

**TARTU ÜLIKOOL
ÕIGUSTEADUSKOND
AVALIKU ÕIGUSE INSTITUUT
RIIGI- JA HALDUSÕIGUSE ÕPPETOOL**

Maria Alajõe

**TARBIJAKAEBUSTE KOMISJON
KOHTUVÄLISE MENETLEJANA EESTI
ÕIGUSSÜSTEEMIS**

Magistritöö

Juhendajad: dotsent Vallo Olle
dotsent Margus Kingissepp

TARTU 2010

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1. ÕIGUSVAIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE LUBATAVUS, NÕUDED MENETLEVATELE ORGANITELE JA MENETLUSELE LÄHTUVALT PÕHISEADUSEST JA EUROOPA INIMÕIGUSTE KONVENTSIONIST	10
1.1. Õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise lubatavus	10
1.2. Nõuded õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise organitele	16
1.3. Nõuded menetlusele	19
2. TARBIVAJAVIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE FUNKTSIOONID, MUDELID JA MENETLUSE KÄIK	24
2.1. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise funktsioonid	24
2.1.1 Õiguskaitse tagamine	24
2.1.2. Kohtute koormuse vähendamine	26
2.1.3. Kauplejate eneseregulatsiooni areng	29
2.2. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid	30
2.2.1. Lepitusmenetluse kasutamine tarbijavaidluste lahendamisel	35
2.2.2. Tarbijavaidluse menetlus vaidlusi lahendavas komisjonis	37
2.3. Tarbijakaebuse menetluse käik ja TKK pädevus	40
2.3.1. Tarbijakaebuse menetluse käik	40
2.3.2. TKK pädevus	44
2.3.2.1. Tarbijavaidluse pooled	44
2.3.2.2 TKK esemeline pädevus	52
3. TKK TEGEVUSE VASTAVUS TSIVIILMENETLUSE ÜLDTUNNUSTATUD PÕHIMÕTETELE JA EUROOPA KOMISJONI SOOVITUSES ESITATUD PÕHIPRINTSIIPIDELE	56
3.1. Sõltumatuse ja erapooletuse põhimõte	59
3.2. Suulisuse ja avalikkuse põhimõte	63
3.3. Menetluse isiklikkuse põhimõte ja esindamine	68
3.4. Dispositiivsuse printsiip <i>versus</i> uurimisprintsiip	74
3.5. Seadusest lähtumise põhimõte	77
3.6. Menetluse tulemuslikkuse põhimõte	78
3.6.1. Menetlusega seonduvate kulude katmine	79
3.6.2 Menetluse aeg	83
3.6.3. Otsuse siduvus	84
3.6.4. Piiriülese vaidluse lahendamine ja TKK tegevuse detsentraliseerimine	88
3.6.4.1. Piiriülese vaidluse lahendamine	88
3.6.4.2. TKK tegevuse detsentraliseerimine	91
KOKKUVÕTE	94
SUMMARY	98
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	98
Kasutatud kirjandus	103
Kasutatud Eesti õigusaktid	106
Kasutatud muud õigusaktid	107
Kasutatud kohtulahendid	109
Muud allikad	112
LISA 1	114
LISA 2	118
LISA 3	119

SISSEJUHATUS

Käesolev magistritöö käsitleb tarbijate õiguslike vaidluste kohtuvälist lahendamist Eestis. Tavakeeles sageli kasutatava sõna „tarbijakaitse“ all peetakse enamasti silmas vaid kitsast lõiku tarbijakaitsest - Tarbijakaitseameti poolt teostatavaid järelevalve toiminguid. Tarbijakaitse olemus on tänapäeval aga palju ulatuslikum, moodustades tarbijaid kaitsevate riiklike ja ühiskondlike meetmete süsteemi, mis jaguneb viieks valdkonnaks: tarbija tervise ja turvalisuse kaitse; tarbija majandushuvide kaitse; tarbija teavitamine ja koolitamine; tarbijale tekitatud kahju hüvitamise tagamine ja tarbija esindamine või tarbija esindatuse tagamine.

Järelevalve on kõige märgatavam osa tarbijakaitsest, olles suunatud väärtegade ärahoidmisele või toimepandud väärtegade eest karistamisele. Samas üksiktarbija seisukohast vaadates on juba tekitatud kahju hüvitamine sageli olulisem kui tulevaste võimalike väärtegade ärahoidmine. Järelevalvetegevuse raames pole tarbijale kahju hüvitamine aga reeglina võimalik. Käesoleva töö keskmes on tarbija võimalused oma õiguste realiseerimisel kohtuvälise menetluse kaudu.

Autori teemavalik on ajendatud asjaolust, et õiguslike vaidluste kohtuvälise lahendamise teema on eriti pärast Amsterdami lepingu¹ vastuvõtmist muutunud Euroopa Liidus väga aktuaalseks. Erialakirjanduses märgitakse erinevate kohtuväliste vaidluste lahendamise viiside üha kasvavat rolli kohtumenetluse kõrval, mistõttu on kohtumenetlust nimetatud juba vaidlevate poolte „viimaseks lootuseks“². Samas ei ole tule kohtumenetluse vähenevat osakaalu vaidluste lahendamisel pidada murettekitavaks, sest pole ju eesmärk mitte menetlus ise vaid selle tulemuse - vaidluse lahendus. Õiguslike vaidluste kohtuvälise lahendamise arengule on kaasa aidanud Euroopa Nõukogu soovitus kasutada kohtuvälist vahendusmenetlust nii tsiviilvaidluste lahendamisel³, riigi haldusorganite ning eraõiguslike

¹ RT II, 2004, 3, 8.

² Andrews, Neil. The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England. Mohr Siebeck, 2008, lk 5-6.

³ Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus (2002)10 liikmesriikidele vahendusmenetluse kasutamise kohta tsiviilvaidluste lahendamisel. (Council of Europe. Committee of Ministers. Recommendation No. R(2002)10 on mediation in civil matters), 18. september 2002. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=306401&Site=COE&BackColorInternet=DBC864&BackColorIntranet=FD864&BackColorLogged=FD864> (29.05.2010).

Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee loeb tsiviilasjade hulka kaubandus-, tarbija- ja tööasjad. Eraldi on vastu võetud Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus vahendusmenetluse kasutamise kohta perekonnavaidluste lahendamisel. (Council of Europe. Committee of Ministers. Recommendation No. R(98)1 on family mediation), 21. jaanuar 1998. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=1153972&SecMode=1&DocId=450792&Usage=2> (29.05.2010).

isikute vahelistes vaidlustes⁴ kui ka karistusõiguses.⁵ Euroopa Nõukogu peab oluliseks, et liikmesriigid informeeriks elanikkonda nimetatud menetluse eelistest ja maksumusest ning aitaksid luua piirkondlikke võrgustikke. Kuigi kohtuvälise menetluse kasutamist nähti ette ka varem (nt. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 1997 direktiivis 97/7/EÜ tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral⁶) on Amsterdami lepingu jõustumise järgselt eriti aktiivselt mitmete õigusaktidega soodustatud kohtuvälise vaidluste lahendamise viiside juurutamist (nt. direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta⁷). Viimaste aastate olulisimaks sammuks vahendusmenetluse leviku suurendamiseks on Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2008/52/EÜ vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades⁸ vastuvõtmine 21. mail 2008.a. Vastavalt nimetatud direktiivi preambula punktile 11 ei kohaldata seda aga tarbijakaebuste lahendamise menetlustele ega „menetluste suhtes, kus mõni isik või asutus annab vaidluse lahenduse kohta ametliku soovitusel, mis võib olla õiguslikult siduv või mitte“.

Tarbijaoiguste temaatika on aktuaalne, samas küllaltki lühikese ajalooga: tarbijakaitses tänases mõistes kõneldakse alles ligi pool sajandit. Valdkond on teoreetiliselt tasandil veel piisavalt läbi analüüsimata, jätkuvalt on diskussiooni objektiks isegi tarbija mõiste määratlemine ning tarbijakaitses ulatus. Euroopa Liidus on paralleelselt eraõiguse põhimõtete ülevaatamisega 2004. aastast alates toimumas süvendatult ka tarbijaoigusi reguleerivate õigusaktide ülevaatamine sooviga neid suuremas ulatuses integreerida ja ühtlustada. 2008. aasta oktoobris valmis ettepanek Euroopa Parlamendi ja nõukogu tarbija õiguseid puudutava direktiivi kohta⁹, mis koondab ühte õigusakti seni mitmete aktide kaudu reguleeritud tarbijate põhiõigused kauba ostmisel. Senine Euroopa õiguse kujunemislugu on näidanud, et pärast materiaalõiguse osas toimunud olulist edasiminekut, tõuseb päevakorda

⁴ Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus (2001)9 vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kasutamise kohta haldusorganite ja eraõiguslike isikute vahelistes vaidlustes (Council of Europe. Committee of Ministers. Recommendation (2001)9 of the Committee of Ministers to member states on alternatives to litigation between administrative authorities and private parties), 5. september 2001. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=220409&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FD C864&BackColorLogged=FDC864> (29.05.2010).

⁵ Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus R(99)19 vahendusmenetluse kasutamise kohta karistusõiguses (Council of Europe, Committee of Ministers. Recommendation No. R(99)19 on mediation in penal matters), 15. september 1999. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=420059&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FD C864&BackColorLogged=FDC864> (29.05.2010).

⁶ EÜT L 144, 4.6.1997, lk 19-27.

⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2000/31/EÜ, 8. juuni 2000, infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul (direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta) – EÜT L 178, 17.7.2000, lk 1-16.

⁸ ELT L 136, 24.5.2008, lk 3–8.

⁹ *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on consumer rights*. Ettepanek: Euroopa parlamendi ja Nõukogu direktiiv, tarbija õiguste kohta. KOM/2008/0614 lõplik. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0614:FIN:ET:PDF> (28.05.2010).

menetlusõiguse muutmise vajadus. Seega peab autor äärmiselt oluliseks juba täna hinnata tarbija võimalusi oma õiguste kaitseks.

Eestis hakkas tarbijapoliitika välja kujunema möödunud sajandi üheksakümnendate aastate alguses ning esimeseks seaduse tasandil õigusaktiks oli 1993. aastal vastu võetud tarbijakaitse seadus¹⁰. Enne Euroopa Liiduga liitumist kohustus Eesti üle võtma EL tarbijaõiguse printsiibid, millest lähtutigi tarbijakaitse seaduse 2004. aasta 15. aprillist jõustunud versiooni¹¹ (edaspidi TKS) ettevalmistamisel. Kuna tarbijaõigus on ennekõike lepingulisi suhteid reguleeriv õigus, on enamus tarbijaõiguse norme sätestatud võlaõigusseadusega¹² (edaspidi VÕS). Selline reguleerimine lihtsustab kauplejate tegevust, samas analüüsides VÕS-i, eristuvad tarbija õigusi puudutavad sätted ülejäänud sätetest oma imperatiivse iseloomu ja suurema detailsusastme poolest. Olemuslik erisus tõstatab aeg-ajalt küsimuse, kas tarbijaõiguse näol on tegemist era- või avaliku õigusega. Enamus turumajandusel põhinevate maade õigusdoktriine tunnustab tarbijakaitset kui iseseisvat õiguslikku nähtust (nt. kui iseseisvat õigusharu), millel on multidistsiplinaarne iseloom (sisaldab nii eraõiguse kui ka avaliku õiguse erinevate instituutide norme).¹³ EL õigusloomes võib märgata üha kasvavat soovi eristada tarbijaõigust tsiviilõigusest¹⁴. Erialakirjanduses on juba märgata ka kriitilist hoiakut, et Euroopa ühise võlaõiguse temaatika käsitlemises domineerib tarbijaõiguslik lähtekohta¹⁵.

Tarbijate õiguslike vaidluste kohtuvälise lahendamise teema asetub avaliku ja eraõiguse piirimaile, tulenevalt riigi aktiivsest rollist õiguslike vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse loomisel. Nii Eestis kui EL-is tervikuna pööratakse üha rohkem tähelepanu asjaolule, et lisaks materiaalõiguslikule kaitsele on riigil vaja seista selle eest, et isikutele oleks tagatud lihtne ja kiire võimalus oma õigusi kaitsta. Riigi seisukohast lähtudes võib esmatahtsaks ülesandeks pidada õiguste kaitse tagamist kohtusüsteemi kaudu. Just tarbijavaidluste puhul, mida reeglina iseloomustab nõude väike väärtus võrreldes vaidluste lahendamiseks kohtusüsteemis tehtavate menetluskuludega, on Euroopas traditsioonilise kohtusüsteemi kõrval kasvavat tähelepanu võitmas alternatiivsed õiguslike vaidluste lahendamise viisid. 1. juulil 2002.a. jõustusid koos VÕS-ga mitmed muudatused tollal

¹⁰ RT I 1994, 2, 13.

¹¹ RT I 2004, 13, 86; 2010, 24, 117.

¹² RT I 2001, 81, 47; 2010, 7, 30.

¹³ Pisuke, H. Tarbijakaitse: mõned teoreetilised ja õiguslikud alused. - Juridica, nr 9, 1994, lk 216.

¹⁴ Vt näiteks: Hesselink, Martijn W., Towards a Sharp Distinction between B2B and B2C? On Consumer, Commercial and General Contract Law after the Consumer Rights Directive (June 8, 2009). Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. 2009/06. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://ssrn.com/abstract=1416126> (12.04.2010)

¹⁵ Hesselink, Martin W. European Contract Law: A Matter of Consumer Protection, Citizenship or Justice? Constitutional Values and European Contract Law. Toim. Grundmann, Stefan. Kluwer Law International, 2008, lk 260.

kehtinud TKS-is¹⁶, muuhulgas kaotati Tarbijakaitseameti (edaspidi TKA) õigus ja kohustus kaitsta kohtus üksiktarbija huve. Alates 2004. aastast suunduti Eestis uuele süsteemile, mille kohaselt tagab riik tarbijatele õiguslike vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse, isiku subjektiivsete õiguste kaitsmine jääb aga isiku enda kohustuseks. Tarbijakaebuste komisjon (edaspidi TKK) on loodud TKS § 22 lg 1 alusel, mille kohaselt on TKK tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi lahendav sõltumatu institutsioon. TKS § 23 täpsustab, et TKK tegutseb TKA juures Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas ning teeb otsuseid sõltumatult, lähtudes seadusest ning muudest õigusaktidest. Täpsemalt sätestab TKK tegevuse majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004. a määrus nr 96 "Tarbijakaebuste komisjoni koosseisu kinnitamise korra ja komisjoni töökorra ning komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamine"¹⁷ (edaspidi MKM määrus). Eesti tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi kujundamisel kasutati eeskujudena Soomes, Rootsis, Iirimaa ja Hollandis eksisteerivat tarbija ja müüja vaheliste vaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi, mis näiteks Põhjamaades on toiminud juba üle 30 aasta. Samas ei ole tegu ühe või teise organi koopiaga, vaid välja on töötatud nõ Eesti mudel.

Autor valis töö teema tulenevalt asjaolust, et alates 2004.a. suvest on tarbijavaidluste kohtuvälise menetluse süsteem Eestis toiminud, kuid sügavam analüüs selles osas puudub. Töös käsitletakse tarbijaõiguse nõ menetluslike aspekte, materiaalõigust analüüsitakse vaid ulatuses, mis on vältimatult vajalik TKK pädevuse määratlemiseks. Autorile teadaolevalt ei ole Eestis akadeemiliste uurimistööde raames seni tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise problemaatikat käsitletud. Kuna TKK loomisel lähtuti ennekõike praktilisest vajadusest pakkuda kohtusüsteemile alternatiivi ja teoreetiline analüüs võimalike mudelite ja menetluskorra osas jäi komisjoni loomisel puudulikuks, peab autor aktuaalseks TKK tegevuse teoreetilist analüüsi.

Käesolevas töös uuritakse individuaalsete tarbijavaidluste lahendamisega seonduvaid probleeme. Kuigi Euroopa Liidu mitmetes liikmesriikides on päevakorral ja Euroopa Komisjon on taas tõstatanud kollektiivsete tarbijakaebuste küsimuse¹⁸, ei ole see teema Eestis veel suuremat tähelepanu pälvinud. Selle valdkonna õiguslikku regulatsiooni minimaalne: TKS-is on sätestatud ainult TKA võimalused tegutseda tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks. Kollektiivsete tarbijavaidluste teema väärrib eraldi põhjalikku analüüsi, mida käesoleva töö raames kahjuks teostada pole võimalik.

¹⁶ RT I 1995, 20, 297; 2008, 59, 330.

¹⁷ RTL 2004, 47, 806; 2007, 102, 170.

¹⁸ Näiteks 27. novembril 2008.a. avaldas Komisjon roheline raamatu „On Consumer Collective Redress“.- Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/greenpaper_en.pdf (29.05.2010).

Magistritöö peamiseks eesmärgiks on analüüsida tarbijakaebuste komisjoni tegevuse lubatavust Eesti õigusruumis ja tegevuspõhimõtteid tsiviilvaidluste kohtuvälise menetlejana.

Analüüs on keskendunud kolmele küsimusele:

- 1) kas ja millistel tingimustel on õigusvaidluste kohtuväliste lahendamine Eesti Vabariigi Põhiseaduse¹⁹ ja Euroopa inimõiguste konventsiooni²⁰ kontekstis lubatav;
- 2) milliseid eesmärke täidab tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamine;
- 3) kas on vaja teha muudatusi regulatsioonis, et tagada vastavus põhiseaduslikele väärtustele ja süsteemi efektiivsus, ning kui on, siis milliseid.

Nimetatud probleemide ring on aluseks magistritöö struktuurile. Töö on vastavalt jaotatud kolmeks peatükiks.

Esimeses peatükis analüüsitakse tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise lubatavust Eesti õigusruumis. Eesti Vabariigi Põhiseadus (edaspidi PS) seab õigusemõistmisele selged raamid, mistõttu tuleb hinnata, kas kohtuvälise õigusvaidluste lahendamine läheb kokku põhiseaduslike väärtustega. Põhiseaduslike väärtusi tuleb Eestis käsitleda laiemalt kui vaid PS-is kirjasolevad sätted, mistõttu on töös analüüsitud ka tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise kooskõla Euroopa inimõiguste konventsiooniga (edaspidi EIÕK). Esimeses peatükis analüüsitakse kas kohtuvälise vaidluste lahendamine on Eesti õigusruumis lubatav ja milliseid tingimusi peavad täitma ja milliseid põhimõtteid järgima tsiviilvaidluste lahendamiseks loodud kohtuvälised organid.

Teises peatükis uuritakse tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise vajalikkust, täpsemalt millise eesmärgiga on tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise organ loodud. Asjaolu, et kohtuvälise menetlus võib olla teatud tingimustel lubatav, ei anna veel põhjust ja õigustust õiguslike vaidluste kohtuvälise menetluse loomiseks. Kohtuvälise lahendamise saab olla õigustatud vaid siis, kui see tagab vaidlevatele pooltele traditsioonilise kohtusüsteemiga võrreldes tulemuse lihtsamalt, kiiremalt ja väiksemate kuludega. Samuti on oluline, et kohtuvälise lahendamise tulemus ei osutuks vaid näiliseks, vaid tagatud oleks selle püsivus ja realiseeritavus. Teise peatüki raames uuritakse tarbijavaidluste lahendamiseks sobivaid kohtuvälise lahendamise mudeleid. Analüüsitakse lepitusmenetluse, vaidlust lahendava komisjoni ja mõne vähemlevinud mudeli kohasust tarbijavaidluste lahendamiseks. Tarbijavaidluse menetluse kulgemise paremaks analüüsimiseks näidatakse skemaatiliselt tarbija kaebuse kujunemist vaidluseks ja sellega seonduvalt käsitletakse ka TKK pädevust.

Kolmandas peatükis analüüsitakse TKK tööpõhimõtteid. Kuna tarbijavaidlused on oma spetsiifilistele joontele vaatamata tsiviilvaidlused, hindab autor nende lahendamise

¹⁹ RT I 1992, 26, 349; 2007, 33, 210.

²⁰ Inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsioon. RT III 1996, 11/12, 34; 2000, 11, 57.

regulatsiooni vastavust tsiviilmenetluse üldtunnustatud põhimõtetele. Samas tuleb menetluspõhimõtete osas jälgida ka spetsiaalselt tarbijavaidluste lahendamisele suunatud juhiseid, mille puhul on kohaseimaks vastavuse hindamise aluseks on Euroopa Komisjoni soovitus 98/257/EÜ EÜ kohtuvälistele tarbijakaebuste lahendamise eest vastutavatele asutustele²¹ (edaspidi Euroopa Komisjoni soovitus). Peatükis analüüsitakse põhjalikumalt regulatsiooni kitsaskohti ning muutmisvõimalusi lähtuvalt menetluse põhiprintsiipidest. Tarbijavaidluste lahendamiseks loodud organite puhul domineerivad kaks teineteist toetavat, kuid vahel ka vastandlikku eesmärki – tarbijate õiguste igakülgne kaitse ja menetluse efektiivsus. Töös tuuakse võrdlusena näiteid teiste Eestis tegutsevate tsiviilvaidlusi lahendavate organite töökorraldusest. Autori arvates on oluline, et riigisisest ei oleks kasutusel väga erinevaid mudeleid tsiviilvaidluste kohtuväliseks lahendamiseks: õigusruumis peab säilima selgus ning liiga suur hulk alternatiivseid menetlusviise võib tekitada segadust nende organite poole pöörduda soovivate isikute seas. Kuigi mõnede organite osas ei ole otseselt põhjust arvata, et sihtgrupp oleks kattuv, tuleb tõdeda, et üürivaidluskomisjoni, töövaidluskomisjoni, kindlustuse vaidluskomisjoni või TKK poole võib erinevatel eluetappidel pöörduda üks ja sama isik. Kui eelpool käsitleti töö teema aktuaalsust arvestades selle valdkonna teoreetiliste käsitluste puudumist, siis kindlasti on autori sooviks saavutada tööga ka praktilisi tulemusi. Magistritöö eesmärgiks on analüüsi käigus jõuda tulemustele, mis võimaldaksid vajadusel teha muudatusi õigusaktides. Autor pakub magistritöö lisas 1 välja ka seaduseelnõu (edaspidi eelnõu), millesse on koondatud töö käigus tehtud olulisemad ettepanekud.

Töö metoodika põhineb seega valdkonna eesmärkide, kujunenud praktika ja kerkinud probleemide süsteemsel analüüsil. Töös esitatud järelduste ning ettepanekuteni jõudmiseks on kasutatud võrdlevat, teleoloogilist ja süstemaatilist meetodi.

Lähtudes TKK uudsusest Eestis ning tarbijaõiguse rakendamisest alles viimase kümnekonna aasta vältel, on vastav õiguspraktika suures osas veel välja kujunemata. Kuna käsitletav valdkond on arenev ja teemadering pidevalt avarduv, on probleemiks Eesti olukorda kirjeldava ja analüüsiva materjali nappus. Autor kasutab töö teoreetilises osas, mis käsitleb vaidluste kohtuvälise lahendamise lubatavust PS ja EIÕK kontekstis, ennekõike Eesti autorite seisukohti, kuna hinnata on vaja kohtuvälise menetluse kooskõla põhiseaduslike väärtustega. Vaidluste kohtuvälise menetluse vajalikkuse osas on Eesti allikate vähesuse tõttu tuginetud ka EL uuringutele. Magistritöö kolmanda peatüki ülesehituse seisukohast on üheks olulisemaks lähtekohaks E. Kergandbergi jt. teoses „Sissejuhatus kohtumenetluse õpetusse.

²¹ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. – ELT L 115, 17.4.1998, lk 31-34.

Eesti kohtumenetluse võrdluspilt²² esitatud kohtumenetluseõiguse põhimõtete süsteem, mis annab hea raamistiku, millele tugineda tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise analüüsimisel.

Magistritöös on ulatuslikult kasutatud EL ja Eesti õigusakte ning kohtulahendeid; lisaks seminaride ja konverentside materjale ning tuginetud nii autori kui ka kolleegide kogemustele seoses TKK tööga.

²² Kergandberg, Eerik; Kangur, Andreas; Lind, Sten; Saaremäel-Stoilov, Katrin; Saarmets, Virgo. Sissejuhatus kohtumenetluse õpetusse. Eesti kohtumenetluse võrdluspilt. Tallinn: Juura, 2008.

1. ÕIGUSVAIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE LUBATAVUS, NÕUDED MENETLEVATELE ORGANITELE JA MENETLUSELE LÄHTUVALT PÕHISEADUSEST JA EUROOPA INIMÕIGUSTE KONVENTSIONIST

1.1. Õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise lubatavus

Kuigi TKK tegutseb juba aastaid on aeg-ajalt ikka tõusetunud küsimus, kas selline õiguslike vaidluste kohtuväline lahendamine on üldse lubatav arvestades PS-s sätestatud kohtu rolli õiguse mõistmisel.

PS § 14 sätestab, et õiguste ja vabaduste tagamine on seadusandliku, täidesaatva ja kohtuvõimu ning kohalike omavalitsuste kohustus. Nimetatud paragrahv sätestab selgelt avaliku võimu kohustatuse õiguste ja vabaduste tagamisel, mis loob võimaluse kõnelda igatüüpe subjektiivsest õigusest korraldusele ja menetlusele²³. E. Kergandberg on leidnud, et antud sätet tuleb vaadelda märksa laiemalt kui vaid kitsalt kohtumenetluse tagamine. Tegemist on õigusega riigipoolsele menetlusele ja korraldusele, kusjuures menetlus hõlmab palju olemuselt väga erinevaid menetlusi²⁴. Menetluseks tuleb pidada selliseid ühiskonnas aset leidvaid otsuste kujundamise ja konsensusse saavutamise protsesse, mille eesmärgiks on ühiskonna nappide ressursside ja ka nappide koormiste õiglane jaotamine ning mille tulemused on teatud sotsiaalsete mehhanismide toimetel ühiskonnas selle liikmetele siduvad ehk legitiimsed²⁵. E. Kergandberg käsitleb PS § 14 valguses Riigikohtu üldkogu 28. oktoobri 2002.a. kohtuotsust nr 3-4-1-5-02²⁶, kus tõusetus väga selgelt riigi kohustus tagada isikute põhiõigus korraldusele ja menetlusele ning järgida õigusnormide kehtestamisel õigusselguse põhimõtet, ja küsib seejuures: „kas ei peaks riigis revidendi pilguga ringi vaatama, selgitamaks, millised põhiseaduse §-st 14 tuleneva kohustuse täitmiseks vajalikud menetlused on meil olemas ja millised on puudu“²⁷. PS kommentaarides märgitaks, et õigused korraldusele ja menetlusele väljendavad ideed, et õige menetlus aitab kaasa õige tulemuse saavutamisele. Õigused menetlusele kohtus ja haldusorganites on olulises osas õigused

²³ Maruste, Rait. Konstitusionalism ning põhiõiguste ja – vabaduste kaitse. AS Juura, 2004, lk 293.

²⁴ Kergandberg, Eerik. Põhiõiguste menetluslikust dimensioonist. *Juridica*, 2003, nr 1, lk 9-10.

²⁵ Röhrl, Klaus. *Verfahrensgerechtigkeit (Procedurale Justice). Einführung in den Themenbereich und Überblick.* - *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, 1993, nr 1, lk 3. (viidatud läbi Kergandberg, Eerik. Põhiõiguste menetluslikust dimensioonist. *Juridica*, 2003, nr 1, lk 10).

²⁶ RT III 2002, 28, 306.

²⁷ Kergandberg, Eerik. *Samas*, lk 11.

efektiivsele õiguste kaitsele²⁸. Põhiõigusele omakorda vastab avaliku võimu kohustus luua tulemuse saavutamiseks efektiivseid menetlusi. Avaliku võimu kohustus tähendab ennekõike kohustust luua õiguste kaitseks vajalik õiguslik keskkond. Piisavaks ei saa pidada lihtsalt riigivõimu poolset menetluste loomist, vaid oluline on ka kujundatud menetluste kvaliteet. Kokkuvõtvalt võib märkida, et PS § 14 kohaselt on vaja tagada efektiivselt töötav õiguste ja vabaduste elluviimise ja kaitse süsteem, sh võimalus end tõhusalt kaitsta kohustuste mittetäitmise vastu²⁹. Sellise süsteemi realiseerimiseks võib kasutada väga erinevaid teid, mille hulka kuulub ka avaliku võimu poolt kujundatud õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise võimalus.

PS §-s 14 sätestatud õigust korraldusele ja menetlusele on seostatud §-ga 15, kuigi nagu eelpool märgitud, saab ja tuleb seda sätet käsitleda märksa laiemalt. PS § 15 lg 1 esimene lause sätestab, et igapähe on õigus pöörduda oma õiguste ja vabaduste rikkumise korral kohtusse. Laiemas mõttes käsitleb nimetatud säte igapähe õigust kohtulikule kaitsele. Igapähe õigus (õiglasele) õigusmõistmisele on demokraatliku õigusriigi üks olulisemaid põhimõtteid. Paljas õigus ilma võimaluseta seda tõhusalt kohtulikult kaitsta oleks deklaratiivne ja tähenduseta³⁰. Riigist saab õigusriik alles siis, kui on olemas kohtud, mis otsustavad üksikjuhul õiguste ja vabaduste ulatuse ning avaliku võimu pädevuse ja volituste üle. Üldine kohtusse pöördumise õigus on see, mis riigist lõppastmes õigusriigi teeb ja ilma milleta õigusriik on mõeldamatu³¹. PS §15 lg 1 esimese lause esemeline kaitseala hõlmab kohtuliku kaitse oma õiguste või vabaduste rikkumise korral. Isikul peab olema subjektiivne õigus, mille rikkumist ta väidab, ning olemas peab olema PS nõuetele vastav kohus ja kohtumenetlus ehk iga subjektiivset õigust peab olema võimalik realiseerida kohtus tõhusas ja ausas menetluses mõistliku aja jooksul³². R. Alexy püstitab küsimused, kas õiguste hulka, mille kohtulik kaitse garanteeritakse, kuuluvad ainult põhiõigused või ka lihtseadustest tulenevad õigused, ning teiseks, kas õiguskaitse tuleb tagada ka eraisikute vastu. Alexy leiab, et mõlemad küsimused peavad saama jaatava vastuse³³. Riigikohtu tsiviilkolleegium on juba oma 26.03.1998. a. otsuses jõudnud seisukohale³⁴, et üldine kohtutee kaitse laieneb ka tsiviilkohtumenetlusele³⁵.

Samas näiteks Susi on viidanud ka sätte veidi kitsamale ulatusele kui EIÕK art. 13 kaitseala ning asjaolule, et „kõnealune põhiõiguslik norm kaitseb kitsalt kohtusse pöördumise

²⁸ Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne, lk 135.

²⁹ Maruste, Rait. Samas, lk 295.

³⁰ Maruste, Rait. Samas, lk 298.

³¹ Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne. Teine täiendatud väljaanne, lk 163.

³² Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne, lk 138.

³³ Alexy, Robert. Põhiõigused Eesti põhiseaduses. Juridica 2001. Eriväljaanne.

³⁴ RT III 1998, 11, 120

³⁵ Sama ka PS kommentaarides, lk 138.

õigust ning ei hõlma kohtuväliseid õiguskaitse vahendeid, olles seega kitsam EIÕK art. 13 kaitsealast. Seetõttu ei saa nõustuda seisukohaga, nagu tagaks põhiseaduse § 15 „üldise põhiõiguse tõhusale õiguskaitsele“³⁶. Susi märgib, et täpsem oleks seisukoht, et PS § 15 esimene lause tagab põhiõigusena tõhusa kohtuliku õiguskaitse. Siiski ei tuvasta ka Susi õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise vastuolu PS-ga.

PS § 15 lg 1 esimese lause kaitseala riive oleks igasugune kohtusse pöördumise õiguse kitsendamine. PS § 15 lg 1 esimene lause on ilma seadusreservatsioonita põhiõigus, mille piiramise õigustusena saab arvestada üksnes teisi põhiõigusi või põhiseaduslikke väärtusi (vt RK otsus 3-1-1-88-07³⁷). Riigikohus on siiski märkinud, et seda põhiõigus saab mõistlikult piirata, kui piirangul on legitiimne eesmärk ja arvestatakse proportsionaalsuse põhimõttega. Selle põhiõiguse mõningane kitsendamine võib olla vajalik eelkõige õiguskindluse ja kohtusüsteemi ülekoormamise vältimiseks (vt RK määrus 3-3-1-40-07, p 11)³⁸. Riigikohtu põhiseaduslikkuse järelevalve kolleegium on oma määruses 3. märtsist 2004.a. märkinud järgmist: „Põhiseaduse § 15 annab isikule õiguse pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse, kuid ei välista vaidluse lahendamiseks kohustusliku kohtueelse korra kehtestamist. Kolleegium on seisukohal, et kohustuslik kohtueelne vaidemenetlus ei riku kohtusse pöördumise garantiid, kui see menetlus ei kesta ülemäära kaua ning vaideotsuse vaidlustamine kohtus on tagatud“.³⁹ Kuigi nimetatud asjas käsitletakse vaideotsust, võib seda tõlgendust siiski vaadelda kui põhimõtet, mis kohaldub kogu kohtueelsele vaidluste lahendamise korraldusele. Kohustusliku vaidemenetluse ja ka riigihangete puhul rakendatava vaidlustusmenetluse eesmärgiks võib pidada halduse enesekontrolli võimaldamist, mis on kooskõlas PS-ga. Samas esineb kohustuslik kohtueelne menetlus Eesti õiguskorras vaid väheste eranditena.

Tänases õigusruumis eksisteerivad ka traditsioonilisest kolmeastmelisest kohtumenetlusest vaid üksikud kõrvalekalded, milleks on valimisseadustes⁴⁰ ja rahvahääletuse seaduses⁴¹ sätestatud menetlused, mille kohaselt toimivad astmetena valla ja linna valimiskomisjon, maakonna valimiskomisjon ning Vabariigi Valimiskomisjon. Pärast asja läbivaatamist Vabariigi Valimiskomisjonis on võimalik esitada põhiseaduslikkuse

³⁶ Susi, Mart. Õigus tõhusale menetlusele enda kaitseks. Euroopa Inimõiguste Kohtu käsitletuse ja Eesti näitel. *Juriidica* 2009, nr 1, lk 6.

³⁷ Riigikohtu üldkogu 16. mai 2008.a. otsus väärtetasas Serhiy Mulyari karistamises tolliseaduse § 73 lg 1 järgi ja OAO AIT vara konfiskeerimises tolliseaduse § 94 lg 4 alusel.- RTIII, 2008, 24, 160.

³⁸ Riigikohtu halduskolleegiumi 6. septembri 2007. a kohtumäärus Aleksandr Nikolajevi kaebuses Tallinna Vangla toimingutega tekitatud 20 000 krooni suuruse moraalse kahju hüvitamise nõudes. - RTIII, 2007, 30, 249.
³⁹ Riigikohtu põhiseaduslikkuse järelevalve kolleegium; 3.märts 2004.a. määrus asjas 3-4-1-5-04. Kättesaadav: <http://www.riigikohus.ee/?id=11&tekst=RK/3-4-1-5-04> (29.05.2010).

⁴⁰ Kohaliku omavalitsuse volikogu valimise seadus (RT I 2002, 36, 220; 2008,53,293), Riigikogu valimise seadus (RT I 2002,57,355; 2007,44,316), Euroopa Parlamendi valimise seadus (RT I 2003, 4,22; 2006, 55, 408).

⁴¹ RT I 2002, 30, 176; 2009, 29, 175. Tuleb märkida, et rahvahääletuse puhul saab kaebuse esitada vaid maakonna valimiskomisjonile ja Vabariigi Valimiskomisjonile (§ 56).

järelevalve kohtumenetluse seaduses⁴² ettenähtud korras kaebus Riigikohtule. Kuni 2009. aasta suveni oli teiseks erandiks riigihangete alaseid vaidlusi lahendav organ - riigihangete vaidlustuskomisjon, kelle otsuse peale oli võimalik esitada kaebus vaid hankija asukohajärgsele ringkonnakohtule. Tulenevalt Riigikohtu otsusest 8. juunist 2009.a.⁴³, millega tunnistati riigihangete seaduse § 129 lg 1 PS-ga vastuolus olevaks ja kehtetuks, on nüüd vaidlustuskomisjoni otsuse peale esitatud kaebust pädev läbi vaatama esimese astme kohus. Samas säilis vaidlustuskomisjoni menetluse läbimise kohustuslikkus. E. Kergandberg rõhutab, et kaasaegset kohtusüsteemi saab üles ehitada ainult astmelisena, kuna „demokraatlikus ja kohtuvõimu sõltumatust väärtustavas riigis on just kohtu ja ainult kohtu funktsiooniks õigusvaidluste siduvalt lõplik lahenemine, siis saab eeskätt kohtusüsteem ise tagada kohtulahendi õigsuse kontrolli“ ja peab seda ka tegema⁴⁴.

Põhiseaduse ekspertiisikomisjoni lõpparuandes on kahtluse alla seatud vahekohtu põhiseaduspärasus lähtuvalt asjaolust, et kord kokkulepitud asja vahekohtule alluvuse korral ei ole üldjuhul võimalik enam riikliku kohtu poole pöördumine, mis omakorda seondub (PS §-s 15 sätestatud) isiku õigusega kohtusse pöörduda. Samas on isegi sellist korraldust peetud põhiseaduspäraseks, „...kui selle raames järgitakse ausa menetluse nõudeid ning kui menetlusnormide olulise rikkumise korral vahekohtu menetluses on tagatud riiklikusse kohtusse pöördumise võimalus“⁴⁵. Samale seisukohale jõudis ka Riigikohtu põhiseaduslikkuse järelevalve kolleegium oma 05.02.2008 määruses nr 3-4-1-1-08⁴⁶, kus vaidluse keskmes oli küll PS § 15 teine lause, kuid mille käigus leiti, et isiku loobumine üldise kohtutee kaitsest on lubatav. Riigikohus märgib, et selline erisus PS § 15 lg 1 teises lauses sätestatud üldisest igäihe õigusest nõuda oma kohtuasja läbivaatamisel mis tahes õigusakti põhiseadusevastaseks tunnistamist on vahekohtumenetluse puhul põhjendatav vabatahtliku loobumisega igäiheõigusest pöörduda oma õiguste ja vabaduste rikkumise korral kohtusse (PS § 15 lg 1 esimene lause). Eraõigussuhte pooltel on laiaulatuslik võimalus seda suhet käsutada ning seda ka suhtest tulenevate vaidluste lahendamiseks. Vahekohtukokkuleppe sõlmimisel peavad pooled paratamatult arvestama, et sellega välistatakse vähemalt olulises osas ka kohaldatavate normide põhiseadusevastasuse kontroll kohtus. Eeldusel, et vahekohtukokkulepe on kehtiv ja vahekohus on pädev asja lahendama, on pooled eraõigussuhtes lubataval viisil loobunud vaidluse lahendamisest kohtus ning selle

⁴² RT I 2002, 29, 174; 2007, 44, 316.

⁴³ RT III, 2009, 30, 218.

⁴⁴ Kergandberg, Eerik. Põhiõiguste menetluslikust dimensioonist, lk 12.

⁴⁵ Eesti Vabariigi Põhiseaduse ekspertiisikomisjoni lõpparuanne. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.just.ee/10742> (10.05.2010).

⁴⁶ RT III, 2008, 8, 52.

kaudu vähemalt osaliselt ka nendest põhiõiguste kaitse viisidest, mida saab teostada ainult kohtus⁴⁷.

Eelpool viidatu annab kinnitust, et PS §-ga 15 ei ole vastuolus vaidluste kohtuväline lahendamine, kui pooled on selleks ise soovi avaldanud ning kui järgitakse ausa menetluse nõudeid ja on tagatud kohtusse pöördumise võimalus.

Nimetatud sättega ei teki kindlasti vastuolu juhul, kui kohtuväline menetlus on vabatahtlik ja pärast kohtuvälise menetluse läbimist säilib õigus pöörduda kohtusse. Reeglina välistavad seadused paralleelse menetluse kohtus ja kohtuvälises organis ehk kohtusse pöördumine on kohtuvälise menetluse lõpetamise (või algatamata jätmise) aluseks.

PS § 146 sätestab kohtu õigusemõistmise monopoli (“Õigust mõistab ainult kohus.”). Samas ei välista see säte muude õiguslikke vaidlusi lahendavate organite moodustamist: õigusemõistmise funktsiooni täidavad ka muud selleks loodud kohtusüsteemivälised organid. Need organid on õigusemõistmise funktsioone täitvad haldusorganid, mis ei kuulu PS kohaselt kohtusüsteemi. Nende otsused ei ole lõplikud vaid kohtus vaidlustatavad. Kohtueelsete õigusemõistmise volitustega organite loomist õigustab eesmärk vältida ja vähendada kohtute koormust ja kiirendada vaidluste lahendamist.⁴⁸ Lause “Õigust mõistab ainult kohus.” tähendab seda, et lõppastmes otsustab vaidlusküsimuse kohus. Ka siis, kui õigusemõistmise funktsioon on antud mõnele muule isikule või organile, mis ei kuulu kohtusüsteemi, võib nende isikute või organite otsuseid vaidlustada kohtus.⁴⁹ PS ekspertiisikomisjon on tõdenud, et igasugune vaidluste lahendamine ei ole veel õigusemõistmine ning märkinud, et PS ei välista vaidluste lahendamist ka väljaspool kohtusüsteemi.⁵⁰ H. Schneider leiab, et õigusemõistmise monopoolsuse printsiibi eitav ehk negatiivne pool, mis keelab teistel organitel õigusemõistmise materiaalses tähenduses, ei muuda seda printsiipi absoluutselt kinniseks, s.o keelavaks põhimõtteks. Õigusemõistmise monopoolne omistamine kohtule ei takista teatavate kohtulike eelinstantside olemist, kaebuste ja avalduste lahendamist halduskorras, mis jätab kohtusse pöördumise võimaluse⁵¹.

PS eksperdid on viidanud, et PS-is on õigusemõistmist puudutavad õigused ühtse terviku regulatsioonita ning sõnaselgelt on katmata rida olulisi põhiõigusi, mis samas kuuluvad Eesti põhiseaduskorda⁵². Seetõttu on vajalik PS-le vastavuse hindamisel minna

⁴⁷ Samas. Vt ka Lõhmus, U. Õigus õiglasele kohtulikule arutamisele. - Inimõigused ja nende kaitse Euroopas. Koostaja Uno Lõhmus. – Tartu, Iuridicum Sihtasutus, 2003, lk 172.

⁴⁸ Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne. Teine, täiendatud väljaanne. – Tln.: Juura, 2008, lk 675, p 8.

⁴⁹ EVP kommentaarid. Samas, lk 674.

⁵⁰ Eesti Vabariigi Põhiseaduse ekspertiisikomisjoni lõpparuanne. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.just.ee/10742> (29.05.2010).

⁵¹ Schneider, H. Kohus lahusvõimude süsteemis. - Juridica 1999, nr 9, lk 420.

⁵² Vt näiteks. Maruste, R. Konstitutsionalism ning põhiõiguste ja –vabaduste kaitse. – Tln.: Juura, 2004, lk 299.

sügavamale ning hinnata, kas õiguslike vaidluse lahendamine kohtuvälises institutsioonis on kooskõlas EIÕK-ga ja ennekõike selle art. 6, mis sätestab kohtumenetluslikud tagatised. EIÕK art. 6 lg 1 esimene lause sätestab, et igäihel on oma tsiviilõiguste ja -kohustuste või temale esitatud kriminaalsüüdistuse üle otsustamise korral õigus õiglasele ja avalikule asja arutamisele mõistliku aja jooksul sõltumatus ja erapooletus, seaduse alusel moodustatud õigusemõistmise volitustega institutsioonis.

EIÕK art. 6 lg 1 sõnastusest ei tulene, et see institutsioon, peaks olema tingimata kohus. EIK on korduvalt lugenud õigustmõistvas funktsioonis olevaks institutsioone, mis ei ole kohtud. Näiteks asjas *Sramek v. Austria*⁵³ leiab EIK, et *Regional Real Property Transactions Authority* tuleb art. 6 tähenduses lugeda „tribunaliks“, sest selle ülesandeks on lähtudes seadusest ja järgides etteantud protseduuri langetada oma pädevuse piires otsuseid. EIK leidis, et lähtudes sellest on *Regional Real Property Transactions Authority* seaduse moodustatud õigusemõistmise volitusega institutsioon. Asjas *Campbell ja Fell v. Ühendkuningriik* märkis EIK, et art. 6 lg 1 mõistet "õigusemõistmise volitustega institutsioon" ei tule tingimata mõista kui klassikalises mõttes kohut, mis on integreeritud riigi kohtusüsteemi⁵⁴.

U. Lõhmus märgib, et konventsiooni osalisriikide traditsioonidest tulenevalt on kohtu pädevus antud erinevatele institutsioonidele, juhtides samas tähelepanu asjaolule, et PS § 146 seab Eesti veidi teistsugusesse olukorda⁵⁵. Kuid Lõhmus toetab samuti juba eelpool nimetatud seisukohta, et PS § 146 esimest lauset tuleb mõista selliselt, et lõpliku otsuse langetab kohus: „Kõigi õigusemõistmise funktsioone täitvate isikute või organite otsused ei ole lõplikud, neid on võimalik vaidlustada kohtus“⁵⁶. Grotian märgib, et „Kohtu (*EIK*) arvates iseloomustab „õigusemõistmise volitusega institutsiooni“ tõsiasi, et see on organ, mille funktsiooniks on õigust mõista, nimelt otsustada oma kompetentsi kuuluvate asjade üle seaduse normide alusel ja ettenähtud korras läbiviidud menetluse käigus. Tal peavad olema volitused anda arutlusel olevas asjas siduvaid otsuseid.“⁵⁷

EIK praktikas on mindud veel kaugemale ja jõutud seisukohale, mille kohaselt ei pea vaidluse lahendamine kõigis staadiumides vastama EIÕK art. 6 nõuetele. Paindlikkuse ja tõhususe nõuded õigustavad seda, et vaidlusi lahendavad esmases staadiumis ka organid, kes ei vasta art. 6 nõuetele. Art. 6 võimaldab nii seda, et õiguslik vaidlus lahendatakse algusest

⁵³ EIK otsus 22. oktoobrist 1984.a. *Sramek versus Austria*. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tpk197/view.asp?item=14&portal=hbkm&action=html&highlight=austria&sessionid=54443559&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

⁵⁴ EIK otsus 28. Juunist 1984.a. *Campbell and Fell v. the United Kingdom* punkt 76. Kättesaadav: <http://www.coe.ee/?arc=&op=body&LaID=1&id=158&art=215&setlang=est> (29.05.2010).

⁵⁵ Lõhmus, U. Samas, lk 153.

⁵⁶ Lõhmus, U., Samas, lk 154.

⁵⁷ Grotian, A. Euroopa inimõiguste konventsiooni artikkel 6. Õigus asja õiglasele arutamisele. Punkt 52. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.nc.ee/?id=531> (29.05.2010).

peale art. 6 lg 1 nõuetele vastava organi poolt, kui ka seda, et esmases staadiumis lahendatakse see nendele nõuetele mittevastava organi poolt, kuid selle organi otsuse peale saab edasi kaevata kohtulikule organile, kes vastab art. 6 lg 1 tingimustele⁵⁸.

Õigusemõistmise funktsiooni täitmise tunnustamisest Eesti õigussüsteemis väljaspool kohtusüsteemi annab märku viimastel aastatel Justiitsministeeriumi poolt kasutusele võetud mõiste „kohtuväline õigusemõistmine“, mis hõlmab töövaidluskomisjonid, üürivaidluskomisjonid jm sarnased täidesaatva võimu organid (haldusorganid), kes teostavad materiaalses mõistes õigusemõistmise ehk jurisdiktsioonilist funktsiooni. Mõiste „kohtuväline“ on kasutusele võetud tulenevalt asjaolust, et see on laiem kui „kohtueelne“, hõlmates ka nt Eesti Kaubandus-Tööstuskoja Arbitraažikohut⁵⁹. Sellise mõiste kasutamine omakorda on tunnistuseks, et PS tõlgendamisel on viimastel aastatel valdavaks muutunud laiem tõlgendus.

Seega võib pidada õigusvaidluste kohtuvälist menetlust Eestis lubatavaks, kui menetluse tulemuseks on otsus, mida on võimalik allutada kohtu kontrollile või kui isikul säilib õigus pöörduda kohtu poole esialgse nõudega.

1.2. Nõuded õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise organitele

Käesoleva alapeatüki eesmärk on analüüsida, millistele nõuetele peab vastama õigusemõistmise funktsiooni täitev organ. Vastavalt EIÕK art. 6 peab asja arutav institutsioon:

- 1) olema seaduse alusel moodustatud,
- 2) sõltumatu ja
- 3) erapooletu.

U. Lõhmus leiab, et tingimusele „olema moodustatud seaduse alusel“ vastamiseks on piisav ka asjaolu, et erinevate kohtueelsete institutsioonide poolt langetatud otsuseid on võimalik kohtus vaidlustada⁶⁰. Eesti kohtud on loodud ja tegutsevad seaduse alusel, mis annab kogu menetluskäigule piisava tagatise. Seega võib väita, et õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise

⁵⁸ Dijk, P. Van, Hoof, G.J. H. van. Theory and practice of the European Convention on Human Rights. 3 rd ed. - Kluwer Law International, 1998, lk 424-425.

⁵⁹ Riigivastutuse seaduse ja põhiseaduslikkuse järelevalve kohtumenetluse seaduse muutmise seadus. Seletuskiri. Kätesaadav arvutivõrgus : <http://web.riigikogu.ee/ems/saros-bin/mgetdoc?itemid=041130026&login=proov&password=&system=ems&server=ragne11> (29.05.2010).

⁶⁰ Lõhmus, U. Samas, lk 153.

organid peavad vastama ennekõike sõltumatuse ja erapooletuse kriteeriumile, tingimusel, et nende otsused alluvad kohtu kontrollile.

Mole ja Harby toovad välja, et nimetatud tingimused on seatud tagama, et institutsioon ei sõltu täidesaatva võimu suvast, vaid on reguleeritud parlamendi poolt vastu võetud seadusega. See omakorda ei välista institutsiooni organisatsioonilise korralduse reguleerimist nn. delegeeritud õigusega. Art. 6 lg 1 ei nõua, et seadusandja reguleeriks iga üksikasja seaduse tasemel, vaid ennekõike peetakse silmas organisatsioonilise raamistiku sätestamist seadusega. Sisuliselt on seaduse alusel moodustamise kriteerium seatud tagama institutsiooni sõltumatust ja erapooletust, mistõttu enamus teoreetilisi käsitlusi peab just neid aspekte esmatähtsaks. Õigusemõistmise sõltumatust on nimetatud ka tänapäevaste põhiseaduslike doktriinide – võimude lahusus, õigusriiklus, põhiõiguste kaitse – lahutamatuks osaks⁶¹. M. Shapiro märgib, et just õigusemõistmise sõltumatus ja erapooletus tagavad selle legitiimsuse, seda eriti olukordades, kus üheks vaidlevaks pooleks on riik⁶². Sõltumatus ja erapooletus on omavahel nii tihedalt seotud, et EIK vaatleb neid sageli koos⁶³. Analoogselt Mole ja Harby'le nimetab ka Lõhmus, et sõltumatuse hindamisel tuleb tähelepanu pöörata sellele „kuidas selle (*st vaidlust lahendava organi*) liikmeid ametisse määratakse, missugune on nende ametiaeg, kas on olemas garantiid välise surve vastu ja seda kas sõltumatus ka nähtav on“⁶⁴.

Kuna sõltumatuse kriteeriumit ei ole EIÕK-is täpsemalt avatud, siis lähtutakse ennekõike EIK tõlgendustest, mille kohaselt sõltumatuse all peetakse ennekõike silmas sõltumatust seadusandlikust ja täitevvõimust. Ainult fakt, et organi liikmed on ametisse nimetatud täidesaatva võimu poolt ei ole veel vastuolus konventsiooniga. Selleks, et tõestada vastuolu, peab taotleja tõestama, et määramise protseduur on ebapiisav või konkreetse asja üle otsustava koosseisu määramine oli mõjutatud motiividest, millest võib eeldada soovi mõjutada asja lahendamise tulemust⁶⁵. Korduvalt on äramärkimist leidnud ka kohtunike ametisoleku aeg ning tagasikutsumise ja kõrvaldamise vastased garantiid. Näiteks asjas Campbell ja Fell v. Ühendkuningriik leidis EIK, et kolmeaastane ametiaeg on küll lühike kuid aktsepteeritav. Samuti tõdeti, et kõrvaldamatuse formaalse tunnustamise puudumine õiguses

⁶¹ Liiv, Daimar; Sarapuu, Margus. Kohtute sõltumatus ja selle tegelikud piirid. - Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. Tartu : Iuridicum, 2002, lk 17.

⁶² Shapiro, Martin. Courts, a Comparative and Political Analysis. The University of Chicago Press, 1981. Lk 32.

⁶³ Mole, Nuala; Harby, Catharina. A guide to the implementation of Article 6 of the European Convention on Human Rights. Human rights handbooks, No. 3. lk 30. Seda on korratud ka mitmes otsuse vt nt EIK otsus 25.02.1997.a. *Findlay v. the United Kingdom*, p 80. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tpk197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=the%20%7C%20United%20%7C%20Kingdom%20%7C%20Findlay&sessionId=54443971&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

⁶⁴ Grotian. Samas, p 54.

⁶⁵ Mole and Harby. Samas, lk 31. Vt ka EIK otsus 28. Juunist 1984.a. *Campbell and Fell v. the United Kingdom* Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.coe.ee/?arc=&op=body&LaID=1&id=158&art=215&setlang=est> (29.05.2010).

ei tähenda iseenesest veel sõltumatuse puudumist, tingimusel et seda tegelikkuses tunnustatakse ja et kõik teised vajalikud garantiid on olemas⁶⁶. Kohus on asjas *de Cubber v. Belgia* lugenud art. 6 lg 1 rikkumiseks aga asjaolu, kus kohtunik on varem olnud seotud samas asjas uuriva funktsiooni täitmisega⁶⁷. Asjas *Sramek v. Austria* leidis kohus, et rikuti art. 6 lg-t 1, kuna õigusemõistmise volitustega institutsioon koosnes peamiselt ametnikest, valitsus oli vaidluse pooleks ja valitsust esindas isik, kes oli ametipositsioonilt kõrgem ühest vaidlust lahendava organi liikmest⁶⁸. Mole ja Hardy on nimetanud ühe olulise sõltumatuse kriteeriumina ka kohtu koosseisu kuuluvate isikute kõrget juriidilist kompetentsust.

Erapooletus tähendab eelarvamuste puudumist protsessi poolte ja vaidluse tulemuse suhtes. Grotian märgib erapooletuse nõude kohta, et see liigendub kaheks:

„1) kas institutsioon on subjektiivselt erapooletu, s.t. kas selle liikmed on vabad isiklikest arvamustest ja

2) kas objektiivsest vaatekohast on erapooletus piisavalt nähtav või kas erapooletuse garantiid konkreetses olukorras välistavad igasuguse põhjendatud kahtluse selles küsimuses“⁶⁹.

Vajadust hinnata nii subjektiivset kui objektiivset erapooletust rõhutab EIK mitmetes lahendites sh. nt. *Findlay v. Ühendkuningriik*⁷⁰ ja *Pullar v. Ühendkuningriik*⁷¹.

Lõhmus on välja toonud, et kohtuniku isiklikku sõltumatust eeldatakse senikaua, kui ei ole tõendeid vastupidise kohta. Subjektiivne erapooletus tähendab, et kohtunikul puuduvad protsessiosalise suhtes eelarvamused ja eelhoiakud. EIK leiab, et igal konkreetsel juhul tuleb eraldi kaaluda, kas kohtuniku seotus menetlusosalisega on sellise olemuse ja kaaluga, mis viitaks erapooletuse puudumisele s.t ükski kohtu liige ei tohi omada isiklikku eelarvamust ega huvi (*prejustice or bias*). Subjektiivse erapooletuse hindamise elemendid on kohtuniku isiklik veendumus ja käitumine konkreetse vaidluse lahendamisel⁷².

Objektiivse erapooletuse üle otsustamisel on olulised asjaolud, mil viisil on kohus moodustatud ja kas mingi kokkusattumus või ühe kohtuniku funktsioonide järgnevus ei sea kahtluse alla kohtu või selle liikme erapooletust. Objektiivse erapooletuse hindamisel on

⁶⁶ EIK otsus 28. Juunist 1984.a *Campbell and Fell v. the United Kingdom*. Samas, punkt 80.

⁶⁷ EIK otsus 26.oktoobrist 1984.a *de Cubber v. Belgium*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=2&portal=hbkm&action=html&highlight=belgium%20%7C%20de%20%7C%20Cubber&sessionid=54443798&skin=hudoc-en> (29.05.2010)

⁶⁸ EIK otsus 22. oktoobrist 1984.a. *Sramek v. Austria*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=14&portal=hbkm&action=html&highlight=austria&sessionid=54443559&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

⁶⁹ Grotian, punkt 56.

⁷⁰ EIK otsus 25.02.1997.a. *Findlay v. the United Kingdom*, Samas, p 73.

⁷¹ EIK otsus 10.06.1996.a. *Pullar v. the United Kingdom*, p 30, p 73. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=the%20%7C%20United%20%7C%20Kingdom%20%7C%20Pullar&sessionid=54443971&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

⁷² EIK otsus *Findlay v. the United Kingdom*. Samas, p. 73

oluline, mis välja paistab⁷³. Nagu eelpool nimetatud, on erapooletuse tingimus tugevalt seotud ka sõltumatuse tingimusega, mis selgelt ilmnes näiteks eelpool nimetatud asjas *Campbell ja Fell v. Ühendkuningriik*. Enamik asju, mille puhul on kohtu erapooletust kahtluse alla seatud, puudutavad asja lahendamisel osalemist sama isiku poolt eri aegadel eri rollis. EIK hindab, kas olid olemas piisavad garantiid välistamiseks mistahes õiguslikke kahtlusi erapooletuse suhtes⁷⁴.

EIK lahendites ei selgitata, kumba poolt - kas objektiivset või subjektiivset - tuleb pidada esmaseks. On aga selge, et kui objektiivsest aspektist vaadeldes ei saa kohus olla erapooletu, siis pole enam oluline tõendada, kas ka subjektiivsest aspektist rikuti asja lahendamisel erapooletuse tingimust. EIK on aga kinnitanud, et tuleb hinnata mitmeid asjaolusid kogumis, kuna sõltumatuse ja erapooletuse garantiisid on mitmeid, s.t. väike või väheoluline kahtlus näiteks subjektiivses erapoolikuses ühe kohtuliikme suhtes ei pruugi mõjutada tervikhinnangut kohtupidamise aususele, kui ülejäänud garantiid on täidetud (nt nõrk kahtlus, et üks kohtunik võis olla lahendist huvitatud, kui otsus langetatakse 15-liikmelises kolleegiumis, kelle liikmed on valitud loosi teel, ei ole piisav, et lugeda selles kohtukoosseisus otsuse langetamine EIÕK art. 6 lg 1 rikkumiseks)⁷⁵.

Kokkuvõttes võib väita, et vaidluste kohtuvälise lahendamise organite loomisel ja nende tegevuse hindamisel tuleb esmaoluliseks pidada erapooletuse (sh nii objektiivse kui subjektiivse erapooletuse) ja sõltumatuse kriteeriumide täitmist, tingimusel, et kogu menetlus on allutatud lõppastmes kohtu kontrollile.

1.3. Nõuded menetlusele

Lisaks õigusemõistmise funktsiooniga organite ülesehitusele ja tegevusele seatud tingimustele on rida nõudeid sätestatud ka menetlusele kindlustamiseks õiglast õigusemõistmist.

PS ja EIÕK sätestavad rea kohtumenetluslikke õigusi, mis peavad tagama õiglase õigusemõistmise. Käesoleva töö kontekstis on asjakohane vaadelda vaid neid õiguslikke tagatisi, mis otseselt seonduvad tsiviilmenetlusega.

PS § 24 sätestab neli eraldiseisvat kohtumenetluslikku õigust:

- 1) õigus määratud kohtualluvusele;
- 2) õigus olla oma kohtuasja arutamise juures;

⁷³ Lõhmus, lk 155.

⁷⁴ Vt nt *Findlay v the United Kingdom*, p 73 ja *Pullar v the United Kingdom*, p 80.

⁷⁵ *Pullar v the United Kingdom*, p 40.

3) õigus õigusmõistmise avalikkusele;

4) õigus edasikaebele.

Nimetatud õigused tagavad, et isik, kelle kohtuasja arutakse ei ole mitte õigusmõistmise objekt vaid subjekt koos sellest tulenevate õigustega⁷⁶.

PS § 24 on olemuselt kitsam, kui EIÕK art 6, seda küll ennekõike kriminaalmenetluslikke tagatise puudutavalt, kuna ei väljenda selgesõnaliselt isegi õigust õiglasele õigusemõistmisele, mis on esikohale asetatud art 6 sõnastuses. Õigus õiglasele õigusmõistmisele koosneb samas mitmetest õigustest, mida analüüsitakse alljärgnevalt.

Üheks oluliseks komponendiks õiglase õigusemõistmise juures on selle avalikkus. R. Maruste leiab, et nimetatud normi eesmärk on õigusemõistmise läbipaistvus ja selle kaudu omakorda õigluse ja erapooletuse taotlemine. Avalikkuse printsiip õigusemõistmises võimaldab ühelt poolt avalikkusel ja igaljuhul mõista, mis kohtutes toimub ning teiselt poolt annab see aluse õigusemõistmise usaldatavusele ning tehtud otsuste legitimeerimisele⁷⁷. Õigusemõistmise avalikkust saab vaadelda laiemalt ja kitsamalt. Laiemas tähenduses hõlmab see nii kohtunike ametisse nimetamise ja vastuse reeglid, menetlusnormide avalikkuse, selguse ja kättesaadavuse, juurdepääsu kohtudokumentidele, avalikkuse õiguse olla informeeritud kohtutes toimuvast jms⁷⁸. Kitsamalt vaadeldakse aga kohtuistungite avalikkuse põhimõtet ja kohtualuse õigust asja suulisele ärakuulamisele.

EIK on korduvalt märkinud õigusemõistmise avalikkust kui fundamentaalset printsiipi, milles kõrvalekaldeid on võimalikud juba tulenevalt art 6 lg-st 1, kuid vaid väga erakorralistel põhjustel. Kuigi EIK on leidnud, et kui esimesel asja läbivaatamise tasandil ei ole toimunud avalikku arutelu, on seda võimalik parandada järgmises astmes, kuid see on võimalik vaid juhul, kui ka järgnev aste on samaväärse kompetentsiga hindama kõiki asjaga seonduvaid üksikasju. Asjas *Diennet v Prantsusmaa* pidas EIK art 6 rikkumiseks asjaolu, et meditsiinilises küsimuses kompetentse distsiplinaarkomisjoni istung ei olnud avalik, kuigi sellele järgnes avalik kohtumenetlus, mille puhul aga kohtunikel puudus vastav kompetents hindamiseks karistuse proportsionaalsust⁷⁹. Õigust avalikule arutelule võib piirata vaid väga põhjendatud kaalutlustel, esmajoones saavad põhjused tugineda eraelu või ametisaladuse kaitsele.

Palju tähelepanu on pälvinud kirjaliku menetluse lubatavuse küsimus. Kirjaliku menetluse vormi võib kasutada õigusemõistmise ökonoomika huvides, poolte nõusolekul ja reeglina

⁷⁶ Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne, lk 214

⁷⁷ Maruste, Rait. Konstitutsionalism ja põhiõiguste kaitse, lk 406.

⁷⁸ Maruste, Rait. Samas, lk 407

⁷⁹ EIK otsus 26.09.1995.a. *Diennet v France*, p 34. Arvutivõrgus. Kättesaadav:

<http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=France%20%7C%20Diennet&sessionid=54443971&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

lihtsamate asjade puhul⁸⁰. Oluline on kõigi eelnimetatud tingimuste täidetud. Õigus asja suulisele kuulamisele on leidnud kinnitust näiteks asjas *Stallinger ja Kuso v. Austria*⁸¹, kus EIK rõhutas, et kui isik suulist kuulamist selgelt nõuab, on õigustatud keeldumine vaid väga erakorralistel asjaoludel. Samas ei ole isiku loobumine suulisest arutelust art.-ga 6 vastuolus. EIK jõudis asjas *Håkansson and Sturesson v. Sweden* järeldusele, et isik võib oma õigusest suulisele arutelule loobuda, kas seda selgelt väljendades või tegevusetuse kaudu. Kuid loobumine peab olema üheselt mõistetav ja ei tohi minna vastuollu olulise avaliku huviga⁸². Samas pidas EIK loobumist avalikust õigusemõistmisest art. 6 rikkumiseks asjas *Deweere v. Belgium*⁸³, kus loobumine ei olnud isiku vaba tahe vaid tulenes välistest asjaoludest.

Harby ja Mole on märkinud, et isiklik osalemine asja arutlusel on EIÕK art. 6 lg-te 1 ja 3 koosmõjus isiku võõrandamatu õigus kriminaalmenetluses. Samas tsiviilmenetluses on see õigus kitsam ja kohaldub vältimatult vaid neis asjades, kus on vajalik hinnata isiku faktilist käitumist⁸⁴.

Küsimus, mis ei ole EIK lahendites leidnud palju käsitlemist, kuid mida antud töö kontekstis on kohane hinnata, on otsuse täitmine. Seda teemat on avanud EIK oma otsuses 19. märtsist 1997.a. asjas *Hornsby v. Kreeka*⁸⁵. Nimelt rõhutab EIK, et väljakujunenud kohtupraktika kohaselt tagab art. 6 lg 1 igäihele õiguse esitada oma tsiviilõiguste ja -kohustustega seotud nõue kohtusse või õigusemõistmise volitustega institutsioonile; sellisel viisil hõlmab kõnealune artikkel õigust pöörduda kohtusse, mille üks aspekt on õigus algatada menetlus kohtus. Nimetatud õigus oleks aga illusoorne, kui lepinguosalise siseriiklik õigussüsteem lubaks jõustunud siduva kohtuotsuse jätta täitmata ühe poole kahjuks. Oleks mõeldamatu, et art. 6 kirjeldaks üksikasjalikult protsessiosalistele ettenähtud protsessuaalseid tagatiseid – õiglast, avalikku ja kiiret menetlust –, tagamata kohtuotsuste täitmist; tõlgendada art. 6 käsitlevana vaid õigusemõistmise kättesaadavust ja menetluse läbiviimist viiks tõenäoliselt olukordadeni, mis on ühitamatud õigusriigi põhimõttega, mida lepinguosalsed on konventsiooni ratifitseerimisel kohustunud austama. Mis tahes kohtuotsuse täitmist tuleb seetõttu lugeda art. 6 kohaldamisel protsessi lahutamatuks osaks. R. Pekkanen märgib, et

⁸⁰ Maruste, Rait. Samas, lk 407.

⁸¹ EIK otsus 23 April 1997.a. *Stallinger and Kuso v. Austria*, p 51. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=Stallinger%20%7C%20Kuso&sessionid=54444155&skin=hudoc-en> (29.05.2010)

⁸² EIK otsus 21 February 1990.a. *Håkansson and Sturesson v. Sweden*, p 66-67. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=H%E5kansson%20%7C%20Sturesson&sessionid=54444155&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

⁸³ EIK otsus 27 February 1980.a. *Deweere v. Belgium*, p. 51-54. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=Deweere%20%7C%20%0v.%20%7C%20Belgium&sessionid=54444155&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

⁸⁴ Mole and Harby, lk 44.

⁸⁵ EIK otsus 19.03.1997.a. *Hornsby v. Kreeka*, p 40. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.coe.ee/?arc=&op=body&LaID=1&id=158&art=211&setlang=est> (29.05.2010).

EIÕK tõlgendamise keskseks põhimõtteks on püüe konventsiooni eesmärgi tulemuslikult teostada⁸⁶. EIK on seda põhimõtet tunnustanud menetluse pikkust käsitlevates kohtuasjades.

Autori arvates väärivad see seisukoht tähelepanu vaidluste kohtuvälise lahendamise temaatikaga seondult. EIÕK art. 6 sätestatud kohtumenetluse tagatised on suunatud ennekõike institutsioonidele, mis teevad seadusel põhinevaid siduvaid otsuseid. Sterlight väidab, et täiel määral formaalsed vaidluste lahendamise süsteemid on sageli liialt kallid, raskesti kättesaadavad ja ei võimalda ära kasutada lepitusmeetodeid⁸⁷. Samas leiab ta, et täiel määral informaalset viisid tekitavad samuti rida probleeme välja arvatud juhul, kus ühiskond on nii väike, et ei teki kahtlust informaalset viisil vastu võetud otsuse läbipaistvuse ja jõustamise osas. Sterlight leiab, et õigusriik kitsas mõttes ei ole eesmärk omaette, mis peaks teenima vaid üksisiku huvi vaid vaidluste lahendamisel tuleb silmas pidada laiemaid ühiskondliku õigluse ja harmoonia põhimõtteid⁸⁸. Siit järeldub, et tuleb leida mõistlik tasakaal formaalsete nõuete täitmise ja menetluse kiiruse ning lihtsuse vahel, sest mõlemal täita oma osa menetluse tulemuslikkuse saavutamisel.

See tähendab ühtlasi, et luues kohtusüsteemist väljaspool asuvaid õigusvaidlusi lahendavaid institutsioone on oluline esmalt sõnastada, millist funktsiooni loodav organ peab täitma: kas eesmärgiks on luua õigusemõistmise volitusega institutsioon või on eesmärk pakkuda isikutele võimalus kiiremini ja väiksemate kuludega jõuda vaidlustes kokkulepeteni. Eesmärgist lähtuvalt tuleks valida kahe veidi erineva suuna vahel: 1) tagada kohtuvälise õigusvaidlusi lahendava institutsiooni täielik vastavus PS-s ja EIÕK art. 6 sätestatuga ja säilitada või muuta sellise institutsiooni otsus siduvaks, või 2) seada esikohale menetluse kiirus ja lihtsus ning püüelda pooltevahelise kokkuleppele saavutamise poole, mille puhul ei ole otstarbekas kohaldada kõiki EIÕK art. 6 sätestatud kohtumenetluslike tagatise (nt menetluse avalikkuse ja otsuste avaliku kuulutamise osas), ning tagada võimalus pöörduda sama nõudega kohtusse.

Esimese peatüki kokkuvõttes võib väita, et õigusvaidluste menetlemine kohtuvälistes organites on PS ja EIÕK kohaselt lubatav. Lisaks leiti, et avalikul võimul on kohustus õiguste sh tsiviilõiguste kaitse tagamiseks luua efektiivseid menetlusi. Õigusvaidlusi lahendavad organid tuleb luua seaduse alusel ning tagada sõltumatuse ja erapooletuse kriteeriumide täitmine. Õigusemõistmise volitusega institutsioonide menetluses tuleb tagada PS-s ja EIÕK-s

⁸⁶ Pekkanen, Raimo. Euroopa inimõiguste konventsiooni tõlgendamise põhimõtted. *Juridica* lk. 172-177

⁸⁷ Sterlight, Jean R. Is Alternative Dispute Resolution Consistent With the Rule of Law? William S. Boyd School of Law, University of Nevada Las Vegas. Research Paper 08-12 April 12, 2007, lk 590.

⁸⁸ Sterlight, Jean R. Is Alternative Dispute Resolution Consistent With the Rule of Law? William S. Boyd School of Law, University of Nevada Las Vegas. Research Paper 08-12 April 12, 2007. lk 591

sätestatud menetlust puudutavad õiguslikud garantiid. Samas kui õigusemõistmine on lõppastmes allutatud kohtu kontrollile, on eriti õigusvaidluste kohtuväliste lahendamise organite puhul oluline jälgida ka menetluse efektiivsust.

2. TARBIIJAVAIIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE FUNKTSIOONID, MUDELID JA MENETLUSE KÄIK

2.1. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise funktsioonid

Esimeses peatükis veenduti, et kohtuväline õigusvaidluste lahendamine on PS ja EIÕK-i kontekstis lubatav. Analüüsi ka nõudeid menetlevatele organitele ja menetlusele. Menetlusele seatud nõuete analüüsi käigus tõusetus küsimus õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise süsteemi loomisel sellele seatud eesmärgist. Käesolevas alapeatükis uuritaksegi õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise funktsioone. Traditsiooniliselt on tsiviilprotsessi funktsiooniks peetud isiku õiguslike huvide kaitse tagamist. Menetlus on vahend saavutamaks juurdepääsu isiku materiaalõiguste kaitsele⁸⁹.

2.1.1 Õiguskaitse tagamine

Hindamaks tarbijate võimalust oma õigusi kaitsta, on esmalt vaja teada, kui suurel osal tarbijaist on kauba soetamisel esinenud probleeme. Muidugi ei ole täpse info saamine võimalik, sest inimesed tunnetavad asjaolusid erinevalt ning mõned isikud on altimad kaebust esitama. 2010.a. valminud uuringu⁹⁰ kohaselt oli Eestis kauplejale viimase 12 kuu jooksul kaebuse esitanud 12,1% vastanutest (EL27 vastavalt 10,3%)⁹¹. Lisaks 9,2% Eesti vastanutest leidis, et neil oli põhjus kaebuse esitamiseks, kuid nad ei teinud seda, mis on oluliselt kõrgem ju teiste EL riikide vastav näitaja (EL27 vastavalt 4%)⁹². Seega ligikaudu iga viies Eesti vastaja oli kokku puutunud probleemiga kauba või teenuse ostmisel.

51,7% vastanutest oli rahul kaebuse lahendamisega kaupleja poolt. 36,1 % neist, kes ei olnud rahul kaebuse käsitlemisega ei võtnud ette edasi tegevusi, mis on madalam kui EL vastav keskmine näitaja (EL27 vastavalt 46,4%)⁹³. Seega võib väita, et eestimaalased loobuvad kergemini esmase kaebuse esitamisest, kuid need, kes kaebusega pöörduvad kaupleja poole, on valmis ebarahuldava vastus saamisel ka vaidlust jätkama.

⁸⁹ Europeanization of the Procedural Law and the New Challenges to Fair Trade. Toim. Ervo, Larua; Gräns, Minna; Jokela, Antti. European Law Publishing, 2009, lk 24.

⁹⁰ Consumer Markets Scoreboard. Consumers at Home in the Internal Market Monitoring the integration of the retail Internal Market and Benchmarking the Consumer Environment in Member States. Commission staff working document. SEC(2010)385 final. Brussels, 29.3.2010.

⁹¹ Samas, lk 81, p 2.1.

⁹² Samas, lk 81, p 2.2.

⁹³ Samas, lk 81 vastavalt punkti 2.3 ja 2.4.

Antud kontekstis on huvitav märkida ära ka põhilised asjaolud, mille üle tarbijad kaebavad. Eurobaromeetris esitatud andmete kohaselt on kõige tüüpilisemad vaidluse põhjused toote hind, tariif või arve (EL kokku 36% ja EE nimetatud 34% juhtudest), millega samaväärselt probleemne on kauba või teenuse kvaliteet (mõlemat nimetatud EL ja EE 36% juhtudest), järgnevad kättetoimetamise ja paigaldamise kaebused (EL 16 ja EE 14% juhtudest) ning müügijärgse teenindusega ja hüvitusega seonduvad küsimused (nimetatud EL 16% ja EE 1% juhtudest)⁹⁴. Nagu eelpool märgiti võib tarbijakaebuse lahendada ja sageli lahendabki kaupleja juba tarbija esmasel pöördumisel. Eurobaromeetri andmetel väitsid 43% kauplejatest, et kõik tarbijakaebused lahendati rahuldavalt vahetult tarbijatega, 1/6 kauplejatest märkis, et nii lahenes 81-99% kaebustest ja 5% kauplejatest nimetas, et nii lahendati 51- 80% kaebustest⁹⁵.

Eestis on uuritud ennekõike traditsioonilisemaid kaebuste esitamise viise, mis peegeldab inimeste passiivsust kaebamisel suuremana kui see tegelikkuses on. 2008 aastal läbi viidud uuring Hollandis, näitab selgelt, et tarbijate valmisolek oma õiguste kaitseks võtta mingeid meetmeid on jätkuvalt kõrge – 93%. Hollandi uuringus loeti tegevuste hulka mistahes meetmed alates pöördumisest kaupleja poole kuni näiteks suhteliselt uudsete meetmeteni – oma negatiivse kogemuse väljendamiseni internetifoorumis⁹⁶. Need, kes ei võtnud midagi ette leidsid, et see oleks liiga kulukas, nõuaks liiga palju energiat ja poleks pingutust väärt, kuna ei viiks nagunii mingi tulemuseni. Väga väike osa kaebustest – 7% - jõuab kohtu või kohtuvälise organi otsuseni. M. Loos peab mõtlemapanevaks asjaolu, et 45% juhtudest, kus tarbija oli rahulolematu kauba või teenusega ja esitas kaebuse jääb see sisulise lahendusega⁹⁷. Loos peab kõige olulisemaks takistuseks tarbijate jaoks kohtumenetluse puhul sellega seonduvaid kulusid, mis võrrelduna tekkinud kahjuga on liialt suured, tähtsust omavateks takistusteks loeb ta veel teadmiste ja oskuste puudumine oma õiguste kaitsmiseks kohtumenetluses ja kohtumenetluseks kuluvat aega⁹⁸. Loos leiab, et tarbijate õiguste kaitseks tuleb menetlust maksimaalselt lihtsustada ja minimeerida sellega kaasnevad kulud.

⁹⁴ Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market. Flash Eurobarometer nr 278, 2009. Lk 66. Kättesaadav ka arvutivõrgus:

http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FI278_Analytical_Report_final_en.pdf (29.05.2010)

⁹⁵ Samas, lk 66.

⁹⁶ L. Nikkels, W. Wittenberg, S. Mulder, M. van Diepen, *Kennen consumenten hun rechten en plichten?, Onderzoek naar het kennisniveau van consumenten* (Dutch Ministry of Economic Affairs, 2008); viidatud läbi Loos, Marco Loos, Marco. Individual Private Enforcement of Consumer Rights in Civil Courts in Europe Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No. 2010/01 Universiteit van Amsterdam, lk 4.

⁹⁷ B.C.J. van Velthoven, M.J. ter Voert, *Geschilbeslechtingsdelta 2003. Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (Boom Juridische uitgevers and WODC, 2003); viidatud läbi Loos, Marco Loos, Marco. Individual Private Enforcement of Consumer Rights in Civil Courts in Europe Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No. 2010/01 Universiteit van Amsterdam, lk 5.

⁹⁸ Loos, Marco. Individual Private Enforcement of Consumer Rights in Civil Courts in Europe Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No. 2010/01 Universiteit van Amsterdam, lk 23.

Kohtu kõrval täiendava võimaluse pakkumine tarbijale oma õigusliku vaidluse lahendamiseks on üheks teeks õiguskaitse tagamisele. Mitmed autorit rõhutavad positiivsena juba ainuüksi asjaolu, et kohtusüsteemile eelneb nõ filter, pidades seetõttu oluliseks mitte liialt segada kohtu- ja kohtuvälist menetlust, mis loob võimaluse nende alternatiivide vahel selgelt valida⁹⁹. Pidades silmas üldisemat eesmärki, milleks on vaidluse lahendamine ja mitte menetlus, muudab alternatiivide olemasolu kogu õigussüsteemi tugevamaks.

2.1.2. Kohtute koormuse vähendamine

Teiseks aspektiks, mida analüüsida tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise seisukohast vaadatuna, on kohtute koormuse vähendamine. Kohtute koormuse vähendamisel on juba aastaid üheks võimaluseks peetud nn lihtsate ja rutiinsete valdkondade üleandmist alternatiivsetele vaidlusi lahendavatele kooslustele ja kogudele¹⁰⁰. Eelkõige toimub vähenemine selle arvel, et tarbija saab positiivse lahendi juba kohtuvälise õiguslikke vaidlusi lahendava organi menetluses. Kuid kohtusse jõudvate asjade hulk väheneb ka nende kaasuste arvel, kus lahend ei ole tarbija kasuks, kuid tarbija ei pea mingil põhjusel otstarbekaks vaidlust jätkata. TKK on asutamisest kuni 30. septembrini 2009.a. teinud 1271 otsust¹⁰¹. Vaid väga üksikud vaidlused on jätkunud kohtus, seega võib väita, et enamus juhtudel on menetlus TKK-s vähendanud kohtute koormust.

TKK poolt kogu tegutsemise perioodil langetatud otsustest 764 juhul on tarbija kaebus rahuldatud, osaliselt rahuldatud või vaidlus lahendatud poolte kokkuleppel, mis teeb tarbija jaoks positiivselt lahenenud vaidluste osakaaluks 60,1%¹⁰². On palju juhtumeid, kus vaidlusi lahendav organ ei tee lahendit tarbija kasuks, kuna puudub võimalus täiendavate tõendite kogumiseks, mis võiksid kinnitada tarbija väiteid ja pöörata lahendi tarbija kasuks. Teistel juhtudel on vaidlusorgani otsus, millega ei rahuldatud tarbija kaebust, tarbijale indikatsiooniks, et suure tõenäosusega ei oleks asjas tema jaoks positiivse lahendini jõutud ka kohtus. Seega on eriti oluline otsuses motiveerida, kas lahend ei ole tarbija kasuks põhjusel, et tarbija nõuab midagi, milleks puudub seaduslik alus, või seetõttu, et näiteks ettevõtja poolne seaduse rikkumine ei ole piisavalt tõendatud. Oluline on, et tarbija suudaks pärast otsusega tutvumist objektiivselt hinnata oma võiduvõimalusi kohtus.

⁹⁹ Vt näiteks Europeanization of the Procedural Law and the New Challenges to Fair Traid. Toim. Ervo, Larua; Gräns, Minna; Jokela, Antti. European Law Publishing, 2009.lk 25 ja Kengyel, M. Konfliktbehandlung und Zivilrechtspflege in Ungarn, Festschrift für Panagiotis A Kargados, 2004, 985-997 (987-988).

¹⁰⁰ Loonurm, Enno. Kohtute arv, töökoormus ja võimalikud tulevikusuundumused. Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. Tartu : Iuridicum, 2002, lk 56.

¹⁰¹ Vt täpsemalt magistritöö lisa 3 tabel 1.

¹⁰² Vt täpsemalt magistritöö lisa 3 tabel 2.

Paraku võib eelpool toodud uuringutele tuginedes kindlalt väita, et paljud tarbijad ei võta ka endale ebasobiva lahendi saamisel ning sellega mittenõustumisel enam midagi ette. Siinkohal on tõsiseks märgiks, et ainult 12,2 % vastajatest peavad vaidluse lahendamist kohtu kaudu lihtsaks, mis on oluliselt madalam kui vastav EL keskmine näitaja (EL 27 vastavalt 22,8%)¹⁰³.

Samale järeldusele võib jõuda ka vaadates Justiitsministeeriumi poolt 2007. aasta septembris teostatud uuringu tulemusi, mille kohaselt viiendik uuringule vastanutest on olnud olukorras, kus neil on ilmne vajadus pöörduda kohtu poole, kuid nad ei teinud seda¹⁰⁴. Enamasti on jäetud kohtu poole pöördumata raha- ja ajapuuduse tõttu (vastavalt 33% ja 27% juhtudest). Ka on probleemiks osutunud teadmiste või ettevõtlikkuse puudumine (24% ja 23% juhtudest). Muude põhjustena tõid vastajad mitmel juhul välja kahte põhjust: sageli jõuavad pooled kokkuleppele ilma kohtusse pöördumata („Saadi lõpuks rahumeelselt kokkuleppele“) või jäi puudu vajalikust tõendusmaterjalist („Polnud mõtet kohtusse pöörduda, poleks saanud midagi tõestada ...“). Samuti esines juhtumeid, kus kohtusse jäeti pöördumata seetõttu, et ei soovitud lähedasele kaaskodanikule halba teha¹⁰⁵.

Sama kinnitavad ka uuringufirma Saar Poll poolt 2006. aasta märtsis läbiviidud sotsioloogilise uuringu „Üldsuse suhtumine kohtusse“ tulemused¹⁰⁶. Rõhuv enamus vastanutest seostas kohtupidamisega märksõnu: kallis, aeglane, keeruline ja bürokraatlik. Muuhulgas küsiti küsimus: „Kui Teie õigusi rikutakse, siis mida Teie kõige tõenäolisemalt teeksite?“. Vastused jagunesid järgmiselt:

- pöörduksite otse kohtusse - 9%
- kui kohtuvälist lahendust ei leia - pöördute kohtusse - 47%
- klaariksise ise arved - 16%
- kui kohtuvälist lahendust ei saavuta – loobute - 21%
- raske öelda - 8 %

Nagu nähtub vastustest, on enamus Eesti elanikke valmis oma õigusi kaitsma ning seda vajadusel ka kohtus, kuid kohus ei ole siiski esimene soovitud tee. Kahjuks ei ole küsitluses pakutud vastusevariandina esmalt pöördumist kohtuvälise vaidluste lahendamise organi poole, mis võimaldaks täpsemalt hinnata isikute käitumist skaalal „kohtumenetlus versus kohtuväline vaidluse lahendamine“. Kauplejate poolset suhtumist kohtuvälisesse

¹⁰³ Consumer Markets Scoreboard. Consumers at Home in the Internal Market Monitoring the integration of the retail Internal Market and Benchmarking the Consumer Environment in Member States. Samas, lk 82, p 2.7.

¹⁰⁴ Eesti elanike õigusteadlikkuse uuring. Justiitsministeerium. Tln, 2007. Lk 46. Arvutivõrgus. Kättesaadav <http://www.just.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=30815/Eesti+elanike+%F5igusteadlikkuse+uuring.pdf> (29.05.2010).

¹⁰⁵ Samas, lk 49.

¹⁰⁶ Kohtunike foorum 2006 materjalid. - Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.nc.ee/vfs/505/Andrus%20Saar.ppt> (29.05.2010).

vaidluste lahendamisse uuriti EL-s 2009 aastal. Eurobaromeetri kohaselt nimetasid oli 10% Eesti kauplejatest kohtuvälise vaidluste lahendamisega kokku puutunud. Neist, kes seni veel ei olnud kohtuvälisest tarbijavaidluste lahendamise kokku puutunud märkis 34%, et oleksid selleks valmis, kuid seni on puudunud põhjus. EL kokku vastanud kauplejatest vaid 2% märkis, et ei usaldaks kohtuvälisest menetlust¹⁰⁷. Eriti selge eelistus kohtuvälisele menetlusele Eesti kauplejate hulgas tuleb välja küsimuses: Kuidas eelistaksite lahendada vaidlust grupi tarbijatega, kel samalaadne probleem, mille puhul kauplejate eelistus 90% juhul oleks kohtuvälise lahendamise iga üksiku tarbijaga eraldi, millele liitub veel 3% vastanuid, kes eelistavad vaidlust kohtuvälise kollektiivse tarbijavaidluse lahendamise vormis¹⁰⁸. Seega võib väita, et nii tarbijate kui kauplejate poolel on tunda selgelt positiivset hoiakut tarbijavaidluse kohtuvälise lahendamise suhtes.

Nii mõnedki autorid kahtlevad, kas ikka on põhjendatud kohtuvälise organi loomine vaidluste lahendamiseks, pidades sellist võimalust kohtuga võrreldes vähem kohaseks. Ilmekaks näiteks kahtlustest on Gilles Paisant` mõtteavaldus: „...võib siiski muret tunda, et sel viisil tekib õigusriigis menetlus, mille raames õigusemõistmine toimub ilma õigusemõistja e kohtuta. Kas õigusriigi puhul ei ole kohane rääkida kohtu ainupädevusest õigusemõistmisel? Sellised alternatiivsed lahendused tarbijasuhetega seotud vaidluste puhul panevad vägisi mõtlema „odavõigusemõistmisele“. Jääb mulje, nagu ei oleks tarbijaid puudutavad vaidlused piisavalt olulised, väärimaks kohtu sekkumist.“¹⁰⁹ Tsiteerides K. M. Kellyt: „Kokkuhoidu ajas või rahas saab pidada paremuseks ainult juhul, kui süsteem tagab tõenäoliselt, et pooled on sama rahul või rohkem rahul tulemusega võrreldes olukorraga, kus nad oleksid pöördunud kohtusse.“¹¹⁰

Tuginedes eelpooltoodule võib väita, et isikud soovivad oma õigusi kaitsta, kui selleks on olemas vaidlusele väärtusele proportsionaalne menetlus. Enno Loonurme märgib: „Tuleb lähtuda eeldusest, et tõsiste probleemide puhul pöörduakse ja peabki pöörduma kohtu poole, mis ei tähenda aga seda, et iga pisivaidlus või ebakõla peaks kohe kohtutee leidma“¹¹¹. Samas on ka endine Riigikohtu tsiviilkolleegiumi esimees Jaano Odar tunnustanud kohtuvälise tsiviilvaidlusi lahendavate organite panust kohtute koormuse vähendamisele¹¹². Odar märgib,

¹⁰⁷ Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market. Flash Eurobarometer nr 278, 2009, lk 72. Kättesaadav ka arvutivõrgus:

http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FI278_Analytical_Report_final_en.pdf (29.05.2010)

¹⁰⁸ Samas, lk 76.

¹⁰⁹ Paisant, Gilles. Tarbijakaitseõigus Euroopa Ühenduses. Õppematerjal kohtunikele 2004.- Tartu, 2005, lk 55.

¹¹⁰ Kelly, K.M. Med-Arb and Other Alternatives for Resolving International Commercial Disputes, lk 114.

¹¹¹ Loonurm, Enno. Kohtute arv, töökoormus ja võimalikud tulevikusuundumused. -Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. Tartu : Iuridicum, 2002, lk 56.

¹¹² Odar, Jaano. Kohtu suutlikkusest tsiviilasjade menetlemisel ja tsiviilseaduse arengust. Juridica 1999.a. nr 9, lk 442-444.

et siiani on seadusandja olnud ettevaatlik kohustuslike kohtueelse vaidluste lahendamise korra sätestamisel, seda tulenevalt PS § 15-st. Odar pooldab PS § 15 laiemat tõlgendust, mis tagab võimaluse kiiret lahendust vajavaid vaidlusi suunata kohtuvälistesse organitesse, mis ei välista aga edasist pöördumist kohtusse. Odar märgib töövaidluste kohtuvälise lahendamise näitel, et kohtuväline õigusvaidluste lahendamine õigustab end tagades vaidlusele kiirema lahendi ja vähendades kohtute koormust.

Kokkuvõtvalt võib väita, et isikutele tuleb tagada vaidluse ulatusele ja väärtusele vastav menetlus, pole põhjust koormata kohtuid pisivaidlustega, mida on võimalik lahendada kohtuvälises õigusvaidlusi lahendavas organis.

2.1.3. Kauplejate eneseregulatsiooni areng

Kuigi võrreldes kohtute poolt aastas lahendatud tsiviilasjade arvuga on TKK lahendite arv väike, tuleb siiski rõhutada selle mõju kauplejate käitumisele. Tarbijaõiguslike vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluse loomisel oli üheks soovitud eesmärgiks kauplejate eneseregulatsiooni tekkimine. Tarbijavaidluste lahendamisega seonduv kohtupraktika kujuneb, tulenevalt kohtusse pöördumiste vähesest arvust, väga pika aja jooksul. Kohtuvälise vaidlusi lahendava organi töös kujunevad seisukohad välja kiiremini st. ka reageerimine kauplejate ebaausale praktikale on kiirem. Asjaolu, et kauplejate esindajad osalevad komisjoni töös, olles ise arutluste ja otsustuste juures, võimaldab ka kujunenud seisukohti paremini kauplejate seas levitada. TKK loomisel lähtuti põhimõttest, et selle otsused peavad olema põhjendatud ja põhinema õigusaktidel ning otsused peavad olema avalikult kättesaadavad TKA koduleheküljel. Otsuste avalikustamine võimaldab parandada arusaamist õigusaktidest, teenib üldpreventiivset eesmärki ning on kasulik nii tarbijate kui ettevõtjate teadlikkuse tõstmisel. TKK tegevusse kaasatud ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonide esindajatel on võimalik komisjonis nii konkreetsest kaasusest lähtuvalt kui ka ennetavalt arendada dialoogi õigusaktide sätetest ühtse arusaamise kujundamiseks, aidates sellega kaasa nende paremale rakendamisele ja heade kaubandustavade kujunemisele. On ilmne, et arusaam sellest, mis on hea tava, tekib ja kujuneb pikema aja jooksul, kui on olemas juba aastatepikkune praktika, mille põhjal saab teha üldistusi ja järeldusi, kuid mõnes valdkonnas on siiski näha esimesi märke selle eesmärgi suunas liikumisest. Enamuse kaubagruppide osas oli suurim vaidluste arv 2005 või 2006 aastal¹¹³. Näitena võib märkida, et sagedased olid vaidlused jalatsite kvaliteedi osas. Kui 2005.a. esitati tarbijate poolt TKK-le 146 kaebust

¹¹³ Täpsem ülevaade vaidlustest liigendatuna kaubagruppide kaupa on toodud magistr töö lisa 3 tabel 1.

jalatsite kvaliteedi kohta, siis 2006. aastal langes kaebuste arv 71-le ja jätkas vähenemist ka 2007. aastal, stabiliseerudes tasemel ca 60 kaebust aastas.¹¹⁴ See on tingitud ühelt poolt asjaolust, et kauplejad on tänu komisjoni väga paljudele tarbijate kaebusi rahuldavatele otsustele hakanud tähelepanelikumalt suhtuma tarbijate avaldustesse, teiselt poolt selgitavad nii kauplejad kui TKA ametnikud, tuginedes ka TKK praktikale, tarbijatele nende avalduses esitatud taotluse mõistlikkust, põhjendatust või vastavust seadustes sätestatule. Kuna alla paari tuhande kroonise hinnaga vaidluste osas tekib üldiste põhimõtete väljatoomiseks piisav kohtupraktika pika aja jooksul, ei oleks vaid kohtuotsustele tuginedes võimalik saavutada kiiresti märkimisväärseid tulemusi.

Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise vajalikkuse üheks toetavaks argumendiks just eneseregulatsiooni arendamisel võib pidada asjaolu, et 2007. aastal käivitus aktiivselt Eesti Kaupmeeste Liidus kaubandusalal tegutsevatele ettevõtjatele juhendi „Head Kaubandustavad“ väljatöötamine, mille käigus vaadeldi ka TKK senist praktikat ning kajastati otsustes väljendatud seisukohti hea tavana.

Käesoleva alapeatüki kokkuvõttes võib väita, et kinnitust on leidnud hüpotees, et tulenevalt spetsiifilistest joontest eksisteerib tarbijaõiguste valdkonnas vajadus õiguslike vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks. Tarbijate õiguslike vaidluste kohtuväline lahendamine täidab kolme põhilist funktsiooni, milleks on õiguskaitse tagamine, kohtute koormuse vähendamine ja kauplejate eneseregulatsiooni areng. Autori leiab, et alternatiivse tee pakkumisel tuleb aga kinni pidada esimeses peatükis nimetatud PS- ist ja EIÕK-st lähtuvates põhimõtetest, mis tagab ühelt poolt efektiivsuse ning teiselt poolt organite usaldusväärset.

2.2. Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise mudelid

Käesolevas alapeatükis uuritakse tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise levinuimaid mudeleid; põhjalikumalt käsitletakse lepitusmenetlust, mille kasutamise võimalusi on asjakohane analüüsida seoses lepitusseaduse jõustumisega 2010. aasta 1. jaanuarist ja komisjoni mudelit, mis on tarbijavaidluse lahendamiseks Eestis täna kasutusel.

Õiguslike vaidluste lahendamise võimalust väljaspool kohtusüsteemi käsitletakse kitsamas või laiemas tähenduses. Kitsamas tähenduses nimetatakse alternatiivseteks vaidluse lahendamise viisideks¹¹⁵ vaid neid vaidluste kohtuvälise lahendamise viise, mille puhul

¹¹⁴ Vt täpsemalt lisa 3.

¹¹⁵ Sageli kasutatakse ka inglise keelest pärinevat lühendit ADR – *Alternative dispute resolution*.

tulemuse määravad pooled ise ning eesmärk on leida võimalikult kiiresti ja väikeste kuludega mõlemat poolt rahuldav lahendus¹¹⁶. Selle käsitluse kohaselt ei hõlma ADR vahekohtu, vaidluskomisjoni, ombudsmani ega muid kolmanda poole osalusega menetlusi. Tänapäeval kasutatakse ADR-i mõistet üha rohkem laiemas tähenduses, mille kohaselt hõlmab see kõik vaidluste lahendamise viisid välja arvatud kohtumenetluse¹¹⁷. Tarbijavaidluste lahendamisel on reeglina kasutusel just kolmanda osapoole osalusega vaidluste lahendamise mudelid, mida allpool lühidalt kirjeldatakse tuginedes eelkõige Brown ja Marriot poolt pakutud liigendusele¹¹⁸. Põhjenduseks on asjaolu, et tarbijavaidluste lahendamiseks on vaja püsivalt toimivat süsteemi, spetsiaalselt ühe vaidluste lahendamiseks organi moodustamine või kolmanda isiku kaasamine ei ole tulenevalt vaidluse objekti väiksest maksumusest otstarbekas. Samuti on tarbijavaidluse üheks iseloomustavaks jooneks asjaolu, et üks pooltest osaleb vaidluses seondvalt oma kutsealaga ja teine väljaspool seda, mistõttu eeldatakse, et tegemist on ebavõrdsete pooltega, mida tuleb vaidluse lahendamise ettevalmistamisel arvestada.

Alljärgnevalt vaatleme mõningaid levinuimaid vaidluste lahendamise mudeleid. Autori arvates on üldistatult võimalik piiritleda mudeleid sõltumatu kolmanda osapoole rollist lähtuvalt ehk sõltumatu osapool võib: 1) vahendada pooli vaidluse lahendamiseks; 2) nõustada pooli lahenduse valikul, või 3) teha vaidluse lahendamiseks otsus.

Eksperti otsus on vaidluste lahendamise vorm, mille puhul tehniliselt keerukas või eriteadmisi nõudev vaidlus lahendatakse erapooletu eksperti poolt, kelle lahend on pooltele siduv. Eksperti võivad pooled määrata kokkuleppel, kuid selle võib määrata ka mõni muu organ. Pooled peavad reeglina eelnevalt kokku leppima, et tunnustavad eksperti otsust. Muu menetlusreeglistik pole suure tähendusega. Samas on võimalik ka mudel, mille puhul pooled määravad erapooletu eksperti uurimaks fakte ja formuleerimaks juriidilise või tehnilise arvamuse, esitades selle pooltele mittesiduva raportina. Sellist raportit võib kasutada poolte kokkuleppel kohtus, ilma et oleks vajalik täiendav tõendite kogumine. Kuigi mudeli erinevaid variatsioone kasutatakse tarbijavaidluste lahendamisel, peab autor seda ebaratsionaalseks, kuna eeldab poolte kokkuleppeid mitmetes menetluslikes küsimustes enne vaidluste lahendamisele asumist, mis on takistavaks asjaoluks tulemuseni jõudmisel.

¹¹⁶ Acland, A.F. Resolving Disputes without Going to Court. A Consumer Guide to Alternative Dispute Resolution. lk 24.

¹¹⁷ Europeanization of the Procedural Law and the New Challenges to Fair Trade. Toim. Ervo, Larua; Gräns, Minna; Jokela, Antti. European Law Publishing, 2009. lk 10.

¹¹⁸ Brown, H.J, Marriot, A.L. ADR Principles and Practice.- London: Sweet&Maxwell, 1999 (viidatud: Conference on EU consumer Policy. Afternoon Workshop 21.October 2004. NL 2004, lk 21-24)

Vahendus- ja vahekohtumenetlus (ingl. k. *Med-arb*) on kahe erineva vaidluste lahendamise mudeli kokkupõimimine, mille puhul sõltumatu kolmas isik üritab esmalt kasutada vahendusmenetluse võimalusi, kuid selle ebaõnnestumisel teeb analoogselt arbitraažiga otsuse. Otsus võib olla poolte jaoks siduv ja täitmisele pööratav, mittesiduv või vaid soovituslik. Sellise mudeli puhul võib eri faasides osaleda erinev kolmas isik. Mudel on rakendatav, kuid väikse väärtusega nõuete puhul liialt kulukas, samuti võib menetluse kestus venida ebanõistlikult pikaks.

Ombudsman on sõltumatu isik, kes tegeleb kaebustega, milles süüdistatakse teist poolt administratiivsetes või organisatsioonilistes rikkumistes. Ombudsman omab õigust iseseisvalt asja uurida ning teha uurimise tulemus avalikuks. Reeglina saavad ombudsmanid anda soovitusi, teha mitte-siduvaid otsuseid või teha ettepanekuid kokkulepete sõlmimiseks, kuid on ombudsmane, kes saavad määrata karistusi või esitada kahju hüvitamise nõude. Tavaliselt on ombudsman tegev mingis konkreetses valdkonnas või tegeleb mingit konkreetset õigust puudutavate kaebuste lahendamisega, kuid on ka väga laia pädevusega ombudsmane. Ombudsmani tegevus võib sarnaneda näiteks Eesti õiguskantsleri seaduses¹¹⁹ sätestatud lepitusmenetlusega. Põhjamaades, kust ombudsmani traditsioon on alguse saanud, on aastaid tegevad tarbijavaldkonna ombudsmanid. Samas on nende roll viimaste aastatega palju muutunud ja seda riigiti veidi erinevates suundades. Kuigi on säilinud ombudsmanile kaebuse esitamise võimalus, on vaidluste lahendamisele spetsialiseerunud eraldi organid. Ombudsman tegeleb küll kaebuste lahendamisega, kuid sel on üldine preventiivne tähendus, mis väljendub juhiste väljaandmise õiguses. Näiteks Taanis tegutseb tarbijavaldkonna ombudsman, kelle põhiülesandeks on jälgida, et ettevõtjad järgiksid õigusakte, ennekõike Taani kaubandusseadust (*Marketing Practices Act*), samas on ombudsmanile võimalik esitada üksikkaebusi ettevõtjate tegevuse osas. Ombudsman võib kehtestada sanktsioone ja anda välja juhiseid¹²⁰. Samal ajal eksisteerivad Taanis ka TKK –le sarnane kohtuväline tarbijate õiguslikke vaidlusi lahendav organ ja Taani Tarbijakaitseamet¹²¹, kusjuures Tarbijakaitseameti üks osakondadest tegutseb tarbijaombudsmani sekretariaadina. Soomes ja Rootsis on tarbijavaldkonna ombudsmanid ühtlasi vastavate tarbijakaitseametite juhtideks¹²². Seega näiteks Soome Tarbijakaitseameti ja ombudsmani rollid sisuliselt kattuvad. Rootsi

¹¹⁹ RT I 1999, 29, 406; 2009, 15, 94.

¹²⁰ Täpsemalt vaata näiteks ombudsmani kodulehelt aadressil: <http://www.consumerombudsman.dk/> (29.05.2010).

¹²¹ Täpsemalt vaata Taani Tarbijakaitseameti kodulehelt aadressil: <http://www.forbrugerstyrelsen.dk/Om-Forbrugerstyrelsen> (29.05.2010).

¹²² Täpsemalt vaata Soome Tarbijakaitseameti kodulehelt aadressil: <http://www.kuluttajavirasto.fi/en-GB/consumer-agency/organisation> ning Rootsi Tarbijakaitseameti kodulehelt aadressil: <http://www.konsumentvagledare.konsumentverket.se/sv/otherlanguages/English/About-the-Swedish-Consumer-Agency/> (29.05.2010).

Tarbijakaitseamet individuaalseid kaebusi ei menetle ega vaidlusi ei lahenda, nendega tuleb reeglina pöörduda kohalike omavalitsuse poolt loodud nõuandlatesse või tarbijakaebuste komisjoni poole. Tarbijaombudsmanid võivad võtta oma menetlusse kaebusi, mis küll lähtuvad konkreetsest kaebusest, kuid on analoogsena probleemiks paljudele tarbijatele või suunatud mingi õiguslikult ebaselge küsimuse lahendamisele, mis võib olla või saada laiaulatuslikuks probleemiks. Lähtuvalt eelnimetatust võib Põhjamaade tarbijaombusmanide rolliks pidada üldist järelevalvet. Samas kui soovitakse juba tekkinud tarbijavaidlusele leida kohtuvälist lahendust, siis seda funktsiooni täidavad TKK-le sarnased kohtuvälised õiguslikke vaidlusi lahendavad organid. Vastukaaluks on näiteks Suurbritannias ombudsmanidel reeglina just konkreetsete kaebuste lahendamise funktsioon, sest puudub eraldiseisev ja üldine tarbijakaebuste komisjon¹²³. Erinevalt Põhjamaades levinud tarbijaombudsmanist, on UK-s tegutsevate ombudsmanide tegevuse ulatus veelgi piiritletum, piirdudes näiteks finantsteenuste, energeetika või kinnisvara kaebuste lahendamisega. Ombudsmani menetlus võib alata ka vahendus- või lepitusmenetluse etapiga, mis juhul, kui vaidlus ei lahene, jätkub otsuse tegemisega (nt. UK mööblivaldkonna ombudsman¹²⁴).

Autori hinnangul puudub Eestis vajadus tarbijavaldkonna ombudsmani järgi, ombudsmani võimalike funktsioone täidavad TKA, TKK ja kohus. Uue institutsiooni loomine tekitaks pigem kattuvate pädevustega organeid, mis muudaks süsteemi ebaselgemaks ega looks täiendavat väärtust tarbijate jaoks.

Vahendusmenetluse (vahel kasutatud ka mõistet „mediatsioon“) puhul kasutavad vaidlevad osapooled vaidluse lahendamisel erapooletut isikut. Vahendusmenetlus erineb vaidluste kohtulikust lahendamisest selle poolest, et vahendusmenetluses ei tee lahendit menetluses osalev erapooletu isik, vaid vaidluse osapooled erapooletu isiku abiga¹²⁵. Vaidlust ei lahendata, vaid üritatakse pooli suunata lahendama vaidlust kokkuleppel ja kokkulepe kinnitada¹²⁶. Vahendajal puudub õigus teha vaidlusaluses küsimuses otsust, kuid ta kasutab vahendamisele iseloomulikke tehnikaid aitamaks pooli jõuda sobiva lahendini. Suhe vahendusmenetlusesse on riigiti olnud väga erinev, näiteks USA-s puudus üldse äri vaidlustes vahendusmenetluse kasutamise tava pikka aega¹²⁷. Vahendus on aga samas suure potentsiaaliga mudel, mis maksimeerib võimaluse tuvastada vaidlevate poolte positsioonide tagamaid ning sellega valmistada ette mõlemale poolele kasulik lahend, mis ei eelda

¹²³ UK ombudsmanide kohta võib täpsemalt lugeda näiteks aadressil:

http://www.adrnow.org.uk/go/SubSection_15.html;jsessionid=aDU3QMbUnMV5 (29.05.2010).

¹²⁴ UK Furniture Ombudsmani koduleht: <http://www.thefurnitureombudsman.org/> (29.05.2010).

¹²⁵ Kõve, V. Tsiviilvaidluste kohtuväline lahendamine Eestis.- Juridica, 2005, nr 3, lk 161.

¹²⁶ Erne, J. Vahendusmenetlus tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusena. – Juridica, 2003, nr 7, lk 485.

¹²⁷ Kelly, K.M, lk 115.

kummaltki poolelt oma põhimõtetest loobumist¹²⁸. See mudel tugineb ennekõike poolte vajadusele leida oma huvides ühisosa. Paraku on see mudel mõisteliselt kõige ebaselgem, kuna välja pole kujunenud ühtseid arusaamu, mida lugeda lepitusmenetluseks, mida vahendusmenetluseks ning mida vaadelda kahe mudeli sümbioosina. Vahendusmenetlus on samas menetlus, millele ka Euroopa Liidu tasandil on kohtuvälistest vaidluste lahendamise viisidest kõige enam tähelepanu pööratud. Nõukogu ja Komisjoni tegevuskavas Amsterdami lepingu põhivabaduste sätete ning julgeoleku- ja õigussätete rakendamise kohta nähakse ette vahendusmenetluse kasutamine riigiülestes perekonnavaidlustes¹²⁹. Vahendusmenetlust peetakse eriti kohaseks perekonnavaidluste lahendamisel, kuna selle käigus on piisavalt aega arutada emotsionaalseid küsimusi ning ei ole vahendusmenetlus reeglina avalik. Nõukogu soovib vaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusi kasutada ka töötaja ja tööandja vahelistes vaidlustes ehk individuaalsete töötülide lahendamisel¹³⁰. Samas on mõned Eesti autorid leidnud, et vahendusmenetlus ei sobi kasutamiseks:

- kui vaidluse pooled on oma teadmiste või võimaluste poolest ebavõrdsed;
- perekonnavaidluste lahendamiseks, kus on olnud tegemist füüsilise või psüühilise vägivallaga¹³¹.

Nagu aga eelpool toodust nähtub, on vahendusmenetlus eriti sobiv menetlus, kui tegu on pooltevahelise pikaajalise suhtega, mis peaks mingis vormis jätkuma. Kuigi ka kaupleja ja tarbija vaheline suhe näiteks kestvuskaua soetamisel või mõne teenuse osutamisel võib olla pikaajaline, ei oma see reeglina nii olulist tähendust isikule kui perekondlikud või tööalased suhted. Samas on paljud autorid juhtinud tähelepanu ohtudele, mis kaasnevad avalikkuse põhimõtet mitte järgivate kohtuväliste menetlusviiside levikuga, seda eriti tarbijavaidluste puhul¹³². Lisaks võib vahendusmenetluse kulg olla isiku jaoks ajaliselt liialt pika kestusega ning ebaotstarbekas arvestades asjaolu, et tarbijavaidlused on tüüpiliselt siiski üksiktehingut puudutavad vaidlused.

Autori hinnangul võib muude menetlusviiside kiiruses ja lihtsuses peituv võit tarbija jaoks üles kaaluda vahendusmenetluses või lepitusmenetluses eeldatavalt saavutatava suurema rahulolu tulemusega.

¹²⁸ Samas, lk 115.

¹²⁹ Action Plan of the Council and the Commission on how to best implement the provisions of the Treaty of Amsterdam on an area of freedom, security and justice – Text adopted by the Justice and Home Affairs Council of 3 December 1998. – EÜT C 1999, 19/1

¹³⁰ Conclusions of the Council concerning an EU-level mechanism to help resolve disputes in employer/employee relations that transcend the national level. – EÜT C 2001, 354/1,

¹³¹ Kergandberg, Erki, jt. Vaidluste lahendamine. Lk 21.

¹³² Vt nt. Alderman, Richard M. Consumer Arbitration: The Destruction of the Common Law. *Journal of American Arbitration*, 2003, no 1, volume 2. Miller, Meredith R., Contracting Out of Process, Contracting Out of Corporate Accountability: An Argument Against Enforcement of Pre-Dispute Limits on Process. *Tennessee Law Review*, Vol. 75, 2008.

2.2.1. Lepitusmenetluse kasutamine tarbijavaidluste lahendamisel

Lepitusmenetluse käsitlemise puhul tuleb esmalt märkida, et terminoloogiliselt omab lepitusmenetluse mõiste erinevates riikides erinevat sisu, olles sageli kasutusel ka vahendusmenetluse sünonüümina. Samas domineerib Eestis lähenemine, mille kohaselt need mõisted omavad erinevat tähendust: lepitusmenetluses pakub lepitaja välja võimaliku lahendusettepaneku, vahendusmenetluses vahendaja aga seda teha ei tohi. Selle lähenemise puhul eeldatakse lepitaja suuremat aktiivsust lahendi ettevalmistamisel¹³³. Mudelite sarnasus seisneb asjaolus, et menetluses osaleb abistavalt kolmas isik, kelle rolliks on aidata pooltel jõuda neid rahuldava lahendini. Mitmetes EL-i õigusaktides on sätestatud soovituslikuna vahendusmenetluse kasutamine, mis viitab selle mudeli soosimisele kohtuvälistest menetlustest. Siinkohal tuleb märkida, et Eesti keelde tõlgitud materjalides esineb mõistete osas ebajärjekindlust. EL õiguses on vahendusmenetlus defineeritud näiteks vahendusmenetluse aspekte tsiviil- ja kaubandusajades käsitlevas direktiivis¹³⁴, mille art.3 kohaselt on vahendusmenetlus mistahes struktureeritud protsess, kus vaidluse kaks või enam poolt püüavad vaidluse lahendamises kokkuleppele jõuda. Protsessi võivad algatada pooled või seda võib soovitada või nõuda kohus või see võidakse ette näha liikmesriigi õigusega. Nimetatud direktiiv võeti aga üle 2010 aasta 1. jaanuarist jõustunud lepitusseadusega¹³⁵. Tuleb tähele panna ka asjaolu, et nimetatud direktiivi preambula p.11 kohaselt ei kohaldata direktiivi tarbijavaidluste lahendamisele. Analüüsime siiski mõningaid aspekte, mis seonduvad lepitusmenetluse kasutamisega tarbijavaidluste lahendamiseks.

Esimeseks kitsaskohaks, mis võib takistada lepitusmenetluse ulatuslikku kasutamist tarbijavaidluste lahendamisel, on lepitusmenetluse vabatahtlik olemus¹³⁶. Kindlustuse vaidluskomisjoni näitel võib väita, et kui majandus- ja kutsetegevuses tegutsev isik ei ole otseselt kohustatud osalema kohtuvälises menetluses, siis enamus neist loobub kohtuvälises vaidluses osalemast lootuses, et sellega vaidlus lõppebki, kuna teine pool loobub vaidlusest soovimatusest esitada hagi kohtusse. Probleemiks on ka lepitaja määramine, mis peab tuginema poolte valikule¹³⁷. Tulenevalt tarbijavaidluse reeglina väikesest „hagihinnast“ ei ole tõenäoline, et enamus tarbijaid pöörduks advokaadi, notari või muu isiku poole lepitusmenetluse alustamiseks.

¹³³ Sarnast liigendust toetatakse ka näiteks lepitusmenetluse seletuskirjas. Kättesaadav arvutivõrgus: http://www.riigikogu.ee/?page=en_vaade&op=ems&eid=624582&u=20100228181730 (29.05.2010)

¹³⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/52/EÜ, 21. mai 2008, vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades. – *ELT L 136, 24.5.2008, lk 3–8.*

¹³⁵ RT I 2009, 59, 385.

¹³⁶ Vt LS § 1 lg 2

¹³⁷ Vt LS § 2

Keerukamate ja suurema nõudega vaidluste puhul võib tarbija lepitusmenetlusele eelistada kohtumenetlust, mis oma selge menetluskäigu ja kindla garantiiga, et menetlus lõpeb otsusega, omab teatavaid eeliseid lepitusmenetluse ees. Lepitusmenetlus võib erinevalt kohtumenetlusest lõppeda edutult, kui poolte vahel ei ole võimalik kokkulepet saavutada või ka ühepoolse tahteavalduse alusel ilma mõjuva põhjuseta¹³⁸.

Lepitusmenetluse puhul peavad pooled arvestama lepitusmenetluse kulude katmisega, mida lepitaja võib nõuda ka ettemaksuna¹³⁹. Eriti väheatraktiivseks muudab lepitusmenetluse tarbija jaoks solidaarne vastutus lepituskulude tasumise eest¹⁴⁰.

Lepitusmenetluse positiivse aspektina võib üksiktarbija seisukohast nimetada lepitusmenetluse konfidentsiaalsust, mis aga välistab üldpreventsiooni ning ei aita kaasa heade kaubandustavade kujundamisele. Võrreldes TKK otsusega on tarbija jaoks positiivseks aspektiks lepitusmenetluses saavutatud kokkuleppe maakohtu poolt täitedokumentideks tunnistamise võimalus. Samas on TKK menetluse eeliseks menetluskulude puudumine ja eeldatavalt menetluse väiksem ajakulu. Täna kehtiva TKS puhul ei saa välja tuua ühtegi sisulist paremust lepitusmenetluse kasutamisel võrreldes kaebuse esitamisega TKA-le või TKK-le. TKA ja TKK poole pöördumine on tarbijale tasuta ja kindlustab teise poole vastamise kaebusele. Lepitusmenetlus seondub kuludega ning kauplajal puudub kohustus alluda menetlusele. Näiv paremus kokkuleppe juriidilises jõus, ei saa osutada märkimisväärseks paremuseks praktikas: kui kauplajal on valmisolek kokkuleppeks, siis see reeglina saavutatakse kas TKA poolt või hiljem TKK menetluses.

Kui seada eesmärgiks lepitusseaduse kohaldamine tarbijavaidluste lahendamisel, tuleks seadusega minimaalselt sätestada riigi või kohaliku omavalitsuse lepitusorgan. Selline korraldus muudaks mudeli tarbija jaoks kergemini ligipääsetavaks, *ad hoc* tüüpi vaidluste lahendamise mudelid ei ole kuskil riigis leidnud tarbijavaidluste lahendamisel ulatuslikku kasutamist, sest vaidluse väike väärtus ei motiveeri tarbijat valima ebaselget mudelit. Teiseks tuleks sätestada lepitusmenetlus kohustuslikuna ning tarbija jaoks soodsamalt reguleerida menetluskulude katmine. Sätestada tuleks ka lepitusorgani kohustus esitada lepitusettepanek, kui pooled ei jõua kokkuleppele lepituskohtumise käigus. Kuna pooled on eelduslikult ebavõrdse teadmiste ja kogemustega, siis kindlustaks see vaidluste õiglasema lahenduse ja vähendaks edutult lõppevate menetluste võimalikku hulka.

Täielikku üleminekut lepitusmenetlusele ei pea autor soovitatavaks, sest lisaks eelpool toodud negatiivsetele aspektidele, võib jääda saavutamata ka üks tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise funktsioone - kauplajate eneseregulatsiooni arendamine. Nimelt ei ole

¹³⁸ Vt. LS § 11 lg 3 ja § 27.

¹³⁹ Vt LS § 9 lg 1.

¹⁴⁰ Vt LS § 9 lg 2.

lepitusmenetluses saavutatavad kokkulepped tavaliselt avalikud ning isegi kui need on avalikud, ei ole kokkulepete puhul esmatähtis seaduse võimalikult ühetaoline kohaldamine. TKK loomisel peeti oluliseks parandada otsuste avalikustamise kaudu õigusaktidest arusaamist, mis teenib üldpreventiivset eesmärki ning on kasulik nii tarbijate kui ettevõtjate teadlikkuse tõstmisel. TKK tegevusse kaasatud ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonide esindajatel on võimalik komisjonis arendada dialoogi õigusaktide sätetest ühtse arusaamise kujundamiseks, aidates sellega kaasa õigusaktide paremale rakendamisele ja heade kaubandustavade kujunemisele. Tuleb märkida, et lepitusmenetluse kasutamine iseenesest ei taga kokkuleppele jõudmist. Lepitusmenetluse lõppemine ilma reaalselt kokkuleppele jõudmata on tarbija jaoks sama vähe rahuldav tulemus kui mittesiduv ja kaupleja poolt mitte täidetav otsus.

Magistritöö autor ei pea otstarbekaks lepitusmenetluse ulatuslikku kasutamist tarbijavaidluste puhul, sest võrreldes täna kehtiva mudeliga ei taga see vaidlevate poolte jaoks paremust menetluses kiiruse, lihtsuse või madalamate kulude osas ega kindlusta vaidluse tulemuslikumat lahendamist.

2.2.2. Tarbijavaidluse menetlus vaidlusi lahendavas komisjonis

Vaidluste lahendamise komisjon on tõenäoliselt kõige laiemalt levinud mudel tarbijavaidluste lahendamiseks. Komisjonid on reeglina spetsialiseerunud konkreetset liiki vaidluste lahendamisele, olles sageli loodud erialaliitude juurde. Vaidluste lahendamise komisjonid võivad olla asutatud avaliku võimu poolt või toel. Tavaliselt on sellised komisjonid moodustatud paaritust arvust liikmetest (tüüpiliselt 3). Komisjoni juhib esimees ning liikmed on poolte poolt kas otse valitud või muul viisil määratud. Sõltumata sellest, kuidas neid on valitud või määratud, peavad komisjoni liikmed olema erapooletud konkreetse asja lahendi suhtes. Komisjonid teevad tavaliselt otsuse analoogselt vahekohtuga. Samas on komisjoni otsuseid reeglina võimalik vaidlustada, nõudes kohtus sama asja uuesti läbivaatamist. Sageli on otsus jõustumisel täitmisele pööratav. Menetluses osalemine võib olla vabatahtlik, kuid esineb valdkondi, kus mõlemal poolel või ühel poolel, juhul kui teine seda taotleb, on kohustus esmalt üritada vaidlust lahendada vaidluste lahendamise komisjonis¹⁴¹. Tarbijavaidluste komisjonid tegutsevad kõigis Põhjamaades. Näiteks tegutseb Taanis

¹⁴¹ Näiteks võib nimetada kindlustuse vaidluskomisjoni, kus kohustusliku kindlustuse puhul on kindlustusandja kohustatud osalema kaebuse läbivaatamises, kui kindlustusvõtja seda soovib (LKS § 55 lg 4)

tarbijakaebuste komisjon¹⁴², mis on ülesehituselt väga sarnane TKK-le. Komisjoni koosseisus on 3 kohtunikust esimeest ning komisjoni liikmeteks on erialaliitude ja tarbijühenduste esindajad, kes on ametisse nimetatud 4 aastaks majandus- ja tööstusministri poolt. Taani Tarbijakaitseamet tegutseb komisjoni sekretariaadina. Rootsi tarbijakaebuste komisjon tegutseb samuti sõltumatu ja erapooletu kohtusarnase institutsioonina¹⁴³. Komisjoni töös osalevad erialaliitude ja tarbijaorganisatsioonide esindajad. Rootsi tarbijakaebuste komisjon tegutseb 13 komiteena, millel on eraldi juhid, kes peavad olema juriidilise ettevalmistusega. Komisjoni tööd korraldavad esimees ja aseesimees, kelle jaoks komisjoni juhtimine on põhitööks. Asju vaadatakse läbi reeglina 3 liikmelise koosseisus, kus on esindatud tarbijate ja kauplejate esindaja ning komisjoni esimees, aseesimees või vastava komitee juht. Soome tarbijakaebuste komisjon on samuti loodud erapooletu ja sõltumatu ekspertorganina, mille liikmed esindavad tarbijaid ja kauplejaid¹⁴⁴. Soome tarbijakaebuste komisjoni juhib seda tööd põhitööna tegev komisjoni esimees. Tarbijakaebuste komisjon tegutseb 14 valdkondliku komisjonina, millesse igäühte kuulub lisaks valdkondliku komisjoni esimehele 4 liiget. Tavaliselt tehakse otsus valdkonna komisjoni tasemel, kuid suuremat tähelepanu nõudvate asjade puhul esineb ka plenaarvormis otsustamist, kus komisjoni kuulub tarbijakaebuste komisjoni esimees, aseesimees ja 7 komisjoni liiget, kes võivad muutuda vastavalt vaidluse esemele. Komisjoni liikmete töö komisjonis ei ole nende jaoks põhitöö. Komisjoni liikmed on ametisse nimetatud justiitsministri poolt 5 aastaks. Nii Taanis kui ka Soomes on erialaliitude ja tarbijate ühenduste esindajad püsivad komisjoni liikmed nimetatuna ametisse aastateks.

TKK tänase ülesehituse puhul on tegemist tüüpilise vaidlusi lahendava komisjoniga, mis on levinud mudel paljudes riikides. Uurides komisjoni liikmelisust tuleb märkida, et Eestist on seni ametlik nimekiri vaid erialaliitudest, kes osalevad komisjoni töös, kuid puudub nende esindajate nimekiri, mistõttu vastav liit nimetab igakordselt asja läbivaatamiseks omapoolse esindaja. Praktikas on muidugi kujunenud välja isikud, kes osalevad liitude esindajatena aktiivselt komisjoni töös, kuid sisuliselt võiks õigemaks komisjoni liikmete ametisse nimetamist pikemaks perioodiks.

Teiste riikide vaidluste lahendavate komisjonide praktikast väärrib nimetamist veel asjaolu, et Soome tarbijakaebuste komisjonis on menetlus ainult kirjalik, samuti on kirjalik menetlus levinud enamuse UK-is levinud kaebuste lahendamise menetluste puhul. Selline

¹⁴² Taani tarbijakaebuste komisjoni õiguslik alus on sätestatud vastavas määruses *Bekendtgørelse om forbrugerklager*, (BEK nr 598 af 14/06/2006) mis on kättesaadav arvutivõrgus: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=31746> (29.05.2010).

¹⁴³ Rootsi tarbijakaebuste komisjoni kohta võib täpsemalt lugeda arvutivõrgus: <http://www.arn.se/vadarARN/> (29.05.2010).

¹⁴⁴ Soome tarbijakaebuste komisjoni koduleht. Kättesaadav: <http://www.kuluttajariita.fi/tietoa-kuluttajariitalautakunnasta/?language=en&linkID=8&subLinkID=0> (29.05.2010).

menetlus viib miinimumi pooltevahelise kokkuleppimise. Autor leiab, et komisjoni mudeli rakendamisel on otstarbekas töö korraldada nii, et oleks võimalik maksimaalselt kasutada lepitusmenetluse positiivseid aspekte ehk aidata pooli leida sobivat lahendit. Juba 2007.a. tehti algust TKK istungitel pooli lepitamisega eesmärgiga suunata neid kokkuleppe sõlmimisele. 2007. aastal lahendati tarbijakaebuste komisjonis 209 vaidlust ja neist 58 vaidluse puhul jõudsid pooled komisjoni vahendusel kokkuleppele¹⁴⁵. Kokkulepete sõlmimise paremaks reguleerimiseks koostati TKS-i muutmise seaduse eelnõu, mis võeti vastu Riigikogu poolt ja jõustus 12.12.2007.a. Muudeti TKS §-i 29 ning täiendati seda ühe uue menetluse lõpetamise alusega, milleks on poolte kokkulepe (§ 29 lg 1 p 3). Nimetatud aluse sisseviimine võimaldab TKK-l suunata pooli aktiivsemalt kokkuleppe saavutamisele. 2008. aastal lahendas TKK 212 vaidlust, millest poolte kokkuleppega lõpetati 58¹⁴⁶. Kuigi nimetatud muudatus ei ole parim võimalik, lõi see siiski tugevama juriidilise aluse poolte kokkuleppimisele kaasaitamisele. Lepitusmenetlusele iseloomulike joonte toomine TKK menetlusele on kindlasti olnud positiivne poolte rahulolu suurendamiseks, kuid samas omamoodi vältimatu samm tulenevalt otsuse mittesiduvast olemusest. TKK otsused on väga suures ulatuses (ligi 90 protsenti tarbija kasuks langetatud otsustest) vabatahtlikult täidetud, samas on TKA nimetanud 18 ettevõtjat, kes süstemaatiliselt otsuseid ei täida¹⁴⁷. Poolte kokkuleppena saavutatu on peaaegu 100%-liselt täidetud. Seega taotleb TKK menetluses esmalt poolte kokkulepet, selle mittesaavutamisel tehakse otsus, mis tugineb seadusele.

TKK töös on kasutusel ka ekspertarvamuse küsimine. Ekspertiis ei ole iseseisev otsus, vaid tõend, mida arvestatakse otsuse kujundamisel.

Kindlasti ei ole siinkohal esitatud analüüs tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise võimalustest ammendav. Praktikas esineb mudelite kombinatsioone, mis muudavad vaidluste lahendamise efektiivsemaks ja rohkem orienteeritaks konkreetse ühiskonna tavadele ja kommetele ning praktilistele vajadustele. Tarbijate õiguslike vaidluste lahendamiseks on peetud võimalikuks kasutada vahendusmenetlust, lepitusmenetluse eri vorme või tarbijavaidluste ombudsmani, kuid kõigil nimetatud viisidel on ka oma puudused.

Autori arvates on tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eesmärke silmas pidades tarbijakaebuste komisjoni mudel parim, seda lähtuvalt ennekõike kahest olulisest kriteeriumist: esiteks võimaldab see kaasata mõistlike kuludega piisavat kompetentsi

¹⁴⁵ TKA aastaaruanne 2007.a. Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.tka.riik.ee/index.php?id=1111> (29.05.2010).

¹⁴⁶ Vt magistritöö lisa 3 tabel 2.

¹⁴⁷ TKA andmed. Kättesaadavad arvutivõrgus: <http://www.tka.riik.ee/index.php?id=1701> (25.05.2010).

tarbijavaidluse menetlemisse (seda nii juriidilisi kui ka erialaseid teadmisi silmas pidades) ning teiseks on menetlus avalik ja lõppeb otsusega, mis aitab kaasa tarbijaõiguse arengule.

2.3. Tarbijakaebuse menetluse käik ja TTK pädevus

2.3.1. Tarbijakaebuse menetluse käik

Olles vaadelnud erinevaid tarbijavaidluste lahendamiseks kasutatavaid mudeleid, on asjakohane uurida tarbijakaebuse menetluskäiku ja seda kuidas tarbijakaebus jõuab TTK menetlusse. Tarbijakaebuse menetlus toimub mitmetel tasanditel ja tarbijal on valida mitmete alternatiivsete menetlusviiside vahel. Esimene ja eelistatavim võimalus on kaebuse või ka sellest tekkinud vaidluse lahendamine tehingu poolte vahel kokkuleppega ilma kolmanda osapoole sekkumiseta. Teiseks selgelt eristuvaks valikuks on kohtumenetlus.

Nende kahe tee vahel on mitmeid alternatiivseid viise vaidluse lahendamiseks. Eelmises alapeatükis toodi uuringu tulemusena välja, et sageli tarbija, kes on teinud enda jaoks pettumust valmistava tehingu, loobub üldse vaidlusest. Tarbijapoliitika üheks eesmärgiks on tarbijate teadlikkuse tõstmine oma õigustest ning nende kaitsmise võimalustest, mis peab käima kooskõlas õiguste kaitsmise lihtsustamisega.

Kui kaupleja ei paku tarbijale viimase jaoks sobivat lahendust, võib tarbija pöörduda pädeva haldusorgani poole, kelleks Eestis on kas TKS § 17 alusel tegutsev Tarbijakaitseamet või kohalik omavalitsus¹⁴⁸. Vaidluse lahendamiseks on võimalik pöörduda ka konkreetses majandusvaldkonnas järelevalvet teostava asutuse poole, kui selline on eksisteerib. Näitena võib nimetada Finantsinspektsiooni, kelle poole võib pöörduda finantsteenuse osutamist puudutava kaebusega. Nõu ja abi saamiseks võib pöörduda ka vabatahtliku tarbijajühenduse poole¹⁴⁹. Eestis ei ole vabatahtlikke ühendusi eriti arvukalt ning nende tegevus ei ole väga aktiivne, kuid siiski tegutseb ligikaudu kümme mittetulunduslikku organisatsiooni, mis on oma tegevuse eesmärgiks seadnud tarbijate nõustamise ja tarbijahariduse edendamise¹⁵⁰.

Kuigi tarbijavaidluse lahendamiseks eksisteerib erinevaid võimalusi, tuleb tarbijal, kes ei ole rahul talle müüdud kauba või osutatud teenusega, esmalt kaebusega pöörduda kaupleja poole. Nõue tundub elementaarne, kuid TKA praktikas on sagedased juhtumid, mil tarbija ei ole esmalt kaupleja poole pöördunud. Selle sammu astumata jätmine muudab edasise

¹⁴⁸ Täpsemalt sätestavad nimetatud haldusorganite tarbijakaitsealase pädevuse TKS § 16-17.

¹⁴⁹ Tarbijajühenduste tegevust reguleerib TKS § 15.

¹⁵⁰ Eesti tegutsevaid tarbijajühendusi ühendab katusorganisatsioonina Eesti Tarbijakaitse Liit. Täpsem info liikmetest on kättesaadav Eesti Tarbijakaitse Liidu kodulehelt : <http://www.tarbijakaitse.ee/modules.php?op=modload&name=Sections&file=index> (29.05.2010).

menetluse keerukaks või isegi võimatuks. Esineb juhtumeid, kus tarbija laseb asja puuduse ilmnemisel ise parandada ning parandamise järgselt on võimatu tuvastada puuduse täpset olemust ning asjaolu, kas ilmnenu puudus oli tootmislikku laadi või tulenes mittekohasest kasutamisest.

Nõue üritada enne haldusorgani poole pöördumist leida lahendus poolte vahel on põhjendatud ka otstarbekusega. Haldusorgani poole pöördumine on küll pooltele tasuta, kuid see ei tähenda, et sellega ei kaasneks kulusid. TKA kulud kaetakse riigieelarvest. Seetõttu on oluline TKA tarbijakaitsealane teavitustöö; tarbijate ja kauplejate poolne oma õiguste ja kohustuste tundmine võimaldab pooltel sageli jõuda kokkuleppele ilma TKA poole pöördumata.

Lihtsustatult on tarbijakaebuse menetlus kujutatud joonisel 1 (vt lk 43), kus on välja toodud mitmeid alternatiivseid teid, kuid samas ka mõned kohustuslikud sammud. Tarbija esmaseks kohustuseks on pöörduda kaupleja poole. Kui kaupleja ei nõustu tarbija pretensiooniga või pakub lahenduse, mis tarbijat ei rahulda, on viimasel võimalik valida, kas pöörduda TKA poole või esitada hagi kohtusse. Kui TKA-l ei õnnestu saavutada tarbija jaoks sobivat lahendust, on tarbijal võimalik pöörduda TKK või kohtu poole. TKA poole pöördutakse aastas umbes 3000 kaebusega, komisjoni jõuab umbes 10% kõigist TKA-le esitatud kaebustest.

Nagu nähtub joonisest, on tarbijal peaaegu igas (välja arvatud 1 samm) kaebuse menetlemise etapis võimalik esitada hagi kohtusse, kuid praktikas on tavapärasemaks käitumiseks tarbija loobumine nõudest, kuna ta peab edasist vaidlust rahaliselt või ajaliselt ebaotstarbekaks.

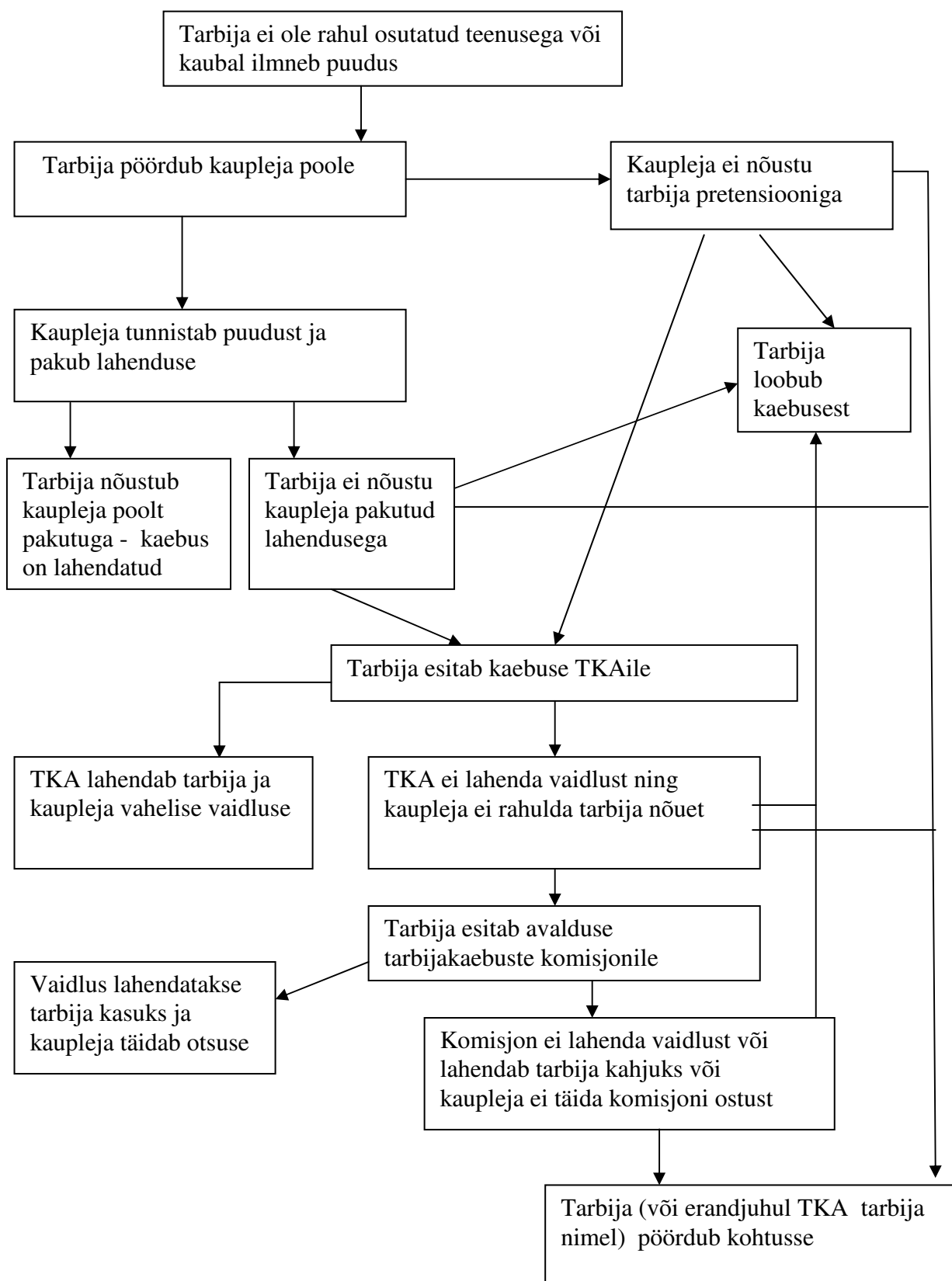
Joonist vaadates tuleb meeles pidada, et menetlus võib sarnasel kujul korduda mitmel korral. Praktikas on tõstatunud küsimus, mida vaadelda ühe lepinguna ja sellega seotud kokkuleppena. Esinenud on juhtumeid, kus isikud saavutavad TKK menetluses kokkuleppe, mille kohaselt üks pool peab tegema teatava täiendava soorituse (näiteks osutama täiendava teenuse vms.). Kui kohustatud pool on teostanud kokkulepitud soorituse, leiab kaebaja, et sooritus ei ole piisav ning soovib samas vaidluses pöörduda uuesti TKK poole. Autori arvates tuleks siinkohal võtta seisukoht, et tegemist on sisuliselt uue vaidlusega, mille läbivaatamisel tuginetakse ennekõike saavutatud kokkuleppele, kuid vajadusel on selle tõlgendamisel võimalik kasutada algset lepingut. Sellist seisukohta näib toetavat TKS-i 2007. aasta detsembris jõustunud muudatus¹⁵¹, mille kohaselt menetlus lõpetakse, kui pooled saavutasid kokkuleppe.

¹⁵¹ RT I 2007, 56, 375.

Kokkuvõttes võib märkida, et tarbijal on mitmeid alternatiivseid võimalusi kaebuse lahendamisel. Avaliku võimu eesmärgiks on esiteks suurendada nende tarbijate hulka, kes probleemide ilmnedes asuvad oma õigusi kaitsma ja teiseks suurendada positiivselt lahendatud vaidluste osakaalu kogu vaidluste arvust. Nende eesmärkide saavutamiseks on oluline menetluskäigu lihtsus ja selgus ning menetluse alternatiivide selgitamine tarbijatele. Menetluskäigu selgitamisel on oluline välja tuua erinevate organite pädevus, sh TKK pädevus, mida vaatleme järgmises alapeatükis.

Joonis 1. Tarbijakaebuse menetluse käik

(autori koostatud).



2.3.2. TKK pädevus

2.3.2.1. Tarbijavaidluse pooled

Olles vaadelnud tarbijakaebuse menetluskäiku, on vajalik veel täpsemalt uurida, milliste vaidluste lahendamine kuulub TKK pädevusse. Esmalt on tuleb määratleda põhimõisted – tarbijavaidlus, tarbija ja kaupleja, sest alles nende mõistete lahtimõtestamisel on võimalik täpsustada TKK pädevust.

Eesti õigusaktides kasutatakse mõisteid „kaebus“ ja „vaidlus“ sageli, samas puuduvad neil mõistetel legaaldefiniitsioonid ja tõlgendamisel lähtutakse vaid konkreetsest menetlusõigusest. Mõistete sisulise erinevuse paremaks avamiseks kasutab autor vastavalt ISO 10002 : 2004 ja ISO 10003 : 2007 standardite termineid, mis on alljärgnevad:

kaebus – rahulolematuse väljendus, mis on esitatud organisatsioonile seoses viimase kaupadega, või kaebuste lahendamise menetlemisega, millele otseselt või kaudselt oodatakse vastust või lahendust¹⁵² ;

vaidlus - lahkarvamus, mille aluseks on kaebus ja mis esitatakse vaidluste lahendamise teenuse pakkujale (isik või organisatsioon, kes pakub ja osutab vaidluste lahendamise menetlemist väljaspool organisatsiooni)¹⁵³.

Kui lähtuda eelpooltoodust, siis tuleks tarbijakaebuseks nimetada tarbija poolt kauplejale esitatud rahulolematuse väljendust ning tarbijavaidluseks kaebuse rahuldamata jätmisel tekkivat poolte lahkarvamust. Tarbijaõiguses ei ole mõistete osas standardis pakutavast loogikast tugevalt kinni peetud; tarbijakaebuseks nimetatakse nii otse kaupleja poole pöördumist kui ka edasist pöördumist tarbijavaidlust lahendava organi poole. Seda kinnitab ka Euroopa Komisjoni soovitus 12.maist 2010.a. tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud metoodika kasutamise kohta. Soovituse kohaselt loetakse tarbijakaebuseks konkreetse ettevõtja suhtes rahulolematuse väljendus, mille tarbija esitab kaebusi menetlevale asutusele seoses kauba või teenusereklaamimise, müügi või pakkumisega, kauba või teenuse kasutamise või klienditeenindusega¹⁵⁴.

Autor kasutab töös ka mõistet tarbijavaidlus, millena käsitletakse vaidlust: (1) mille üheks pooleks on tarbija, (2) teiseks pooleks kauba müüja või teenuse osutaja (edaspidi koos

¹⁵² ISO 10002: 2004. Guidelines for Complaints Handling in Organizations. ISO 9000 Quality management. International Standards Organisation, ed.12, 2009, punkt 3.2.

¹⁵³ ISO 10003:2007. Guidelines for Dispute Resolution External to Organizations. ISO 9000 Quality management. International Standards Organisation, ed. 12, 2009, punkt 3.6.

¹⁵⁴ Komisjoni soovitus 12.05.2010, tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud metoodika kasutamise kohta SEK(2010)572. Arvutivõrgus kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_et.pdf (29.05.2010)

ka kaupleja) ning (3) mis on väljunud kaupleja poolt pakutavast esmasest kaebuse lahendamise faasist. Selline määratlus võimaldab selgemalt välja tuua asjaolu, et esmane pöördumine kaupleja poole on läbitud ilma rahuldava tulemuseta ning tarbija on pöördunud kolmanda isiku poole vaidluse lahendamiseks.

Toodud käsitlusest lähtudes oleks korrektsem TKA juures tegutseva tarbijakaebuste komisjoni nimetamine tarbijavaidluste komisjoniks, on ju TKK menetluse eelduseks poolte omavahelise vaidluse olemasolu, st tarbija peab olema pöördunud oma kaebusega kaupleja poole ning peab olema tekkinud poolte lahkarvamus. Nimetatud tähelepanek ei oma küll mõju TKK tegevusele, kuid aitaks lihtsamalt selgitada, et komisjon saab asuda lahendama vaid tarbija ja kaupleja vahelist õiguslikku vaidlust. Kuna õigusaktides on võetud kasutusele mõiste „tarbijakaebuste komisjon“, kasutab autor seda ka käesolevas töös, kuigi peab õigemaks nime muutmist vastavalt TKK tegelikule funktsioonile.

Teiseks oluliseks mõisteks, mis vajab käesoleva töö kontekstis pikemat selgitamist on **tarbija**. Oma mõjult üks laiaulatuslikumaid tarbija mõiste käsitlusi pärineb Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni konventsioonis kaupade rahvusvahelise ostu-müügi lepingute kohta (edaspidi CISG)¹⁵⁵ leiduvast definitsioonist. Art. 2 punkt a sätestab, et CISG ei rakendu kaupade müügile, mis on “ostetud isiklikuks, perekondlikuks või majapidamises tarbimiseks“. CISG art. 2 (a) kohaselt pole erandid lubatud, kui ostja on kaubad ostnud segaeesmärkidel – vähemalt juhtudel, kui äriiline, kaubanduslik või kutsealane eesmärk on prevaleeriv. EL-is tuleb üheks laiaulatuslikumaks määratluseks pidada nn Rooma I määruse¹⁵⁶ art. 6 lg 1 sätestatud tarbijalepingu definitsiooni, mille kohaselt on tarbijaleping „leping, mille füüsiline isik on sõlminud oma tegevus- või kutsealast välja jääval eesmärgil ("tarbija") teise isikuga, kes tegutseb oma tegevus- või kutsealal ("kutseala esindaja)". Seega on Rooma I määrukses kasutusel laiem ning CISG-s kitsam lähenemine tarbija mõistele. Õiguskirjanduses on lähenemisi nimetatud ka vastavalt positiivseks ja negatiivseks¹⁵⁷. Kui isikule pakutava kaitse ulatus on seotud isiku tegevuse eesmärgiga, võib selline esmapilgul minimaalne erinevus viia erinevate õiguslike tagajärgedeni. Näiteks sõlmib füüsiline isik müügilepingu enda nimel, kuid eesmärgiks on kauba kasutamine mittetulundusühingu poolt, mille liikmeks ta on. Sel juhul on eesmärk ostja kaubanduslikust, ärilisest või kutsealasest tegevusest väljapool, kuid tehing pole tehtud isiklikest, perekondlikest või majapidamise huvidest lähtuvalt. Seega on isikul õigus nõuda kaitset negatiivse lähenemise rakendamise korral, kuid mitte positiivse lähenemise puhul. Tarbijakaitset ja muud tsiviilõigust reguleerivad EL õigusaktid on valinud

¹⁵⁵ RT II 1993, 21/22, 52.

¹⁵⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 593/2008, 17. juuni 2008, lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I) Euroopa Liidu Teataja L 177 , 04/07/2008 Lk 0006 - 0016

¹⁵⁷ Vt näiteks. Joustra. C. Consumer Law. Towards a European Civil Code. Ed A.Hartkamp, etc., 1998, lk 146.

reeglina negatiivse lähenemise. Samas ei ole sellise lähenemise järgimine liikmesriikidele siseriiklikes õigusaktides kohustuslik. Näiteks on negatiivse lähenemise valinud Holland ja Austria ning positiivse Rootsi, Soome, Norra, Taani, UK, Portugal ja Šveits¹⁵⁸. Viimaste aastate kõige ulatuslikuma tarbijaõigust puudutava EL-i õigusakti - ebaausate kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ¹⁵⁹ art. 2 punkt a sätestab tarbija mõiste järgmiselt:

„*tarbija* – füüsiline isik, kes käesoleva direktiiviga hõlmatud kaubandustavade raames tegutseb eesmärkidel, mis ei ole seotud tema kaubandus-, majandus-, käsitöö- ega kutsetegevusega“.

Eesti õigusaktides on kasutusel nn negatiivne lähenemisviis. VÕS §-is 34 määratleb tarbijat füüsilise isikuna, kes teeb tehingu, mis ei seonu iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega. TKS § 2 p 1 defineerib tarbija kui füüsilise isiku, kellele pakutakse või kes omandab või kasutab kaupa või teenust eesmärgil, mis ei seonu tema majandus- või kutsetegevusega. Isegi VÕS-i ja TKS-i nüansiline erinevus võib üksikjuhtudel tuua kaasa erineva õigusliku tagajärje. Näiteks VÕS kohaselt on tegemist tarbijaga kui füüsiline isik väljaspool majandus- ja kutsetegevust müüb kauplajale viimase poolt kokkuostetavat kaupa (näiteks kauplaja teostab marjade kokkuostu, mida füüsilised isikud võivad müüa väljapoole oma majandus- ja kutsetegevust). Samas TKS sama füüsilist isikut tarbijana ei määratle, kuna käsitleb vaid juhtumeid, kus füüsiline isik on ostjaks või potentsiaalseks ostjaks. Seetõttu võib väita, et nimetatud tehingust tuleneva vaidluse lahendamine ei kuulu TKK pädevusse.

Keerukas on tarbija õiguste ulatuse määratlemine juhul, kui füüsilise isiku poolt isiklikuks kasutamiseks või tarbimiseks on omandatud kaubad või teenused, mida kasutatakse ka majandus- või kutsetegevuses. VÕS kommentaarides on samuti viidatud probleemile, mis tuleneb **asjade topeltkasutusest (nn. *dual use*)**¹⁶⁰. On arvatud, et füüsiline isik ei peaks saama selliste kaupade ja teenuste osas erilist kaitset.¹⁶¹ Leidub teenuseid ja kaupu, mida kasutatakse osaliselt isiklikuks otstarbeks ja osaliselt majandus- ja kutsetegevuses. Näiteks isiklikus elamus rätsepana teenuse osutamisel on osa kasutatavaid ruume mõeldud ärialaseks tegevuseks, teised isiklikuks kasutuseks. Küsimusi võib tekitada sellisele majale hooldus- ja remonditeenuse tellimine. Eristumine võiks toimuda domineeriva eesmärgi kaudu. Kui majas kasutatakse ettevõtluseks ainult ühte ruumi, siis ei ole arvatavasti

¹⁵⁸ C. Joustra. *Samas*, lk 146.

¹⁵⁹ Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, 11.mai 2005, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv).- *ELT L 149*, 11.6.2005, lk 22-39.

¹⁶⁰ Kirjanduses on peetud põhjendatuks anda tarbija definitsioonile laiem tõlgendus ning lugeda tarbijaks ka need füüsilised isikud, kelle poolt tehtud tehingus on teatud osa seotud ka iseseisva majandus- või kutsetegevusega. Seega tuleks tarbijalepinguks lugeda lepingut, mille seos iseseisva majandus- ja kutsetegevusega moodustab tehingust vähetähtsa osa. Vt. Kull,I., Käerdi, M., Kõve, V. *Samas*, lk 123

¹⁶¹ Goldring, J., Maher, L., McKeough J. *Samas*, lk 576.

õigustatud selle eraldamine ülejäänud majast ning selles osas teistsuguste reeglite kohaldamine. Domineeriva eesmärgi väljaselgitamine õigusliku vaidluse korral peaks jääma aga kohtule või pädevale haldusorganile ning loogiline oleks tõendamiskoormise kandmine isiku poolt, kes soovib tõendada ostu teostamist tarbijana.

Bourgoignie` arvates tegutsevad väikeettevõtjad, farmerid või juristid tarbijatena, kui nad täidavad kaks tingimust:

(1) nad omandavad tooteid või kasutavad teenuseid väljaspool oma ametialast kompetentsi või tegevusala;

(2) nende tingimisjõud on tulenevalt ettevõtte väiksusest sama nõrk kui tavalisel tarbijal.¹⁶²

Praktikast võib tuua veel ühe näite, kus füüsilisest isikust ettevõtjana (edaspidi FIE) tegutsev isik soetas arvuti, mida kasutas nii isiklikuks otstarbeks kui ka ettevõtluses. Kaupleja keeldus TKS § 6 lg 3 kohase eestikeelse juhendi tasuta kaasaandmisest, väites, et tasuta peab eestikeelse juhendi andma vaid tarbijale. TKA oli antud kaasuses sunnitud tõdema, et kuna soetus on tehtud FIE poolt, mida tõendasid lisatud dokumendid, puudub TKA-l pädevus vaidlusse sekkuda. Tänapäeval on segunemas tehnikakaupade kasutamine era- ja ärilisel otstarbel. Praktikast on TKA poole pöördutud telefonide või elektroonilise side teenuse probleemidega, kus tööandja arvutit või telefoni kasutab töövõtja ka eravajadusteks. Paraku ei ole sellistel juhtudel TKA-l võimalik sekkuda, sest töövõtjal puudub lepinguline suhe kauplejaga.

Teoorias näib domineerivat seisukoht, et igas konkreetsetes suhtes tuleb hinnata, kas on põhjendatud füüsilisele isikule võimaldada tarbijale ettenähtud kaitset. Asjaolu, et tehingu objektiks olevat eset kasutatakse ka majandus- ja kutsetegevuses, ei saa olla tarbijale ettenähtud kaitset täielikult välistavaks tingimuseks - hinnata tuleb lepingu valdavalt eesmärki. Autori arvates järjekindlat sisulist hindamist senises halduspraktikas siiski toimunud ei ole ning järelevalve tegevuses on lähtud põhimõttest, et tarbija õigused laienevad füüsiliste isikute nendele tehingutele, mis ei ole seotud majandus- või kutsetegevusega.

Kindlasti jääb see teema lähiaastatel aktuaalseks, kuna ka EL-i roheline raamat ühenduse tarbijaõigustiku läbivaatamise kohta¹⁶³ tõstatab küsimuse tarbija ja ettevõtja määratlemisest laiemalt seoses tarbijakaitse ulatuse määratlemisega¹⁶⁴.

¹⁶² Bourgoignie, T. The Characteristics of Consumer Law.- Journal of Consumer Policy, 1991, nr 15, lk 298.

¹⁶³ KOM (2006) 744 final. Brüssel, 08.02.2007 Arvutivõrgus. Kättesaadav:

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_et.pdf (29.05.2010).

¹⁶⁴ Küsimuses B1 pakutakse välja võimalus 2: Tarbija ja ettevõtja mõistet laiendatakse, et hõlmata füüsilisi isikuid, kelle tegutsemise eesmärk ei ole seotud nende ameti, äri või elukutsega (tarbija) või on eelkõige seotud nende ameti, äri või elukutsega (ettevõtja).

EL õiguse kujunemise seisukohast omavad suurt tähtsust ka Euroopa kohtu lahendites väljendatud seisukohad. Kõige selgema tarbija definitsiooni võime leida Euroopa Kohtu otsusest kohtuasjas *Benincasa versus Dentalkit*, kus nn Brüsseli konventsiooni¹⁶⁵ art.13 tõlgendamise kaudu leiti, et vastavad sätted kaitsevad tarbijat kui majanduslikult nõrgemat poolt üksnes siis, kui leping on sõlmitud eesmärgiga rahuldada oma isiklike vajadusi isikliku tarbimise huvides. Vastavate sätetega ei garanteerita kaitset juhul, kui tegemist on ärilise või kutsetegevusega seotud tulevikku suunatud lepinguga, kuna asjaolu, et mingi tegevus on oma olemuselt suunatud tulevikku, ei vabasta seda ärielistest või kutsetegevusega seotud omadustest¹⁶⁶. Shearson Lehman Hutton Inc. kohtuasjas kirjeldati tarbijat lepingu poolena, keda käsitletakse majanduslikult nõrgemana ja juriidiliselt vähem kogenumana kui tema lepingupartner¹⁶⁷. Siit tuleb selgelt esile olulise põhimõtte, millest juhindub oma eesmärkides tarbijakaitse – tasakaalustada tarbija ebavõrdset kauplemispositsiooni ehk kaitsta lepingulistes suhetes nõrgemat poolt. Selline eesmärgi püstitus on viinud mitmeid valdkonna asjatundjaid seisukohale, et samalaadset kaitset võib mõningates olukordades vajada ka **juriidiline isik**. On avaldatud arvamust, et tarbija definitsioon peaks laienema isikute huvide kaitse eesmärgil ka mõningatele ärisubjektidele nagu näiteks mikro- ja väikeettevõtted. Majanduslikus mõttes on ka ettevõtjad sageli “tarbijaks”.¹⁶⁸ Riikide õigusaktides ja teoorias võib selles osas leida erinevat suhtumist alates täielikust eitamisest kuni teatava respektini spetsiifiliste tehingute korral. EÜ direktiivide kohaselt, mis on suunatud otseselt tarbijakaitsele, loetakse tarbijaks vaid füüsilist isikut. Kuna liikmesriigid võisid tarbijavaldkonna direktiive üle võttes rakendada ulatuslikumat kaitset, võib kaitse hõlmata ka mõningaid juriidilisi isikuid, kuid enamuse EÜ tarbijakaitsealaseid akte piirdub füüsiliste isikute kaitsega. Samas on osa liikmesriike (näiteks Holland ja UK¹⁶⁹) mõne sätte osas laiendanud tarbijatega võrdset kaitset ka isikutele, kelle majanduslik positsioon on võrreldav tarbija omaga. Erandina võib nimetada Nõukogu direktiivi 90/314/EMÜ, 13. juuni 1990, reisipakettide, puhkusepakettide ja

¹⁶⁵ Convention of 27 September 1968 on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters.- Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://curia.europa.eu/common/recedoc/convention/en/c-textes/brux-idx.htm> (29.05.2010).

¹⁶⁶ 3. juuli 1997. aasta otsus kohtuasjas 269/95: *Francesco Benincasa v Dentalkit Srl*. EKL 1997, lk 3767.

¹⁶⁷ 19.jaanuari 1993. aasta otsus kohtuasjas 89/91: *Shearson Lehmann Hutton Inc. v TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH*.- EKL 1993, lk 139.

¹⁶⁸ Bernitz, U. Consumer protection: aims, methods and trends in Swedish consumer law.- Stockholm, 1976, lk 22; Siegel, J.S. What Can the Economic Analysis of Law Teach Commercial and Consumer Law Scholars? -: Cranston, R., Goode, R. Commercial and Consumer Law. Oxford, Clarendon Press, 1993, lk 257-258.

¹⁶⁹ EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis. Toim..prof. Dr. Hans Schulte-Nölke, Dr. Christian Twigg-Flesner and Dr. Martin Ebers. University of Bielefeld, 2008. Vastavalt lk 127 ja 166. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf (12.04.2010).

ekskursioonipakettide kohta¹⁷⁰, kus kaitset on laiendatud ettevõtjatele (tagatakse kaitse ka neile reisijatele, kelle reisipaketi on ostnud ettevõtja, ning reisi eesmärk võib olla äri- või kutsealane). Analüüsisides muid majandusvaldkondi, leiab veel laiemat käsitlust tarbijast. Näitena võib nimetada energeetika ja side valdkondi, kus kaitstavate isikute ring on märksa laiem. Direktiiv elektrienergia siseturu ühiseeskirjade kohta¹⁷¹ defineerib art. 2 tarbijaid energiavaldkonnas kui elektrienergia hulgemüüjaid ja lõpptarbijaid, kusjuures hulgemüüjad on füüsilised või juriidilised isikud, kes ostavad elektrienergiat edasimüümiseks võrgus, kuhu nad kuuluvad, või väljaspool seda. Lõpptarbijad on tarbijad, kes ostavad elektrienergiat oma tarbeks (st hõlmates ka juriidilised isikud). Alles viimases järjekorras defineeritakse kodutarbijad – tarbijad, kes ostavad elektrienergiat oma majapidamises tarbimiseks, mille hulka ei kuulu kaubanduslik või kutsetegevus. Analoogselt sätestab elektrituruseadus¹⁷² § 12 lg 1, et tarbija on elektrienergiat oma tarbeks kasutatav isik. Lõike 1¹ kohaselt on kodutarbija tarbija, kes kasutab elektrienergiat oma majapidamises eesmärgil, mis ei seonu tema majandus- või kutsetegevusega. Traditsioonilisest laiema kaitse võib leida ka elektroonilise side valdkonnas. Tarbija mõiste on küll analoogne tarbijakaitstes tavaliselt kasutatava mõistega. Elektrooniliste sidevõrkude ja –teenuste valdkonna raamdirektiivi¹⁷³ art. 2 punktis i defineeritakse tarbijana iga füüsiline isik, kes kasutab üldkasutatavat elektroonilist sideteenust või taotleb selle kasutamist eesmärkidel, mis ei ole seotud tema kaubandustegevuse, äritegevuse või erialaga. Raamdirektiivi ülevõtva elektroonilise side seaduse¹⁷⁴ § 2 punkt 55 kohaselt on tarbija füüsilisest isikust lõppkasutaja, kes valdavalt ei kasuta elektroonilise side teenust oma majandus- või kutsetegevuses. Raamdirektiiv ja ka elektroonilise side seadus laiendavad kaitset aga ka muudele kasutajale, kelleks vastavalt art.2 punktile h võib olla juriidiline või füüsiline isik, kes kasutab üldkasutatavat elektroonilist sideteenust või taotleb selle kasutamist. Suundumust laiemale kaitsele kinnitab ka asjaolu, et üks kõige ulatuslikum viimaste aastate jooksul vastuvõetud õigusaktidest, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2006/123/EÜ, 12. detsember 2006, teenuste kohta siseturul¹⁷⁵, pöörab ennekõike tähelepanu teenuse kasutajate kaitsele, andmata isegi tarbija definitsiooni¹⁷⁶.

¹⁷⁰ EÜT L 158, 23.6.1990, lk 59–64.

¹⁷¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2003/54/EÜ, 26. juuni 2003, mis käsitleb elektrienergia siseturu ühiseeskirju ning millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 96/92/EÜ. - *ELT L 176, 15.7.2003, lk 37-56.*

¹⁷² RT I 2003, 25,153; 2009,39,262.

¹⁷³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2002/21/EÜ, 7. Märts 2002, elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste ühise reguleeriva raamistiku kohta (raamdirektiiv). - *ELT L 108, 24.4.2002, lk 33-50.*

¹⁷⁴ RT I 2004, 87, 593; 2009,39,262.

¹⁷⁵ ELT L 376, 27.12.2006, lk 36-68.

¹⁷⁶ Teenuse kasutajaks on vastavalt art. 2 p.-le 3 mistahes füüsiline isik, kes on liikmesriigi kodanik või kellele on ühenduse õigusaktidega antud teatavad õigused, või asutamislepingu art. 48 osutatud mistahes juriidiline isik, kes on asutatud mõnes liikmesriigis, ning kes kutsealastel või muudel eesmärkidel kasutab või soovib kasutada mõnda teenust.

Goldringi ja Maheri arvates on väikeettevõtja kaitsmine tarbijaõiguse sätete alusel õigustatud tingimustes, kus väikeettevõtjal on kaupade omandamisel vähe võimalusi suurettevõtjaga lepingutingimuste üle kauplemiseks ning vähe tehnilisi teadmisi kauba kvaliteedi hindamiseks.¹⁷⁷ Mõnikord vastavad ühele grupile ettenähtud lahendused ka teiste gruppide huvidele. Näiteks tüüptingimuste kasutamisel võib esineda tarbijate ja väikeettevõtjate vahel märkimisväärne huvide ühtivus. Kuivõrd tarbijaõiguse eesmärgiks on kaitsta majanduslikult nõrgemal positsioonil olevat lepingupoolt, võib olla vajalik õigusliku kaitse tagamine ka laiemale isikute ringile kui tarbijad TKS tähenduses. Mõningad autorid on soovitanud EL eraõiguse kontekstis asendada tarbijakaitse mõiste hoopis „kliendikaitsega“ või veelgi enam - tunnustada poolte ebavõrdsest positsioonist tulenevat vajadust ühe poole suuremaks kaitseks lepinguõiguse iseloomuliku joonena, millest tulenevalt peab lepinguõiguse dispositiivsus vähenema paralleelselt poolte ebavõrdsusse taseme tõusuga¹⁷⁸.

Kindlasti on õigustatud nõrgema poole seaduslik kaitse, kuid esmalt tuleb selgitada, kes on konkreetses suhtes nõrgemaks pooleks ja millist kaitset ta vajab. Näitena võib tuua elektrituruseaduse, kus mõiste „tarbija“ hõlmab nii kodutarbijaid kui ka äritarbijaid. Seadus sätestab õigused ja nende kaitse kõigi elektritarbijate suhtes, sest tulenevalt elektrituru ülesehitusest on elektriettevõtja alati tugevamas positsioonis. Kui tarbijaga sõlmitud lepingus võib seaduse sätetest poolte kokkuleppel kõrvale kalduda, siis füüsilisest isikust tarbija kahjuks kõrvalekalduvad kokkulepped on tühised. Samuti on füüsilisest isikust tarbijal lisaks võimalusele pöörduda Konkurentsiametisse õigus pöörduda kaebusega ka TKA poole, milline õigus teistel tarbijatel puudub. Dupleeriv kaitsesüsteem ei ole avaliku sektori ressursside kasutuse mõistes kõige otstarbekam, kuid on praktikas osutunud vajalikuks just füüsilisest isikust tarbija õiguste kaitsmisel¹⁷⁹.

Käesoleva töö autor leiab, et vaatamata eri valdkondades esinevale tarbija mõiste laiendamisele tuleks TKK menetluses piirduda vaid TKS-is defineeritud tarbija kaebuse lahendamiseiga. Samas oleks analoogselt teiste riikidega teretulnud muud kohtuvälise vaidlusi lahendavate organite loomine erialaliitude juurde, kes võiks lahendada kõiki valdkondlikke vaidlusi.

Tarbija mõistega lahutamatu seotud mõisteks on **kaupleja**. Vastavalt TKS § 2 punktile 2 on kauplejaks isik, kes oma majandus- ja kutsetegevuse käigus pakub ja müüb või muul viisil turustab tarbijale kaupa või osutab teenust. Vastavalt kaubandustegevuse

¹⁷⁷ Goldring, J., Maher, L., McKeough, J. Consumer Protection Law in Australia.- Butterworths 1987, lk 591.

¹⁷⁸ The Architecture of European Codes and Contract Law. Toim. Stefan Grundmann, Martin Shaufer. Kluwer Law International. 2005. Lk 211-212

¹⁷⁹ Vt näiteks Riikohtu Halduskollegiumi otsust 6. veebruarist 2001.a. Riigi TKA-i kassatsioonkaebuse läbivaatamine tarbijakaitseaduse § 2 lg 2 kohaldamise asjas. RTIII, 2001, 5, 53.

seaduse¹⁸⁰ (edaspidi KTS) § 2 punkt 1 on kaupleja isik või asutus, kes majandus- või kutsetegevuse raames pakub ja müüb kaupa või pakub ja osutab teenust. Toodud definitsioonid on nüansiliste erinevustega; TKS peab oluliseks rõhutada kaupleja suhet tarbijaga, KTS laiendab kaupleja mõistet ka asutusele, kes ei ole isik. Tegemist on pigem õigustehniliste kui sisuliste erisustega. TKS käsitleb ennekõike tarbija ja kaupleja vahelisi õiguslikke suhteid, mistõttu on kaupleja mõistet võrreldes KTS-ga kitsendatud. KTS defineerib ka mõiste müüja, kelleks on kaupleja nimel klienti teenindav füüsiline isik. Müüjaks võib olla ka isik, kes müüb kaupa või teenust väljaspool majandus- ja kutsetegevust tänava- ja turukaubanduse korras või avalikul üritusel¹⁸¹. Kahjuks erineb mõistete kasutus VÕS-i ja KTS-i vahel. VÕS ei kasuta mõistet kaupleja vaid defineerib mõiste müüja läbi müügilepingu mõiste¹⁸². VÕS-i esmaseks eesmärgiks on defineerida pooled ning sätestada nende üldised õigused ja kohustused mistahes müügilepingus. Tunnustades tarbijaõigusest tulenevaid erisusi traditsioonilisele lepinguõigusele, defineerib VÕS ka tarbijalemüügi ja tarbijatöövõtulepingu¹⁸³.

TKS seisukohast omab tähendust asjaolu, kas kaupa müüv või teenust osutav isik tegutses majandus- ja kutsetegevuse raames. Tegevust, mis jääb väljapoole isiku majandus- ja kutsetegevust, TKS ei reguleeri, mistõttu ei saa TKA-le või TKK-le esitada kaebust sellise tegevuse peale. Säte võib tekitada õigustatud küsimuse, miks ei võimaldata kaitset müügilepingu puhul, kui müüjaks on isik, kelle jaoks kauba pakkumine ei ole püsiv majandustegevus. Siinkohal on määravaks tarbijakaitse esmane eesmärk - kaitsta lepingulises suhtes olevat nõrgemat poolt. Kui müügilepingus on müüjaks isik, kelle jaoks kauplemine ei ole põhitegevus, ei ole selge, kes on lepingulise suhte nõrgemaks pooleks; tuleb lähtuda eeldusest, et tegemist on võrdsete pooltega. Lisanduvad otstarbekuse kaalutlused kahest aspektist lähtuvalt: 1) selle põhimõtte kõrvalejätmine võimaldaks esitada TKK-le peaaegu kõiki tsiviilvaidlusi, mille maht ületaks TKK töövõime; 2) kuna TKK loomise üheks eesmärgiks oli üldpreventsioon ja kauplejate eneseregulatsiooni areng, jääks enamus vaidlusi tõenäoliselt eesmärgist kaugele.

Kaupleja-tarbija vaidluste lahendamine on võimalik lihtsama ja kiirema menetlusena enamasti tänu sellele, et kaupleja tegevuse hindamisel saab tugineda dokumentidele, mida kaupleja oma töös järgib või kasutab (arved, kasutusjuhendid, hinnakirjad jms) ning õigusaktidele, mis selgelt sätestavad kaupleja kohustused tarbijalemüügi puhul. Tavalisest müügilepingust tuleneva vaidluse lahendamine nõuaks tunduvalt pikemaajalist uurimist ja

¹⁸⁰ RT I 2004, 12, 78; 2008, 8, 58.

¹⁸¹ TKS § 2 punkt 3 ja § 5 lg 2.

¹⁸² VÕS § 208 lg 1.

¹⁸³ vastavalt VÕS § 208 lg 4 ja § 365 lg 4.

faktide kogumist, mis TKK menetluse puhul ei ole võimalik ning peab jääma tsiviilkohtumenetluse osaks.

TKK praktikas on esinenud juhtum, kus üheks menetluse pooleks oli FIE, kes teeb aastas vaid mõne tehingu. Sellise vaidluse lahendamine nõudis oluliselt mahukat tööd, tuvastamaks kõiki tehinguga seotud asjaolusid. Samas ei ole õigustatud eristamine vaid ettevõtluse vormi alusel. Samuti kehtivad FIE-na tegutsemisele kõik tavapärased majandus- ja kutsetegevuse nõuded.

Seega tuleb autori hinnangul TKK töös rangelt järgida põhimõtet, et menetlusse võetakse õiguslikke vaidlusi, mis on tekkinud lepingutest, mille üheks pooleks on TKS- is sätestatud nõuetele vastava tarbija ja teiseks pooleks majandus- ja kutsetegevuse raames tegutsev isik.

2.3.2.2 TKK esemeline pädevus

TKS kohaselt on TKK pädevuses lahendada tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel¹⁸⁴ s.t. poolte vahel peab olema lepinguline suhe. Seega ei saa TKK menetluses vaidlustada näiteks kaupleja tegevust lepingueelsete läbirääkimiste käigus, kui hiljem lepingu sõlmimiseni ei jõutud. Kui ka selles osas tekiks asjaoludest tingitud tõlgenduslikke kahtlusi, siis tõenäoliselt oleks TKK sunnitud menetluse lõpetama, kuna sarnases olukorras ei ole poolel reeglina piisavalt kirjalikke või esemelisi tõendeid; TKK menetlusse tunnistajaid aga ei kaasa. Vaidluse esemeks ei saa olla lepinguvälise kahju sissenõudmine, küll aga võib mõne kaasuse puhul tekkida vajadus esmalt selgitada, kas leping oli olemas. Näitena võib nimetada tarbijale tasuta teenuse osutamist. Kui selline teenus on seotud mingi kauba ostuga või teise teenuse lisana osutatava teenusega, siis ei teki kahtlust, et tegemist on lepingusuhtega. Samas võib esineda olukord, kus teenus osutatakse tasuta näiteks reklaamikampaania käigus, millele ei järgne traditsioonilise lepingu sõlmimist. Autori arvates tuleks siinkohal lähtuda põhimõttest, et tasuta teenuse osutamisel sõlmiti poolte vahel suuline leping ning vajadusel oleks võimalik sellist vaidlust menetleda TKK-is.

TKK pädevusele on seatud valdkondlikud piirangud. Komisjon ei lahenda vaidlust, kui kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest, samuti vaidlusi, mis on seotud tervishoiuteenuse ja õigusabiteenuse osutamisega, kinnisasja ja ehitise võõrandamisega, samuti vaidlusi, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes¹⁸⁵. Need vaidlused lahendatakse pädevas institutsioonis või kohtus. Tegemist on traditsiooniliste

¹⁸⁴ TKS § 22 lõige 2.

¹⁸⁵ TKS § 22 lõiked 3 ja 4.

piirangutega, mida esineb ka teistes riikides. Surma või kehavigastuse põhjustamisega seonduvad vaidlused on välistatud põhjusel, et enamasti tuleb vastavaid juhtumeid menetleda kriminaalkorras. Kinnisasja ja ehitise võõrandamisega seonduvate vaidluste välistus on pigem ajaloolise põhjendusega; kuni 2007.a. detsembrini käsitles TKS vallasasjast tulenevaid kaebusi ja vaidlusi ning kinnisasja ja ehitise võõrandamisega seonduvate kaebuste lahendamine ei kuulunud TKA pädevusse. Samas tuli tulenevalt ebaausate kaubandustavade direktiivi harmoneerimise vajadusest laiendada mõningaid TKS sätteid kinnisasjadele, mis tõstis päevakorda kinnisasjast tulenevate vaidluste menetlemise TKK-s. Praktikas on komisjoni menetlusse esitatud kinnisvaraga seonduvaid vaidlusi varemgi (näiteks uste või akende vahetamise teenusega seonduvalt). Kui muus osas on autori hinnangul TKK esemeline pädevus piisav ja selge, siis kinnisasjaga seonduv vajaks täpsustamist. TKA-le on esitatud mitmeid kaebusi, mille aluseks on nime poolest kinnisasja võõrandamise leping, mis aga hõlmab lisaks näiteks hoone ehitamise, renoveerimise või edasise hooldamise ja haldamise lepingu. Samuti on TKK võtnud menetlusse vaidlusi ehitusgarantii osas ning mitmeid kaebusi, mille esemeks on olnud ehitusteenus. Võrdluseks võib siinkohal tuua Soome tarbijakaebuste komisjoni pädevuse, mis hõlmab eluaseme soetamisega seonduvad vaidlused, sh isegi eraisikutevahelised eluaseme müügi lepingutest tulenevad vaidlused¹⁸⁶.

Autori hinnangul ei ole sisulist takistust, miks TKK pädevus ei võiks hõlmata kinnisasja soetamisega seonduvaid vaidlusi. Kuigi nimetatud lepingud kuuluvad suure rahalise väärtusega lepingute hulka, mille puhul võib tekkida tõrkeid otsuste täitmisega, oleks siiski otstarbekas pakkuda selliste lepingute puhul võimalust vaidlust lahendada kohtuväliselt. Arvestades asjaolu, et kinnisvaratehingute hulk viimastel aastatel oli väga suur ning lepingu esemeks on olnud erinevas valmidusastmes ja väga erineva kvaliteediga elamispind, võib lähiaastatel oodata kinnisvaraga seonduvate kaebuste arvu suurt kasvu. Kokkuvõtlikult leiab autor, et TKK esemelist pädevust võiks laiendada ka kinnisasja ja ehitisega seonduvatele vaidlustele.

TKS § 22 lõike 2 kohaselt lahendab TKK vaidlusi, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 300 või enam krooni. Seaduse ettevalmistamisel kaaluti nii võimalust alampiiri üldse mitte sätestada, kui ka kõrgema piiri kehtestamise võimalust. Paljudes riikides alampiiri sätestatud pole, kuid on ka erandeid (nt. Taanis on alampiir 800 DKK, rõivaste ja jalatsite puhul 500¹⁸⁷). Võib arvata, et alampiiri puudumine ei suurenda olulisel määral kaebuste hulka, sest ka praegusel juhul on enamuse tarbijavaidluste puhul tegu kaubaga, mille väärtus

¹⁸⁶ Lähemalt vaata Soome tarbijakaebuste komisjoni koduleht. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://www.kuluttajariita.fi/tietoa-kuluttajariitalautakunnasta/?language=en&linkID=8&subLinkID=0en_final.pdf (29.05.2010).

¹⁸⁷ Taani tarbijakaebuste komisjoni koduleht. Kättesaadav: <http://www.forbrugerstyrelsen.dk/Klageforhold/forbrugerklagenavn> (29.05.10).

ületab 500 kr. Piiri seadmisel oli üheks argumendiks TKS § 4 lg-test 6 ja 7 lähtuv põhimõte, et alates 300 kr. ostust on kauplejal kohustus anda kaasa ostmist tõendav dokument. Seega võib väiksemate ostude puhul olla keerukas selgitada ostu sooritamise faktilisi asjaolusid. Arvestades viimaste aastate kiiret inflatsiooni ja TKK menetluse minimaalseid otsekulusid, mis algavad 800 kr. võiks alampiiri siiski tõsta vähemalt 2 korda kõrgemale kui tänane tase, mis välistaks kulutuste tegemise väikese nõudega vaidluste lahendamisele.

Teiseks tahuks rahalise väärtuse puhul on võimaliku ülempiiri seadmine, mis on samuti arutlusel olnud. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku ja täitemenetluse seadustiku rakendamise seaduse¹⁸⁸ eelnõu ettevalmistamisel soovis Justiitsministeerium täiendada TKS § 22 lõiget 2, kehtestades piirangu, et TKK pädevuses ei ole vaidlused, kus vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on üle 50 000 kr. Väljapakutud muudatus oleks oluliselt ahendanud tarbijavaidluste lahendamise võimalusi. Kehtestades vaidlusaluse kauba või teenuse väärtuse ülempiiriks 50 000 kr., oleks tarbijad jäänud ilma võimalusest lahendada komisjonis näiteks mööbli või auto soetamisel tekkivaid vaidlusi, kus tarbija nõue seisneb vaid mingi detaili või osa väljavahetamises või parandamises. Sama seadusega siiski kehtestati nõude rahaline ülempiir töövaidluskomisjoni ja üürivaidluskomisjoni vaidlustele, milleks on 50 000 kr. Ülempiiri suhtes on esitatud kriitikat¹⁸⁹, nimelt kipuvad palgataseme tõusuga kasvama nõuete suurused, mis tingib olukorra, kus juba jaotatakse sisuliselt sama palganõuet, et jääda allapoole seatud piiri. Tõenäoliselt tuleks seda piiri kõrgemale nihutada. Kindlustuse vaidluskomisjoni puhul aga sarnast piirangut nõudele seatud ei ole.

Autor on seisukohal, et kauba väärtuse ülempiiri ei ole TKK regulatsiooni vaja. Teatud loomuliku piiri tekitab asjaolu, et kuna TKK otsus ei ole täitmisele pööratav, tekib tarbijal kahtlus, kas on ratsionaalne algatada väga suure rahalise nõudega vaidlust, kui puudub otsuse täitmist tagav mehhanism. Autori arvates võiks ülempiiri kehtestada analoogselt töövaidluskomisjoni ja üürikomisjonide regulatsioonile siis, kui minnakse üle siduva otsusega mudelile. Tuginedes analoogiale ja arvestades TKK senist praktikat võib see piir olla ka 50 000 kr., kuigi arvestades senist praktikat võib väita, et piir on teiste kohtuväliste õiguslikke vaidlusi lahendavate organite puhul pigem takistavaks teguriks, kuid ülempiiri tõstmine tuleks sel juhul vaadata läbi ühtselt¹⁹⁰.

Ka teistes EL liikmesriikides pole enamasti tarbijavaidluste kohtuvälises menetluses peetud otstarbekaks ülempiiri kehtestamist, kuna tegemist on reeglina poolte vabatahtlikkusel

¹⁸⁸ RT I 2005, 39, 30; 2008, 59, 330.

¹⁸⁹ Lees, M. -Äripäev, 15.01.2007.

¹⁹⁰ Autori arvates võib praegune piir olla kaudselt seotud ka TsMS § 404 sätestatud lihtsustatud menetluse (kirjalik menetlus) piirsummaga. Kuna kohtuväliste õiguslikke vaidlusi lahendavate organite menetlus on reeglina suuline peaks siiski olema võimalik ette näha ka suuremat ülempiiri.

põhineva menetlusega. Samas on riike, kus ülempiir on sätestatud (nt. Küprosel on ülempiir ca 5100 Eurot¹⁹¹, Taanis 100 000 DKK¹⁹²). Keerukas saada ühtset pilti erinevate riikide nõuetest, sest erinevalt Eestist on suuremates riikides reeglina mitmeid erinevaid tarbijate vaidlusi lahendavaid organeid.

Käesoleva alapeatüki kokkuvõttena leiab autor, et TKK pädevus on piisava täpsusega reguleeritud. Autor pooldab TKS-is sätestatud tarbija definitsiooni järgimist TKK pädevuse määratlemisel. TKK pädevuse laiendamine traditsioonilise kaupleja-tarbija lepingulisest suhtest tekkinud vaidluste lahendamisele väljapoole eeldaks TKK menetluse regulatsiooni muutmist viisil, mis võimaldaks ulatuslikumat tõendite kogumist ja tunnistajate kaasamist. See omakorda võiks vähendada TKK tegevuse efektiivsust st. suurendada kulusid ja pikendada menetluseks kuluvat aega. Autor peab otstarbekaks TKK pädevuse laiendamist ka kinnisasjaga seonduvatele vaidlustele, samuti peab autor majanduslikult otstarbekaks nõude alampiiri mõningat tõstmist.

¹⁹¹ Database of notified out-of court bodies. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm (29.05.2010).

¹⁹² Taani tarbijakaebuste komisjoni koduleht. Kättesaadav: <http://www.forbrugerstyrelsen.dk/Klageforhold/forbrugerklagenavn> (29.05.2010).

3. TKK TEGEVUSE VASTAVUS TSIVIILMENETLUSE ÜLDTUNNUSTATUD PÕHIMÕTETELE JA EUROOPA KOMISJONI SOOVITUSES ESITATUD PÕHIPRINTSIIPIDELE

Käesolevas peatükis analüüsitakse TKK tegevuse vastavust tsiviilvaidluste lahendamise üldtunnustatud põhimõtetele, kuid ka kitsamalt tarbijavaidluste kohtuvälisele lahendamisele seatud printsiipidele. Tarbijavaidlused on küll tsiviilvaidlused, kuid oma iseloomulike joonte tõttu käsitletakse neid sageli lahus muudest tsiviilvaidlustest. Väite tõestuseks on asjaolu, et ka Euroopa Komisjoni on tarbijavaidlustele suunanud eraldi soovitused ja välistab tarbijavaidlused vastuvõetud lepitusmenetluse direktiivi reguleerimisalast¹⁹³.

Seetõttu tuleb lisaks tsiviilvaidluste lahendamise üldpõhimõtetele vaadelda ka konkreetselt tarbijavaidlusi käsitlevaid põhimõtteid. Esmalt väärivad tähelepanu Euroopa Komisjoni soovitused tarbijavaidluste lahendamise teemal. 30. märtsil 1998. a võeti vastu Komisjoni soovitus 98/257/EÜ kohtuvälisele tarbijakaebuste lahendamise eest vastutavatele asutustele¹⁹⁴, milles sätestati põhiprintsiibid tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise skeemidele, millesse on kaasatud kolmas osapool. Soovitus on suunatud organitele, mis teevad vaidluse lahendamisel sisulise otsuse, st mitte ainult lepitus- või vahendusmenetlusorganitele. Soovituse preambulis tuuakse ühe tarbijavaidluste iseloomuliku tunnusena välja disproportsioon vaidlusaluse objekti rahalise väärtuse ja vaidluse lahendamise kulukuse vahel, mistõttu tarbija ei ole motiveeritud oma õiguste eest seisma. Soovitus on välja toodud printsiibid, millest vastavad organid peavad oma tegevuses lähtuma: sõltumatus, läbipaistvus, poolte võrdsus, tõhusus (efektiivsus), vabatahtlikkus ja esindusõigus.

4. aprillil 2001.a võttis Euroopa Komisjon vastu soovitus 2001/310/EÜ kohtuvälisele organitele, mis tegelevad konsensuslike otsuste kaudu tarbijavaidluste lahendamisega¹⁹⁵. Nimetatud soovitus kordab Euroopa Komisjon üle tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise eesmärgi: kindlustada, et tarbijatel on lihtne ja efektiivne ligipääs õigusemõistmisele ning julgustada ja soodustada tarbijavaidluste lahendamist varajases faasis. Soovituse vajadust põhjendab Euroopa Komisjon asjaoluga, et praktikas on mitut liiki tarbijavaidlusi lahendavaid

¹⁹³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/52/EÜ, 21. mai 2008, vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades. – ELT L 136, 24.5.2008, lk 3–8.

¹⁹⁴ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. – ELT L 115, 17.4.1998. lk 31-53.

¹⁹⁵ Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes ELT L 109, 19.4.2001, lk 56-61.

organeid, mis ei kuulu 1998.a antud soovitusel reguleerimisalasse ehk uus soovitus võimaldab laiendada põhimõtteid ka neile organitele, kelle tegevus põhineb konsensuse otsimisel. Soovitus 2001/310/EÜ loetleb neli tegutsemise põhiprintsiipi:

- erapooletus,
- läbipaistvus,
- efektiivsus ja
- õiglus.

Sisulist selgust, miks Euroopa Komisjon peab oluliseks vaadelda tarbijavaidlusi muudest tsiviilvaidlustest eraldi, ei anna ei soovitusel ega neid selgitavad Euroopa Komisjoni teatised¹⁹⁶. Nimetatud on kahte iseloomulikku joont:

- 1) tarbijavaidluste puhul on vaidlusaluse objekti väärtus reeglina väike, võrreldes vaidluse lahendamiseks tehtavate kuludega;
- 2) tarbijaõigusele on iseloomulik ühe lepingupoole käsitlemine nõrgemana.

Tõenäoliselt just viimatinimetatud joon koos tarbijavaidluste väga suure arvuga, on tinginud tarbijavaidlustele eraldi kõrgendatud tähelepanu pööramise ning märkimisväärselt suure avaliku sektori sekkumise tarbijavaidluste lahendamisse. EL tunneb kõrgendatud huvi tarbijavaidluste vastu tõenäoliselt ka seetõttu, et tarbijavaidlustel on võrreldes teiste tsiviilvaidlustega üha kasvav piiriülene dimensioon. Kindlasti on piireülese dimensiooni esinemine siin valdkonnas märksa sagedasem kui näiteks pere- või töösuhetes. Juba ajalooliselt on EL peamiseks eesmärgiks ühtne hästifunktsioneeriv siseturg, mille tagamiseks tuleb tarbijatele luua kindlustunne, et sooritades ostu teises liikmesriigis või sidevahendi abil, on isikul niisama suured tagatised ja ka praktikas toimivad vaidluste lahendamise võimalused kui ostu sooritamisel vahetult kauplusest kodumaal.

Kui eelpool käsitleti Euroopa Komisjoni soovitusi, mis on otseselt tarbijavaidluste lahendamiseks, siis nimetamist väärivad vaidlusi lahendavate organite tegevuse põhiprintsiibid standardis ISO 10003:2007 *Guidelines to dispute resolution external to organizations*, mis on suunatud kõigile vaidlusi lahendavatele organitele ja on eeldatavasti kõige üldisemaks rahvusvaheliselt tunnustatud vaidluste lahendamise juhiseks. Standard nimetab olulised põhiprintsiibid:

1. osalemise vabatahtlikkus (osalemise nõusolek ei ole siiski kohustuslik, sellele võib seada piiranguid, st võib esineda kohustuslikku osalust);
2. ligipääsetavus (sh lihtne leida ja kasutada);

¹⁹⁶Vastavalt Communication from the Commission on 'the out-of-court settlement of consumer disputes' COM (1998) 198 Final. 30.03.1998 ja Communication from the Commission on "widening consumer access to alternative dispute resolution". COM(2001) 161 Final. 04.04.2001. Arvutivõrgus kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just11_en.pdf (29.05.2010).

3. sobivus ja kohasus (sh võimaliku lahendamise mudeli ja võimalik hüvituse osas);
4. õiglus;
5. kompetentsus;
6. kiirus (arvestades vaidluse olemust);
7. konfidentsiaalsus (vältida tuleks isiku otsese identifitseerimise võimalikkust, mitte aga vaidluse olemuse avalikustamist);
8. läbipaistvus (ennekõike menetluse ja vaidlusi lahendava organi osas);
9. vastavus kehtivale õigusele ja poolte kokkuleppele;
10. organi töö tõhusaks ja mõjusaks tegevuseks piisavad ressursid;
11. eesmärgistatud püüdlus organi töö mõjususe ja tõhususe kasvuks¹⁹⁷.

Märkimist väärrib veel üks põhiprintsiipide kirjeldus, mis oli aluseks Inglise tsiviilkohtumenetluse moderniseerimisele eesmärgiga suurendada tsiviilvaidlusi lahendavate organite efektiivsust¹⁹⁸. Lihtsa ent kõikehõlmava kirjelduse pakub välja Lord Woolf oma raportis “Access to Justice“¹⁹⁹. Lord Woolfi raportis leitakse – selleks, et tagada ligipääsu õigusele, peab süsteem:

- a) olema õiglane tulemustes;
- b) kohtlema pooli võrdselt;
- c) pakkuma kohast menetlust mõistliku tasu eest;
- d) tegelema kaasusega mõistliku aja piires;
- e) olema arusaadav süsteemi kasutajatele;
- f) suutma vastata kasutajate vajadustele;
- g) pakkuma pooltele kindlust, nii palju kui kaasus võimaldab; ja
- h) olema efektiivne: piisavalt rahastatud ja organiseeritud.

Analüüsides õiguslikke vaidlusi lahendavate organite tegevuste põhiprintsiipe koondavaid juhiseid võib väita, et kuigi sarnaseid kirjeldusi eksisteerib mitmeid, on erisused nende vahel minimaalsed ega tulene sisulistest lahkarvamustes vaid tulenevad pigem valitud väljendusviisist, olles kas kontsentreeritumad või detailsemad. Nimetatud põhjusel võime TKK tegevuse analüüsimisel lähtuda tsiviilvaidluste lahendamise üldtunnustatud

¹⁹⁷ ISO 10003: 2007. Guidelines to dispute resolution external to organizations.- ISO Standards Collections. ISO 9000 Quality management, ed 12, 2009.lk 3-4.

¹⁹⁸ Andrews, Neil. The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England.

Mohr Siebeck, 2008.Lk 22.

¹⁹⁹ Access to Justice. Final Report by the Right Honourable the Lord Woolf, Master of Rolls, July 1996. - Kättesaadav arvutivõrgus.: <http://www.dca.gov.uk/civil/final/overview.htm>. (29.05.2010) Kuna nimetatud teost ei ole eesti keelde tõlgitud ning autori pakutav tõlge võib olla ebatäpne ja põhjustada vääritimõistmist, toon ära ka originaalkeelse sõnastuse: (a) be *just* in the results it delivers; (b) be *fair* in the way it treats litigants; (c) offer appropriate procedures at a reasonable *cost*; (d) deal with cases with reasonable *speed*; (e) be *understandable* to those who use it; (f) be *responsive* to the needs of those who use it; (g) provide as much *certainty* as the nature of particular cases allows; and (h) be *effective*: adequately resourced and organised.

põhimõtetest, jälgides paralleelselt ka konkreetselt tarbijavaidluste kohtuvälisele menetlemisele suunatud juhust, mille osas on kohaseimaks Euroopa Komisjoni soovitus 98/257/EÜ, mis on otseselt suunatud tarbijavaidlustes otsuseid tegevatele organitel.

Magistritöö järgnevate alajaotuste eesmärgiks on hinnata TKK tegevuse vastavust tsiviilmenetluse üldtunnustatud põhimõtetele ja Euroopa Komisjoni soovitusel toodud põhiprintsiipidele. Uuritakse kehtiva regulatsiooni ebapiisavusest lähtuvaid küsimusi, mis on juba praktikas tekitanud või võivad tulevikus tekitada probleeme. Võrdlevalt kasutatakse näiteid teiste Eestis tegutsevate kohtuväliste tsiviilvaidlusi lahendavate organite praktikast, käsitledes ennekõike neid küsimusi, mille osas esineb kõrvalekaldeid tunnustatud põhimõtetest ja vajalik oleks muudatuste tegemine. Magistritöös esitatud ettepanekute paremaks hindamiseks ning soovi korral ellurakendamiseks on need sõnastatud ka TKS-i ja TMS-i muutmise seaduse eelnõu vormis (vt lisa 1). Eelnõu koostamisel on lähtutud kehtivast seadusest, tehes vaid minimaalselt vajalikud muudatused ettepanekute realiseerimiseks, seetõttu ei ole eelnõus kajastatud töö tekstis esinevaid ettepanekuid, mis on ennekõike suunatud suurema selguse ja arusaadavuse tagamisele ning mille realiseerimist autor ei pea esmatähtsaks.²⁰⁰ Eelnõus on toodud lisaks käesolevas peatükis tehtavatele muudatusettepanekutele ka ettepanekud, mis lähtuvad eelmises peatükis esitatud TKK pädevuse analüüsist.

3.1. Sõltumatuse ja erapooletuse põhimõte

Euroopa Komisjoni soovitusel esimese printsiibina nimetatakse sõltumatust, mida hinnatakse ennekõike alljärgnevate kriteeriumide kaudu:

- a) komisjoni liikmete kompetents (ennekõike õigusala), kogemus ja otsustusvõime;
- b) komisjoni liikmete piisav ametisoleku kestus ning kindlus, et neid ei saa põhjendamatult tagasi kutsuda;
- c) komisjoni liikmete erapooletus ja huvide konflikti puudumine;

²⁰⁰ Siin on kohane juhtida tähelepanu ühele juriidilisele ebaselgusele TKS-is, mis praktikas ei ole tekitanud arusaamatusi, kuid muudab tarbijakaebuste komisjoni tegevuse teoreetilise käsitlemise raskemaks. Nimelt kasutab seadus mõistet „komisjon“ kahes erinevas tähenduses, pidades selle all kord silmas tarbijakaebuste komisjoni kui institutsiooni (näiteks TKS § 25), teinekord aga konkreetset komisjoni koosseisu (näiteks TKS §29). Seda viiga ei ole õnnestunud täiel määral vältida ka seaduse alusel antud alamaktides. Paraku on ka autor sunnitud seadusele tuginevalt kasutama mõistet komisjon mõlemas tähenduses. Seaduse ulatuslikumal muutmisel oleks otstarbekas seda korrigeerida.

d) kui on tegemist kollegiaalse organiga, siis erinevate poolte võrdne esindatus²⁰¹.

Tavapäraselt tuuakse kohtumenetluse põhimõttena koos sõltumatusega välja ka erapooletuse põhimõte. Eelnimetatud kriteeriumide loetelu haakub veelgi paremini P. Nuuma liigenduse kohaselt erapooletuse, sõltumatuse ja kompetentsuse printsiibiga²⁰². Kuna Euroopa Komisjoni soovitus on suunatud kohtuvälistele institutsioonidele on õiguslase kompetentsuse rõhutamine eriti asjakohane.

Vastavalt TKS §-dele 23 ja 24 moodustab TKA peadirektor konkreetse vaidluse läbivaatamiseks vähemalt kolmeliikmelise komisjoni, mille koosseisu kuulub esimees ja kaks liiget, kellest üks on tarbija poole ja teine kaupleja poole esindaja. Kui komisjon on rohkem kui kolmeliikmeline, peavad pooled saama võrdse esindatuse. Vastavalt TKS § 23 lg 3 saab komisjoni esimeheks olla isik, kellel on akadeemiline õiguslane kõrgharidus ja kes tunneb tarbijaõigust. Sätestus küll sõnaselgelt ei nõua varasemat töökogemust, samas võib väita, et esimehe kandidaatide valikul on väga oluline ka isikute varasem tegevus ja seotus tarbijaõigusega. Komisjoni liikmeteks on ettevõtlusorganisatsioonide, erialaliitude, TKA ning tarbijaühenduste esindajad²⁰³. Komisjoni esimees ja liikmed on kohustatud end taandama, kui esineb mõni nende erapooletust kahtluse alla seadev asjaolu²⁰⁴, samuti on pooltel võimalik nõuda komisjoni esimehe või liikmete taandamist. Komisjoni loomisel on lähtutud põhimõttest, et esimees peab tagama vaidluste lahendamise kooskõla seadustega. Ettevõtjate pooled komisjoni liikmed (reeglina vaidluse valdkonnale vastava erialaliidu esindaja) peavad järgima vastava majandusvaldkonna üldist tava ning tarbijate poole esindaja peab suutma hinnata keskmise tarbija käitumist antud olukorras. Majandus- ja kommunikatsiooniminister on oma 15. oktoobri 2008.a. käskkirjaga nr 380 kinnitanud komisjoni esimeeste nimekirja, kus on 7 isikut. Nimetamine ei ole tähtajaline, kuid vajalikuks on peetud teatud ajavahemiku järel volituste uuendamist, varasem samasisuline käskkiri kehtis 28. juunist 2004. aastast. Õiguslikult ei ole reguleeritud TTK esimeheks olemise kestus ega nõuded varasemale kogemusele.

Seega võib väita, et täidetud on enamus sõltumatuse hindamise kriteeriume. Puuduseks on ametis oleku kestusega seonduv ebaselgus ja kindluse puudumine, et komisjoni liikmeid ei saa põhjendamatult tagasi kutsuda. Kuna TTK loomisel puudus nii esimeesteks

²⁰¹ Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. – ELT L 115, 17.4.1998. lk 33.

²⁰² Numma, Poigo. Kohtukorraldus. Tln 2001, lk 13.

²⁰³ Täpsema ülevaade komisjoni töösse kaasatud erialaliitudest, ettevõtlusorganisatsioonidest ja tarbijaid esindavatest organisatsioonidest on toodud lisa 2.

²⁰⁴ Taandamise alused on sätestatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004. a. määruse nr 96 "Tarbijakaebuste komisjoni koosseisu kinnitamise korra ja komisjoni töökorra ning komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamine" § 5.

nimetatud isikutel kui ka vastava menetluse loojatel piisav ettekujutus mudeli toimimisest, eelistati volituste tähtaeg lahti jätta. Täna ei ole see kaasa toonud negatiivseid tagajärgi, kõik komisjoni esimehed on jätkuvalt ametis. Samas on autori hinnangul otstarbekas teha kehtivas regulatsioonis alljärgnevad muudatused tagamaks TKK suurema sõltumatuse (st. nii liikmete kui ka institutsionaalse sõltumatuse) ja erapooletuse:

1) TKK institutsionaalse sõltumatuse suurendamiseks on otstarbekas vähendada TKA rolli komisjoni tegevuse korraldamisel. TKS kohaselt kinnitab TKA peadirektor oma käskkirjaga konkreetset kaasust läbivaatava komisjoni koosseisu (TKS § 24). Samuti tagab TKA komisjoni teenindamise (TKS § 25 lg 2), mis praktikas väljendub muuhulgas selle kaudu, et üks TKA ametnik korraldab TKK igapäevast tegevust: vastab kirjalikele ja suulistele infopäringutele, edastab komisjoni liikmetele ja vaidluste osapooltele asjakohased dokumendid, protokollib TKK istungid, korraldab otsuste avaldamise jms. TKK tööd on võimalik organiseerida ka nii, et komisjoni esimeeste hulgast määratakse üks isik näiteks komisjoni juhatajaks st. vastutama komisjoni administratiivse töö korraldamise eest. Komisjoni juhataja ülesandeks võiks olla ennekõike konkreetset asja läbivaatava komisjoni moodustamine. TKK juhatajale võiks alluda ka komisjoni sekretär, kes korraldaks komisjoni asjaajamise, sealhulgas komisjoni dokumentatsiooni vaidlevatele pooltele edastamise, istungite protokollimise, otsuste avaldamise ja komisjoni muu administratiivse tegevuse korraldamise. Kuigi ka täna ei sekku TKA tarbijakaebuste komisjoni sisulisse tegevusse, oleks nimetatud muudatused vajalikud tagamaks ka kolmandatele isikutele kindluse, et komisjon on TKA-st sõltumatu. Nimetatud muudatused on välja pakutud eelnõu § 1 punktides 2 ja 7.

2) Tulenevalt komisjoni esimeeste juhtivast rollist konkreetse vaidluse menetlusel on vaja suurendada komisjoni esimeeste sõltumatust. Selleks tuleb sätestada nende ametiaeg ja ametist tagandamise alused seadusega. Eestis on seni kõigi kohtuväliste õiguslikke vaidlusi lahendavate organite liikmed nimetatud ametisse täitevvõimu poolt. Autor ei pea põhjendatuks võrdsustada TKK esimeeste õiguslikke garantiisid kohtunike omadega, mistõttu puudub sobivam ametisse nimetamise kord. Komisjoni esimeestele on võimalik kindlustada suurem sõltumatus, määratledes seaduse tasandil komisjoni esimeeste ametisoleku aja. Autori hinnangul võiks pidada optimaalseks ajaks 5 aastat. See on piisavalt pikk aeg, et tagada esimeeste piisav kogemus ja mitte liialt sage vahetumine, samas ei ole isikutel, kelle jaoks töö komisjoni liikmena ei ole põhitöö, kerge pühenduda pikemalt. Kindlasti peab olema võimalik nimetada isikut korduvalt ametisse, kui ta jätkuvalt sobib olema TKK esimees ning soovib ise ametis jätkata. Ettepanek sätestada komisjoni esimeeste ametisoleku aeg on esitatud eelnõus § 1 punkt 2.

3) Liikmete sõltumatus suurendamiseks tuleb välistada komisjoni liikmete hulgast TKA ametnikud. TKS § 23 lg-te 2 ja 4 kohaselt võivad praegu TKK liikmeteks olla ka TKA ametnikud, mis töökorralduslikult ja lähtuvalt nende valdkondlikust kompetentsusest on väga sobiv. Kuigi seadus ei sätesta, kumba poole esindajana nad kaasatakse, on nad senise praktika kohaselt kaasatud tarbija esindajatena. Käesoleva töö esimeses peatükis on välja toodud mitmeid EIK lahendites esitatud seisukohti, millele tuginedes võib väita, et välistada tuleb sama isiku osalemine erinevates rollides eri menetlusetappides. Kindlasti tuleb vältida TKA ametnike kaasamist komisjoni, kui nad on samas asjas läbi viinud TKK menetlusele eelneva TKA poolse menetluse. T. Raudsepp on analüüsinud kohtunike vastastikuse mõjutamisega seonduvaid küsimusi ning toonud välja, et vahel toimub mõjutamine alateadlikult ja tuleneb sotsiaalsetest faktoritest²⁰⁵. Autori hinnangul on oht mõjutuste esinemisele väga suur juhul, kui asja järelevalveametnikuna menetlev isik töötab koos võimaliku TKK liikmega ning need rollid erinevates asjades vahetuvad. Kui ametnike osalemisel TKK töös tekib küsimus nende sõltumatuses ja erapooletuses komisjoni liikmena, siis rollide segunemine tekitab küsimusi ka teiselt poolt - st. ka järelevalveametnikud peavad olema oma järelevalvetöös erapooletud. Komisjoni koosseis on kolmeliikmeline, hõlmates lisaks esimehele kaupleja ja tarbija poole esindaja. TKA ametnike kaasamine tarbija poole esindajana tekitab küsimuse, kas nad saavad oma järelevalve tegevuses olla erapooletud. TKA ametnikke on tänu nende aastatepikkusele praktikale tarbijakaebuste menetlemisel asjakohane kaasata ekspertidena. Autor on eelnõus pakkunud välja muudatuse, millega enam ei nähta komisjoni liikmetena ette TKA ametnikke – vt võrdlvalt kehtiv TKS ja eelnõu § 23 lg 3.

4) Komisjoni liikmed peavad esindama tarbijate ja kauplejate üldisi huve ning olema konkreetse vaidluse läbivaatamisel erapooletud. Komisjoni liikmete teadmiste ning kogemuste kaasamisega menetlusse vähendatakse vajadust eraldi tellitavate ekspertiiside järele ja suurendatakse TKK sisulist kompetentsust. TKK erapooletuse tagamiseks on sätestatud taandamise kord, mis sarnaneb taandamise korrale kohtumenetluses. Kuigi TKK töös ei ole seni esinenud taandamise juhtumeid, võiks eeldada taandamise esinemist sagedamini kui kohtumenetluses, kuna komisjoni esimeheks olemine ei ole isikule ainuke töökohustus ning komisjoni liikmed osalevad aktiivselt majandus- ja kutsetegevuses või tarbijäuhenduste töös. Konkreetse komisjoni koosseisu moodustamisel tuleb teravdatud tähelepanuga jälgida erapooletuse põhimõtteid, mida Riigikohus on oma otsuses nr 3-1-1-123-05²⁰⁶ selgelt väljendanud: „Erapooletu on selline kohtukoosseis, kes peab kohtuasja

²⁰⁵ Raudsepp, Triin. Kohtuniku otsustuslik sõltumatus. – Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. SA Iuridicum, 2002, lk 43.

²⁰⁶ Riigikohtu kriminaalkolleegiumi 7. novembri 2005. a määrus Sergei Veselovski süüdistuses KarS § 183 lg 2 p 2 järgi. - RT III 2005, 39, 380.

lahendama asudes võimalikuks igasugust seadusega ettenähtavat kohtulahendit ja kes seetõttu saab õigusemõistmisel toimida ausalt ning õiglaselt.“ Komisjoni liikmed peaksid oma tegevuses järgima ka Eesti kohtuniku eetikakoodeksis²⁰⁷ sätestatud põhimõtteid, mis suurel osas kehtivad üldtunnustatud põhimõtetenähtena ka õigusliku vaidluse kohtuvälisel lahendamisel. Muuhulgas toob eetikakoodeks välja põhimõtte, et lisaks sellele, et kohtunik peab olema erapooletu ja õiglane, peab ta püüdma selline näida ka mõistlikule kõrvalseisjale²⁰⁸. TTK töös on esinenud juhtumeid, kus komisjoni liige, kes esindab tarbijaid, kaldub sisuliselt argumenteerimata toetama tarbija nõuet. Autori arvates võiks TKS-is olla *Expressis verbis* nõue komisjoni liikmete sõltumatuse ja erapooletuse kohta. Muudatusettepanek on esitatud eelnõu § 24 lg 3.

5) TTK tööd reguleerivas määruses on üldsõnaliselt viidatud komisjoni liikme võimalusele jääda eriarvamusele (TKS § 35 lg 1), täpsustada on vaja eriarvamuse esitamise viisi. Teoorias on sõltumatuse ühe väljendusena nimetatud eriarvamuse esitamise võimalust. Teiselt poolt on märgitud erinevate rahvusvaheliste ja ka eri riikide kohtuväliste vaidlusi lahendavate organite menetluses eriarvamuse avalikustamise välistamist²⁰⁹. Samas on Eesti õigusruumis nii kohtus, vahekohtus kui ka muudes kohtuvälistes õigustmõistvates institutsioonides eriarvamuse esitamine võimalik²¹⁰. Reeglina lisatakse eriarvamus otsuse juurde ja allkirjastatakse eriarvamusele jäänud kohtuniku poolt. Kuna TTK menetluses on tegemist kollegiaalse otsusega, millest lähtuvalt võib esineda eriarvamusi, on asjakohane sätestada ka eriarvamuse avalikustamise kord. Vastav muudatusettepanek on esitatud eelnõu punkt 10.

Kokkuvõtlikult leiab autor, et TTK kehtiv regulatsioon on küll kooskõlas Euroopa Komisjoni soovitusetega, kuid TTK suurema erapooletuse ja sõltumatuse tagamiseks ning sõltumatuse ja erapooletuse põhimõtete järgimise nähtavamaks muutmiseks on vaja teha mitmeid muudatusi TKS-is.

3.2. Suulisuse ja avalikkuse põhimõte

Tsiviilvaidluste lahendamise oluliseks põhimõtteks on menetluse avalikkus. Euroopa Komisjoni soovitusel on nimetatud põhimõtte seostatav teise ja kolmanda printsiibiga, milleks on läbipaistvus ja poolte ärakuulamine.

²⁰⁷ Eesti kohtuniku eetikakoodeks. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.kohus.ee/6778> (29.05.2010).

²⁰⁸ Samas, punkt 14.

²⁰⁹ Vt nt. Lafranque, Julia Laffranque, Julia. Eriarvamus vahekohtus ja kohtuvälises organis. Juriidika 2004, nr 4, lk. 263-264.

²¹⁰ Vt nt TKMS § 22 lg 4 ja § 745 lg 3; Töövaidluskomisjoni põhimäärus § 6 lg 2.

Läbipaistvuse printsiip Euroopa Komisjoni soovitusel on olemuselt kitsamana defineeritud, kui avalikkus põhimõtte tsiviilvaidluste lahendamisel ja selle hindamiseks kasutatakse alljärgnevat kriteeriume:

1) isikutele, kes avaldavad sellekohast soovi, avaldatakse informatsiooni järgmises osas:

- lahendamisele kuuluvate võimalike vaidluste liigid ja iseloomustus ning mistahes piirangud, mis välistavad menetluse;
- menetluse reeglid, sh menetluse keel, menetluses osalemine ja eeldused, mis peavad olema täidetud enne menetluse algust;
- poolte võimalikud kulud;
- otsuse tegemise aluseks olevad põhimõtted;
- otsuse tegemise protseduur;
- otsuse õiguslik jõud, sh otsuse siduvus ühele või mõlemale poolele, siduva otsuse puhul võimalikud rakendatavad sanktsioonid.

2) iga-aastaselt avaldatakse kokkuvõtted vaidlusi lahendava organi tööst, mis võimaldavad hinnata saavutatud tulemusi ja vaidluste iseloomu²¹¹.

Kuna TKK tegutseb seaduse ja MKM määruse alusel, on TKK tegevuse regulatsioon avalik ja kättesaadav. Lisaks on TKA koostanud infomaterjali, milles on selgitatud TKK tegevuse põhilisi aspekte. Nimetatud materjal on kõigile huvilistele kättesaadav TKA-s ja selle kodulehel. Samuti annavad TKA ametnikud tarbijatele, kes on pöördunud ameti poole, kuid kelle kaebus ei leidnud soovitud lahendust, informatsiooni TKK poole pöördumise võimalustest. TKA kodulehel²¹² avaldatakse kõik TKK otsused. Otsustes on eraldi välja toodud ka resolutiivosa, mis võimaldab kiiresti saada ülevaate, millisele sättele tuginedes tarbijavaidlus lahendati. TKA on koostanud ka iga-aastase kokkuvõtte TKK tööst, tuues välja vastavad arvnäitajad iseloomustamiseks tegevuse ulatust, vaidluste iseloomu ning otsuste täitmist. Raportid on avaldatud TKA aastaaruannete osadena²¹³. Seega võib öelda, et TKK läbipaistvus on Euroopa Komisjoni poolt soovitatud ulatuses tagatud.

Nagu eelpool nimetatud on avalikkuse põhimõtte ulatuslikum kui läbipaistvus. Avalikkuse põhimõtte tugineb PS §-le 24, mis sätestab kolm selgelt eristatavat õigust:

- 1) õigus viibida oma kohtuasja arutamise juures;
- 2) kohtuistungite avalikkus, ja
- 3) kohtuotsuste avalikkus.

²¹¹ Commission Recommendation 98/257/EC, lk 33.

²¹² Otsused on kättesaadavad aadressil <http://www.tka.riik.ee> (29.05.2010).

²¹³ TKA aastaaruanded on kättesaadavad ka TKA kodulehel aadressil <http://www.tka.riik.ee> (29.05.2010).

Sageli nimetatakse avalikkuse põhimõtet koos suulisuse põhimõttega. Kuigi PS nimetab küll kohtumenetluse avalikkust nimetamata otseselt suulisust, aitab menetluse suulisuse põhimõtte avalikkuse põhimõtet ellu viia²¹⁴.

Seega võib sama põhimõttega seonduvaks lugeda Euroopa Komisjoni soovitusel toodud kolmandat põhiprintsiipi, milleks on poolte ära kuulamine. Selle kohaselt peab vaidlevatel pooltel olema õigus esitada oma seisukoht ja saada ära kuulatud vaidlust lahendava organi poolt, samuti kuulda teise poolte ja võimalike kaasatud ekspertide arvamusi²¹⁵.

Ära kuulamise põhimõtte on tagatud TKS-is sätestatu kaudu. TKS § 28 lg 2 kohaselt on kaupleja kohustatud oma seisukoha esitama. Samuti sätestab TKS § 31 lg 1, et istung toimub vaidlevate poolte osavõtul. Kaebust on siiski võimalik lahendada ka juhul, kui pooled ei osale. Sellisel juhul on oluline, et pooled oleksid esitanud oma seisukoha kirjalikult, sageli on vajalik tarbijavaidluse aluseks oleva eseme esitamine komisjonile, viimast võib teha ka eseme saatmisega posti teel. Võimalus mitte osaleda istungil on vajalik tagamaks menetluse efektiivsust. Näiteks võib isiklik kohalolek põhjustada poolele ebamõistlikke täiendavaid kulusi, kui poole elu- või asukoht on Tallinnast kaugel või tal pole muul põhjusel võimalik istungil osaleda. Poolte kohalolek ei ole vältimatult vajalik juhul, kui on esitatud korrektsed kirjalikud seisukohad. Samas tagab poolte isiklik kohalolek suurema tõenäosusega õiglase ja pooli rahuldava lahendini jõudmise. Esiteks seetõttu, et istungil suuliselt esitatavatest seisukohtadest selgub tihti tähtsust omavaid täiendavaid asjaolusid. Teiseks seetõttu, et sageli esineb olukordi, kus oma kohustusi ei ole korrektselt täitnud kumbki pool, mistõttu on parimaks lahendiks poolte kokkulepe. Poolte kokkuleppeni ei ole võimalik jõuda, kui pooled ei osale isiklikult istungil.

Oma vaidluse läbivaatamise juures viibimise õiguse kasutamiseks on vaja, et isikule oleks piisava ajavaruga teatavaks tehtud, millal ja kus seda arutatakse. MKM määruse § 9 lg 2 sätestab kohustuse saata pooltele kutsed 15 päeva enne istungit, paraku on praktikas esinenud juhtumeid, kus isik ei ole mingil põhjusel kutset kätte saanud. Riigikohus on oma otsustes korduvalt märkinud, et kui isik jätab kohtusse ilmumata, siis peab kohus enne otsuse tegemist veenduma, et isik on kohtukutse kätte saanud²¹⁶. Samuti on Riigikohus märkinud, et kohus võib kutse edastada mistahes sidevahendiga, kasutades eesmärgi täitmiseks kõige efektiivsemat dokumentide kättetoimetamise vahendit. Samas on võimalik lugeda dokumenti

²¹⁴ Kergandberg, E.; Kangur, A.; Lind, S.; Saaremäel-Stoilov, K.; Saarmets, V. Sissejuhatus kohtumenetluse õpetusse. Eesti kohtumenetlusõiguse võrdluspilt. Tallinn: - Juura, 2008, lk 353.

²¹⁵ Commission Recommendation 98/257/EC, lk 34.

²¹⁶ Vt nt RT III 2003, 34, 351.

kättetoimetatuks vaid siis, kui selle kohta on saadud vastuvõtukinnitus²¹⁷. Seega oleks vajalik muuta TKS kehtivat regulatsiooni dokumentide kättetoimetamisega seonduvas osas. Tõenäoliselt ei oleks otstarbekas kohaldada täiel määral tsiviilkohtumenetluse seadustikus (edaspidi TsMS)²¹⁸ dokumentide kättetoimetamise kohta sätestatud, samas on vaja igakordselt veenduda, et isik sai kätte kutse istungile. Eriti oluliseks muutuks dokumentide kättetoimetamisega seonduv juhul, kui TKK otsuse õiguslik tähendus suureneks. Asja ei ole võimalik poolele siduvalt menetleda, kui pool ei ole kaasatud tema vastu suunatud menetlusse ning teda ei ole menetlusest teavitatud²¹⁹.

Kirjalik menetlus ei ole Eestis tegutsevate kohtuväliste tsiviilvaidlusi lahendavate organite tegevuses tüüpiline. Vaieldud on ka selle PS-le vastavuse üle. Samas on tsiviilkohtumenetluses lihtsustatud menetluste puhul²²⁰ rida erisusi, mis suulist menetlust ette ei näe. Kuna suulisuse põhimõtte on ennekõike seatud tagama menetlusosaliste õigusi, siis võib jagab autor arvamust, et kui pooled kirjaliku menetlusega nõustuvad ning asja suulist ärakuulamist avalikul istungil ei soovi, ei ole nende menetlusõigusi sellega rikutud²²¹.

Autor soovib siinkohal pikemalt analüüsida kirjaliku menetluse võimalusi tulenevalt asjaolust, et see on vaidluste lahendamise ainsaks viisiks Soome analoogses tarbijakaebusi lahendavas organis (*Kuluttajariitalautakunta* endine *Kuluttajavalituslautakunta*), mis on tegutsenud juba aastast 1978. Kirjalikku menetlust kasutavad veel näiteks mitmed Saksamaal tegutsevad valdkondlikud õiguslikke vaidlusi lahendavad organid ning Taani TKK.

Eestis on kirjaliku menetluse ulatuslikult kasutusele võtnud tööstusomandi apellatsioonikomisjon (edaspidi TOAK), mis tegutseb Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi juures sõltumatu organina. TOAK tegevuse aluseks on tööstusomandi õiguskorralduse aluste seadus²²² (edaspidi TÕAS), mille § 38 lõige 1 sätestab komisjoni kohtueelse organina. Alates 1. jaanuarist 2006. aastast, mil jõustus uus TsMS, muutus menetlus TOAK-is kohustuslikuks kohtueelseks menetluseks kaubamärgialastes vaidlustes, mis on valdavaks vaidluste liigiks komisjoni töös. TOAK-i senist praktikat uurides selgub, et tegu on kõige enam kohtusarnase organiga, mille loomise eesmärgiks oli väga spetsiifiliste vaidluste osas kohtute koormuse vähendamine. Väärrib märkimist, et TOAK-i tegevuses on autorile teadaolevalt sajabrotsendiliselte tegu majandus- ja kutsetegevusega seonduvate vaidlusega ning reeglina kasutavad pooled patendivolinikest esindajaid. 2004. a.

²¹⁷ Vt nt RT III 2005, 4, 38.

²¹⁸ RT I 2005, 26,197; 2008, 59, 330.

²¹⁹ Kergandberg, E.; jt., lk 391.

²²⁰ Vt TsMS 43. peatükk

²²¹ Seisukoht on esitatud näiteks Kergandberg, E: jt, lk 353.

²²² RT I 2003, 18, 98; 2009, 4, 24. Täpsemalt reguleerib komisjoni töökorda Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 5. aprilli 2004. a. määrusega nr 62 kehtestatud Tööstusomandi apellatsioonikomisjoni põhimäärus. RTL 2004, 40, 664; 2009, 32, 419.

1. maist ja 2005. a. 8. aprillist jõustunud muudatused TOAK-i menetluskorras lihtsustasid ja kiirendasid menetlust märkimisväärselt; erinevalt varasemast on menetlus nüüd reeglina kirjalik. TOAK töös on kirjalik menetlus ilmselt põhjendatud, kuna tõendina esitatakse väga mahukaid uuringuid ja nende suuline refereerimine venitas varem istungid väga pikaks, lisamata uusi tõendeid.

Kirjaliku menetluse tulemuslikkust TOAK tegevuses on keerukas hinnata, sest otsuste langetamiseks kuluv aeg ei peegelda sageli komisjoni menetluse aeglust, vaid väljendab poole või poolte taktikat. Tööstusomandi alastes vaidlustes on tavapärane ka poolte omavaheline suhtlemine istungitevälisel ajal, eesmärgiga jõuda kokkuleppele väljapool menetlust, mis omakorda menetlust venitab. Samas tuleb kirjalikus menetluses pooltele korduvalt võimaldada oma seisukohti täiendada või täpsustada, mis kirjalikus vormis on aeganõudvam. Kirjalik menetlus kohustab pooli täpselt ja selgelt väljendama oma nõuet ning samas vähendab paindlikkust kokkuleppele jõudmiseks.

TOAK tegevuses on kirjalik menetlus end selgelt õigustanud. Kuigi vaidlust on võimalik lahendada ka suuliselt, kasutatakse seda äärmiselt vähe - kuni paaril korral aastas ja tavaliselt mitte poolte taotlusel, vaid pigem komisjoni enda algatusel.

Kirjalikku menetlust toetav argument on võimalus vähendada poolte istungil osalemisega seonduvaid kulutusi. Soome TTK lähtub vaidluse lahendamisel vaid kirjalikult esitatud dokumentidest (sh eksperthinnang) ning otsustab eraldi ja täiendavalt, kui peab vajalikuks, et tutvumiseks esitakse vaidluse tekitanud kaup. Kui vaidluse esemeks on puudusega kaup, mitte teenus, on kirjaliku menetluse korral igal juhul vajalik ekspertiisi tellimine, mis omakorda on kulu tarbijale. Lisaks võib arvata, et enamus tarbijaist peaks vajalikuks kasutada kõrvalist abi juhul, kui nõuet saaks esitada ainult kirjalikult. Kõrvalise abi kasutamine võib samuti kaasa tuua täiendavaid kulusid. Kirjaliku menetluse kulg ei ole tarbijale nii kergesti jälgitav kui suuline istung, mistõttu võib osa otsustamise seisukohast olulisest teabest jääda õigel ajal esitamata. Samuti puudub kirjalikus menetluses tehtava otsuse täiendava selgitamise võimalus, mis just tarbijavaidlustes omab suurt sisulist tähtsust. Sageli ei piisa tarbijale vaid otsusest; otsuse mõte ja tagajärg tuleb tarbijale täiendavalt lahti seletada. Eelpool nimetatud põhjustel leiab autor, et kirjaliku menetlusega saavutatav rahaline kokkuhoid istungile saabumiseks ja sellel osalemiseks tehtavate kulude arvel võib asendada teiste, tõenäoliselt oluliselt suuremate kulutustega, mis tehakse ekspertiisi tellimiseks ning vajadusel õigusabi ostmiseks. Kirjalikus menetluses ei ole võimalik kasutada ka lepitus- või vahendusmenetluses kasutatavaid meetodeid poolte suunamiseks kokkuleppe sõlmisele.

TKK menetluses ei ole istungil osalemine kohustuslik, mistõttu on poolel, kes soovib oma seisukohad ja taotlused esitada kirjalikus vormis, see võimalus täiel määral olemas.

Seega ei välista autor TKK töös kirjaliku menetluse kasutamist, kuid ei pea otstarbekaks selle osakaalu suurendamist. Samas, kui otsustatakse muuta TKK otsus siduvaks, oleks õigem rõhutada suulise menetluse tähtsust ning asja läbivaatamine poole või poolte osavõtuta peaks olema erandiks. Eelpool esitatud seisukohtadest lähtuvalt on autor eelnõus pakkunud välja minimaalse muudatusena TKS § 31 lõigete 1 ja 2 muutmise, millega sätestatakse TKK kohustus juhul, kui pool või pooled ei ilmu istungile, enne otsuse langetamist veenduda, et isik sai teada tema asja läbivaatamisest komisjonis.

TKK istungite avalikkuse kohta puudub seaduses selge viide ning seni ei ole seda võimalust ka praktikas peaaegu kasutatud. Samas tuleb autori hinnangul lähtuda seisukohast, et istungid on avalikud.

Autor leiab, et suulisuse ja avalikkuse põhimõtteid on TKK menetlus järgitud, kitsaskohaks võib pidada vaid isikule istungit puudutava teabe edastamisega seonduvat.

3.3. Menetluse isiklikkuse põhimõtte ja esindamine

Menetluse isiklikkuse põhimõttest lähtuvalt saab igäüks menetluses kaitsta enda õigusi, teiste isikute nimel saab menetluses osaleda üksnes seadusega sätestatud juhul. Menetluse isiklikkuse põhimõtte on seostatav küll Euroopa Komisjoni soovitusel toodud menetluse tulemuslikkuse põhimõttega, mille üheks hindamiskriteeriumiks on tarbija võimalus ennast ise esindada (ilma esindajat omamata), kuid kuna menetluse isiklikkus on tsiviilkohtumenetluse seisukohast väga oluline põhimõtte, analüüsitakse seda eraldi muudest tulemuslikkuse kriteeriumidest.

Menetluse isiklikkuse põhimõtet on asjakohane rõhutada TKK kui TKA juures tegutseva organi tegevuses. Komisjoni ja ameti teatava seotuse tõttu eeldavad mõned tarbijad, et TKA kaitseb konkreetse isiku õigusi TKK menetluses. TKA saab TKS § 37 lg 4 juhul pöörduda tarbija nimel maakohtusse või TKS § 41 sätestatud juhul tegutseda tarbijate kollektiivsete huvide kaitsel. Muudel juhtudel puudub TKA-l õigus esindada menetluses tarbijat.

Nimetatud põhimõtte seonduv ka Euroopa Komisjoni soovitusel nimetatud esindatuse põhimõttega, mis seisneb poolte õiguses olla esindatud või nõustatud menetluse mistahes osas. Pooltel on TKK menetluses lubatud kasutada kolmanda isiku abi, olgu see juriidiliseks nõustamiseks, tõlgina või muul moel abistajana, kui selleks esineb põhjendatud vajadus. Kui pool või pooled soovivad kolmanda isiku abi kasutada, siis tuleb neil ise katta sellega

seonduvad kulud. Riigi õigusabi seadus²²³ näeb küll ette võimaluse saada õigusabi ka õigusdokumendi koostamiseks ja isiku õigusnõustamiseks või muuks esindamiseks (§ 4 lg 3 p 8-9), mistõttu autor ei välista selle võimaluste esinemist tarbija jaoks ka TKK menetluses, kuid ei pea selle kasutamise tõenäosust väga suureks. Praktikas riigi õigusabi autorile teadaolevalt TKK menetlusega seotud kulude hüvitamiseks kasutatud ei ole.

Esindamise vajaduse vähendamiseks ning menetlusest arusaamise lihtsustamiseks näeb menetluskord ette, et komisjoni esimees selgitab esmalt lühidalt menetluse käiku, et pooled teaksid, mida istungilt oodata ning mis tõendeid ja millal esitada.

Kaupleja esindamise näol on tegemist tavapärase äriühingu esindamisega. TKK istungil on kaupleja esindajaks seaduslik esindaja - juhatuse liige. Samas on istungitel kaupleja volitatud esindajana osalenud ka vaidluse aluseks oleva kauba müünud müüja, kes on paremini kursis faktiliste asjaoludega. Praktikas on selline olukord isegi eelistatum, kuna TKK menetluses ei kaasata tunnistajaid. Kuna tarbijal on istungi käigus võimalik esitada nõuet täiendada (TKS § 31 lg 4) ning kauplejal esitada lisatõendeid (TKS § 31 lg 5), võib juhul, kui ühe poole esindaja ei ole ise viibinud tehingu sõlmimise juures, tekkida poolte vahel ebavõrdne olukord, mis raskendab õiglast otsustamist. Pooltel on loomulikult võimalik kasutada advokaati või muud isikut, kuid tavapäraselt seda ei tehta. TKK menetlus on ülesehitatud nii, et pooltelt ei eeldata menetlusega materiaalsooõiguslikke teadmisi. Olulisemaks kui juriidilised teadmised on poolte faktilised teadmised vaieldava asja kohta.

Reeglina esindab tarbija end TKK menetluses ise. Samas esineb juhtumeid, kus tarbija poolt soovib istungil osaleda mitu isikut. Näiteks puudutab õiguslik vaidlus pereliikmete ühisvaraks oleva väärtusliku majapidamiseseadme soetamisega seonduvat, mistõttu soovitakse osaleda menetluses ühiselt. TKK senises praktikas vaadeldakse pereliikmeid tavaliselt ühe kaebajana isegi juhul, kui istungil on osalenud mitu pereliiget. Samas on erandeid, kus mõlemad pereliikmed on välja toodud ühise nõude esitajatena. Seadus ei välista mitme tarbija ühiskaebust, kuigi nimetab tarbijat ainsuses.

Esindaja kasutamist võib täheldada kolmel tüüpjuhul:

- tarbija ei valda piisaval määral eesti keelt;
- tegu on vaidlusega, mille esemeks on tehnilist teadmist nõudev toode või teenus,
- tegemist on kõrges vanuses või alaealise tarbijaga.

Esimesel ja teisel juhul on formaalses mõttes esindaja kasutamisest sagedasem olukord, kus tarbija ka ise osaleb istungil, kuid taotleb luba kaasata nn usaldus- või tugiisiku. TKK menetluskeel on eesti keel, kuid senise praktika kohaselt on pooltel lubatud esitada materjale ka vene ja inglise keeles. Lisaks on lubatud pooltel esitada istungil oma seisukohti

²²³ RT I 2004, 56, 403, 2008, 59, 330.

ka vene keeles, kui sellega on nõustunud vastaspool. Samas soovitatakse poolel, kes ei valda piisavalt eesti keelt, kaasata tõlk või mõni muu isik, kes vajadusel tõlgib. TKK on menetluse efektiivsuse huvides proovinud leida istungil kokkulepet pooltele sobiva keele kasutamise osas, mis on vahel kaasa toonud olukorra, kus üks pool esitab oma seisukoha vene ja teine eesti keeles. Eelduseks on muidugi sellise olukorra vastuvõetavus nii pooltele kui ka komisjoni liikmetele, vastasel juhul on menetluse keeleks eesti keel ja isik, kes seda ei valda, peab kaasama tõlgi. Kuigi selliste tõlgina kaasatud isikute roll on istungil veidi ebaselge, sest tegemist ei ole traditsioonilise tõlgi või esindajaga, on TKK oma praktikas seda aktsepteerinud. TKK menetluse eesmärk on vaidluse lahendamine ning reeglina on sarnaste isikute kaasamine kiirendanud menetlust, andes vastavalt tarbijale või kauplejale kindlustunde, et nende seisukoht on õigesti ja piisavalt tugevalt esindatud.

Autori hinnangul ei ole vajalik täiendada selles osas TKS-i, vaid oluline on praktikas igakordselt selgitada välja istungile kaasatud isiku roll menetluses. Kui TKK otsusele anda suurem õiguslik jõud, on asjakohane muuta regulatsiooni esindamise küsimuses täpsemaks.

Keerukas on küsimus, kas **alaealine tarbija** omab õigust menetluses osaleda. TKK praktikas ei ole alaealise tarbijaga seonduv problemaatika seni teravalt tõstatunud. Vähestes alaealistele mõeldud kaubaga seotud juhtumites, on kaebuse esitajaks olnud täisealine isik. Väidetavalt on täisealine isik olnud ka kauba faktiliseks soetajaks. Siiski tõstatub küsimus, kas alaealine võib ennast esindada õigusvaidluses. Teema keerukusele on viidatud ka väljaspool Eestit. E. Verhellen analüüsib Belgia riiginõukogu käsitlemise muutusi alaealiste õiguste osas, tuues välja asjaolu, et kohus on tunnistanud alaealise õigust kaitsta end kohtus minnes isegi veel kaugemale kaotades nõude, et selle õiguse kasutamiseks peaks alaealise esindajad olema keeldunud tema eest tegutsemast²²⁴.

EIÕK art. 25 kehtestatakse üksikisiku – nii täiskasvanu kui ka lapse - õigus esitada kaebus. Seega võivad alaealised algatada menetluse EIK-is. Põhimõtteliselt toetab seda ka EIÕK art. 6, mille kohaselt on igapäev õigus õiglasele kohtumõistmisele. Kohtuotsuse järgi peab ka teovõimetutel (st ka alaealistel) olema ligipääs kohtule. EIK on vastu võtnud taotlusi alaealistelt (näiteks Taotlus nr 6753/74, X ja Y versus the Netherlands²²⁵). EIÕK art. 13 sätestab õiguse asja tõhusale menetlusele. Sätet on peetud oluliseks kuna see seob konventsiooni siseriikliku õigusega²²⁶. Verhellen juhib tähelepanu, et EIÕK art. 13 põhjal võivad alaealised, kelle riigi õigusaktid ei võimalda kohtusse pöörduda, esitada kaebuse EIK-i. Verhellen märgib, et suhtumine laste õigustesse on viimaste aastakümnete jooksul

²²⁴ Verhellen, Eugene. Laste õiguste konventsioon. Konventsiooni vastuvõtmise taust ja motivatsioon, selle peateemad ning strateegiad, lk 43.

²²⁵ Kätesaadav arvutivõrgus: <http://cmiskp.echr.coe.int/tpk197/portal.asp?sessionId=49323639&skin=hudoc-en&action=request> (20.03.2010)

²²⁶ Uibopuu, Henn-Jüri. Inimõiguste rahvusvaheline kaitse, lk 69.

muutunud. Arutelus keskendutakse kahele põhiküsimusele: laps kui õiguste (mitte ainult lapse eelisõiguste vaid ka põhiliste inimõiguste) omaja ja kui isik, kes on võimeline iseseisvalt neid teostama. Piiratud teovõime jääb alaealiste subjektiivsete õiguste puhul endiselt reegliski, aga alaealiste pädevust teha otsuseid tunnustatakse üha rohkem²²⁷. Eesti on 26.06.1991.a. ratifitseerinud Lapse õiguste konventsiooni, mille kohaselt ei ole laps pelgalt hoolitsuse objekt, vaid fundamentaalsete õiguste ja vabaduste subjekt²²⁸.

Vastavalt TsMS § 202 lg-le 2 ei ole tsiviilkohtumenetluse teovõimet piiratud teovõimega isikul, samas on vähemalt viieteistkümneaastasel alaealisel õigus osaleda menetluses kõrvuti seadusliku esindajaga. TKS kohaselt on tarbijaks ka alaealine ehk piiratud teovõimega isik. Sama kinnitab ka tsiviilseadustiku üldosa seadus (edaspidi TsÜS)²²⁹ § 11 lg 3, mille kohaselt kehtib piiratud teovõimega isiku tehing, mille see isik on teinud seadusliku esindaja eelneva nõusolekuta või hilisema heakskiiduta, kui isik täitis tehingu vahenditega, mille talle selleks otstarbeks või vabaks kasutamiseks andis tema seaduslik esindaja või viimase nõusolekul kolmas isik. Näiteks võis alaealine vaidlusaluse kauba soetada oma taskurahast. TKS ei sätesta otsest alust keelduda menetlemast alaealise tarbija kaebust, kuid komisjonil on keeruline tuvastada, kas alaealine ikka oli pädev tehingut tegema. Juhul, kui tarbijaks on alaealine isik ning TKK leiab, et isik ei ole võimeline oma õigusi iseseisvalt kaitsma, on võimalik tugineda seaduse analoogiale ja kohaldada TsMS-i. Samas tekib küsimus, kas see oleks õiglane igas olukorras, sest TKK on loodud lihtsama ja kiirema lahenduse saamiseks tarbija ja kaupleja vahelises vaidluses. On ilmne, et just alaealise tarbija jaoks on TKK menetlus oluliselt lihtsam ja kiirem võimalus kui tsiviilkohtumenetlus. Lisaks rõhutati ka eelpool viidatud Euroopa Komisjoni soovitusel efektiivsuse kriteeriumina tarbija võimalust esindada end ise. Kuigi alaealise tarbija õiguste kaitse seisukohast oleks mõningatel juhtudel parem lubada isikul end ise kaitsta, võib see autori hinnangul viia otsuse õigusvastasuseni. Näiteks võib nimetada täiendavate kuludega seonduvat, kus alaealise tarbija puhul ei tohiks lubada poolte kokkulepet täiendavate kulude tegemise osas ilma alaealise seadusliku esindaja nõusolekuta. Autori hinnangul oleks õige lähtuvalt analoogiast tsiviilkohtumenetlusega lubada vähemalt viieteistkümneaastasel alaealisel osaleda TKK menetluses kõrvuti seadusliku esindajaga, alla viieteistkümneaastase isiku puhul on vältimatult vajalik, et teda esindab seaduslik esindaja.

Kehtiva regulatsiooni kohaselt ei ole tarbija kohustatud TKK-le esitatavas kirjalikus kaebuses märkima oma sünniaega ega isikukoodi, mistõttu on võimalik, et komisjon ei saagi

²²⁷ Verhellen, E. Samas, lk 44.

²²⁸ Turk, Karmen. Alaealised erikoolis: lapse õiguste rahvusvahelised standardid versus Eesti karistuspoliitika. Vaated õiguspoliitikale. Toimetaja Silvia Kaugia. Avatar Holding OÜ, 2008, lk 141.

²²⁹ RT I 2002, 35, 216; 2008,59,330.

teada, et tegu on piiratud teovõimega isiku kaebusega. Istungil tuleb teha kindlaks isikusamasus, mille käigus selguks isiku sünniaeg. Samas vastavalt TKS § 31 lõikele 2 ei takista istungile ilmumata jäämine asja menetlemist. Seetõttu on võimalik, et lahendatakse asi, milles tarbijaks on piiratud teovõimega isik, ilma et TKK oleks sellest teadlik.

Tarbija vanuse teadmine on vajalik ka selleks, et hinnata isiku võimalikku kuulumist mõnda erilist kohtlemist vajavasse tarbijate gruppi ja viia läbi nn. **keskmise tarbija test**. Nimelt kasutatakse kaupleja käitumise hindamisel reeglina küll keskmise tarbija mõistet, samas rõhutades, et tarbijaõiguste eesmärgiks on vältida ka nende tarbijate ärakasutamist, kes neile iseloomulike omaduste tõttu on ebaausate kaubandustavade tõttu iseäranis kahjustatavad (nt, alaealised ja vanurid). Nendega tehtud tehingute puhul tuleb kaupleja käitumist hinnata mitte lihtsalt lähtuvalt keskmisest tarbijast, vaid lähtuvalt selle vanusegrupi keskmisest tarbijast. Alates 12. detsembrist 2007. a. on selline hindamine vastavalt TKS-le kohustuslik. Nimelt sätestab TKS § 12² lg 3, et kauplemisvõtte, mis tõenäoliselt moonutab oluliselt ainult selliste tarbijarühmade majanduskäitumist, kes oma vaimse või füüsilise puude, vanuse või kergeusklikkuse tõttu on kauplemisvõtte või sellega seonduva kauba või teenuse suhtes eriti vastuvõtlikud moel, mille ettenägemist võib kauplejalt õigustatult eeldada, hinnatakse lähtudes kauplemisvõtte mõjust kõnealuse tarbijarühma keskmisele liikmele. Seega tuleb alaealise tarbija puhul kaaluda põhjalikumalt kaupleja poolt rakendatud kauplemisvõtte mõju just alaealisele tarbijaskonnale ning hinnata, kas kauplemisvõtte võis moonutada noore inimese majanduskäitumist ehk seda, kuidas noorele inimesele tagati võimalust teha teadlik valik. Äärmuslikuks näiteks oleks kaasus, kus kaupleja jagab müügikohas toote reklaamlehti, millel on kirjas, et toote tarbimine annab tiivad. Alaealine tarbija ei ole piisavalt kogunud, et kriitiliselt hinnata reklaami sõnumit ja kujundlikku keelt ning eeldab, et tegemist on toote omaduste kirjeldamisega ja soetab terve kasti reklaamitavat jooki. Olles aga ära joonud ühe joogi, selgub, et see ei oma neid omadusi, mida tarbija eeldas. Tarbijana soovib ta taganeda lepingust, sest toode ei vastanud tema arusaamist mööda lepingutingimustele, kaupleja keeldub, sest keskmine tarbija ei oleks kindlasti pidanud reklaamloosungit toote omaduste kirjelduseks. Näite varal võib väita, et vaidluse lahendamiseks TKK-s on vajalik teada tarbija vanust, et hinnata tema võimet teha teadlik valik. Kindlasti on seejärel vaja hinnata kaupleja tegevust müügiprotsessi käigus.

Keskmise tarbija test on Eesti õiguses veel nii vähe aega eksisteerinud kontseptsioon, et selle rakendamist ja mõju tarbijavaidluste lahendamisele on veel vara analüüsida, kuna puudub vastav praktika. Samas on selge, et vaidluste lahendamiseks on vajalik saada rohkem infot tarbija võimaliku kuulumise kohta mõnda selgemalt piiritletud tarbijate rühma, milleks

võivad ennekõike olla noored või vanad inimesed. Vastavalt TsMS § 338 lõikele 2 tuleb menetluskohaselt füüsilise isiku puhul märkida isikukood või selle puudumisel sünniaeg.

Lähtudes eelpool toodud põhjustest, peab autor õigeks TKS § 26 lg 3 p 1 täiendamist kohustusega lisada tarbija nimele, elukohale ja muudele kontaktandmetele ka tarbija isikukood või sünniaeg. Samuti leiab autor, et selguse huvides tuleks sätestada, et TKS menetluses saab osaleda vaid tsiviilkohtumenetlusvõimeline isik. Lisaks oleks otstarbekaks täiendada TKS § 26 sättega, mille kohaselt vähemalt viieteistaastane alaealine tarbija saab menetluses osaleda kõrvuti seadusliku esindajaga. Nimetatud muudatused on autor välja pakkunud eelnõus: § 1 punktid 3 ja 4, millega muudetakse TKS §-i 26.

Järgnevalt analüüsime juhtumit, mil kaebuse esitavad samalaadses asjas sama ettevõtja vastu **mitu erinevat tarbijat**. Selgitamaks, kas kaebusi on otstarbekas koos menetleda, tuleb hinnata kolme tingimuse samaaegset kehtivust.

Esiteks - kas kaebus on suunatud sama isiku vastu. See tingimus eraldivõetuna ei ole piisav, sest tarbijavaidlused Eestis on sageli suunatud samade isikute vastu.

Teiseks peab olema sama õiguslik alus, kuid seegi tingimus ei ole eraldivõetuna piisav: nt võib mitmetel tarbijatel sama jaekaupleja vastu samaaegselt olla kauba asendamise nõue, kuid kaebuste menetlemises liitmine ei muudaks menetlust lihtsamaks.

Kolmandaks peab olema täidetud tegelike asjaolude sarnasuse tingimus. Vaid nende kolme tingimuse samaaegsel esinemisel on võimalik menetlusi liita.

Sisuliselt on tsiviilkohtumenetluse terminoloogiat kasutades tegemist hagide liitmise võimalusega vastavalt TsMS §-is 374 sätestatule.

Praktikas esinenud näitena võib nimetada samal turismireisil osalenud grupi liikmete kaebusi. Isikud võivad olla soetanud aga sama reisipaketi ostnud erineva hinnaga (viimase hetke pakkumised, püsikliendi soodustused jne). Erinevusi võib esineda ka lisateenuste vm osas, kuid kui vaidlus puudutab reisipaketi komponenti, mille puhul on tarbijad samalaadses olukorras, on otstarbekas kaebusi koos menetleda. Otsuse tegemisel tuleks autori hinnangul lähtuda TsMS §-dest 438 lg 1 ja 446 lg 1 analoogiast ja teha otsus kõigi kaebajate kõigi nõuete kohta. Nii võib olla põhjendatud mõne tarbija kaebuse rahuldamine, teiste rahuldamata jätmine või osaline rahuldamine. Kõigil kaebuse esitanud tarbijatel on seejärel õigus toimida edasi vastavalt konkreetselt tema nõude rahuldamisele või mitterahuldamisele ja otsustada kohtusse pöördumine.

Autori hinnangul ei ole tingimata vaja muuta regulatsiooni, sest otseselt ei takista kaebuste liitmist ükski TKS-i säte. Autor on siiski TKS-i muutmise välja pakkunud eelnõu ettepanekus 5, sest selgesõnaline sätestus tagaks komisjonile kaebuste liitmisel võimaluse rakendamisel suurema kindluse tegevuse õiguspärasusest. Teiseks suurendaks see tarbijate

teadlikkust võimalusest, mis omakorda võiks suurendada TKK töö efektiivsust. Kindlasti on vajalik TKA poolt sellise võimaluse olemasolu selgitada, sest kuigi seda on juba praktikas proovitud, puudub tarbijatel sellekohane info.

3.4. Dispositiivsuse printsiip *versus* uurimisprintsiip

Tsiviilvaidluste lahendamisel hagimenetluses kohaldatakse reeglina dispositiivsuse printsiipi ja võistlevuse põhimõtet. Dispositiivsuse printsiibi all mõeldakse menetlusõiguses poolte õigust menetlust ise käsutada ja menetluse käigu üle otsustada.²³⁰ Pooltel on õigus otsustada nõude sisu üle, millal ja milliseid tõendeid esitada, kas loobuda nõudest või sõlmida kokkulepe. Uurimisprintsiipi rakendatakse tsiviilkohtumenetluses reeglina vaid hagita menetluse puhul, kus kohus selgitab asjas tähtsust omavad asjaolud ja kogub selleks vajalikud tõendid²³¹. Samas võib seadusega ette näha erijuhtumeid, kus ka hagimenetluses võib kohus selgitada asjaolud ja koguda tõendeid. Nimetatud põhimõte seondub Euroopa Komisjoni soovitusel nimetatud tulemuslikkuse printsiibi neljanda kriteeriumiga, mille kohaselt vaidlusi lahendav organ võib asuda aktiivsesse rolli, mis võimaldab arvesse võtta kõiki otsuse tegemise seisukohast olulisi asjaolusid²³².

Tarbijavaidluse lahendamisel on ühelt poolt oluline jälgida, et ei rikutaks tsiviilkohtumenetluses domineerivaid põhimõtteid, milleks on dispositiivsuse ja võistlevuse põhimõtte, teiselt poolt tuleb menetluse käigus pidada silmas, et tegemist on tsiviilvaidluste eriliigiga, mille puhul on üks vaidlevatest pooltest nõrgem. Samas pole selline problemaatika tsiviilkohtumenetluse puhul uus. Nagu viitab oma doktoritöös M. Merimaa on Grünthal juba 1940.a. käsitlenud rahukohtuniku kohustust pooltele juriidilisi põhimõtteid selgitada ning näpunäiteid anda, mida on vaja tõendada ja kuidas seda teha. Merimaa leiab, et esimese astme kohtunikul lasub tsiviilkohtumenetluses kohustus välja selgitada asjaolusid ja tõendeid ning juhtida tähelepanu tõendamise vajadusele, kuid õiguslikuks probleemiks on kohtuniku jaoks piiride tunnetamine, mil määral ta saab sekkuda eraõiguslikus vaidluses protsessi, rikkumata menetluse dispositiivsuse põhimõtet²³³.

TKK roll ei ole kehtivas õiguses täpselt reglementeeritud. TKK on lähtunud seisukohast, et kuna poolte esindajateks on reeglina õigusemõistmisega esmakordselt kokku

²³⁰ Kergandberg, E., jt. Samas, lk 349.

²³¹ Vt. TsMS § 5.

²³² Komisjoni soovitusel. Samas, lk 34.

²³³ Merimaa, Mare. Menetluse põhimõtted ja tõendaminetsiviilkohtumenetluses. Tln.: Akadeemia Nord, 2008, lk 24.

puutuvad isikud, tuleb komisjonil võtta aktiivne roll menetluse juhtimisel nii, et oleks tagatud kõigi asjas tähtsust omavate tõendite esitamine, samuti abistab komisjon pooli vajadusel istungi käigus näiteks oma nõude täpsustamisel või selle korrektse õigusliku määratlemise osas. TKK on senises praktikas sageli kutsunud pooli üles esitama täiendavaid tõendeid, olles selles osas tõenäoliselt aktiivsem kui tsiviilvaidlust lahendav kohus. Samuti on TKK suunanud pooli teise poole väiteid omaks võtma juhul, kui väite tõendamiseks puuduvad dokumentaalsed tõendid, aga asjaolude üldise käigu osas puudub poolte vahel vaidlus²³⁴. TKS § 29 lg 1 p 2 kohaselt võib TKK lõpetada asja menetlemise siis, kui esitatud tõendite alusel ei ole võimalik asja lahendamine, kuna nõuab põhjalikku uurimist ja tunnistajate ärakuulamist. Nimetatud sätteleg tuginedes on rida menetlusi ka lõpetatud. TKK on võtnud seisukoha, et menetlusse ei kaasata tunnistajaid ja komisjon ei asu ise tõendeid koguma. Seega saab TKK aktiivne roll väljenduda ennekõike selles, et ta suunab pooli läbi mõtlema, milliseid tõendeid nad omavad, ja kutsub üles neid tõendeid esitama. Aktiivne roll ei piirdu sugugi ainult tarbija kui nõrgema poole abistamisega. Komisjonil tuleb sageli nõustada tarbijavaidluste menetluses osalevaid väikeettevõtjaid, kel samuti puudub õiguslane kompetents. Komisjoni ülesanne on ennekõike viia õiguslik vaidlus kaugemale emotsioonidest ja aidata pooltel esitada asjas tähtsust omavad sisulised argumendid ning neid siis objektiivselt kaaluda ja langetada õiglase otsus.

Aktiivses rollis saab TKK olla ka ekspertiisi tellimise kaudu. Paraku võib TKK senise tegevuse põhjal väita, et ekspertiisiga seonduv vajab täpsustamist, seda eriti kahe aspekti osas: esiteks, eksperdi kaasamisega seonduvalt, ning teiseks, eksperthinnangu kulude katmisega seonduvalt. Käesolevas alapeatükis vaatleme vaid eksperdi kaasamisega seonduvat, ekspertiisi kulude katmisega seonduvaid küsimusi käsitletakse alajaotuses 3.5.1.

Kuna enamasti on tarbijavaidluse näol tegemist vaidlusega soetatud kauba lepingutingimustele vastavuse üle, on tarbijakaebuse lahendamiseks sageli vajalik eriteadmistega isiku ehk eksperdi hinnang kaubal esinevate puuduste olemuse ja tekkepõhjuste kohta. TKS § 32 lõige 1 sätestab komisjoni võimaluse tellida eksperthinnang poolte nõusolekul. TKS § 32 lõige 4 sätestab võimaluse tellida ekspertiis ühe poole taotlusel. Poole taotlusel ekspertiisi tellimine on komisjoni õigus, mitte kohustus, ehk eksperthinnangu tellimine on komisjoni kaalutusotsus. Riigikohtu tsiviilkolleegium on otsuses nr 3-2-1-71-09

²³⁴ Näiteks juhtumid, kus tarbija väidab, et kaupa on korduvalt teatud ajavahemiku jooksul parandatud, kuid tal puuduvad selle kohta dokumendid. Kaupleja ei nõustu tarbija väitega, et nimetatud ajavahemikul kaupa parandati, kuid nõustub väitega, et kaupa on korduvalt parandatud. Sel juhul on komisjon lugenud ilma täiendavate tõendite esitamise nõudmiseta tõendatuks asjaolu, et kaupa on korduvalt parandatud, jättes märkimata tähtsust mitteomava asjaolu, millal see täpselt toimus.

selgitanud, et ekspertiisi tellimine on kohtu õigus²³⁵. Komisjonil on siiski piiratud alused keeldumaks eksperthinnangu tellimisest. Autori hinnangul võib põhjendatuks pidada keeldumist juhul, kui komisjon leiab, et tulenevalt tehjoludest ei ole eksperdil võimalik anda objektiivset hinnangut²³⁶. Põhjendatuks võib lugeda keeldumist ka juhul, kus komisjon leiab, et asjas on kogutud piisavalt tõendeid ja selgitatud välja asja lahendamise seisukohast tähtsust omavad asjaolud. Teatud juhtudel võiks kaaluda täiendava ekspertiisi tellimisest keeldumist, kui see on TKK menetluse seisukohast ajaliselt ja rahaliselt põhjendamatu. Siinkohal on asjakohane rõhutada just TKK menetluse konteksti st. puudub võimalus otsuse sundtäitmisele pööramiseks ning pole kindlust, et TKK menetluse ajaks hagi aegumine peatub. Kui komisjon otsustab eksperthinnangu tellida, olgu siis poolte nõusolekul või vaid ühe poole taotlusel, tuleks eksperthinnangu arvestamisel tõendina lähtuda TKS § 34 lõikest 2, mille kohaselt hindab komisjon kõiki tõendeid igakülgset, täielikult ja objektiivselt. Siin võib tuua paralleeli TsMS § 232 lõikes 2 sätestatud põhimõttega, et ühelgi tõendil ei ole ette kindlaksmääratud jõudu, kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti. Seda põhimõtet on kinnitanud Riigikohtu tsiviilkolleegium lahendis nr 3-2-1-59-06²³⁷, mille kohaselt ei ole kohtu poolt kaasatud ekspertiisil võrreldes teiste tõenditega olulisemat rolli.

Seadus ei reguleeri erialateadmistega isiku arvamuse arvestamist tõendina juhul, kui see on poole poolt tellitud enne menetluse algust. Tihti on kaebuse jõudmisel TKK menetlusse tellitud kaupleja või erandjuhtudel tarbija poolt nn eksperthinnang. Senises praktikas on TKK varem tellitud erialateadmistega isiku arvamust võimalusel arvestanud, võttes esmalt seisukoha eksperdi usaldusväärsuse ja esitatud arvamuse asjakohasuse osas. Alati ei ole võimalik varem tellitud hinnangut arvestada, kuna selle on teostanud isik, kelle erapooletuses või erialases kompetentsuses on TKK-il põhjust kahelda. Analoogselt tsiviilkohtumenetlusega tuleks teha vahet ekspertiisi ja poole esitatud kirjalike tõendite vahel. Sama problemaatika esinemisele tsiviilkohtus viitab ka Merimaa: „Kohtupraktikas on tekkinud olukordi, kus menetlusosaline peab omal algatusel võetud spetsialisti hinnangut eksperdiarvamuseks sellele vaatamata, et seadusandja on selle küsimuse üheselt lahendanud. Experdiarvamusest saab rääkida kohtu määratud ekspertiisi korral, teisel juhul on tegemist

²³⁵ Riigikohtu tsiviilkohtu otsus 1. Juulist 2009. Kättesaadav arvutivõrgus:

<http://www.riigikohus.ee/?id=11&indeks=0,2,9858,9884,9887&tekst=RK/3-2-1-72-09> (29.05.10).

²³⁶ Näiteks juhtum, kus vaidluse esmeks oli soojuspumba elektritarve. Tarbija soovis täiendavat ekspertiisisuliselt eksperimendi teostamist, mis peaks tuvastama maja küttekulu samades oludes pikemal perioodil välistemperatuuriga -20°C. TKK keeldus, kuna maja, mille ehitamise lõppfaasi aegse küttekulu osas vaidlus toimus oli vahepeal valminud ning tehniliselt ei olnud võimalik samades oludes mõõta elektritarbimist. Erialateadmistega isikute väitel ei oleks olnud võimalik ekspertiisiga saada juurde asja lahendamise seisukohast olulist informatsiooni. Vt: <http://www.tka.riik.ee/pics/files/2006111003541111.doc> (29.05.10).

²³⁷ RT III 2006, 25, 229.

dokumentaalse tõendiga“²³⁸. Riigikohtu tsiviilkolleegium on otsuses tsiviilasjas nr 3-2-1-120-01²³⁹ rõhutanud, et protsessiosalisel on õigus eksperdile kohtu kaudu kirjalikult küsimusi esitada; küsimused, mille kohta eksperdi arvamust soovitakse, määrab kohus. Kuna eksperdile esitatakse küsimused kohtu kaudu ja küsimused määrab kohus, siis ei pea kohus küsimuste esitamisel piirduma sellega, mida kostja on osanud ja teadnud küsida.

Kokkuvõtlikult võib väita, et analoogselt tsiviilkohtumenetlusega tuleb TKK menetluses järgida põhimõtet, et ekspertiisi tellimisel on keskses rollis komisjon, kes formuleerib küsimused, mis esitatakse eksperdile, seejuures on menetlusosalistel tagatud võimalus esitada oma küsimusi. Enne menetluse algust tellitud spetsialisti arvamust saab käsitleda kirjaliku tõendina ja seda tuleb selliselt arvestada.

TKS ei reguleeri eksperdi suulise ülekuulamisega seonduvat. Autori hinnangul on komisjonil õigus kaasata istungile ekspert, kui ta peab seda vajalikuks, isegi juhul, kui pooled seda vajalikuks ei pea või ei soovi.

Kokkuvõtvalt tuleb märkida, et lähtudes Euroopa Komisjoni soovitustest, tuleks TKK-le tagada võimalus võtta aktiivne roll. Samas lähtudes tsiviilvaidluste lahendamise üldtunnustatud põhimõtetest leiab autor, et TKK peaks võimalusel laskma pooltel ise olla aktiivses rollis ja otsustada tõendite esitamise üle. TKK aktiivsus on vajalik vaid juhul, kui nõrgemaks pooleks oleva tarbija õigused jääksid kaitseta ilma komisjoni poolse menetluse suunamiseta. Autor leiab, et selles osas on veel vara kujundada seisukohta ning vajalik on jälgida kohtupraktikat asjades, mis TKK menetlusest jõuavad edasi kohtumenetlusse. Kuigi kohtupraktikas esineb viiteid menetlusele TKK-s, on need antud vaid poolte käitumise kirjeldamiseks mitte komisjoni menetluse sisuliseks analüüsiks²⁴⁰. Tõenäoliselt ei käsitle kohus TKK menetluse sisulisi aspekte ka tulevikus, kuid saab hinnata komisjoni poolt selgitatud asjaolusid ja tehtud otsust võrdluses langetatud kohtuotsusega. See jääb tõenäoliselt pikemaks ajaks parimaks viisiks hinnata TKK menetluse kvaliteeti.

3.5. Seadusest lähtumise põhimõte

Euroopa Komisjoni soovituste kohaselt on oluliseks põhimõtteks seadusest lähtumise põhimõte, mille kohaselt peab lahend tagama, et tarbija ei ole ilma jäetud talle seadusega

²³⁸ Merimaa, Mare. Samas lk 88.

²³⁹ RT III 2002, 1, 5

²⁴⁰ Vt näiteks Tallinna Ringkonnakohtu lahend 30. juunist 2008.a. nr 2-06-24200 asjas A.Pajuste hagi OÜ Mikaad vastu. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.kohus.ee/kohtulahendid/temp/2-06-24022.pdf> (29.05.10).

tagatud õigustest²⁴¹. Nõue omab tähtsust ennekõike kokkulepete sõlmimisel. Kindlasti lähtub TTK otsuse tegemisel seadusest, selleks kohustuse sätestab TKS § 34 lg 2, mille esimese lause kohaselt peab TTK otsus olema põhjendatud ning põhinema seadusel ja muudel õigusaktidel. Ka poolte soovi korral sõlmida kokkulepe tuleb nende tähelepanu juhtida tingimustele, mille fikseerimine lepingus oleks vastuolus seaduses sätestatuga. Vahet tuleb teha seadusega vastuolus oleva tingimusega kokkuleppel ja seadusega tagatud soodsaima võimaluse kasutamata jätmisel. Tõepoolest ei tohi pooled leppida kokku näiteks tingimuses, et tarbija ei tohi kokkuleppe saavutamisel pöörduda samas asjas kohtu poole, sest see oleks PS-ga vastuolus olev tingimus. Autori arvates ei tohi siiski unustada dispositiivsuse põhimõtet. Nimelt on praktikas palju juhtumeid, kus pooled on valmis kokku leppima tingimustel, mis ei ole nii soodsad, kui seadus isikule võimaldab. Näitena võib nimetada moraalse kahju hüvitamata jätmist: seadus võimaldab hüvitust nõuda, kuid TTK on oma praktikas lähtunud põhimõttest, et moraalse kahju hindamine on kohtu ainupädevuses. Seega on mitmed tarbijad sõlminud kokkuleppe, mille kohaselt neile hüvitatakse vaid otsene kahju, ning loobunud moraalse kahju hüvitamise nõude esitamisest.

Autori peab õigeks lähtumist põhimõttest, et ka tarbijal on õigus leppida kokku tingimustes, mis on tema jaoks vähem soodsad kui seaduses sätestatu, kui see on tema selge tahe tulenevalt muudest asjaoludest, näiteks soovist saada hüvitus koheselt ning mitte olla sunnitud nõudma oma õigust kohtu kaudu.

Euroopa Komisjoni soovitustes hõlmab seaduslikkuse põhimõte ka kohustuse teavitada pooli koheselt otsuse langetamisest, tehes seda kas kirjalikus või suulises vormis ning tuues välja otsuse motivatsiooni. TTK kirjalik otsus saadetakse pooltele viie tööpäeva jooksul otsuse langetamisest arvates. Samas on sagedased juhtumid, kus otsuse resolutiivosa on võimalik pooltele teatavaks teha juba istungi lõpus peale komisjoni omavahelist arutelu, otsust vajadusel selgitades ja põhjendades. Selline tava on välja kujundatud arvestades asjaolu, et tarbija, kes ei orienteeru tavaliselt väga hästi õigusaktides, ei peaks täiendavalt tegema kulutusi otsuse lahtimõtestamisele.

3.6. Menetluse tulemuslikkuse põhimõte

Euroopa Komisjoni soovitustes nimetatakse neljanda põhimõttena menetluse tulemuslikkuse põhimõte, mille saavutamiseks soovitatakse kasutatakse järgmisi abinõusid:

- tarbija saab ennast esindada ise (ilma esindajat omamata);

²⁴¹ Commission Recommendation 98/257/EC, lk 34.

- menetlus on tasuta või minimaalsete kuludega;
- kaebuse esitamise ja otsuse langetamise vahel on lühike aeg;
- vaidlusi lahendav organ võib võtta aktiivse rolli, mis võimaldab arvesse võtta kõiki otsuse tegemise seisukohast olulisi asjaolusid²⁴².

Esimese ja viimasena nimetatud kriteeriumidele vastamist on analüüsitud pikemalt juba eelmistes alapeatükkides, mistõttu käesolevas alapeatükis uuritakse menetluskulude ja menetluse kestusega seonduvat, kuid täiendavalt ka muid menetluse tulemuslikkusega seonduvaid aspekte. Menetluse tulemuslikkust poolte jaoks suurendab otsuse siduvus. Menetluse tulemuslikust suurendab poolte aktiivne osalus menetluses. TKK on täna pealinnakeskne, mis muudab mõnedele menetluse pooltele osalemise keerukaks ning kaaluda võiks tarbijavaidluste lahendamist regionaalsel tasandil.

3.6.1. Menetlusega seonduvate kulude katmine

Tulemuslikkuse seisukohast peetakse oluliseks, et menetluse kulud oleks minimaalsed. Vastavalt TKS § 25 lõikele 1 on tarbija kaebuse läbivaatamine TKK-s pooltele tasuta. Kuigi see säte on mõlema poole huvides, tuleb sellise korralduse otstarbekust analüüsida. Kuna kaebuse läbivaatamine toob paratamatult kaasa kulutusi, mis praegu kaetakse riigieelarve kaudu, tekib küsimus, kas TKK kulude täielik või osaline katmine riigieelarvest on põhjendatud ja vajalik. Mõnes riigis võetakse tarbijalt tarbijakaebuste komisjonile kaebuse esitamise eest tasu, nt. Taanis on vastav menetlustasu 160 DKK. Tasu kuulub tagastamisele, kui tarbija kaebus rahuldatakse, asi lõpeb poolt kokkuleppel või asja menetlus lõpetatakse. Kui tarbijakaebus kuulub rahuldamisele või asi laheneb kokkuleppel maksab menetlustasu kaupleja²⁴³.

Esmalt analüüsin, millised on üldse tarbijakaebuste lahendamise seonduvad kulud. Asja läbivaatamisega kaasnevad otsesed kulud on komisjoni esimehe ja istungi protokollija tasu, eksperdi- ja tõlgikulud ning halduskulu (ruumid, bürootarbed, sidekulu jms). Lisaks otsestele kuludele võib nimetada veel kaudseid kulusid: menetlusosaliste kulud istungile saabumiseks (sõidu- ja parkimiskulud), kulud esindajale või nõustajale, poolte saamata jäänud tulu menetlusele kulunud aja eest. Kaudsed kulud ja kulud tõlkele on võimalik jätta selle kulu teinud menetlusosalise kanda. Ekspertiisikulude katmist analüüsitakse täpsemalt allpool. Siinkohal võib väita, et vaatamata TKS-is sätestatule ei ole menetlus pooltele tasuta -

²⁴² Samas, lk 34.

²⁴³ Taani tarbijakaebuste komisjoni koduleht. Kättesaadav: <http://www.forbrugerstyrelsen.dk/Klageforhold/forbrugerklagenavn> (29.05.2010).

ekspertiisikulu tuleks lugeda otseseks läbivaatamise kuluks ning selle kandmine on poolte kohustus. Kuna menetletakse palju kaebusi, mille puhul on võimalik vaidlus lahendada ilma ekspertiisikuludeta, ei saa sätet pidada otseselt valeks, küll aga eksitavaks.

Võrdluseks uurime teiste kohtuväliste vaidlusi lahendavate organite kulude katmise praktikat.

Kuna tööstusomandiga seotud vaidlused on reeglina isikute majandus- ja kutsetegevusega seonduvad, siis ei ole vajalikuks peetud menetluskulusid riigi poolt katta. Kaebuse või vaidlustusavalduse esitamisel tasub esitaja riigilõivu 2500 krooni²⁴⁴. Senine praktika näitab, et riigi tulud saadavast riigilõivust ei kata menetlusega seotud kulusid, milleks on ennekõike komisjoni liikmete tasud. Komisjoni liikmete töö tasustamine toimub lähtuvalt majandus- ja kommunikatsiooniministri poolt kehtestatud TOAK põhimäärusest. Liikmete põhitasu on seotud riigiteenistujate palgaastmestiku 35. astme palgamääraga, kuid täiendavalt võib maksta lisatasu, mis arvestab konkreetse liikme panust ning mille suurus tuleneb komisjoni vastava aasta eelarvest.

Vastavalt individuaalse töövaidluse lahendamise seadusele²⁴⁵ (edaspidi IVTS) on töövaidluskomisjoni pöördumine riigilõivuvaba, samas kaetakse töövaidluskomisjoni halduskulud ja muud lahendamise seotud kulud (st ennekõike komisjoni liikmete töötasu ja lähetuskulud) riigieelarvest. IVTS sätestab komisjoni liikmete töö tasustamise mudeli, mille kohaselt on tasu seotud riigiteenistujate palgaastmestikus kõrgemaile astmele vastava palgaga.

Kindlustuse vaidluskomisjoni puhul on vastavalt liikluskindlustuse seaduse²⁴⁶ (edaspidi LKS) § 59 lõikele 1 kaebuse läbivaatamine komisjonis kaebuse esitajale tasuta. Samas lõike 3 kohaselt tasub komisjoni kulud kindlustusandja, kui komisjon teeb otsuse osaliselt või täielikult kindlustusandja kahjuks. Muude otsuste puhul kannab komisjoni kulud Eesti Liikluskindlustuse Fond. Vastavalt LKS § 59 lõikele 5 juhul, kui läbivaadatud kaebus ei ole seotud liikluskindlustusega, tasub kaebuse läbivaatamise kulud isik, kelle kahjuks otsus tehti. Analoogselt töövaidluskomisjoniga on tasustatud kõigi komisjoni liikmete töö. Tasustamise määra ja korra kehtestab rahandusminister.

Üürivaidluskomisjoni töö rahalise poole kohta puuduvad täpsemad andmed, seadus nimetatud küsimust ei reguleeri. Võib eeldada, et menetlus on pooltele tasuta. Tallinna üürivaidluskomisjoni põhimääruse punkt 16 sätestab, et üürivaidluse lahendamise seonduvad kulud kaetakse linnaeelarvest.

TKK otsesed asja läbivaatamisega seonduvad kulud kaetakse riigieelarvest. Samas erinevalt töövaidluskomisjoni ja kindlustuse vaidluskomisjoni tegevuse korraldusest ei

²⁴⁴ Vastavalt riigilõivuseaduse §-le 156.

²⁴⁵ RT I 1996, 3, 57; 2009, 5, 35.

²⁴⁶ RT I 2001, 43,238; 2008,49,270.

tasustata komisjoni kõigi liikmete tegevust. Autor peab siiski otstarbekaks tarbijate ja kauplejate poole esindajate tegevuse tasustamist ning töös osalemisega kaasnevate lähetuskulude katmist. Senine töökorraldus ei ole veel kaasa toonud suuri probleeme, kuid eriti tarbijate poole esindajate kaasamine on muutumas üha raskemaks. Juba praegu on osutunud vajalikuks vabatahtlike tarbijaiühenduste tegevuse toetamine riigieelarve vahenditest, et nad saaksid muuhulgas ka osaleda komisjoni töös. Põhjendatuks tuleks pidada nii tarbijate- kui ka ettevõtjate ühenduste TKK töös osalemisega seotud kulude katmist komisjoni eelarvest. Põhiliseks TKK kulude katmise allikaks peab jääma riigieelarve.

Autori hinnangul väärrib analüüsimist kindlustuse vaidluskomisjoni mudel, mille puhul on menetlus kaebuse esitajale tasuta, samas on loodud võimalus kulude väljamõistmiseks ettevõtjalt, kelle tegevus või tegevusetus andis aluse põhjendatud kaebuse esitamiseks. Nagu selgus eeltoodust, on kohtuvälises vaidlusi lahendavas organis menetlus kaebajale reeglina tasuta. Võimalik oleks TKK menetluskorra muutmine analoogselt kindlustuse vaidluskomisjoni regulatsioonile ja teatavate kulude katmine ettevõtjate poolt, kes on rikkunud seadust. Kulude kandmine kaotajaks jäänud kaupleja poolt peaks omama kahest eesmärki: esmalt võimaldaks mõnevõrra vähendada riigi kulutusi ning teiselt poolt suunata kauplejaid lahendama asju menetluse käigus kokkuleppel. Põhjendatuks ei saa pidada siiski kõigi menetluskulude, vaid ainult otseste menetluskulude väljamõistmist. Mitmeid komisjoni tegevuse kulusid (näiteks eelmenetlusega seonduvad halduskulud) on võimalik määratleda vaid kaudselt erinevate valemitega ning nende osakaal kogukulus ei ole eriti suur, mistõttu ei ole otstarbekas kulutada ressursse nende täpsele arvestamisele ja väljanõudmisele.

TKK senine praktika annab aluse väita, et on kauplejaid, kes ei soovi tunnistada oma eksimust ega sõlmida kokkulepet menetluse lõpetamiseks isegi juhul, kui nad saavad täiel määral aru oma eksimusest. Juhul kui menetluse lõpetaks siduv otsus, millega tarbija kaebuse rahuldamise korral kaasneb kauplejale komisjoni liikmete tasude suuruse kulu kandmine, võiks eeldada suhtumise muutumist.

Samas tuleb märkida, et selline regulatsioon ei oleks poolte võrdsust silmas pidades õiglane ning olemuslikult sarnaneks kulude katmine karistusega õiguserikkumise eest. Kindlasti vähendaks see väikese nõudega vaidluste arvu, mis oleks positiivne kulude kokkuhoiu seisukohast, kuid tõenäoliselt annaks moonutatud pildi tegelikkusest. Siinkohal peab autor silmas asjaolu, et väikese nõude puhul võivad kauplejad leida, et vältimaks ajakulu menetlusele ja riski kaotada vaidlus ning kanda sel juhul nõudest tunduvalt suuremaid kulusid, on kindlam koheselt tarbijale hüvitist pakkuda. Menetluses tuleb järgida poolte võrdsust, mistõttu ei oleks poolte võrdsuse põhimõtet silmas pidades õiglane kehtestada korda, mille kohaselt menetluse tulemusena võib üks pool jääda ettemääratult selgelt halvemasse

olukorda. Tulenevalt poolte võrdsuse põhimõttest ei toeta autor menetluse kulude osalist katmist kaupleja poolt ning seda eraldi ettepanekuna välja ei paku, tõdedes samas, et praktikas on selline viis kasutusel kindlustuse vaidluskomisjonis.

Kokkuvõttes, kui kohelda pooli menetluskulude katmise osas erinevalt, tuleb seda teha pidevalt analüüsidest kaasnevaid protsesse ühiskonnas, et saadav tulu riigile ei tooks ühiskonnale kaasa suuremaid kogukulusid.

Menetluskulude üheks liigiks, mis väärrib eraldi käsitlemist ja muudatuse tegemist regulatsioonis on ekspertiisikulud. TKS § 32 kohaselt võib komisjon vaidlevate poolte nõusolekul tellida vaidlusaluse kauba või teenuse eksperthinnangu. TKS § 32 lg 2 kohaselt tasub eksperthinnangu andmisega seotud kulud vastavalt TKK otsusele vaidluses kaotajaks jäänud pool. Vastavalt TKS § 32 lg 4 on komisjonil õigus tellida vaidlusaluse kauba või teenuse osas eksperdi hinnang ka juhul, kui eksperdiarvamust taotleb üks vaidlevatest pooltest ja on nõus tasuma sellega seotud kulud. Lähtuvalt lõigete asetusest paragrahvis on tõlgendatud ühe poole taotlusel tellitud ekspertiisi kui erandit ning selle kulud jäävad ekspertiisi taotlenud poole kanda ka juhul, kui teine pool osutub vaidluses kaotajaks. Senist praktikat silmas pidades on alati esmalt selgitatud välja eksperthinnangu maksumus, nii et pooled on saanud teadlikult langetada otsuse, kas teha kulutusi täiendava arvamuse küsimisele või piirduda olemasoleva materjaliga. Praktikas on esinenud probleeme kaotanud poolelt ekspertiisikulude sissenõudmisega isegi juhul, kui pooled on eelnevalt selleks nõusoleku andnud. Vältimaks riski, et pooled küll nõustuvad eksperthinnangu tellimisega komisjoni poolt, kuid kaotajaks jäänud pool kulusid hiljem ei tasu, oleks otstarbekas rakendada eksperthinnangu kulude katmiseks tagatist. Samalaadselt on võimalik näiteks kohtul kostja kaitseks kohustada hagejat andma tagatise menetluskulude katteks²⁴⁷. Tagatise süsteemi rakendamisel tuleks järgida notariaadimäärustiku 4. peatükis²⁴⁸ sätestatud hoiustamise korda. Kuna ekspertiisikulud jäävad reeglina 500 – 3000 krooni vahemikku, peaks tagatissüsteemi korraldus olema lihtne ja tagatis vaid rahaline. Komisjon avaks konto, millele pooled kannavad eksperdi tasuga võrdse rahasumma. Tagatise peaks andma mõlemad pooled, komisjon tagastaks võitnud poolele tagatise. Autori arvates ei ole selle süsteemi rakendamiseks vaja tingimata teha muudatust TKS-is, kuid TKK töökorra täiendamine tagatise rakendamise reguleerimiseks oleks asjakohane.

Kuigi TKS §-st 32 võib järeldada, et kulude väljanõudmine poolelt on lubatud vaid juhul, kui pooled on ekspertiisi tellimisega nõustunud, on komisjoni otsusega välja mõistetud

²⁴⁷ Vt TsMS peatükk 19. Tagatis.

²⁴⁸ RTL 2009, 51, 751.

tarbija poolt enne TKK menetlust tellitud ekspertiisi kulusid²⁴⁹, mille osas ei olnud teise poole nõusolekut. Selline praktika ei ole aga ühtne ja läbiv.

Seaduse ühetaoliseks kohaldamiseks on vaja täiendavalt reguleerida kauba võõrandamisest alates esimese kuue kuu jooksul ilmnenuv puuduse põhjuste selgitamisega seonduvate kulude katmine. Vastavalt VÕS §-le 218 on tõendamiskohustus esimese kuue kuu jooksul alates asja ostjale üleandmisest kaupleja kanda. Kuna kõige sagedamini vaieldakse just esimese kuue kuu jooksul ilmnenuv probleemide tõttu, esitab kaupleja tavaliselt enda poolt eksperthinnangu. Paraku tuleb tõdeda, et mitte alati ei ole kaupleja poolt tellitud esmane hinnang objektiivne ja põhjalik ning eelpool käsitletud põhjustel ei ole põhjendatud selle käsitlemine tõendina. Autori hinnangul on VÕS § 218 lõikest 2 lähtudes põhjendatud asja tarbijale üleandmisest alates esimese kuue kuu jooksul ilmnenuv puuduste korral tekkinud vaidluse puhul ekspertiisi teostamine kaupleja kulul. Seda seisukohta toetab ka Tallinna Ringkonnakohtu otsus 29. veebruarist 2008.a. haldusajal nr 3-06-1285 „AS B.W.T King kaebus Tarbijakaitseametile 09.06.2006 ettekirjutuse nr 6-25/3/54 tühistamise nõudes“²⁵⁰.

Autor pakub vastavasisulise muudatuse välja eelnõu § 1 punktis 7.

3.6.2 Menetluse aeg

Menetluse aeg on kindlasti üks olulisi aspekte, mida vaadelda kohtuvälise menetluse puhul, kuna see on üks mõjuvamaid põhjuseid üldse, miks pöörduakse alternatiivse vaidlusi lahendava organi poole. TKS § 30 lg 1 sätestab, et kaebus tuleb läbi vaadata ühe kuu jooksul arvates komisjonile edastamise päevale järgnevast päevast. Vastavalt § 34 lg 1 tehakse otsus viie tööpäeva jooksul. Reeglina jõutakse lahendini ühe istungiga, kuid esineb juhtumeid, kus on vajalik näiteks ekspertiisi tellimine, mis välistab otsuse kohese langetamise. Sellistel juhtudel viiakse tavaliselt läbi teine istung kõikide vajalike materjalide saamisel, mis keskmiselt võtab aega kuni üks kuu. Seega on TKK menetlus suhteliselt kiire. Samas tuleb menetluse kiiruse puhul pidada silmas asjaolu, et TKK menetlusele eelneb kaebuse menetlus TKA-s. Vastavalt TKS § 28 selgitab TKA välja kaebuse lahendamisel tähtsust omavad asjaolud ja võtab pooltega ühendust saavutamaks pooltevahelist kokkulepet. Kaebuse koopiat saadetakse kauplejale kolme tööpäeva jooksul ning sellele tuleb vastata 10 tööpäeva

²⁴⁹ Vt näiteks otsus 7-1/3371-149-08. Kättesaadav arvutivõrgus <http://www.tka.riik.ee/index.php?id=11884> (29.05.2010); otsus 7-1/4395-152 -08. Kättesaadav arvutivõrgus <http://www.tka.riik.ee/index.php?id=11884> (29.05.2010).

²⁵⁰ Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.kohus.ee/kohtulahendid/temp/3-06-1285.pdf> (12.05.2010).

jooksul²⁵¹. Vastus edastatakse tarbijale 3 tööpäeva jooksul. Kui vastus tarbijat ei rahulda, siis on tal võimalik pöörduda TKK poole. Tarbija kaebus koos kõigi materjalidega tuleb esitada komisjonile 30 tööpäeva jooksul²⁵². Lähtudes neist tähtaegadest võib eeldada, et kaebuse keskmine menetlusaeg TKA-le esitamisest kuni komisjoni otsuseni on umbes 3 kuud, olenevalt asja keerukusest ja tulenevalt poolte aktiivsusest võib see olla lühem või pikem.

Menetluse ajaga seonduvalt tuleb käsitleda küsimust aegumisest. Senises kohtupraktikas ei ole veel käsitletud küsimust, kas TKK-le kaebuse esitamisel peatub aegumine. TsÜS § 160 lg 2 p 4 sätestab, et hagi esitamisega on võrdsustatud avalduse esitamine seaduses sätestatud kohtueelses menetluses, sõltumata sellest, kas menetluses tehakse täitedokumentiks olev otsus. Seega võib järeldada, et kaebuse esitamine TKK-le peatab aegumise.

Autor leiab, et TKK keskmine menetluse aeg on kindlasti lühem kui kohtumenetluse aeg ning selle lühendamine regulatsiooni muutmise kaudu pole põhjendatud. Samas on menetluse lühike aeg üks olulisemaid vaidlusega kohtuvälise organi poole pöördumise, seetõttu tuleks TKK menetluses pidevalt jälgida menetluse keskmist kestust ning püüelda aktiivselt menetlusaja lühendamise suunas.

3.6.3. Otsuse siduvus

Euroopa Komisjoni soovitusel kohaselt on üheks printsiibiks vabatahtlikkus, mille kohaselt otsus võib olla siduv vaid juhul, kui pooled olid selle siduvusest teavitatud ning sellega selgesõnaliselt nõustunud. Kohtuvälise vaidlusi lahendava organi poole pöördumise nõusolekut ei tohiks küsida enne vaidluse tekkimist, luues sellega olukorra, kus tarbija loobub õigusest pöörduda kohtu poole²⁵³. TKK otsus kuulub küll TKS § 37 lg 1 kohaselt täitmisele kuu aja jooksul peale otsuse ära kirja saamist, kuid kuna see pole täitmisele pööratav ning täitmise tagamiseks puudub sunnimehhanism, siis ei saa lugeda otsust siduvaks. TKS § 37 lg 4 kohaselt võib komisjoni otsusega mittenõustumisel ja selle täitmata jätmisel pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse. Samas avaldab TKA oma kodulehel nende ettevõtjate andmed, kes on korduvalt jätnud täitmata nende kahjuks langetatud otsuse. Seega oleks korrektne teavitada ettevõtjaid enne menetluse algust sellise praktika olemasolust.

Menetluse tulemuslikkuse seisukohast on otsuse õiguslik tagajärg kõige olulisem tegur. Mitme teise Eestis tegutseva kohtuvälise tsiviilvaidlusi lahendava organi - kindlustuse

²⁵¹ TKS § 28 lg 2.

²⁵² TKS § 28 lg 5.

²⁵³ Commission Recommendation 98/257/EC, lk 34.

vaidluskomisjon, töövaidluskomisjon ja üürikomisjon – menetlus lõpeb siduva otsusega. Eelpool nimetatud kohtuväliste vaidlusi lahendavate organite menetluses osalemine on poolele kohustuslik, kui teine pool seda taotleb. Erinevusena teistest vaidlusorganitest vaatab LKS alusel moodustatud kindlustuse vaidluskomisjon kaebuse läbi ainult siis, kui isik, kelle peale kaebus esitati, annab kirjaliku nõusoleku kaebuse läbivaatamiseks komisjoni menetluses. Erandiks nimetatud piirangu osas on kohustusliku kindlustuse kindlustusandja vastu esitatud nõue, mille läbivaatamiseks ei ole vastavalt LKS § 55 lõikele 4 kindlustusandja nõusolek vajalik ning kindlustusandja on kohustatud osalema komisjoni menetluses. Kirjaliku nõusoleku nõue on üheks põhjuseks, mis on pärssinud vaidluskomisjoni laiemat kasutamist kindlustusvaidluste lahendamisel: aastaid ei andnud kindlustusseltsid menetluseks oma nõusolekut. Tänapäevaks on kindlustusseltsid omavahel saavutanud kokkuleppe, mille kohaselt nõusolek antakse ka kaskokindlustuse vaidluste menetlemiseks vaidluskomisjonis.

Eelpool nimetatud kohtuväliste tsiviilvaidlusi lahendavate organite otsus on siduv, kui vaidluses osalenud pool ei esita enne selle jõustumist maakohtule samas asjas nõuet teise poole vastu. Kui komisjon avalduse täielikult või osaliselt rahuldab, võib teine pool esitada kohtule taotluse, et kohus vaataks komisjonile esitatud avalduse läbi hagimenetluse korras hagina. Sel juhul on hageja komisjoni poole pöördunud isik ja kostja kohtule taotluse esitanud isik, vaidluskomisjoni esitatud avaldus loetakse hagiavalduseks. Kohus annab pooltele vajaduse korral tähtaja avalduse esitamiseks hagimenetluses ettenähtud vormis, oma seisukohtade täiendavaks põhjendamiseks ja täiendavate tõendite esitamiseks. Kui algselt komisjoni pöördunud isik ei esita oma avaldust hagiavaldusele ettenähtud vormis kohtu määratud ajaks, jätab kohus hagiavalduse läbi vaatamata. Sel juhul komisjoni otsus vaidlustatud ulatuses ei jõustu. Kohus juhib sellele hageja tähelepanu, kui ta annab tähtaja avalduse esitamiseks hagiavalduse vormis. Samas võib kohtule avalduse esitanud isik avaldusest loobuda samadel alustel ja korras hagit loobumisega. Avaldusest loobumise puhul jõustub komisjoni otsus. Otsus jõustub ka siis, kui kohus jätab avalduse läbi vaatamata²⁵⁴. Kui komisjon jätab avalduse rahuldamata või rahuldab selle osaliselt, võib kohtusse esitada hagi asja lahendamiseks rahuldamata osas²⁵⁵. Hagi võib esitada üksnes samad nõuded, mis esitati komisjonile. Komisjoni otsuse osalisel vaidlustamisel jõustub otsus ülejäänud osas. Kohus on asja lahendamisel seotud komisjoni otsusega selle vaidlustamata osas.

Seega on kohtuväliste tsiviilvaidlusi lahendavate organite puhul Eestis välja kujunenud ühetaoline seadustega sätestatud kord. Kui pooled otsusega nõustuvad, siis on vaidlust lahendava organi otsus täitmisele pööratav ning isegi kui pooled otsuse osaliselt

²⁵⁴ Vt nt LKS § 58 lg 5.

²⁵⁵ Vt nt LKS § 58 lg 6.

vaidlustavad, võib otsus jõustuda osas, mida ei vaidlustatud. Samas on pooltele tagatud võimalus kohtu poole pöörduda.

Töövaidluskomisjoni puhul lisandub veel koheselt täitmisele kuuluvate otsuste kategooria, milleks on vastavalt ITVS §-le 27 otsused: 1) palga väljamaksmiseks, kuid mitte rohkem kui kahe kuu eest; 2) tööle ennistamiseks, kui tööleping töötajaga oli lõpetatud ebaseaduslikult või kui ta oli ebaseaduslikult üle viidud teisele tööle. Vastavalt ITVS § 27 lg-le 3 toimub juhul, kui tööandja ei täida tööle ennistamise kohta tehtud otsust, töövaidluskomisjoni otsuse sundtäitmine kohtu vahendusel kohtuotsuse täitmise korras.

Siduva otsuse ühtlaselt kõrge kvaliteedi tagamiseks näeb LKS ette ka mitmeid täiendavaid meetmeid (näiteks kõigi komisjoni liikmete kõrgem juriidiline haridus, igaaastane nimekirja kinnitamine jne). Siinkohal väärib eraldi märkimist komisjoni kolleegiumi valimine (LKS § 56), mille ülesandeks on komisjoni protseduuride ja praktika ühtlustamine.

Eesti Liikluskindlustuse Fondi andmetel²⁵⁶ tegi kindlustuse vahekohus 2005. aastal 102 otsust, 2006. aastal 108 otsust²⁵⁷ ning 2007. aastal 140 otsust. Kahjuks ei ole kättesaadavad andmed otsuste edasikaebamiste kohta, samas autorile teadaolevalt on see arv alla 5% langetatud otsustest.

Tööinspeksiooni andmetel²⁵⁸ esitati 2008. aastal 4010 avaldust, 2007. aastal 2610 avaldust 2006 aastal 2671 avaldust ning aastatel 2001-2005 üle 3000 avalduse aastas. Töövaidluskomisjonide esitatavate avalduste arvu vähenemine 2006 aastal oli tingitud aasta algusest jõustunud seaduse muudatusest, mille kohaselt töövaidluskomisjonid ei lahenda avaldusi, mille nõude summa ületab 50 000 krooni. Töövaidluskomisjonide näol on tegemist väga aktiivse vaidluste lahendamise organiga, kelle tegevuse tulemusena kindlasti oluliselt väheneb kohtute koormus. Töövaidluskomisjoni aktiivne tegevus kiirendab märkimisväärselt töövaidluste lahendamist, mis tagab nii töövõtjate kui tööandjate õiguste efektiivse kaitse, teiselt poolt selle kaudu väheneb kindlasti märkimisväärselt kohtute koormus.

Autori kogemus TKK töös osalemisest annab alust väita, et tarbijad eeldavad TKK poole pöördudes, et otsus on pooltele siduv ning esmalt tuleb pooltele selgitada otsuse tegelikku tagajärge. Autor leiab, et sisuliselt ei ole ühtegi mõjuvat põhjendust, miks TKK menetluse tulemuseks ei võiks olla siduv otsus.

²⁵⁶ Aruanne „Kindlustuse vahekohtu tööst 2005. a. jooksul“. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.lkf.ee/index.php?03526230134313538> (24.05.2010).

²⁵⁷ Kindlustuse vaidluskomisjoni aruanne 2006. Arvutivõrgus. Kättesaadav : <http://www.lkf.ee/index.php?03526230134383559> (24.05.2010).

²⁵⁸ Tööinspeksiooni pressiteated 02.11.2006 ja 13.02.2007. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://www.ti.ee/index.php?article_id=1046&page=54&action=article& (24.05.2010). http://www.ti.ee/index.php?article_id=1112&page=54&action=article& (24.05.2010).

Analoogselt teiste komisjonide otsustega tuleks sätestada kord, kuidas otsus muutub siduvaks ning millised on siduvust piiravad asjaolud ning edasikaebamise kord. See võiks olla sarnane kõikide tsiviilvaidlusi kohtuväliselt lahendavate organite puhul, mis lihtsustaks nii nende poole pöörduvate isikute arusaamist menetluse käigust, kui ka tagajärgedest, samuti lihtsustaks see edasist menetlust kohtus. Tõenäoliselt oleks nimetatud nelja komisjoni puhul võimalik sätestada ka ühtne regulatsioon, mis välistaks üldse minimaalsed ja sisuliselt ebaolulised erisused menetluste vahel. Autor teeb eelnõus ettepaneku siiski kitsalt TKK otsuse siduvaks muutmiseks, mis hõlmab minimaalselt muutmist vajavaid TKS ja täitemenetluse seadustiku²⁵⁹ (edaspidi TMS) sätteid – vt eelnõu § 1 punkt 12 ja § 2 punktid 1 ja 2.

Põhimõtteline muudatus TKS-is eeldaks muidugi lisaks vastavat muudatust komisjoni töökorras.

Siduva otsuse puhul tuleb sätestada ka otsuse täitmisele pööramise kord. Töövaidluskomisjoni, üürivaidluskomisjoni ja kindlustuse vaidluskomisjoni puhul on tagatud otsuse täitmisele pööramise võimalus TMS kaudu. Vastavalt TMS § 2 lg 1 punktile 7 on nimetatud komisjonide jõustunud otsused täitedokumentid. Jõustumise kohta tehakse otsusele vastavalt TMS § 12 lõikele 2 märge. Samalaadselt võib täitmisele pööratavaks muuta ka TKK otsused.

Huvitav aspekt on TSM § 2 lg 1 p 8, mille kohaselt on täitedokument ka seaduses sätestatud kohtuvälise vaidluse lahendamise organi menetluses sõlmitud kokkulepe. Alates 2007. aasta detsembrist näeb TKS ühe menetluse lõppemise võimalusena ette pooltevahelise kokkuleppe. Nimetatud sätte rakendamiseks oleks autori hinnangul vajalik siiski teha muudatused eriseaduses, näiteks viidata kokkuleppe täitmise kohustuslikkusele ja võimalusele pöörata see täitmisele TMS-i kohaselt ning soovitatavalt sätestada jõustamismärke tegemise kord. Praegune regulatsioon ei ole autori hinnangul täitemenetluse algatamiseks piisav. Praktikast ei ole autorile teadaolevalt seni proovitud täitemenetlust algatada TKK menetluses sõlmitud kokkuleppe alusel.

TKK otsuste täitmise tase on hea. Kui vaadelda seni langetatud otsuseid, siis keskmiselt 60,1 % otsustest on lahendatud tarbija jaoks positiivselt st. tarbija kaebus on rahuldatud, osaliselt rahuldatud või vaidlus on lahenenud poolte kokkuleppega. Tarbija jaoks positiivselt lahenenud vaidlustest vaid 14,3% on jäänud ettevõtjate poolt täitmata.

Arvestades otsuse vabatahtliku täitmise taset, ei pea autor menetluse lõpetamist siduva otsusega sugugi vältimatult vajalikuks. Käesolevas alapeatükis esitatud ettepanek muuta menetluse tulemusel langetatav otsus siduvaks tugineb pigem kaalutlusele, et teiste sarnaste

²⁵⁹ RT I 2005, 27, 198; 2009, 68, 463.

tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise organite otsused on siduvad ja ei esine ilmseid taksitusi, miks TKK menetluse tulemusena langetatav otsuses ei võiks olla siduv. Autor pooldab sarnaste organite regulatsiooni maksimaalselt võimalikku sarnasust.

Siduva otsuse puhul muutub veelgi olulisemaks otsuste ühtlase ja kõrge kvaliteedi kindlustamine, mille tagamiseks oleks soovitav analoogselt kindlustuse vaidluskomisjonile tegeleda sihipäraselt seisukohtade ühtlustamisega. Seda ei ole vaja seadusega sätestada, vajalik on otsuste järjekindel ja sisuline analüüs komisjoni esimeeste poolt.

3.6.4. Piiriülese vaidluse lahendamine ja TKK tegevuse detsentraliseerimine

Kuigi menetluse tulemuslikkuse suurendamise tegurina ei ole nimetatud vaidluse lahendamist pooltele võimalikult lähedal, väärivad nii detsentraliseerimise kui piiriüleste vaidluste lahendamisega seonduvat teemad TKK kontekstis käsitlemist tarbijate jaoks menetluse suurema tulemuslikkuse saavutamise abinõudena.

3.6.4.1. Piiriülese vaidluse lahendamine

Esiteks uurime piiriülese kaubandusega seonduvaid küsimusi, hindamaks kas TKK-l on pädevus menetleda piiriüleseid vaidlusi. Tulenevalt isikute, kaupade, teenuste ja kapitali vabast liikumisest on EL-s piiriüleste vaidluste teemale palju tähelepanu pööratud. Piiriüleste õiguslike vaidluste puhul on varasemast enam rõhutatud just vaidluste kohtuvälise lahendamise organite rolli. Põhiliseks ajendiks on tõdemus, et kui kohtumenetlus juba riigisiselt on aeganõudev ja kulukas, siis piiriüleste õiguslike vaidluste lahendamine on eriti keerukas ja kulukas. Seetõttu soovitakse piiriüleseid õiguslikke vaidlusi lahendada kohtuväliselt näiteks vahendusmenetluses²⁶⁰. Rajatud on mitmeid EL-i piiriüleste vaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustikke, seda eriti tarbijavaidluste lahendamise eesmärgil. Astutud on muidki konkreetseid samme, nt. võib nimetada Nõukogu direktiivi vastuvõtmist, mille eesmärgiks on parandada ligipääsu õigusele piiriülestes vaidlustes, luues ühised miinimumreeglid õigusabi andmisele tsiviilkohtumenetluses²⁶¹. Direktiivi preambula p. 11 nimetatakse, et tasuta õigusabi peaks hõlmama kohtumenetluse eelset nõustamist eesmärgiga saavutada kohtuvälise kokkulepe menetlust algatamata. Art. 10 sätestab põhimõtte, et tasuta

²⁶⁰ Euroopa Komisjoni roheline raamat kohtuliku koostöö kohta tsiviilküsimustes: piiriülese kohtuskäija probleemid (Commission of the European Communities: Green Paper “Judicial cooperation in civil matters: the problems confronting the cross-border litigant”), 9.02.2000. COM(2000)51.

²⁶¹ Nõukogu direktiiv 2003/8/EÜ, 27. jaanuar 2003, millega parandatakse õiguskaitse kättesaadavust piiriüleste vaidluste korral, kehtestades sellistes vaidlustes antava tasuta õigusabi kohta ühised miinimumeeskirjad. ELT L 026 , 31.1.2003, lk 41 – 47.

õigusabi laieneb kohtuvälistele menetlustele, kui pooled on neid vastavalt seadusele kohustatud kasutama või kui seda nõuab vaidluspooltelt kohus. Euroopa Komisjoni algne ettepanek oli veelgi laiema kattuvusega, hõlmates ka vabatahtlikke vaidlusi lahendavad organeid, kuid paraku jäi lõpptekst kitsamaks.

Piiriülese vaidluse puhul tuleb vaadelda kahte dimensiooni: 1) millise riigi materiaalõigust tuleb kohaldada ning 2) millise riigi kohtule vaidluse lahendamine allub. Peale aastaid kestnud diskussioone mitme riigi õigusega puutumust omavate lepinguliste võlasuhete reguleerimiseks jõustus 2008. aastal Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus 17. juunist 2008.a. nr 593/2008/EÜ, lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (nn Rooma I määrus)²⁶². Nimetatud määrust kohaldatakse alates 17. detsembrist 2009.a. sõlmitud lepingutele, mis omavad puutumust mitme riigi õigusega²⁶³.

Tarbijalepingute puhul esineb kaks tüüpilisemat juhust, mille puhul esineb puutumus mitme riigi õigusega:

- 1) tarbija sõlmib teises riigis lepingu kauplejaga, kelle asukoht on selles teises riigis, ja
- 2) tarbija sõlmib oma koduriigis teise riigi kauplejaga lepingu.

Vastavalt Rooma I määruse art. 4 lg 1 punktides a ja b sätestatule, tuleb nii kauba müügi kui teenuse osutamise lepingule kohaldada kaupleja või teenuse osutaja harilikku viibimiskoha õigust. Seega peab tarbija arvestama, et kui ta soetab reisil olles mingi kauba ning leiab koju naastes, et sel esineb puudus, siis peab ta kaebuse esitamisel lähtuma teise riigi õigusest. Teistsugune on olukord siis, kui tarbijale on tema koduriigis pakkumise teinud teises riigis asuv kaupleja sõltumata tehingu sõlmimise kohast. Vastavalt Rooma I määruse art. 6 tuleb sellisel juhul kohaldada selle riigi õigust, kus tarbija harilikult viibib. See reegel kehtib siiski tingimusel, et tarbijaleping on sõlmitud tulenevalt sellest, et kaupleja teostab selles riigis oma majandus- või kutsetegevust või juhul, kui kaupleja ei teosta oma majandus- või kutsetegevust tarbija hariliku viibimiskoha riigis, kuid suunab oma tegevuse sellesse või koos selle riigiga veel mitmesse muusse riiki, sealhulgas ka vaadeldavasse riiki, ning leping on sõlmitud sellise tegevuse tulemusena. Seega võib kaitse osutada ebapiisavaks näiteks e-kaubanduse korral, kus kaupleja ei ole oma tegevust otseselt teise riiki suunanud. Sellistel juhtudel rakenduvad ainult üldiste konfliktinormidena art. 4 lg 1 punktid a ja b, mis sätestavad müüja või teenuseosutaja asukohamaa õiguse kohaldamise. Teatud kaitset pakub sidevahendi või arvutivõrgu abil sõlmitud tehingu puhul tarbijale siiski VÕS 4. ja 5. jagu. Lihtsustatult nimetada kolm tüüpjuhust, kus Eesti õigust kohaldatakse piiriülesele vaidlusele:

²⁶² ELT L 177, 4.7.2008, lk 11.

²⁶³ Tuleb märkida, et kuni 28. Maini 2006 sõlmitud lepingutele tuleb kohaldada rahvusvahelise eraõiguse seaduse sätteid, alates 28. maist 2006 sõlmitud lepingute suhtes tuleb kohaldada aga lepinguliste kohustuste suhtes kohaldatava õiguse konventsiooni (Rooma konventsiooni) sätteid ning alates 17. detsembrist 2009 sõlmitud lepingute suhtes Rooma I määrust.

- 1) välisriigi tarbija soetab kauba Eestis reisil olles, või
- 2) välisriigi tarbija sõlmib lepingu Eestis asukohta omava kauplejaga oma koduriigis interneti teel, et kaupleja tegevus ei olnud suunatud sellesse välisriiki;
- 3) välisriigis asukohta omav kaupleja suunab oma tegevuse muuhulgas ka otseselt Eestisse.

Kohtualluvuse küsimusi reguleerib EL-i õiguses Nõukogu määrus 22. detsembrist 2000.a. nr 44/2001/EÜ, kohtualluvuse ja kohtuotsuste täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades²⁶⁴, mille art. 16 sätestab üldreegli, mille kohaselt võib tarbija algatada menetluse teise lepinguosalise vastu selle liikmesriigi kohtutes, kus on nimetatud osalise alaline elukoht, või selle paiga kohtutes, kus on tarbija enese elukoht. Ka Rooma I määruse preambuli punktis 24 rõhutatakse, et tarbijalepingu puhul peaks rahvusvahelise eraõiguse normi alusel olema võimalik vähendada kulusid, mis on seotud tarbijalepingu vaidluste lahendamise, sest tavaliselt on sellised vaidlused seotud väikeste summadega, ning võtma arvesse kaugmüügimeetodite arengut. Ühtsuse tagamiseks määrusega (EÜ) nr 44/2001 on ühelt poolt vajalik, et tarbijakaitse eeskirja kohaldamise eeltingimusena osutataks "suunatud tegevuse" mõistele, ning teiselt poolt, et seda mõistet tõlgendataks määruses (EÜ) nr 44/2001 ja Rooma I määruses ühtemoodi lähtudes nõukogu ja komisjoni ühisdeklaratsioonist määruse (EÜ) nr 44/2001 art. 15 kohta²⁶⁵.

Kuna õiguste kaitse teise riigi kohtus on tarbijale äärmisel keerukas on enamuses EL liikmesriikides võimalik tarbijavaidlusi lahendada ka kohtuvälistes organites, mis funktsioneerivad analoogselt TKK-le ning vajadusel on võimalik kaebust esitada TKA juures asuva Euroopa Tarbijanõustamiskeskuse kaudu. Eelnimetatud põhjusel on TKK menetlenud ka teiste riikide kodanike kaebusi Eestis asuva kaupleja vastu, kuid seni on sellekohast praktikat minimaalselt. TKK menetluses ei ole seni jõudnud juhtumeid, kus tarbija sooviks esitada kaebust teises riigis tegutseva kaupleja vastu, mis tuginedes eelpool viidatud kohtualluvuse reeglitele oleks võimalik.

Kui pooled soovivad vaidlust lahendada TKK menetluses, ei ole alust ega põhjust sellest keelduda. Kui tegemist on tarbijaga, kelle elukoht on väljaspool Eestit, kuid kes sõlmis Eestis lepingu Eestis asukohta omava ettevõtjaga, mistõttu kohaldada tuleb Eesti õigust, on igati otstarbekas lahendada vaidlus TKK-s. Erimeelsus, millise riigi materiaalõigust kohaldada võib tekkida juhul, kui teises riigis asuv tarbija ostis kauba Eestis asuva kaupleja internetilehelt. Juhul kui viimane ei teinud otseselt teise riigi tarbijatele suunatud pakkumist, tuleb kohaldada Eesti materiaalõigust. Selline tarbijavaidlus jõuaks TKK menetlusesse vaid

²⁶⁴ ELT L 12, 16.1.2001, lk 46.

²⁶⁵ ELT L 177, 4.7.2008, lk 7.

juhul, kui välisriigi tarbija selleks soovi avaldab. Sel juhul ei ole alust keelduda kaebuse menetlemisest.

Seega on põhjendatud soovitus pöörduda piiriüleste tarbijavaidluste korral TKK või mõne analoogse institutsiooni poole teises liikmesriigis, mis võib muuta tarbija kaebuse lahendamise lihtsamaks kui tavapärase kohtumenetlus. Samas tuleb märkida, et kuna TKK otsus ei ole Eestis täitmisele pööratav ja mitmetes muudes riikides esineb sarnaseid vabatahtlikule täitmisele ülesehitatud vaidluste lahendamise süsteeme, võib mõningatel juhtudel olla otstarbekam kasutada EL õiguses viimastel aastatel kasutusele võetud maksekäsu²⁶⁶ ja väiksemate kohtuvaidluste menetlemise võimalusi²⁶⁷, kuigi ka need ei taga kindlust vaidluse lahendamise osas. M. Loos märgib maksukäsu instrumendi kasutamise kohta, et see võiks sobida näiteks piiriülese kaugmüügilepingu puhul lepingust taganemise vaidluste lahendamiseks, kuid tunnistab samas, et tarbija kasu võib osutuda vaid teoreetiliseks, sest kauplajal on väga lihtne oma kohustusi eitada, misjärel tuleb asi lahendada tavalise kohtumenetlusena²⁶⁸. Väiksemate kohtuvaidluste menetlust kohaldatakse piiriülestele vaidlustele väärtusega alla 2000 euro. Loos märgib, et tänu asjaoludele, et: 1) esitada saab kaebuse standardvormil, 2) kulud on viidud miinimumini, ja 3) menetlusele on seatud piiratud ajaraam, on oluliselt vähendatud tarbijate jaoks tavaliselt tõstatuvaid probleeme kohtu poole pöördumisel²⁶⁹.

Kokkuvõtlikult näeb autor TKK menetluse positiivseid aspekte piiriüleses vaidluses ennekõike abina poolte vahendamisel ja kokkuleppe sõlmimisele kaasaaitamisel. EL üldisest riikliku järelevalve korraldusest tulevalt võib autori hinnangul tulemuslikumaks osutuda TKK menetlus, mis on suunatud välismaise tarbija kaebuse lahendamisele Eesti kauplaja vastu.

3.6.4.2. TKK tegevuse detsentraliseerimine

Järgnevalt analüüsime küsimust TKK tegevuse nõ detsentraliseerimisest. Menetluse tulemuslikkuse suurendamise teguriks siseriiklikult võiks olla TKK tegevuse pealinnakesksuse vähendamine. Kui töövaidluskomisjon on Eestis mitmeid, siis TKK ja see tegutseb Tallinnas. Samas on TKA-l peaaegu kõigis maakondades esindused, kuhu tarbija saab kaebusega pöörduda. Maakondlikud esindused täidavad kõiki TKA ülesandeid oma võimaluste piires. Seega menetlevad maakondlikud esindused tarbija kaebusi ning tarbija soovil edastavad lahendamata jäänud kaebused TKK-le. Selline korraldus võimaldab tarbijal

²⁶⁶ ELT L 399, 2006. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus nr 1896/2006/EÜ, millega luuakse Euroopa maksekäsumenetlus. Täpsemalt vaata ka TSKM § 108.

²⁶⁷ ELT L 199, 31.07.2007, lk 1–22. Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 861/2007, millega luuakse Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus. Täpsemalt vaata ka TSKM § 405¹.

²⁶⁸ Loos, Marco. Samas lk 15-16.

²⁶⁹ Loos, Marco. Samas lk 20 ja 23.

kodule lähemal saada abi ja nõu kaebuse esitamiseks. Paraku ei ole seni maakondlikul tasandil tegutsevad komisjone.

Piirkondlikku tegevust on rakendatud nii töövaidluskomisjonide kui ka üürikomisjonide moodustamisel. Töövaidluskomisjonid moodustatakse Tööinspektsiooni kohalike tööinspektsioonide juures. Vabariigi Valitsuse 26. septembri 2003. a. määrusega nr 246²⁷⁰ kehtestatud töövaidluskomisjoni põhimääruse § 3 lõike 1 kohaselt tegutseb Eestis 15 töövaidluskomisjoni. Üürikomisjonide tegutsemise aluseks on üürivaidluse lahendamise seadus²⁷¹ (edaspidi ÜVLS), mille § 2 lõike 1 kohaselt on üürikomisjon kohaliku omavalitsuse üksuse juures asuv üürivaidlusi lahendav sõltumatu organ. Kohalik omavalitsus võib, kuid ei pea asutama üürikomisjoni. Samuti võib kohaliku omavalitsuse üksus sõlmida halduslepingu kohaliku omavalitsuse üksusega, kes on vaidluste lahendamiseks üürikomisjoni asutanud. Kahjuks on kohalike omavalitsuste roll üürikomisjonide loomisel olnud passiivne, seni teadaolevalt tegutseb üürikomisjon vaid Tallinnas²⁷².

Praeguse tarbijavaidluste arvu juures ei ole mõistlik Eestis luua mitmeid eraldi tegutsevad tarbijakaebuste komisjone, kuid samas võiks luua täiendavaid alalisi tegevuskohti ning vastavalt vajadusel pidada lisaks väljasõiduistungeid. TKS mõttes võiks tegu olla jätkuvalt sama komisjoniga. TKA-il on täna 12 maakondlikku esindust, kus oleks võimalik tagada istungite teenindamine. Probleemiks ei ole ka akadeemilise õigusharidusega isikute leidmine, kes omavad teadmisi tarbijaõigusest. Keerukam võib olla leida ettevõtjate ja tarbijate ühenduste poolseid esindajaid, kuid ka see ei ole ületamatu takistus. Samas leiab autor, et pidades silmas TKK tõhustamist, oleks esimeses järjekorras otstarbekas alustada komisjonide väljasõiduistungite pidamisega. Kahjuks ei ole TKA pidanud arvestust TKK-le esitatud kaebuste geograafilise jaotuse kohta, samas on kättesaadav informatsioon tarbijate poolt TKA-le esitatud avalduste kohta²⁷³. Arvestades avalduste hulka ja olemasolevaid TKA esindusi, oleks otstarbekas kaaluda komisjonide moodustamist Tartus ja Jõhvis. Nimetatud muudatuse sisseviimiseks ei ole vajalik õigusaktide muutmine, veidi ümberkorraldusi tuleks teha vaid TKA sisemises töökorralduses ning tõenäoliselt oleks korralduslikult lihtsam ja odavam kaasata esimeeste ringi isikuid, kelle elukoht on nimetatud kohtades.

²⁷⁰ RT I 2003, 63, 422.

²⁷¹ RT I 2003, 15, 85; 2006,7, 42.

²⁷² Tallinnas on üürikomisjon moodustatud Tallinna Linnavalikogu 30. aprilli 2003. a määrusega nr 27. Tallinna Linnavalitsuse andmetel tegi komisjon näiteks 2006. a. 46 otsust ning 2005 .a.105 otsust. Üürivaidluskomisjonile esitatud avalduste arvu vähenemine 2006. aastal on kindlasti tingitud ka aasta algusest jõustunud seadusemuudatusest, mille kohaselt komisjonid ei lahenda avaldusi, mille nõude summa ületab 50 000 krooni, mis üürivaidluste puhul kipub samuti ajale jalgu jääma. Andmed ja üürikomisjoni põhimäärus on kättesaadavad arvutivõrgus: <http://www.tallinn.ee/g1923s14254> (29.05.2010).

²⁷³ Vt näiteks TKA. Aastaruanne 2008, lk 121. Kättesaadav arvutivõrgus : <http://www.tka.riik.ee/index.php?id=1111> (29.05.2010).

Käesolevas alapeatükis vaadeldi erinevaid menetluse tulemuslikkuse suurendamisega seonduvaid teemasid. Kui hinnata TKK tegevust eeltoodud printsiipidest lähtuvalt, näeme, et efektiivsuse saavutamiseks on järgitud enamust neist, kuid samas on kindlasti veel aspekte, mida tasuks kaaluda suurema tulemuslikkuse tagamiseks. Autor peab menetluse tulemuslikkuse seisukohast oluliseks kulude katmisega seonduva regulatsiooni täpsustamist eriti ekspertiisi tellimisega seonduvalt. TKK keskmine menetlusaeg on lühem kohtumenetlusele kuluvast ajast, kuid tarbija jaoks, kes arvestab menetluse aja kulgemist TKA-le kaebuse esitamisest kuni TKK otsuseni, kulub lahendini jõudmiseks liialt pikk aeg. Autor ei pea otstarbekaks regulatsiooni muutmist, kuid peab oluliseks keskmise menetlusaja pidevat jälgimist, mis võimaldab paremini tuvastada menetluse kitsaskohti.

Autor analüüsis otsuse siduvaks muutmisega seonduvaid küsimusi. Tulenevalt TKK otsuste vabatahtliku täitmise kõrge tasemest ei pea autor vajalikuks siduva otsusega mudeli juurutamist, samas on selline muudatus välja pakutud tulenevalt asjaolust, et teiste tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise organite otsused on Eestis siduvad. Autor peab õigusselguse huvides õigeks kohaldada sama mudelit kõigi sarnaste organite töös. Käesolevas alapeatükis analüüsiti ka TKK võimalusi piiriüleste vaidluste lahendamisel. Autor ei pea TKK menetlust piiriüleste vaidluste lahendamisel väga suurt potentsiaali omavaks, kuid sellise võimaluse olemasolu võib siiski mõningatel juhtudel tarbijavaidluste lahendamisele kaasaidata. Vastupidiselt eelnevale peab autor TKK tegevuse detsentraliseerimist suurt potentsiaali omavaks, detsentraliseerimise abil võiks muuta TKK menetluse vaidluste lahendamisel kergemini kättesaadavaks üle kogu Eesti ja vähendada selle kaudu menetluse kulusid ühiskonnale.

KOKKUVÕTE

Viimase kümnendi jooksul on jõustunud palju erinevaid õigusakte tarbijate õiguste kaitseks. Materiaalõiguse kiire areng on kaasa toonud diskussiooni tarbijaõiguste realiseerimise teemal. Paljud tarbijad ei ole valmis pöörduma oma õiguste kaitseks kohtusse, pidades traditsioonilist kohtumenetlust liiga keerukaks, aeganõudvaks ja kulukaks. Enamikes EL liikmesriikides sh. ka Eestis on seetõttu loodud spetsiaalsed kohtuvälised tarbijate õiguslikke vaidlusi lahendavad organid. Eestis alustas 2004.a. tööd TKK, mis loodi eesmärgiga lahendada tarbijate ja kauplejate vahelisi vaidlusi. Komisjon on tegutsenud 5 aastat, kuid selle tegevuse aluseid ega praktikat ei ole erialases kirjanduses analüüsitud.

Magistritöö keskseks uurimisteenaks on individuaalsete tarbijavaidluste kohtuväline menetlemine. Töö peamiseks eesmärgiks on analüüsida tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise lubatavust Eesti õigusruumis, kohtuvälise lahendamise funktsioone ja olemasoleva süsteemi vastavust tsiviilmenetluse üldtunnustatud põhimõtetele ning tarbijavaidlustele lahendamisele seatud põhiprintsiipidele.

Esmalt analüüsiti kas ja millistel tingimustel on õigusvaidluste kohtuvälise lahendamise PS-i ja EIÕK-i kontekstis lubatav. Analüüsi tulemusena veenduti, et vaidluste kohtuväline lahendamine on kooskõlas PS-i ja EIÕK-ga, eeldusel, et menetluse tulemuseks on otsus, mida on võimalik allutada kohtu kontrollile või kui isikul säilib õigus pöörduda kohtu poole esialgse nõudega. PS ega EIÕK ei sea takistusi tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamisele, kuid määratlevad rida nõudeid nii menetlevatele organitele kui ka menetlusele endale, mida tuleb järgida tsiviilvaidlusi lahendavate kohtuvälise organite loomisel ja tegevuses. Vaidlusi lahendavad organid peavad olema oma tegevuses sõltumatud ja nii objektiivselt kui subjektiivselt erapooletud. Ka tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise organite menetlus peab olema avalik ja läbipaistev, kuid õigusemõistmise ökonoomika huvides on lubatavad teatavad piirangud õiguslike tagatiste osas.

Teises peatükis analüüsiti tarbijavaidluste kohtuväline lahendamine vajalikkust: kas ja millistel eesmärkidel on põhjust luua tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise organeid. Tarbijal on mitmeid alternatiivseid valikuid õigusliku vaidluse lahendamiseks; üheks võimaluseks on pöörduda kaebusega TKK poole. Analüüsi tulemusena veenduti, et tarbijad vajavad traditsioonilise kohtusüsteemi kõrvale lihtsamat ja kiiremat alternatiivi, mis ei tohi välistada võimalust õigusliku vaidluse lahendamiseks kohtusse pöörduda. Alternatiivi olemasolu suurendab isikute aktiivsust õiguste kaitsmisel, mis teiselt poolt kindlustab tsiviilkäibe efektiivset toimimist. Vaidluse kohtuvälise lahendamise põhjendusena võib

nimetada tarbijavaidlustele iseloomulikku nõude väiksust, mistõttu kulukama ja aeganõudvama kohtumenetluse ettevõtmist ei peeta otstarbekaks. Õigusliku vaidluse kohtuvälise lahendamise võimaluse puudumisel pigem loobutakse vaidluse lahendamisest, kui asutakse õiguste kaitsmisele kohtu kaudu. Autor leidis siiski, et üksi võetuna ei ole TKK menetlusel väga suurt rolli kohtute koormuse vähendamisel, samas kohtutesse jõuab vaid osa kõigist tsiviilvaidlustest, kuna suur osa tsiviilvaidlusi lahendatakse kohtuväliselt. Kui kohtud peaksid täiendavalt menetlema veel tuhandeid kindlustuse-, intellektuaalomandi-, üüri-, töö- ja tarbijavaidlusi, oleks vaja märkimisväärselt suurendada kohtunike arvu ja kohtu halduskulusid. Samas kannataks menetluse kiirus ja võib arvata, et teatud määral halveneks otsuste kvaliteet, sest valdkondlikud vaidlusorganid on tänu spetsialiseerumisele paremini kursis valdkonna eripära, tavade ja praktikaga. Autor tuvastas, et tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise on ennast õigustanud ka kauplejate eneseregulatsiooni arendamisele kaasaaitamisega.

Autor uuris erinevaid tarbijavaidluste kohtuväliseks lahendamiseks sobivaid mudeleid. Kasutatavaid mudeleid on mitmeid sh. ka lepitusmudel, mis vastab lepitusseadusele. Magistritöö autor eelistab analüüsi tulemusena tarbijavaidluste lahendamiseks Eestis kasutusel olevat vaidlusi lahendava komisjoni mudelit, mis võimaldab kaasata valdkondlikku teavet, tagades samas kiire ja lihtsa menetluse.

TKK pädevuse selgitamiseks analüüsiti tarbija ja kaupleja mõistega seonduvat. Esemelise pädevuse osas uuriti nii nõude ülem- ja alampiiriga, kui ka vaidluse objektiga seonduvat probleemide ringi; analüüsi tulemusena tehti ettepanek tõsta kaebuse alampiiri ning laiendada TKK pädevust kinnisvaraalaste vaidluste lahendamisele.

Magistritöö kolmandas osas uuriti TKK tegevuse vastavust tsiviilvaidluste lahendamise üldpõhimõtetele, kuna tarbijavaidlused on tsiviilvaidlused vaatamata oma eripärastele joontele. Tsiviilkohtumenetluse ülesandeks on tagada asja lahendamine õigesti, mõistliku aja jooksul ja võimalikult väikeste kuludega. Sama ülesanne on ka tsiviilvaidluste kohtuvälisel menetlusel. Tsiviilkohtumenetluse puhul tuleb järgida üldtunnustatud põhimõtteid, mis on kohased ka kohtuvälise menetluse puhul. Töös ei käsitletud kõiki üldtunnustatud põhimõtteid, vaid keskenduti neile, millega oleks vaja senisest suuremal määral arvestada ning esitati vastavalt regulatsiooni muutmise ettepanekud. Analüüsiti regulatsiooni piisavust ja kohasust lähtuvalt Euroopa Komisjoni soovituselt 98/257/EÜ kohtuvälise tarbijakaebuste lahendamise eest vastutavatele asutustele, mis on EL-is tarbijavaidluste lahendamise põhimõtteid sätestavaks alusdokumendiks. Soovitus peab tarbijavaidluste lahendamisel oluliseks järgida põhiprintsiipe, milleks on: sõltumatus, läbipaistvus, poolte ärakuulamine, tulemuslikkus, seaduslikkus, vabatahtlikkus ja esindatus.

Autor leidis, et TKK ülesehitus ja menetlus on kooskõlas tsiviilvaidluste lahendamise üldtunnustatud põhimõtte ja tarbijavaidluste lahendamise põhiprintsiipidega. Samas esineb TKK töökorralduses aspekte, mille osas regulatsiooni muutmine võiks tagada ühelt poolt suurema vastavuse nimetatud põhimõtetele ja teiselt poolt kindlustada süsteemi efektiivsema toime.

TKK töökorraldusele võib ette heita liigset sõltuvust TKA-st. Kuigi viimane ei sekku vaidluse sisulisse menetlusse, on TKS-is mitmeid sätteid, mille muutmisega tagataks kolmandatele isikutele kindlus, et TKK on oma tegevuses sõltumatu. Samuti tõi autor välja sätteid, mille muutmise kaudu on võimalik komisjoni liikmete sõltumatus ja erapooletus muuta kolmandate isikute jaoks selgemalt nähtavaks.

Analüüsinud kirjaliku menetluse võimalusi, pidas autor siiski otstarbekaks suulise menetluse suure osakaalu säilitamist TKK menetluses, mida toetab ka suulisuse põhimõtte tsiviilvaidluste lahendamisel.

Uuriti alaealise tarbija vaidluste lahendamise eripärasid, mille tulemusena tehti alaealise tarbija menetluses osalemise täpsustamise ettepanek. Analüüsiti kaebuste liitmise võimalust ja muid poolte isikliku osalemise ja esindamisega seonduvaid küsimusi.

Menetluse suurema tulemuslikkuse saavutamiseks, kaaluti ka uurimispõhimõtte rakendamise võimalusi, mille osakaal võiks olla veidi suurem tavapärasest tsiviilkohtumenetlusest, sarnanedes rohkem hagita menetluses toimuvale.

Mitmete teiste kohtuväliselt õiguslikke vaidlusi lahendavate organite (kindlustuse vaidluskomisjoni, töövaidluskomisjoni ja üürikomisjoni) otsus on siduv. Puuduvad mõjuvad põhjused, miks TKK otsus erinevalt teistest tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise organite otsustest ei ole täitmisele pööratav. Vaidluse lahendamine pooltele siduva otsusega on nii tarbija kui ka kaupleja seisukohast tulemuslikum. Arvestades otsuste täitmise kõrget taset, ei pea autor vältimatult vajalikuks menetluse lõpetamist siduva otsusega. Samas pakub autor sellise muudatusettepaneku siiski välja tulenevalt asjaolust, et sama mudeli kasutamine erinevate komisjonide poolt loob potentsiaalsetele menetlusosalistele suurema selguse ning võimaldab lihtsamalt tõsta üldist teadlikkust õiguste kaitsmise võimalustest.

Menetluskuludega seonduvalt uuriti otseste menetluskulude katmise võimalust vaidluses kaotajaks jäänud kaupleja poolt, mis vähendaks menetlusega seonduvate kulude koormat riigieelarvele, suurendaks kauplejate huvi kokkuleppe sõlmimise vastu ja aktiivsust menetluses osalemisel. Vaatamata asjaolule, et selline kulude katmise viis on kindlustuse vaidluskomisjonis kasutusel, ei peab autor selle juurutamist poolte võrduse põhimõttest lähtuvalt õigustatuks. Analüüsi tulemusena leiti, et ebapiisav on ekspertiisikuludega katmisega seonduv regulatsioon.

Komisjoni tegevuse põhieesmärkide (tarbijatele lihtsama, kiirema ja väiksemate kuludega menetluse tagamine) paremaks saavutamiseks, analüüsi TKK menetluse sobivust piiriüleste vaidluste lahendamisel ja uuriti võimalust korraldada TKK töö piirkondlike üksustena. Autor pidas otstarbekaks TKK töökorralduse pealinnakesksuse vähendamist.

Kokkuvõtlikult leiab magistritöö autor, et TKK tegevus on tarbijate õiguste kaitse tagamiseks vajalik, komisjoni tegevuse alused on vastavuses tsiviilvaidluste lahendamise üldtunnustatud põhimõtetega ja vastavad tarbijavaidlusi lahendavate kohtuväliste organite tööpõhimõtetele. Magistritööle lisatud eelnõus on autor pakkunud välja kehtiva regulatsiooni muutmise ettepanekud, mille realiseerimisel võiks TKK töö tulemuslikkus suurenda.

SUMMARY

Economic globalisation has made the issue of consumer protection increasingly important. Over the last decade a wide range of legislation to protect the rights of consumers has been adopted. The rapid development of substantive law has led to discussions about procedural law and about the protection of consumers' rights. Many consumers do not use the courts to protect their rights. They consider the procedures in traditional court too complicated, costly and time-consuming. Therefore, in most EU countries, including Estonia, special bodies to resolve consumers legal claims have been set up. In Estonia the Consumer Complaints Boards (CCB) was founded to settle disputes between consumers and traders in 2004. The CCB has been in operation for over 5 years, but unfortunately neither the basis of its activities nor its professional practice have been addressed in academic literature.

The author of this master's thesis studied issues related to out-of-court settlement of consumer disputes. The main objective of the thesis is to analyze the admissibility of extra-judicial settlements in Estonian legal jurisdiction mainly in the context of Estonia's Constitution (EC), the different functions of the alternative dispute resolution (ADR) process and the question as to whether complaint handling in the CCB is in accordance with these the general rules of civil procedure and the principles set by the European Commission in its Recommendation 98/257/EC for out-of-court bodies responsible for the resolution of consumer disputes.

In the first chapter the author analyzed whether and under what conditions a non-judicial settlement of legal disputes in the context of the EC and the European Convention on Human Rights (ECHR) is permitted. The analysis made sure that the extra-judicial settlement of consumer disputes in its current form is consistent with the EC and the ECHR, provided that the decision is subject to judicial review, or the consumer retains the right to seek justice in court with the original claim. Neither the EC nor the ECHR prevents out-of-court settlements, but identify a number of requirements for the body as well as for the procedure to be followed. Bodies involved in dispute settlement must be independent and objective. Open and transparent procedures must be followed, but also certain limitations of legal guarantees are admissible.

In the second chapter there was examined the need for ADR for consumer. Out-of-court settlement of disputes perform multiple functions, namely: secure the legal protection of consumers' rights, reduce the workload of courts and develop the self-regulation of traders. In addition to the traditional judicial procedure, consumers need simpler and faster alternatives,

which should not exclude the possibility of turning to court for dispute settlement in the later state. The existence of alternatives increases the effective protection of rights of consumer.

Out-of- court settlement of consumer disputes is justified by their characteristic feature - low monetary value - where costly and time consuming legal proceedings are not considered appropriate. If an out-of-court dispute settlement is not possible, consumers tend to waive their right instead of protecting it in court.

Extra-judicial settlement also aims to develop the self-regulatory function of traders. This has already been proven in practice: in areas, which were dominant during the first years of the activity of the CCB, there has now developed a code of conduct.

It is more difficult to prove statistically that the load on courts has been reduced, but it may be argued that currently a fraction of all civil disputes reaches court. If courts were obliged to process thousands of insurance, intellectual property, rent, employment or consumer disputes in addition to their present work, it would be necessary to significantly increase the number of judges and administrative resources of courts. Abolishing the possibility of alternative dispute resolution might result in the reduction of the speed and to some extent even in quality of decisions, because the sectoral extra-judicial organs are rather efficient due to their narrow specialization.

The author investigated different models appropriate for consumer dispute settlement. The author preferred the model currently used by CCB, but analysed also the merits of conciliation. During the proceedings of the CCB, it is possible for the parties to find a satisfactory agreement for both sides. The methodology of the conciliation can be used to provide room for an agreement. Conciliation is good way to help the parties to find satisfactory agreement. But it is an effective and appropriate dispute resolution method only for matters where a long-term relationship between the parties has to continue even after the settlement of the dispute.

The author is of the opinion that it would be reasonable to use conciliation to solve disputes about rental agreements and employment contracts. In resolving dispute between consumer and trader conciliation can be used as the first method in reaching agreement as it is expected to ensure greater satisfaction with the settlement and to increase the likelihood of enforcement. However, if conciliation fails, the procedure could be continued in the form of a dispute settlement, which ends with a binding decision. Attached to the master's thesis is an amendment with the minimum changes that are necessary to change the present non-binding decision model to the binding one.

The terminology of consumer law was analyzed to clarify the competence of the CCB. The central question of consumer protection is the scope of the term "consumer". There are a

number of different approaches about the scope of the term, but according to the Consumer Protection Act “consumer” means a natural person to whom goods or services are offered or who acquires or uses goods or services for purposes not related to his or her business or professional activities. There are numerous situations where a legal person may be the weaker part in a contractual relationship, but there is no justification, however, for equalizing the rights of a legal person with those of a consumer.

In the third part of the Master's thesis the author analyzed whether the proceedings of CCB are in compliance with the general principles of a civil settlement because the consumer dispute is a civil dispute, despite its unique features. The purpose of civil procedure is to guarantee adjudication of civil matters by the court justly, within a reasonable period of time and at the minimum possible cost. The out-of court settlement of civil disputes has same objectives. Civil Procedure shall follow certain generally accepted principles, which are appropriate for the alternative dispute resolution. The Thesis does not cover all the basic principles of civil procedure, but focuses on those, which should be taken into account as a priority. The author used them as the framework for presenting the proposals to amend the existing legal regulation.

The adequacy and sufficiency of the procedures of the CCB were assessed on the basis of the European Commission's Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. The Recommendation names the following important principles: principle of independence, principle of transparency, adversarial principle, principle of effectiveness, principle of legality, principle of liberty and principle of representation.

The author is of the opinion that the provisions of the CCB generally comply with all of these basic principles. However, there are some non-essential aspects of CCB regulations, which could be modified to ensure greater compatibility with the principles (such as the term of the Board members, etc.).

The Recommendation presented by the author, state the principle that the bodies resolving consumer disputes must be able to take an active role in the proceedings, resembling more the proceeding by petition. Today, however, it is not typical in civil proceedings in Estonia and there exists no case law in this respect, so according to the author's opinion, it is too early to make substantial conclusions.

CCB's work may today be criticized for excessive reliance on the Consumer Protection Board (CPB). Although the latter does not intervene in the settlement of the dispute, there are a number of provisions, which could be changed to ensure for the third party that the CCB is independent in its work and that its members are impartial. There are several

smaller proposals like the one that the officials of the CPB should be excluded from the CCB staff and the law should also provide the term of the members of CCB. The law should also explicitly state the requirement of neutrality of the Board Members.

The author analyzed problems associated with minors, as they have no active civil procedural legal capacity but at the same time according to the definition they may be consumers. The author proposed an amendment to the Consumer Protection Act so that a minor of at least 15 years of age has the right to participate in a CCB proceeding together with his or her legal representative. As at the moment it is unclear from the documents whether the consumer is minor, there was made an amendment proposal to add to the Consumer Protection Act the article stating that a procedural document shall set out the personal identification codes and in the absence thereof, dates of birth of natural persons.

The author made several proposals to change the regulation of the CCB to bring its activities more in accordance with the fundamental principles of dispute resolution of private legal issues and to change its practices so that they were more similar to the working practices of other extra-judicial dispute settlement bodies active in Estonia. Decisions of other out-of-court dispute resolution bodies such as labour dispute committees, lease committees or motor insurance committee are binding. There is no compelling reason why the CCB, unlike other similar extra-judicial dispute resolution bodies, has a non-binding decision. Settlement of a dispute with a binding decision is much more efficient. Binding decision gives the parties depending on the case an assurance that they have a decision that can actually be enforced or in other situations a decision that prevents a new dispute about the same matter. Using the same model by all out-of-court dispute settlement bodies helps to increase clarity and helps to raise the awareness of people about how to protect their rights.

Concerning the procedural expenses, the possibility of bearing the costs by a trader who loses the dispute was analysed. If the trader who loses the case is required to bear the procedural expenses, traders' interest in entering into the agreement will increase and so will increase the active participation in proceedings. This will also reduce the burden of expenses to the state budget, but at the same time this would reduce the equality of the parties during the proceedings. Despite the fact that this is the common practice of insurance committee, the author is on the opinion that this cannot be justified on the basis of the principle of equality. Still the author points out that the regulation should be clarified in association with costs of expert assessments.

As the analogue of CCB in Finland uses only written procedure the author also analyzed this possibility. Large-scale implementation of written procedure sets more stringent requirements for filing a claim and for the supporting documents. As the target in setting up

the out-of-court dispute resolution body was to guarantee quick and easy proceedings, in Estonian context it is more appropriate to adhere to oral proceedings.

As the objective of setting up of the CCB was to ensure simpler and faster proceedings for consumers, the author considered the possibility of organizing its activities in the way of regional units. At the first stage, it would be possible to hold sessions outside Tallinn to make access easier and more convenient for the consumers from outside the capital. The current regulation does not require the alteration or major changes; it lies more in the practical organization of the work.

In conclusion, the author states that the consumer has the right to protect his or her rights in the most suitable way be it in court or through an extra-judicial dispute resolution body. The bases for the activities of CCB are in compliance with the fundamental principles of settlement of civil disputes and are similar to other extra-judicial dispute settlement bodies operating in Estonia. The author has attached to the master's thesis the draft of a proposed regulation to amend the current Consumer Protection Act, which could improve the performance of the Consumer Complaints Board.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Kasutatud kirjandus

1. Aarnio, Aulis. Õiguse tõlgendamise teooria. Tallinn: Juura, 1996.
2. Access to Justice. Final Report by the Right Honourable the Lord Woolf, Master of Rolls, July 1996. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.dca.gov.uk/civil/final/overview.htm> (29.05.2010).
3. Acland, Andrew Floyer. Resolving Disputes without Going to Court. A Consumer Guide to Alternative Dispute Resolution. London: Century Business Books, 1995.
4. Alderman Richard M. The Future of Consumer Law in the United States – Hello Arbitration, Bye-bye Courts, So-long Consumer Protection. University of Houston. Public Law and Legal Theory Series 2008-a-09, lk 28. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1015517&rec=1&srcabs=923462 (29.05.2010).
5. Alderman, Richard M. Consumer Arbitration: The Destruction of the Common Law. Journal of American Arbitration, 2003, no 1, volume 2, lk 17.
6. Andrews, Neil. The Modern Civil Process: Judicial and Alternative Forms of Dispute Resolution in England. Mohr Siebeck, 2008.
7. Atiyah, Patrick Selim. The Rise and Fall of Freedom of Contract. Oxford: Clarendon, 1979.
8. Bernitz, Ulf. Consumer protection: aims, methods, and trends in Swedish consumer law. Stockholm, 1976.
9. Bourgoignie, T. The Characteristics of Consumer Law, Journal of Consumer Policy, 1991, nr 15.
10. Brown, H.J, Marriot, A.L. ADR Principles and Practice. London: Sweet&Maxwell, 1999.
11. Business attitudes towards enforcement and redress in the internal market. Flash Eurobarometer nr 278, 2009. Kättesaadav ka arvutivõrgus: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FI278_Analytical_Report_final_en.pdf (29.05.2010).
12. Consumer Dispute Resolution and Redress in the Global Marketplace. OECD, 2006.
13. Consumer Markets Scoreboard. Consumers at Home in the Internal Market Monitoring the integration of the retail Internal Market and Benchmarking the Consumer Environment in Member States. Commission staff working document. SEC(2010)385 final. Brussels, 29.3.2010.
14. Constitutional Values and European Contact Law. Toim. Grundmann, Stefan. Kluwer Law International, 2008.
15. Dijk, P. van, Hoof, G.J. H. Theory and practice of the European Convention on Human Rights. 3 rd ed. Hague: Kluwer Law, 1998.
16. EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis. Toim.Prof. Dr. Hans Schulte-Nölke, Dr. Christian Twigg-Flesner and Dr. Martin Ebers. University of Bielefeld February 2008, lk 845. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf (29.05.2010).
17. Eesti elanike õigusteadlikkuse uuring. Justiitsministeerium. Tln, 2007. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.just.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=30815/Eesti+elanike+%F5igusteadlikkuse+uuring.pdf> (29.05.2010).

18. Eesti Kaubandus-Tööstuskoja Arbitraažikohtu reglement. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.koda.ee/?id=44245> (29.05.2010).
19. Eesti Patendiamet: aastaraamat 2007. Tallinn: Eesti Patendiamet, 2008.
20. Eesti Vabariigi Põhiseadus. Kommenteeritud väljaanne. Teine, täiendatud väljaanne. Tallinn: Juura, Õigusteabe AS, 2008.
21. Eesti Vabariigi Põhiseaduse ekspertiisikomisjoni lõpparuanne. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.just.ee/10742> (12.05.2010)
22. Erne, Jaanika. Vahendusmenetlus tsiviilvaidluste kohtuvälise lahendamise võimalusena. Juridica, 2003, nr 7. lk. 485-495.
23. European Union Citizens and Access to Justice. Special Eurobarometer 195 / Wave 60.0. Kättesaadav ka arvutivõrgus: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/eurobarometer_11-04_en.pdf (29.05.2010).
24. Europeanization of the Procedural Law and the New Challenges to Fair Trade. Toim. Ervo, Larua; Gräns, Minna; Jokela, Antti. European Law Publishing, 2009.
25. Ginter, Jaan. Eesti Vabariigi õiguskaitse süsteem I. Juristide Täienduskeskus, 1996.
26. Goldring, J; L.Maher, J.McKeough. Consumer Protection Law in Australia. Butterworths, 1987.
27. Hesselink, Martijn W., Towards a Sharp Distinction between B2B and B2C? On Consumer, Commercial and General Contract Law after the Consumer Rights Directive (June 8, 2009). Centre for the Study of European Contract Law Working Paper Series No. 2009/06. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://ssrn.com/abstract=1416126> (29.05.2010).
28. Härmand, Kai. Tsiviilmenetlus. Sisekaitseakadeemia, 2003, lk 33.
29. Ikkonen, Kadriann. Avalik huvi kui määratlemata õiguspõhiste. Juridica, 2005, nr 3 lk 187-199.
30. ISO 10002: 2004. Guidelines for Complaints Handling in Organizations. ISO Standards Collections - ISO 9000 Quality management. International Standards Organisation, ed.12, 2009.
31. ISO 10003:2007. Guidelines for Dispute Resolution External to Organizations. ISO Standards Collections - ISO 9000 Quality management. International Standards Organisation, ed. 12, 2009.
32. Joustra, C. Consumer Law. Towards a European Civil Code. Toim. A.Hartkamp, jt., 1998. lk 133-150.
33. Kergandberg, Eerik. Põhiõiguste menetluslikust dimensioonist. Juridica 2003, nr 1, lk 8-13.
34. Kergandberg, Eerik; Kangur, Andreas; Lind, Sten; Saaremäel-Stoilov, Katrin; Saarmets, Virgo. Sissejuhatus kohtumenetluse õpetusse. Eesti kohtumenetluse võrdluspilt. Tallinn: Juura, 2008.
35. Kergandberg, Erki; Blankin, Piret; Lemetti, Margo; Vahimets, Risto; Torokoff, Kuldar-Jaan; Muna, Elmer; Kolk, Mihkel; Penne, Jaana. Vaidluste lahendamine. AS Äripäev, 2009, lk 159.
36. Kelly, Kathleen M. Med-Arb and Other Alternatives for Resolving International Commercial Disputes.
37. Kindlustuse vaidluskomisjoni aruanne 2006. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.lkf.ee/index.php?03526230134383559> (29.05. 2010).
38. Kindlustuse vaidluskomisjoni aruanne 2007. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.lkf.ee/index.php?03526230134933615> (29.05. 2010).
39. Kindlustuse vahekohtu tööst 2005. a. jooksul. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.lkf.ee/index.php?03526230134313538> (29.05.2010).
40. Kõve, Villu. Tsiviilvaidluste kohtuväline lahendamine Eestis. Juridica, 2005, nr 3, lk 152-166.

41. Laffranque, Julia. Eriarvamus vahekohtus ja kohtuvälises organis. *Juriidika* 2004, IV lk. 262-271.
42. Lees, Merike. Äripäev, 15.01.2007
43. Liiv, Daimar; Sarapuu, Margus. Kohtute sõltumatus ja selle tegelikud piirid. - Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. Tartu : Iuridicum, 2002. Lk 16-33.
44. Loonurm, Enno. Kohtute arv, töökoormus ja võimalikud tulevikusuundumused. - Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. Tartu : Iuridicum, 2002, lk 53-63.
45. Loos, Marco. Individual Private Enforcement of Consumer Rights in Civil Courts in Europe. Centre for the Study of European Contract Law, Working Paper Series, No. 2010/01 Universiteit van Amsterdam, lk 1-26.
46. Lõhmus, U. Õigus õiglasele kohtulikule arutamisele. - Inimõigused ja nende kaitse Euroopas. Koostaja Uno Lõhmus. – Tartu, Iuridicum Sihtasutus, 2003, lk 139-180.
47. Maruste, Rait. Konstitusionalism ning põhiõiguste- ja vabaduste kaitse. Tallinn: Juura, 2004.
48. Miller, Meredith R. , Contracting Out of Process, Contracting Out of Corporate Accountability: An Argument Against Enforcement of Pre-Dispute Limits on Process. *Tennessee Law Review*, Vol. 75, 2008. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://ssrn.com/abstract=1081709> (29.05.2010).
49. Merimaa, Mare. Menetluse põhimõtted ja tõendamine tsiviilkohtumenetluses. Tln: Akadeemia Nord, 2008.
50. Merusk, Kalle; Narits, Raul, Eesti konstitutsiooniõigusest. Tallinn: Juura, 1998.
51. Modernising and Harmonising consumer contract law. Toim. Howells, Geraint, Schulze, Reiner. Sellier, European Law Publishers. 2009.
52. Mole, Nuala; Harby, Catharina. A guide to the implementation of Article 6 of the European Convention on Human Rights. Human rights handbooks, No. 3. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://echr.coe.int/NR/rdonlyres/687924D0-A8FF-4EE7-99C8-1707A6FCF466/0/DG2ENHRHAND032006.pdf> (29.05.2010).
53. Mosselmann, Marco; Brenninkmeijer. Consumer protection authorities and Alternative Dispute Resolution. - Conference on EU consumer Policy. Afternoon Workshop, 21.october 2004, NL 2004, lk 9-18.
54. NASDAQ OMX Tallinna Vahekohtu reglement. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://www.baltic.omxnordicexchange.com/files/tallinn/oigusaktid/ee_bors_vahekohtu_reglement_uus.pdf (08.02.2010).
55. Nuuma, Poigo. Kohtukorraldus. Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus, 2001.
56. Odar, Jaano. Kohtu suutlikkusest tsiviilasjade menetlemisel ja tsiviilseaduse arengust. *Juridica* 1999.a. nr 9, lk 442-444.
57. Ostrat, Jaak. Tööstusomandi vaidluste kohtueelne lahendamine. *Juridica*, 2002, nr 4, lk 242-253.
58. Ostrat, Jaak. Uuendatud patendiseadus – teine oluline samm tööstusomandi õiguskaitses seadustiku reformis. *Juridica*, 2003, nr 7, lk 475-484.
59. Paisant, Gilles. Tarbijakaitseõigus Euroopa Ühenduses. Õppematerjal kohtunikele 2004. Tartu, 2005.
60. Paulus, Christoph G. Tsiviilprotsessiõigus. Kohtuotsuse tegemise menetlus ja sundtäitmine. Tallinn: Juura, Õigusteabe AS, 2002.
61. Pekkanen, Raimo. Euroopa inimõiguste konventsiooni tõlgendamise põhimõtted. *Juridica*, 2000, nr 3, lk. 172-177.
62. Pisuke, H. Tarbijakaitse: mõned teoreetilised ja õiguslikud alused. *Juridica*, 1994, nr 9, lk 216.
63. Raudsepp, Triin. Kohtuniku otsustuslik sõltumatus. – Kohtute sõltumatus ja kohtusüsteemi toimimise efektiivsus Eestis. SA Iuridicum, 2002, lk 34-53.

64. Saar, Andrus. Kohtunike foorum 2006 materjalid. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.nc.ee/vfs/505/Andrus%20Saar.ppt> (29.05.2010).
65. Siegel, J.S. What can the Economic Analysis of Law teach Commercial and Consumer Law Scholars? Toim. Cranston, R. Commercial and Consumer Law National and International Dimension. Oxford: Clarendon Press, 1993.
66. Schneider, H.. Kohus lahusvõimude süsteemis. Juridica 1999, nr 9. lk 414-424.
67. Shapiro, Martin. Courts, a Comparative and Political Analysis. The University of Chicago Press, 1981.
68. Sterlight, Jean R. Is Alternative Dispute Resolution Consistent With the Rule of Law? William S. Boyd School of Law, University of Nevada Las Vegas. Research Paper 08-12 April 12, 2007, lk 569-592.
69. Susi, Mart. Õigus tõhusale menetlusele enda kaitseks. Euroopa Inimõiguste Kohtu käsitluse ja Eesti näitel. Juriidica, 2009, nr 1, lk 3-18.
70. Õrne Suur. Riigikohtu lahendid eesti õiguskorras tähendus ja kriitika. Riigikohtu teadustööde konkursi kogumik. Tartu, 2005, lk 103- 114.
71. The Architecture of European Codes and Contract Law. Toim. Grundmann, Stefan; Shaufer, Martin. Kluwer Law International, 2006.
72. TKA. Aastaaruanne 2007. Arvutivõrgus. Kättesaadav : <http://www.tka.riik.ee/index.php?id=1111> (29.05.2010).
73. Turk, Karmen. Alaealised erikoolis: lapse õiguste rahvusvahelised standardid versus Eesti karistuspoliitika. Vaated õiguspoliitikale. Toim. Kaugia, Silvia. Avatar Holding OÜ, 2008, lk 139-152.
74. Uibopuu, Henn-Jüri. Inimõiguste rahvusvaheline kaitse. Juura Õigusteabe AS, 2000.
75. Verhellen, Eugeen. Laste õiguste konventsioon. Konventsiooni vastuvõtmise taust ja motivatsioon, selle peateemad ning strateegiad. Lastekaitse Liit, 3 trükk, 2000.
76. Weatherill, Stephen. EC consumer law and policy. London: Longman, 2002.
77. Võlaõigusseadus I. Üldosa (§§ 1–207). Kommenteeritud väljaanne. P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi (koost.). Tallinn: Juura, 2006.

Kasutatud Eesti õigusaktid

1. Amsterdami leping. RT II, 12.03.2004, 3, 8
2. Eesti Vabariigi Põhiseadus. RT I 1992,26, 349; 2007, 33, 210.
3. Elektriturseadus. RT I 2003, 25, 153; 2009,62, 405.
4. Elektroonilise side seadus. RT I 2004, 87, 593; 2009, 39, 262.
5. Haldusmenetluse seadus. RT I 2001, 58, 354; 2009, 27, 164.
6. Individuaalse töövaidluse lahendamise seaduse. RT I 1996, 3, 57; 2009, 5, 35.
7. Inimõiguste ja põhivabaduste kaitse konventsiooni (täiendatud protokollidega nr. 2, 3, 5 ja 8) ning selle lisaprotokollide nr. 1, 4, 7, 9, 10 ja 11 ratifitseerimise seadus. RT II 01.04.1996, 11/12, 34; RT II 2000, 11, 5.
8. Kaubamärgiseadus. RT I 2002, 49, 308; 2009,4,24.
9. Kaubandustegevuse seadus RT I 2004, 12, 78; 2008, 8, 58.
10. Lapse õiguste Euroopa konventsioon. RTII, 09.05.1996, 16, 56
11. Lepitusseadus. RT I 2009, 59, 385.
12. Liikluskindlustuse seadus. RT I 2001, 43,238; 2009,62,405.
13. Notariaadimäärustik. Justiitsministri 19. juuni 2009. a määrus nr 23. RTL, 2009, 51,751
14. Põhiseaduslikkuse järelevalve kohtumenetluse seadus. RT 2002, 29, 174; 2007, 44, 316.
15. Rahvahääletuse seadus. RT I 2002, 30, 176; 2009, 29, 175.
16. Rahvusvahelise eraõiguse seadus. RT I 2002, 35, 217; 2004, 37,25.
17. Riigi õigusabi seadus. RT I 2004, 56, 403; 2008, 59, 330.
18. Riigihangete seadus. RTI 2007, 15, 76; RT III 2009,30,218.

19. Riigilõivuseadus. RT I 2006, 58, 439; 2010, 9,41.
20. Tallinna Üürikomisjonini põhimäärus. Tallinna Linnavolikogu määrus 30. aprillist 2003.a. nr 27. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://tallinn.andmevara.ee/oa/page.Tavakasutaja?c=1.1.1.1&id=92611> (29.05.2010)
21. Tarbijakaebuste komisjoni koosseisu kinnitamise korra ja komisjoni töökorra ning komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamine. Majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004. a määrus nr 96. RTL 2004, 47 ,806; 2007, 102,170.
22. Tarbijakaitseseadus. RT I, 2004, 13, 86; 2010,24,117.
23. Tsiviilkohtumenetluse seadustik. RT I 2005, 26,197; 2010, 19, 101.
24. Tsiviilseadustiku üldosa seadus. RT I 2002, 35, 216; 2008,59,330.
25. Tsiviilkohtumenetluse seadustik ja täitemenetluse seadustiku rakendamise seadus. RT I 2005, 39, 30; 2008, 59, 330.
26. Täitemenetluse seadustik. RT I 2005, 27, 198; 2009, 68, 463.
27. Tööstusomandi apellatsioonikomisjoni põhimäärus. Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 5. aprilli 2004. a määrus nr 62. RTL 2004, 40, 664; 2009,32,419.
28. Tööstusomandi õiguskorralduse aluste seadus. RT I 2003, 18, 98; 2009,4,24.
29. Töövaidluskomisjonini põhimäärus. Vabariigi Valitsuse 26. septembri 2003. a määrus nr 246. RT I 2003, 63, 422; 2007, 61, 391.
30. Võlaõigusseadus RT I 2001, 81, 47; 2010,7, 30.
31. Õiguskantsleri seadus RT I 1999, 29, 406; 2009, 15, 94.
32. Üürivaidluse lahendamise seadus RT I 2003, 15, 85; 2006,7, 42.

Kasutatud muud õigusaktid

1. 19. juunil 1980. aastal Roomas allakirjutamiseks avatud lepinguliste kohustuste suhtes kohaldatava õiguse konventsioon. –ELT C 2005, 169, lk 10-22.
2. Convention of 27 September 1968 on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters.- Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://curia.europa.eu/common/recdoc/convention/en/c-textes/brux-idx.htm> (29.05.2010).
3. Euroopa Liidu Leping. ELT C 191, 29.07.1992, lk 1-110.
4. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2008/52/EÜ, 21. mai 2008, vahendusmenetluse teatavate aspektide kohta tsiviil- ja kaubandusajades. – ELT L 136, 24.5.2008, lk 3—8.
5. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2006/123/EÜ, 12. detsember 2006, teenuste kohta siseturul. ELT L 376, 27.12.2006, lk 36-68.
6. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebausate kaubandustavade direktiiv). ELT L 149, 11.6.2005, lk 22-39.
7. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2003/54/EÜ, 26. juuni 2003, mis käsitleb elektrienergia siseturu ühiseeskirju ning millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 96/92/EÜ.- ELT L 176, 15.7.2003, lk 37-56.
8. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2002/21/EÜ, 7. märts 2002, elektrooniliste sidevõrkude ja -teenuste ühise reguleeriva raamistiku kohta (raamdirektiiv).- EÜT L 108, 24.4.2002, lk 33-50.
9. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2000/31/EÜ, 8. juuni 2000, infoühiskonna teenuste teatavate õiguslike aspektide, eriti elektroonilise kaubanduse kohta siseturul (direktiiv elektroonilise kaubanduse kohta). ELT L 176, 17.07.2000, lk 1 – 16.

10. Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ, 20. mai 1997, tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral- EÜT L 144, 4.6.1997, lk 19-27.
11. Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 593/2008, 17. juuni 2008, lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta (Rooma I).- ELT L 177, 4.7.2008, lk 6—16.
12. Lepinguliste kohustuste suhetes kohaldatava õiguse konventsioon. - ELT C 169, 8.07.2005, lk 1–30.
13. Nõukogu direktiiv 2003/8/EÜ, 27. jaanuar 2003, millega parandatakse õiguskaitse kättesaadavust piiriüleste vaidluste korral, kehtestades sellistes vaidlustes antava tasuta õigusabi kohta ühised miinimumeeskirjad. - ELT L 026, 31.1.2003, lk 41 – 47.
14. Nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ, 13. juuni 1990, reisipakettide, puhkusepakettide ja ekskursioonipakettide kohta. - EÜT L 158, 23.6.1990, lk 59—64.
15. Nõukogu määrus nr 44/2001/EÜ, 22. detsember 2000, kohtualluvuse ja kohtuotsuste täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades. - ELT L 12, 16.1.2001, lk 42-63.
16. Single European Act. ELT L 169, 29.6.1987, lk 1-29.
17. Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni konventsioon kaupade rahvusvahelise ostu-müügi lepingute kohta 1.04.1980, Eestis ratifitseeritud seadusega RT II 1993, 21/22, 52.

Kasutatud juhised, soovitused ja õigusakti eelnõud

1. Action Plan of the Council and the Commission on how to best implement the provisions of the Treaty of Amsterdam on an area of freedom, security and justice – Text adopted by the Justice and Home Affairs Council of 3 December 1998. – EÜT C 1999, 19/1.
2. Commission Recommendation 2001/310/EC on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes. ELT L 109, 19.4.2001, lk 56-61.
3. Commission Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes. – ELT L 115, 17.4.1998, lk 31-34.
4. Convention of 27 September 1968 on jurisdiction and the enforcement of judgments in civil and commercial matters. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://curia.europa.eu/common/recdoc/convention/en/c-textes/brux-idx.htm> (29.05.2010).
5. Ettepanek: Euroopa parlamendi ja Nõukogu direktiiv, tarbija õiguste kohta. KOM/2008/0614 lõplik- 2008/0196 (COD). Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0614:FIN:ET:PDF> (29.05.2010).
6. Euroopa Komisjoni roheline raamat kohtuliku koostöö kohta tsiviilküsimustes: piiriülese kohtuskäija probleemid (Commission of the European Communities: Green Paper “Judicial cooperation in civil matters: the problems confronting the cross-border litigant”), 9.02.2000. KOM(2000)51.
7. Euroopa Komisjoni soovitus 12.05.2010, tarbijakaebuste ja -päringute liigitamise ning nendest teatamise ühtlustatud meetodika kasutamise kohta SEK(2010)572. Kättesaadav arvutivõrgus: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/consumer-complaint-recommendation_et.pdf (20.05.2010).
8. Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus (2001) 9 vaidluste kohtuvälise lahendamise võimaluste kasutamise kohta haldusorganite ja eraõiguslike isikute vahelistes vaidlustes (Council of Europe. Committee of Ministers. Recommendation (2001)9 of the Committee of Ministers to member states on alternatives to litigation between administrative authorities and private parties), 5. september 2001.
9. Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus (2002)10 liikmesriikidele vahendusmenetluse kasutamise kohta tsiviilvaidluste lahendamisel. (Council of Europe. Committee of Ministers. Recommendation No. R(98)1 on family mediation), 21. jaanuar 1998.

10. Euroopa Nõukogu Ministrite Komitee soovitus R(99)19 vahendusmenetluse kasutamise kohta karistusõiguses (Council of Europe, Committee of Ministers. Recommendation No. R(99)19 on mediation in penal matters), 15. september 1999.
11. Euroopa Ühenduste Komisjon. Roheline raamat „Kollektiivse hüvitamise mehhanismid tarbija jaoks“ .-Brüssel 27.11.2008, KOM(2008) 794 lõplik. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/greenpaper_et.pdf (29.05.2010).
12. European Code of Conduct for Mediators. Kättesaadav arvutivõrgus: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf (29.05.2010).
13. Green Paper – Access of Consumers to justice and the Settlement of Consumer disputes in the single market), COM(1993) 576 final. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_et.pdf (29.05.2010).
14. Preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy. ELT C 92, 25.04.1975, lk 2-16.
15. Proposal for a European Parliament and Council regulation concerning sales promotion in the Internal Market (COM (2001) 546 final). Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0546en01.pdf (29.05.2010).
16. Roheline raamat - Ühenduse tarbijaõigustiku läbivaatamise kohta. KOM (2006) 744 final. Brüssel,08.02.2007. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0744:FIN:ET:PDF> (20.05.2010).

Kasutatud kohtulahendid

1. Euroopa Inimõiguste Kohtu 23. aprilli 1997.a. otsus asjas *Stallinger and Kuso v. Austria*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=Stallinger%20%7C%20Kuso&sessionid=54444155&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
2. Euroopa Inimõiguste kohtu 19.märtsi.1997.a. otsus asjas *Hornsby v. Kreeka*. Arvutivõrgus.Kättesaadav: <http://www.coe.ee/?arc=&op=body&LaID=1&id=158&art=211&setlang=est> (29.05.2010).
3. Euroopa Inimõiguste kohtu 25. veebruari 1997otsus asjas *Findlay v. the United Kingdom*. Arvutivõrgus.Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=the%20%7C%20United%20%7C%20Kingdom%20%7C%20Findlay&sessionid=54443971&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
4. Euroopa Inimõiguste Kohtu 10.juuni.1996.a. otsus asjas *Pullar v. the United Kingdom*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=the%20%7C%20United%20%7C%20Kingdom%20%7C%20Pullar&sessionid=54443971&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
5. Euroopa Inimõiguste Kohtu 26.septembri.1995.a. otsus asjas *Diennet v France*. Arvutivõrgus.Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=France%20%7C%20Diennet&sessionid=54443971&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
6. Euroopa Inimõiguste Kohtu 21. veebruari 1990.a.a otsus asjas *Håkansson and Stureson v. Sweden*. <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=H%E5kansson%20%7C%20Stureson&sessionid=54444155&skin=hudoc-en> (29.05.2010).

7. Euroopa Inimõiguste Kohtu 26.oktoobri 1984.a.otsus asjas *de Cubber v Belgium*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=2&portal=hbkm&action=html&highlight=belgium%20%7C%20de%20%7C%20Cubber&sessionid=54443798&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
8. Euroopa Inimõiguste Kohtu 22. oktoobri 1984.a. otsus asjas *Sramek v. Austria*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=14&portal=hbkm&action=html&highlight=austria&sessionid=54443559&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
9. Euroopa Inimõiguste Kohtu 28. Juuni 1984 otsus asjas *Campbell and Fell v. the United Kingdom*, 28 June 1984. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.coe.ee/?arc=&op=body&LaID=1&id=158&art=215&setlang=est> (29.05.2010).
10. Euroopa Inimõiguste kohtu 27.veebruari 1980.a. otsus asjas *Deweere v. Belgium*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/view.asp?item=1&portal=hbkm&action=html&highlight=Deweere%20%7C%20v.%20%7C%20Belgium&sessionid=54444155&skin=hudoc-en> (29.05.2010).
11. Euroopa Inimõiguste kohtu 19. detsembri 1974.a. otsus taotluses nr 6753/74, *X ja Y v. the Netherlands*. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://cmiskp.echr.coe.int/tkp197/portal.asp?sessionId=49323639&skin=hudoc-en&action=request> (29.05.2010).
12. Euroopa Kohtu 3. juuli 1997. aasta otsus kohtuasjas 269/95: *Francesco Benincasa v Dentalkit Srl*. EKL 1997, lk I- 3767. Kättesaadav ka arvutivõrgus: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61995J0269 (29.05.2010).
13. Euroopa Kohtu 19.jaanuari 1993. aasta otsus kohtuasjas 89/91: *Shearson Lehmann Hutton Inc. v TVB Treuhandgesellschaft für Vermögensverwaltung und Beteiligungen mbH*, EKL 1993, lk 139. Kättesaadav ka arvutivõrgus: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61991J0089 (29.05.2010).
14. Euroopa Kohtu 6. juuli 1995. aasta otsus kohtuasjas 470/93: *Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V. v Mars GmbH*, EKL 1995, lk 1923. Kättesaadav ka arvutivõrgus v: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61993J0470 (29.05.2010).
15. Euroopa Kohtu 25. jaanuari 2007. aasta otsus kohtuasjas 48/05: *Adam Opel AG v Autec AG*, EKL 2007, lk I-1017. Kättesaadav ka arvutivõrgus: <http://curia.europa.eu/jurisp/cgi-bin/form.pl?lang=en&Submit=Rechercher&alldocs=alldocs&docj=docj&docop=docop&docor=docor&docjo=docjo&numaff=C-48/05&datefs=&datefe=&nomusuel=&domaine=&mots=&resmax=10> (29.05.2010).
16. Euroopa Kohtu 28. aprilli 2007. aasta otsuse kohtuasjas 381/05: *De Landtsheer Emmanuel SA v Comité Interprofessionnel du Vin de Champagne, Veuve Clicquot Ponsardin SA*, EKL 2007, lk I-3115. Kättesaadav ka arvutivõrgus: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2007:096:0011:0012:EN:PDF> (29.05.2010).
17. Euroopa Kohtu 13. jaanuari 2000. aasta otsuse kohtuasjas 220/98: *Estee Lauder Cosmetics GmbH & Co.OHG v Lancaster Group GmbH*. EKL 2000, lk I-117; Kättesaadav ka arvutivõrgus: <http://curia.europa.eu/jurisp/cgi-bin/form.pl?lang=en&Submit=Rechercher&alldocs=alldocs&docj=docj&docop=docop&docor=docor&docjo=docjo&numaff=C-220/98&datefs=&datefe=&nomusuel=&domaine=&mots=&resmax=100> (29.05.2010).

18. Euroopa Kohtu 16. juuli 1998. aasta otsuse kohtuasjas 210/96: *Gut Springenheide GmbH and Rudolf Tusky v Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt-Amt für Lebensmittelüberwachung*. EKL 1998, lk I-4657. Kättesaadav ka arvutivõrgus: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61996J0210 (29.05.2010).
19. Euroopa Kohtu 11. juuli 1974.aasta otsus kohtuasjas 8/74: *Procureur du Roi v Benoît and Gustave Dassonville*, EKL 1974, lk 837. Kättesaadav ka arvutivõrgus: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61974J0008:EN:HTML> (29.05.2010).
20. Euroopa Kohtu 20.veebruari 1979.a. otsus kohtuasjas 120/78: *Rewe-Zentral AG v Bundesmonopolverwaltung für Branntwein*, EKL 1979, lk 649.
21. Euroopa Kohtu 11. novembri 1997. aasta otsus kohtuasjas 251/95: *SABEL BV v Puma AG, Rudolf Dassler Sport*. EKL 1997, lk 6191. Kättesaadav ka arvutivõrgus: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!CELEXnumdoc&lg=en&numdoc=61995J0251 (29.05.2010).
22. Euroopa Kohtu 15. juuli 2004. aasta otsus kohtuasjas 239/02: *Douwe Egberts*. EKL 2004, lk 7007. Kättesaadav ka arvutivõrgus: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2004:228:0004:0005:EN:PDF> (29.05.2010).
23. Riigikohtu halduskolleegiumi 6. septembri 2007. a kohtumäärus Aleksandr Nikolajevi kaebuses Tallinna Vangla toimingutega tekitatud 20 000 krooni suuruse moraalse kahju hüvitamise nõudes. - RTIII, 2007, 30, 249.
24. Riigikohtu halduskolleegiumi 6. veebruari 2001.a. otsus Riigi Tarbijakaitseameti kassatsioonkaebuse läbivaatamine tarbijakaitseaduse § 2 lg 2 kohaldamise asjas. -RT III, 2001, 5, 53.
25. Riigikohtu kriminaalkolleegiumi 7. novembri 2005. a määrus Sergei Veselovski süüdistuses KarS § 183 lg 2 p 2 järgi. - RT III 2005, 39, 380.
26. Riigikohtu põhiseaduslikkuse järelevalve kolleegiumi 5. veebruari 2008.a. määrus asjas Kreenholmi Valduse AS taotlus tunnistada põhiseadusega vastuolus olevaks ja kehtetuks Narva Linnavolikogu 8. juuni 2006. a määrus nr 23 "Veevarustuse ja heitvee ärajuhtimise teenuse hinna kooskõlastamine", Narva Linnavalitsuse 29. juuni 2006. a määrus nr 847 "Veevarustuse ja heitvee ärajuhtimise teenuse hinna kehtestamine", Narva Linnavolikogu 3. augusti 2006. a määruse nr 30 "Ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni kasutamise eeskiri" § 119 tabeli nr 1 3. ja 4. tulp ja Narva Linnavolikogu 3. augusti 2006. a määruse nr 31 "Veevarustuse ja reovee ärajuhtimise teenuse hinna reguleerimise kord" §-d 12 ja 13. - RTIII, 2008, 8, 52.
27. Riigikohtu põhiseaduslikkuse järelevalve kolleegiumi 3. märtsi 2004.a. määrus asjas Alvar Kasera kaebuse Vabariigi Valimiskomisjoni 19.12.03 otsuse nr 92 peale. III-4/1-5/04. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.riigikohus.ee/?id=11&tekst=RK/3-4-1-5-04> (29.05.2010).
28. Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 1. Juuli 2009.a. kohtuotsus AS If Eesti Kindlustus hagi Deniss Balõnski, Nikolai Bobrovi ja Maria Kaširova vastu 1 479 632 krooni suuruse kahjuhüvitise saamiseks. - RT III, 2009, 37, 283.
29. Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 14. juuni 2006.a. kohtuotsus M. V. hagi OÜ M ja OÜ S vastu kummaltki 92 000 kr saamiseks ning dokumentide üleandmisele kohustamiseks. - RT III 2006, 25, 229.
30. Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 6. jaanuari 2005.a. määrus OÜ Hallus-e taotlus kaja esitamise tähtaja ennistamiseks. - RT III 2005, 4, 38.
31. Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 3.novembri 2003.a. kohtuotsus OÜ Kuressaare Elamute Hooldus hagi Evi Tralli, Sulev Tralli ja Janika Vilmsi (endine perekonnanimi Viilup) vastu 8467 krooni ja 90 senti saamiseks. - RT III 2003, 34, 351.

32. Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 28.oktoobri 2002.a. kohtuotsus asjas Tallinna Halduskohtu taotlus kontrollida ORAS § 7 lg 3 vastavust Põhiseadusele.- RT III 1998, 11, 120.
33. Riigikohtu tsiviilkolleegiumi 3.detsembrist 2001.a. kohtuotsus asjas Jaan Türneri hagi Enno Kaare vastu võla 360 000 kr ja intressi 129 000 kr väljamõistmiseks. – RT III 2002, 1,5.
34. Riigikohtu üldkogu 8. juuni 2009. a kohtuotsus Riigihangete seaduse § 126 lõike 6, § 129 lõike 1 ja § 129 lõike 2 põhiseaduslikkuse kontrolli kohta. – RT III 2009, 20, 218.
35. Riigikohtu üldkogu 16. mai 2008.a. otsus väärteoasjas Serhiy Mulyari karistamises tolliseaduse § 73 lg 1 järgi ja OAO AIT vara konfiskeerimises tolliseaduse § 94 lg 4 alusel. - RTIII, 2008, 24, 160.
36. Tallinna Ringkonnakohtu otsus 29. veebruarist 2008.a. haldusasjas nr 3-06-1285. AS B.W.T King kaebus Tarbijakaitseameti 09.06.2006 ettekirjutuse nr 6-25/3/54 tühistamise nõudes. Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.kohus.ee/kohtulahendid/temp/3-06-1285.pdf> (29.05.2010).

Muud allikad

1. Database of notified out-of court bodies. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm (29.05.2010).
2. Rootsi Tarbijakaitseamet. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.konsumentvagledare.konsumentverket.se/sv/otherlanguages/English/About-the-Swedish-Consumer-Agency/> (29.05.2010).
3. Soome Tarbijakaitseamet. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/5da7f058-b3fe-4d2f-a447-7730e9042a61.aspx> (29.05.2010).
4. Tööinspeksiooni pressiteated 02.11.2006 ja 13.02.2007. Arvutivõrgus. Kättesaadav: http://www.ti.ee/index.php?article_id=1046&page=54&action=article& (29.05.2010).
5. Tallinna Linnavalituse andmed üürikomisjonitöö kohta. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.tallinn.ee/est/g1923/> (29.05.2010).
6. Tarbijakaebuste komisjoni otsused. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.tka.riik.ee/?id=1697> (29.05.2010).
7. Taani Tarbijavaldkonna ombudsman. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.forbrugerombudsmanden.dk> (29.05.2010).
8. Taani Tarbijakaebuste komisjon. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.forbrugerstyrelsen.dk/Klageforhold/forbrugerklagenaevn> (29.05.2010).
9. Taani Tarbijakaitseamet. Arvutivõrgus. Kättesaadav: <http://www.forbrugerstyrelsen.dk> (29.05.2010).

Kasutatud lühendid

ADR - *alternative distribute resolution* ehk alternatiivne vaidluste lahendamine

CISG - Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni konventsioonis kaupade rahvusvahelise ostu-müügi lepingute kohta

EIÕK- Euroopa Inimõiguste Konventsioon

EMÜ - Euroopa Majandusühendus

FIE - füüsilisest isikust ettevõtja

ITVS - individuaalse töövaidluse lahendamise seadus

LKS - liikluskindlustuse seadus

LS - lepitusseadus

RHS - riigihangete seadus

TKS – tarbijakaitseseadus

TKK – tarbijakaebuste komisjon

TMS - täitemenetluse seadustiku

TsMS - tsiviilkohtumenetluse seadustik

TsÜS – tsiviilseadustiku üldosa seadus

TÕAS - tööstusomandi õiguskorralduse aluste seadus

VÕS - võlaõigusseadus

ÜVLS - üürivaidluse lahendamise seadus

LISA 1

Eelnõu

xx.xx.2010.a.

Tarbijakaitseaduse ja täitemenetluse seadustiku muutmise seadus

§ 1. Tarbijakaitseaduses (RT I 2004, 13, 86; 2010, 24, 117) tehakse järgmised muudatused:

1) paragrahvi 22 lõige 2 ja 4 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„(2) Komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vaidlusi, kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 600 või enam krooni. Komisjon ei lahenda vaidlusi, mille nõude suurus ületab 50 000 krooni.

(4) Komisjon ei lahenda vaidlusi, mis on seotud tervishoiuteenuse ja õigusabiteenuse osutamisega, samuti vaidlusi, mille lahendamise kord on ette nähtud teistes seadustes. Need vaidlused lahendatakse pädevas institutsioonis või kohtus.“;

2) paragrahvid 23 kuni 25 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

§ 23. Komisjoni staatus ja liikmed

(1) Komisjon tegutseb Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsemisalas ning teeb otsuseid sõltumatult, lähtudes seadusest ning muudest õigusaktidest.

(2) Komisjoni juhataja ja komisjoni esimeeste nimekirja kinnitab majandus- ja kommunikatsiooniminister kooskõlastatult justiitsministriga. Komisjoni juhatajaks ja esimeheks võib olla isik, kellel on akadeemiline õiguslane kõrgharidus ja kes tunneb tarbijaõigust. Komisjoni juhataja ja esimehed nimetatakse ametisse viieks aastaks.

(3) Komisjoni liikmeteks on ettevõtlusorganisatsioonide, erialaliitude ning käesoleva seaduse § 15 lõikes 3 nimetatud tarbijaühenduste või ühenduste liidu esitatud esindajad. Ettevõtlusorganisatsioonid, erialaliidud ja käesoleva seaduse § 15 lõikes 3 nimetatud tarbijaühendused või ühenduste liit esitavad komisjoni juhatajale kirjalikult ettepanekud oma esindajate kandmiseks komisjoni liikmete nimekirja. Komisjoni liige arvatakse nimekirjast välja liikme esitanud organisatsiooni või liikme enda kirjalikul taotlusel.“

§ 24. Komisjoni koosseis

(1) Komisjoni tööd korraldab komisjoni juhataja. Iga vaidluse läbivaatamiseks kinnitab komisjoni juhataja vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu. Komisjoni koosseisu peab kuuluma üks komisjoni esimeeste nimekirja kantud isik.

(2) Komisjoni koosseisus on võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid.

(3) Komisjoni liige on oma töös erapooletu ja taandab ennast või taandatakse vältimaks huvide konflikti. Komisjoni liige on otsustes sõltumatu teda nimetanud organisatsioonist.

(4) Komisjoni koosseisu kinnitamise korra ja töökorra kehtestab majandus- ja kommunikatsiooniminister.

§ 25. Komisjoni töötingimused ja tööga seotud kulud

(1) Kaebuse läbivaatamine komisjonis on pooltele tasuta.

(2) Komisjoni juhataja ja esimehe töötasustamise määrad kehtestab majandus- ja kommunikatsiooniminister.

(3) Komisjoni tegevusega seotud kulud kaetakse riigieelarvest Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile selleks eraldatud vahendite arvel.

(4) Komisjoni töötingimused, sealhulgas tööruumide olemasolu, komisjoni tehnilise teenindamise ja arhiivi säilitamise tagab Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.“;

3) paragrahvi 26 täiendatakse uue lõikega 1¹ järgmises sõnastuses:

„(1¹) Vähemalt viieteistaastane tarbija võib tarbijakaebuste komisjoni menetluses osaleda kõrvuti seadusliku esindajaga.“;

4) paragrahvi 26 lõike 3 punkt 1 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„1) tarbija nimi, isikukood või selle puudumisel sünniaeg, elukoht ja muud kontaktandmed;“;

5) seadust täiendatakse uue paragrahviga 28¹ järgmises sõnastuses:

„28¹. Kaebuste liitmine ja eraldamine

Kui komisjoni menetluses on ühel ajal mitu üheliigilist kaebust, milles on samad pooled või mille on esitanud üks tarbija erinevate kauplejate vastu või mille on esitanud mitu tarbijat sama kaupleja vastu, võib komisjon liita kaebused ühte menetlusesse, kui nõuded on õiguslikult omavahel seotud või need nõuded oleks võinud esitada ühes menetluses ja nende ühine menetlemine võimaldab nende kiiremat lahendamist või lihtsustab nende menetlemist. Kui komisjon leiab, et ühes kaebuses esitatud nõuete eraldi arutamine võimaldab asja kiiremat läbivaatamist või lihtsustab menetlust oluliselt või kui kaebused on liidetud põhjendamatult, võib ta eraldada nõuded iseseisvaks menetluseks.“;

6) paragrahvi 31 lõiked 1 ja 2 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„(1) Komisjonis vaadatakse kaebus läbi suulises menetluses vaidlevate poolte või nende esindajate osavõtul.

(2) Poolte või nende esindajate ilmumata jäämise korral võib asja arutada ilmumata jäänud poole kohalolekuta vaid juhul, kui komisjon on veendunud, et ilmumata jäänud poolele on teatavaks tehtud komisjoni istungi toimumise aeg.“;

7) paragrahvi 32 täiendatakse lõikega 3¹ järgmises sõnastuses:

„(3¹) Komisjonil on õigus nõuda eksperdihinnangu andmisega seotud kulude tasumist kauplejalt, kui puudused ilmnemise kuue kuu jooksul kauba tarbijale üleandmise päevast arvates ning kaupleja ei ole tellinud eksperdihinnangut kauba puuduste olemuse ja tekkepõhjuste selgitamiseks.“;

8) paragrahvi 33 lõige 1 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„(1) Komisjoni istungi protokollib komisjoni sekretär.“;

9) paragrahvi 33 lõige 2 tunnistatakse kehtetuks;

10) paragrahvi 35 lõige 1 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„(1) Otsus vormistatakse kirjalikult ja see koosneb resolutsioonist, sissejuhatusest, kirjeldavast osast ja põhjendusest. Otsusele kirjutavad alla kõik komisjoni liikmed. Eriarvamus lisatakse otsusele ja selle allkirjastab eriarvamusele jäänud komisjoni liige.“;

11) paragrahvi 36 lõige 2 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„(2) Komisjoni otsus avaldatakse komisjoni veebilehel kahe tööpäeva jooksul pärast seda, kui komisjoni liikmed on otsuse allkirjastanud.“;

12) paragrahv 37 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„§ 37. Otsuse jõustumine ja täitmine

(1) Komisjoni otsus jõustub 10. päeval, arvates otsuse sellele poolele kättetoimetamisest, kuid mitte hiljem kui 30. päeval, arvates otsuse avalikustamisest § 36 lõikes 2 sätestatud korras. Otsus ei jõustu, kui pool esitab nimetatud tähtaja jooksul kohtule samas asjas nõude teise poole vastu. Ärakirja kohtule esitatud nõudest saadab selle esitanud pool komisjonile.

(2) Komisjoni otsus jõustub, kui kohus jätab käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatud nõude läbi vaatamata. Komisjon väljastab jõustumismärkega komisjoni otsuse seda taotlevale isikule. Komisjoni otsuse osalisel vaidlustamisel jõustub otsus vaidlustamata osas.

(3) Kui komisjon jätab kaebuse rahuldamata või rahuldab selle osaliselt, võib tarbija esitada kohtusse hagi kaupleja vastu asja lahendamiseks rahuldamata osas. Hagi võib esitada üksnes samad nõuded, mis esitati komisjonile.

(4) Kui komisjon kaebuse täielikult või osaliselt rahuldab, võib kaupleja esitada kohtule avalduse, et kohus vaataks komisjonile esitatud kaebuse läbi hagimenetluses hagina. Sel juhul on tarbija hageja ja kaupleja kostja.

(5) Käesoleva paragrahvi lõikes 4 nimetatud avalduse esitamisel tuleb tasuda riigilõiv summas, mille hageja peaks tasuma hagi esitamise korral.

(6) Komisjonile esitatud kaebus loetakse käesoleva paragrahvi lõikes 5 sätestatud juhul hagiavalduseks. Komisjonis esitatud dokumente ei pea kohus pooltele kätte toimetama.

(7) Kui kohtule esitatakse hagi või avaldus asjas, mida on komisjon juba lahendanud, tuleb seda hagi või avalduses märkida ja lisada otsuse ärakiri. Hagi või avalduse saamisel nõuab kohus komisjonist välja asja komisjonis lahendamise materjalid. Komisjoni menetluses esitatud tõendid loetakse kohtusse esitatuks.

(8) Kui tarbija ei esita käesoleva paragrahvi lõikes 6 sätestatud juhul oma kaebust hagiavaldusele ettenähtud vormis kohtu määratud ajaks, jääb hagiavalduse läbi vaatamata. Sel juhul komisjoni otsus vaidlustatud ulatuses ei jõustu.

(9) Käesoleva paragrahvi lõikes 4 nimetatud avalduse kohtule esitanud isik võib avaldusest loobuda samadel alustel ja korras hagist loobumisega. Avaldusest loobumise puhul jõustub komisjoni otsus.

(10) Otsuse täitmisest teavitab kaupleja kirjalikult komisjoni.“

§ 2. Täitemenetluse seadustikus (RT I 2005, 27, 198; 2009, 68, 463) tehakse järgmine muudatus:

1) paragrahvi 2 lõige 1 punkt 7 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„7) töövaidluskomisjoni, üürikomisjoni, kindlustuse vaidluskomisjoni ja tarbijakaebuste komisjon jõustunud otsus;“;

2) paragrahvi 12 lõiked 1 ja 2 muudetakse ja sõnastatakse järgmiselt:

„(1) Täitmisele võetakse jõustunud kohtulahend või töövaidluskomisjoni, üürikomisjoni, kindlustuse vaidluskomisjoni ja tarbijakaebuste komisjoni jõustunud otsus, millel on jõustumismärke. Viivitamata täitmisele kuuluvale lahendile jõustumismärget ei lisata.

(2) Töövaidluskomisjoni, üürikomisjoni, kindlustuse vaidluskomisjoni ja tarbijakaebuste komisjoni otsusele väljastab jõustumismärke vastav komisjon pärast otsuse jõustumist.“

“.....”.....2010.a. Tallinn

Riigikogu esimees Ene Ergma

Esitanud Vabariigi Valitsus

LISA 2

Tarbijakaebuste komisjoni töösse kaasatud ettevõtlusorganisatsioonid, erialaliidud ja tarbijaid esindavad organisatsioonid

Tarbijakaitseameti andmetel seisuga 1. September 2009.a. osaleb komisjoni töös 17 ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku 47 esindajaga.

Eesti Kaupmeeste Liit (8 esindajat)
Autode Müügi- ja Teenindustevõtete Eesti Liit (6)
Eesti Infotehnoloogia- ja Telekommunikatsiooniettevõtjate Liit (5)
Eesti Ehitusmaterjalide Tootjate Liit (4)
Eesti Turvaettevõtete Liit (3)
Eesti Turismifirmade Liit (3)
Eesti Optikaliit MTÜ (3)
Eesti Ehitusettevõtjate Liit (2)
Eesti Kulla- ja Kellaliit (2)
Eesti Soojuspumba Liit (2)
Eesti Postimüügifirmade Liit (2)
Eesti Kosmeetikute Liit (2)
Eesti Rahvusvaheline Kosmeetikute Ühendus (2)
E-Kaubanduse Liit (2)
Eesti Optikaettevõtete Liit (1)
Eesti Gaasiliit (1)
MTÜ Eesti Mööblitootjate Liit (1)

Kui erialaliit või muu ettevõtjaid ühendav organisatsioon valdkonnas puudub, esindab kauplejaid Eesti Kaubandus- ja Tööstuskoda (2 esindajat).

Tarbijate esindajana on komisjoni töös osalenud 17 Tarbijakaitseameti ametnikku ja järgmiste tarbijaorganisatsioonide esindajad:

Eesti Tarbijakaitse Liit (1)
Pärnumaa Tarbijauhing (1)
Tarbijate Kaitse Ühendus Ugandi (1)
Saaremaa Tarbijakaitse Ühing (1).

LISA 3

Tabel 1. Komisjonile esitatud kaebused vaidlusaluse kauba või teenuse liigiti.

Kauba või teenuse liik	2004	2005	2006	2007	2008	2009*	Kokku
Jalatsid	58	146	71	60	61	44	440
Telefonid jm	12	33	13	20	14	7	99
Arvutid ja tarvikud	2	8	19	21	16	32	98
Mööbel	6	16	14	13	21	16	87
Rõivad	2	18	14	8	6	12	60
Kodumasinad	1	8	8	10	6	6	39
TV, muusika- ja raadiokaup	-	9	3	7	4	4	27
Kotid-kohvrid	2	3	4	4	4	5	22
Lapsevanker-käru	1	4	2	2	4	8	21
Väärismetalltooted	3	3	3	4	4	3	20
Autod jm mootorsõidukid	2	2	3	2	2	5	16
Digikaamerad-fotoaparaadid	-	6	5	-	1	-	12
Prillid	-	2	2	2	1	1	8
e-kaubandus	-	-	-	-	6	-	6
Tööriistad	-	3	-	2			
Vabaajakaubad (vibu, ratas, spinning, kiiver, rulluisud, õhupüss, trenažöör, jm)	1	-	4	4	4	-	13
Turismiteenus	9	24	50 (34**)	5	16	17	121
Ehitusteenus	6	19	27	21	16	19	108
Autoteenindus	1	2	10	4	6	3	26
Keemiline puhastus	4	-	4	6	5	4	23
Soojuspump ja paigaldus	-	-	1	1	1	1	4
Valveteenus	1	-	-	-	-	2	3

* seisuga 30.09.2009

** sh Karfagen Travel vastu

Allikas: Tarbijakaitseamet. Koondatud andmetena avaldamata, andmed avaldatud TKA aastaaruannetes.

Tabel 2. Otsused.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009*	Kokku
Tarbija kaebus rahuldatud	40	84	61	44	57	47	333
Lahenenud kokkuleppel	9	54	102	58	58	46	327
Osaliselt rahuldatud	24	32	11	13	21	3	104
Jäetud rahuldamata	27	113	67	67	49	58	381
Väljub pädevusest	4	25	19	24	27	27	126
Kokku otsuseid	104	308	260	206	212	181	1271
Tarbija jaoks positiivselt lahendatud vaidlused (st rahuldatud, osaliselt rahuldatud või lahendatud kokkuleppega)	70%	55,2%	67%	55,8%	64,2%	53%	60,1%

* seisuga 30.09.2009

Allikas: Tarbijakaitseamet, 2009. Koondatud andmetena avaldamata, andmed avaldatud TKA aastaaruannetes.

Tabel 3. Otsuseid mittetäitnud ettevõtete arv.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009*	Kokku
Ettevõtete arv	7	16	17	10	17	11	78
Tarbija kasuks tehtud otsuste suhtes, %	9,6%	13%	9,8%	10,4 %	17,6%	11,4%	14,3

* seisuga 30.09.2009

Allikas: Tarbijakaitseamet 2009. Koondatud andmetena avaldamata, andmed avaldatud TKA aastaaruannetes.