

## Juhend Tarbijavaidluste komisjonile avalduse esitamiseks

Vajutage ploki „Tarbijavaidluse alustamine“ nuppu „Esita uus avaldus“. Teine võimalus avaldust esitada on, kui vajutate vasakul menüüs nuppu „TVK“ ja seejärel nuppu „Uus avaldus“.

Menetlusega seotud dokumentide ja vastustega saate tutvuda, kui vajutate ploki „Tarbijavaidluse alustamine“ nuppu „Minu esitatud avaldused“ või vasakul menüüs nuppu „TVK“. Samast kohast saate lisada menetluses vastuseid, dokumente jne.

Tere, olete sisenenud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti infosüsteemi.

**SIDELOAD**

„Sidelubade“ alt saab vaadata olemasolevate sagedus- ja numbrilubade andmeid ja esitada nende muutmise ja pikendamise taotluseid ja alustada uue loa taotlemist.

[Olemasolevad load](#) [Uue loa taotlemine](#)

**TARBIJAVAIIDLUSE ALUSTAMINE**

Esita Tarbijavaidluste komisjonile avaldus, kui ei ole kauplejale esitatud kaebusele eelnevalt lahendust leidnud. Vaidluse saab algatada füüsiliselt (era)isikust tarbija kui kauplejaks on juriidiline isik. Juhul, kui Te soovite lahendada vaidlust kauplejaga, kes ei ole registreeritud Eestis, vaid mõnes muus Euroopa Liikmesriigis, pöörduge EL tarbija nõustamiskeskuse poole (consumer.ee). Või valige järgmisel lehel pöörumise tüübiks „Sinu ja piiriülese kaupleja vaidlus“. Komisjoni pädevuses ei ole lahendada vaidlusi, mis on tekkinud väljaspool Eestit registreeritud kauplejaga.

[Esita uus avaldus](#) [Minu esitatud avaldused](#) [ECC nupp](#)

**Tehnikavaldkonna load**

„Minu load“ all kuvatakse minule väljastatud lubade/pädevustunnistuste andmeid. Ettevõttele väljastatud lubade kuvamiseks tuleb vahetada kasutajarolli.

[Vaata lube](#)

**Minu paigaldised**

„Minu paigaldiste“ all kuvatakse minuga seotud auditikohustuslike paigaldiste ja nende auditite andmeid. Minuga seotud ettevõtte auditikohustuslike paigaldiste andmete kuvamiseks tuleb vahetada kasutajarolli.

[JVIS](#)

**NÕUSTAMINE**

Avalduste nimekiri [+ Uus avaldus](#)

Esitamise kuupäev	Avalduse nr	Kaupleja	Staat	Toiming	Tähtaeg
-------------------	-------------	----------	-------	---------	---------

## AVALDUSE ESITAMINE

Avaldust esitades veenduge, kas esitate selle tarbijana või tarbija esindajana. Tarbijaks olete, kui lepingu kauplejaga olete sõlminud Teie, st lepingul, tellimusel, arvel on Teie andmed. Kui olete tehingu puhul ainult maksja, siis ei loeta Teid tarbijaks. Sellisel juhul saate esitada avalduse tarbija esindajana ja avaldusele tuleb lisada volikiri.

Avaldust esitades tuleb Teie sisestatud e-postiaadress verifitseerida, st et toimub e-postiaadressi korrektsuse kontroll. Vajutades nuppu „Verifitseeri“, saadetakse Teie e-postile 6-kohaline kood, mis tuleb sisestada lahtrisse, mis ilmub pärast seda, kui olete vajutanud lehe ülaserva tulnud teatele „OK“ vajutanud. Kui kõik on korras, ilmub nupu „Verifitseeri“ asemele teade „E-postiaadress on kinnitatud“.

Tumedas trükis ehk Boldis olevad lahtrid on täitmiseks kohustuslikud.

Avaldust saab igal hetkel salvestada mustandina ja jätkata täitmist hiljem.

**Multiple Ok Testnumber ...**

Pöördumised

Isik

Load

**TVK**

Avalduste nimekiri

Avalikud päringud

Välised registrid

Kemikaalid

Dokumendiregister

Ettevõtete must nimekiri

Tarbijavalduste komisjoni otsuste register

Sideload

Raudteeliiklusregister

Gaasipaigaldiste

### Pöördumine (Mustand)

Sellele e-postiaadressile saadeti kiri.  
Kopeerige selles sisalduv 6-kohaline kood  
avanevasse lahtrisse ja vajutage 'Kinnita'

OK

Koondvaade Salvesta mustand Esita avaldus

Esitan avalduse...

tarbijana  tarbija esindajana

#### Tarbija kinnitused

- Olen teadlik, et avalduse saab esitada Kauplejaga lepingu sõlminud (ostu sooritanud või töö/teenuse tellinud) isik.
- Olen teadlik, et avalduse võidakse jätta menetlusse võtmata või lõpetada kui, nõue on väiksem kui 30 eurot.
- Kinnitan, et olen eelnevalt kirjalikult pöördunud probleemi lahendamiseks kaupleja poole ja esitanud nõude.
- Olen teadlik, et vaidluse lahendamisel arvestab komisjon tõendatud väiteid ja asjaolusid.
- Olen teadlik, et avaldus peab olema esitatud eesti keeles ja komisjoni töökeeleks on eesti keel.
- Kinnitan, et minu vaidlust ei lahendata samal ajal teises kohtuvälises üksuses / vaidlust ei lahendata ega pole ka eelnevalt lahendatud kohtus.
- Annab nõusoleku andmekaitse ja isikuandmete töötlemise kohta.

Kinnitan kõik

#### Tarbija andmed

Eesnimi	Multiple Ok
Perenimi	Testnumber
Isikukood	30303039816
E-mail	info@ttja.ee
Telefon	+372 5123 4567
Kontakt e-mail	

Verifitseeri

Vajadusel saate määratud avaldusega ka esindaja, kes tegeleb ja vastab Teie menetluses edaspidiselt. Esindajat saab määrata ka menetluse jooksul.

TÄRBIJAKAITSE JA  
TEHNILISE JÄREVALVE  
AMET

## Pöördumine (Mustand)

Koondvaade Salvesta mustand Esita avaldus

Multiple Ok Testnumber ...

Pöördumised

Isik

Load

TVK

Avalduste nimekiri

Avalikud päringud

Välised registrid

Kemikaalid

Dokumendiregister

**Telefon** +372 5123 4567

Kontakt e-mail

Esindaja andmed

Soovin määrata esindaja

**Eesnimi**

**Perenimi**

**Isikukood**

**E-mail**

**Telefon** +372 5123 4567

Kontakt e-mail

Avalduse korrektseks esitamiseks peate teadma kaupleja registrikoodi, mida kontrollitakse Äriregistrist, kui vajutate nuppu „Päri andmeid“. Tarbijavaidluste komisjon saab menetleda vaid õige kaupleja vastu esitatud avaldust.

Kaupleja registrikood leiate näiteks arvelt, lepingult, tellimusest, kaupleja kodulehelt kontaktide või tingimuste alt, aga samuti otsida [e-Äriregister – \(rik.ee\)](http://e-Äriregister-(rik.ee)).

Teatud juhtudel saab tarbijavaidluste komisjon menetleda ka avaldust, mis on esitatud väljaspool Eestit registreeritud kaupleja vastu. Selleks peab kaupleja olema andnud nõusoleku oma müügi-/ostutingimustes. Sellisel juhul valige õige kaupleja asukoha riik ja sisestage tema registrikood. Seda Äriregistrist ei kontrollita.

Kaupleja andmed		
Ostmise/tellimise koht	<input type="text" value="Kaupluses"/>	▼
Kaupluse nimi või teenuse osutaja või veebipoe aadress	<input type="text"/>	
Kaupleja asukoha riik	<input type="text" value="Eesti"/>	▼
Äriühingu info		
Registrikood	<input type="text" value="70003218"/>	<input type="button" value="Päri andmeid"/>
Äriühingu nimi	<input type="text"/>	
E-mail	<input type="text"/>	









Avalduses täidetavad lahtrid võivad lähtuvalt tehingu valdkonna valikust erineda.

Avalduses sisalduvaid lahtreid täites lisage kindlasti kõik vajalikud failid.

Avaldusele peab olema lisatud leping ehk ostu/tellimust kinnitav dokument (leping, tellimus, arve, tellimuse kinnitus).

Maksekorraldus on makset tõendav dokument (maksekorraldus, pangakonto väljavõte, sularahatšekk, kviitung).

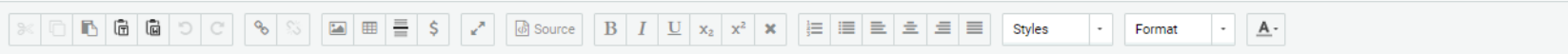
Kindlasti peab olema lisatud kirjavahetus kauplejaga, millest peab mh nähtuma, et olete pöördunud pretensiooniga kaupleja poole ja ta on/ei ole 15 päeva jooksul Teile vastanud. Avaldusele lisada ka lepingu sõlmimisele eelnenud kirjavahetust. Kirjavahetus võiks olla salvestatud ühe failina ja nõnda, et nähtab oleks kogu kogu tekst (sh saaja, saatja ja kuupäeva andmed). Kauplejale peab olema esitatud sama nõue, mille esitate avalduses komisjonile. Kui Te ei ole kauplejale sama nõuet esitanud, siis tehke seda enne komisjoni poole pöördumist.

<b>Pakkumine/leping (hinnapakkumine, arve, tellimus, kinnitus, tellimuse kinnitus, müügikuulutus, kataloog, reklaamtekst)</b>	Lohista fail siia või 
<b>Kas kaup on üle antud</b>	<input type="radio"/> Jah <input type="radio"/> Ei
Kauba hind	<input type="text"/>
<b>Kas kauba eest on tasutud</b>	<input checked="" type="radio"/> Jah <input type="radio"/> Ei <input type="radio"/> järelmaks/osamaks
Tasumise aeg	<input type="text"/>  
<b>Maksekorraldus</b>	Lohista fail siia või 
Kauba praegune koht	<input type="text"/> 
Tehingu probleem	<input type="text"/> 
Kaupleja poole pöördumine	
<b>Kauplejale pretensiooni esitamise aeg</b>	<input type="text"/> 
<b>Kas kaupleja vastas pretensioonile</b>	<input type="radio"/> Jah <input type="radio"/> Ei
<b>Kauplejale esitatud pretensioon, kaupleja vastus, kogu kirjavahetus ühe failina, lepingu lõpetamise dokumendid</b>	Lohista fail siia või 
Failid alammoduli alammodulis	

Vaidluse asjaoludes palun kirjeldage võimalikult põhjalikult mis, millal juhtus, mida soovite jms. Mida täpsem ja arusaadavam on kirjeldus, seda ladusam on vaidluse lahendamine.

Vaidluse asjaolud

Vaidluse asjaolud ja kirjeldus (täpne, põhjalik, kronoloogiline kirjeldus juhtunust)



The image shows a web-based form for reporting a dispute. It features a title 'Vaidluse asjaolud' and a text area for 'Vaidluse asjaolud ja kirjeldus (täpne, põhjalik, kronoloogiline kirjeldus juhtunust)'. Above the text area is a rich text editor toolbar with various icons for text formatting and editing, including undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, indent, outdent, and font color.

Kui Teie nõue ei peaks menetluse käigus lahenema, siis edastatakse Teie nõusolekul avaldus tarbijavaidluste komisjoni istungile.

Kui vajutate „Soovin, et minu avaldust arutatakse komisjonis kirjalikus menetluses“ nuppu „Jah“, siis arutab komisjon vaidlust kirjalikul istungil vaidluse osapooli (Teid ja kauplejat) kohale kutsumata, kui komisjoni esimees ei otsusta teisiti.

Kui vajutate nuppu „Ei“, siis korraldatakse suuline komisjoni istung, kuhu kutsutakse ka vaidluse osapooled (Teie ja kaupleja). Istung toimub video teel (Microsoft Teams).

Asja läbivaatamine	
Soovin, et minu avaldust arutatakse komisjonis kirjalikus menetluses	<input type="radio"/> None <input checked="" type="radio"/> Jah <input type="radio"/> Ei
Suulise istungi korraldamise põhjendus/vajadus	<input type="text"/>

## MENETLUSKÄIK

Kogu menetlus toimub iseteeninduskeskkonnas.

Menetlusega seotud dokumentidega, vastustega saate tutvuda vajutades ploki „Tarbijavaidluse alustamine“ nuppu „Minu esitatud avaldused“ või vasakul menüüs nuppu „TVK“.

Avalduse sisu on nähtav teises ploki või paremal menüüs nupu all „Avaldus“ või avatav ülal nupu „Pdf“ kaudu.

### Pöördumine (Ülevaatamisel)

Pdf Loobu avaldusest Muuda esindajat

AVALDUSE NUMBER 20-1/23-00299	Üldandmed
Koondvaade	<b>Avalduse number</b> 20-1/23-00299
Meediapank	<b>Menetluse tähtaeg</b> 29.06.2023 (+90 p)
	<b>Tarbija</b> Multiple Ok Testnumber (jaanika.maimjarv-kukk@ttja.ee, tel +372 5123 4567)
	<b>Tarbija kontakt e-mail</b>
	<b>Kaupleja</b> Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
	<b>Kaupleja kontakt e-mail</b>
	<b>Valdkond</b> Kaup » Kodutehnika
	<b>Tarbija nõue</b> asja parandamine
	<b>Staatus</b> Ülevaatamisel
	<b>Menetleja</b> Jaanika Maimjärv-Kukk

#### Avalduse sisu

Ostmise aeg	1. märts 2023
Ostmise koht (dubleerib koodi sisse kirjutatud väija?)	kaupluses
Kirjaliku lepingu olemasolu	Jah
Pakkumine/leping (hinnapakumine, arve, tellimus, kinnitus, tellimuse kinnitus, müügikuulutus, kataloog, reklaamtekst)	<a href="#">Arve T1380.pdf (112,39kB)</a>
Jah » Lepingu sõlmimise/ostu sooritamise kuupäev	1. märts 2023
Kas kaup on üle antud	Jah
Jah » Tasumise aeg	1. märts 2023
Jah » Maksekorraldus	<a href="#">payment (9).pdf (206,29kB)</a>
Kas kauba eest on tasutud	Jah
Kaupleja poole pöördumine » Kauplejale pretensiooni esitamise aeg	9. märts 2023
Kaupleja poole pöördumine » Kas kaupleja vastas pretensioonile	Jah
Kaupleja poole pöördumine » Kauplejale esitatud pretensioon, kaupleja vastus, kogu kirjavahetus ühe failina, lepingu lõpetamise dokumendid	<a href="#">Kirjavahetus (5).pdf (762,59kB)</a>
Kaupleja poole pöördumine » Fallid alamooduli alamoodulis	
Vaidluse asjaolud » Fotod koos selgitustega (tootest, pakendist, kahjustusest)	
Vaidluse asjaolud » Muud vaidluse asjaolusid tõendavad dokumendid (akt, spetsialisti arvamus, ekspertisi)	
Asja läbivaatamine » Soovin, et minu avaldust arutatakse komisjonis kirjalikus menetluses	Jah

Menetluskäik (1 toimingut, 0 uut) + Lisa toiming

	Kuupäev	Lisaja	Toimingu tüüp	Toimingu pealkiri	Suunatud	Tähtaeg	Tegevused
★	31.03.2023	Multiple Ok Testnumber	Protsessitoiming	Menetleja määramine	Tarmo Lüüdik, Veiko Kopamees, Liin Tara	03.04.2023	▼

Kõik dokumendid, vastused, toimingud on plokis „Menetluskäik“.

Kõiki toiminguid saate avada, kui vajutate real ükskõik kus kohas ja samamoodi sulgeda.

Menetleja ja hiljem komisjon näeb kõiki toiminguid ning saab anda ka kauplejale nägemisõiguse.


Teile suunatud toimingutele saata vastata, kui kasutate rea alguses nuppu „Vasta“.

Asja iduvaldamine » Suurim, et minimaalset arutatakse komisjoni kirjeldus menetluses

Joni

Menetluskäik (2 toimingut, 1 uus)

+ Lisa toiming

	Kuupäev	Lisaja	Toimingu tüüp	Toimingu pealkiri	Suunatud	Tähtaeg	Tegevused
	31.03.2023	Jaanika Maimjärvi-Kukkk	Puuduste kõrvaldamine	Nõue puuduste kõrvaldamiseks 20-1/23-00299	Multiple Ok Testnumber	15.04.2023	▼

Kui soovite lisada täiendavat infot/vastust, siis kasutage nuppu „Lisa toiming“ ja toimingu tüübiks „Vabatoiming“. Samamoodi saate saata toimingu ainult kauplejale, kui valite adressaadiks tema.

Kui adressaati valitud ei ole, siis on selleks vaikimisi menetleja.

Kui lisate toimingu, siis saate selle salvestada mustandina. Sellisel juhul näete kirja ainult Teie. Kauplejale ega menetlejale see nähtav ei ole. Toimingu saatmiseks/nähtavaks tegemiseks kasutage nuppu „Saada vastus“.

← Lisa toiming Salvesta mustand Saada vastus ✕

Toiming tüüp	Vabatoiming
Pealkiri	
Sisu	Menetlus lõpetatud Vabatoiming
Manused	<span>+ Lisa</span>
Adressaat	

body p

Source B I U S x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> x Styles - Normal - A-

Teil on võimalik avaldusest igal hetkel loobuda. Sellest teavitamiseks saate kasutada paremal ülal nurgas asuvat nuppu „Loobu avaldusest“.

## Pöördumine (Ülevaatamisel)

PDF **Loobu avaldusest** Muuda esindajat

AVALDUSE NUMBER 20-1/23-00299	Üldandmed	
Koondvaade	Avalduse number	20-1/23-00299
	Menetluse tähtaeg	29.06.2023 (+90 p)

Kui soovite menetluse ajal määrata enda esindajat, siis kasutage paremal ülal nurgas asuvat nuppu „Muuda esindajat“.

## Pöördumine (Menetluses)

PDF **Loobu avaldusest** **Muuda esindajat**


AVALDUSE NUMBER 20-1/23-00299	Üldandmed	
Koondvaade	Avalduse number	20-1/23-00299
	Menetluse tähtaeg	29.06.2023 (+90 p)


Kui komisjon on otsuse vormistanud, allkirjastanud ja avalikustanud, siis on see nähtav vasakul menüüs „Otsus“.


AVALDUSE NUMBER 20-1/23-00299	Otsus	
Koondvaade	<b>Menetluse number</b>	20-1/23-00299
<b>Otsus</b>	<b>Menetleja</b>	Jaanika Maimjärv-Kukk
Meediapank	<b>Menetluse algus</b>	31.03.2023
	<b>Tarbija</b>	Multiple Ok Testnumber (jaanika.maimjarv-kukk@ttja.ee, tel +372 5123 4567)
	<b>Kaupleja</b>	Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
	<b>Tarbija nõue</b>	asja parandamine
	<b>Resolutsioon</b>	Resolutsioon
	<b>Asjaolud</b>	Asjaolud
	<b>Tarbija nõue (kirjeldus)</b>	Tarbija nõue
	<b>Kaupleja seisukoht</b>	Kaupleja seisukoht
	<b>Põhjendus</b>	Põhjendus
	<b>Otsus</b>	Tarbija kasuks
	<b>Menetluskulu</b>	0 €
	<b>Lühikokkuvõte avalikustamiseks</b>	
	<b>Jõustub automaatselt</b>	Ei
	<b>Jõustunud</b>	Jah
	<b>Jõustumise kuupäev</b>	31.03.2023
	<b>Otsus rahuldatud</b>	Jah
	<b>Rahuldamise kuupäev</b>	31.03.2023
	<b>Digidoc</b>	<a href="#">tarbijavaidluse_otsus.pdf.asice (263.58kB)</a>
	<b>Otsuse liik</b>	Esimehe otsus
	<b>Allkirjastanud</b>	Jaanika Maimjärv-Kukk
	<b>Allkirjastamata</b>	



## Toimingute ees ja lõpus olevate märkide tähendused

 Mustand (Ei ole kellelegi nähtav.)

 Toimingule on vastatud (Vastus on nähtav, kui avate toimingu.)

 Toimingule ei ole vastatud

 Muuda

 Uus toiming (Lisatud on uus toiming, mida Te ei ole eelnevalt näinud.)