatuse liikmena;
- 2) asjas, milles ta on andnud arvamuse ekspordina.

(3) Lõigetes 1 ja 2 nimetatud juhtudel võib komisjoni esimehe või liikme taandamist nõuda tarbija, kaupleja, komisjoni esimees või komisjoni liige.

(4) Taandamine on võimalik komisjoni istungil enne kaebuse sisulise läbivaatamise algust. Taandamise alust tuleb põhistada.

(5) Taandamise avaldus esitatakse komisjonile, kes edastab selle Tarbijakaitseameti peadirektorile või tema volitatud isikule.

§ 6. Taandamisavalduse lahendamine

(1) Kui komisjoni esimees või liige leiab ise, et esineb § 5 lõigetes 1 või 2 nimetatud asjaolu, mis on tema taandumise alus, teeb Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud isik otsuse tema taandamise kohta ja asendab komisjoni esimehe või liikme esimesel võimalusel.

(2) Kui komisjoni esimees või liige, kelle suhtes on taandamisavaldus esitatud, peab avaldust põhjendatuks, teeb Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud isik otsuse tema taandamise kohta ja asendab komisjoni esimehe või liikme esimesel võimalusel.

(3) Kui komisjoni esimees või liige ei pea enda suhtes esitatud taandamisavaldust põhjendatuks, otsustab taandamise komisjon. Isik, kelle suhtes taandamisavaldus on esitatud, otsustamises ei osale. Häälte võrdse jagunemise korral loetakse isik taandatuks. Taandamisotsusest teavitab komisjon Tarbijakaitseameti peadirektorit või tema volitatud isikut, kes asendab komisjoni esimehe või liikme esimesel võimalusel.

2. peatükk KOMISJONI TÖÖKORD

§ 7. Kaebuse esitamine komisjonile

(1) Tarbija esitab kaebuse Tarbijakaitseametile, kui kaupleja on keeldunud tarbija kaebust lahendamast või tarbija ei ole nõus kaupleja pakutud lahendiga.

(2) Tarbijakaitseamet registreerib saabunud kaebused.

(3) Kaebus esitatakse Tarbijakaitseameti kaudu komisjonile, kui tarbija ja kaupleja ei ole ka Tarbijakaitseameti vahendusel jõudnud vaidluse lahendamises kokkuleppele.

(4) Kaebust ei edastata komisjonile, kui:

- 1) vaidluse lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse või
- 2) samade poolte sama vaidlus samal alusel on kohtu menetluses või
- 3) samas asjas on jõustunud kohtuotsus.

(5) Kaebuse komisjonile edastamisest keeldumine tehakse tarbijale kirjalikult teatavaks kaebuse saamise päevast alates kolme tööpäeva jooksul. Selles antakse ka asjakohased soovitusel vaidluse lahendamiseks.

(6) Kui kaebuses ei ole esitatud kõiki nõutavaid andmeid, määrab Tarbijakaitseamet tähtaja täiendavate andmete esitamiseks. Kui kaebuse esitaja jätab määratud tähtaja jooksul nõutavad andmed esitamata, ei edastata kaebust komisjonile ning keeldumine tehakse tarbijale kirjalikult teatavaks.

§ 8. Komisjoni istungile eelnev kaebuse läbivaatamise ettevalmistamine

(1) Tarbijakaitseameti pädev ametnik selgitab välja saanud kaebuse lahendamisel tähtsust omavad asjaolud ning pooltevahelise kokkuleppe saavutamiseks on tal õigus ühendust võtta kaebuse esitanud tarbija ning kaebuses nimetatud kauplejaga.

(2) Kaebuse saamise päevast alates kolme tööpäeva jooksul saadab Tarbijakaitseameti ametnik koopia tarbija esitatud kaebusest asjaomasele kauplejale. Kaupleja peab andma kirjaliku vastuse 10 tööpäeva jooksul alates selle saamisest.

(3) Koopia kaupleja kirjalikust vastusest saadetakse tarbijale vastuse saamise päevast alates kolme tööpäeva jooksul.

(4) Kui Tarbijakaitseameti ametnikul õnnestub saavutada tarbija ja kaupleja vaheline kokkulepe või kui kaupleja pakub oma kirjalikus vastuses tarbijale vastuvõetava lahenduse, loetakse kaebus lahendatuks.

(5) Kui tarbija ja kaupleja vahel kokkulepet ei saavutatud või tarbijat ei rahulda kaupleja kirjalikus vastuses pakutud lahendus, teavitab tarbija sellest Tarbijakaitseametit ning tarbija kaebus koos kaupleja kirjaliku selgituse ja tarbija seisukohaga edastatakse komisjonile.

(6) Tarbijakaitseameti ametnikul on õigus vajaduse korral nõutada vaidlusaluse kauba müügi või teenuse osutamise üle järelevalvet teostava järelevalveasutuse seisukoht vaidluse lahendamisel tähtsust omavates küsimustes. Nimetatud seisukoht edastatakse koos tarbija kaebusega komisjonile.

(7) Tarbija kaebus koos selle juurde kuuluvate materjalidega edastatakse komisjonile 30 tööpäeva jooksul kaebuse saamise päevast alates.

(8) Kui kaupleja kirjalikku selgitust ei ole esitanud, võetakse vaidluse arutamisel aluseks tarbija kaebus.

§ 9. Komisjoni istungi ettevalmistamine

(1) Komisjonile lahendamiseks edastatud kaebuse korral määrab Tarbijakaitseameti peadirektor või tema poolt volitatud isik komisjoni koosseisu ning edastab komisjoni esimehele tarbija kaebuse koos selle juurde kuuluvate materjalidega.

(2) Komisjoni esimees määrab komisjoni istungi toimumise aja ja koha ning korraldab kutsete saatmise komisjoni liikmetele ja vaidlevatele pooltele vähemalt 15 päeva enne istungi algust. Komisjoni istungid peetakse üldjuhul Tarbijakaitseameti ruumides.

(3) Komisjonile esitatud kaebus tuleb komisjoni istungil läbi vaadata ühe kuu jooksul alates kaebuse komisjonile edastamisele järgnevast päevast.

(4) Poole põhjendatud taotlusel või muudel olulistel põhjustel võib lõikes 3 nimetatud tähtaeg olla pikem.

(5) Komisjoni esimees võib vajadusel kokku kutsuda korraldava istungi, et teha kindlaks kaebuse komisjoni pädevusse kuuluvus.

[RTL 2007, 102, 1703- jõust. 03.01.2008 – rakendatakse alates 12.12.2007]

§ 9¹. Kaebuse menetlemise lõpetamine

(1) Komisjonil on õigus kaebuse menetlemine lõpetada, kui:

- 1) kaebuse läbivaatamisel selgub, et selle lahendamine ei kuulu komisjoni pädevusse;

2) kaebuse lahendamise esitatud tõendite alusel ei ole võimalik, kuna nõuab põhjalikku uurimist ja tunnistajate ärakuulamist;

3) vaidlevad pooled saavutavad kokkuleppe enne komisjoni istungit, istungil või istungite vahelisel ajal;

4) tarbija loobub kaebusest.

(2) Kaebuse menetlemise lõpetamise otsustab komisjoni esimees. Kaebuse menetlemise lõpetamise põhjused märgitakse kaebuse menetlemise lõpetamise otsuses. Kui kaebuse menetlemine lõpetatakse käesoleva paragrahvi lõike 1 punkti 3 alusel, märgitakse kaebuse menetlemise lõpetamise otsuses ka vaidlevate poolte saavutatud kokkulepe.

(3) Kaebuse menetlemise lõpetamisest ja lõpetamise põhjustest teavitatakse tarbijat kirjalikult viivitamata. [RTL 2007, 102, 1703- jõust. 03.01.2008 – rakendatakse alates 12.12.2007]

§ 10. Komisjoni istung

(1) Komisjon arutab kaebust istungil vaidlevate poolte või nende esindajate osavõtul.

(2) Vaidlevate poolte või nende esindajate istungile ilmumata jäämine ei takista kaebuse läbivaatamist.

(3) Kaebuse läbivaatamist komisjoni istungil korraldab ning istungit juhatab komisjoni esimees, kes teeb kindlaks kohalolijate isikusamasuse ja esindajate volitused, teeb teatavaks tarbija avalduse sisu ja komisjoni koosseisu ning selgitab pooltele taandamisõigust.

(4) Istungi juhataja annab esimesena sõna avalduse esitanud tarbijale, kes esitab oma nõude ja selle põhjenduse. Vajaduse korral selgitab komisjon avaldajale tema õigusi ja vaidluse laadi ning esitab küsimusi. Seejärel võib küsimusi esitada teine pool.

(5) Kauplejal on õigus esitada nõudele vastuväiteid. Vajaduse korral selgitab komisjon kauplejale tema õigusi ja vaidluse laadi ning esitab küsimusi. Seejärel võib küsimusi esitada teine pool.

(6) Vaidlevad pooled võivad istungil esitada täiendavaid tõendeid.

(7) Pooled võivad oma kulul kasutada eksperte ning esitada komisjonile kirjalikke ekspertarvamusi.

(8) Istungil toimub asjaosaliste ärakuulamine, esitatud dokumentide ja muude tõenditega tutvumine ning nende hindamine.

§ 11. Ekspertiarvamuse tellimine

(1) Kui komisjoni istungil selgub, et asja lahendamiseks on oluline vaidlusaluse kauba või teenuse kohta ekspertiarvamuse saamine, on komisjonil õigus vaidlevate poolte nõusolekul tellida vastav eksperdihinnang. Ekspertdihinnangu tellimisel arvestab komisjon poolte arvamusi.

(2) Ekspertiisi tähtaja määrab komisjon kokkuleppel eksperdiga.

(3) Ekspertiarvamus saadetakse mõlemale vaidlevale poolele. Kaubale või teenusele eksperdihinnangu andmisega seotud kulud tasub vastavalt komisjoni otsusele vaidluses kaotajaks jäänud pool. Komisjon võib jaotada eksperdihinnangu andmisega seotud kulud tarbija ja kaupleja vahel, kui vaidluses kaotajaks jäänud pool ei ole üheselt tuvastatav või kui pooled on nõus kulusid jagama.

(4) Komisjonil on õigus tellida vaidlusalusele kaubale või teenusele eksperdihinnangu andmine ka juhul, kui seda taotleb üks vaidlevatest pooltest ja on nõus tasuma sellega seotud kulud.

§ 12. Istungi edasilükkamine

Komisjon lükkab asja arutamise edasi, kui:

- 1) komisjoni liige taandatakse;
- 2) mõlemad pooled on istungi edasilükkamisega nõus;
- 3) asja lahendamiseks on vajalik eksperdihinnangu saamine;
- 4) ilmneb muu takistus, mida ei saa istungil kõrvaldada.

§ 13. Komisjoni istungi protokoll

(1) Komisjoni istungi protokollib Tarbijakaitseameti ametnik, kes ei kuulu komisjoni koosseisu.

(2) Komisjoni istungi protokollis kajastatakse vaidluse seisukohalt olulised andmed ja protokollis märgitakse:

- 1) istungi toimumise kuupäev ja koht;
- 2) istungi alguse ja lõpu kellaeg;
- 3) komisjoni liikmete nimed, istungi juhataja ja protokollija nimi;
- 4) vaidluse poolte nimed;
- 5) andmed vaidluse poolte osalemise kohta istungil;
- 6) poolte seletuste, nõudmiste ja vastuväidete põhisisu;

- 7) andmed dokumentaalsete tõendite tutvustamise kohta;
- 8) protokollile allakirjutamise kuupäev.

(3) Protokollile kirjutavad alla komisjoni esimees ja protokollija.

(4) Istungite protokollid säilitatakse Tarbijakaitseametis.

§ 14. Otsuse tegemine

(1) Komisjon teeb otsuse komisjoni istungi toimumise päeval või hiljemalt viie tööpäeva jooksul kaebuse istungil läbivaatamise päevast arvates.

(2) Otsuse tegemise juures viibivad ainult komisjoni liikmed.

(3) Komisjoni otsus peab olema seaduslik ja põhjendatud. Komisjon ei või teha otsust nõude kohta, mida ei ole esitatud. Otsuse tegemisel hindab komisjon kõiki tõendeid igakülgset, täielikult ja objektiivselt.

(4) Otsus tehakse häälteenamusega. Vähemusse jäänud komisjoniliikmel on õigus eriarvamusele, mis kajastatakse ka komisjoni otsuses.

(5) Komisjoni esimees ja liikmed ei tohi otsuse tegemisel jääda erapooletuks.

§ 15. Otsuse vormistamine

(1) Komisjoni esimees vormistab komisjoni otsuse kirjalikult ja sellele kirjutavad alla komisjoni esimees ja kõik komisjoni liikmed.

(2) Otsuse sissejuhatavas osas märgitakse otsuse tegemise aeg ning poolte nimed.

(3) Otsuse kirjeldavas osas esitatakse tarbija nõue ja teise poole vastuväited.

(4) Otsuse põhjendavas osas märgitakse komisjoni tuvastatud asjaolud ja tõendid ning neile tuginevad komisjoni järeldused, samuti õigusaktid ja nende sätted, mida komisjon on kohaldanud.

(5) Otsuse resolutsioonis esitatakse komisjoni seisukoht tarbija avalduse rahuldamise, osalise rahuldamise või rahuldamata jätmise kohta.

§ 16. Otsuse teatavaks tegemine

(1) Komisjoni otsus edastatakse viivitamata Tarbijakaitseameti peadirektorile või tema volitatud ametiisikule.

(2) Tarbijakaitseameti ametnik saadab komisjoni otsuse ära kirja pooltele posti teel väljastustega tähtkirjaga kahe tööpäeva jooksul otsuse tegemise päevast arvates.

§ 17. Otsuse avaldamine

(1) Komisjoni otsus avaldatakse Tarbijakaitseameti veebilehel kahe tööpäeva jooksul pärast seda, kui komisjoni liikmed on otsuse allkirjastanud.

(2) Tarbijakaitseameti veebilehel avaldatavas otsuses ei avalikustata vaidluses osalenud tarbija nime.

§ 18. Otsuse täitmisest teavitamine

(1) Otsuse täitmisest teavitab kaupleja kirjalikult Tarbijakaitseametit ühe kuu jooksul komisjoni otsuse ära kirja saamise päevale järgnevast päevast arvates.

(2) Kui komisjoni otsusega ei nõustuta ja seda ei täideta, võivad vaidlevad pooled pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maa- või linnakohtusse. Kaupleja peab Tarbijakaitseametit kohtusse pöördumisest kirjalikult teavitama.

(3) Tarbijakaitseametil on õigus teavitada üldsust sellistest kauplejatest, kes ei ole komisjoni otsust tähtaegselt täitnud ja ei ole Tarbijakaitseametit teavitanud pöördumisest kohtusse sama vaidluse läbivaatamiseks.

3. peatükk

KOMISJONI TÖÖTINGIMUSED JA KOMISJONI ESIMEHE TÖÖTASUSTAMISE MÄÄR

§ 19. Komisjoni tehniline teenindamine

- (1) Komisjoni tehnilise teenindamise tagab Tarbijakaitseamet.
- (2) Komisjoni asjaajamise, istungi ruumi, istungi protokollimise ja otsuste teatavakstegemise ning avaldamisega seotud kulud kaetakse riigieelarvest Tarbijakaitseametile selleks eraldatud rahast.

§ 20. Komisjoni esimehe töötasustamise määr

Komisjoni esimehe töötasu aluseks on riigiteenistujate palgaastmetiku kõrgeima astme palgamäärale vastav tunnitasu määr kahekordses ulatuses.

§ 21. Komisjoni esimehe töötasu arvestamine

- (1) Komisjoni esimehe töötasu makstakse vastavalt töötatud tundide arvule ja §-s 20 toodud määrale.
- (2) Komisjoni esimees esitab Tarbijakaitseameti peadirektorile või tema volitatud ametiisikule avalduse, milles on deklareeritud komisjoni esimehe poolt töötatud tundide arv. Nimetatud avaldus esitatakse koos vormistatud komisjoni otsusega.
- (3) Komisjoni esimehele ühe kaebuse menetlemise eest makstav tasu ei või ületada 172,56 eurot.
[RT I, 29.12.2010, 13- jõust. 01.01.2011]