



ÕIGUSKANTSLER

Raimond Raadik
Loodusretked OÜ
raimond@loodusretked.ee

Teie nr
Õiguskantsler 5.01.2012 nr 7-4/111546/1200055

Seisukoht õigusrikkumise puudumise kohta

Tarbijakaitseameti tegevus pöördumistele vastamisel ja reisiettevõtjate nn mustade nimekirjade avaldamisel

Lugupeetud härra Raadik

Teile teadaolevalt algatasin Teie avalduse alusel menetluse Tarbijakaitseameti tegevuse kohta Teie pöördumistele vastamisel. Samuti selgitasin, et kavatsen täiendavalt uurida, kas ja millisele õiguslikule alusele tugineb Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate nn mustade nimekirjade avaldamisel.

Pöördusin menetluse käigus teabe nõudmisega Tarbijakaitseameti poole. Palusin Tarbijakaitseametilt teavet selle kohta, kas ja kuidas on Tarbijakaitseamet registreerinud Loodusretked OÜ pöördumised ning kas Tarbijakaitseamet on neile pöördumistele vastanud.

Tarbijakaitseamet edastas mulle ülevaate Teie pöördumistest ning Tarbijakaitseameti vastustest neile¹. Tarbijakaitseameti vastusest² nähtus, et lisaks 2011. aasta pakettreiside kogumüügi aruannete edastamisele vastavalt 16.05.2011, 11.07.2011 ning 17.10.2011 ning garantiikindlustuspoliisi edastamisele 26.10.2011, on Loodusretked OÜ pöördunud Tarbijakaitseameti poole täiendava küsimusega pakettreiside kogumüügi aruande esitamise kohta. Viimati mainitud pöördumine registreeriti Tarbijakaitseametis 17.10.2011 ning Tarbijakaitseamet vastas sellele 09.11.2011.

Minu nõunik pöördus 05.12.2011 e-kirjaga Teie poole, paludes Teil täpsustada, millistele Teie pöördumistele ei ole Tarbijakaitseamet vastanud. Selgitasite oma 06.12.2011 saadetud vastuses, et Teie abiline pöördus telefoni teel Tarbijakaitseametisse 14.10.2011 sooviga täpsustada, kas pakettreiside kogumüügi aruandele tuleb lisada ka järgneva aasta pakettreiside kogumüügi prognoos. Kuna infotelefonilt ei osatud kõnealusele küsimusele kohe vastata, anti Teile Tarbijakaitseameti ametniku Katrin Malmi e-posti aadress. Tõdesite oma kirjas, et Katrin Malm vastas Teile küsimusele 09.11.2011.³ Avaldasite siiski pahameelt selle üle, et kuigi Tarbijakaitseamet vastas Teile seaduses sätestatud tähtaja, st 30 päeva jooksul, oli konkreetsel juhul tegemist kiireloomulise küsimusega ning Tarbijakaitseameti vastust ootama jäädes võinuks Teil endal jääda turismiseadusest tulenev pakettreiside kogumüügi aruande esitamise kohustus õigeks ajaks täitmata. Nimelt oli III kvartali

¹ Seejuures viitas Tarbijakaitseamet, et juhul kui reisiettevõtja esitab turismiseaduses nõutud pakettreiside kogumüügi aruande tähtajaliselt ja nõutele vastavalt, siis ei vasta Tarbijakaitseamet eraldi igale aruande esitanud ettevõtjale.

² Tarbijakaitseameti 23.11.2011 vastus nr 6-6/11-09484-002 (ametkondliku kasutamise märkega) on lisatud käesolevale kirjale.

³ Sama kinnitas mulle saadetud vastuses ka Tarbijakaitseamet.

pakettreiside kogumüügi aruande esitamise tähtaeg 20.10.2011. Muid Tarbijakaitseameti poole pöördumisi, millele Tarbijakaitseamet ei ole vastanud, Te välja ei toonud.

Mõistan Teie nõrdimust, et Tarbijakaitseamet vastas Teie jaoks kiireloomulisele küsimusele kolm nädalat pärast küsimuse esitamist. Mõõnan, et sõltuvalt asjaoludest võib pöördumisele vastamisel 30-päevase vastamistähtaaja⁴ raamidesse jäämine olla küll formaalselt seadusega kooskõlas, kuid samas hea halduse põhimõtet silmas pidades siiski ebapiisav. Teisalt pean aga rõhutama, et minu arvates on eriti olukordades, kus ametiasutusele esitatud küsimus vajab vastust eelnevalt teada olevaks kindlaks tähtpäevaks, kohane eeldada, et ka küsimuse esitaja arvestab vastamiseks kuluva mõistliku ajavaruga ega jäta küsimuse esitamist n-ö viimasele minutile. Mõistagi sõltub see, mida pidada pöördumisele vastamisele kuluvaks mõistlikuks ajaks, esitatud küsimus(t)e ulatusest ja keerukusest; sellest, kas tegemist on tavapärase ja sagedasti ette tuleva küsimusega või nõuab sellele vastamine põhjalikumat asjaolude ja õigusaktide analüüsi; kas küsimusele vastamine eeldab mitme ametniku või osakonna koostööd jms. Eespool öeldut kokku võttes nendin, et kuigi sõltuvalt asjaoludest võib ametiasutusele, sh näiteks Tarbijakaitseametile, esitatud pöördumine nõuda hea halduse põhimõttest lähtuvalt ka kiiremat reageerimist kui 30-päevasest vastamistähtajast kinni pidamine⁵, eeldavad sellised olukorrad ettenägelikku ning asjaoludega arvestavat suhtumist nii küsimuse adressaadilt kui ka küsijalt.

Eeltoodu valguses, arvestades Tarbijakaitseametil Teie pöördumisele vastamiseks kulunud aega⁶, ning kuna Te ei toonud välja muid pöördumisi, millele Tarbijakaitseamet vastamata oleks jättnud, **ei tuvastanud ma Tarbijakaitseameti tegevuses õigusrikkumist.**

Mis puutub minu menetlusse osas, milles uurisin Tarbijakaitseameti tegevuse õiguspärasust pakettreiside kogumüügi aruanded õigeaks ajaks esitamata jättnud reisiettevõtjate nn musta nimekirja avaldamisel, siis soovin märkida järgmist. Küsisin Tarbijakaitseametilt, millisele õiguslikule alusele nad nn mustade nimekirjade avaldamisel tuginevad. Tarbijakaitseamet selgitas oma vastuses, et tulenevalt tarbijakaitseadusest on Tarbijakaitseameti ülesanne kaitsta tarbijate õigusi ja huve, juhindudes seejuures nii tarbijakaitseadusest kui teistest õigusaktidest, sh turismiseadusest. Täpsemalt viitas Tarbijakaitseamet tarbijakaitseaduse § 17 lg 2 punktile 4, millest tuleneb, et Tarbijakaitseamet võib teavitada üldsust kaupleja või tootja tegevusest, mis rikub tarbija õigusi või kahjustab tarbija õigustatud huve.

Leian, et nimekirjade avaldamine reisiettevõtjatest, kes ei ole täitnud turismiseaduse § 15 lõikes 7 sätestatud kohustust esitada Tarbijakaitseametile ettenähtud tähtajaks (st aruandekvartalile järgneva kuu 20. kuupäevaks) nõutud pakettreiside kogumüügi aruandeid, teenib legitiimset eesmärki teavitada tarbijaid ja hoiatada neid teatud reisiteenuse pakkujate teenuste ostmisega kaasneva võivate ohtude eest. Seejuures ei ole tarbijatel keelatud ka pakettreiside kogumüügi aruanded esitamata jättnud reisiettevõtjate reisiteenuseid osta. Tarbijakaitseameti nn musta nimekirja avaldamine annab tarbijatele üksnes täiendava võimaluse teha erinevate reisiettevõtjate ja nende pakutavate reisipakettide vahel valides võimalikult teadlik otsus. Seejuures saavad tarbijad kaaluda muu hulgas ka neid riske, mis võivad tõusetuda olukorras, kus alles reisil olles selgub, et pakettreisi müünud reisiettevõtja osutub maksejõuetuks. Lõppastmes jääb iga tarbija enda otsustada, kas ta soovib osta pakettreisi

⁴ Kõnealune 30-päevase vastamistähtaaja nõue tuleneb märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seaduse §-st 6, mis sätestab: „Märgukirjale või selgitustaotlusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni. Isikut teavitatakse vastamise tähtaja pikendamisest ja pikendamise põhjustest.”

⁵ Seejuures peaks ametiasutus lisaks 30-päevase vastamistähtaaja nõude formaalsele järgimisele hindama ka pöördumise sisu ja iseloomu ning pöördumisele võimalikult kiire vastuse saamise olulisust pöördumise esitaja jaoks. Seda eriti olukorras, kus isik ise on selgelt viidanud küsimuse kiireloomulisusele ja/või vajadusele saada vastus hiljemalt kindlaks kuupäevaks või on see küsimuse esitamise asjaoludest tulenevalt selgelt mõistetu.

⁶ Selgitan, et oma menetluse raames ei ole mul arusaadavalt võimalik päeva täpsusega hinnata, mitu päeva oleks Tarbijakaitseametil pidanud mõistlikult Teie pöördumisele vastamiseks kuluma. Leian siiski, et käesoleval juhul ei saa väita, nagu oleks Tarbijakaitseamet Teile vastamisega ilmselgelt ebamõistlikult viivitanud.

reisiettevõtjalt, kellel ei pruugi oma klientide ees võetud kohustuste täitmiseks olla turismiseaduses nõutud vajalikku tagatist⁷, või mitte⁸. Mõõnan, et ettevõtja nime avaldamine Tarbijakaitseameti nn mustas nimekirjas võib mõjuda selle reisiettevõtja tegevusele ebasoodsalt, peletades eemale potentsiaalseid kliente ning vähendades reisiteenuste läbimüüki. Samas on ettevõtjal hõlpsasti võimalik taoliseid ebasoodsaid mõjutusi vältida, täites õigeaegselt turismiseadusest tulenevaid nõudeid pakettreiside kogumüügi aruannete esitamise ning piisava tagatise olemasolu osas. Lisaks märgin, et Tarbijakaitseamet selgitas mulle saadetud vastuses, et enne ettevõtja nime avaldamist nn mustas nimekirjas saadetakse reisiettevõtjatele aruande esitamise kohustuse kohta meeldetuletus ning ettevõtja nimi lisatakse nn musta nimekirja üksnes siis, kui vaatamata meeldetuletusele jääb aruanne siiski esitamata. Samuti eemaldatakse reisiettevõtja nimi pärast nõutud aruande esitamist nn mustast nimekirjast. Eelnevaid seisukohti arvesse võttes ei tuvastanud ma käesolevas menetluses Tarbijakaitseameti tegevuse õigusvastasust pakettreiside kogumüügi aruanded tähtajaks esitamata jätnud reisiettevõtjate nn musta nimekirja avaldamisel.

Täna Teid veel kord minu poole pöördumast. Lisan käesolevale kirjale soovi korral tutvumiseks ka Tarbijakaitseameti põhjaliku vastuse minu teabe nõudmisele.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Indrek Teder

Lisa: Tarbijakaitseameti 23.11.2011 vastus nr 6-6/11-09484-002 (ametkondliku kasutamise märkega)

Teadmiseks: Tarbijakaitseamet

Merike Saarmann, 693 8414

E-post: merike.saarmann@oiguskantsler.ee

⁷ Turismiseaduse § 8 sätestab: „Ettevõtja tegevus reisiettevõtjana on lubatud majandustegevuse registri (edaspidi *register*) registreeringu ja käesoleva seaduse §-s 15 sätestatud nõuetekohase tagatise olemasolu korral.” Turismiseaduse § 15 lg 1 sätestab, milliseid reisiettevõtja kohustusi peab tagatis hõlmama:

„(1) Reisiettevõtja on kohustatud tõendama tagatise olemasolu piisavate rahaliste vahendite näol:
1) reisija naasmiseks reisi lähtepunkti, kui pakettreisileping sisaldab sõitjateveo teenust;
2) reisija majutamiseks kuni reisi lähtepunkti naasmiseni;
3) reisisu tagastamiseks tarbijale pakettreisi ärajäämise korral või hüvitise tasumiseks pakettreisi ärajäänud osa eest;
4) tarbijale tasu tagastamiseks lunastamata pakettreiside kinkekaartide eest.”

⁸ Viitan siiski, et pakettreiside kogumüügi aruande Tarbijakaitseametile esitamata jätmine ei pruugi automaatselt tähendada seda, et reisiettevõtjal puudub turismiseaduses nõutud tagatis üldse või puudub see nõutud ulatuses. Samas tuleb nentida, et turismiseaduses nõutud tagatise piisavuse hindamise aluseks on just pakettreiside kogumüük (turismiseaduse § 15 lg 3) ning kogumüüki teadmata ei ole võimalik hinnata ka seda, kas tagatise suurus on piisav. Seejuures on pakettreiside kogumüügi mahu teadmine vajalik nii reisiettevõtjale endale, kel lasub kohustus hinnata tagatise suurust ja vajadusel seda suurendada (turismiseaduse § 15 lg 6), kui ka Tarbijakaitseametile tagatise piisavuse üle järelevalve teostamiseks.