

**TARBIJAKAITSEAMET**

**AASTAARUANNE  
2006**

Tallinn 2007

# SISUKORD

<b>SISUKORD.....</b>	<b>2</b>
<b>SISSEJUHATUS.....</b>	<b>4</b>
<b>1. 2006. AASTAL TOIMUNUD OLULISEMAD SÜNDMUSED .....</b>	<b>5</b>
<b>2. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR .....</b>	<b>21</b>
<b>3. ÕIGUSLOOME .....</b>	<b>24</b>
3.1 TUBAKASEADUS (TS).....	24
3.2 TARBIJAKAITSESEADUS (TKS).....	24
<b>4. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE.....</b>	<b>25</b>
4.1 TARBIJATE NÕUSTAMINE INFOTELEFONIL .....	25
4.2 INFOMATERJALID.....	31
<b>5. AVALIKUD SUHTED .....</b>	<b>34</b>
5.1 AMETIVÄLINE SUHTEKORRALDUS .....	34
5.2 ARVAMUS - UURINGUD .....	36
5.3 INTERNETI KODULEHEKÜLG .....	37
5.4 TARBIJAHARIDUS.....	38
5.6 KOOSTÖÖ TARBIJAÜHENDUSTEGA .....	44
<b>6. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ.....</b>	<b>44</b>
6.2 TWINNING.....	46
6.3 BALTI RIIKIDE KOOSTÖÖ .....	51
6.4 TAIEX.....	52
6.5 ICPEN .....	52
6.6 MUUD RAHVUSVAHELISED ÜRITUSED.....	54
<b>7. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS .....</b>	<b>55</b>
7.1 PIIRIÜLESED KAEBUSED .....	55
7.2 PIIRIÜLESED JÄRELEPÄRINGUD NING NÕUSTAMINE .....	57
7.3 AVALIKUD SUHTED .....	57
<b>8. TURUJÄRELEVALVE .....</b>	<b>63</b>
8.1 TOIDUTURU JÄRELEVALVE.....	68
8.2 TÖÖSTUSKAUPADE JÄRELEVALVE .....	88
8.3 HINNATEABE ESITLEMISE JÄRELEVALVE.....	128
8.4 PAKENDISEADUSE JÄRELEVALVE.....	136
8.5 TEENUSTE JÄRELEVALVE.....	138
8.6 REKLAAMISEADUSE JÄRELEVALVE .....	148
<b>9. TARBIJAKAEBUSED .....</b>	<b>158</b>
9.1 KAUBANDUS.....	159
9.2 TEENUSED.....	166

9.3 TARBIJAKAEBUSTE KOMISJON .....	186
<b>10. TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD 2006. AASTAL .....</b>	<b>191</b>
10.1 HALDUSASJAD .....	192
10.2 VÄÄRTEOASJAD.....	192
10.3 TSIVIILASJAD .....	193
<b>KOKKUVÕTE.....</b>	<b>194</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>199</b>

## SISSEJUHATUS

2006. aastat iseloomutab sarnaselt 2005. aastagagi enneolematult suur majanduskasv, mis esialgsetel andmetel ületas koguni 11% künnise. Palju on kõneldud sellest, et Eesti majanduskasv põhineb suurel sisetarbimisel, mis on omakorda tingitud odavatest laenudest. Mõnes mõttes võibki 2006. aastat iseloomustada kui laenamiste aastat, sest lisaks kodulaenudele, päikselaenudele ja muudele tarbimislaenudele lisandus hulgaliselt muid väikelaene pakkuvaid ettevõtteid, sealhulgas tekkis täiesti uus väikelaenude turunišš – SMS-laenud. Mõningate andmete põhjal laenasid Eesti inimesed 2006. aastal kokku üle 8 miljardi krooni.

Tarbijakaitse vallas jätkus lõimumine EL tarbijakaitsesüsteemiga. Tarbijakaitseamet osales paljudes rahvusvahelistes tarbijakaitsealastes projektides ning tegi koostööd mitmete eri riikidega.

2006. aastal jätkus aktiivne tarbijate teavitus- ja nõustamistöö. 2006. aastal nõustati tarbijakaitse info-ja nõustamistelefonil üle 13 000 tarbija ning anti välja mõningat uut tarbijahariduse alast materjali. Muuhulgas avaldas amet mitmeid SMS-laenu teemalisi kirjutisi, kus peamiselt hoiatas tarbijaid laenudega seonduvate ohtude ja lõhkilaenamise eest. Lisaks tegeleb TKA endiselt ka noorte tarbijate harimisega. 2006. aastal valmis spetsiaalselt koolinoortele ja õpetajatele mõeldud tarbijaharidusportaal Nupukas.

Oluliseks TKA tegevusvaldkonnaks on turujärelevalve Eestis, jälgides erinevate seaduste ja nende alusel koostatud EV Valitsuse määruste täitmist kaubandus-ja teenindusettevõtete poolt. Ameti poolt teostatakse järelevalvet 29 seaduse ja 41 määruse täitmise üle, millele lisanduvad Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrused nii toidu kui tööstuskaupade osas.

2006. aastal jätkus tarbijakaitseameti tihe koostöö teiste, nii kodu-kui välisriikide järelevalveasutustega. Toote ohutuse vallas viidi läbi mitmeid toodete testimisi (laste mänguasjad, isikukaitsevahendid jms). Testimise tulemustest teavitati nii koostööpartnereid kui Eesti üldsust. Informeerimiseks kasutati peamiselt pressiteateid ja meediat.

Kaebuste osas on märgata 2005. aastaga võrreldes mõningast avalduste arvu suurenemist. Kaebuste põhivaldkonnad on aastate lõikes püsinud enam-vähem ühesugusena. Tööstuskaupadest juhib nõ edetabelit kaebused jalanõudele, teisel kohal on kaebused arvutitele ja tarvikutele. Teenuste osas kaevatakse enim ehitusteenuste ja korteriühistuga seonduva peale.

Kaebused, mis TKA poolse menetluse käigus lahendust ei saa, suunatakse edasi tarbijakaebuste komisjoni. Komisjon menetles 2006. aastal ligi 300 kaebust, millest pea 67% sai positiivse või tarvijat rahuldava lahenduse. Ligi pooled komisjoni poolt lahendatud avaldustest olid seotud jalanõudega.

**Tabel 1. TKA põhinäitajad 2000-2006**

	2000	2002	2003	2004	2005	2006
Kontrollitud, koostatud akte	3545	4155	3794	3930	3770	3740
Esitatud kaebusi	1939	1763	2022	2063	1891	1904
Kokku nõustatud	12224	15791	17599	24552	22085	22535
Trahvide arv	942	926	916	822	751	698
Trahvide summa (tuh. Kr)	1340	985	1051	1027	628	499
Koostatud ettekirjutusi	56	113	173	112	206	144

Tabelit vaadates võib öelda, et ettevõtjad on tarbijakaitsealastest õigusaktidest teadlikumad ning seetõttu vähenevad rikkumised iga aastaga.

## 1. 2006. AASTAL TOIMUNUD OLULISEMAD SÜNDMUSED

### Jaanuar

- 27. jaanuaril korraldas amet arutelu infotelefonide, sideoperaatorite, Sideameti ning Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi esindajatega, et leida mõistlik ja pooli rahuldav lahendus infotelefoni teenuse osutajate poolt hinnateavituse nõuete täitmiseks. Arutluse all oli ameti poolt infotelefonidele esitatud tarbijakaitseadusest tulenev nõue, mille kohaselt peavad telefoniteenuse sh infotelefoni teenuse osutajad kõne alguses helistajale enne eritariifi rakendumist ütlema teenuse hinna.
- 18. jaanuaril korraldas Üldise Toote Ohutuse direktiivi 2001/95 komitee Brüsselis RAPEX-i (*Rapid Exchange System for rapid exchange of information on danger arising from the use of consumer product*). kontaktisikute nõupidamise, kus arutati probleeme ning tulevikuplaane RAPEX süsteemis, 2005. aasta statistikat RAPEX-i teadete kohta jms. Ametist osalesid nõupidamisel kaks esindajat.
- 31. jaanuaril ja 1. veebruaril toimus Brüsselis TAIEX'i (*Technical Assistance and Information Exchange Instrument of the Institution Building unit of Directorate-General Enlargement of the European Commission*) ja Euroopa Komisjoni korraldamisel töögrupi kohtumine tarbijakaitse õigusaktide rakendamise teemal.

Sellele üritusele olid kutsutud kümne uue liikmesriigi ja kandidaatriikide Rumeenia, Bulgaaria, Türgi, Makedoonia jt tarbijakaitseorganisatsioonide esindajad ja ka igast liikmesriigist kas ministeeriumi või rakendusasutuse esindaja. Eestist osalesid Eesti Tarbijakaitse Liidu ja Tarbijakaitseameti esindajad. Ürituse eesmärgiks oli saada ülevaade, kuidas toimub tarbijakaitsealaste õigusaktide rakendamise protsess ja millised on probleemid finantsteenuste, energia, telekommunikatsiooni turul ning tarbijale kaupade müügil. Tarbijakaitseameti peadirektor astus üritusel üles kahe ettekandega: “Mida ja kuidas Eestis riiklik rakendusasutus aitab kaasa tarbija teadlikkuse kasvule” ja “Tarbijakaitsealase seadusandluse rakendamise probleemid riikliku rakendusasutuse pilgu läbi (finantsteenused – pangateenused, müügigarantii, telekommunikatsiooniturg)”.

## Veebruar

- 1. veebruaril toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud ECC-võrgustiku kaebuste lahendamise andmebaasi “IT-tool” töörühma kohtumine ning andmebaasi uue versiooni testimine, milles osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.
- 2. veebruaril osales ameti EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Euroopa Komisjoni poolt korraldatud ECC-võrgustiku korralisel koosolekul.
- 3. veebruaril toimus ameti igaaastane kohtumine Eesti Energia esindajatega, kus arutati tarbijakaebuseid ning kui palju puudutab tulevane hinnatõus teiste ehk väike võrguettevõtjate kliente. Kohtumisel osalesid kolm ameti esindajat.
- 7. veebruaril toimus ametis Tarbijakaebuste komisjoni esimeeste ümarlaud, kus arutati eelmise aasta komisjoni töö tulemusi, samuti esilekerkinud probleeme jms. Lisaks ameti ja komisjoni esindajatele osalesid kohtumisel ka Majandus-ja kommunikatsiooniministeeriumi siseturu osakonna esindajad.
- 10. veebruaril toimus ametis tervisliku koolitoidualane ümarlaud. Vastavalt Eesti Toiduainetööstuse Liidu initsiatiivil ja koostöös toitumisspetsialistidega koostatud pöördumisele Vabariigi Valitsuse ning laste toitumisealase koolituse ja tasakaalustatud toitumise eest vastutavate ametkondade poole: “Rohkem tähelepanu laste tervislikule eluviisile ja toitumisele”, tegi amet ettepaneku korraldada koolinoortele võistlus "Tervislik koolitoit igasse kooli". Võistluse eesmärgiks on ärgitada koolinoori mõtlema tervislikule toitumisele ning oma teadmisi ja kogemusi ära kasutades koostama endale meelepärase tervisliku ühe koolinädala menüü. Amet kutsus ümarlauale toitumis- ja toitlustusala spetsialistid, haridusringkonna esindajad, tegevkokad, et võistluse ettevalmistamisel moodustada töögrupp, mis töötaks välja täpse ülesande koolinoortele, ning samuti hindaks võistlustöid.
- 16. veebruaril toimus Põllumajandusministeeriumis arutelu “Vitamiinide sisalduse esitamine pakendi märgistusel”, kus osalesid lisaks ministeeriumi esindajatele Veterinaar-ja toiduamet ning Tarbijakaitseameti ametnikud.
- 16.-18. veebruaril toimus Ungaris Budapestis järjekordne tarbijaharidusala koostöövõrgustiku Consumer Citizenship Networki (CCN) teemagruppide

kohtumine. Ametist osales üks esindaja, kes võttis osa kolmanda teemagrupi – õigused ja kohustused – tegevusest. Kolmas teemagrupp töötas kohtumise jooksul välja vastustundliku ja keskkonnateadliku tarbimise indikaatorid, lähtudes vajadusest optimeerida ühelt poolt üksikisiku tarbimisvajadused ja teisalt keskkonnasäästlikku tarbimist.

- 17. veebruaril osalesid ameti vastava ala spetsialistid Veeettevõtete Liidu poolt korraldatud teabepäeval, kus käsitleti veeteenustega seotud tarbijaprobleeme.
- 17. veebruaril toimus Brüsselis EÜ määruses nr 261/2004 sätestatud lennureisijate õigusi käsitlev riikide täitevasutuste teine konverents. Ametist osalesid üritusel kaks esindajat. Konverents toimus arutelu vormis, kus iga kohale tulnud riik sai avaldada oma arvamusi, kogemusi ja ka arusaamisi EÜ määrusest. Konverentsi peateemadeks oli EÜ määruse tõlgendamine (kuidas saavad erinevad riigid aru määruses sätestatud hilinemisest, tühistamisest, lennureisist mahajätmisest jms reisijate abistamisest); milline on määruse kohaldamisala; mis on erakorralised asjaolud, kuidas toimub kaebuste lahendamine ning kas liikmesriigid peaksid kasutusele võtma ühtsed sanktsioonid EÜ määruse rikkumise lõpetamiseks.
- 20.-21. veebruaril toimus Brüsselis tarbija- ja tervisekaitse peadirektoraadi DG SANCO eestvedamisel rahvusvaheline töögrupi kohtumine teemal “Andmete (statistika) kogumine õnnetuste kohta, mille põhjuseks tarbija kaubad ja teenuste riski hindamine”. Üritusele olid kutsutud liikmesriikide tooteohutuse eest vastutavate institutsioonide esindajad ja lisaks mitmed rahvusvahelised organisatsioonid, samuti esindajad Kanada ja USA tooteohutuse riiklikest institutsioonidest. Eestist osalesid üks ameti esindaja ning Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi esindaja.
- 22. veebruaril lõppes ametlikult PHARE kütuseemaline projekt "Eesti kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi arendamine", kus osales ka Tarbijakaitseamet.
- 22. veebruaril toimus Põllumajandusministeeriumis arutelu järelevalveasutustega, mille eesmärgiks oli leida taimerasva sisaldavate piimatoodetele toote nimetused. Arutelul osalesid Tarbijakaitseameti, Veterinaar- ja toiduameti ning Põllumajandusministeeriumi esindajad.
- 23. veebruaril toimus Viinis EL eesistujamaa Austria korraldatud seminar kohtuväliste kaebuste lahendamise süsteemi kohta (“*Workshop on Alternative Dispute Resolution*”). Seminaril osalesid Eestist Tarbijakaitseameti EL tarbijanõustamiskeskuse esindajad. Seminaril arutleti teemal ADR-süsteemide kvaliteetsus ja efektiivsus, samuti käsitleti kahte Euroopa Komisjoni soovitusi (98/257/EC ja 2001/310/EC) ning ODR süsteemi (*Online Dispute Resolution*). Samuti oli teemaks uute ADR süsteemide loomine, puudutades muuhulgas ka vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide ja äripoole rolli ADR-süsteemi arengus. Lisaks tutvustati erinevaid võimalusi tarbija kaebuste lahendamisel (ennetava tegevuse tähtsus, lihtsustatud kohtumenetlus ning kollektiivsete huvide kaitse kohtus).
- 24. veebruaril toimus Viinis EL eesistujamaa Austria korraldatud konverents tarbijate kollektiivsete huvide kaitse ja ettekirjutuste tegemise kohta (“*Effective*

*Legal Redress – the Consumer Protection Instruments of Actions for Injunctions and Group Damages Actions*”). Konverentsil osales üks Tarbijakaitseameti esindaja. Konverentsil tutvustati EL liikmesriikides läbiviidud küsitluse “Direktiivi 98/27/EC juriidiline ja praktiline kohaldamine liikmesriikides” tulemusi. Samuti toodi nii positiivseid kui negatiivseid näiteid antud direktiivi kohaldamise praktikast eri liikmesriikides. Lisaks keskenduti konverentsil tarbijate kollektiivsete huvide kaitsele.

- 28. veebruarist 2. märtsini osales Tarbijakaitseamet ICPENi (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) poolt korraldatud traditsioonilisel Sweep Day’l ehk kontrollpäeval. Seekordseks teemaks oli “*Hidden Traps Online*” ehk peidetud ohud internetis. Tarbijakaitseamet võttis aktsiooni raames vaatluse alla erinevad Eesti tarbijatele suunatud internetikaubamajad ning veebilehed, et kontrollida tarbijatele esitletud teabe õigsust ning tuvastada kauplejaid, kes tahtlikult eiravad häid kaubandustavasid või tegelevad pettusega. Kokku kontrolliti 3 päeva jooksul 67 veebilehte/internetikaubamaja, kellest 47 osas jätkati hiljem ka täiendavat uurimist.

## Märts

- 1.märtsil algas ühekuuline enam kui 30 erinevat riiki hõlmav pettuste ennetamise kuu, mille raames läbiviidud kampaania, mis keskendus kelmuste ja pettuste leviku peatamisele ning veebikeskkonna läbipaistvamaks muutmisele. Kampaania eestvedajaks on rahvusvaheline rakendusasutuste vaheline koostöövõrgustik ICPEN (*International Consumer Protection and Enforcement Network*). Eestis viis kampaaniat ellu Tarbijakaitseamet.
- 1. märtsil toimus Tarbijakaitseametis RAPEX-i süsteemi kontaktisikute nõupidamine, millest võtsid osa Tervisekaitseinspektsiooni, Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni, ARK-i ja Tööinspektsiooni esindajad. Nõupidamisel tutvustati Euroopa Komisjoni uusi juhiseid RAPEX süsteemi töö osas, mida käsitleti toote ohutuse direktiivi 2001/95 komitee poolt korraldatud RAPEX-i kontaktisikute nõupidamisel 18. jaanuaril Brüsselis. Samuti peatuti lühikokkuvõttel 2005.a tööst.
- 1. märtsil käis ameti peadirektoriga kohtumas Finantsinspektsiooni uus juhatuse esimees Raul Malmstein, et arutada võimalusi konstruktiivseks koostööks kahe asutuse vahel panga- ja kindlustusteenuste valdkonnas tarbija õiguste kaitseks.
- 7. märtsil toimus ametis Eestis müügilolevate autoapteekide ja nendes olevate esmaabivahendite testimine, milles osalesid lisaks Tarbijakaitseametile ka esindajad Sotsiaalministeeriumist, Ravimiametist, Eesti Riiklikust Autoregistrikeskusest, Tallinna Kiirabist. Üritust oli jälgima tulnud ka meedia esindajad.
- 10. märtsil toimus Riias TAIEX’i ning EuroCommerce ja Läti Kaupmeeste Liidu poolt korraldatud rahvusvaheline seminar “EL toidualane seadusandlus”. Seminar oli korraldatud Eesti ja Läti kaubandusettevõtete ning turujärelevalvet teostatavate asutuste esindajatele, et tutvustada ja selgitada EL seisukohti uuenenud toiduseaduse jt sellega seonduvate määruste osas (EU Regulation 178/2002; EU

Regulation 852/2004; 853/2004; 854/2004). Tarbijakaitseametist osalesid seminaril kolm ametnikku.

- 15. märtsil tähistataval rahvusvahelisel tarbija õiguste päeval toimus ametis vastvalminud hariva lauamängu “Teadlik tarbija” avalik läbimängimine. Üritusel osalesid ka kahe gümnaasiumi - Tallina 37. Keskkooli ja Tallinna Rocca al Mare kooli õpilased ning üritus pälvis väga hea meediakajastuse. Tutvustatud lauamäng jagati maavalitsuste haridusosakondade kaudu kõigile eesti- ja venekeelsetele üldhariduskoolidele (põhikoolid ja gümnaasiumid), laste- ja noortekodudele, turvakodudele, SOS Lasteküladele, SOS Noortekodudele, Avatud Noortekeskustele üle kogu Eesti.
- 16. märtsil esinesid ameti esindajaid Postimüügiliidu poolt korraldatud kohtumisel, kus postimüügiga tegelevad ettevõtjad arutasid üleskerkinud tarbijaprobleeme.
- 16. märtsil toimus Põllumajandusministeeriumis turundusteemaline seminar, mis oli suunatud eelkõige tootjatele, kus ministeeriumi koostööpartnerid Saksimaalt jagasid omi kogemusi turundusteemadel ja selle arengutel. Ametist osalesid üritusel kaks ametnikku.
- 17. märtsil toimus Pangaliidus ümarlaud teemal liitumine Euroopa ühtse kaardimaksüsteemiga. Kohtumisel osalesid lisaks ametile Pangaliidu, Pankade Kaardikeskuse, Hansapanga ja Kaupmeeste Liidu esindajad.
- 20. märtsil osales ameti peadirektor Brüsselis Euroopa Komisjoni korraldatud koosolekul seoses Euroopa Liidu rakendusasetuste koostööd puudutava määruse 2006/2004 rakendamisega.
- 26.-29. märtsil toimus Jeju saarel Lõuna-Koreas ICPEN'i (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) korraline konverents, kus ametit esindas peadirektor. Seminaril järeldati, et lähemal ajal on põhisuunaks tarbija teadlikkuse tõstmine ning ennetustegevus ja seejärel rakendusmeetmed. Konverentsil tehti kokkuvõtteid erinevatest pettuste ennetamise kuu raames läbiviidud tegevustest, *Sweep Day* tulemustest, tehti ettepanekuid aktsioonide uute toimumisaegade osas, otsustati jätkata ametnike ühiseid kooolitusi-treeninguid ning käsitleti koostöövõrgustiku põhikirja muudatusi
- 27. märtsil toimus Brüsselis üldise toote ohutuse direktiivi komitee liikmetele esimene nõupidamine seoses liikmesriikide ühise koostööprojektiga, mis hõlmab tulemasinate ja välgumihklite turujärelevalvet. Nimetatud koostööprojekt on seotud üldise toote ohutuse direktiivis sätestatud ohutusnõuete rakendamisega välgumihklite ja tulemasinate osas ning on kooskõlas nii välgumihklite ohutuse standardi EN ISO 9994 kui ka Komisjoni Otsusega, millega keelustatakse mittemastekindlad tulemasinad ja nn “novelty” ehk mänguasju meenutavad tulemasinad. Nõupidamisel osales kaks ameti esindajat.
- 31.märtsil toimus ametis toidujärelevalve alane nõupidamine, milles osalesid lisaks tarbijakaitseametile ka Veterinaar- ja toidumeti ning

Põllumajandusministeeriumi ametnikud. Kohtumisel oli arutluse all taluvõi kasutamine müüginimetuse ja kaubamärgina ning kalja märgistamisega seonduv.

- Ameti tellimusel viidi Eesti Konjunkturiinstituudi poolt taas uurimuse tarbijakaitse olukorra kohta Eestis. Märtsis avaldatud uuringu tulemustest selgus muuhulgas, et Eesti täiskasvanud elanike teadlikkus tarbijakaitseaduse olemasolust on püsinud viimastel aastatel ühtlaselt 80% tasemel.
- 31. märtsil toimus Keskkonnauuringute keskuses Riikliku kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi komisjoni koosolek, kus ametist osalesid kaks esindajat. Arutluse all olid riiklikud kütuseseiire parameetrid, samas anti ülevaade ka 2005.a talviste seiireproovide analüüside tulemustest ja ka Keskkonnauuringute Keskuse uue labori infosüsteemi (LIMS) arengust.

## Aprill

- 5.-8. aprillini toimus Twinning projekti “Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks” raames kaebuste kohtuvälise lahendamise teemaline õppesõit Saksamaale, mille käigus külastati erinevaid sealseid kohtuväliseid kaebuste lahendamise instantse. Ametist osalesid õppesõidul kaks ametnikku, lisaks ka neli tarbijakaebuste komisjoni esimeestest ning neli komisjoni liiget (esindades nii tarbijaühendusi kui ettevõtjate erialaliite).
- 13. aprillil toimus ameti korraldatud koolinoorte võistluse “Saame hakkama rahvusliku õhtuga!” finaali. Võistlusel osales 12 kooli, kokku 22 võistkonnaga, kes saatsid jaanuari lõpuks Tarbijakaitseametisse võistluse aruanded. Parimate tööde esitajate hulgast valiti välja kolm võistkonda, kes võistlesid 13. aprillil Tallinna Ülikooli aulas toimunud finaaliüritusel. Finaali pääsesid Türi Majandusgümnaasiumi võistkond ja kaks Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi võistkonda. Eripreemiad pälvisid Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi, Türi Majandusgümnaasiumi, Võru Kesklinna Gümnaasiumi, Väike-Maarja Gümnaasiumi ning Aruküla Põhikooli võistkonnad.
- 17. aprillil käivitus Tarbijakaitseameti ülevabariigiline infokampaania “Ära osta pörsast kotis”. Kampaania üldiseks eesmärgiks oli tarbijate informeerimine tarbijaõigustest ja –kohustustest. Kampaania koosnes tänavareklaamist, Interneti-reklaamist ja ka reklaampostrite väljapanekust erinevates tarbijalepingute sõlmimiskohtades - näiteks pangakontorites, reisibüroodes, mobiilsideoperaatorite teeninduspunktidest jms. Eelkõige soovis amet kampaaniaga tarbijate tähelepanu pöörata erinevates tarbijalepingutes (laenulepingud, pakettreisilepingud, kindlustuslepingud, järelemaksulepingud, mobiilsideteenuse lepingud jms) olevale informatsioonile ning panna tarbijad langetama seeläbi teadlikke valikuid, et vältida pimesi allkirjastamist. Kampaania algas 17. aprillil ametis toimunud pressikonverentsiga. Kampaania käigus teavitati tarbijaid ka võimalusest lahendada kaebusi Tarbijakaebuste Komisjonis.
- 20. aprillil valmis uuendatud versioon ameti strateegiast aastateks 2007-2010. Strateegia uuendamisele andis tuge uus Majandus- ja

kommunikatsiooniministeeriumi strateegia, mille raames uuendasid vastavaid dokumente ka kõik allasutused.

- 24. aprillil osales ameti peadirektor Brüsselis järjekordsel toote ohutuse direktiivi alasel kohtumisel.
- 25. aprillil toimus Eesti Toiduainetööstuse Liidus ümarlaud taimsete rasvade kasutamisest glasuurkohukestes ning plombiirjäätiise tootmisel. Ümarlauast võtsid osa kaks tarbijakaitseameti esindajat, samuti Veterinaar- ja toiduameti, Põllumajandusministeeriumi, Toiduliidu, viie toiduainetööstuse ning vaatlejana advokaadibüroo esindajad.
- 25. aprillil toimus Twinning projekti raames avalikkusele ja ameti koostööpartneritele suunatud seminar teemal “Teadliku tarbija valikud”. Seminari läbivateks teemadeks olid Tarbijakaebuste Komisjoni töö olemus ja tulemused Eestis ning ennetava tegevuse roll tarbija probleemide lahendamisel.
- 26. aprillil tutvustas ameti esindaja MTÜ Hared korraldatud keskkonnahariduse konverentsil õpetajatele tarbijakaitseameti tarbijaharidusalaseid tegevusi.
- 26. aprillil toimus maailma intellektuaalomandi päeva tähistamiseks Patendiameti korraldatud seminar, mis põhiliselt oma olemuselt oli suunatud (väike)ettevõtjatele. Ametist osalesid kaks esindajat
- 26.-27. aprillil toimus Bulgaarias Plevenis TAIEX'i seminar seoses direktiivi “Tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta” vastuvõtmisega, kus ameti esindaja esines ettekandega Eesti kogemusest direktiivi vastuvõtmisel.

## **Mai**

- 3.-5. maini viibisid ameti EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad Iirimaa Euroopa tarbijakaitsekeskuses (ECC Dublin) õppesõidul. Sõidu eesmärgiks oli õppida ühe tugevaima keskuse kogemustest ning arutada koostöövõimalusi. Lisaks EL tarbija nõustamiskeskusele osalesid õppesõidul ka kolleegid Leedu vastavast keskusest.
- 9. mail tähistati Euroopa päeva, mille raames olid ameti EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad voldikute ja muude infomaterjalidega väljas spetsiaalsetes telkides Tallinnas ja Pärnus. Üritust koordineeris Euroopa Komisjoni esindus Eestis ja Eesti Euroopa Liikumine. Lisaks ameti esindajatele olid telkides väljas ka Europe Directi, Europassi, Euroopa Parlamendi, Eurese jms organisatsioonide esindajad.
- 11.-14. mail toimus Budapestis töögrupi kohtumine, mille eesmärgiks on tõstatada EL-s diskussioon teemal toidu ohutus ja saasteained, töötamaks välja uusi tehnoloogiaid ja selle läbi tarbijat paremini kaitsta. Samuti oli teadlaste huvi välja selgitada tarbijakaitsjate senine kokkupuude toidu saastumisega. Anti ülevaade BioCop projektist, mis on 5 aastane projekt toidu saasteainete paremaks avastamiseks uute tehnoloogiate välja töötamise abil. Ametist osales üks esindaja.

- 15.-16. mail toimus Norras Hamaris tarbija- ja kodanikuhariduse koostöövõrgustiku Consumer Citizenship Network (CCN) esimese kolme aasta viimane aastakonverents. Ametist osales üks esindaja. Konverents keskendus muutumisele ja muutmisele, kandes pealkirja “Catalyzing Change”. Ettekannetes käsitleti muuhulgas nii tarbija kui tootjavastutust, läbipaistvuse ja usalduse ergutamist, anti ülevaade EK Säästva arengu komisjoni tööst jne.
- 16. mail toimus Pangaliidus koosolek teemal Euroopa ühisraha eurole üleminek ja valuutade topelnäitamine finants sfääris. Ametist osalesid koosolekul kaks esindajat.
- 17. mail toimus Twinning projekti “Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks” raames ameti kohtumine Finantsinspeksiooni esindajatega. Kohtumisel osalesid kaks ameti esindajat ning ka Saksamaa lühiajalised eksperdid. Kohtumise peamiseks teemaks olid Eesti kogemused seoses kindlustuslepingutega.
- 18. mail toimus Majandus- ja kommunikatsiooniministeriumis Turujärelevalve Nõukogu istung, kus ametist osalesid kaks esindajat. Istungil leidsid kajastamist vastavushindamise vajaduste uuring, turujärelevalve- ja testimiseelarved 2007, ICSMS arengud, tolli- ja järelevalveasutuste koostöö küsimused, Phare katsebaasi projekti lepingud; Vabariigi Valitsuse määruse "Probleemtoodetes keelatud ohtlike ainete täpsustav loetelu ning probleemtoodetele kehtestatud keelud ja piirangud" alusel teostatav järelevalve jms.
- 19. mail külastas ametit Soome organisatsiooni Muskrat spetsialist Esa Ruotsalainen, kes koolitas ameti esindajaid internetis levivate pettuste ja ebaausate kaubandusvõtete teemal.
- 22. mail toimus Leedus Vilniuses järjekordne seminar TAIEXi raames, mille peamine eesmärk oli edendada koostööd Balti riikide vahel ning vahetada kogemusi ning tulevikuplaane tarbijakaitsealase koostöö määruse rakendamise alal (EU Regulation 2006/2004). Ametist osalesid 13 ametnikku. Lisaks toimunud seminarile allkirjastati ka koostööleping Eesti, Läti (Consumer Rights Protection Centre of Latvia) ja Leedu (National Consumer Rights Protection Board of Lithuania) tarbijakaitseametite vahel. Sõlmitud koostöölepingu peamiseks eesmärgiks on vastastikuse koostöö arendamine ning olemasolevate kogemuste ja informatsiooni vahetamine, parandades niimoodi tarbijakaitse seisundit kolmes Balti riigis.
- 22. mail osalesid kaks ameti esindajat Prantsusmaal Strasbourgis seminaril “Kohtuväline kaebuste lahendamine pangandus- ja kindlustussektoris” (“*ADR in the banking and insurance sector*”). Seminaril korraldajaks olid Prantsusmaa ja Saksamaa ECC-keskused (ECC Kehl). Seminaril anti ülevaade erinevates riikides kehtestatud nõuetest ning levinud tavadest antud valdkonnas, samuti tutvustati nelja erineva riigi: Rootsi, Iirimaa, Poola ja Saksamaa kohtuväliseid finantsinstitutsioone.

- Koolinoortele suunatud võistluse “Tervislik koolitoit igasse kooli” raames toimus 24. mail järjekordne töögrupi kohtumine, kus arutati võistluse läbiviimisega seonduvat ja lepidi kokku võistluse ajakavas.
- 30. mail toimus Veeteedeametis Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi haldusala asutuste, sh ka Tarbijakaitseameti, strateegiate tutvustamine.
- 30.-31. mail toimus Norras, Tonsbergis järjekordne PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) kokkusaamine, kus Tarbijakaitseametist osalesid kaks ametnikku. Peamiseks arutlusteemaks oli PROSAFE projekti “*Best Practice in Market Surveillance*” käivitamine ja esimesed tulemused. Nimetatud projekti eesmärgiks on parandada ja suurendada tarbijatoodete ohutuse alast turujärelevaivalvet.

## Juuni

- 1. juunil osales ameti EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt välja töötatud tarbija kaebuste jälgimise andmebaasi IT-Tool testimisel. Tegemist on andmebaasiga, kuhu kõik Euroopa tarbijakaitsekeskused, sh ka EL tarbija nõustamiskeskus sisestavad alates 1. jaanuarist 2007 kõik laekunud ülepiirilised kaebused, järelepäringud ning ka suulised nõustamised.
- 2. juunil toimus Brüsselis korraline ECC-Network koosolek, mida viis läbi Euroopa Komisjon. Koosolekul osales üks ameti esindaja.
- 6.-7. juunil toimus Brüsselis konverents teemal “Finantsteenused EL siseturul ja jaekaubanduses”. Ametist osales peadirektor.
- 6.-7. juuni külastasid Eestit Soome Tarbijakaitseameti esindajad, kes koos Eesti Tarbijakaitseameti töötajatega valmistasid ette toidukaupade nimekirjad, eesmärgiga viia 2006. aasta sügisel läbi hinnavõrdlused Eesti ja Soome jaekaubanduses.
- 7. juunil toimus Põllumajandusministeeriumis ümarlaud “Taluvõi” nime kasutamisest kaubamärgina, kust võtsid osa ka Veterinaar- ja Toiduameti esindajad ning Tarbijakaitsemist kaks ametnikku.
- 8. juunil toimus ametis taas ümarlaud glasuurkohukeste ning plombiirjäästiste märgistamise teemal. Arutelu juurde olid lisandunud Kaupmeeste Liidu esindaja ning erinevate kaubakettide esindajad (Selver, Rimi, Prisma, TÜ).
- 13.-14. juunil toimus Twinning projekti raames kahepäevane seminar “Finantsteenused ja ühisraha euro”. Seminaril anti ülevaade panganduse, kindlustuse ning investeringutega seotud tarbijaprobleemidest ning võimalikest lahendustest. Samuti käsitleti Euroopa Liidu ühisraha euro käibeletulekuga seotud ettevalmistusi ning hinnatõusu hirmuga seotud aspekte. Seminaril tegid lisaks Eesti ekspertidele ettekanded ka Saksamaa eksperdid, kes tutvustasid erinevate finantsteenuste- ja lepingutega seotud praktikat Saksamaal.

- 14.juunil toimus Põllumajandusministeeriumis ümarlaud võiderasvade märgistamisest kooskõlas EL seadusandlusega, millest võtsid osa Põllumajandusministeeriumi, Veterinaar- ja toiduameti, Piimaliidu ning piimatööstuste esindajad. Ametist osales kaks esindajat.
- 16. juunil toimus Vilniuses seminar RAPEX-i süsteemi toimimisest riiklikul ja piirkondliku tasandil Balti riikide esindajate osavõtul. Seminari eesmärgiks oli pakkuda spetsiifilist treeningut *Rapid Alert System* (RAPEX) kohta Eesti, Läti ja Leedu spetsialistidele, kes kasutavad ja töötavad RAPEX süsteemiga. Ametist osalesid neli ametnikku ning ameti esindaja astus seminaril üles ettekandega.
- 21.juunil toimus Põllumajandusministeeriumis ümarlaud Eesti Ravimihulgimüüjate Liidu ettepanekul arutamaks probleeme toidulisandite klassifitseerimisel, turuleviimisel ja märgistamisel. Ümarlauast võtsid osa kaks Tarbijakaitseameti esindajat, lisaks ka Sotsiaalministeeriumi, Tervisekaitseinspektsiooni, Veterinaar- ja toiduameti, Rahvusvaheline Ravimitootjate Liidu ning Pharma Nord Eesti filiaali esindajad.
- 25.-27. juunil toimus Viinis EuroSafe (*European Association for Injury Prevention and Safety Promotion*) poolt korraldatud esimene üleeuroopaline vigastuste ennetamise ja ohutuse edendamise konverents, mille üheks juhtteesiks oli “Väljakutsed ja lahendused ohutu Euroopa heaks”, kus meie ametist osalesid kaks esindajat.
- 27. juunil osales ameti esindaja Võsul Ajalooõpetajate Seltsi korraldatud ühiskonnaõpetuse õpetajate suvekoolis. Lisaks erinevate tarbijaharidusalaste materjalide tutvustamisele mängiti üritusel läbi ka ameti poolt välja antud lauamäng “Teadlik tarbija”.
- 28. juunil osales ameti peadirektor Brüsselis järjekordsel Euroopa Komisjoni poolt korraldatud tarbijakaitsealase koostöömääruse kohtumisel.
- 29. juunil toimus Brüsselis DG SANCO poolt rahastatud tarbijaharidusprogrammi DOLCETA tutvustav üritus. Ametist osalesid kaks ametnikku. DOLCETA on veebipõhine tarbijate eneseharimisvahend, mis on välja töötatud kõigis 25 liikmesriigis. Eestipoolne Euroopa Komisjoni lepingupartner oli Tallinna Ülikool, Tarbijakaitseamet oli kaasatud nõuandva poolena ning eestindas programmi tarbijaõiguste mooduli. Programm asub aadressil [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu).
- Tarbijakaitseamet liitus projektiga *The European Child Safety Action Plan* (CSAP), mille peamiseks eesmärgiks on laste ohutuse suurendamine Euroopa Liidu riikides läbi vastavate arengustrateegiatega väljatöötamise riiklikul tasandil.

## Juuli

- 7. juulil toimus Toiduliidus kaljateemaline ümarlaud, mis oli kokku kutsutud ameti märgukirja peale Kaupmeeste Liidule ja Toiduliidule. Ümarlauast võtsid lisaks Tarbijakaitseametile osa Põllumajandusministeeriumi, Veterinaar- ja toiduameti ning nelja tootja esindajad. Ümarlaua peamiseks aruteluteemaks oli kalja nimetuse kasutamine, märgistuse ning toote tutvustamisega seonduv.

## August

- 4-5. augustil toimus Läänemaal Toorakul Tarbijakaitseameti suvekool.
- 9. augustil tähistas Tallinnas Mustpeade majas 15. tegevusaastat Sideamet. Üritusel osales ka Tarbijakaitseameti esindaja.
- 14. augustil toimus Eesti Toiduainetööstuse Liidus ümarlaud tootjate, erialaliitude ja järelevalveasutuste ning Põllumajandusministeeriumi esindajate osavõtul, kus arutati taas kohukeste toote nimetuste üle. Ametist osales arutelul üks ametnik.
- 18. augustil osalesid kaks ameti esindajat mestimisprojekti EE2003/IB/EN/03 “Eesti Kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi arendamine” lõpuseminaril, mis toimus Eesti Keskkonnauuringute Keskuses (EKUK). Seminari käigus esitati Saksamaa lektorite poolt kokkuvõtte varem toimunud seminaridest mestimisprojekti erinevate komponentide kohta. Seminar lõpetati projekti raames rajatud EKUK-i riikliku kütuselabori piduliku avamisega.
- 18. augustil võtsid Tarbijakaitseameti EL tarbija nõustamiskeskusest kaks esindajat osa õppepäevast, mille läbiviijaks oli Soome Euroopa tarbijakaitsekeskus (ECC Finland) ning kus osalesid veel Läti ja Saksamaa Euroopa tarbijakaitsekeskused. Õppepäeval vahetati kogemusi ülepiiriliste tarbijakaebuste lahendamise osas ning arutati koostöövõimalusi tulevikus.
- 24. augustil korraldas Kaupmeeste Liit kosmeetika toodete märgistuse järelevalvega seotud probleemide arutelu. Ümarlaval osalesid lisaks ka Tervisekaitseinspeksiooni, Tallinna Linnavalitsuse, Tarbijakaitseameti ja ettevõtjate esindajad.
- 25. augustil võtsid Tarbijakaitseameti EL tarbija nõustamiskeskuse ametnikud osa Eesti, Läti ja Leedu Euroopa tarbijakaitsekeskuste koostöö koosolekust, mis leidis aset Riias. Kohtumisel vahetati töökogemusi ning arutati kaebuste menetlusprotseduuri üle, samuti lepidi kokku tulevases koostöös.
- 30. augustil külastas ametit Hansapank, ettepanekuga välja anda teatud infoteatmikud ja luua kodulehekülg, mille eesmärgiks on tõsta tarbijate teadlikkust väikelaenudega seotud küsimustes. Kõne all olid teemadena vastutustundlik tarbimine, erinevate tarbimisalaste mõistete lahtiseletamine jms. Kohtumisel osales kolm ameti esindajat.
- 31. augustil toimus Tarbijakaitseametis arutelu, millel osalesid Sideameti ja AS Eesti Post esindajad. Teemadeks olid Eesti Posti poolt adresseerimata trükiste edastamine postkastidesse, millel keelavad kleebised peal ning nimekastide kasutustasu hinnatõus ja nimekastide minimaalse rendiaja lühendamine.

## September

- 6. septembril toimus Sideametis Euroopa Komisjoni teabe kogumise missioon elektroonilise side teenuste osas. Missiooni käigus anti ülevaade Eestis toimunud sidevaldkonnas, kuulati nii avaliku kui erasektori kogemusi, räägiti arengutest, esilekerkinud probleemidest ja ka positiivsetest saavutustes elektroonilise side valdkonnas. Tarbijakaitseametist osalesid missioonil kaks ametnikku.
- 6. septembril osalesid kaks ameti esindajat Riigikantselei korraldatud Elektroonilise Riigi Teataja infopäeval seoses asjaoluga, et alates 01.01.2007 Riigi Teataja enam paberkandjal ei ilmu.
- 7. septembril toimus Keskkonnaministeeriumis seminar “Terviklik on kasulik”. Ametist osalesid neli ametnikku. Seminar keskendus tervikliku tootepoliitika teemadele. Tutvustati keskkonnajuhtimis- ja keskkonnaauditeerimissüsteemi (EMAS), ökomärgistuse süsteemi ja selle rakendamist Eestis ning selgitati keskkonnahoidliku riigihanke põhimõtteid ja tegevuskava.
- 6.-7. septembril osales ameti peadirektor Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi allasutuste juhtide koolitusel Ruhnu saarel.
- 8. septembril toimus ameti esindajate kohtumine Postimees Online toimetusega, seoses väljaande plaaniga tulevikus oma tegevust märgatavalt laiendada ning avada internetipõhine tarbijalisa [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee). Kohtumisel lepitati kokku koostöövõimalustes.
- 12. septembril toimus Tarbijakaitseametis ümarlaud kaabel-, digi- ja SAT-TV teenuse osutajate, Sideameti ja Konkurentsiametiga. Arutusel oli TV pakettide koosseis ja kanalite vahetus pakettides, samuti teatud kanalites originaalkeele katmine vene keelega, mida vanemate televiisorite puhul ei saa ümber seadistada.
- 13.-14. septembril viibisid kaks ameti esindajat Brüsselis, kus viidi Euroopa Komisjoni poolt läbi nii lennureisijate õigusi reguleeriva määruse koosolek kui ka tarbijakaitse rakendusasetuste koostöömäärusealane nõupidamine.
- 13. septembril toimus ametis kohtumine seoses matuseteenuste osutamisega. Nõupidamisest võtsid osa lisaks ameti esindajatele kolm Matusbüroode Liitu kuuluvat matusbürood, Tallinna Kiirabi, Häirekeskus, Konkurentsiamet ja Tallinna linna Kommunaalamet.
- 14. septembril osalesid kolm ameti esindajat Juristide Liidu poolt korraldatud koolitusel “Kohtus esinemisest tsiviil-, haldus- ja süüteasjades”. Koolitusel jagasid kohtus esinemise kohta näpunäiteid Tartu Ringkonnakohtunik Andra Pärsimägi ja Riigikohtunik Lea Kivi.
- 20. septembril avati Twinning projekti raames valminud Tarbijakaitseameti tarbijaharidusportaal [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee). Samal päeval algas ka projekti raames läbi viidud infokampaania, mis keskendus tarbijaharidusportali Nupukas

tutvustamisele nii koolides kui ka meedias. Kampaania kestis 20. septembrist 4. oktoobrini.

- 22. septembril osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Euroopa Komisjoni poolt korraldatud ECC-võrgustiku korralisel koosolekul.
- 25. septembril külastasid ametit kaks kolleegi Läti Tarbijakaitse Keskusest (Consumer Rights Protection Centre), et tutvuda reklaamiseaduse järelevalve teostamisega Eestis. Nimetatud õppesõit toimus Balti koostöölepingu raames. Õppesõidu tulemusena leiti, et hoolimata mõningatest seadustest tulenevatest erinevustest on probleemid sarnased ning sellised õppereisid on heaks võimaluseks antud valdkonnas tutvuda naaberriikide kogemuste ja praktikaga.
- 26. septembril toimus ametis toiduteemaline arutelu järelevalveasutustega. Teemadeks olid alkoholi sisaldavate kompvõrkide müük lastele, samuti sojatoodete märgistus, päritolumaa esitamine. Kohtumisel osalesid lisaks tarbijakaitseametnikele Põllumajandusministeeriumi, Veterinaar- ja toiduameti ning Tervisekaitseinspeksiooni esindajad.
- 29. septembril toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni Tervise ja Tarbijakaitse Direktoraadi (DG SANCO) poolt korraldatud seminar “Tarbija kaitstuse hindamine seoses tarbijatoodetes kasutatavate kemikaalidega” kus Tarbijakaitseametist osales üks esindaja.
- 29. septembril esines ameti peadirektor Horvaatias Zagrebis TAIEX'i korraldataval tarbijakaitsealasel seminaril ettekandega tarbijale müügi direktiivi rakendamisest Eestis.
- 29. septembril osales ameti esindaja Rumeenias Ploiesti linnas Taiexi korraldatud seminaril ettekandega mineraalvee märgistamisest Euroopa Liidus. Seminar keskendus mineraalvee märgistust puudutava direktiivi rakendamisele Rumeenias.

## Oktoober

- 6. oktoobril toimus Meriton Grand hotellis Tarbijakaitseametis 2005. aasta suvel alanud Twinning projekti “Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks” lõpuseminar. Seminaril osalesid lisaks Tarbijakaitseameti töötajatele erinevad projektis kaasa teinud koostööpartnerid ja projekti pikaajaline ekspert. Seminaril võeti kokku projekti raames toimunud üritused ning tutvustati projekti raames läbiviidud alaprojekte – noortele tarbijatele ning õpetajatele suunatud Interneti põhise tarbijaharidusprogrammi “Nupukas” ([www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee)) ning kahte infokampaaniat.
- 10. oktoobril toimus Brüsselis treeningseminar seoses välgumihklite turujärelevalve projektiga. Ametist osalesid nimetatud üritusel kaks esindajat. Seminari eesmärgiks oli abistada liikmesriikidel tagada ainult lastekindlate tulemasinate turule jõudmine ning keelustada nn uuenduslike tulemasinate turule laskmine. Seminaril anti osalejatele praktilisi nõuandeid, kuidas läbi viia edasist

tulemasinate turujärelevalvet arvestades nii toote ohutuse ja kui ka lastekindluse nõudeid.

- 13. oktoobril korraldas Tarbijakaitseamet EL tarbija nõustamiskeskus Tallinnas Balti mere riikide ECC-keskustele seminari “Kohtuväline kaebuste lahendamine Balti mere riikides”. Tegemist oli jätkuseminariga möödunud aastal Stockholmis toimunud üritusele ning seminari eesmärgiks oli tutvustada konkreetsete keskustes menetluses olnud kaebuste põhjal võimalusi piiriüleste kaebuste kohtuväliseks lahendamiseks. Seminaril vahetati praktilistele näidetele tuginedes kogemusi ning arutati teemal, milliseid takistusi või probleeme võib esineda piiriüleste kaebuste lahendamisel ühe või teise liikmesriigi kohtuvälises instantsis.
- 16. oktoobril osalesid kaks ameti esindajat Päästeametis “Päästeala ennetustöö strateegia 2007-2011” eelnõu kohtumisel. Strateegia välja töötamisel osalesid Siseministerium, Päästeamet, Majandus- ja kommunikatsiooniministerium, Keskkonnainspeksioon, Haridus- ja teadusministerium, Tarbijakaitseamet, Päästekeskus ja Häirekeskus.
- 19.-20. oktoobril toimus Poolas Varssavis ICPEN koostöövõrgustiku raames üldiste kaebuste ja interneti-pettusteteemaliste kaebuste lahendamise alane seminar ja töögrupi kohtumine. Ametist osalesid üritusel kaks esindajat. Praktilises töögrupis käsitleti interneti teel levitatavate petuskeemide saatjate tabamist ja karistamist. Kohtumise raames tehti kohapeal läbi ülesandeid, kuidas internetist võimalikult palju infot leida, et menetlus oleks lihtsam ja tulemuslikum.
- 22.-24. oktoobril toimus Varssavis ICPEN koostöövõrgustiku konverents, mille korraldas ICPEN eesistuja Poola (Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseamet - OCCP) ning mille teemaks oli “Tarbijate teadlikkuse suurendamine”. Tarbijakaitseametist osalesid konverentsil kaks esindajat.
- 25. oktoobril osales ameti esindaja reklaami- ja turunduskonverentsi Wazzap interneti-turunduse ja müügiedenduse sessioonil. Kus muuhulgas analüüsiti, mis internetiturunduses tulemusi annab ning milliseid võtteid tasub reklaaminduses kohe ellu rakendada.
- 26. oktoobril kogunes Kaupmeeste Liidu üleskutsel “Hea tava” töögrupp, kuhu kuulub ka kaks Tarbijakaitseameti esindajat.
- Tarbijakaitseamet viis koos Maanteeametiga läbi aktsiooni erinevate kaubandusvõrgus müüdavate helkurite kontrollimiseks.
- 26. oktoobril toimus järjekordne Turujärelevalve Nõukogu, millest Tarbijakaitseametist võtsid osa kaks esindajat. Nõukogu istungil leidsid kajastamist vigastuste registri pilootprojekt, madalpingedirektiivi rakendamise tõhustamise strateegia, turujärelevalve rahastamise probleemid ning Tolliameti ja teiste järelevalveasutuste vahelise koostöö küsimused.

## November

- 2. novembril külastasid ametit Balkanimaade (Horvaatia, Serbia ja Montenegro) kolleegid, et saada ülevaade turujärelevalve teostamisest Eestis. Külalisi võõrustas ameti koostööpartner Tehnilise Järelevalve Inspeksioon.
- 8. novembril osales ameti esindaja Põltsamaa Kultuurikeskuses EL infopäeval ettekandega “Euroopa Liit ja tarbijakaitse”. Kuulajaskonna moodustas kohalik eakate selts “Kuldne Iga”.
- 10. novembril osales ameti peadirektor Kopenhaagenis konverentsil teemal “Usaldusmärgid Interneti-kaubanduse jaoks Euroopas” (*E-Commerce Trustmarks in Europe*). Ürituse korraldajaks oli Taani Euroopa tarbijakaitsekeskus ECC Denmark). Konverentsil tõdeti, et jätkuvalt on suurimaks probleemiks Interneti-kaubanduse juures see, et tarbijad ei saa tellitud kaupa kätte või tellitud puudusega kauba puhul on kaebuse esitamise ja selle lahendamise märkimisväärsed raskusi.
- 15. novembril osales ameti peadirektor Brüsselis toimunud üldise tooteohutuse komitee korralisel koosolekul, kus arutati RAPEX-iga seonduvaid teemasid, tooteohutuse nädalaga seonduvat ning rahvusvahelise koostöö tõhustamist.
- 17. novembril toimus ESTLEX-i 15. aastapäeva konverents pealkirjaga “Normitehnika ja Euroopa Liidu õigus”. Tarbijakaitseametist osalesid seminaril kaks ametnikku.
- 22. novembril toimus Brüsselis ECC-võrgustikusiseste kaebuste andmebaasi IT-tool lõppversiooni testimine ning 23. novembril toimus võrgustiku korraline koosolek, mida juhtis Euroopa Komisjon. Ametist osales üritustel EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.
- 24. novembril osalesid kaks ameti esindajat Leedus Vilniuses toimunud Balti riikide koostöölepe korralisel koosolekul, kus arutati koostööküsimusi.
- 27. novembril toimus Brüsselis järjekordne PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) koostöövõrgustiku nõupidamine. Lisaks koostöövõrgustiku liikmetele osalesid nõupidamisel ka Jaapani, USA, Austraalia, Korea ning Kanada turujärelevalve ja tarbijatoodete ohutusega tegelevate institutsioonide esindajad. Koosolekul anti lühiülevaate tooteohutusega seonduvatest päevakajalistest teemadest Euroopa Komisjoni Tervise- ja Tarbijakaitse Direktoraadi (DG SANCO) ning Ettevõtlus Direktoraadi poolt. Nõupidamisel osales kaks ameti esindajat.
- 28. novembril toimus Brüsselis järjekordne ICPSC (*International Consumer Product Safety Caucus*) nõupidamine, kus osalesid erinevate tarbijatoodete ohutusega ning turujärelevalve teostamisega tegelevate institutsioonide esindajad nii Euroopa Liidust kui ka USA’st, Kanadast, Austraaliast, Jaapanist, Koreast, Hiinast jm. Antud nõupidamise peamiseks eesmärgiks on arendada turujärelevalvealast koostööd erinevate riikide vahel. Nõupidamisel osales kaks ameti esindajat.

- 30. novembril toimus Botaanikaaias Autokonverents 2006, kus ettekandega esines ka ameti esindaja.
- 30.11-01.12. toimus Sloveenias Ljubljanas ebaausate kaubandustavade direktiivi alane seminar. Eestit esindasid seminaril Tarbijakaitseametist neli ametnikku. Seminaril moodustati rahvusvahelised töögrupid, millistes lahendati ja määratleti olukordi vastavalt ebaausate kaubandustavade direktiivile nr 2005/29/EÜ. Samuti anti seminaril ülevaade senise õigusliku seisundi kohta eri riikides ning selle kohta, kuidas direktiiv siseriiklikku õigusesse üle võetakse.

## Detsember

- 1. detsembril toimus Tarbijakaitseametis koolinoortele võistluse "Tervislik koolitoit igasse kooli" parimatele osalejatele auhindade pidulik üleandmine. Kõik osalenud võistkonnad said tänukirja ja tagasiside esitatud võistlustöö kohta.
- 4. detsembril osales ameti EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Helsingis ECC-võrgustiku koostööpäeval (Cooperation Day). Tegemist oli võrgustiku kolmanda koostööpäevaga (CD3) ning ürituse eesmärgiks on arutada võrgustikusiseste ühiste tegevustega seonduvat.
- 6. detsembril osalesid kaks ameti esindajat interneti ohutuse alasel Veebivenna ümarlaval. Kohtumise algatajaks oli Microsoft Eesti ning osalejateks erinevate suhtlusportaalide, samuti Lastekaitse Liidu, Politseiameti ja prokuratuuri esindajad. Kohtumisel arutati võimaluste üle, kuidas lapsi kaitsta Internetis levivate ohtude eest.
- 06.-07. detsembril toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni korraldatud CPCS (*Consumer Protection Cooperation System*) koolitus-treening. Treeningul osales üks Tarbijakaitseameti esindaja. CPCS on loodud Euroopa Liidu liikmesriikidevahelise koostöö hõlbustamiseks ning kujutab endast programmi, mille abil liikmesriigid saavad edastada teateid, infonõudeid ja täitemeetmete taotlusi rakendamaks Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust EÜ 2006/2004.
- 7. detsembril viis ameti EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja *Europe Direct* Tallinna infopunkti initsiatiivil rahvusraamatukogus läbi infopäeva "Kaupade ja teenuste ostmine Euroopa Liidus."
- 11.-12. detsembril osales ameti peadirektor Brüsselis toimunud koostöömääruse 2006/2004 juhtkomitee korralisel koosolekul, kus täpsustati liikmesriikide valmisolekut nimetatud määruse vastuvõtmiseks.
- 14. detsembril külastas ametit 4-liikmeline delegatsioon Poola Kaubandusinspeksioonist (*Polish Trade Inspection Chief Inspectorate*). Külaskäigu eesmärgiks oli tutvuda tarbijakaitse korraldusega Eestis ning vahetada kogemusi. Lisaks meie Tarbijakaitseametile osalesid kohtumisel ka Tervisekaitseinspeksiooni ning Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni esindajad.

- 20. detsembril toimus Tarbijakaitsekojale järjekordne koosolek. Istungil tutvustas Tarbijakaitseamet osavõtjatele kahte uut Euroopa Liidu õigusakti - Euroopa Liidu rakendusaktide koostööd puudutavat määrust (2006/2004) ning ebaausate kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ. Istungil selgitati nimetatud õigusaktidega seonduvaid muudatusi Eesti tarbijakaitseaduses ning toodi ka hulganisti asjasepuutuvaid näiteid.

## 2. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR

Eesti riikliku tarbijakaitse korraldamine Euroopa Liidu liikmesriikides kehtivate põhitõdede alusel sai alguse esimese tarbijakaitseaduse jõustumisega 1994. aasta alguses. Selle seadusega sätestati Eesti tarbijakaitsepoliitika põhialused, lähtudes ÜRO sellealastest juhistest.

Tarbijakaitseaduse §12 sätestas riiklikku tarbijakaitset elluviiva institutsioonina Tarbijakaitseameti ning määratles tema ülesanded ja pädevuse ulatuse. Seoses Eesti liitumisega Euroopa Liiduga võeti vastu ja jõustus 15. aprillil 2004.a uuendatud Tarbijakaitseadus, millega täienesid TKA õigused ja kohustused EL liikmesriigi tarbijakaitsevaldkonna pädeva asutusena (TKS §-d 17, 42, 42' ).

Tarbijakaitseamet tegutseb valitsusasutusena Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsusalas ning tema põhimäärus on kinnitatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 12. veebruari 2003. aasta määrusega nr.32 (RTL26.02.2003, 27, 401).

Tarbijakaitseameti missiooniks on **Eesti tarbijate seaduslike huvide ja õiguste kaitsmine**. Oma tegevuse korraldamisel on Tarbijakaitseamet lähtunud visioonist, et:

- TKA-l on stabiilne positsioon ja kõrge maine oma valdkonna arendamisel;
- TKA on eesmärgipäraselt juhitud ning seal töötavad oma ala asjatundjad.

Tarbijakaitseametil on **kolm põhiülesannet**, mis tulenevad Tarbijakaitseadusest tarbija elu ja tervise ning majanduslike huvide kaitse tagamisel:

- riikliku järelevalve tegemine tarbijaturul;
- tarbijate kaebuste lahendamise korraldamine;
- tarbijate informeerimine, nõustamine ning nendele koolituse korraldamine.

Tarbijakaitseameti pädevuses on (TKS §17 ja TKA põhimääruse kohaselt):

- 1) teostada järelevalvet Tarbijakaitseaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides ning teistes seadustes tarbija õiguste kaitseks sätestatud nõuete täitmise üle;
- 2) teha ettepanekuid tarbijakaitsealaste õigusaktide muutmiseks või kehtestamiseks;
- 3) lahendada või edastada asjaomastele institutsioonidele lahendamiseks ametile tarbija õiguste rikkumise kohta esitatud avaldusi ja kaebusi;
- 4) teavitada üldsust kaupleva või tootja tegevusest, mis rikub tarbija õigusi või kahjustab tarbija õigustatud huve;
- 5) nõustada tarbijaid, tarbijaühendusi ja kauplevaid ning aidata kaasa nende

tarbijakaitsealaste teadmiste täiendamisele;

6) pidada läbirääkimisi ettevõtjate ja ettevõtlusorganisatsioonidega, sealhulgas turguvalitsevate universaalteenuse pakkujatega teenuse kvaliteedi ja tarbijale mõistliku hinna küsimustes;

7) sõlmida koostöökokkuleppeid teiste järelevalveasutustega ning kohaliku omavalitsuse üksustega;

8) nõuda maakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist.

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalve, tarbijakaebuste, tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonnast, Euroopa Liidu nõustamiskeskus-osakonnast ning haldusosakonnast. Lisaks tegutsevad enamikus maakondades maakonnatalitused (vt. skeem1).

#### **Turujärelevalve osakonna** tegevusvaldkonnad:

tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve tarbijaturgudel müüdavate kaupade ja teenuste ning ettevõtete turundusmeetodite, sh reklaami üle, tarbijate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide kehtestamiseks või muutmiseks ning osalemine rahvusvahelistes tarbijakaitsega tegelevate rakendusasutuste koostöö-võrgustike tegevuses.

#### **Tarbijakaebuste osakonna** tegevusvaldkonnad:

tarbijate nõustamine, tarbijate avalduste ja kaebuste lahendamine, tarbijakaebuste komisjoni teenindamine õigusaktiga ettenähtud korras ning osalemine rahvusvahelistes tarbijakaitsega tegelevate asutuste koostöövõrgustike tegevuses.

#### **Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna** tegevusvaldkonnad:

tarbijakaitsealastest õigusaktidest tulenevate nõuete järgimiseks soovituslike juhendite koostamine, tarbijakaitsealase koostöö arendamine teiste institutsioonide, kohalike omavalitsusasutuste ja tarbijaorganisatsioonidega, ameti rahvusvahelise koostöö arendamine tarbijakaitse alal institutsioonide ja organisatsioonidega, avalike suhete korraldamine, tarbija koolituse ja nõustamise korraldamine ning tarbijakaitsealase teabe levitamine.

#### **Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus – osakonna** tegevusvaldkonnad:

Tarbijate piiriüleste ostudega seotud päringutele vastamine, tarbijate nõustamine, tarbijakaebuste eelmenetlemine ja edastamine ameti tarbijakaebuste osakonnale, tarbijakaebuste komisjonile või teistele asjaomastele institutsioonidele.

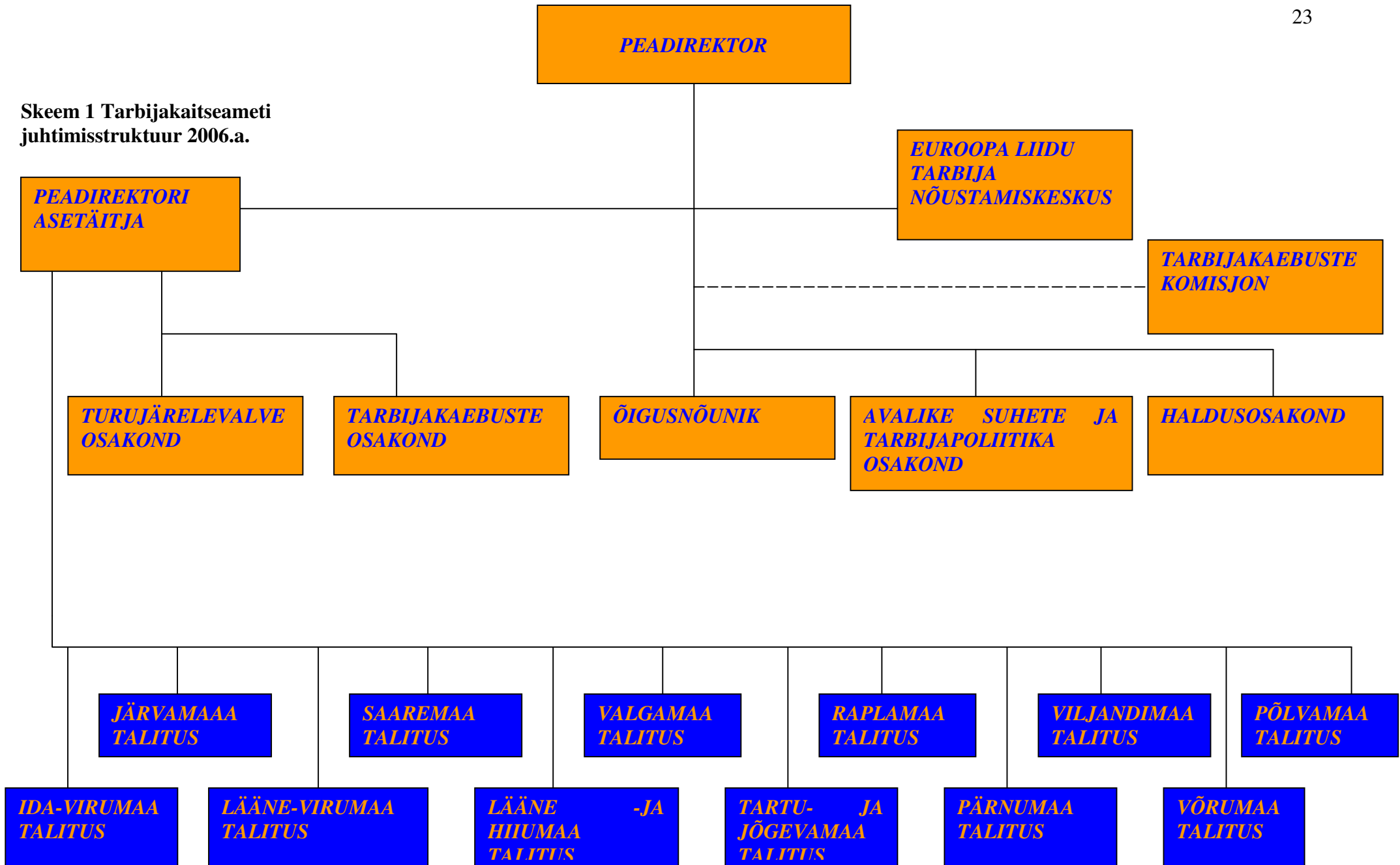
#### **Haldusosakonna** tegevusvaldkonnad:

ameti asjaajamise korraldamine, ameti ja selle maakondades asuvate talituste raamatupidamise korraldamine, eelarveprojektide koostamine ning eelarve täitmise kontrollimine ja analüüsimine, ameti valduses oleva vara majandamine, hangete tegemine ja tehniline teenindamine.

#### **Maakonnatalituste** tegevusvaldkonnad:

tarbijate nõustamine, tarbija kaebuste lahendamine kohapeal, vajaduse korral suunata kaebuse lahendamine edasi kas keskametisse või kohtusse, kaubanduse ja teeninduse järelevalve koostöö kohalike tarbijakaitseühendustega.

Skeem 1 Tarbijakaitseameti  
juhtimisstruktuur 2006.a.



### 3. ÕIGUSLOOME

#### 3.1 Tubakaseadus (TS)

4. mail 2005.a võttis Riigikogu vastu tubakaseaduse. Võrreldes kehtivuse kaotanud tubakaseadusega on selles senisest enam tähelepanu pööratud sotsiaalsetele aspektidele. Suitsetamise leviku piiramiseks on sätestatud nõuded tubakatoodete müügiesitusele, sponsorlusele, terviseohu hoiatustele tubakatoodete pakendile jne. Laienenud on suitsetamise keelu- või piirangualad. Seadusega viidi Eesti vastava valdkonna regulatsioon vastavusse Euroopa Parlamendi ja EL Nõukogu direktiiviga 2001/37/EÜ tubakatoodete valmistamist, esitlemist ja müüki käsitlevate liikmesriikide õigusnormide ühtlustamise kohta. Enamus uutest nõuetest jõustus 2006.aastal.

06.06.2007.a. jõustub tubakaseaduse § 22 lg 4, mis keelab kaubelda jaemüügil tubakatootega ja muu tootega, mis asuvad ühtses pakendis. Samuti jõustub 06.06.2007. a. seaduse § 25, mille järgi on keelatud tubakatoote käitlemisega mitteseotud isiku või tegevuse spondeerimine kui selle tegevuse eesmärk on edendada konkreetsete tubakatoodete müüki või tarbimist ning § 26 alusel on keelatud tubakatoote müügiesitamine ja § 31 järgi on suitsetamine lubatud tootlustusettevõtetes üksnes suitsetamiseks ettenähtud suitsetamisruumis, kus ei toimu tootlustamist.

#### 3.2 Tarbijakaitseadus (TKS)

Tarbijakaitseaduses täpsustati eelkõige teenuse hinna avaldamise nõudeid. Muudatuse kohaselt teenuse hinna avaldamise § 8 lg 1<sup>1</sup> sätestab, et teenuse müügihind on teenuse eest tarbija poolt tasutav lõpphind. Varem kehtinuga võrreldes on sätte mõiste selgem. Muudatus jõustus 08.01.2006.a.

08.01.2006. a. jõustus Tarbijakaitseaduse muudatus § 42<sup>1</sup> tarbijakaitsealase koostöö kohta, millega sätestatakse EL määruse nr 2006/2004 jõustumise eest Eestis vastutavad pädevad asutused, nendevaheline koostöö ning ühtne kontaktasutus teiste liikmesriikide ja Euroopa Komisjoniga suhtlemiseks antud määruse raames. Sama § 42<sup>1</sup> nimetatakse koostöö määruse rakendamisel kontaktasutuseks Tarbijakaitseamet.

Vastavalt tarbijakaitseaduse § 42<sup>1</sup> lg 3 alusel on Majandus- ja kommunikatsiooniministri määrusega 02.02.2006.a. nr 12 määratud tarbijakaitsealase koostöö määruse rakendamise eest vastutavad asutused vastavalt oma pädevusele:

- 1) Tarbijakaitseamet tarbijakaitsealase koostöö määruse lisa punktides 1-12 ja 14-16 nimetatud direktiivide ja määruste osas;
- 2) Raviamet tarbijakaitsealase koostöö määruse lisa punktis 13 nimetatud direktiivi osas;
- 3) Sideamet tarbijakaitsealase koostöö määruse lisa punktis 12 nimetatud direktiivi osas;
- 4) Kultuuriministeerium tarbijakaitsealase koostöö määruse lisa punktis 4 nimetatud direktiivi osas;
- 5) Finantsinspektsioon tarbijakaitsealase koostöö määruse lisa punktides 3 ja 14 nimetatud direktiivide osas.

Vastavalt Tarbijakaitseaduse § 7 lg 10 on Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004.a. määrusesse nr 76 “Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” lisatud täiendavad sätted seoses eurole üleminekuga.

§ 8<sup>1</sup> (1) Euro ametlikult kehtiva vääringuna kasutuselevõtmiseni Eesti Vabariigis on soovitatav kauba ja teenuse müügihind või teenuse müügihinna arvutamise aluseks olevad tariifid avaldada lisaks Eesti kroonidele ka eurodes, arvestades käesolevas paragrahvis kehtestatut.

(2) Kauba ja teenuse hinna ümberarvestamine Eesti kroonidest eurodesse ja pärast eurole üleminekut eurodest Eesti kroonidesse toimub hinna jagamise või korrutamise kaudu Eesti krooni ja euro vahelise suhtega (15,6466), mis on fikseeritud Eesti Panga ametliku vahetuskursi alusel. Pärast Eesti krooni emiteerimise lõpetamise päeva on Eesti krooni ja euro vaheliseks suhteks Euroopa Liidu Nõukogu otsuses fikseeritud kurss.

(3) Euro ja Eesti krooni vahelise suhte ümardamine kauba ja teenuse hinna ümberarvestamisel on keelatud.

## 4. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE

Kokku nõustati (infotelefonil, vastuvõtul, erinevate osakondade töötajate poolt ning kirjalikele pöördumiste kaudu) 2006. aasta jooksul **22 535** juhul.

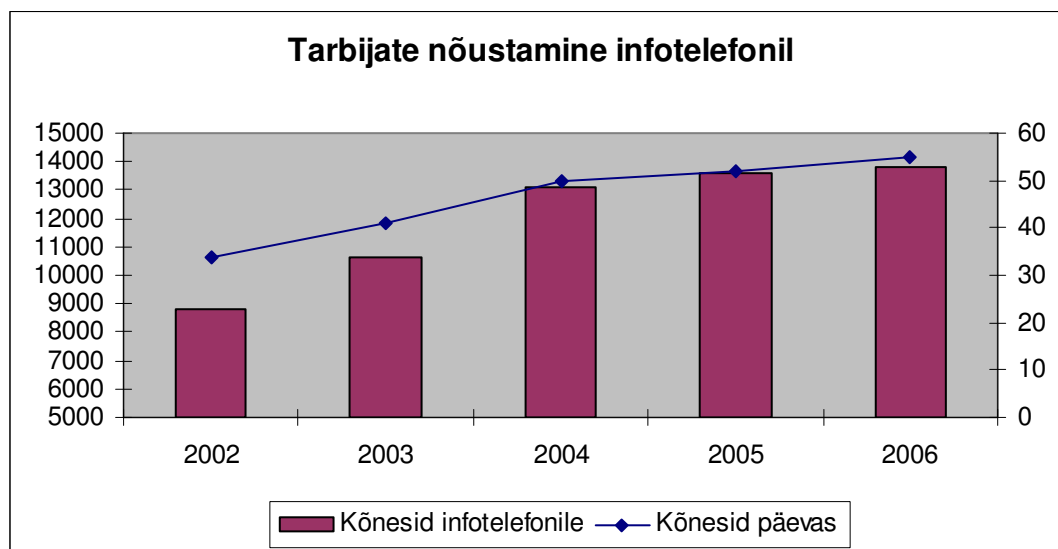
Nõustatud tarbijatest **3 386** käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalituses, **13 822** tarbijat helistasid ameti infotelefonile ja **4 310** tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste ameti töötajate käest. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati kokku **1 017** korral.

Võrreldes 2005. aastaga on nõustamiste arv 567 võrra vähenenud. Samas on aga suurenenud ameti vastuvõtul käinud tarbijate arv, võrreldes 2005. aastaga pöördus vastuvõtuaegadel ameti poole 248 tarbijat rohkem. Infotelefonile pöördujate arv on võrreldes 2005. aastaga samuti kasvanud, olles 237 kõne võrra suurem.

### 4.1 Tarbijate nõustamine infotelefonil

Kokku nõustati infotelefonil aasta jooksul eesti ja vene keeles **13 822** korral. Võrreldes 2005. aastaga on kõnede arv kasvanud 237 võrra. Keskmiselt nõustati kuus **1152** isikut, mis teeb keskeltläbi **55** kõnet päevas. Kõige töörohkemad kuud aastas infotelefoni jaoks olid jaanuar ja november (keskmiselt 62 kõnet päevas).

Põhilised probleemid, millega tarbijad TKA infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad, on valdavalt aasta-aastalt samad. Samas on tarbijate pöördumiste alusel võimalik järeldada, et tarbijad on aastate jooksul muutunud teadlikumaks.



Joonis 1

Põhilised probleemid, millega tarbijad TKA infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad, on valdavalt aasta-aastalt samad.

**Tööstuskaupade** osas on jätkuvalt kõige rohkem probleeme tekitanud ebakvaliteetsed **jalanõud**, mille kohta laekus kokku 1324 kõnet. Peamiseks probleemiks jalanõude puhul on nende madal kvaliteet, rahulolematust põhjustavad näiteks seest määrivad, kergesti lagunevad ja esimese niiskusega vormituks muutuvad jalanõud. Samas on võrreldes 2005. aastaga, mil laekus 1568 vastavasisulist kõnet, kaebuste arv jalanõudele vähenenud.

Ostetud **kodutehnikaga** seoses pööruti infotelefonile 728 korral, mis on võrreldes eelmise aastaga 109 pöördumise võrra rohkem. Kodutehnikaga puhul valmistavad tarbijatele probleeme puudulikud kasutusjuhendid, kus oluline teave eseme tarvitamiseks on jäetud eesti keelde tõlkimata ning kodumasinade ebarahuldav kvaliteet ehk kasutamisel ilmnevad puudused.

Probleemseks tootegrupiks on ka **arvutid ja arvutitarvikud**. Arvuteid puudutavate kõnede arv on aasta-aastalt pidevalt kasvanud. Kui 2003 aastal laekus vastavalt 365; 2004 aastal 545 ja 2005 aastal 611 vastavasisulist kõnet, siis 2006 aastal tekitas arvutiost probleeme 797 tarbijale. Enamasti on probleemid seotud toodete madala kvaliteediga, mistõttu vajab arvuti juba mõnenädalase kasutamise käigus remonti, samuti kurdetakse eestikeelse kasutusjuhendi puudumise üle.

**Rõivaste ja muude tekstiiltoodetega** seotud küsimusi esitati 658 korral, mis on 93 kõnet rohkem kui 2005. aastal. Rõivastega seotud küsimused on enamuses seotud võimalusega ostetud riideese sobimatuse tõttu ümber vahetada või kauplusesse tagastada.

**Mööbli** ostu ja tellimisega seotud kõnesid laekus 620, mis on ligi 30% rohkem kui 2005. aastal, mil laekus 446 mööblit puudutavat kõnet. Peamiste probleemidena tõid tarbijad välja asjaolu, et ostetud mööbel laguneb kiiresti või eirab kaupleja kokkulepitud tähtaegu mööbli kohale toimetamisel. Pahameelt tekitab tarbijates asjaolu, et kauplejat ei saa kuidagi sundida oma lubadusi täitma ning tähtaegadest kinni pidama.

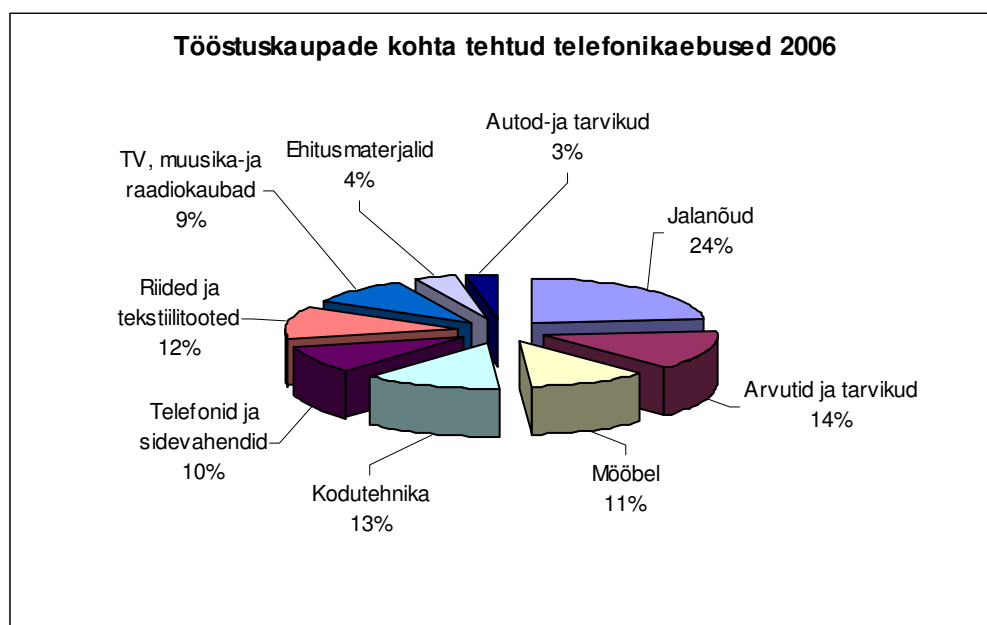
Mittekvaliteetsed **telefonid ja muud sidevahendid** olid probleemiks 558 helistajal ning **TV-, muusika- ja raadiokaupadega** seotud küsimustes helistati 531 korral, mis on 73 kõnet rohkem kui 2005. aastal. Sagedamini kõne all olevateks kaupadeks olid MP-3 mängijad ja televiisorid.

Kasvanud on kõned seoses **ehitusmaterjalide** kvaliteediga – 2006. aastal laekus infotelefonile 213 ja 2005. aastal 141 vastavasisulist pöördumist. Peaaegu kahekordistunud on **autode** ostuga seotud kõnede arv ning enamasti on probleemid seotud autoturgudelt ostetud kasutatud autodega. 2005. aastal laekus seoses autode ostuga 118 ja 2006. aastal 202 kõnet. Lisaks laekub suur arv kõnesid ka seoses erinevate **autotarvikute** ostuga ning antud toodete madala kvaliteediga, kokku laekus autotarvikuid puudutavaid kõnesid 2006. aastal 173.

Erinevate **tööriistade**, sh ka elektriliste tööriistadega seotud küsimusi laekus 125 korral, mis on 44 kõnet vähem kui 2005. aastal. Samuti on vähenenud nt **fotoparaatide ja fototarvikutega** seotud kõned – 115 laekunud pöördumist on 50 kõnet vähem kui 2005. aastal. Samas on kõnede arv siiski võrreldes 2004. aastaga suur, mil laekus infotelefonile vaid 30 fotoparaatidega seotud pöördumist.

Probleemsemates tootevaldkondadeks on ka **väärismetalltooted** (ehted), mille kohta laekus 117 kõnet ning **vabaajakaubad** 110 kõnega.

Kokkuvõttes pöörduiti tööstuskaupade osas Tarbijakaitseameti infotelefonile **6 978** korral.



Joonis 2

**Toidukaupadele** esitati kaebusi 364 korral. Enim avaldasid tarbijad rahulolematust **liha ja lihasaaduste** kvaliteedi kohta (49) ning **piima ja piimatoodete** kvaliteedi osas, viimast eriti suvel. Aeg-ajalt anti teada konkreetsetest kauplustest, kus on müügil realiseerimistähtaja ületanud või ebakvaliteetsed piimatooted (44), ebakvaliteetne **alkohol** (39), **kala ja kalatooted** (38) või **teravilja- ja pagaritooted** (27).

Kurdeti ka toidukauplustes valitseva ebapuhtuse ning korralageduse üle.

Kõik konkreetset lahendamist ja kontrollimist vajavad pöördumised edastati järelevalve-osakonnale.

**Teenuste** osas on tarbijatele enim muret tekitanud **ehitusteenuseid** pakkuvad firmad. Tegemist on viimaste aastate jooksul kõige probleemsema teenuste valdkonnaga, millega seotud kõnede arv aasta-aastalt pidevalt kasvab ning mille kohta registreeriti kokku 721 kõnet, mis on 111 kõne võrra rohkem kui 2005. aastal. Peamiste probleemidena tuuakse välja ettevõtjapoolne tähtaegadest mittekinnipidamine ning asjaolu, et teenus on ebakvaliteetne.

**Autoteenindusega** seoses helistati 247 korral, põhjuseks teenuse halb kvaliteet ja kokkulepitud tähtaegade eiramine.

**Kaabeltelevisiooniteenustega** seoses laekus 220 pöördumist ning tegemist on võrreldes 2005. aastaga pretensioonide arvu tõusuga, olles neljandiku võrra kasvanud. Üheks sagedaseks helistamise põhjuseks oli 2005. aasta lõpus alanud ning 2006. aastal jätkunud segadus seoses STV ja Starmani poolse lepingute muutmisega, kus vaatajad jäeti ette hoiatamata teatud perioodiks ilma populaarsetest telekanalitest. Pahameelt põhjustab ka hindade tõstmine teenuseosutajate poolt.

Palju probleeme põhjustavaks teenusvaldkonnaks on ka **kodutehnika remont**, mille puhul kurdetakse kõige rohkem selle üle, et remonditeenuse osutamine võtab liiga kaua, sageli kuni kaks kuud aega. Vastavasisulisi kõnesid laekus kokku 196, mis on ligikaudu kolmekümne protsendi võrra rohkem, kui 2005. aastal, mil laekus 135 kodutehnika remonti puudutavat kõnet.

**Turismiteenustega** seotud küsimusi laekus 2006. aastal 188 ning enamjaolt oli rahulolematuse põhjuseks pettumine väljavalitud hotellis, mis ei vastanud tellitule ning olukorrad, kus reisil ei pakutud tarbijatele eelnevalt kokkulepitut teenuseid, sh ekskursioone, mis sageli olidki tarbijate sõnul reisisihtkoha valimisel määravaks.

Jätakuvalt on tarbijatel probleeme **eluasemekuludega** (küte, elekter, gaas, vesi- ja kanalisatsioon, maja üldkulud jms). Kokku laekus sel teemal 370 kõnet. Enim kurdeti liiga kõrge hinnataseme üle. Palju muret valmistasid ka suure külmaga lõhkenud torud, külmad toad ja kallis kütte hind. Pahameelt tekitavad ka prügiveo kõrged hinnad ja korraldatud jäätmeveoga kaasnev, mida tõlgendatakse kui sundlepingut. Tarbijad väidavad, et majapidamises ei teki nii palju prügi, mida peab iga kuu vedama.

Endiselt sageli pöördatakse Tarbijakaitseameti infotelefonile **korteriühistute** tegevusega seotud muredega (kokku 304 kõnet). Inimesed kurdavad, et ühistusiselt ei õnnestu lahkarvamusi lahendada ning vajataks Tarbijakaitseameti sekkumist. Samas on korteriühistuga seotud kõnede arv võrreldes 2005. aastaga ligi neljandiku võrra vähenenud.

Erinevate **telefoniteenustega** seotud pöördumised näitavad endiselt kasvutendentsi (2003. aastal 78, 2004. aastal 160, 2005. aastal 170 ning 2006. aastal 180 kõnet). Üheks sageli esinevaks probleemiks olid tasuliste infotelefonide liiga pikad ooteajad ning ooteaja eest võetav teenustasu. Teavitati ka asjaolust, et piiriäärsetel aladel elavatel inimestel on tihtipeale kõnetasud väga kõrged, kuna sideoperaator ei suuda tuvastada kõne tegelikku asukohta ehk siis seda, millise riigi territooriumil on kõne võetud.

**Transporditeenuste** kohta laekus 148 kõnet, millest tarbija õiguste kohta seoses **lennureisidega** küsiti 70 korral ning teemaks oli nii lennu tühistamise, hilinemise kui ka kaotsiläinud või rikutud pagasiga seonduv. Jätkuvalt esines tarbijate rahulolematust Harjumaa liinide bussijuhtide suhtes, kes ei pea kinni sõidugraafikust.

**Keemiline puhastus** oli infotelefonile helistamise põhjuseks 95 korral. Probleemidena tuuakse peamiselt välja kadumaläinud esemed või siis rikutud esemete mitte kompenseerimise soov ettevõtte poolt.

**Finantsteenustega** seotud kõnesid laekus 85, mis on üle 60% rohkem kui 2005. aastal. Peamiselt ei oldud finantsteenustega seoses rahul väga keeruliste laenu- ja liisingutingutega.

Võrreldes möödunud aastatega on suurenenud kõnede arv seoses **internetikaubanduse** (49 kõnet), **kinnisvaratehingute** (46 kõnet) ja **postisideteenustega** (45 kõnet).

**Kaugmüügi** osas laekus erinevaid pretensioone. Näiteks tundsid tarbijad end petetuna USB firma poolt pakutavate teenuste puhul, mil ei olnud võimalik tellimusi lõpetada, mistõttu muutusid tarbijad tahtmatult võlgnikeks.

Kokku helistati teenustega seotud probleemidega **3 596** korral.

**Reklaami** kohta laekus infotelefonile aasta jooksul 139 pöördumist, mis on vaid mõne kõne võrra vähem kui 2005. aastal (145 kõnet). Rahulolematust avaldati erinevate tele-, raadio- ja trükimeedias avaldatud reklaamide üle, mida peeti kas eksitavaks või ebaeetiliseks.

Palju kaebusi esitati **eksitava hinnateabe** kohta kauplustes, kus kassas on müügisaalihindadest tunduvalt kõrgemad hinnad. Sageli leidsid tarbijate poolt äramärkimist sellised kauplused nagu T-Market, Rimi, Prisma, Novalux.

Endiselt avaldatakse rahulolematust **taaravastuvõtu** korralduse osas (kokku laekus sel teemal 93 kõnet). Paljud helistajad leidsid, et pandipakendimärgisüsteemi rakendamine ei ole andnud tarbijaskonnale mitte mingisugust lahendust. Pigem on uus süsteem kergitanud üles mitmeid probleeme. Näiteks kurdeti, et pandimärgistusega

taarat võetakse väga sageli taaravastuvõtu punktides vastu ainult valikuliselt. Samuti ei olda rahul sellega, et ilma pandimärgita taarat, nt klaastarat, ei ole võimalik enamus taarapunktides tagasi anda.

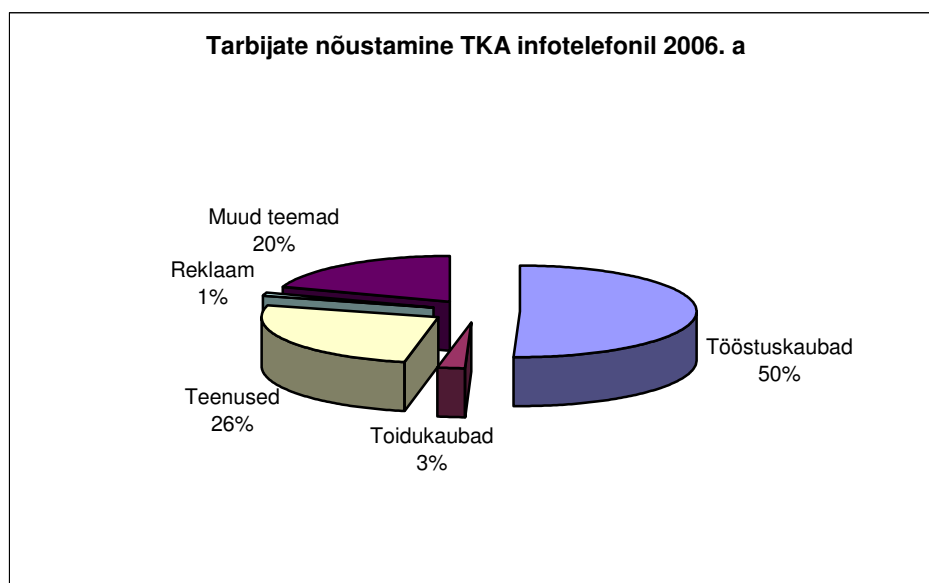
Palju pahaseid pöördumisi laekus aastal lõpus, kui segadust tekitasid puuetega inimeste poolt maallitud jõulukaardid, mis saadeti koos maksekorraldusega inimestele otse koju. Tarbijatele jäi arusaamatuks ning põhjustas rahulolematust asjaolu, et kust saadi nende kodused aadressid ja miks sunnitakse neid ostma kaupu, mida pole soovitud ega tellitud.

Sagenenud on kõned, milles tarbijad vaidlustavad neile müüdud kauba puhul selle, et tegemist on uue tootega. Arvatakse, et uue kauba nime all müüakse juba kasutatud ja parandatud kaupa (telefonid, raadiod, kohviaparaadid, veekeedukannud jne.).

Palju kõnesid laekus pahastelt tarbijatelt, kes avaldasid rahulolematust kõikvõimalike **hinnatõusude** üle.

Tihti peale ei jäänud rahule müüjate ja teenindajatega, kelle suhtlemisoskus ja **teeninduskultuur** jättis vägagi soovida. Tarbijate pöördumisest võib välja lugeda, et müüjatelt ja teenindajatelt oodatakse rohkem inimlikku suhtumist.

**Konkreetsed kauba- või teenusegrupe mitte-puudutavates** kõnedes avaldati pahameelt **2 745** korral. Kõned puudutasid näiteks müüjaid ja teenindajaid, kelle suhtlemisoskus ja teeninduskultuur tarbijate sõnul jättis kohati vägagi soovida. Tarbijad ootavad müüjatelt - teenindajatelt rohkem inimlikku suhtumist. Väga valus probleem elanikkonnale on kulud eluasemele, kommunaalmaksetele ja toidule. Pidevalt kurdetakse elektri, vee ja kütte üha kiiremini ja äkilisemalt tõusva hinnatempo üle. Jätkuvalt süvendasid tarbijate rahulolematust Harjumaa liinide bussijuhid, kes ei pea kinni sõidugraafikust.



Joonis 3

## 4.2 Infomaterjalid

### 4.2.1 Infovoldikud

Alates 1996. aastast on amet välja andnud eriteemalisi praktilisi näpunäiteid sisaldavaid infovoldikuid.

2006. aastal anti välja või uuendati järgmised infovoldikud:

- Tarbijakaebuste komisjoni tutvustav voldik (ühendatud eesti- ja venekeelne teave);
- üldine Tarbijakaitseametit tutvustav infovoldik (ühendatud eesti-ja inglise keelne teave), mis annab ülevaate ameti poolt pakutavatest teenustest ning peamistest tegevusvaldkondadest,
- voldik “Kuidas osta rõivaid ja tekstiilitooteid” (ühendatud eesti-ja venekeelne teave);
- voldik “Kuidas käituda, kui on ostetud lepingu tingimustele mittevastav kaup või teenus”(ühendatud eesti-ja venekeelne teave);
- voldik “Kuidas osta kaupu väljaspool äriruume ning sidevahendite kaudu (ühendatud eesti-ja venekeelne teave)”.

Infovoldikud on tarbijatele kättesaadavad ameti vastuvõturuumides, maakonnatalitustes, Eesti Tarbijakaitse Liidu ühingutes, suuremates raamatukogudes ja kauplustes. Voldikuid on aastate jooksul jagatud ka erinevatel teabepäevadel, koolitustel ja otsepostituse kaudu. Jätkuvalt on infovoldikute vastu huvi ka erinevatel kauplustel, kes omal initsiatiivil toodavad juurde ning jagavad tarbijatele ostudega kaasa ka ameti vastavasisulisi trükiseid.

Amet teeb koostööd erinevate teabeportaalidega, mis on loodud tarbijatele või ettevõtjatele informatsiooni vahendamiseks ning portaalide eesmärgiks on anda praktilist infot Eestis elavate inimeste õiguste ja kohustuste kohta. Peamised koostööpartnerid on Aktiva <http://www.aktiva.ee/> ja teabeportaal <http://www.eesti.ee/est>.

### 4.2.2 Hinnavaatlused

Kogu Euroopa Liidus on tarbijakaitse üheks eesmärgiks pakkuda võimalikult palju teavet toodete ja teenuste hindade kohta. Eesti kauplustest kõige sagedamini ostetavate toodete müügihindade vaatlust, mida alustati oktoobrist 2004, jätkati ka 2006. aastal. Hinnavaatluse eesmärgiks on jälgida hindade muutumist Eestis, sh ka võimalikke hinnamuutusi seoses euro käibele võtmisega tulevikus.

Toidukulude osakaal on Eesti tarbija pere-eelarves tunduvalt suurem, kui keskmisel tarbijal näiteks USA-s, Jaapanis või Lääne-Euroopa riikides. Eesti tarbija on hinnatundlik ja püüab osta toitu ja esmatarbekaupu odavamatest kauplustest.

Hinnavaatluste käigus uuriti tarbijate poolt sagedamini ostetavate toodete hindu eri kauplustes, kaubanduskeskustes, toitlustusasutustes ning vaba-ajakeskustes. Toidukaupade hindade vaatlus toimus esialgu 47 nimetuse lõikes, alates detsembrikuust aga 63 nimetuse lõikes, esmatarbekaupade osas 7 nimetuse, teeninduse osas 11 teenusliigi ja toitlustuse osas 4 toidu ja 2 joogi lõikes. Tarbijakaitseamet viis hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures kaupluste töötajaid sellest ei teavitatud.

Jaekaubanduse ja toitlustuse ettevõtetes tehti hinnavaatlusi kolmes linnas: **Tallinnas, Tartus ja Viljandis**. Toidukaupade ja esmatarbekaupade hindu vaadeldi erinevate kaubanduskettide kauplustes. Nimetatud linnades uuriti müügihindu Säästumarket, Rimi, Maksimarket, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes. Tallinnas viidi vaatlused läbi kümnes, Tartus ja Viljandis kolmes kaupluses. Toitlustuses võrreldi jookide ja toitade hindu Tallinnas viies, Tartus kahes ja Viljandis kahes ettevõttes. Teenused on vaatluse all alates 2005. aasta aprillikuust (nt iluteenused, taksoteenus, keemiline puhastus, ujulateenus) ning kokku võrreldi teenuste hindu Tallinnas 26, Tartus 9 ja Viljandis samuti 9 ettevõttes. Hinnavaatluse abil saab jälgida, kas vaadeldaval perioodil on toidu- ja esmatarbekaupade või teenuste hindu kaupmeeste poolt tõstetud või langetatud ning millistes kauplustes või ettevõtetes on hinnad kõige kõrgemad.

### **Toidukaubad**

Aasta jooksul läbi viidud hinnavaatlus näitas, et toidukaupade hind varieerus erinevate kuude lõikes sageli. Eriti kõikus just värske köögivilja hind eri hooaegadel. Kui talvekuudel maksavad näiteks värsked kurgid sageli 40-60 krooni kg, siis suvekuudel aga 13-21 ringis. Kartuli hind jäi aasta esimeses pooles kõigis kolmes linnas valdavalt 4-5 kr/kg piiresse. Suvekuudel tõusis kartuli hind oluliselt, küündides 7-8 ja isegi 10-11 krooni piirimaile, kuid aasta lõpupoole langes taas, kukkudes keskmiselt 6-7 kroonini. Kartuli hind aasta jooksul kokku tõusis umbes 50%. Võttes vaatluse alla ka tomati hinnamuutuse kogu 2006. aasta lõikes, võib täheldada umbes sama loogikat, mis kartuli puhul. Aasta esimesel poolel jäi tomatite kilohind vahemikku 19-25 krooni. Suvekuudel aga tõusis tomati hind märgatavalt, küündides 30-33 kroonini. Sügiskuudel tegi tomati hind läbi teatava hinnalanguse, makstes keskmiselt 15-17 krooni ning aasta lõpus maksis tomatikilo taas 18-23 krooni. Aasta algusega võrreldes võib aga täheldada mõningast tomati hinna langust. Võrreldes 2006. aastaalguskuudega, langes tomati hind aasta lõpuks umbes 20%. Pagaritoodete ja piimatoodete hinnad ei teinud märgatavat hinnamuutust. Piima hinnamuutus jäi kogu 2006. aasta vältel vaid paarikümne senti piiresse. Aasta alguses maksis piim Tallinnas keskmiselt 6.20, Viljandis 6.70 ja Tartus 6.50. Aasta jooksul on piima hind tõusnud vaid Viljandis, makstes detsembris 7.10. Mujal linnades võis täheldada isegi väikest hinnalangust. Sarnaselt on kulgenud leiva hinna muutumine. Aasta alguses oli leiva keskmine hind Eestis ca 6.90 krooni. Aasta jooksul leiva hind nii tõusis kui langes. Maksimaalseim leivahinna tõus ulatus 7%-ni, kui aasta lõpupoole oli märgata leiva hinna stabiliseerumist. Võrreldes aasta esimese poolega on leiba hind absoluutarvudes langenud, makstes detsembris keskmiselt 6.30 krooni. Üldine langus kokku oli umbes 8%.

Odavnenud on ka näiteks apelsinimahl ja mõnevõrra ka banaanid, kallinenud aga näiteks kohv ja hakkliha.

Vaadeldes kaupluste üldist hinnataset, oli Säästumarket kõigis kolmes linnas kõige odavam, kuid Maksimarket kippus kõige kallim olema.

### **Esmatarbekaubad**

Esmatarbekaupade hindade analüüs näitas, et valdavalt kõige kallimad tooted olid kolme vaatlusaluse linna lõikes Viljandi Maksimarketis ja kõige odavamad linnade Säästumarketites. Tallinnas ja Tartus olid kõige kõrgemad hinnad valdavalt kas Maksimarketites või Selverites, harva Prismades või Rimides. Esmatarbekaupade osas olid läbi aasta hinnakõikumised suhteliselt väikesed, jäädes põhiliselt paarikümne sendi piirimaile. Kõige enam kõikus hambapasta hind, ulatudes kampaaniate vältel 18-19 krooni ning küündides vahel harva koguni 26 kroonini. Samas, stabiilsena säilis kogu aasta 0,5 liitrise nõudepesuvahendi Fairy hind Säästumarketis, jäädes kogu aasta vältel 12.80 peale.

### **Toitlustus**

Toitlustusteenuste hinnad on kolme linna lõikes madalaimad Viljandis. Kallimad aga Tallinnas ja Tartus. Mõned hinnad olid Tallinnas tunduvalt kõrgemad kui mujal – näiteks kohvi, mille Viljandist sai kätte 6-10 krooniga, maksis Tallinnas reeglina 15 krooni ja rohkem. Samas aga mõnes kohas võis prae saada Tallinnas odavamalt kui Tartus. Toitude hinnad on aastaga mõnevõrra kerkinud. Näiteks võis aasta alguses saada kalaprae nii Tallinnas kui Tartus kätte saada 60- 90 krooniga. Aasta lõupoolle aga maksid samad praed juba valdavalt 80 –130 krooni. Jookide hinnad on püsinud enam-vähem stabiilsena.

### **Teenindus**

Hinnavaatlust teenindusettevõtetes alustas tarbijakaitseamet 2005. aastal. Hinnavaatluse tulemused näitavad, et üldjuhul on Tallinnas hinnatase võrreldes Tartu ja Viljandiga kallim. Eriti selgelt ilmnes see iluteenuste puhul. Kui Viljandis maksab naiste juukselõikus keskmiselt 40-50 krooni, Tartus 60-100 krooni, siis Tallinnas algavad hinnad sajast kroonist ning ulatuvad mõnel juhul isegi üle kolmesaja krooni. Meeste juukselõikuse puhul ilmnes täpselt sama tendents. Tallinnas on kallimad ka manikööri ja solaariumi teenused. Siiski võib ka Tallinnas saada teenuseid odavamalt kui üldine keskmine, sest linna piires varieeruvad teenuste hinnad oluliselt.

Taksode puhul ilmnes selgelt tendents, et Tartus ja Viljandis on kilomeetrihinnad märksa kõrgemad kui Tallinnas. Kui Tallinnas on kilomeetrihinnad vahemikus 5.50 kuni 7.80, on Tartus ja Viljandis hinnad 9-10 krooni. Samas aga on Tallinnas sõidualustustasu pea kaks korda kõrgem kui Tartus või Viljandis. Taksoteenuse alustustasu jääb Tallinnas vahemikku 20-45 krooni, Tartus ja Viljandis aga 10-15 krooni piirisse. Ootetundide hinnad linnade lõikes oluliselt ei erine. 180-kroonist ootetundi leiab kõigist kolmest linnast. Tallinnas on selline ootetunni hind pigem reegliski kui erandiks. Viljandi Centrum takso ootetunni hind on 150 krooni. Takso hinnad on 2006. aasta jooksul pisut tõusnud. Näiteks tõusis Tallinnas nii ootetunni kui kilomeetri hind.

Ujulate hinnakiri on aasta jooksul püsinud valdavalt muutumatuna. Võrreldes eelmise aastaga on hinnad pisut tõusnud, ulatudes Viljandis keskmiselt 35 kroonini tunnis,

Tartus 40-60 krooni piiresse. Tallinnas on ootuspäraselt hinnatase kõige kõrgem ja kõige enam varieeruv, ulatudes 60-95 kroonini.

Keemilise puhastuse hinnad kõikusid aasta jooksul suhteliselt palju kõigis kolmes linnas. Hinnad erinesid nii linnade siseselt kui linnade vaheliselt suhteliselt palju. Läbi aasta on kõige odavama keemilise puhastuse hinnad olnud valdavalt Tallinna odavamates kohtades. Kõige kallim on riideid keemiliselt puhastada Tartus. Näiteks maksis aasta esimeses pooles jaki puhastamine Tallinnas vahemikus 30-70 krooni, Viljandis 30-70 ja Tartus 66-82 krooni. Aasta lõikes on Tartus ja Viljandis keemilise puhastuse hinnad valdavalt tõusnud, Tallinnas aga jäänud samale tasemele või koguni langenud. Nii maksis aasta lõpus jaki puhastamine Tallinnas keskmiselt 40-61 krooni, Viljandis 50-70 ja Tartus 66-94 krooni.

### **Tehnikakaubad**

Alates 2006. aastast hõlmab tarbijakaitseameti hinnavaatlus ja tehnikakaupade vaatlust. Aasta vältel on vaadeldud kolme sorti telereid: firma Samsung tavalisi, LCD ja plasmatelereid. 2006. aasta alguses olid Tallinnas tavalised telerid kõige odavamad, kuid plasma-ja LCD telerid kallimad kui teistes linnades. Kõige kallima tavalise teleri leidis 2006. aasta alguses Viljandist. Hinnad kõikusid järgmiselt: tavatelerid 2740-3139; LCD telerid: 3790-4598 ning plasmatelerite hinnad jäid vahemikku 25 990 – 27 990. 2006. aasta keskpaiku oli märgata Tallinnas mõningast tavatelerite kallinemist, kuid teistes linnades seevastu odavnemist. LCD ja plasmatelerid odavnesid aasta esimesel poolel kõigis vaatlusalustes linnades. Alates augustist kallinesid Tallinnas tavatelerid veel pisut ning jäid seejärel ülejäänud poolaastaks stabiilsele tasemele. Aasta lõikes kokku tõusid Tallinnas tavatelerite hinnad 16%. LCD telerid tõusid aasta teises pooles nii Tallinnas kui Viljandis. Vaid Tartus jätkus LCD telerite langustrend. Kokku tõusid Tallinnas ja Viljandis LCD telerite hinnad umbes 8%, Tartus langesid hinnad aasta algusega võrreldes mõnevõrra. Plasmatelerid langesid kõigis kolmes linnas terve 2006. aasta vältel. Kokku kõikus hinnalangus erinevates linnades umbes 16-5 % vahel.

## **5. AVALIKUD SUHTED**

### **5.1 Ametiväline suhtekorraldus**

2006. aasta jooksul andis tarbijakaitseamet välja **28** pressiteadet - ameti igakuiseid töö kokkuvõtteid, samuti aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid ning hoiatava sisuga teateid. Viimased avaldati 2006. aasta jooksul kokku 10. Kõik pressiteated avaldati ka Tarbijakaitseameti kodulehel [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) nii eesti, inglise- kui vene keeles.

Pressiteadete eesmärgiks on eelkõige tarbijate teadlikkuse suurendamine ning aktuaalsete tarbijaprobleemide kajastamine meedias, aga ka ülevaade andmine ameti

igakuistest tegevustest. Muuhulgas olid mõned pressiteated suunatud eelkõige äripoolle. Ettevõtjatele suunatud pressiteadete eesmärgiks oli ettevõtjate teadlikkuse tõstmine, aidates niimoodi kaasa tarbijaõiguste eiramise vähendamisele ning kahandada seaduste väärtõlgendamist.

Lisaks regulaarsetele pressiteadete saatmisele omab tarbijakaitseamet ajakirjandusega palju otsekontakte, mis näitab meedia püsivat huvi ameti töö ning tarbija õiguste vastu. Aktiivne koostöö toimus antud perioodil erinevate päevalehtede ja maakonnalehtedega. Regulaarne koostöö toimus ajalehe Postimees tarbijalisaga Kasu. Kasus kajastati 2006. aastal mitmeid olulisi tarbija õigusi puudutavaid teemasid, nagu näiteks tarbija õigused koduuksemüügil, kaupade märgistusele esitatavad nõuded, tarbija õigused tasuliste ürituste ära jäämisel, ohud ravitsejate teenuste kasutamisel jne. Linnalehega ja ajalehega Maaleht. Kausse kirjutas amet põhiliselt kommentaare ajakirjanike küsimustele ning võttis ka ise üles teemasid, mida leht hiljem kajastas. Linnalehes ilmub reedeti iganädalane tarbijarubriik, kuhu Tarbijakaitseamet omalt poolt sageli kommentaare kirjutas. Maalehes ilmub iga kuu viimasel neljapäeval tarbijakaitseameti poolt kokku pandud hinnavaatlus ning lühike sõnaline kokkuvõte sellest.

Maakonnalehtedest on ametil tihe koostöö Pärnu Postimehega. Artikleid ameti tegevustest on muuhulgas avalikustanud ka Rapla maakonnaleht Nädaline, Viljandi maakonnaleht Sakala, Saaremaa ajaleht Meie Maa jne.

Lisaks kirjutavale meediale on ametil koostöö ka *online* – väljaannetga. 2006. aastal töötas Postimees välja spetsiaalse tarbijatele suunatud portaali Tarbija 24. Tarbijakaitseamet teeb portaaliga väga tihedat koostööd, kirjutades portaali artikleid ning andes kommentaare nii ajakirjanike küsimustele kui tavainimeste kaebustele. Eesti Päevaleht Online viis 2006. aastal ameti esindajaga läbi *online*-intervjuu, mille käigus said tarbijad esitada Interneti vahendusel tarbijakaitsealaseid küsimusi. Head kontaktid on loodud ka venekeelse meediaga (Raadio 4, Вести Дня, МК-Эстония, Молодежь Эстонии jt). Amet edastab pressiteateid ka venekeelsetele meediaväljaannetele ning kommenteerib sageli ajakirjanike poolt tõstatatud teemasid.

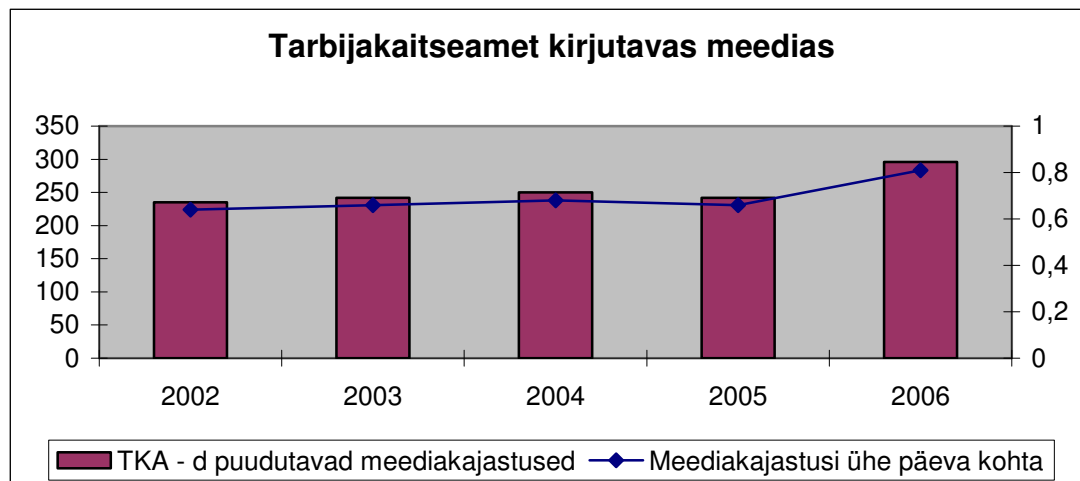
Muuhulgas andsid ameti erinevad töötajad mitmeid tele-ja raadiointervjuusid. Tihe koostöö on ametil näiteks Raadio 7-ga, mis laseb regulaarselt eetrisse tarbijakaitsealaseid intervjuusid mõne tarbijakaitseameti esindajaga.

Lisaks pressiteadetele ja ajakirjanikele antud kommentaaridele avaldati meedias ka mitmeid Tarbijakaitseameti ametnike poolt kirjutatud artikleid, teemadeks näiteks lennureisijate õigused, tarbijate lepingulised õigused, kaupade märgistus, tarbijakaitse komisjon, näpunäited ostjatele jms. Artikleid tellisid sellised väljaanded nagu näiteks Ostumõnu, Maaleht, Äripäev jne.

Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseametit 2006. aasta jooksul mainitud **296** artiklis. Artiklid on valdavalt positiivsed. Enim kajastatavad teemad sel aastal on olnud näiteks rämpspost, kaabeltelevisioon, tarbijakaitset puudutavad üldised näpunäited ja selgitused, aga ka isikukaitsevahendid, reklaam ja eksitav hinnateave.

Uuendati tarbijakaitseteemalist osa Äripäeva Teeninduskäsiraamatus, mis annab ülevaate erinevatest kauplejale esitatavatest nõuetest ning on abiks teenindusvaldkonna küsimuste lahendamisel.

Ameti 2005. aasta töökokkuvõte on kättesaadav ameti Interneti koduleheküljelt [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee).



Joonis 4

Jooniselt 4 selgub, et tarbijakaitseametit puudutavate meediakajastuste osakaal on aastatega valdavalt tõusnud. Kui 2002 aastal avaldati meedias 235 tarbijakaitseametnike poolt kommenteeritud või kirjutatud artiklit, ehk päevas keskmiselt 0,64 kirjutist, siis 2006. aastaks on vastavad numbrid tõusnud 296 artiklini ning 0,81 kirjutiseni päeva kohta. Arvestades ajakirjanike ning kõikide tarbimisega seotud osapoolte jätkuvalt suurt huvi teema kohta, võib prognoosida meediakajastuste arvu püsimist samal tasemel või veelgi suuremat tõusu.

## 5.2 Arvamus - uuringud

### 5.2.1 Tarbijakaitse olukorrast Eestis

Tarbijakaitseameti tellimusel viis Eesti Konjunkturiinstituut taas läbi elanikeküsitluse “Tarbijakaitse olukorrast Eestis”, mis kajastab tarbijakaitsealast olukorda Eestis eelmisel aastal. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada, millistes olukordadestarbijate õigusi sagedamini rikutakse, milline on tarbijate informeeritus oma õigustest, kuidas mõjutavad reklaamikampaaniad tarbijate ostukäitumist, tarbijate eelistused tarbijakaitsealase informatsiooni saamise osas jms. Analooget tarbijakaitseteemalist küsitlust on läbi viidud juba alates 1998. aastast, mis annab hea võimaluse võrrelda tarbijate teadlikkuse muutumist aastate jooksul.

2006. aastal läbi viidud uurimusest selgus, et 79% küsitletutest olid tarbijakaitseaduse olemasolust teadlikud. Tarbijakaitseaduse olemasolust ei ole teadlikud 18% vastanutest. Tarbija õiguste rikkumisi esines vastajate hinnangul kõige sagedamini väikestes poodides (37% vastajatest) ja turgudel (37% vastajatest). Võrreldes eelmise aastaga on vastajate hinnangul rikkumiste arv vähenenud. Enim

esines tarbijatel probleeme toidukaupadega (58% vastanutest), rõivaste ja jalatsitega oli probleeme 42% vastanutest. Võrreldes varasemate aastatega on õiguste rikkumiste protsent eelnimetatud kaubagruppide suhtes kasvanud. Teenuste osas rikuti enim tarbijate õigusi telefoni- ja andmesides (33% vastanutest), toitlustusasutustes (27%) ning seoses transporditeenustega (23%). Küsitlusest selgus, et 46% tarbijatest on ostnud kaupu ja teenuseid reklaamikampaaniate mõjul. Vastanutest 29% olid oma ostuga rahul, 17% aga pettusid ostetud tootes. Rahulolematuse peapõhjuseks on endiselt ostetu halb kvaliteet või pakkuja lubadustes pettumine (74% küsitletutest). Võrreldes 2004. aastaga on ostetu kvaliteedis või pakkuja lubadustes pettunud pea 25% rohkem inimesi. Antud põhjuste kõrvale on tõusnud reklaamsõnumite mitmetähenduslikkus (sõnumi mitmetitõlgendamise tõttu pettus kaubas või teenuses 23% küsitletutest).

Jätakuvalt soovivad tarbijad tarbijakaitsealast teavet saada eelkõige televisiooni ja päevalehtede vahendusel. Samuti on tarbijatele üheks tähtsamaks infokanaliks Tarbijakaitseameti infotelefon 6 201 707, millele laekunud kõnede arv suureneb iga aastaga. Informatsiooni hankimise osas viitavad küsitluse tulemused elanike aktiivsuse tõusule. Interneti levik on suurendanud ka selle kasutamist tarbijakaitsealase info saamiseks. Tarbijakaitseameti enda allikatest on jätkuvalt populaarseim ameti kodulehekülg Internetis [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) (vastas 30%). Tarbijad ise hindavad kõige vajalikumaks infot Tarbijakaitseameti infotelefonil ning televisioonis.

### **5.2.2 Tarbijakaitseameti koostööpartnerite uuring**

Tarbijakaitseamet viis 2006. aastal läbi järjekordse koostööpartnerite uuringu, mille eesmärgiks on teada saada, milliseid muljeid (positiivseid või negatiivseid) on jäänud kokkupuutest Tarbijakaitseametiga senistel ameti koostööpartneritel. Saadud infot kasutab amet oma igapäevatöö efektiivsemaks muutmisel ning soovib sealjuures arvesse võtta oma koostööpartnerite ettepanekuid.

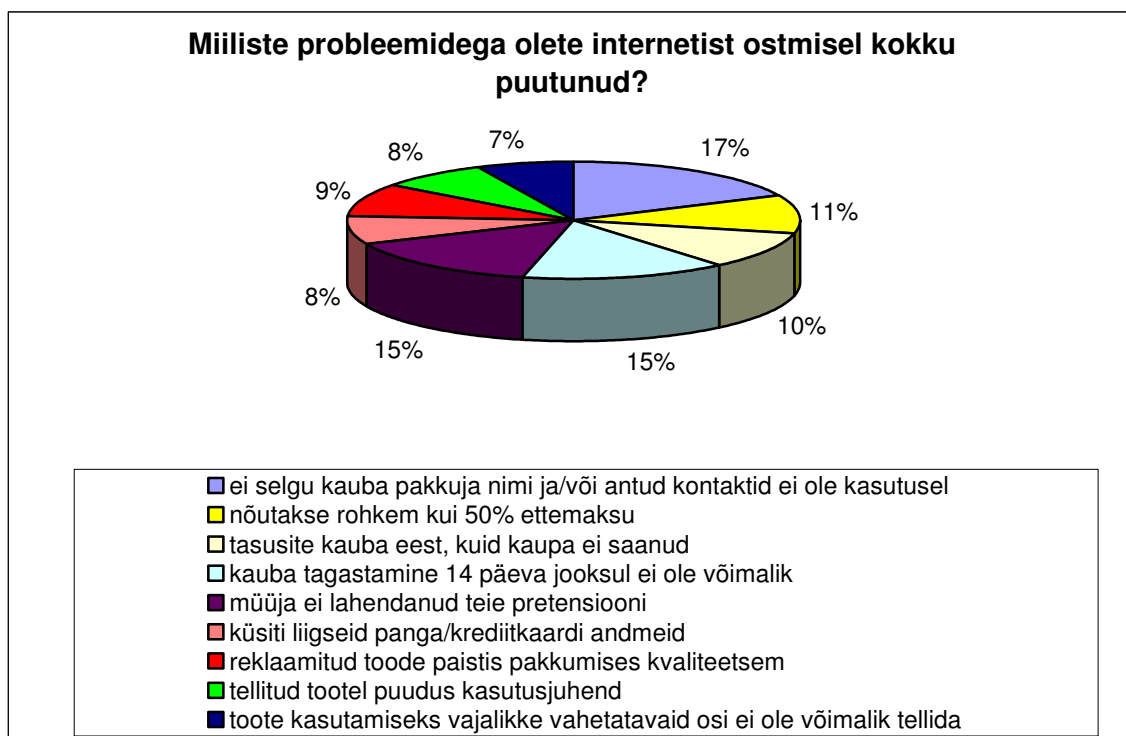
Uuringust ilmnas, et Tarbijakaitseameti koostööpartnerite sagedasemaks kokkupuute vormiks on 82 % vastanute kohaselt otsekontaktid ameti töötajatega. Tarbijakaitseametnike kättesaadavust hindas heaks või piisavalt heaks 82% vastanutest ning sama arv vastajaid oli seda meelt, et vastus oma küsimusele saadi kohe või piisavalt kiiresti. Enamus vastajatest hindas ametilt saadud vastust täiesti arusaadavaks. Kõrgeks hinnati ka Tarbijakaitseametnike kompetentsust. Oma senist koostööd ametiga hindasid heaks või väga heaks jällegi 82% vastanutest. Siiski tehti edasise koostöö tõhustamiseks mõningaid ettepanekuid.

## **5.3 Interneti kodulehekülg**

Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud ameti Interneti kodulehekülge [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) täiendati ja aktualiseeriti pidevalt. Lisati mitmeid uusi teemavaldkondi: lennundusjulgestus ehk EL meetmed seoses vedellõhkeainetest tulenevate uute ohtudega, erinevad ettevõtjatele suunatud juhendid ja juhismaterjalid, uued tarbijaharidusmaterjalid: [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee), [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu), Euroopa päevik, tervisliku koolitoidu võistlus jms.

Koostöös Finantsinspeksiooniga avaldati novembris ameti kodulehel portaali [www.minuraha.ee](http://www.minuraha.ee) tutvustav bänner.

Ameti kodulehel vahetub järjepidevalt **gallupi küsimus**, mille abil selgitatakse välja tarbijate hoiakud erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes või uuritakse tarbijate teadlikkust. Näiteks sooviti 2006.a tarbijatelt teada milliste probleemidega on nad Internetist ostmisel kokku puutunud.



Joonis 5

Üldiselt võib tarbijakaitseameti kodulehe vastu suurt huvi täheldada, kuna keskmiselt külastas ameti kodulehekülge ca 11 000 inimest päevas.

## 5.4 Tarbijaharidus

2006. aastal toimusid tarbijahariduse vallas mitmed ettevõtmised ja üritusi.

### 5.4.1 Saame hakkama

Tarbijakaitseamet korraldas 2005/2006 õppeaastal juba viiendat korda võistluse sarjast "Saame hakkama...". Sel korral oli võistluse teemaks **"Saame hakkama rahvusliku õhtuga!"**. Võistluse ülesandeks oli korraldada temaatiline õhtu teise kultuuri esindajatele - sõprusklassi õpilastele, sisustada nende Eestis viibimise kolm päeva ning muuhulgas lahendada ka tarbijakaitsealane ülesanne. Võistluse eesmärgiks oli eelkõige lisaks tarbijakaitsealaste teadmiste suurendamisele ärgitada koolinoori tutvuma meie kultuuri sh noorte endi kodukandi toitumiskultuuri, rahvuslike toitude, toiduainete ja traditsioonidega.

Võistlusel osales 12 kooli, kokku 22 võistkonnaga, kes saatsid jaanuari lõpuks Tarbijakaitseametisse võistluse aruanded. Parimate tööde esitajate hulgast valiti välja kolm võistkonda, kes võistlesid 13. aprillil Tallinna Ülikooli aulas toimunud finaallüritusel. Finaali pääsesid Türi Majandusgümnaasiumi võistkond ja kaks Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi võistkonda. Eripreemiad pälvisid Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi, Türi Majandusgümnaasiumi, Võru Kesklinna Gümnaasiumi, Väike-Maarja Gümnaasiumi ning Aruküla Põhikooli võistkonnad.

Finaalis vastasid noored viktoriini küsimustele ja lahendasid erinevaid praktilisi ülesandeid, nt valmistada etteantud toiduainetest rahvuslik eine, läbivateks teemadeks võistlust puudutavad aspektid sh tarbijakaitse, eesti toit ja eesti kultuur, keskkonnakaitse jm. Väga tasavägisel võistluses võitis I koha ja 7000 krooni Türi Majandusgümnaasiumi 8b klass, II koha ja 5000 krooni võitis Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi 11.klass ning III koha ja 3000 krooni Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi 10.klass.



Pilt 1. “Saame hakkama” finaallüritus TLÜ aulas

Projekti **“Saame hakkama rahvusliku õhtuga!”** aitasid Tarbijakaitseametil teostada: Tallinna Ülikool, AS Hansapank, AS Põltsamaa Felix, AS Tallinna Külkhoone, AS Kalev, AS Leibur, AS Saaremaa Liha- ja Piimatööstus.

#### **5.4.2 Tervislik koolitoit igasse kooli**

Tarbijakaitseamet korraldas 2006.a sügisel 7.-9. klassi koolinoortele võistluse **“Tervislik koolitoit igasse kooli!”** ehk **“Pane maitse paika!”**. Projekti idee töötati välja tuginedes Eesti Toiduainetööstuse Liidu initsiatiivile ja koostöös toitumisspetsialistidega koostatud pöördumisele Vabariigi Valitsuse ning laste toitumisalase koolituse ja tasakaalustatud toitumise eest vastutavate ametkondade poole: “Rohkem tähelepanu laste tervislikule eluviisile ja toitumisele”.

Võistluse eesmärgiks oli koolinoortele tervisliku toitumise ja üldse tervisliku eluviisi teadvustamine. Võistluse käigus koostasid koolinoored, soovitavalt 5-liikmelise võistkonnana, etteantud 50 krooni piires, endale meelepärase tervisliku ja maitstva ühe koolinädala menüü ning vormistasid selle aruandeks. Võistluse tingimused nägid ette ka oma valikute põhjendamist. Aruande juurde tuli lisada toitude retseptid, samuti tuli välja arvutada toidus sisalduv energia. Võistlustöö võis esitada nii eesti kui ka vene

keeles. Võistlus kuulutati välja 3. oktoobril ning tööde esitamise tähtaeg oli 24. oktoober, tööd esitati kirjalikult ja anonüümselt Tarbijakaitseametisse. Võistluse auhinnafond oli ettenähtud parimale neljale võistkonnale. Parimale võistkonnale 5000-kroonine kinkekaart (SPA külastus või raamatu- või muusikapoe kinkekaardid) ning kolm eripreemiat a 2500-krooni (raamatu- või muusikapoe kinkekaardid).

Võistluse kutse saadeti kõikidesse Eesti üldhariduskoolidesse e-kirjaga. Samuti pandi võistluse kutse koos täpsete reeglite ja juhiste ning näidismaterjalidega üles Tarbijakaitseameti kodulehele [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee), Lastekas.ee ja Koolielu.ee portaali. Võistluse eeltutvustus ilmus ka 29. septembri Õpetajate Lehes.

Võistluse ülesande, selle lisad ja hindamiskriteeriumid töötati välja toitumis- ja toitlustusala spetsialistide ning haridusringkonna esindajate poolt, kuhu lisaks Tarbijakaitseameti esindajatele kuulusid Tallinna Ülikooli, Eesti Toiduainetööstuse Liidu, Eesti Kokkade Liidu, Põllumajandusministeeriumi, SüdameLiidu, Tervisekaitseinspeksiooni, TTÜ Toiduainete Instituudi, Tervise Arengu Instituudi ja Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja esindajad. Võistlus oli üheks Põllumajandusministeeriumi Eesti toidu projekti tegevuseks, mida viidi ellu noortele suunatud teavitustöö meetme alt.

Võistlusele laekus kokku 29 võistlustööd üle Eesti – muuhulgas nii Valgast, Kohtla-Järvelt kui ka Saaremaalt. Töid esitati nii eesti kui ka vene keeles. Tööde hindamine oli anonüümne. Žürii valis välja neli parimat tööd. Võistlusel saavutas esikoha Türi Gümnaasiumi võistkond, eripreemiad pälvisid Valga Vene Gümnaasiumi, Jakob Westholmi Gümnaasiumi, Kohtla-Järve Järve Gümnaasiumi võistkonnad.

Võistlustööde tase oli väga erinev, oli väga hästi koostatud töid, kust oli aru saada, et toite oli ka ise proovitud läbi teha. Õpilaste koostatud menüüd olid üsna mitmekülgsed, vaheldusid erinevad lihad, supid, magustoidud, joogid. Kahjuks oli küllaltki vähe kasutatud kala ja ka kartulit. Kindlasti oleks võinud paljudes menüüdes olla rohkem ja mitmekesisemalt puu- ja köögivilju. Esitatud menüüd näitasid, et 10 krooni eest on võimalik saada tooraineid enam vähem piisavalt energiat andva koolilõuna jaoks, kuid kasutatavate toiduainete valik jääb suhteliselt tagasihoidlikuks. Esitatud menüüde põhjal võib väita, et koolinoorte lemmiktoitudeks koolis on pannkoogid ja frikadellisupp, palju oli menüüdes kasutatud makaronitooteid ja hakkliha. Hea on nentida, et suurem osa võistlejatest ei olnud siiski unustanud ka kalaroogi (leides kasutust peamiselt küll kalapihvina, vahel supi koostises). Mitmed menüüd sisaldasid riisitoite (nt risoto kanalihaga), pea kõigis menüüdes oli vähemalt mõnel päeval joogiks piim, magustoiduks mõni muu piimatood (jogurt, kohupiim vms). Lisandina oli kasutatud kartuliputru aga ka tatart. Harva esinevatest roogadest võib näitena tuua kaerahelbepudru ja kartulisalati. Üldkokkuvõttes võib öelda, et selline iseseisev ja huvitav töö on hea võimalus panna koolinoori arutlema tervisliku toitumise ja koolitoidu teema üle.

Kõik osalenud võistkonnad said tänukirja ja tagasiside esitatud võistlustöö kohta. Parimatele osalejatele toimus 1. detsembril Tarbijakaitseametis auhindade pidulik üleandmine. Osalenud võistkondade arvates oli tegemist huvitava ja kasuliku projektiga ning nad osaleksid sarnastes projektides ka edaspidi.

Vestlusest parimate aruannete esindajatega 1. detsembril pidulikul auhindade üleandmisel selgus, et menüü koostamine ei olnud keeruline, abiks olid muuhulgas koolikokad ning ka algul keerulisena tundunud kalorsuse arvutamine läks edukalt. Žürii arvestaski eelkõige võistlustöid hinnates menüü mitmekülsust ja tervislikkust.

Hindamiskomisjoni kuulusid erinevad toitumisvaldkonnaga seotud inimesed erinevatest organisatsioonidest: esindajad Tarbijakaitseametist, Põllumajandusministeeriumist, TTÜ Toiduainete Instituudist, Tallinna Ülikoolist, Tervise Arengu Instituudist, Tallinna Tervisekaitsetalitusest, Eesti Toiduainetööstuse Liidust jne.

Võistluse korraldajate algse plaani kohaselt tuleks kõige paremini teostatavad tervislikud koolitoidu menüüd esitada koolidesse ettepanekuna need reaalselt kasutusse võtta. See idee on läbirääkimiste järgus. Sirje Vaask TTÜ Toiduainete Instituudist pakkus ühtlasi välja, et õpilaste koostatud menüüd vaadatakse üle ning sobivad road lähevad alusmaterjaliks järgmisse "Koolitoidu menüüde" raamatusse - mis on siis näidismaterjal kõigile koolidele.

Tarbijakaitseamet kavandab sarnase projekti põhikooli lõpuklassidele ka käesoleval 2007.a sügisel läbi viia.



Pilt 2. "Tervislik koolitoid igasse kooli" plakat

### 5.4.3 Loengud ja koolitused

Tarbijakaitseameti esindajad jagasid erinevate teabepäevade ja koolituste raames 2006.a ligi 40 korral, kokku 120 tunni ulatuses tarbijakaitsealaseid teadmisi äripoolle, õpilastele ja üliõpilastele sh põhi- ja kesk- ja kutsekoolides, ülikoolides ja kutsehariduskeskustes, õpetajatele, eakatele ja vabatahtlikele tarbijakaitsjatele ning tavatarbijatele.

Muuhulgas esineti aprillis ettekannetega MTÜ Hared korraldatud Keskkonnahariduse konverentsil ning juunis Ajalooõpetajate Seltsi korraldatud ühiskonnaõpetuse õpetajate suvekoolis. Ameti esindaja osaleb ka Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse juurde loodud üleriigilise keskkonnakasvatuse nõukogu töös.

### 5.4.4 Muud üritused ja tegemised

15. märtsil tähistas Tarbijakaitseamet **rahvusvahelist tarbijaõiguste päeva** ameti poolt välja antud koolinoortele suunatud hariva sisuga lauamängu "Teadlik tarbija" esitlusega. Üritusel osalesid kahe Tallinna gümnaasiumi õpilased ning üritus pälvis

väga hea meediakajastuse. Lauamängu idee sai alguse Tarbijakaitseameti korraldatud koolinoorte võistlussarjast “Saame hakkama...”, mille raames 2006. aastal esitas Tartu Hiie Kooli võistkond lauamängu ühe võistlustööna.

Tutvustatud lauamäng “**Teadlik tarbija**” jagati maavalitsuste haridusosakondade kaudu kõigile eesti- ja venekeelsetele üldhariduskoolidele (põhikoolid ja gümnaasiumid), laste- ja noortekodudele, turvakodudele, SOS Lasteküladele, SOS Noortekodudele, Avatud Noortekeskustele üle kogu Eesti. Igale koolile ja noortesutusele oli arvestatud üks mängu komplekt. Ühe lauamängu komplekti sai ka iga Tarbijakaitse Liidu liikmesorganisatsioon ning ka teised vabatahtlikud tarbijakaitseorganisatsioonid Eestis.



Pilt 3. Lauamäng “Teadlik tarbija”

Mitte-Eestlaste Integratsiooni Sihtasutus (MEIS) andis välja uuendatud trüki **Kodaniku käsiraamatust**. Esialgne versioon ilmus 2004.a, muuhulgas sisaldab käsiraamat ka tarbijakaitsealast peatükki ning amet osales 2005. aastal käsiraamatu uuendamisel.

Tarbijakaitseametis 2005-2006 läbi viidud Twinning projekti raames valmis koolinoortele ja õpetajatele suunatud interaktiivne kodulehekül <http://www.nupukas.ee/> (vt pikemalt Twinning projekti töötulemuste alt). Lisaks Twinning projekti raames planeeritud ja läbiviidud tegevustele tutvustati portaali Nupukas aktiivselt ka peale projekti lõppemist. Näiteks esitleti Nupukat tutvustavaid materjale noorte infomessil Teeviit 30.11.-02.12.2006.

Alates Nupuka loomisest kuni 2006. aasta lõpuni (ca 3 kuud), külastas Nupukat ligi 300 000 inimest.

6. detsembril osalesid ameti esindajad interneti ohutuse alasel **Veebivenna** ümarlaul. Kohtumise algatajaks oli Microsoft Eesti ning osalejateks suhtlusportaalide minugalerii.ee, rate.ee, lastele ja noortele suunatud veebilehe lastekas.ee, samuti Lastekaitse Liidu, Politseiameti ja prokuratuuri esindajad. Kohtumisel jõuti järeldusele, et Eesti seadusandlust tuleb ajakohastada, lapsi ja noori tuleb harida, et nad tunneks ära internetis peituvad ohud. Samuti tuleb tõsta vanemate teadlikkust ning luua kindlad veebilehed, meiliaadressid ja infotelefonid, kust saab vajadusel abi. Kindlasti tuleb teha teavitustööd koolides sh õpetajate hulgas.

## 5.5 Ametisisene kooolitus

### 5.5.1 Teabepäevad

Alates 1996. aastast on regulaarselt läbi viidud ametisiseseid koolitusi järelevalve osakonna inspektor-koosseisule, kaasa arvatud maakonnatalituste esindajad. Põhitähelepanu on suunatud turujärelevalvele ja sellega tekkinud probleemidele.

**Tabel 2. TKA spetsialistidele korraldatud tööalased teabepäevad 2006. aasta jooksul**

Jrk nr	Teabepäeva teema	Lektor
1	Allergeenide märgistamine	R. Kivilo
2	Määruse “Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamise nõuded” muutmisest.	M. Lutsoja
3	Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord	J. Orlo
4	Kaebuste lahendamise käigus üleskerkinud probleemidest	J. Viru
5	Järelevalve käigus tehtud aktide vormistamisest, väärtomenetluse läbiviimisest	M. Kokk ja U. Ehasoo
6	Tubakatoodetest tulenevad nõuded	U. Ehasoo ja K. Saan
7	Ratsutamisteenused	J. Orlo
8	Eurole üleminek	K. Saan
9	Alkoholi märgistamisest ning selle järelevalve teostamisest	H. Napp ja E.-T. Annuk
10	Taastatud rehvide turule laskmine peale 13.009.06.a (aluseks EL määrused – 2001/507/EÜ ja 2001/509/EÜ, I lisa – eeskiri 109 ja II lisa e - eeskiri 108	A. Soots
11	RAPEX-i juhendi tutvustamine	
12	Mõõteseadus	A. Vörk ja P. Poslin
13	Ehitusseadus	T. Laesson

### 5.5.2 Infotehnoloogia

2006. aastal jätkati tegevustega, millega säilitati ameti infotehnoloogiline jätkusuutlikkus. Arvutitöökohtade arv jäi samale tasemele võrreldes 2005.a, kokku 64 arvutitöökohta.

2006.a jooksul alustati IT-lahenduse välja töötamist ameti infosüsteemi, kaebuste andmebaasi, TAKIS ja majandustegevuse registri integreerimiseks (ameti ettekirjutuste andmete edastamine majandustegevuse registrisse).

### **5.5.3 Muu tegevus**

Ametisisene ajaleht **Ameti Teavitaja** ilmus 2006.a regulaarselt.

Ametisisest kodulehekülge **Intranetti** uuendati pidevalt, lisati nii juhtkonna koosolekute ja teabepäevade protokolle kui muud olulist infot.

## **5.6 Koostöö tarbijaühendustega**

Tarbijakaitseameti koostöö vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonidega sh Eesti Tarbijakaitse Liiduga, seisnes 2006. aastal peamiselt koostöös Tarbijakaebuste komisjonis.

Vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide esindajad olid kaasatud ka Tarbijakaitseametis 2005. aastal käivitunud ning 2006. aastal jätkunud Twinning projekti “Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks”. Projekti raames kaasati vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide esindajaid nii koolitus-seminaridele kui ka töögrupi kohtumisele.

Samuti oli Eesti Tarbijakaitse Liidu tegevdirektor Twinning projekti juhtkomitee liige.

2006. aasta detsembris viidi läbi **Tarbijakaitse Nõukogu** istung teemal “Uued tarbijakaitsealased EL õigusaktid”, milles osalemiseks said kutse Eesti Tarbijakaitse Liit koos kõigi sinna kuuluvate ühendustega ning liiduvälised tarbijaühendused, kelleks on Pärnumaa ning Saaremaa Tarbijakaitse Ühingud, Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla, Tarbijate Kaitse Ühing Ugandi ja Tartu Tarbijanõustamis- ning infokeskus.

2006. aastal toimunud nõukogu istungil tutvustas Tarbijakaitseamet osavõtjatele kahte uut Euroopa Liidu õigusakti - Euroopa Liidu rakendusasutuste koostööd puudutavat määrust (2006/2004) ning ebaausate kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ. Istungil selgitati nimetatud õigusaktidega seonduvaid muudatusi Eesti tarbijakaitseaduses ning toodi ka hulganisti asjassepuutuvaid näiteid.

Nõukogu tuleb kokku tavaliselt kord kuni paar aastas, vastavalt vajadusele seoses aktuaalsete tarbija probleemide arutamise või uute ja täiendatud tarbijakaitset puudutavate õigusaktide jõustumisega.

## **6. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ**

Ameti koostöö erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide ning teiste riikide tarbijakaitseametitega on olnud aastate jooksul väga tihe ning jätkus ka 2006 aastal. Rahvusvaheline koostöö on tarbijakaitseameti jaoks olnud alati üheks prioriteediks.

Seni on koostöö kõige rohkem hõlmanud projekte koostöös Euroopa Liidu ja Põhjamaadega.

## 6.1 Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid

### 6.1.1 Euroopa Päevik

Ameti osalusel valmis aprillis juba teist aastat õpilastele koolipäevik **“Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale”**. Organisatsiooni Generation Europe'i tarbijaharidusprojekti rahastas DG SANCO. Projekti eestipoolne partner oli Eurodesk - Euroopa noorte infovõrgustik. 16-18 aastastele õpilastele suunatud koolipäevikus on kokku 96 lehekülge erinevat tarbijakaitsealast infot. Päevik on kasutuses kõigis 25 liikmesriigis. 2006.a sügisel alustati MTÜ HeadEst eestvedamisel ka järgmise ehk 2008/2009 õppeaasta päeviku materjalide eestindamisega.

Rahvusvahelise koostöövõrgustiku *“Consumer Citizenship Network”* (CCN) raames toimus kaks teemagruppide kohtumist, 16.-18. veebruaril Budapestis ning 14. mail Hamaris. Ameti esindaja osales teemagrupi *“Õigused ja kohustused”* kohtumistel, kelle ülesandeks oli välja töötada vastustundliku ja keskkonnateadliku tarbimise indikaatorid, lähtudes vajadusest optimeerida ühelt poolt üksikisiku tarbimisvajadused ja teisalt keskkonnasäästlikku tarbimist. CCN viimane aastakonverents toimus 15.-16. mail Hamaris Norras. Amet on andnud nõusoleku osaleda ka jätkuprojektis CCN2 (kestvusega 2007-2009), mis on Euroopa Komisjoni poolt heaks kiidetud. Ameti esindaja osaleb CCN2 töögrupis, mille eesmärgiks on välja töötada juhised (*guidelines*) tarbijaks ja kodanikuks olemise õpetuse juhendid nii alg-, põhi- kui ka keskkoolile.



Pilt 4. CCN logo

### 6.1.2 Dolceta

Jätkus osalemine Euroopa Komisjoni DG SANCO projektis DOLCETA (*“Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults”*). Projekti raames valmis kõigis EL liikmesriigi keeltes internetipõhine tarbija eneseharimisevahend, mis koosneb kahest moodulist: üldised tarbijaõigused ja finantsteenused. Eestipoolne lepingupartner on Tallinna Ülikool, seejuures osales Tarbijakaitseamet nõuandva poolena ning on adapteerinud programmi esimese mooduli (üldised tarbijaõigused). Ameti poolt adapteeritud ning veebipõhisesse programmi lisatud materjal on kättesaadav internetilehel <http://www.dolceta.eu>. DOLCETA't tutvustav aväritus toimus eri maade meediakanalite osavõtul 29. juunil Brüsselis. Programmi on kavas jätkuprojekti raames täiendada uute moodulitega, heakskiit on Euroopa Komisjoni poolt toote ja teenuse ohutuse ning õpetajate koolitusega seotud moodulitele.



Pilt 5. Dolceta logo

## 6.2 TWINNING

12. juulil 2005 alanud Tarbijakaitseameti poolt algatatud ja Euroopa Komisjoni poolt heaks kiidetud Twinning projekt **“Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine acquis communautaire täielikuks rakendamiseks”** (*“Strengthening the administrative capacity of the Consumer Protection Board for the full implementation and enforcement of the acquis communautaire”*) koostöös Saksamaa Tarbijakaitse, Toidu ja Põllumajanduseministeeriumiga (*German Federal Ministry of Consumer Protection, Food and Agriculture*) lõpetati edukalt 2006. aasta oktoobris.

Twinning projekti kolm suuremat eesmärki, milleks olid alternatiivse kaebuste lahendamise süsteemi arendamine sh Tarbijakaebuste komisjoni osapoolte koolitamine, tarbijatele suunatud reklaamikampaania läbiviimine ning interaktiivse ning tarbijat hariva programmi väljatöötamine, said edukalt ellu viidud. 2006. aasta jooksul viidi läbi järgmised riigihanked ning tegevused:

I Avatud pakkumismenetlusega riigihanke tulemusena viidi 17.04.-07.05.2006 läbi **infokampaania** koostöös hanke võitnud ettevõtetega Alfa-Omega Communications OÜ ja DDB Eesti. Kampaania peamiseks eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust nii tarbijate õiguste kui ka kohustuste osas. Kampaania jagunes kaheks osaks:

1) Tarbijakaebuste komisjoni töö tutvustamiseks toodeti ja levitati postkontorites ning suuremates kauplustes komisjoni tutvustavaid voldikuid. Kokkulepped infovoldiku jagamiseks saavutati Eesti Postiga, kes edastas 4000 voldikut oma postkontoritesse üle Eesti. Lisaks jagati 3000 infovoldikut tarbijatele laiali läbi jaekaubandusettevõtete (Prisma, A-Selver, Stockmann, Suurtüki Kinga- ja Nahaäri, Maksimarket, Tallinna Kaubamaja).

2) Tarbijate teadlikkuse suurendamiseks seoses erinevate tarbijalepingute sõlmimisega viidi läbi kampaania “Ära osta pörsast kotis”, mille eesmärgiks oli panna tarbija enne allkirjastamist tutvuma lepingu sisuga ning langetama seeläbi teadlikke valikuid.

Kampaania raames levitati spetsiaalseid postreid (nii eesti- kui venekeelseid) ülikoolides, ühiselamutes, postkontorites ning erinevates tarbijalepingute sõlmimiskohtades, nagu näiteks pangakontorites, reisibüroodes, mobiilsideoperaatorite teeninduspunktides jm.

Kampaania raames toimus postrite eksponeerimine ka tänavareklaamina. Välimeediakanaliteks olid bussipeatused ja vitriintulbad - kokku 355 pinda üle Eesti. Välireklaami olid kaasatud Tallinn, Tartu, Pärnu, Viljandi, Rakvere, Kuressaare,

Haapsalu, Narva, Jõhvi. Kampaania lõppedes viidi läbi välireklaami kampaania märgatavuse uuring, mille tulemusi analüüsides võib hinnata kampaania märgatavust rahuldavaks (üle 30% vastanutest oli välireklaami märganud). Kõige suurem märgatavus oli just nimelt noorte (vanus 15 –34) ning eakamate seas.



Pilt 6. Kampaania raames levitatud postrite kujundus.

Samaaegselt välireklaami ja posterite väljapanemisega viidi elektroonilises meedias läbi bännerireklaam. Bänneri kujundus oli “klikatav” ning see viis kasutaja Tarbijakaitseameti kodulehele, kus jagati tarbijatele erinevate lepinguliikidega seotud näpunäiteid ning selgitati tarbijalepingutega seotud riske ning eripärasid.

Internetireklaami eksponeeriti vastavalt EMOR TNSi uuringule kahel kõige külastatavamal internetilehel - neti.ee ja delfi.ee. Venekeelse elanikkonnani jõudmiseks eksponeeriti internetireklaami ka lehel delfi.ru. Nii näidati Neti.ee portaalis bännerit 1 537 518 korda, bänneril klikati 8 179 korda, portaalis Delfi.ee näidati bännerit 3 719 875 korda, bänneril klikati 1 117 korda. Delfi.ru portaalis eksponeeriti kampaania bännerit 1 130 980 korda ning bännerit klikati 2 525 korda. Kokku eksponeeriti kampaania bännerit kolmes internetiportaalis kokku 6 388 373 korda, kampaania bänneril klikati 11 821 korda. Sellest tulenevalt külastati Tarbijakaitseameti kodulehte kampaania käigus ligi 12 000 korra võrra tavapärasest rohkem.

Kampaaniat saatis ka meediakajastus, alustades 17. aprillil toimunud spetsiaalselt kampaaniale pühendatud pressikonverentsist. Kokku kajastati kampaaniat 25 erinevas meediauudises või artiklis.



Pilt 7.17.04.2006 toimunud pressikonverents.

**II** Riigihanke tulemusena valmis veebipõhine interaktiivne tarbijaharidusprogramm [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee). Programmile töötas IT-lahenduse välja OÜ Primarius. Portaali sisu valmis valdavalt Tarbijakaitseameti poolt, kuid olulise panuse andsid ka Eesti Roheline Liikumine ning Tallinna Ülikool.



Pilt 8. Nupuka bänner

Sellelt leheküljelt saavad noored tarbijad abi erinevate tarbimissituatsioonidega toimetulekuks ning palju kasulikke tarbimisalaseid näpunäiteid. Veebileheküljel antakse tarbimisalaseid teemasid edasi läbi 16-aastase elurõõmsa koolinoore Kristi ning tema perekonna, kelle argitegevuste taustal tutvustatakse tarbija õigusi ja kohustusi, kuidas reklaamidele vastu panna, missugused ohud Internetis varitsevad, kuidas toime tulla võlaga, ja palju muud.

Programm on tehtud võimalikult noortepäraseks ja lähedaks, lisatud on animeeritud näiteid. Samuti annab programm hea võimaluse tarbimise teemade käsitlemiseks koolitunnis, olles abivahendiks õpetajatele, lisatud on nii küsimusi enesekontrolliks kui ka töölehti tundides kasutamiseks.

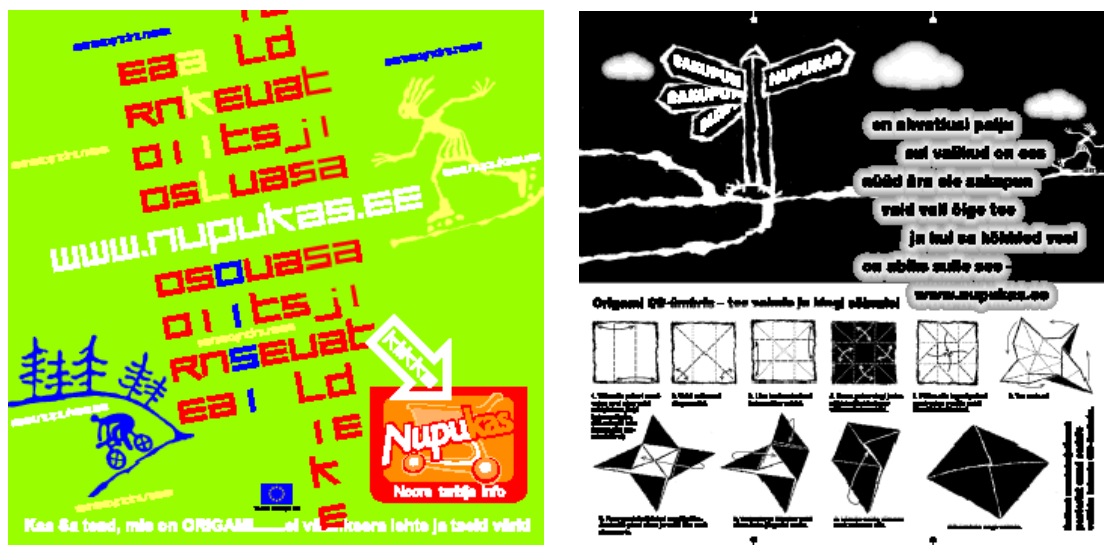
Portaali täiendatakse ning kaasajastatakse pidevalt, kuna programmi üheks peamiseks eesmärgiks on pakkuda huvilistele aktuaalset ning huvitavat tarbijakaitsealast teavet.

**III** Lisaks Twinning projekti raames kavandatule õnnestus projekti raames veel läbi viia ka **täiendav infokampaania, mis keskendus tarbijaharidusportaali Nupukas tutvustamisele** 20.09.-04.10.2006. Kampaania teostajateks olid Alfa Omega Communications OÜ ja Umbra OÜ.

Üleriigiline kampaania hõlmas nii interneti- kui raadioreklaami, lisaks ka reklaami noorteajakirjades, samuti jagati koolides funktsionaalseid postereid, postkaarte ja joonlaudu, saadeti programmi tutvustav ringkiri otse õpetajatele, avaldati artikleid ja tehti programmi tutvustamise eesmärgil mitu meediaintervjuud.

Posterid paigutati traditsiooniliste infokandjatena kooli stendidele ja seintele. Samas oli neil trükistel ka lisafunktsioon. Nimelt said koolinoored voltida posterit tagaküljel oleva õpetuse järgi samast posterist ruumilisi tarbimis-väärtusega esemeid (CD-ümbris jms), mille valmisvariandil oli näha tarbimisharidus-programmi kodulehe aadress [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee).

Kokku valmistati 60 000 funktsionaalset posterit, mis jaotati 300 kooli ja 75 Avatud Noortekeskuse vahel laiali nii, et kaetud said kõik maakonnad ja suuremad koolid. Samuti jagati postereid noorteüritustel.



Pilt 9. Funktsionaalse postri mõlemad küljed

Lisaks postritele jagati koolinoorte hulgas ka spetsiaalseid postkaarte, mis sisaldasid erinevad tarbimisalaseid "tarkuseteri". Funktsionaalsuse suurendamiseks oli postkaardi äärel cm mõõtriiba, mis võimaldas tugevast paberist kaardi kasutada ka joonlauana, samuti oli postkaart kasutatav ka järjehoidjana. Kaarti sai ise võtta koolides stendide kõrval asuvatest spetsiaalsetest postkaardi taskutest. Samuti jagati kaarte noorteüritustel. Postkaartide tiraaž oli 30 000 tk. Lisaks koolidele levitati neid ka avatud noortekeskustes.



Pilt 10. Funktsionaalse postkaardi mõlemad küljed

Samaaegselt posterite ja postkaartide väljapanemisega algas elektroonilises meedias bännerireklaami esitamine. Kokku avaldati reklaami seitsmes erinevas noortele suunatud portaalis, nagu näiteks rate.ee ja miksike.ee.



Pilt 11. Nupuka interneti-reklaam

Infokampaaniale laiema kõlapinna saavutamiseks kasutati ka raadioreklaami, mille kanaliteks olid avalik-õiguslik raadiojaam Raadio 2 ning koolinoorte hulgas trendikad ja populaarsed raadiojaamad (Sky Plus, U-Pop). Lisaks avaldati Nupukat tutvustav reklaam noortejakirjades Stina ja Spunk ning kampaaniamaterjale jagati Euroopa päeviku väitlusturniiril Teejuht nutikale tarbijale.

2006. aasta jooksul viidi Twinning projekti käigus läbi ka järgmised seminarid ja muud üritused:

- 5.-8. aprillil 2006 toimus Tarbijakaebuste komisjoni liikmete **õppereis Saksamaale**, et tutvuda Saksamaa kogemustega tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise teemal. Õppesõidul osalesid komisjoni liikmed, esimehed ning ameti vastavad esindajad.
- 25. aprillil 2006 toimus **seminar teemal "Teadliku tarbija valikud"**. Seminari läbivateks teemadeks oli Tarbijakaebuste Komisjoni töö olemus ja tulemused Eestis ning ennetava tegevuse roll tarbija probleemide lahendamisel.
- 13.-14. juunil 2006 toimus kahepäevane **seminar "Finantsteenused ja ühisraha euro"**. Seminaril anti ülevaade panganduse, kindlustuse ning investeringutega seotud tarbijaprobleemidest ning võimalikest lahendustest. Samuti käsitleti Euroopa Liidu ühisraha euro käibeletulekuga seotud ettevalmistusi ning hinnatõusu hirmuga seotud aspekte. Seminaril astusid lisaks Eesti ekspertidele ettekannetega üles ka Saksamaa eksperdid, kes tutvustasid erinevate finantsteenuste- ja lepingutega seotud praktikat Saksamaal.

- 05.-09.04.2006 toimus Twinning-projekti “*Strengthening the administrative capacity of the Consumer Protection Board for the full implementation and enforcement of the acquis communautaire*” raames õppesõit Saksamaale. Õppesõidu eesmärgiks oli tutvuda Saksamaa kohtuväliste lahenditega tegelevate institutsioonide süsteemiga ja nende tööga. Saada kogemusi ADR praktiliste juhtumite näidete varal.

Õppesõidul külastati järgmisi asutusi: ÖRA, Hamburgi õigusteabe keskus, kohtuvälise menetluse organ (*Centre of Legal Advice, Arbitration and Mediation of the Free and Hanseatic City of Hamburg*); Kõrgem Regionaalkohus- Hamburgi Hansa Ülemkohus (*Hanseatisches Oberlandesgericht Hamburg*), Berliinis kohtuväliste transpordi valdkonna lahenditega tegelev asutus *Schlichtungsstelle Mobilität; Bundesnetzagentur*, mis tegeleb telekommunikatsiooni, postiside, elektri, gaasi ja raudtee kaebustega; Saksamaa riigipankade ombudsman *Bundesverdr Öffentlicher Banken*, kes tegeleb direktiivist tulenevate õigusaktidega seonduvate vaidlustega - credit transfer; Dresdeni Tehniline Ülikool, mille juures tegutseb keemilise puhastuse valdkonna kaebuste vahekohus. Seal esitati mitmeid juhtumeid, mis oli väga positiivne, sest oli võimalus ise näha ja hinnata asja ja kaasuse tulemust.

- 06. oktoobril toimus Twinning projekti lõpuseminar, kus projekti partneritele anti ülevaade toimunud tegevustest ning projekti eesmärkide saavutamisest.
- Lisaks on toimusid mitmed Saksamaa **lühiajaliste ekspertide missioonid** Eestisse.

### 6.3 Balti riikide koostöö

22. mail 2006 allkirjastati Vilniuses Balti riikide koostööleping tarbijakaitse alal Eesti (Tarbijakaitseamet), Läti (*Consumer Rights Protection Centre of Latvia*) ja Leedu (*National Consumer Rights Protection Board of Lithuania*) Tarbijakaitseametite vahel. Sõlmitud koostöölepingu peamisteks eesmärkides on vastastikuse koostöö arendamine ning olemasolevate kogemuste ja informatsiooni vahetamine, parandades niimoodi tarbijakaitse seisundit kolmes Balti riigis.

2005. aastal Riias allkirjastatud Balti riikide tarbijakaitse ja turujäreelvalve alase koostöölepingu raames alustati 2006. aastal järgmiste toodete testimisega: laste jalgrattad ja narid ning murutrimmer. Antud koostöölepingu partneriteks on lisaks Tarbijakaitseametile Tehnilise Järeelvalve Inspeksioon, Läti Tarbijakaitsekeskus (*Consumer Rights Protection Centre*), Leedu Mitte-Toiduainete Järeelvalve Inspeksioon (*State Non Food Products Inspectorate*).

Balti koostöölepingu raames külastasid 25. septembril ametit kaks kolleegi Läti Tarbijakaitse Keskusest (*Consumer Rights Protection Centre*), et tutvuda reklaamiseaduse järeelvalve tegemisega Eestis. 24. novembril toimus koostöölepe teine korraline koosolek Vilniuses.

## 6.4 TAIEX

Jätkus 2002. aastal alanud **TAIEXi** (Euroopa Liidu tehnilist abi pakkuva institutsiooni) viie-etapiline regionaalne programm (*the Regional Training programm for Estonia*) ning 2006. aastal toimusid järgmised seminarid:

**10. märtsil 2006** toimus Riias TAIEX'i ning EuroCommerce ja Läti Kaupmeeste Liidu poolt korraldatud rahvusvaheline seminar "EL toidualane seadusandlus". Seminar oli korraldatud Eesti ja Läti kaubandusettevõtete ning turujärelevalvet teostatavate asutuste esindajatele, et tutvustada ja selgitada EL seisukohti uuenenud toiduseadusest jt sellega seonduvatest määrustest.

**22. mail 2006** toimus Vilniuses seminar, mille peamine eesmärk oli edendada koostööd Balti riikide vahel ning vahetada kogemusi ning tulevikuplaane tarbijakaitsealase koostöö määrase rakendamise alal (*EU Regulation 2006/2004*).

## 6.5 ICPEN

ICPEN (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) on rahvusvaheline tarbijakaitseasutuste vaheline koostöövõrgustik, mis oma liikmete vastastikuse koostöö kaudu aitab kaasa piiriüleste tarbijakaitse probleemide paremale lahendamisele. Samuti toetab ICPEN oma tegevusega igati heade kaubandustavade kinnistumist ning levikut üle maailma. ICPENi koostöövõrgustikku kuulub hetkel rohkem kui 30 liiget erinevatest riikidest üle kogu maailma.

Eesti on ICPENi liige alates 2002. aastast. ICPENi põhisuunaks on abistada liikmesriike praktiliste aktsioonide kaudu heade kaubandustavade, s.h reklaami, tarbijalepingute jms osas.

**2006. aastal võttis Tarbijakaitseamet ICPENi koostöö raames osa järgmistest tegevustest:**

**28. veebruar – 02. märts** osales Tarbijakaitseamet ICPENi poolt korraldatud traditsioonilisel Sweep Day'l. Seekordseks teemaks oli "*Hidden Traps Online*" ehk peidetud ohud internetis. Tarbijakaitseamet võttis aktsiooni raames vaatluse alla erinevad Eesti tarbijatele suunatud internetikaubamajad ning veebilehed, et kontrollida tarbijatele esitletud teabe õigsust ning tuvastada kauplejaid, kes tahtlikult eiravad häid kaubandustavasid või tegelevad pettusega.

Kokku kontrolliti 3 päeva jooksul 67 veebilehte/internetikaubamaja, kellest 47 osas jätkati hiljem ka täiendavat uurimist. Peamised puudused, mis tuvastati, seisnesid tarbijatele puuduliku info andmises nii ettevõtja enda kui ka täpsete tellimistingimuste kohta. Samuti puudus mitmel korral teave 14 päevase tagastusõiguse kohta ning sageli nõuti tarbijalt 100 % ettemaksu. Samuti telliti neljalt erinevalt ettevõtjalt kontrolli käigus ka tooteid, et reaalselt kontrollida, kas ettevõtja ikka täidab võlaõigusseadusest tulenevaid nõudeid.

**Märtsis** toimus ICPENi kuuajaline Pettuste Ennetamise Kuu (*Fraud Prevention Month*) kampaania, millest võttis osa ka Tarbijakaitseamet. Nimetatud kampaania eesmärgiks on tõsta tarbijate teadlikkust eelkõige interneti kaudu levivate pettuste osas. Pettuste ennetamise kuu käigus:

- avaldati pressiteade “Algab rahvusvaheline internetipettuste ennetamise kuu”, milles amet andis ülevaate nii ICPENi poolt korraldatavast Sweep Day’st kui ka pettuste ennetamise kuust,
- avaldati artikkel “Oska vältida Internetis levivaid ohte”, milles jagati nõuandeid tarbijatele, et vältida ebameeldivaid üllatusi ja muuta internetis ostmine meeldivaks ja turvaliseks kogemuseks,
- avaldati kodulehel artikkel “Mis on spam”, et jagada tarbijatele infot, kuidas spam´ära tunda ja kuidas end selle eest kaitsta ja millised on potentsiaalsed ohud, mis kaasnevad spam´iga,
- avalikustati pressiteade internetipettustest ja pettuste ennetamise kuu kohta ka kuriteoennetuse portaalis, mis on spetsialiseerunud sellele, et läbi teavitamise ja informatsiooni jagamise vähendada kuritegevuse põhjuseid ja vähendada võimalusi kuritegelikuks käitumiseks ning hoida ära või raskendada kuritegude toimepanemist,
- anti Tarbijakaitseameti poolt 6 raadiointervjuud internetipettuste ja nende ennetamise teemal,
- avaldati ühes Eesti suuremas päevalehes artikkel “Internetist ostes tuleb olla tähelepanelik”, milles nõuandeid, kuidas teha turvaliselt oste internetipoest ning milliste ohtudega tuleb arvestada.,
- pandi Tarbijakaitseameti kodulehe üles küsitlus teemal “milliste probleemidega olete internetist ostmisel kokku puutunud”,
- avaldati kokkuvõttev pressiteade Pettuste Ennetamise Kuu tegevustest.

**26.-28. märtsil** toimus Jeju’s, Lõuna-Koreas ICPENi korraline konverents. Konverentsil tehti kokkuvõtteid erinevatest pettuste ennetamise kuu raames läbiviidud tegevustest, Sweep Day tulemustest, tehti ettepanekuid aktsioonide uute toimumisaegade osas, otsustati jätkata ametnike ühiseid koolitusi-treeninguid ning käsitleti koostöövõrgustiku põhikirja muudatusi (kuidas liikmeks saada, liikmete staatus, liikmete kohustused ja õigused, jne).

**19.-20. oktoobril** toimus Varssavis, Poolas ICPENi liikmetele korraldatud nn *Best Practice* koolitus, kus Eestist osales kaks ametnikku. Praktilises workshopis käsitleti interneti teel levitatavate pettuskeemide saatjate tabamist ja karistamist. Workshopi raames tehti kohapeal läbi ülesandeid, kuidas internetist võimalikult palju infot leida, et menetlus oleks lihtsam ja tulemuslikum. Erinevad riigid tegid ettekandeid oma eelnevate kogemuste varal, kuidas on saavutatud edu ülepiiriliste kaebuste lahendamisel või internetipetturite (ka spämmijate) tabamisel. Internetipettuste osas olid vaatluse all ka internetiloteriide erinevad skeemid, mille abil püütakse tarbijatelt raha välja petta.

Ettekannete järel jagati üldise arutelu käigus riikide vahel kogemusi erinevate kampaaniate korraldamise alal. Küsiti nõu ja arvamust, millistele sihtgruppidele keegi milliseid kampaaniaid on suunanud ning kas need on toiminud. Kuulates erinevate riikide ettepanekuid, ilmnes, et Eesti on enamuse väljatoodud info jagamise võimalustest juba läbi teinud (infovoldikud, infotelefoni toimimine, erinevatele sihtgruppidele kampaaniad, Saame Hakkama projekt, lauamäng Teadlik Tarbija,

postrid tänavatel ja teenindusettevõtetes, info meediakanalite vahendusel, kvaliteedimärgid toodetel).

**22.-24. oktoobril** toimus Varssavis, Poolas järjekordne ICPENi konverents, mille teemaks oli “Tarbijate teadlikkuse suurendamine”. Konverentsil tutvustati erinevate liikmesriikide poolt läbi viidud tarbijate teadlikkuse tõstmisega seonduvaid ettevõtmisi. Arutati erinevaid hetkel päevakohaseid teemasid nagu digitoodete ostmine internetist, lennuettevõtjate lepingutingimused ja pilethindade teavitamine, massturundusega seonduvate pettustega võitlemise strateegia jne. Samuti tehti kokkuvõtteid ICPENi 7 töögrupi tegevustest. Suurema diskussiooni tekitas arutelu teemal, kas ja kuidas kaasata erasektorit “Pettuste ennetamise kuu” kampaaniasse. Anti ülevaade Best Practice koolitusest ning tehti kokkuvõtteid 2006.a läbiviidud Sweep Day aktsioonidest ning selle tulemustest. Varssavi konverentsil võeti ICPENi liikmeteks vastu ka Hiina ja Aserbaidžaan.

Võrgustiku kontakte kasutas Tarbijakaitseamet mitmel korral ka erinevates küsimustes hinnangute saamiseks. Samuti vastas Tarbijakaitseamet 2006. aasta jooksul mitmetele võrgustiku kaudu laekunud küsimustikule ja järelepärimisele. Näiteks on Tarbijakaitseamet:

- andnud hinnangu ICPENi senisele strateegiale ja tegevustele.
- osalenud uuringus liikmesriikides toimuva internetikaubanduse kohta.
- andnud hinnangu Lõuna Korea Tarbijakaitseameti tegevusele ICPEN presidendina 2005-2006.a.
- avaldanud arvamust Hiina ja Aserbadzaani ICPENi liikmeks võtmise osas.
- esitanud ettepanekuid Best Practice koolitusel käsitletavate teemade kohta.
- avaldanud seisukoha erasektori kaasamise kohta ICPENi kampaaniasse.
- andnud hinnangu ICPENi tegevuse aluseks olevale uuendatud põhikirjale.

## 6.6 Muud rahvusvahelised üritused

Tarbijakaitseamet liitus projektiga The European Child Safety Action Plan (CSAP), mille peamiseks eesmärgiks on laste ohutuse suurendamine Euroopa Liidu riikides läbi vastavate arengustrateegiatega väljatöötamise riiklikul tasandil. Projekti juhtpartnerid on järgmised: *European Child Safety Alliance, Eurosafe program, European Association for Injury Prevention and Safety Promotion*. Tarbijakaitseamet on antud projekti Eestipoolseks koordinaatoriks, seda koostöös Sotsiaalministeeriumiga. Projekti tegevusse on plaanis kaasata ka Tervise Arengu Instituut ja Lastekaitse Liit.

14. detsembril külastas ametit 4-liikmeline delegatsioon Poola Kaubandusinspeksioonist (*Polish Trade Inspection Chief Inspectorate*). Külaskäigu eesmärgiks oli tutvuda tarbijakaitse korraldusega Eestis ning vahetada kogemusi. Lisaks meie ametile osalesid kohtumisel ka Tervisekaitseinspeksiooni ning Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni esindajad

19. mail 2006 viis Soome spetsialist Esa Ruotsalainen Tarbijakaitseametis läbi koolituse internetis levivate pettuste ja ebaausate kaubandusvõtete teemal.

## 7. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS

2005. aastal alustas Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tööd EL tarbija nõustamiskeskus. Keskus kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral ning keskuse tegevus (tööplaan ning eelarve) on fikseeritud Euroopa Komisjoniga sõlmitud lepingus. Nõustamiskeskuse eesmärgiks on pakkuda tarbijale nn täisteenindust ülepiiriliste ostudega seotud probleemide lahendamisel: tarbijate informeerimist, nõustamist, päringutele vastamist, kaebuste eelmenetlemist, kaebuste vahendamist kohtuvälistele institutsioonidele jne.

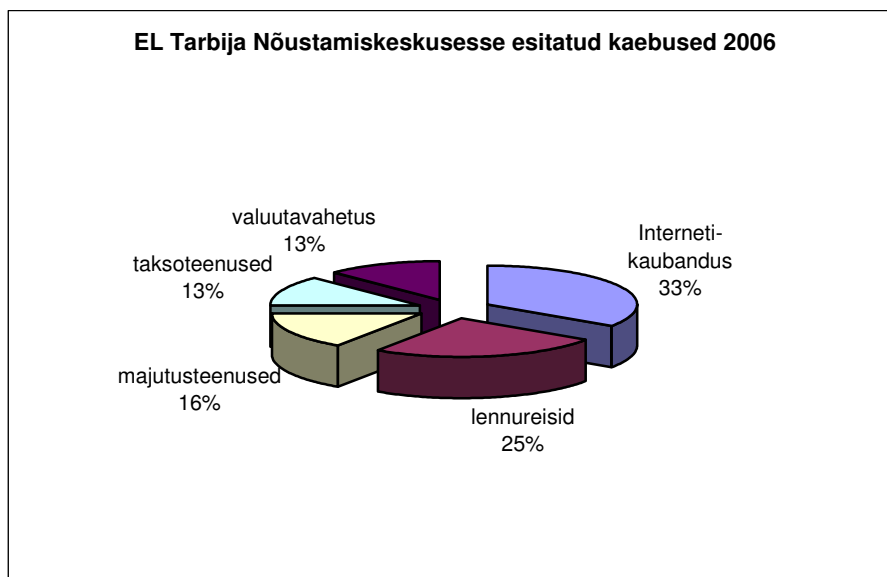
EL tarbija nõustamiskeskus on *European Consumer Centre's Network* võrgustiku liige. Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon.

### 7.1 Piiriülesed kaebused

2006. aastal esitati keskusele kokku **54 piiriülest kaebust** – 48 neist leidsid 31.12.2006 seisuga lahenduse, kuue kaebuse menetluses jätkus 2007. aastal. Laekunud kaebused jagunesid järgnevalt – 21 kaebust esitati Eesti kodanike poolt, 3 Eesti ettevõtte poolt ning 30 välisriigi kodanike poolt (sh nii Saksamaa, Soome, Läti, Itaalia, USA, Iirimaa, Inglismaa, Norra jt tarbijate poolt). Eesti kodanike probleemid olid samuti seotud erinevate riikide ettevõtetega, nagu näiteks Austria, Rootsi, Leedu, Saksamaa, Läti, Inglismaa, Belgia, Holland, Suurbritannia ja Hispaania. Kõige rohkem esitati kaebusi Prantsusmaa ja Saksamaa ettevõtete vastu, kokku laekus vastavalt neli ja kolm tarbijaavaldust.

Kõige sagedamini esitati kaebusi aga Interneti-kaubanduse (11), lennureiside (8), majutusteenuste (5), taksoteenuste (4) ning valuutavahetusega (4) seoses.

Joonis 6 näitab graafiliselt EL Nõustamiskeskusele esitatud kaebusi 2006. aasta jooksul. Viiendik kogu kaebustest puudutas Internetikaubandust. Kuna Internetikaubandus laieneb kogu maailmas ühe enam, on oodata ka suuremate hulga petturite kolimist Interneti. Seoses sellega võib Internetikaubandust puudutavate kaebuste arv lähitulevikus veelgi tõusta. 15% kogu kaebuste hulgast esitati lennureiside kohta. Ka nende kaebuste arvu suurenemist võib tulevikus prognoosida, kuna maksujõu kasvades võib üha enam inimesi lennukiga reisida. Majutus-, takso- ja valuutavahetusteenuste kohta esitati veidike vähem kaebusi. Ligi pooled kaebustest puudutasid eelnimetatuile veel teisigi valdkondi, näiteks fotoaparaadid, optikakaubad, arvutid, jalatsid jne



Joonis 6

Teiste riikide tarbija esitasid kõige rohkem kaebusi seoses Eestis pakutud majutus- või taksoteenustega ning vaidluse all oli vastavalt majutuskohas pakutavad tingimused ning taksojuhi poolt tarbijatele esitatud arve õigus. Samuti tekitas teiste riikide tarbijates pahameelt kogemused Eestis valuutavahetuspunktidega, näiteks kaevati ettevõtte Monex tarbija jaoks kahjulike vahetuskursside ning teenustasu lisandumise üle.

Üks 2006. aastal keskusesse laekunud kaebustest **edastati Tarbijakaebuste komisjonile**.

Nimelt pöördus Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole Suurbritannia kodanik, kes oli ostnud saapad Eesti jalatsikauplusest. Pärast paarinädalast kandmist saapad purunesid, mistõttu osutus saabaste edasine kandmine võimatuks. Tarbija pöördus kaupluse poole sooviga saabaste vahetamist uute vastu või raha tagastamist. Kaupleja lasi saabastele teha ekspertiisihinnangu, millest selgus, et saapad on purunenud hooletu kandmise tõttu ning seega keeldus kauba vahetamisest või raha tagastamisest. Tarbija ekspertiisihinnanguga ei nõustunud ning otsustas pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole ning edasi Tarbijakaebuste komisjoni poole. Arvestades, et tegemist oli inglise keelt rääkiva tarbijaga, pakkus nõustamiskeskus tarbijale menetluse käigus igakülgset keelelist abi. Komisjon tutvus kõigi menetlusedokumentidega ning sooritas saabaste vaatluse eksperdi osavõtul ja leidis, et tarbija lepingust taganemise nõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Tarbija sõnul ei selgitud talle saabaste ostmisel nende hooldamise ja kasutamisega seonduvaid asjaolusid ja eripärasid, sh seda, et saapad ei tohi puutuda kokku niiskuse ning vihmaga. Komisjon leidis, lähtudes tarbijakaitseadusest, et antud jalatsite puhul tuleb nimetatud asjaolusid lugeda tarbijale vajalikuks ja oluliseks teabeks. Arvestades seda, et kaupleja ei suutnud vajaliku teabe andmist tarbijale tõendada, otsustas komisjon, et tegemist on tarbijakaitseaduse nõuete rikkumisega ning rahuldab tarbija kaebuse.

2006. aastal nõustamiskeskuses menetletud avalduste põhjal võib öelda, et Eesti tarbijatele valmistasid enim probleeme teistest riikidest Interneti vahendusel ostetud kaupadega seotud probleemid, põhiliselt arusaamatused kauba kohale toimetamisega.

**Näiteks** pöördus 2006. aastal Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole Eesti kodanik seoses Belgias registreeritud Interneti-poega tekkinud probleemiga. Nimelt tellis tarbija Belgia Interneti-poest 2005. aastal kitarr ning teostas kauba eest ettemaksu. Kättetoimetamise ajaks oli kaupleja poolt vastavalt tellimistingimustele lubatud 3-6 nädalat. Selle aja möödudes tarbija oma tellitud kaupa kätte ei saanud ning pöördus kaupleja poole sooviga makstud raha tagastada. Selle peale tõi kaupleja tarbijale erinevaid vabandusi ja põhjendusi, miks tellimuse täitmine viibib, kuid raha ei soostunud tagastama. Pärast 8-kuulist ootamist otsustas tarbija pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole, kes vahendas kaebuse Belgia tarbijakaitsekeskusele (ECC Belgium). Kaebuse lahendamisel oli oluline asjaolu, et vastavalt Belgia seadusandlusele peab kaupleja kauba tarbijale kätte toimetama 30-päeva jooksul, väljaarvatud kui tüüptingimused näevad ette teisiti. Kui tellimust ei täideta selle aja jooksul, muutub leping automaatselt tühiseks, välja arvatud vääramatu jõu puhul. Asja menetlemise käigus andis tarbija teada, et probleem on lahendatud, seega lõppes vaidlus tarbija jaoks positiivselt.

## 7.2 Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine

2006. aastal laekus nõustamiskeskusele kokku 67 kirjalikku järelepäringut. Järelepäringuid laekus väga erinevatest riikidest, näiteks Taanist, Slovakkias, Rootsist, Itaaliast, Inglismaalt, Belgiast, Norrast jt.

Järelepäringud puudutasid erinevaid valdkondi, näiteks küsiti Eestis või teistes EL liikmesriikides kehtiva tarbijakaitsealase seadusandluse kohta, konkreetse kauba või teenuse ostmisega seotud tingimuste kohta, täpsustati oma õigusi teises riigis asuva kaupleja suhtes jms.

22 järelepäringut laekus teistelt ECC-võrgustiku keskustelt ning teemaks oli põhiliselt erinevate EL õigusaktide harmoneerimine Eesti seadusandluses või Eesti praktika erinevate tarbijakaebuste lahendamisel.

2006. aastal nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes telefoni teel 95 tarbijat või ettevõtjat.

## 7.3 Avalikud suhted

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus on 2006. aastal avaldanud meedias neli teemakohast artiklit ning kaks pressiteadet. Esimene pressiteade kutsus tarbijaid üles esitama õigeaegselt nõudeid Prantsusmaal registreeritud Interneti-kaubamaja [www.nomatica.com](http://www.nomatica.com) vastu, seoses ettevõtte tegevuse lõppemisega. Teine pressiteade puudutas ECC-Network poolt läbi viidud E-kaubandusega seotud tarbija probleeme käsitleva uuringu tulemusi. Nimetatud pressiteade leidis aktiivset kajastamist ka

meedias ning vastavaisulisi artikleid avaldati nii üleriigilises päevalehes kui ka maakonnalehtedes ja venekeelses meedias.

Piiriüleste ostudega seoses tundsid tarbija õiguste vastu huvi ka mitmed meediaväljaanded (Pärnu Postimees, Radio 4, Vesti Dnja jt).

EL tarbija nõustamiskeskuse 2005. aasta tegevuste aruanne saadeti kõigile ECC-võrgustiku keskustele terves Euroopas, Euroopa Komisjoni esindusele Eestis, *Europe Direct* infopunktidele Eestis, samuti Eesti Euroopa Liikumisele ja Tallinnas tegutsevale Turismiinfokeskusele ning kõikidele tarbijaorganisatsioonidele Eestis.

### **7.3.1 Tarbijatele suunatud teave**

2006. aastal andis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus välja ning levitas keskust ja ECC-võrgustikku tutvustavaid taskukalendreid ning kahte voldikut:

- **“Interneti-pettuste skeemid”**, mille eesmärgiks on teavitada tarbijaid võimalikest petuskeemidest ning suurendada tarbijate teadlikkust, et osataks pettusi vältida. Voldikuid jagatakse tarbijatele muuhulgas ka läbi kõikide Eesti tarbijaühenduste.
- **“Cancellation rights in Estonia”**, mis on suunatud teiste liikmesriikide tarbijatele ning ECC-keskustele. Voldiku eesmärgiks on anda ülevaade peamistest tarbija õigustest seoses sidevahendi abil sõlmitud lepingutega ning koduuksemüügiga, kui leping on sõlmitud Eestis registreeritud kauplejaga.

Väljaantud teabevoldikuid levitati 2006. aastal läbi kõikide tarbijaühenduste, Tallinna turismiinfopunkti, Europe Direct infokeskuste, samuti Tallinna Vanasadamas ning teistes tarbijate pooltküllastatavates kohtades. Voldik *“Cancellation rights in Estonia”* saadeti levitamiseks kõikidele ECC-võrgustiku keskustele.

9. mail tähistas EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste Eestis esindatud EL võrgustikega **Euroopa Päeva**. Euroopa Päeva puhul jagasid keskuse töötajad Tallinnas ning Pärnus spetsiaalsetes telkides Eesti Euroopa Liikumise poolt korraldatud üritusel tarbijakaitsealaseid infomaterjale ning nõustasid tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes.

8. novembril osales nõustamiskeskuse esindaja Põltsamaal Jõgeva Maavalitsuse poolt korraldatud **teabepäeval** eakatele tarbijatele ettekandega teemal “Tarbijakaitse ja Euroopa Liit”.

7. detsembril viis EL tarbija nõustamiskeskus Europe Direct Tallinna infopunkti initsiatiivil Eesti Rahvusraamatukogus läbi tarbijatele suunatud **infopäeva** teemal “Kaupade ja teenuste ostmise Euroopa Liidus”, kus lisaks tarbija üldistele õigustele EL siseturul tutvustati ka lennureisijate õigusi.



Pilt 12. Euroopa Päev Tallinnas Tammsaare pargis

2006. aasta lõpus viidi Internetis läbi ka **reklaamikampaania**, mille käigus jagati tarbijatele läbi spetsiaalse Delfi.ee portaalis avaldatud reklaambänneri, mis viis huvilised otse nõustamiskeskuse kodulehele, näpunäiteid turvaliseks Interneti-ostuks. Samuti jagati juhiseid ja soovitusi, kuidas vältida Internetis levivaid petuskeeme. Internetipettuste eest hoiataval bänneril klikiti nädala jooksul 1527 korral, seega külastas reklaambänneri vahendusel keskuse kodulehte [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee) ühenädalase kampaania jooksul vähemalt 1527 külastajat.

### **7.3.2 Interneti kodulehekülg**

EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülge [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee), mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt. Näiteks koostati ja avalikustati kodulehel tarbijainfomaterjal, mis annab näpunäiteid ilu- ja tervisehoiuteenuste ostmiseks Eestis. Vastav materjal on avalikustatud ka Soome tarbijakaitsekeskuse lehel.

2006. aasta jooksul külastas EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülge [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee) üle 700 000 huvilise.

Seoses ECC-võrgustiku logo muutumisega uuendati ka kodulehe kujundust. Kodulehekülg pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

### **7.3.3 Osalemine ECC-Network töös**

EL tarbija nõustamiskeskus osales kolmes ECC-võrgustikusiseses koostööprojekti:

- Uuring “**Valuutavahetus mitteeurotsooni riikides**”, mille eesmärgiks oli tuvastada, kas valuutavahetusega seotud probleemid on erinevates EL

liikmesriikides samad ning töötada välja soovitusi tarbijatele erinevates riikides valuuta vahetamiseks.

- Uuring **“Euroopa E-kaubandusturg: tarbija kaebused 2005”**, mille eesmärgiks oli kaardistada 2005. aastal Interneti-kaubanduses aset leidnud tarbija õiguste rikkumised, analüüsida tarbijate poolt esitatud ülepiirilisi kaebusi ning aidata seeläbi kaasa E-kaubandusturu korrastamisele ja tarbijate teadlikkuse tõstmisele.
- Uuring **“Lennureisijate õigused”**, mille eesmärgiks oli kaardistada lennureisidega seotud tarbijate probleemid ning analüüsida ECC-võrgustikus lahendada olnud teemakohaseid kaebusi.

Kõik nimetatud uuringud on kättesaadavad EL tarbija nõustamiskeskuse koduleheküljel [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee).

2006. aastal osalesid keskuse töötajad mitmetel rahvusvahelistel ja ECC-võrgustikusisestel üritustel:

2006. aastal toimus Euroopa Komisjoni juhtimisel neli võrgustiku korralist koosolekut Brüsselis, kus arutati võrgustiku tööga seotud küsimusi.

23. veebruaril osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad Viinis EL eesistujamaa Austria korraldatud **seminaril kohtuväliste kaebuste lahendamise süsteemi kohta** (*“Workshop on Alternative Dispute Resolution”*), kus keskuse juhatajal oli võimalus seminari kolmanda sessiooni raportöörina võtta kokku erinevad võimalused tarbija kaebuste lahendamisel, sh ennetava tegevuse tähtsus, lihtsustatud kohtumenetlus ning kollektiivsete huvide kaitse kohtus.

24. veebruaril osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Viinis **konverentsil tarbijate kollektiivsete huvide kaitse ja ettekirjutuste tegemise kohta** (*“Effective Legal Redress – the Consumer Protection Instruments of Actions for Injunctions and Group Damages Actions”*). Konverentsi esimeses pooles tutvustati EL liikmesriikides läbiiviidud küsitluse “Direktiivi 98/27/EC juriidiline ja praktiline kohaldamine liikmesriikides” tulemusi. Samuti tegid Inglismaa, Saksamaa ja Austria esindajad ettekanded, tuues nii positiivseid kui negatiivseid näiteid antud direktiivi kohaldamise praktikast antud liikmesriikides. Konverentsi teise poole teemaks oli tarbijate kollektiivsete huvide kaitse

3.-5. maini toimus EL tarbija nõustamiskeskuse **õppesõit Iirimaa Euroopa tarbijakaitsekeskusesse** (ECC Dublin). Õppesõidu osales ka Leedu Euroopa tarbijakaitsekeskus. Õppesõidu eesmärgiks oli tutvuda ühe ECC-Net tugevaima keskuse igapäevatööga ning õppida Iiri kolleegide kogemustest, kuidas paremini lahendada ülepiirilisi kaebusi, kuidas levitada ülepiiriliste ostudega seotud tarbija õigusi puudutavat teavet, kuidas saavad ECC-keskused aidata kaasa kohtuväliste kaebuse lahendamise institutsioonide arendamisele jms. Õppesõidul külastati ka sealset Tarbijakaitseametit – *Office of the Director of Consumer Affairs*, tutvustati keskuse koostööd erinevate Iirimaa asutuste ning organisatsioonidega ning arutati koostöövõimaluste üle võrgustikusiselt.



Pilt 13. Õppesõit Iirimaa tarbijakaitsekeskusesse ECC Dublin

22. mail osales EL tarbija nõustamiskeskus seminaril **“Kohtuväline kaebuste lahendamine pangandus- ja kindlustussektoris”** (*“ADR in the banking and insurance sector”*). Seminari korraldajaks olid Prantsusmaa ja Saksamaa ECC-keskused (ECC Kehl). Seminaril anti ülevaade erinevates riikides kehtestatud nõuetest ning levinud tavadest antud valdkonnas, samuti tutvustati nelja erineva riigi: Rootsi, Iirimaa, Poola ja Saksamaa kohtuväliseid finantsinstitutsioone.

18. augustil toimus EL tarbija nõustamiskeskuses õppesõit Soome Euroopa tarbijakaitsekeskusesse, milles osalesid veel Läti ja Saksamaa tarbijakaitsekeskused. Õppereisi jooksul keskenduti keskuste kogemuste vahetamisele seoses koostööga erinevate koostööpartneritega, sealhulgas järelevalveasutustega, samuti sellele, milline on ADR (Alternative Dispute Resolution) süsteem Soomes, kuidas see toimib ning milline on Euroopa tarbijakaitsekeskuse keskuse roll ADR süsteemi edendamisel.



Pilt 14. Õppesõit Soome tarbijakaitsekeskusesse ECC Helsingi

25. augustil osales EL tarbija nõustamiskeskus Baltimaade tarbijakaitsekeskuste koostöökoosolekul, mis leidis aset Riias. Kohtumisel arutati koostöövõimaluste tugevdamise üle Eesti, Läti ja Leedu keskuse vahel, samuti arutati ülepiiriliste

kaebuste menetlusprotseduuri üle, millistes võrgustikustest koostööprojektides osaletakse, millised on keskuste eesmärgid aastateks 2007-2008.



Pilt 15. Balti riikide tarbijakaitsekeskuste koostööpäev

13. oktoobril korraldas EL tarbija nõustamiskeskus Tallinnas Balti mere riikide ECC-keskustele seminari **“Kohtuväline kaebuste lahendamine Balti mere riikides”** (Baltic Sea Region ADR seminar). Tegemist oli jätkuseminariga möödunud aastal Stockholmis toimunud üritusele ning seminari eesmärgiks oli tutvustada konkreetsete keskustes menetluses olnud kaebuste põhjal võimalusi piiriüleste kaebuste kohtuväliseks lahendamiseks. Seminaril osales kaheksa tarbijakaitsekeskust, kes vahetasid praktilistele näidetele tuginedes kogemusi ning arutlesid teemal, milliseid takistusi või probleeme võib esineda piiriüleste kaebuste lahendamisel ühe või teise liikmesriigi kohtuvälises instantsis (ADR).



Pilt 16. Seminar “Kohtuväline kaebuste lahendamine Balti mere riikides”

Seminari inglisekeelne kokkuvõte on kättesaadav keskuse kodulehel [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee).

4. detsembril toimus Helsingis ECC-võrgustiku koostööpäev (*Cooperation Day*). Tegemist oli võrgustiku kolmanda koostööpäevaga (CD3) ning ürituse eesmärgiks on arutada võrgustikusiseste ühiste tegevustega seonduvat. Lisaks keskuste juhatajatele kohtuvad iga-aastaselt koostööpäeval ka keskuste kaebuste lahendajad ja juristid. Käesoleval aastal toimunud koostööpäeva peamiseks teemadeks olid võrgustiku ühised avalike suhete tegevused, järgmiste tegevusaastate koostööprojektide valimine ning võrgustikule Euroopa Komisjoni poolt loodava ühise kodulehekülje võimalik ülesehitus. Juristide töögrupis arutati kaebustega seotud mõistete ning lähenemiste üle, samuti testiti võrgustiku ühtset kaebuste andmebaasi IT-tool, mis tuleb kasutusele 2007 aastal.

EL tarbija nõustamiskeskus osales 2006. aastal ka Euroopa Komisjoni poolt koordineeritud kaheksast ECC keskusest koosnevas töögrupis, mille ülesandeks oli aidata kaasa võrgustikusisese kaebuste andmebaasi (IT-Tool) väljatöötamisele ning seda valmimisetappide lõikes testida.

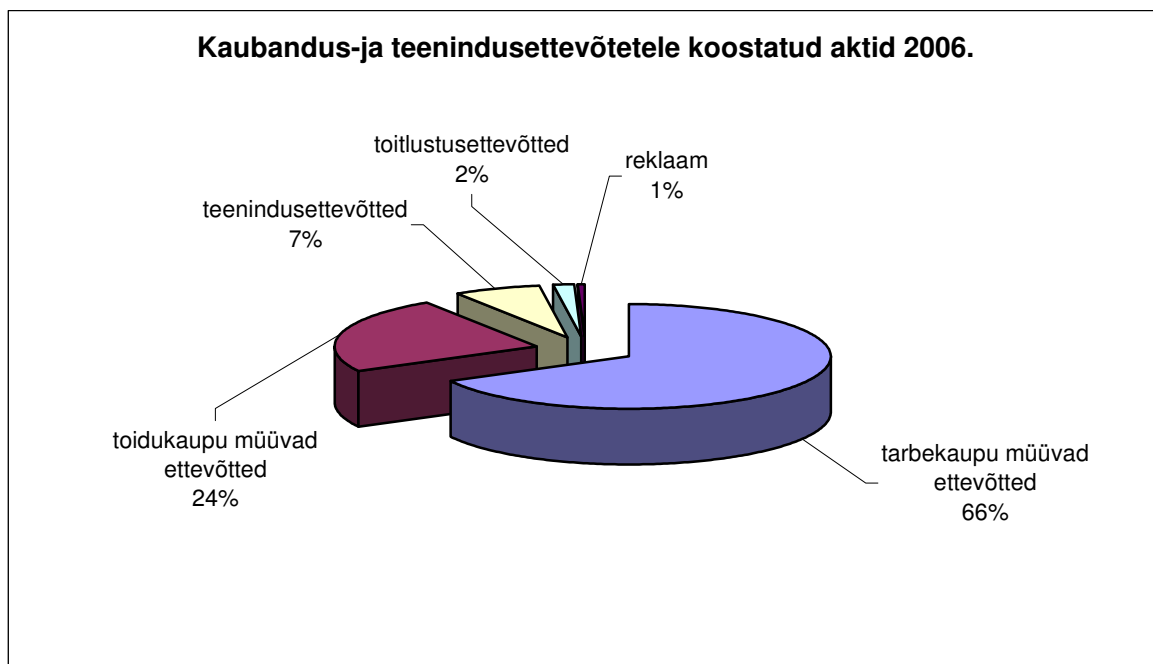
Samuti on EL tarbija nõustamiskeskus 2006. aastal osalenud mitmes võrgustikusisises või Euroopa Komisjoni poolt algatatud küsitluses, mille eesmärgiks on kaardistada erinevate direktiivide rakendamine liikmesriikide seadusandluses, saada ülevaade probleemsematest kauplejatest ja nende vastu liikmesriikides esitatud kaebustest jms.

## 8. TURUJÄRELEVALVE

Tarbijakaitseamet teostab riiklikku järelevalvet temale antud õiguste kohaselt, tuginedes EV seadustele ning kohaldab vajadusel riiklikku sundi. TKA turujärelevalve osakonna põhiülesandeks on tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve ja kontrolli tegemine tarbijaturgudel müüdavate kaupade ning teenuste üle, tarbijaga sõlmitavate tüüplepingute tingimuste läbivaatamine ja hinnangu andmine tarbija seisukohalt, ettevõtjate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide vastuvõtmiseks või muutmiseks, osalemine nii riigisisises kui ka rahvusvahelises koostöös jms.

2006. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **3740** kontrollakti:

- **2514** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- **887** akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- **253** akti teenindusettevõtete;
- **62** akti toitlustusettevõtete ja;
- **24** akti reklaami kohta.



Joonis 7

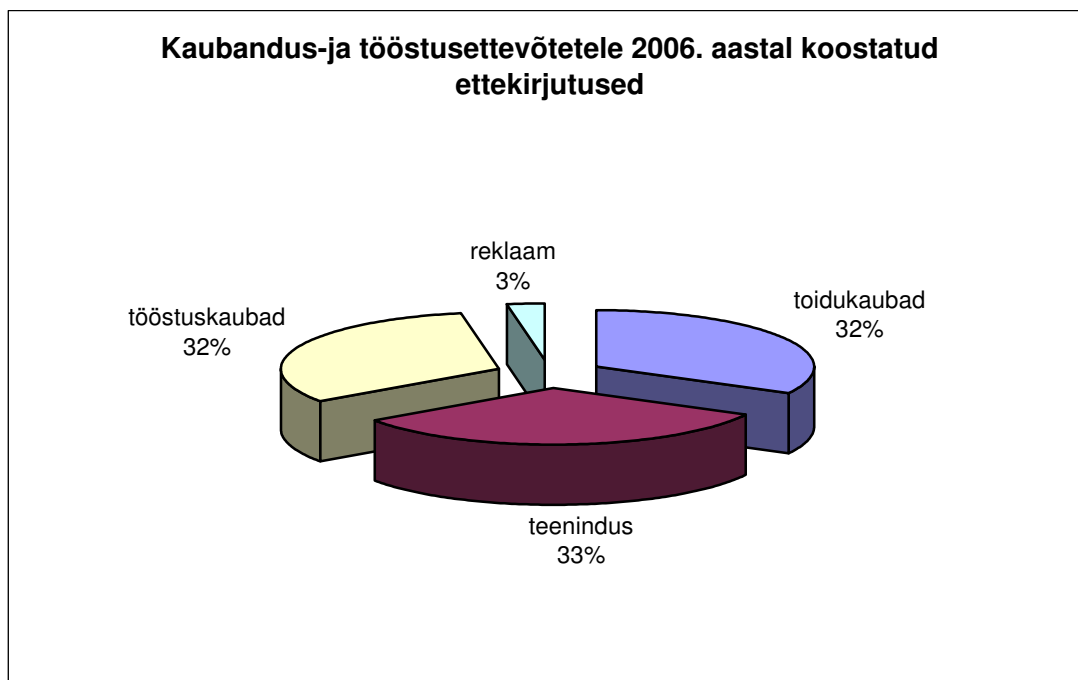
Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **1080**-s ehk 28,9 % kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati ettenähtud sanktsioone:

- 1) Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **144** juhul;
- 2) Väärtegusid menetleti **969** juhul, millest:
  - suulisi hoiatusi tehti **271** juhul
  - trahve määrati **698** juhul (kogusummas **499 320** krooni)

Koostatud **144** ettekirjutust jagunesid järgmiselt:

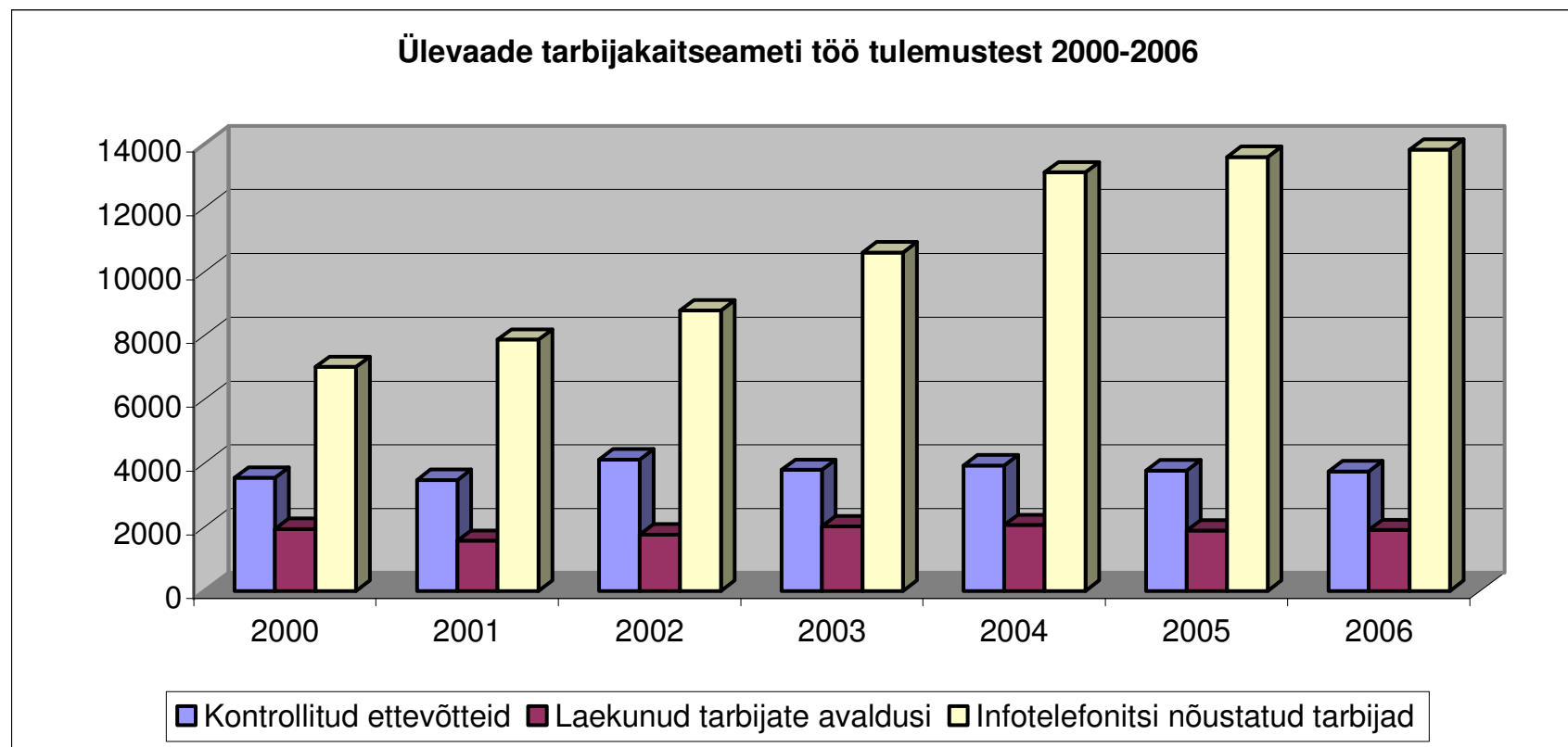
- **47** ettekirjutust toidukaupade;
- **47** teeninduse;
- **46** ettekirjutust tööstuskaupade ja;
- **4** ettekirjutust reklaami osas.

Väärteomenetlusi rakendati tarbijakaitseaduse alusel **795**, toiduseaduse alusel **213**, kaubandustegevuse seaduse alusel **146**, alkoholiseaduse alusel **102**, toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel **53**, Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **50**, kemikaaliseaduse alusel **8**, reklaamiseaduse alusel **7**, tubakaseaduse alusel **3**, elektroonilise side seaduse alusel **2** ning mõõteseaduse alusel **2** korral. Pakendiseaduse rikkumiste osas edastati kohalikele omavalitsustele ja Keskkonnainspeksioonile **6** väärteoteadet.



Joonis 8

Testimiseks võeti nii toote ja teenuse ohutuse seaduse kui ka toiduseaduse, alkoholiseaduse ja muude eriseaduste ning tarbijatelt laekunud avalduste põhjal **203** toodet. Kvaliteedi nõuetele ei vastanud neist **50** toodet (24,6%) ning ohtlikuks tunnistati **31** eset (15,3 %).



Joonis 9

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Kontrollitud ettevõtteid	3545	3476	4115	3794	3930	3770	3740
Laekunud tarbijate avaldusi	1939	1570	1763	2022	2063	1891	1904
Nõustatud tarbijaid infotelefonil	7014	7873	8788	10610	13110	13594	13822

Tabel 3. Kokkuvõte ettevõtetes määratud karistustest maakonniti

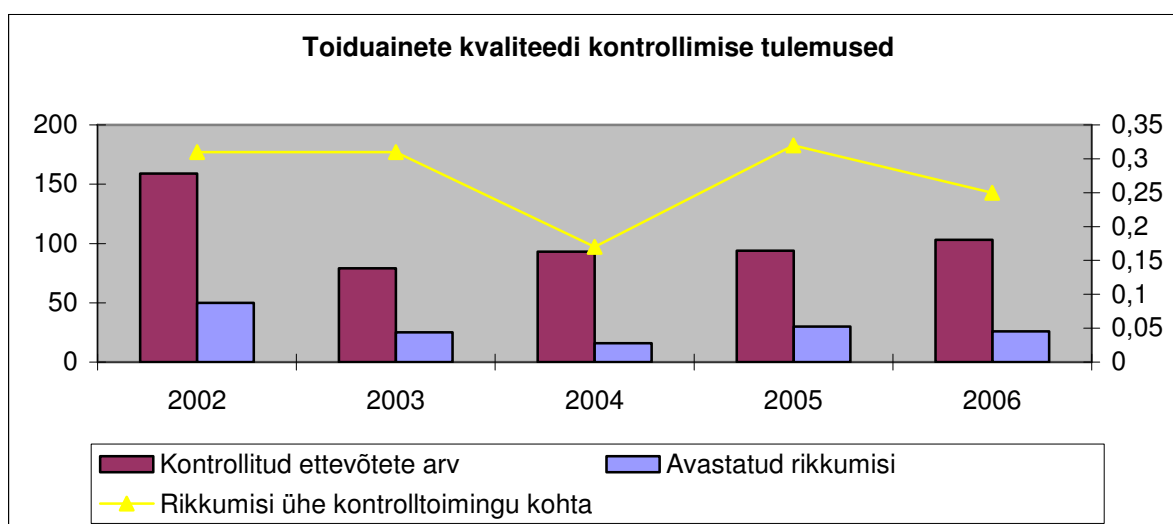
	Koostatud akte	Puudustega ettevõtteid	Rikkumistega ettevõtteid	Määratud trahvide kogusumma	Trahvitud ettevõtteid	Suulise hoiatuse saanud ettevõtteid	Trahviotsuste arv	Suuliste hoiatuste arv	Ettekirjutuse saanud ettevõtteid	Ettekirjutuste arv
Tallinn	1004	246	331	224 770	197	41	203	42	93	100
Harju	121	43	63	33 790	40	7	44	7	16	16
Hiiu	53	2	3	600	1	2	1	2	0	0
Ida-Viru	217	67	57	24 000	49	5	50	5	3	3
Jõgeva	86	11	40	8 000	13	27	13	28	0	0
Järva	176	26	14	8 080	12	2	14	2	0	0
Lääne	98	3	12	3 300	7	5	7	5	0	0
Lääne-Viru	187	35	56	27 400	45	9	46	9	2	2
Põlva	111	4	31	7 380	17	11	17	11	3	3
Pärnu	302	0	112	59 800	97	12	98	12	3	3
Rapla	195	12	66	21 820	46	17	47	17	3	3
Saare	155	18	13	6 350	9	3	10	3	1	1
Tartu	510	36	165	38 320	54	100	58	102	11	11
Valga	177	35	32	8 380	28	3	29	3	1	1
Viljandi	153	13	59	19 230	39	19	39	19	1	1
Võru	195	11	26	8 100	22	4	22	4	0	0
<b>Kokku</b>	<b>3740</b>	<b>562</b>	<b>1080</b>	<b>499 320</b>	<b>676</b>	<b>267</b>	<b>698</b>	<b>271</b>	<b>137</b>	<b>144</b>

## 8.1 Toiduturu järelevalve

Toiduturu järelevalve aluseks on toiduseadus ja selle rakendusaktid. Vastavalt tööplaanile teostati järelevalvet toidu kohta esitatud teabe õigsuse üle jae- ja hulgimüügiettevõtetes toiduseaduse (vastu võetud 25. veebruaril 1999) ja selle alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 19.12.2003.a määruse nr 324 “ Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ning muul viisil teabe edastamise kord” sätestatud nõuete alusel. Lisaks toiduseadusele teostati järelevalvet Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse (vastu võetud 24. märtsil 2004, jõustus 01. mail 2004), alkoholiseaduse (vastu võetud 19. detsembril 2001, jõustus 01. novembril 2005), tubakaseaduse (vastu võetud 18. mail 2005, jõustus 6. juunil 2005) alusel, kalandusturu korraldamise seaduse (vastu võetud 17.12.2003.a, jõustus 01.01.2004) ning otsekohalduvate EL määruste alusel.

Toidukaupadega kauplevaid ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **949** akti, sh jaekaubanduses **823**, hulgikaubanduses **20** ja turukaubanduses **44** ning toitlustamises **62** juhul.

Kvaliteedi määramiseks testiti toitu **103** korral, sealhulgas tarbijate kaebuste alusel **34** korral. Rikkumisi avastati **26** juhul ehk 25,2%.



Joonis 10

Väärteomenetlusi on rakendatud :

- toiduseaduse alusel **213** korral;
- alkoholiseaduse alusel **102** korral;
- tubakaseaduse alusel **3** korral;
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel 50 korral.

Müügapakendi märgistuse nõuete eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise eest koostati 47 ettekirjutust:

- **3** jaekaubandusettevõtetele
- **25** hulgikaubandusettevõtetele
- **19** tootjatele.

2006.a on lahendatud **64 avaldust ja 25 järelpärimist**, järelevalvet teostati **225** signaali alusel, milles tarbijad pöörasid Tarbijakaitseameti tähelepanu rikkumistele kauplustes ja toitlustusasutustes.

Tootjad ja turustajad pöördusid ameti poole müügi pakendite märgistuste korrastamise osas **66** korral. Märjukirju müügi pakendite märgistamise rikkumiste osas koostas amet **70** korral.

Tarbijakaitseamet teostas 2006.a **mõõtetegevust** toidu massi kaalumise ning toidu ja toitu ümbritseva õhu temperatuuri mõõtmise osas jaekaubanduses vastavalt mõõteseaduse ja selle alusel kehtestatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004.a määruse nr 110 "Mõõtja erialase pädevuse hindamise ja tõendamise kord" nõuetele.

Alates 30. oktoobrist 2006.a jõustus uus mõõteseadus ja selle alusel kehtestatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 5.10.2006.a määrus nr 85 "Mõõtja erialase pädevuse hindamise ja tõendamise kord". 8. novembril 2006.a toimus maakonnapäeva raames ka vastav koolitus, kus Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni Legaalmetroloogia osakonna juhataja Aili Võrk tegi ülevaate mõõteseaduse muudatustest.

Mõõtetegevuses juhindutakse Tarbijakaitseameti kvaliteedikäsiraamatust, mille alusel mõõdetakse toidu massi kaalumise ja toidu ja toitu ümbritseva õhu temperatuuri jae- ja hulgikaubanduses ning toitlustusettevõtetes järelevalve korras ja tarbijaavalduste alusel.

Toidu massi mõõtmist kaalumise ja teostati 2006.a Tarbijakaitseameti ametnike poolt **21** korral, millest 7 korral tuvastati ebaõige kaalumine. Toidu ümbritseva õhu temperatuuri mõõtmist teostati Tarbijakaitseameti ametnike poolt **14** korral, rikkumisi avastati **2** korral, millest teavitati Tallinna Tervisekaitsetalituse Harjumaa osakonda.

Toiduturu järelevalve käigus avastati enim rikkumisi toitude müügi pakendite märgistamise ja müügikohas toidule esitatava teabe nõuete rikkumise osas. Eesti tootjate poolt valmistatud toodete müügi pakendite märgistuste esitamine on oluliselt paranenud. Endiselt esineb suuremaid rikkumisi kolmandatest riikidest imporditud toodete märgistustes.

Toidu märgistamisel eksitakse sagedamini 25. novembril 2005.a jõustunud nõude osas, mis sätestab **liitkoostisosade** koostisosade loetelu esitamise toidu koostises ning lisaaainete rühmanimetuste ebaõige nimetamisega.

Järelevalve käigus avastati rikkumisi piimatoodete nimetuste esitamise osas müügi pakenditel ja hinnasedelitel müügikohtades. Vastavalt EL nõukogu määruse (EMÜ) nr 1898/87 2.07 1987 artikkel 2 punkt 2 sätestatule on reserveeritud piimatoodetele määruse lisas loetletud nimetused (vadak, koor, või, petipiim, võiõli, kaseiinid, veevaba piimarasv, juust, jogurt, kefiir, kumõss). Kui piimatoodete valmistamisel lisatakse tootesse taimset rasva, siis tuleb see tarbijale teatavaks teha **toote nimetuses**.

Probleemseks osutus ka kaljade ja kaljamaitsete jookide märgistus sh nimetus. Ühisele otsusele jõuti, et nimetust **kali** võib kasutada, kui joogi valmistamisel

lähteainena kasutatud kaljakontsentraat sisaldab linnaseekstrakti. Sealjuures tuleb nimetusele lisada sõna **kääritamata** juhul, kui kali ei ole valmistatud traditsioonilisel viisil so kääritamise teel.

Eksimusi esines ka toitumisalaste väidete esitamisel, mis kinnitavad, soovitavad või annavad mõista, et toidul on teatavad toiteväärtuslikud omadused selle energiasisalduse ehk kalorsuse tõttu.

Mõningatel juhtudel esines märgistusi, mis eksitavad tarbijaid, andes ebaõiget teavet toidu iseloomulike tunnuste kohta või omistades toidule omadusi või toimet, mida toidul ei ole.

Karastusjookide ja mahlade puhul esitati mõningatel juhtudel müügipakenditel eksitavat toitumisalast teavet C-vitamiini sisalduse kohta - tegelik vitamiinisaldus 100 ml kohta oli oluliselt väiksem kui müügipakendi märgistusel tarbijale teavitatud.

Toidulisandite müügipakenditel esinesid väiteid, mis viitavad haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele.

2006.a korraldati **20** korral Põllumajandusministeeriumi ja järelevalveasutuste vahelisi nõupidamisi ehk ümarlaudu, kuhu vajadusel kaasati ka tootjaid, alljärgnevate küsimuste aruteluks:

1. Piimatoodete, millede valmistamisel on kasutatud taimseid rasvu (juustulaadsed tooted, kohvikoores asendajad taimse rasvaga, piimarasvavõie, kohukeselaadsed tooted taimse rasvaga, jäätised taimse rasvaga) märgistamine.
2. Karastusjookide müügipakendite märgistamine sh vitamiinide sisalduse esitamine
3. Võiderasvade märgistamine kooskõlas EL seadusandlusega, taluvõi nimetuse kasutamine kaubamärgina.
4. Kalja ja kaljamaitsete karastusjookide märgistamine
5. Toidulisandite klassifitseerimine, turule viimine ja märgistamine
6. Vahukoore asendamiseks mõeldud, taimset rasva sisaldava, valikpagaritoodetes kasutatava koostisosa nimetus.
7. Päritolumaa esitamine märgistusel.
8. Tervise- ja toitumisalaste väidete kasutamine toidu märgistamisel.
9. RASFF-i toimimisest

Alljärgnevalt esitatakse ülevaade tööplaani täitmisest toidu kontrollimisel.

### **8.1.1 Valikpagaritooted**

Valikpagaritoodete märgistamist ja muul viisil teabe edastamist kontrolliti **363** korral, kusjuures rikkumisi avastati **69** korral ehk 19,0 %.

Müügipakendisse pakendamata valikpagaritoodete müügikohas ei olnud mõnedel juhtudel võimalik saada teavet allergeensete koostisosade olemasolu kohta valikpagaritoodetes.

**Tabel 3. Valikpagaritoodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	43	25
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	25	4
Jõgevamaa	16	6
Järvamaa	6	1
Läänemaa	8	1
Lääne-Virumaa	15	5
Põlvamaa	15	3
Pärnumaa	82	1
Raplamaa	17	2
Saaremaa	9	-
Tartumaa	39	8
Valgamaa	35	4
Viljandimaa	23	8
Võrumaa	27	1
<b>Kokku</b>	<b>363</b>	<b>69</b>

Põhilised rikkumised müügipakendite märgistamisel olid alljärgnevad:

- koostises ei olnud esitatud liitkoostisosade (näiteks margariin, želee, keedis, šokolaad jne) koostisosade loetelu.
- vastavalt EL nõukogu määruse (EMÜ) nr 1898/87 2.07 1987 artikkel 2 punkt 2 sätestatule piimatoodete nimetuste osas, tuleb märgistusel esitatud liitkoostisosa “taimne vahukoor” mitteloostsest olemusest lähtudes liitkoostisosa nimetusena kasutada väljendit “vahukooreasendaja taimse rasvaga” või esitada kogu toote koostisosad koostisosade loetelus alanevas järjekorras.
- koostisosade loetelu ei olnud esitatud osamasside alanevas järjekorras, seega ei olnud märgistus vastavuses tootjapoolse tehnilise kirjeldusega.
- lisaainete esitamisel ei olnud märgitud vastavaid lisaainete rühmanimetusid: toiduvärvid, happesuse regulaatorid jms;
- väljendi “lõhna- ja maitseaine” asemel kasutati väljendit “aroomiaine”;
- märgistuses puudub tootenimetuses esitatud koostisosa või koostisosade sisaldus protsentides;
- lihast täidise koostisosade loetelus ei esitatud lihatoote nimetuses lihaliiki.

Toidu märgistusele esitatavate nõuete ja muul viisil teabe edastamise korra nõuete rikkumise eest tehti vastavad ettekirjutused järgmistele tootjatele OÜ Donwest, OÜ Mesi & Mesi, Tulundusühistu Šeiker ja OÜ Viola Team ning saadeti märgukirjad tootjatele OÜ Klagers, OÜ Vahvlivabrik ja AS Eesti Pagar.

Valikpagaritoodete müügipakendite märgistused on võrreldes eelmise aastaga tunduvalt paranenud. Rikkumisi esineb sagedamini väiketootjate poolt valmistatud toodete müügipakendite märgistustel. Suuremate tootjate puhul on probleeme vähem.

### **8.1.2 Toidulisandid**

Toidulisandite märgistamisel ja muul viisil teabe edastamisel tuleb järgida lisaks toidu märgistamisele esitatavaid nõuetele Vabariigi Valitsuse 30.04.2004.a määrusega nr 165 kehtestatud toidulisandi märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõudeid. Toidulisandeid kontrolliti kokku **67** korral, kusjuures rikkumisi avastati **27** korral, ehk 40,3 %. (vt tabel 4)

Toidulisandite kontrollimisel pöörati 2006.a põhitähelepanu väiksemates kauplustes ja turgudel müüdavate toidulisandite müügi pakendite märgistamise ja toidulisandite müügikohas esitatava teabe nõuetekohasuse kontrollimisele.

Nimetatud müügikohtades müüakse põhiliselt kolmandates riikides valmistatud toidulisandeid, millede müügi pakenditel esines alljärgnevat märgistamise nõuete rikkumisi:

puudus turustamisel kasutatav nimetus “toidulisand”;

puudus hoiatus selle kohta, et päevaseks tarbimiseks soovitatavat kogust ei ületataks;

puudus hoiatus selle kohta, et toidulisandit ei kasutataks mitmekesise toitumise asendajana;

esitati väiteid, milles on viidatud haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, omistades toidulisandile omadusi või toimet, mida sellel ei ole;

esines tooteid, millede müügi pakenditel puudusid eestikeelsed märgistused;

minimaalse säilimisaja ületanud toodete müügikohas puudus teave “parim enne” ületamise kohta.

Toidulisandite müügi pakendite mittenõuetekohaste märgistuste eest tehti vastavad ettekirjutused turustajatele OÜ Rekvi, OÜ Elkomsan ja OÜ Galair ning saadeti märgukirjad turustajatele AS Kodupaber, OÜ Loodustood, OÜ Powerman ja OÜ Berren.

Järelevalve käigus leiti jaekaubandusest müügilt toidulisandeid, millede turuletoomisest ei olnud esmaturulevija poolt õigeaegselt teavitatud Tervisekaitseinspeksiooni, mistõttu nimetatud toidulisandid puudusid vastavas andmebaasis. Turustajatele OÜ Tervix ja Rafarm Grupp OÜ saadeti vastavasisulised märgukirjad ning rikkumisest teavitati ka Tervisekaitseinspeksiooni.

Tarbijakaitseamet avastas toidulisandite märgistamise kontrollimisel jaekaubandusvõrgus tooteid, mis vastavalt ravimiseaduse § 15 lg 5 p 6 alusel kehtestatud sotsiaalministri 13.04.2005.a määruse nr 58 “Droogide käitlemise ning pakendi märgistamise tingimused ja kord ning droogide loetelu” sätestatud nõuetele kuuluvad droogide segude hulka, mida võib jaemüügi korras müüa ainult apteegis. Näiteks tooted, mis sisaldavad hõlmikpuu lehti, naistepuna ja senna lehti. Kuna järelevalve ravimiseaduse üle ei kuulu Tarbijakaitseameti pädevusse, edastati informatsioon selliste toodete müügiloleku kohta OÜ Octavus, FIE Maria Jankovskaja, OÜ Kagro Grupp ja FIE Tiiu Vainjärv müügikohtades Ravimiametile.

Kuna toidulisandite märgistamisel ja toidulisandiga kaasaantava lisateabe esitamisel esineb olulisi puudusi, jätkub toidulisandite märgistamise nõuetekohasuse kontrollimine 2007.a.

### 8.1.3 Toiduõlid

Toiduõlide (sh oliivõlide) märgistamist ja muul viisil teabe edastamist kontrolliti **143** korral, kusjuures rikkumisi avastati **16** korral ehk 11,2 % juhtudest.

**Tabel 4. Toidulisandite ja toiduõlide märgistamise kontrollimine**

Maakond	Toidulisandid		Toiduõlid	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	26	17	18	10
Hiiumaa	-	-	2	-
Ida-Virumaa	6	5	12	5
Jõgevamaa	-	-	1	-
Järvamaa	-	-	12	-
Läänemaa	2	-	1	-
Lääne-Virumaa	7	-	10	-
Põlvamaa	5	-	10	-
Pärnumaa	1	1	17	-
Raplamaa	2	-	8	1
Saaremaa	-	-	12	-
Tartumaa	7	2	16	-
Valgamaa	6	2	13	-
Viljandimaa	-	-	2	--
Võrumaa	5	-	9	-
<b>Kokku</b>	<b>67</b>	<b>27</b>	<b>143</b>	<b>16</b>

Oliivõlide müügiapakendite märgistustel eksiti õlikategooriate esitamisel. Oliivõlide märgistused peavad lisaks Vabariigi Valitsuse 19.12.2003.a määruse nr 324 “Toidu märgistusele esitatavad nõuded ja märgistamise ning muul viisil teabe edastamise kord” sätestatud nõuetele, vastama Euroopa Komisjoni 13.06.2002.a määruse nr 1019/2002 artikkel 3 sätestatule oliivõli puhul kasutatavate erinevate tootenimetuste (õlikategooriad) ja nende juurde kuuluva selgitava teksti osas, mis tuleb kohustuslikuna märkida oliivõli jaemüügiapakendile või etiketile eestikeelsena.

Toiduõlide müügiapakendite märgistustes eksiti enim väidete osas, millega omistati tootele omadusi või toimet, mida sellel ei ole. Ühel juhul ei vastanud Kreeka pähkli õli pudeli kaelasildil esitatud teave toiduseaduse § 39 sätestatud nõuetele, kuna tootele oli omistatud erinevaid haigusi leevendavaid omadusi. Näiteks väited: “Kasutatakse tuberkuloosi raviks“, “Efektiivne psoriaasi, ekseemide, furunklite (koeranaelte) ja veenilaiendite raviks” jms väited.

Vähem avastati rikkumisi toitumisasalase teabe esitamisel. Mõningatel juhtudel esines energiasisalduse ja toitainete või nende komponentide ning vitamiinide sisalduse ebaõiget esitamist nõutud väljendite või ühikute osas.

Jaekaubanduses esines OÜ VP Marketi kauplustes Maxima ebatäpse tootenimetuse esitamist hinnasedelitel.

Tarbijakaitseameti poolt on tehtud märgukirjad turustajatele OÜ Hulgimar Eesti, AS Kriss Trading ja OÜ VP Market toiduõlide müügi pakendite eestikeelsete märgistuste parandamiseks toodete nimetuste ning toitumisalase teabe esitamise osas.

Toiduõlised testiti 3 korral Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklaboris. Nimetatud toiduõlid vastasid määratud näitajatelt nõuetele.

Toiduõlide märgistamise ja muul viisil teabe esitamise kontrollimine jätkub ka 2007.aastal.

#### **8.1.4 Suhkrulised kondiitritooted**

Suhkruliste kondiitritoodete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise kontrollimine.

Tarbijakaitseamet kontrollis suhkruliste kondiitritoodete märgistamise ja muu teabe õigsuse esitamist **249** korral, kusjuures rikkumisi avastati **35** korral ehk 14,1 % juhtudest.

**Tabel 5. Suhkruliste kondiitritoodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	29	17
Hiiumaa	9	-
Ida-Virumaa	16	2
Jõgevamaa	-	-
Järvamaa	20	4
Läänemaa	13	-
Lääne-Virumaa	6	4
Põlvamaa	5	-
Pärnumaa	84	-
Raplamaa	12	1
Saaremaa	10	-
Tartumaa	9	6
Valgamaa	21	1
Viljandimaa	5	-
Võrumaa	10	-
<b>Kokku</b>	<b>249</b>	<b>35</b>

Enim eksiti lisaainete ning lõhna- ja maitseainete esitamisel koostisosana. Lisaainete puhul jäeti sageli märkimata rühmanimetused ning lisaainete ja lõhna- ja maitseainete esitamisel ei kasutatud nõuetekohaseid väljendeid või lõhna- ja maitseainete täpseid nimetusi. Täidisega karamellide märgistustes ei esitatud mõningatel juhtudel liitkoostisosade koostist.

L&A Hulgikauba Osühingu poolt turustatavate pulgakomide eestikeelsed märgistused ei vastanud sünteetiliste toiduvärvide loetelu osas tootjapoolsele märgistusele ning seega ka tegelikule koostisele. Märgistamise nõuete rikkumiste eest saadeti turustajatele L&A Hulgikauba OÜ, Nikoprim OÜ ja Fazer Eesti AS märgukirjad ning tehti ettekirjutus Aktsiaseltsile Imex Trading suhkruliste kondiitritoodete müügipakenditel esitatud märgistuste parandamiseks.

Tarbijakaitseamet võttis Tallinna kauplustest ja ühest hulgilaost testimiseks 6 proovi suhkrulistest kondiitritoodetest, milledes määrati Tervisekaitseinspektsiooni keemialabori poolt sünteetiliste toiduvärvide sisaldust. Toidus lubatud lisainete piirnormide ületamist toodetes ei avastatud.

### **8.1.5 Kala ja kalatooted**

Kala- ja kalatoodete märgistamist ja muul viisil teabe esitamist kontrolliti **233** korral, kusjuures rikkumisi avastati **40** korral ehk 17,2 %.

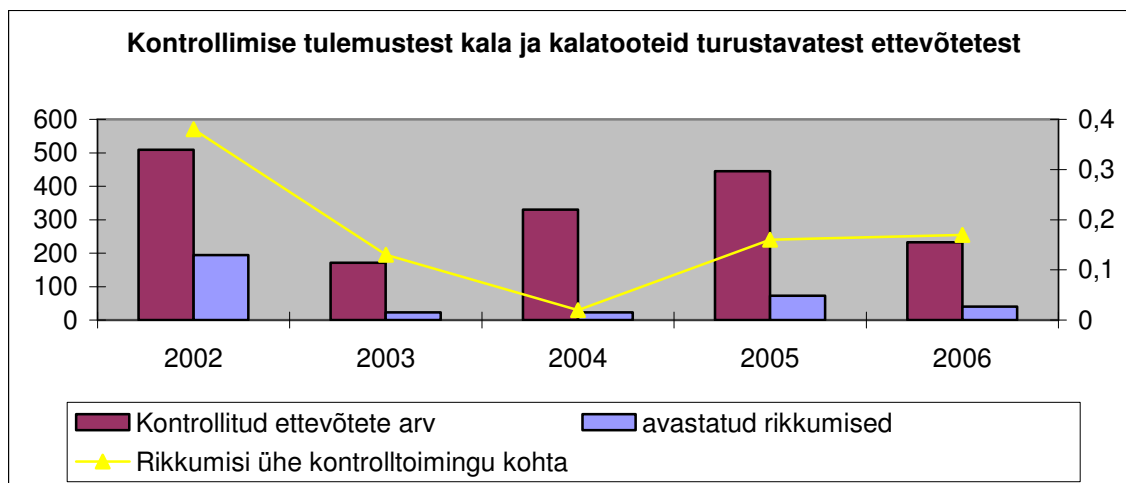
Märgistamise nõuete kontrollimisel jälgiti Kalandusturu korraldamise seaduse muutmise seaduses sätestatud nõuete täitmist. Nimetatud seadus kehtestab nõuded nii müügipakendile, veopakendile, saatedokumendile kui ka lahtise kala müügiks. Kala müümisel tuleb esitada järgmine teave: toote nimetus, tootmismeetod ja püügipiirkond, lisaks esitatakse kala teaduslik nimetus vastavalt siis kas müügipakendil või saatedokumendil või veopakendil.

**Tabel 6. Kala ja kalatoodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	38	22
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	28	8
Jõgevamaa	3	-
Järvamaa	2	-
Läänemaa	3	-
Lääne-Virumaa	15	4
Põlvamaa	5	-
Pärnumaa	72	-
Raplamaa	12	1
Saaremaa	8	1
Tartumaa	19	2
Valgamaa	14	2
Viljandimaa	4	-
Võrumaa	7	-
<b>Kokku</b>	<b>233</b>	<b>40</b>

Kontrollimise eesmärgiks oli jaekaubanduses kalatoodete müügikohas nõuetekohase teabe esitamine. Kontrolliti supermarketeid nagu Rimi, Hyper Rimi, Selver, Grossi Kaubanduse, Stockmann, ETK Maksimarket, Comarket ning leiti, et nõutav teave oli

täielikult või osaliselt esitatud. Koostöös Veterinaar- ja Toiduameti peaspetsialistidega külastati ka Kajaka turgu Tallinnas, kus tuvastati, et müügikohtades puudus nõutav teave.



Joonis 11

Kala ja kalatooteid turustatavatele firmadele, kelle poolt väljastatud saatedokumentidel puudus osaliselt nõutav teave, tehti ameti poolt vastavad märgukirjad alljärgnevalt:

OÜ Kalakala – äridokumentidel puudusid asjaomaste toodete teaduslikud nimetused.

AS JAPS – kui kala on püütud Eesti mageveekogust, tuleb esitada konkreetne mageveekogu nimetus ja kalade ladinakeelsed nimetused

Kõrveküla Kalatööstuse AS – saatelehtedel puudus märke, kas kalatoode on püütud mageveest, merest või on akvakultuurisaadus, lisada teave püügipiirkonna kohta.

Viciunai Baltic OÜ - äridokumentidel puudusid asjaomaste toodete teaduslikud nimetused. Puudus teave, kas kalatoode on püütud mageveest, merest või on tegemist akvakultuurisaadusega, lisamata teave püügipiirkonna kohta.

Kalatooteid testiti laboratoorselt 3 korral, rikkumisi avastati 2 korral. Nii tuvastati, et AS DGM Shipping AS “Lõhe fileelõigud õlis” puhul oli tegemist lõhe kõhuäärtega ning Elsamar LTD “Külmutatud paneeritud tursa filee” nime all müüdi kalahakkliha. Rikkumiste osas koostati üks tähelepanu juhtimine ning üks menetlus on hetkel pooleli. Samuti koostati AS-le Krapeks ettekirjutus selles osas, et Vürtsikilude müügipakendi märgistus ei vastanud kehtivatele nõuetele lisainete, lõhna- ja maitseainete ning toitumisalase teabe esitamise osas.

### **8.1.6 Liha ja lihatooted**

Liha ja lihatoodete märgistamise ja muu teabe õigsuse esitamist kontrolliti **578** korral, kusjuures rikkumisi avastati **67** korral ehk 11,6%.

Lihatoodete müügikohas ei olnud sageli võimalik määrata müügilolevate toodete realiseerimise ja tarvitamise lõpuaega toodetel, mis olid pakendatud müügikohas väikepakendisse.

**Tabel 7. Liha ja lihatoodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	69	33
Hiiumaa	16	-
Ida-Virumaa	37	4
Jõgevamaa	15	3
Järvamaa	26	3
Läänemaa	23	-
Lääne-Virumaa	33	4
Põlvamaa	38	3
Pärnumaa	112	1
Raplamaa	35	2
Saaremaa	14	1
Tartumaa	62	6
Valgamaa	35	4
Viljandimaa	25	3
Võrumaa	38	-
<b>Kokku</b>	<b>578</b>	<b>67</b>

Liha ja lihatoodete osas tehti 5 ettekirjutust nõuetele mittevastavuses oleva müügi pakendite märgistuse eest:

AS Saaremaa Liha- ja Piimatööstuse poolt valmistatud SALME maksavorsti märgistus ei vastanud kehtivatele nõuetele koostisosade ja tootumiselase teabe esitamise osas.

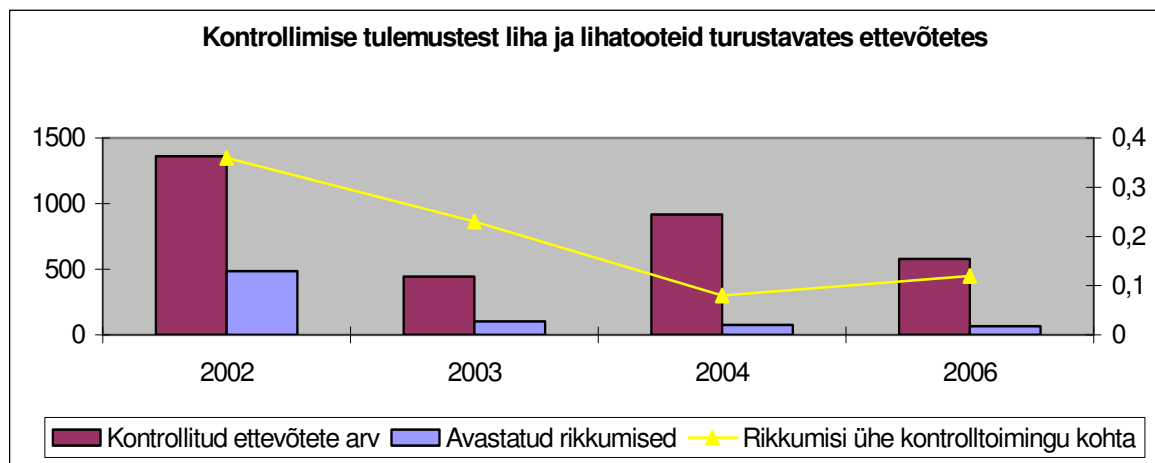
OÜ VP Marketis müügil olevate vorstitudoodete müügi pakendite märgistus ei vastanud kehtivatele nõuetele lisaainete rühmanimetuste esitamise osas.

Kadrion OÜ poolt turustava Leedu päritolu BIOVELA seguhakkliha karbis, mille koostises on lisaained ning seega ei vasta nimetus Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 29. aprilli 2004 määrus (EÜ) nr 853/2004 sätetele

AS Vastse –Kuuste Lihatoöstuse poolt valmistatud vorsttoidude nimetused “Õllepadrunid” ja “Jahimees” olid tarbijat eksitavad, kuna nimetuste juures ei olnud esitatud toote üldtuntud nimetust või toidu kirjeldust.

OÜ A–Vorst poolt valmistatud suitsulihatoodete märgistus ei vastanud kehtivatele nõuetele koostisosade koguste esitamise osas.

Testimiseks võeti üks proov seguhakkliha keedusoola maksimaalse sisalduse määramiseks, mis vastas nõuetele.



Joonis 12

### 8.1.7 Piim ja piimatooted

Piima ja piimatoodete märgistamise ja muu teabe õigsuse esitamist kontrolliti **527** korral, kusjuures rikkumisi avastati **47** korral ehk 8,9%

**Tabel 8. Piima ja piimatoodete märgistamise kontrollimine**

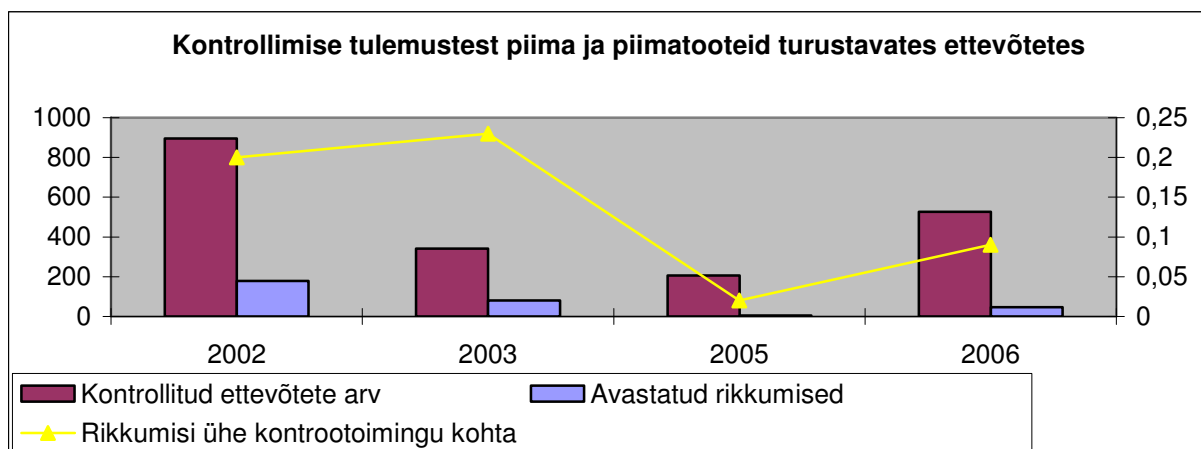
Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	78	30
Hiiumaa	16	-
Ida-Virumaa	31	2
Jõgevamaa	15	-
Järvamaa	22	1
Läänemaa	23	-
Lääne-Virumaa	24	4
Põlvamaa	32	1
Pärnumaa	113	-
Raplamaa	34	-
Saaremaa	16	-
Tartumaa	48	7
Valgamaa	20	-
Viljandimaa	28	2
Võrumaa	27	-
<b>Kokku</b>	<b>527</b>	<b>47</b>

Järelevalve käigus pöörati suuremat tähelepanu nendele piimatoodetele, milles on piimarasv osaliselt asendatud taimse rasvaga nagu glasuurkohukesed, juustud, plombiirjäätis jne. Euroopa Nõukogu määrusega on teatud piimatoodete puhul piimarasva asendamisel taimse rasvaga keelatud reserveeritud nimetuste nagu või, juust, jogurt jne kasutamine. Glasuurkohuke ja plombiirjäätis on tarbijale üldtuntud toidunimetused ning oma olemuselt traditsioonilised piimatooted. Kui nimetatud toodete valmistamisel lisatakse ka taimset rasva, siis tuleb see tarbijale teatavaks teha ka toote nimetuses.

Piima ja piimatoodete valmistajatele ja turustajatele tehti 12 ettekirjutust nõudega viia müügipakendite märgistused vastavusse kehtiva seadusandlusega järgnevalt:

1. neljale kohukeste tootjale (AS Maag Piimatööstus, AS Balbiino, AS Kohuke, OÜ Nantecom) täitmise tähtajaga 31.12.2006;
2. kolmele jäätisetootjale ja ühele maaletootjale (AS Balbiino, Ingman Jäätised AS, Tallinna Külkhoone, OÜ RustHolod Baltic) täitmise tähtajaga 01.01.2008;
3. kahele piimajookide turustajale (AS Kriss Trading, OÜ Arktik);
4. kondenspiima turustajale (OÜ Registon).

Laboratoorselt testiti 7 joogipiima ja 20 piimatoodet. Analüüsitud 13 nimetusest glasuurkohukestest vastas märgistusel esitatud nimetusele 3 toodet, 10 toodet sisaldasid taimset rasva ega vastanud seega traditsioonilisele nimetusele “kohuke”. Testitud 6 plombiirjäätisest sisaldasid 4 toodet taimset rasva ega vastanud seega üldtuntud nimetusele “plombiir”. Osaühingule RusHolod Baltic, kelle poolt maaletoodud Venemaa päritolu Vanilliplombiir “Plombiir 24%” sisaldas vastavalt laboratoorsetele uuringutele 22% piimarasva, tehti vastav ettekirjutus. Laboratoorselt testiti 6 tootja (AS Rakvere Piim, AS Tallina Piimatööstuse Meieri, Tere AS, Valio Eesti AS, OÜ Põlva Piim, AS Maag Piimatööstus) poolt valmistatud kilepakendis joogipiimas võimalikku antibakteriaalsete ainete sisaldust. Kõik kuus toodet vastasid nõuetele.



Joonis 13

### **8.1.8 Karastusjoogid**

Karastusjookide märgistamise ja muu teabe õigsuse esitamist kontrolliti **513** korral, kusjuures rikkumisi avastati **20** korral ehk 3,9%. (vt tabel 9)

Järelevalve käigus pöörati suuremat tähelepanu karastusjookidele, mille märgistusel teavitati C- vitamiini olemasolust karastusjoogis.

Laboratooriumis testiti 16 korral karastusjooke, millest rikkumisi avastati 6 tootel. Kolmel karastusjoogil oli C - vitamiini sisaldus väiksem, kui tootja esitas märgistusel

ja kolmest tootest leiti toiduvärvi, millest ei olnud etiketil tarbijat teavitatud. Sellest tulenevalt tehti kolmele karastusjookide tootjale (AS Caritas Water, AS Tallinna Karastusjoogid, AS Viru Õlu) ja kolmele turustajatele (OÜ Reisona, AS Kriss Trading, OÜ Nordic Trade Company Baltic) kokku 6 ettekirjutust nõudega viia märgistus vastavusse tegeliku koostisega.

Probleeme oli ka karastusjookide märgistuse loetavusega. Näiteks toodeti AS Viru Õlu poolt karastusjooki Jäätex Exotic Light, mille müügi pakendi märgistus oli tarbijat eksitav, loetamatu ja mitte kulumiskindel. Ettevõtjale koostati selles osas ettekirjutus rikkumise lõpetamiseks.

Eksitava teabe osas oli menetluses ka Coca-Cola HBC Eesti AS poolt toodetava karastusjooogi Coca-Cola Light märgistus, kus etiketi esiküljel oli tarbijat eksitav teave "Ainult 1 kalor" arvestamata joogi kogust erinevates pudelites. Nimetatud teave ei vastanud etiketi tagaküljel esitatud toitumisalasele teabele "0,4 kcal/100 ml s". Peale Tarbijakaitseameti tähelepanu juhtimist parandati kirjeldatud viga tootja poolt.

Mõningatel juhtudel ei esitatud magusainega karastusjookide märgistustel tootenimetuse juures nõuetekohast väljendit "magusainega" või "suhkru- ja magusainega".

Ilmnes ka probleem, et karastusjooke, mis valmistatakse lõhna- ja maitseainete baasil, nimetatakse kaljadeks, mis sisuliselt on tarbijat eksitav. Ümarlaua koos Eesti Toiduliidu, Põllumajandusministeeriumi, Veterinaar- ja Toiduameti spetsialistidega ning tootjatega jõuti otsusele, et kui jook valmistatakse lõhna- ja maitseainete baasil, siis nimetatakse teda "kaljamaitseaineks joogiks". Kui kali ei ole toodetud traditsioonilisel viisil ehk kääritamise teel, siis peab toote nimetusele lisama sõna "kääritamata".

### **8.1.9 Allergeenide märkimine erinevate toidukaupade märgistustel**

Allergiat põhjustada võivate koostisosade esitamise kontrollimine oli 2006.a üks toidukaupade järelevalve prioriteetidest, sest 25.02.2006.a jõustus toiduseaduses pakendamata toidukaupade müügikohas allergeenidest teavitamise nõue. Müügi pakendisse pakendamata toidu osas kontrolliti eelkõige, kas müüjad on võimelised kirjaliku teabe puudumisel andma tarbijale suulist teavet toidu koostisesse kuuluvate allergeenide kohta salatites ja valikpagaritoodetes. Tarbijakaitseamet on edastanud vastavad märgukirjad allergeenidest teavitamise kohustusest müügikohas suurtele kaubanduskettidele (RIMI, Hyper Rimi, ETK jne) ning kontrolli käigus on jõustunud kohustust selgitatud ka kaupluse töötajatele. Allergiat põhjustada võivate koostisosade esitamise õigsuse kontrollimine jätkub 2007. aastal.

### **8.1.10 Mahlatooted**

Mahlatooteid kontrolliti **259** korral, millest märgistuse rikkumisi avastati **20** korral ehk 7,7%.

Kontrolliti mahlatoodete müügi pakendi märgistuse vastavust kehtivatele nõuetele ja kauplustes tarbijale hinnasedelitel edastatava teabe õigsust. Müügikohas esitatud

teabe osas on olukord kauplustes oluliselt paranenud. Eksitavaid nimetusi hinnasedelitel, kus nektar või mahlajook on nimetatud mahlaks, esineb vähe.

**Tabel 9. Mahla ja karastusjookide märgistamise kontrollimine**

Maakond	Karastusjoogid		Mahlatooted	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	68	15	28	11
Hiiumaa	19	-	5	-
Ida-Virumaa	28	1	21	5
Jõgevamaa	23	-	8	-
Järvamaa	6	-	9	-
Läänemaa	23	-	8	-
Lääne-Virumaa	15	-	1	-
Põlvamaa	37	-	14	-
Pärnumaa	101	-	58	-
Raplamaa	35	-	10	-
Saaremaa	23	-	20	-
Tartumaa	40	1	18	1
Valgamaa	43	-	23	2
Viljandimaa	29	1	14	1
Võrumaa	23	2	22	-
<b>Kokku</b>	<b>513</b>	<b>20</b>	<b>259</b>	<b>20</b>

Põhilised märgistamise nõuete rikkumised müügipakenditel olid järgnevad:

- Enam kui üht liiki puuviljadest valmistatud mahlatoodete puhul ei esitatud toote nimetust vastavuses mahlatoodete märgistamise erinõuetega. Näiteks nimetus Suvemarjamahl - koostis: ananassi -(60%), õuna -(17%), banaani 8%, mango -( 8%), aroonia -(3%), sidruni-(3%), vaarika -(0,5%), mustsõstra mahl kontsentreeritud mahlast (0,5%); nimetus Apelsini-mangomahl - koostis: õuna-(45%), apelsini-(25%), mango-(15%), banaani-(10%) ja passionimahl (5%). Õige on kolmest ja enamast liigist puuviljadest valmistatud mahlade nektarite nimetuses kasutada sõnu «mitme puuvilja/marja» või mõnesid teisi sama tähendusega sõnu või märkida kasutatud puuviljaliikide arv.
- Eksitav müügipakendi kujundus. Näiteks Suvemarjamahl, mille koostises kasutatakse üheksa puuvilja- marja mahla. Pakendi kujundamisel kasutatakse fotosid ainult mustsõstardest ja vaarikatest, mida koguseliselt on selle mahla koostises kokku 1%. Samas tootes kasutatud puuvilju pakendil pildiliselt ei esitata.
- Mõnel juhul ei ole mahlade või nektarite märgistusel esitatud koostisosa kohta täpset nimetust. Näiteks siis, kui koostisosa on mahl kontsentreeritud mahlast, esitatakse koostisosade loetelus koostisosa nimetusena mahl.
- Poola päritolu Fredi ning Sonda kaubamärgiga nektarite märgistusel puudus nimetuse juures teave “valmistatud kontsentreeritud mahlast”. Nende mahlatoodete koostises on kasutatud kontsentreeritud puuviljamahlade kõrval ka köögiviljade (porgandi-, kõrvitsa) püreesid. Kui köögiviljade osakaal koostises ei ole oluline, peab järgima mahlatoodete märgistamise erinõudeid,

mille kohaselt on eelnimetatud teabe esitamine märgistusel kohustuslik. Köögiviljadest valmistatud mahlade ja nektarite puhul peab märgistuse esitamisel järgima toiduseaduse § 38 lg 5 alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 19.12.2003.a määrusega nr 324 "Toidu märgistusele esitatavad nõuded ja märgistamise ning muul viisil teabe edastamise kord"<sup>1</sup> sätestatud nõudeid, mille kohaselt antakse nimetuses või selle juures teavet toidu füüsilise oleku või töötlemisviisi (nagu kuivatamine, kontsentreerimine jne) kui sellise teabe puudumine võib tarbijat eksitada.

- Mõnel juhul ei olnud toitumisalane teave müügapakendil esitatud õigesti. Näiteks puudus ühel nektaril märgistusel lisaine rühmanimetus ning Poola päritolu nektarite märgistusel kasutati väljendit "importija", mille asemel peab hoopis märkima EL liikmesriigist pärit müüja andmed.
- DTL Consumer Product poolt turustataval ananassimahlal kontsentreeritud mahlast ei olnud müügapakendil esitatud eestikeelset toote nimetust.

Märgistuse nõuete rikkumise kohta tehti mahlatoodete osas üks märgukiri ja kaks ettekirjutust.

OÜ Kadarbiku Köögivilja ei täitnud 2005.a Tarbijakaitseametilt poolt märgistuse kohta tehtud ettekirjutuse nõudeid, mistõttu rakendati tema suhtes sunniraha. Nimelt ei olnud tootja poolt toodetavate mahlatoodete puhul tootenimetuses või selle vahetus läheduses teavitatud, et toode on valmistatud kontsentreeritud mahlast. Käesolevaks ajaks on ettekirjutuse nõuded täidetud.

Testiti 8 mahlatoodet, millest rikkumisi tuvastati neljal korral. Eesti tootja Aktsiaseltsi Nordic Foods poolt toodetud ja maakera ning Pai smuuti kaubamärgi all turustatavate mahlade koostises C-vitamiini sisaldus praktiliselt puudus, kuigi samadel müügapakenditel esitati väide – pakatab C vitamiinist. Selle osas koostati ettevõttele tähtajaline ettekirjutus.

### **8.1.11 Puu- ja köögivilja**

Puu-ja köögivilju kontrolliti **306** korral, millest märgistuse rikkumisi avastati **62** korral ehk 20,3 %.

Valdavaks rikkumiseks on endiselt tegeliku kvaliteedi mittevastavus tarbijale müügikohas teavitatud kvaliteediklassile. Probleemi tingib järjest süvenev töötajate nappus kaubanduses. Kuna puu-ja köögiviljad on kvaliteedi suhtes eriti tundlikud, vajavad need tooted pidevat jälgimist ja vajadusel sorteerimist.

EL asjakohastes määrustes nõutava teabe puudumist esines mõnes väiksemas poes. Suuremates kauplustes on teave esitatud. Mõnede toodete puhul, millel on kehtivates EL standardites nõutud sordinime teavitamine (näiteks apelsinid, viinamarjad) puudus mainitud teave. Poola päritolu õunte puhul on probleemiks olnud valesti teavitatud sordinimi. Enim rikkumisi selles osas esines Rimi Eesti Food Aktsiaseltsi kauplustes, mille põhjuseks firma sisemistel saatelehtedel esitatud ebamäärane teave sordi kohta. Näiteks: saatelehtedel teavitatud "Õun punane". Selle järel on esitatud viis sordinime: Champion, Idared, Alwa, Jonagored, Jonagold. Rimi Eesti Food Aktsiaseltsile koostati märgukiri.

Mõningatel juhtudel ei olnud müügikohas teavitatud tarbijale õiget päritolumaad. Ebaõige päritolumaad teavitamise kohta tehtud vastav märgukiri Osaühingule VP Market.

**Tabel 10. Puu- ja köögivilja märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	68	23
Hiiumaa	11	-
Ida-Virumaa	11	4
Jõgevamaa	15	5
Järvamaa	21	3
Läänemaa	10	-
Lääne-Virumaa	18	1
Põlvamaa	8	-
Pärnumaa	16	6
Raplamaa	22	2
Saaremaa	24	5
Tartumaa	32	14
Valgamaa	19	-
Viljandimaa	16	-
Võrumaa	16	-
<b>Kokku</b>	<b>306</b>	<b>62</b>

Neljal korral on kauplustes avastatud hulgilao poolt valesti määratud kvaliteediklassiga tooteid:

Egiptuse päritolu plastkarpi pakendatud maasikad, milledest 55, 6% ei vastanud I klassi nõuetele värvuse osas (¼ marja pinnast oli rohekasvalge värvusega), maaletooja AS Rigual.

Osaühingust Karlskroona väljastati Itaalia päritolu kiivid, milledest 80 % ulatuses oli üksikute kiivide kaal madalam kui 65 grammi, mis ei vastanud kehtestatud miinimumsuuruse nõuetele.

Aktsiaseltsi Rigual poolt väljastati I klassi tootena Hollandi päritolu sibulad, Hollandi pooltel originaalmärgistusel II klass.

Aktsiaseltsi Bambona poolt väljastati kiivid, millede saatelehele märgitud I kvaliteediklass. Kiivide tegelik kaal ei vastanud kehtivatele I kvaliteediklassi nõuetele.

Hulgiladudele tehtud märgukirjadest on järelvalveasutuste omavahelise infovahetamise korras teavitatud ka Taimetoodangu Inspeksiooni või Taimetoodangu Inspeksiooni Tartu bürood 4 korral.

Kartulite müügil kontrolliti tarbijale sordinime esitamist müügikohas ning turustatava tarbekartuli pakendile või pakendamata tarbekartuli puhul kauba saatedokumendile tootja taimetervise registrinumbriga märkimist vastavalt taimekaitseadusele. Registrinumbriga puudumise kohta saatedokumentides ja müügipakendil koostati Vaiko Aktsiaseltsile märgukiri, mille kohta vastav teave edastati kirjalikult ka Taimetoodangu Inspeksioonile.

Aktsiaseltsile Rigual tehtud märgukiri 500 grammiste Viinamarja MIX müügipakendite märgistuste kohta, mis ei vastanud osaliselt Euroopa Komisjoni 10. jaanuari 2003.a määruse (EÜ) nr 48/2003, millega kehtestatakse samas müügipakendis olevate eri tüüpi värske puu- ja köögivilja segudele kohaldatavad eeskirjad, nõuetele. Kõnealusel märgistusel puudusid viinamarjasortide nimed. Sama määruse artikkel 3 punkt d sätestab, et müügipakendite märgistus näitab iga asjaomase toote päritolumaa, mis märgitakse toote nimetuse järele.

Kokku rakendati väärteomenetlusi EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel 50 korral.

Testimiseks võeti puu-ja köögivilju 4 korral (Itaalia päritolu viinamarjad, Poola päritolu õunad, Lõuna-Aafrika päritolu mandariinid ja Hollandi päritolu jääsalat), et määrata taimekaitsevahendite jääksisaldust ja salati puhul ka nitraatide sisaldust. Põllumajandusuuringute Keskuse Jääkide ja Saasteainete laboris teostatud analüüside põhjal ei ületanud jääkainete sisaldus proovides kehtivaid norme. Samuti vastas Hollandi päritolu jääsalati nitraatide sisaldus kehtivatele normidele

### **8.1.12 Alkohoolsed joogid**

Alkohoolseid jooke kontrolliti **723** korral millest märgistuse rikkumisi esines **131** korral ehk 18,1 %

Järelevalve korras kontrolliti jaemüügi etapis alkohoolse joogi nime ja liigi esitamist koos müügihinnaga. Mainitud teave oli valdavalt nõuetekohaselt esitatud, rikkumisi esines harva ning siis ka peamiselt väiksemates poodides.

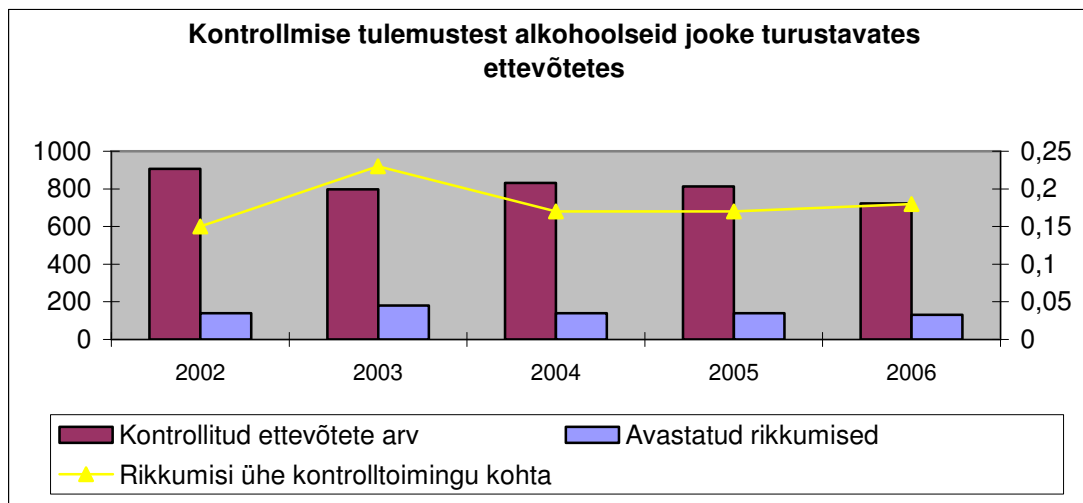
Kolmel korral rikuti alkoholi soodusmüügi kampaaniate käigus alkoholiseaduse § 43 lg 2 sätestatud nõuet, mille kohaselt ei ole lubatud alkohoolse joogi müügihinda avaldada selliselt, et tarbijale on samaaegselt nähtavad alkohoolse joogi algne ja uus müügihind. Rikkumised tuvastati ETK Lasnamäe Maksimarketis ja Rimi Eesti Food AS kahes kaupluses ning kohaldati väärteomenetlust.

Seoses nõudega peale 1.08.2003.a toodetud veinidel märkida kolmandatest riikidest pärit toodete puhul etiketile importija nimi ja 25.11.2005.a rakendunud nõudega esitada märgistusel hoiatus "sisaldab sulfiide", on paljud tootjad muutnud etikettide välisvormistust. Tarbijakaitseameti poolt ekspertiisiks võetud toodete tarbijapakendi märgistuse kohta teostati Osauhingus Areto võrdlus Riiklikusse Alkoholiregistrisse kandmisel esitatud tootenäidisega. Erinevusi tuvastati viiel korral, millega seoses tehti hulgimüüjatele ettekirjutus või märgukiri millega kohustati neid alkohoolset jooki uuesti alkoholiregistrisse kandma.

Testimiseks võeti alkohoolseid jooke 16 korral, millest kvaliteedi nõuete rikkumisi esines 7 juhul:

- kangus ei vastanud kahel korral etiketile märgitud kangusele;
- kahel juhul esines brändil mehhaaniline sade;
- ühel korral ei vastanud sidrunhappe sisaldus lauaveinis Euroopa Komisjoni määruse nr 1622/2000 lisas 4 toodud normile;

- ühel juhul tuvastati lauaveinis väiksem jääsuhkru sisaldus kui etiketile märgitud toote tüübile, poolmagus (semi sweet), omane ja mis ei vastanud Euroopa Komisjoni määrusega nr 753/2002 sellele tootetüübile sätestatud jääsuhkru normile;
- geograafilise tähisega lauavein oli mikrobioloogiliselt saastatud pärmseentega.



Joonis 14

Nimetatud rikkumiste osas koostati ettevõtetele 3 ettekirjutust ja 1 märgukiri ning algatati 3 väärteomenetlust.

**Tabel 11. Alkoholi märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	66	14
Hiiumaa	23	-
Ida-Virumaa	36	2
Jõgevamaa	25	11
Järvamaa	51	10
Läänemaa	29	-
Lääne-Virumaa	39	9
Põlvamaa	43	5
Pärnumaa	91	31
Raplamaa	61	4
Saaremaa	41	6
Tartumaa	83	26
Valgamaa	49	4
Viljandimaa	43	9
Võrumaa	43	-
<b>Kokku</b>	<b>723</b>	<b>131</b>

Kahel korral algatas Tarbijakaitseamet väärteomenetlused ka OÜ Areto poolt saadetud väärteoasjade materjalide alusel, kus veinide osas oli tuvastatud, et nende kangus oli väiksem kui etiketil märgitud.

Alates 01.07.2006.a hakkas kehtima alkoholi-, tubaka-ja kütuseaktsiisi seaduses § 49<sup>1</sup> lg 2 sätestatu, mille kohaselt peab olema alkohol, mille etanoolisisaldus on üle 22 mahuprotsendi ning mis on villitud müügipakendisse mahuga alates 0,2 liitrist või millelt makstav aktsiisisumma on üle 10 krooni müügipakendis oleva alkoholi kohta, maksumärgistatud. Sama seaduse § 85<sup>3</sup> andis õiguse kaubelda maksumärgistamata alkoholiga kuni 30 septembrini 2006.a. Seoses ülaltooduga kontrolliti alkoholi maksumärgistamise nõuete täitmist jaevõrgus alates 01. oktoobrist Tarbijakaitseameti poolt 262 korral. Rikkumisi tuvastati 7 korral ehk 2,7 %. Vastavalt kokkuleppele edastatakse iga kuu teavet kontrollimiste ja rikkumiste kohta ka Maksu- ja Tolliametile.

### **8.1.13 Tubakatooted**

Tubakatoodete puhul kontrolliti müügipakendile esitatavate nõuete, hindade õigsust ning kauba müügi- ja saatedokumentide olemasolu jae- ja hulgimüügis **478** korral, millest rikkumisi avastati **11** korral. Rikkumised seisnesid hinnateabe puudulikkuses ja kauba saate ja müügidokumentide puudumises ning seoses üleminekuga 5.06.2006.a uutele nõuetele tubakatoote müügipakendi osas ka märgistuse nõuete rikkumistes.

Tubakaseaduse § 33 lg 4 alusel on järelevalvet teostavatel ametiisikutel õigus võtta proove laboriuuringuteks ja suunata need analüüsimiseks vastavateks analüüsideks volitatud laborisse. Tubakatoodete osas oli 2006.a tööplaanis sigarettide testimine (2 nimetust) ning testimiseks võeti:

1. Form Light Blue
2. Bond Street Classic

Kuna Eestis puudub akrediteeritud laboratoorium, saadeti sigaretid testimiseks Soome Tollilaboratooriumi. Saadud tulemuste põhjal hinnati sigaretimargi nikotiini, tõrva ja vingugaasi sisalduse vastavust seaduses sätestatud piirangutele ja sigaretipakendile märgitud arvulistele näitajatele.

#### **2006. aasta testimise tulemused:**

Sigareti mark	Nikotiini sisaldus mg/sigaretis		Tõrva sisaldus mg/sigaretis		CO sisaldus mg/sigaretis	
	Pakendil	Proovis leitud	Pakendil	Proovis leitud	Pakendil	Proovis leitud
Form Light Blue	0,4	0,45	5	5,2	6	5,4
Bond Street Classic	0,8	0,84	10	10,4	10	10,5

Vastavalt Tubakaseaduse §-le 8 ei tohi sigarettide tõrvasisaldus ületada kümmet milligrammi sigareti kohta, nikotiinisaldus ei tohi ületada ühte milligrammi sigareti kohta ja vingugaasisaldus ei tohi ületada kümmet milligrammi sigareti kohta.

Vastavalt Sotsiaalministri 28.10.2005.a määrusele nr 109 (Sigarettide tõrva-, nikotiini- ja vingugaasisalduse laboriuuringute nõuded ja kord) peavad kõrvalekalded sigaretipakendil märgitud tõrvasisalduse osas olema väiksemad kui 1 mg, nikotiinisalduse osas väiksemad kui 0,1 mg ning vingugaasisalduse osas väiksemad kui 1mg. Seega olid ka 2006. a. testimise tulemused korrektsed.

Järgnevalt on esitatud tabelina 4 viimase aasta jooksul tubakatoodete testimise tulemused:

Aasta	Testitud tootenimetused	Mida kontrolliti	Vastavus/ mittevastavus seadusele
2003	Trend Lights LM Filter Camel Lights Kent Blue Marlboro Lights	Tõrva ja nikotiini sisaldust võrrelduna pakendil ja tegelikult ning CO sisaldust (pakendil märkida kohustust ei olnud)	Vastas nõuetele Vastas nõuetele Vastas nõuetele Vastas nõuetele Vastas nõuetele
2004	Red&White Winston Lights	Tõrva ja nikotiini sisaldust võrrelduna pakendil ja tegelikult ning CO sisaldust (pakendil märkida kohustust ei olnud)	Vastas nõuetele Vastas nõuetele
2005	Marlboro, LD Slims Super Lights	Tõrva, nikotiini ja CO (vingugaasi) sisaldus	Vastas nõuetele Vastas nõuetele
2006	Form Light Blue Bond Street Classic	Tõrva, nikotiini ja CO (vingugaasi) sisaldus	Vastas nõuetele Vastas nõuetele

#### **8.1.14 Toidualane koostöö teiste järelevalveasutustega**

Toidukaupade kontrolli alal tehti koostööd:

1. Veterinaar- ja Toiduametiga
2. Tervisekaitseinspeksiooni ja maakondlike talitustega
3. Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga
4. Taimetoodangu Inspeksiooniga,
5. Ravimiametiga
6. Keeleinspeksiooniga.

Toidu osas teavitas Amet avastatud puudustest, edastas tarbijate avaldusi vastavalt kuuluvusele ning tegi päringuid märgistamise nõuete osas Veterinaar- ja Toiduametile 13, Tervisekaitseinspeksioonile 6, Harjumaa ja Tallinna Tervisekaitsetalitusele 16, Taimetoodangu Inspeksioonile 5, Ravimiametile 7 ja Keeleinspeksioonile 2 korral.

Koostöö korras saadi Veterinaar- ja Toiduametilt 6, Tervisekaitseinspeksioonilt 4, Ravimiametilt 1 ja Keeleinspeksioonilt 1 teade nõuetele mittevastava toidu kohta.

**RASFF** (Rapid Alert System for Food and Feed) ehk ohuteadete süsteem rakendus toiduseaduse §51 alusel. 2006.a laekus Veterinaar- ja Toiduameti kui RASFF kontaktasutuse kaudu Tarbijakaitseametisse 18 teadet, millega teavitati ohtlike toiduainete võimalikust müügilolemise eest jaekaubanduses. Teavitati näiteks kuivatatud puuviljadest, kalatoodetest, toidulisanditest jne.

Ohtliku toote olemasolust Eestis on Tarbijakaitseamet teavitanud Veterinaar- ja Toiduameti kontaktisikut ühel korral. Tegemist oli Ungari päritolu naturaalse metsameega, kus hüdroksümetüülfurfuraali sisaldus oli 352 mg/kg kohta lubatud 40 mg/kg asemel.

## 8.2 Tööstuskaupade järelvalve

Tööstuskaupade järelvalvet teostatakse Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Toote ja teenuse ohutuse seaduse, Kemikaaliseaduse ning nende alamaktide alusel.

Järelvalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega kauplevates ettevõtetes ja koostati **2514** kontrollakti:

- **2461** akti jaekaubandusettevõtete kohta
- **44** akti turukaubandusettevõtete kohta
- **9** akti hulgikaubandusettevõtete kohta

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **46** ettekirjutust.

Vastavalt Toote ja teenuse ohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti testimiseks **100** toodet, millest ohtlikeks osutusid **31** eset ning kvaliteedile ei vastanud **24** toodet. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad ja helkurid. Turujärelvalve korras testitud **37** mänguasjast osutusid ohtlikeks **14** ehk 37,8 % ning **18** testitud helkurist oli ohtlikud **10** ehk 55,6 %. Ohtlike helkurite müügilolekust teavitas Tarbijakaitseamet avalikkust ühel korral pressiteatega.

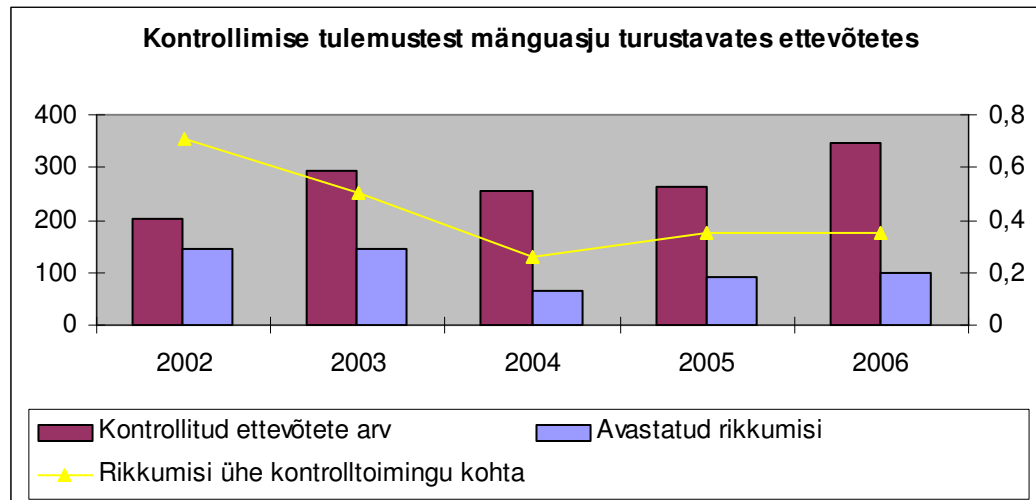
### 8.2.1 Tööstuskaupade järelvalve toote ohutuse seaduse alusel

#### Mänguasjad

Mänguasjade üle järelvalve teostamisel on aluseks Toote ja teenuse ohutuse seadus ning selle alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 15.12.2004.a määrus nr 355 „Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord”.

Järelvalve tegevuse käigus kontrolliti mänguasjade ohutus- ja märgistamisnõuete, sealhulgas ka alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasjade märgistamise nõuete täitmist **346** korral, rikkumisi avastati **100** korral ehk 28,9% (vt joonis).

**Peamiseks rikkumiseks** oli nõuetekohase eestikeelse märgistuse puudumine. Leidus mänguasju, milliste pakendil või pakendi sees oli võõrkeelne teave mänguasjade kasutamise ja sellega seotud ohtude kohta, kuid puudusid eestikeelsed juhendid ja hoiatused või ei vastanud eestikeelsed hoiatused originaalis toodule või ei olnud üldse müüdavale mänguasjale kohased. Lisaks eeltoodule avastati mõningatel juhtudel müügil mänguasju, millede müügipakendil puudusid tootja, tema volitatud esindaja või importija nimi või kaubamärk ning aadress, või ei olnud juhitud kasutajate tähelepanu soovitusel selle teabe säilitamiseks.



Joonis 15

Alla 3- aastastele lastele mittesobivate mänguasjade märgistamise osas esines juhtumeid, kus tootele oli kantud hoiatus “Mittesobiv alla 3-aastastele lastele”, kuid puudusid viited neile konkreetsetele ohuallikatele, mis sellise piirangu tingivad. Müügil on olnud ka mänguasju, mis oleksid just mõeldavad ja last arendavad alla 3-aastastele lastele, kuid maaletooja ja tootja poolt märgistatud kui mittesobivad alla 3-aastastele.

Järelevalve tulemuste põhjal võib järeldada, et enamus ettevõtted, kes tegelevad just spetsiaalselt mänguasjade maaletoomisega, on teadlikud seadusandluses sätestatud nõuetest ning peavad neist ka kinni. Nõuete rikkumisi esines mitmel juhul just füüsilistest isikutest ettevõtjate poolt, kes toovad maale lisaks muudele toodetele ka mänguasju. Sageli olid nende maaletoodud tooted märgistamata või märgistatud mittenõuetekohaselt.

Jätkuvalt avastati müügil mänguasju, mis testimiste tulemustena osutusid ohtlikeks. Kokku testiti **37** mänguasja, millest ohtlikuks osutus **14** (37,8%) mänguasja ning nõuetele mittevastavaks tunnistati **8** mänguasja (21,6%). Nende rikkumiste alusel tehti kauplajatele kokku **6** ettekirjutust nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks, koheselt turult kõrvaldamiseks ja ohtlike toodete tagasiostmiseks ning rakendati **3** juhul väärteomenetlusi, mille käigus vastavalt rikkumise ulatusele kauplajaid hoiatati või trahviti. **7** testitud ja nõuetele mittevastava mänguasja osas oli seisuga 31.12.2006.a menetlus pooleli.

Mänguasjade puhul testiti:

- mehhaanilis-füüsikalisi omadusi

- kineetilist energiat
- elementide migratsiooni, seal hulgas ka ftalaatide sisaldust
- süttivust

Testimise tulemusena tunnistati ohtlikuks järgmised mänguasjad:

- Mängupüstol Hong Zhi, mis lagunes detailideks juba laskeasendisse seadmisel (pilt 17) .



Pilt 17

- Lükatav elevant, mis võis põhjustada lämbumist ning vigastusi. Lisaks eeltoodule ei olnud tootjapoolne hoiatus “Mittesobiv alla 3- aastastele lastele” kooskõlas mänguasja iseloomuga (pilt 18).



Pilt 18

- Vankrikõristi kolme linnuga, mis võis põhjustada lämbumist ning vigastusi. Nööri pikkus ületas standardis EVS-EN 71:1999 lubatud (pilt 19).



Pilt 19

- Notsukujuline kõristi, mille vanusepiiri hoiatusmärgistamise graafilise sümboli läbimõõt ei vastanud EVS-EN 71-6:1999 sätestatule ning vastavusmärk CE kõrgus ei olnud kooskõlas kehtestatud nõuetega. Lisaks eeltoodule ei olnud tootja poolne hoiatus “Mittesobiv alla 3- aastastele lastele” kooskõlas mänguasja iseloomuga.

- Liblikakujuline kõristi (pilt 20), kõristi kolme palliga (pilt 21), kõristi nelja palliga (pilt 22), kõristi viie kellukesega, kõristi valge-rohelise palliga - ei vastanud kehtestatud nõuetele ohutuse osas, kuna võisid põhjustada lämbumist ning vigastusi.



Pilt 20



Pilt 21



Pilt 22

- Laste pakkekorviga jalgratas (pilt 23), mis ei vastanud kehtestatud nõuetele ohutuse osas, kuna testimisel tekkisid teravad servad, mis võivad põhjustada vigastusi.



Pilt 23

- Laste jalgratas, mis ei vastanud kehtestatud nõuetele ohutuse osas, kuna testimisel tekkisid teravad servad, mis võivad põhjustada vigastusi (pilt 24). Lisaks puudus rattal püsikindlus - ümberkukkumise oht;



Pilt 24

- Mänguasjakastid (pildid 25 ja 26) suurustega 36x48 cm ja 45x76 cm, mis võisid tekitada lastele vigastusi, kuna mänguasja kottide traadi kaitseotsad eraldusid kergesti ning traadi otsad (ülevaalt ja alt) läbisid kotti kangast. Mänguasi võis põhjustada lämbumist kuna katsetamisel eraldusid traadi kaitseots ja pallike, mis mahuvad väikeste osade silindrisse. Samuti tuvastati, et nimetatud mänguasja kilekott võib põhjustada lämbumist, kuna kilekoti paksus on 0,021 mm ja pindala on 505x550 mm. Kilekotid paksusega alla 0,038 mm ja pindalaga üle 100x100 mm peavad olema perforatsiooniga selgepiiriliste avadega.



Pilt 25



Pilt 26

Tarbijakaitseamet jätkas ka sel aastal **ftalaatide sisalduse** testimist väikelaste mänguasjades, kuid enam ei pidanud TKA mänguasju saatma Ungarisse, kuna ftalaatide testimist teeb alates 2006 aasta sügisest ka Tervisekaitseinspektsiooni Keemia Kesklabor.

Ftalaate kasutatakse plastifikaatorina ehk peamiselt plastikust toodete elastsuse ja plastilisuse tagamiseks. Ftalaadid on reprodutseeritavad ained, mis tähendab, et nende mürgine toime organismile on pikaajaline, põhjustades peamiselt sigivushäireid aga ka allergiat ja astmat. Vabariigi Valitsuse 25.detsembri 2004.a määruse nr 355 „Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord” § 7 lg 6 sätestab,

et alla 3-aastasele lapsele suhu panemiseks ettenähtud mänguasi või selle osa ei tohi olla valmistatud pehmest polüvinüülkloriidmaterjalist, mis sisaldab üle 0,1 massiprotsendi ühte või mitut erinevat ftalaati.

Tarbijakaitseamet võttis ftalaatide sisalduse testimiseks järgmised mänguasjad:

- Tolo beebikett kõrinad
- Beebi pehmed õpekuubikud
- Kõrin liblikas Chicco

Testimistulemuste kohaselt vastasid eelnimetatud kolm mänguasja Vabariigi Valitsuse 15.12.2004. a määrusega nr 355 “Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord” kinnitatud nõuetele ftalaatide osas.

- Funny Baby mänguasjade komplekt – testimistulemuste kohaselt oli mänguasjade komplekt ohtlik laste tervisele, kuna bensüülbutüülftalaadi (BBP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 1,8 korda.



Pilt 27. Komplekt “Funny Baby”

- Honey Baby piiksuv part – testimistulemuste kohaselt oli mänguasi ohtlik laste tervisele, kuna di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 400 korda



Pilt 28. Mänguasi “Honey Baby”

Ftalaatide testimist mänguasjades jätkab Tarbijakaitseamet ka järgmisel aastal, suurendades sealjuures testimiseks võetavate proovide arvu (10 nimetust mänguasju ning 10 nimetust lapsehooldusvahendeid).

2006 aasta tööplaani alusel kontrolliti ka mänguasjaautomaatides auhindadeks antavate mänguasjade nõuetele vastavust. Mänguasjaautomaatide asukohtade ning omanike väljaselgitamisel tuvastati, et peamised nn osavusmänge pakuvad ettevõtted meie turul on OÜ Olimp Grupp ning Mäng OÜ, kelle mänguasjaautomaadid asuvad erinevates kaubanduskeskustes ning avalikes asutustes näiteks kinodes ja raudteejaamas. Kokku kontrolliti 5 OÜ Mäng poolt hallatavat mänguasjaautomaati Ülemiste Kaubanduskeskuses. Kontrollimisel selgus, et nn osavusmängus pakutakse auhindadeks erinevaid pehmeid mänguloomi (pildid 29, 30).



Pilt 29



Pilt 30

Tooted olid märgistatud järgmise hoiatusega: “Ettevaatust! Mitte sobiv alla 3-aastastele lastele. Sisaldab väikeseid osi”, toote külge kinnitatud etiketil olid olemas maaletooja kontaktandmed. Kuna mänguasjad olid nõuetekohaselt märgistatud ning mittesobivad alla 3-aastastele lastele, siis ei pidanud Tarbijakaitseamet vajalikuks nende testimist.

Mänguasjade märgistus- ja ohutusnõuete kontrollimine turujärelevalve korras näitas, et kaubandusvõrgus liigub jätkuvalt küllaltki palju nõuetele mittevastavaid ja ohtlikke mänguasju ning seega on oluline ka edaspidi kõrgendatud tähelepanuga jätkata mänguasjade märgistus- ja ohutusnõuetele vastavuse kontrollimist.

### Mittemänguasjad ja lastehooldustooted

**Mittemänguasjad** on tooted, mis on peamiselt mõeldud küll lastele ja noortele, kuid mida vastavalt VV 15.12.2004 a. määruse nr 355 "Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord" nõuetele ei loeta mänguasjadeks. Siia kuuluvad näiteks moehted, karnevalirõivad, parukad, erinevad kaunistused jne. Eriti suures sortimendis on meie kaubandusvõrgus saada mitteväärismetallist ehteid, mis on väga populaarsed just teismeliste hulgas. Kokku kontrolliti mittemänguasju **18** korral, millest rikkumisi avastati **3** korral.

Raskmetallide sisalduse määramiseks testiti Tervisekaitseinspektsiooni Keemia Kesklaboris sõrmust “Luukere”. Testimise tulemuste kohaselt oli sõrmuste

pliisisaldus 83,3% ning Tervisekaitseinspektsiooni otsuse kohaselt ei ole selliste toodete kandmine ohutu inimese tervisele. Kuna tegemist oli kaupleja viimase sõrmusega siis piirduki tähelepanujuhtimisega.

**Lastehooldustoodete** nagu lapsevankrite, -kärude, söötmistoolide, lutipudelite, lutikettide jms toodete ohutus- ja müüginõudeid kontrolliti **8** korral, rikkumisi avastati **1** juhul.

Koostöös Tallinna Lastehaigla SA viis Tarbijakaitseamet läbi laste mähkmete kvaliteedi hindamise. Testimiseks võeti järgmised laste mähkmed:

- Luxus Moomin Maxi/Maxi +
- Libero Discovery Maxi
- Pampers Active Baby Maxi/ Maxi +

Testimisel osalesid ajavahemikul aprill-oktoober 2006.a haiglas viibinud imikud vanusevahemikus 3 kuud kuni 1 aasta 9 kuud. Mähkmete pealoleku aeg kõikus magades 2 tunnist kuni 11 tunnini ja ärkvelolekul 1 tunnist kuni 6 tunnini. Hinnati mähkmete imamisvõimet ja niiskustõket (hea, rahuldav, halb). Testimistulemustest lähtudes hindas SA Tallinna Lastehaigla parimaks Pampersi firma mähkmeid, kus ühelgi juhul ei hinnatud tulemusi halvaks ja siin oli kõige suurem osakaal hea imamisvõime ja niiskustõkke hinnangu osas (12 juhul). Oma igapäevatöös kasutab haigla Libero mähkmeid ning pretensioone selle firma toodangu osas ei ole neil olnud.

Lastetoodete ohutuse hindamise osas võttis Tarbijakaitseamet testimiseks ka laste lutte. 2006 aastal sai alguse Euroopa Liidu liikmesriikide vaheline koostööprojekt “EU Soother Projekt” ehk luttide projekt. Lisaks Eestile osalevad projektis Tšehhi, Sloveenia, Kreeka, Bulgaaria ja Suurbritannia, viimane on ka projekti koordinaatoriks.

Projekti eesmärgiks oli testida lasteluttide ohutust ning nende vastavust Euroopa Standardile EN 1400:2002 “Lastele kasutamiseks ja laste hooldamiseks mõeldud tooted. Imikute ja väikelaste rõngaslutid”. Testitakse järgmisi standardi EN 1400:2002 punkte:

- Kaitseplaadi suurus ja ventilatsioon
- Tõmbetugevuse test
- Vastupidavuse test
- Elementide migratsioon
- Lenduvate koostisainete sisaldus

Iga projektis osaleja valis testimiseks 5 erinevat lutti. Tarbijakaitseamet valis testimiseks lutid järgmistest kauplustest:

## 1. Kauplusest Jukat Eesti OÜ:



Pilt 31. Lutt “Fashybaby”



Pilt 32. Lutid “Baby Nova”



Pilt 33. Lateksisit rõngaslutt “Nuk”

## 2. Tallinna Kaubamaja AS:



Pilt 34. Silikonist rõngaslutt “Bebe-Jou”

## 3. Stockmann AS :



Pilt 35. Ööluttide komplekt “Avent Naturally”

Lutid saadeti testimiseks Inglismaale Hampshire Scientific Services laboratooriumisse. Luttide projekt lõpeb 2007 aasta kevadel, mil saame teada testimise tulemused ning võime teha projekti kokkuvõtted.

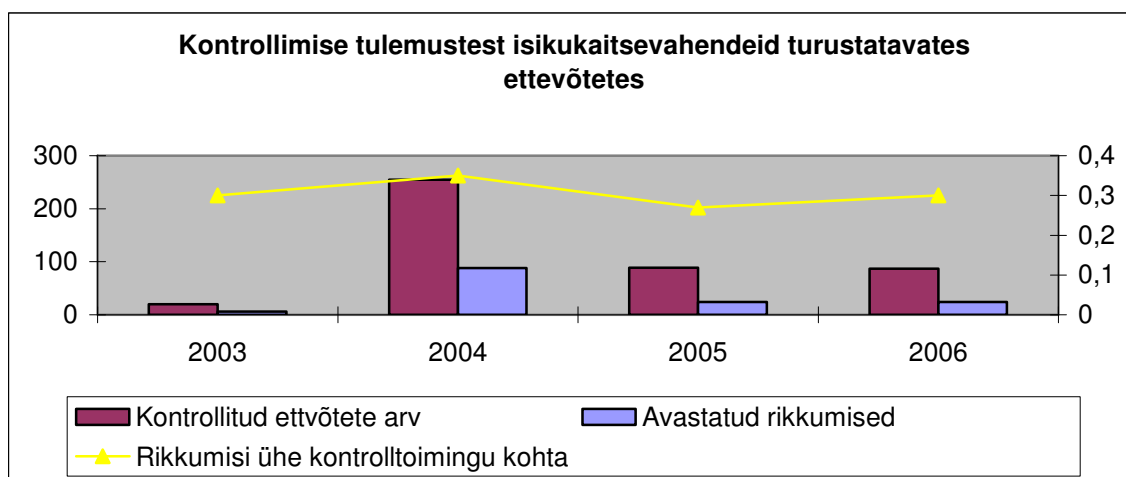
2007. aastal on plaanis ftalaatide osas testida vähemalt 10 lastehooldustoodet kuna 16.01.2007 jõustuvad nõuded, mis kehtestavad karmimad piirangud ftalaatide sisalduse osas toodetes, mis on ette nähtud lapsele uinumise, rahustamise, hügieeni, toitmise või imemise hõlbustamiseks.

## Isikukaitsevahendid

Järelevalve aluseks on lisaks Toote ohutuse seadusele ka Vabariigi Valitsuse 31.07.2005.a määrus nr 184 „Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse tõendamise kord”. Vastavalt määruse nõuetele peab isikukaitsevahend olema ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalselt pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi. 2006.a kontrolliti isikukaitsevahenditest peamiselt töökindaid ning helmureid.

Isikukaitsevahendite müüginõuete täitmist kontrolliti **87** korral, rikkumisi avastati **24** korral ehk 29,7%. Isikukaitsevahendite puhul on peamiseks puuduseks eestikeelse teabe ning kasutusjuhendite puudumine. Spetsiaalselt isikukaitsevahendeid müüvate kauplejatega on probleeme vähem, kuna nad on nõuetest teadlikumad ning oskavad tarbijale anda toodete osas adekvaatset lisainformatsiooni.

Isikukaitsevahendite järelevalve raames jätkati juba 2004. a alanud helmure müügi- ja ohutusnõuete kontrolli. Nimelt algatas Tarbijakaitseamet 2004. a koos Maanteeametiga suurema järelevalveaktsiooni, et teha kindlaks, kas Eestis on müügil palju selliseid helmureid, millele omadused ei vasta nõuetele. Tõlkal avastati palju nn libahelmureid, mis nägid välja nagu helmurid ning samuti tuvastati probleeme reklaamkingitustena jagatavate helmuritega.



Joonis 16

2006. a kontrollis Tarbijakaitseamet nii järelevalve korras kui ka tarbijate signaalide alusel jalakäijahelmurite müüki **11** korral, neist rikkumisi tuvastati **5** korral. Kontrolliti, kas müügilolevad helmurid on nõuetekohaselt märgistatud st kas neil on olemas kasutusjuhend ja CE märk. Samuti võeti testimiseks helmureid, millele osas oli kahtlusi, et nende peegeldusvõime ei vasta nõuetele.

Testimiseks võeti kokku **19** helmurit. Eesmärgiks oli tuvastada nende helmurite fotomeetrilised näitajad, kontrollides kas helmuri peegeldusvõime vastab standardis EN 13356 esitatud nõuetele. Testimised teostati Tartu Ülikooli Füüsikainstituudis ning vastavalt katseprotokollidele ei vastanud **10** plastikhelmuri tagasipeegeldumise koefitsient nõuetele. Testitud helmurite tagasipeegeldumise koefitsient maksimumis moodustas 1% - 7,5% nõutavast 560 mcd/lx. Lähtudes standardi EN 13356:2001

nõuetest ei taga nimetatud helkurid kasutaja ohutust. Testitud helkuritest ei vastanud nõuetele märgistuse osas **6** pehmet jalakäijahelkurit.



Pilt 36



Pilt 37



Pilt 38



Pilt 39

Tuginedes toote ja teenuse ohutuse seaduses sätestatule, tegi Tarbijakaitseamet ettekirjutused plastikhelkurite levitajatele Jysk Linnen'n Furniture Osaiühingule, Tiimari Baltic Aktsiaseltsile ja Pärnu Majandusühistule, keda kohustati peatama kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük (pildid 36-39), edastada tootjale (või importijale) ja teistele levitajatele teave helkurite ohtude kohta, teavitada tarbijaid helkurite mittevastavusest nõuetele ja korraldada helkurite tagasinõudmine tarbijalt. Aktsiaseltsi Pudi-Padi, kes levitas testitud plastikhelkureid, kohustati teavitama tema poolt turustatud plastikhelkurite edasimüüjaid ja nende kaudu ka tarbijaid, kauba mittevastavusest nõuetele. OÜ Kesai kohustati lõpetada õigusrikkumine ja märgistada pehmed jalakäijahelkurid nõuetekohaselt ning nende turustamisel anda kaasa kohustuslik kasutamishuht.

Samuti kontrollis Tarbijakaitseamet vastavalt tarbija pöördumisele kaubandusvõrgus müüdava Valio Eesti AS-i Valio Kidius jogurti, millega kaasnes pildiga helkur, müüki. Kuigi helkuri peegeldusomadused vastasid nõuetele, puudus helkuril nõuetekohane märgistus. Selles osas tegi Tarbijakaitseamet ettevõtjale tähelepanujuhtimise ning kohustas helkurite pakkumisel juhinduma isikukaitsevahendite kehtestatud nõuetest.

Tarbijakaitseameti poolt teostatud helkurite müüginõuete kontrollimised ja testimised on küll mõjunud ning paljudes kauplustes on müügil ainult nõuetekohased helkurid, ent siiski leitakse müügivõrgust ikka ja jälle ka nõuetele mittevastavaid helkureid. Seetõttu jätkab Tarbijakaitseamet helkurite müüginõuete kontrolli ja testimist plaanilise järelevalvena ka 2007.a

### Laserseadmed

Tarbijakaitseamet teostas järelevalvet **laserseadmete** müügi üle jaekaubandusettevõtetes **10** korral, millest rikkumisi avastati **8** juhul ehk 80%. Peamised avastatud puudused olid järgnevad:

- Laserosutajaid ei olnud varustatud eestikeelse ohuteabega kus oleks märgitud, et kiire sattumine silma võib kahjustada nägemist ja klass II tüüpi laserosutajaid tohib müüja ainult täiskasvanuile. Vastavasisuline võõrkeelne hoiatustekst oli olemas kaubapakendil.
- Kauba märgistus ei langenud kokku pakendi märgistusega laserosutaja võimsuse osas. Näiteks laserosutaja-võtmehoidja *HI-Output Key Chain Laser* oli märgistatud võimsusega <5 mW. Pakendi märgistuse kohaselt kuulus laserosutaja II klassi laserseadmete hulka võimsusega <1 mW.

Eestikeelse teabe puudumise eest viidi müüjate suhtes 5 korral läbi väärteomenetlused.

Müügikohast võetud **4** laserseadme näidised **testiti** Tartu Ülikooli Füüsika Instituudi lasertehnika laboris, kus teostati laserosutajate kiirguse võimsuse mõõtmist võimsuse- ja energiamõõturiga (Power Energy Meter model 1825-C) firmalt Newport (USA), millel on NIST (National Institute of Science and Technology, USA) standardile vastav absoluutne kalibreering.

Testimistulemuste kohaselt selgus, et kõigi nelja laserosutaja mõõdetud võimsus oli suurem kui 1 mW, mis ületas pakendil märgitud lubatud võimsust (<1mW). Laserosutajate *Powerful Laser Pointer P51 HP*, *Key Chain Laser HI-Output 20* ja kahe laserosutaja *Key Chain Laser HI-Output 5* maksimaalsed kiirgused oli vastavalt 4,1 mW, 5,8 mW, 1,4 mW ja 2,4 mW, mis oluliselt ületasid laserosutajate pakendil märgitud võimsuse (<1mW). Arvestades tegelikku võimsust, ei saa neid laserosutajaid lugeda II klassi kuuluvaks. Seega oli ka nende laserseadmete märgistus eksitav ning tegemist oli III klassi laserseadmetega. Arvestades laserseadmete tegelikku võimsust ning tuginedes EN 60825 ja "Guidelines for Laser Safety and Hazard Assessment" nõuetele, hindas Tervisekaitseinspeksioon antud tooted tavatarbijale ohtlikuks ning neid ei tohi müüa jaemüügis tavatarbijale (pildid 40-42).



Pilt 40



Pilt 41



Pilt 42

Tarbijakaitseamet tegi kauplejatele (OÜ Mirlenda, OÜ Kuupaiste, FIE Meeli Kiho ja FIE Irena Iduštekitš) rikkumiste osas **4** ettekirjutust kohustuslikele nõuetele mittevastava ohtliku kauba müügi peatamiseks ja turult kõrvaldamiseks.

### Tulemasinad

Tulemasinaid kontrolliti järelevalve korras **10** korral, neist rikkumisi avastati **4** korral ehk 40%.

Peamised avastatud puudused olid järgmised:

- Erinevate esemete kujulised **välgumihkleid** (püstoli-, mobiiltelefoni-, fotoaparaadi-, tulekustuti-, taskunoakujulised jne), mis meenutavad mänguasju

ning selletõttu on atraktiivsed lastele. Tuli tekib lapsele ootamatult ebatavalisest osast, mis võib põhjustada põletus- ja tuleohtu.

- Märgistuse ja/või kasutamisoõpetuse puudumine, mis omakorda suurendab välgumihklite ohtlikkust.
- Pakendatud välgumihklite pakenditel olevad tootja võõrkeelsed hoiatused eesti keelde tõlkimata.
- Eksitava välimusega välgumihklite juures kauba nimetuse, mis on kohustuslik, puudumine.

Tarbijakaitseamet kohustas kauplaid märgistama kõiki müügilolevaid tulemasinaid eestikeelsete selgesõnaliste hoiatustega nende ohtude kohta, mida toode võib põhjustada. Hoiatava sisuga eestikeelse märgistuse puudumise eest viidi kauplajate (OÜ Mirlenda, OÜ Renvit, FIE Anatoli Vakhnin ja FIE Irena Iduštekitš) suhtes läbi 4 väärteomenetlust.

Tarbijakaitseamet tellis vastavalt tööplaanile 4 tulemasina - *“BIG elektrooniline 25 B4”*, *“BIG L3 F3 R8 53”*, *“Aikon läbipaistev”* ja *“Aikon elektrooniline A-36 44002”* hindamise standardi EVS-EN ISO 9994:2002 nõuetele vastavuse osas TÜV NORD Baltik OÜ tulekatsete laboris. Vastavalt katsetulemustele vastasid katsetatud välgumihklid standardi EVS-EN ISO 9994:2000 jaotiste 3.1...3.5 ja 4.7 nõuetele.

2007. aastal alustab Tarbijakaitseamet tulemasinate müügi üle ulatuslikumat järelevalvet kuna Euroopa Komisjon võttis 11.05.2006 vastuse otsuse 2006/502/EÜ, millega nõutakse liikmesriikidelt meetmete võtmist, et tagada üksnes lastekindlate tulemasinate turuleviimine ning keelustada uudsete tulemasinate turuleviimine. Selle alusel on Majandus- ja kommunikatsiooniministri 17.11.2006.a määrusega nr 96 kehtestatud “Tulemasina ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord”. Määrus jõustub 11. märtsil 2007.a ning sellega kehtestatakse lisaks üldistele ohutusnõuetele tulemasinate kvaliteedi ja töökindluse osas ka nõuded tulemasina lastekindlusele. Samuti keelatakse turule tuua nn uudseid tulemasinaid. Need kujutavad endast tulemasinaid, mis mingil moel sarnanevad muudele objektidele, mida üldiselt peetakse lastele huvitavateks või mis on ette nähtud lastele kasutamiseks.

### **Minimootorrattad**

Seoses 2006.a minimootorrattastega tõusetanud tõsistele probleemidele liikmesriikides alustas Tarbijakaitseamet nimetatud toodete müügi- ja ohutusenõuete kontrolli. Tuginedes tarbijakaitseaduse ning toote ja teenuse ohutuse seaduse nõuetele kontrollisid Tarbijakaitseameti töötajad minimootorrattaste varustamist eestikeelse teabega, sh eestikeelsete kasutamisyhenditega, CE märgi olemasolu ning tarbija teavitamist minimootorrattaste müügil.

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt 2006.a jooksul **41** minimootorrattaste müügi- ja laenutuskoha. Kontrollimisel selgus, et RAPEX-i teadetes kirjeldatud ohtlike minimootorrattaid (kokku 22 teadet) Tarbijakaitseameti inspektorite poolt müügil ei avastatud. Müügilolevatele toodetele esitati üldjuhul eestikeelsed kasutamisyhendid ja tooted olid varustatud CE märgiga.

Avastatud rikkumised:

- kontrollimise momendil ei esitatud kaupleja poolt eestikeelset kasutamisjuhendit - esitati hiljem järelevalvet teostanud ametnikule tema poolt määratud ajaks;
- puudulikud eestikeelsed kasutamisjuhendid. Näiteks ei sisaldanud kasutusjuhend hoiatust "Mitte sõita teedel ja tänavatel" ning võõrkeelne hoiatus "Off road" oli tõlkimata. Kauplejat kohustati täiendada eestikeelne kasutamisjuhend;
- laenutuskohas olid avaldamata ohutusnõuded ja teenuste hinnakiri;
- toodetel puudus CE märk.

Kuna minimootorrattad lähevad ka masinadirektiivi alla, siis selle osas on pädevaks järelevalve asutuseks Tehnilise Järelevalve Inspeksioon. Koostöö raames edastas Tarbijakaitseamet Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile kontrollitud ettevõtete loetelu ja laekunud teabe mittenõuetekohaste masinate levitajate kohta. RAPEX poolt teavitatud ohtlikest minimootorrattastest avastas Tehnilise Järelevalve Inspeksioon ühe toote – Quad Bike Smart Shark. Eesti teavitas ise liikmesriike läbi RAPEX süsteemi kahest turul avastatud ohtlikust minimootorrattast – Pocket Bike XRC ja ATV Kazuma.

Tarbijakaitseamet jätkab minimootorrattaste üle järelevalve teostamist kõrgendatud tähelepanuga ka 2007. aastal.

### **Küttekolded ja süsteemid**

Jätkati ka tule- ja küttekollete ning küttesüsteemide müüginõuete kontrolli. Nimelt leppisid Tarbijakaitseamet ja Päästeamet 2005.a kevadel kokku ühisaktsioonide läbiviimises, tuvastamaks tuleohutusnõuete järgimist müügilolevate tulekollete ja küttesüsteemide puhul kaasa antavates kasutusjuhendites. Ühiskontrollimisel pöörati tähelepanu müügilolevate keriste, ahjude ja suitsutorude jaoks esitatud kasutusjuhenditele ja nõuetekohasust tõendavale dokumentatsioonile. Läbiviidud kontrollimise tulemuste põhjal võis väita, et küttekollete müügil ei järgita piisavalt tuleohutusnõudeid. Kasutusjuhendid esitati vaid üksikutele toodetele ning sageli oli tegu pigem tootekirjeldusega, mis ei sisaldanud vajalikul määral hoiatusi, kasutus- ega hooldusjuhiseid. Suurimaks probleemiks oli kasutusjuhendites ühe toote kesksus ning asjaolu, et ei käsitleta toote paigaldamise ega teiste toodetega ühendamise seonduvat. Lisaks ebapiisavatele kasutusjuhenditele tulid kontrollreidide käigus ilmsiks ka müüjate puudulikud ohutusalased teadmised.

Sellest tulenevalt jätkas Tarbijakaitseamet küttekollete ja –süsteemide müügi kontrolli koostöös Päästeametiga ka 2006.a. Kokku kontrolliti moodulkorstnate, korstnaosade ning muude detailide müüki nii ehitusmaterjalide kauplustes kui ka spetsiaalsetes nn kaminapoodides **44** korral, millest rikkumisi avastati **19** korral ehk 43,2%. Võrreldes eelmise aastaga oli olukord küll paranenud (näiteks tuvastati 2005.aastal rikkumisi 49,2%) ning kontrolli käigus nõutud kasutusjuhend ja nõuetele vastavust tõendav dokumentatsioon esitati enamustel kordadel peale kontrollkäiku ja ka müüjatelt saadi enamasti Päästeameti esindajate hinnangul adekvaatseid juhiseid toodete ostmiseks ja kombineerimiseks.

Siiski tuvastati kontrolli käigus ka mitmeid puudusi, mis olid analoogsed eelmisel aastal avastatule. Suurimaks puuduseks oli jätkuvalt kasutusjuhendite puudumine. Nii

näiteks ilmnes, et ühes ja samas kaupluses osadel suitsutorudel oli kaasas kasutamisinfo, kuid osadel mitte. Torude ühendusdetailid olid väga sageli ilma igasuguse teabeta. Mõningatel juhtudel olid müügil ka sellised tooted, mis ei vastanud teavitatud otstarbele ning ei sobinud kasutamiseks tulekolletes. Järelevalve korras ilmnes, et paljudes kauplustes aga moodulkorstnate ja korstnaotste müüki reaalselt kohapeal üldse ei toimu vaid toimub tellimiste alusel tarbijate soovil.

Teiseks problemaatiliseks aspektiks on jätkuvalt müüjate teadlikkus. Asjaolu, et kaupleja ei valda sageli seda temaatikat ega ülevaadet nõuetest, on väga kahetsusväärne ja nii näiteks pakuti ühes kontrollitud kaupluses müügiks korstnadetaile, mis selleks absoluutselt ei sobinud ja võisid olla isegi ohtlikud. Esines juhus, kus ühes kaupluses pakuti suitsutoruks tsingitud plekist vihmaveetoru. Kokkuvõtvalt võib siiski öelda, et kauplejad ei tegutsenud antud olukorras iseenesest pahatahtlikult, vaid teadmiste puudusest, sest tegemist on siiski väga spetsiifilise ja erialaseid teadmisi nõudva valdkonnaga. Tuginedes kontrollide tulemustele tuleks antud valdkonnas järelevalvet koostöös Päästeametiga jätkata.

### **Lasteriiete ohutus - nõörid ja paelad lasteriietel**

Tööplaani kohaselt ning seoses standardis EVS-EN 14682:2005 “Lasteriiete ohutus. Nõörid ja paelad lasteriietel. Spetsifikatsioonid” antud üleminekuaja lõppemisega teostas Tarbijakaitseamet järelevalvet jaekaubandusvõrgus pakutavate laste rõivaste ohutuse osas. Lasteriiete vastavust standardis toodud ohutusnõuetele kontrolliti **15** jaekaubandusettevõttes. Kontrollitud lasterõivaste seas olid nii Eesti tootjate (OÜ Lenne, OÜ Elynn) kui imporditud tooted. Rikkumisi avastati **8** korral.

Kontrollimisel selgus, et paljudel juhtudel lasteriiete müüjad ei ole teadlikud nende poolt pakutavale kaubale kehtestatud nõuetest ning müüvad tooteid, mille valmistamisel ei ole järgitud standardi EN 14682 ohutusnõudeid. Näiteks järelevalve teostamisel tehti kindlaks, et müügilolevatel väikelaste (vanuses kuni 7 aastat kasvuga kuni 134 cm) riietel kaela piirkonnas ja kapuutsidel on olemas paelad ja nõörid. Ülalnimetatud rõivaste kandmine ei ole lastele ohutu ning võib põhjustada lapse lämbumist kapuutsi või kaelapiirkonna nõöride takerdumise tagajärjel.

RAPEX süsteemi kaudu laekus 12. septembril 2006 Tarbijakaitseametile teade Soome turul avastatud Eesti päritolu laste ülerõivaste ohtlikkuse kohta. Tarbijakaitseametile laekunud teabe kohaselt olid ohtlikuks tunnistatud OÜ Lenne toodetud laste ülerõivad:

- JONATHAN ECO CLIMATE Baby overalls;
- LENNE BENTON Outdoor jacket;
- LENNE BABY Baby overalls;
- JONATHAN ECO CLIMATE Outdoor jacket.

Asja menetlemisel andis OÜ Lenne selgitusi, et Soomes müügil avastatud mittenõuetekohased tooted olid 2005. aasta mudelid ning peale nende ohtlikuks tunnistamist viidi tooted koheselt vastavusse kehtivate nõuetega - lõigati ära nõörid ja paelad kapuutsi- ja kaelapiirkonnast. Uute mudelite tootmisel lubas ettevõtja arvestada edaspidi ohutusnõudeid. Järelevalve korras kontrolliti ka OÜ Lenne toodete müüki ettevõtte kaupluses ja edasimüüjate juures, rikkumisi ei avastatud.

Ohutusnõuetele mittevastavaid lasteriideid avastati sagedamini väiksemates müügikohtades (OÜ Esmabalt, OÜ Lady-Gretta, FIE Natalia Zaplitnaja, OÜ Turin Grupp, Adelli Kaubanduse OÜ, Jukat Eesti OÜ, Fliis Trade OÜ, Seventex OÜ), kes müüvad Hiina, Korea, Türgi, Poola päritolu tooteid. Kauplejatele tutvustati standardi EVS-EN 14682:2005 “Lasteriiete ohutus. Nöörid ja paelad lasteriietel” nõudeid ning nende tähelepanu juhiti kohustusele pakkuda tarbijale ainult nõuetele vastavaid tooteid.

Lasteriiete ohutuse kontrollimisel tuvastati mitmel juhul ka puuduseid lasterõivaste märgistamise osas, kauba saatedokumentide mitteeesitamist või nende puudumist jne. Avastatud rikkumiste osas viidi läbi 5 väärtemenetlust.

### Küünlad

Küünalde märgituse ja müüginõuete üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks Toote ja teenuse ohutuse seadusele ka Tarbijakaitse seadus ja Kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti nii sise kui välistingimustes kasutatavate küünalde ja ka nn „tee ise küünal” komplektide märgistust ja müüginõuete täitmist **224** korral, millest rikkumisi avastati **61** korral ehk 27,2%.

Küünalde osas on oluline märkida, et Tarbijakaitseamet võttis juba 2004.a osa EL küünalde ohutuse koostööprojektist. Tollal valiti projekti raames kaubandusvõrgust testimiseks 15 erinevat küünalt ning nende ohutuse hindamisel arvestati põlemise parameetreid, küünlahoidja temperatuuri, tahi raskemetallide sisaldust ning märgistuse ja ohutusnõuete adekvaatsust.

**Tabel 13. Küünalde märgistuse ja müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumiste arv
Tallinn/Harju	32	13
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	15	3
Jõgevamaa	5	1
Järvamaa	25	-
Läänemaa	1	-
Lääne-Virumaa	15	8
Põlvamaa	12	-
Pärnumaa	7	1
Raplamaa	24	2
Saaremaa	16	5
Tartumaa	17	19
Valgamaa	26	2
Viljandimaa	13	7
Võrumaa	14	-
<b>Kokku</b>	<b>224</b>	<b>61</b>

Inglismaal koostatud katsetulemuste protokolli kohaselt oli enamus küünalde märgistusi puudulikud. Projekti tulemused näitasid selgelt, et oluliste hoiatuste ja instruksioonide puudumine on küünalde puhul väga laialt levinud. Põhjuseks toodi

peamiselt asjaolu, et puuduvad standardiseeritud testmeetodid küünalde hindamiseks ning harmoniseeritud nõudmised küünalde märgistuse, hoiatuste, piktogrammide ja kasutusinstruktsioonide kohta.

Taolised instruktsioonid nagu:

- “ära liiguta põlevat küünalt”
- “ära jäta põlevat küünalt järelevalveta”
- “hoia küünalt laste ja loomade eest”,
- “hoia küünalt eemal süttivatest esemetest”

on alati kohased. Teiste hoiatuste kasutamine sõltub juba küünla spetsiifikast. Küünalde märgistuse juures tuleb jälgida, et küünlad, mis on mõeldud ainult toas kasutamiseks, omaksid vastavat märgistust. Samuti peavad ujuvad küünlad kandma instruktsiooni, et neid võib kasutada ainult sobivas veega täidetud anumal. Kui küünlahoidja võib saavutada kasutamisel temperatuuri üle 50°C, peab märgistusel olema ka hoiatus, et küünlahoidja võib kuumeneda kasutamise ajal. Lisaks ohutuse instruktsioonidele peavad märgistusel olema ka tootja andmed.

Kontrollimisel ilmnes, et üldiselt oli ohutusalane teave sõnaliselt või piktogrammiga kas tootel või rühmapakendil olemas. Positiivse aspektina võib välja tuua asjaolu, et paljudes kauplustes esitati küünalde müügikohas ka täiendav info piktogrammide selgitustega.

Peamised rikkumised, mis tuvastati, olid siis kas hoiatuste puudumine piktogrammiga või olid võõrkeelsed hoiatused jäetud eesti keelde tõlkimata. Esines ka üksikuid juhtumeid, kus küünlal puudus igasugune märgistus. Mõningatel juhtudel puudus küünalde juures teave, et küünal on mõeldud ainult välistingimustes kasutamiseks. Võrreldes eelmiste aastatega võib märkida, et küünalde märgistamise nõudeid täidetakse korrektsemalt.

### **Autoapteegid**

Tulenevalt nii tarbijate kui ka meedia poolt tõstatatud probleemiga autoapteekides sisalduvate esmaabivahendite kvaliteedi osas korraldas Tarbijakaitseamet erinevate müügilolevate autoapteekide testimise. Nimelt ilmnes juba 2005.a lõpus, et kaubandusvõrgus ringleb autoapteekke, mis on komplekteeritud mittekvaliteetsetest ja isegi ohtlikest toodetest, milliste kasutamine ei pruugi anda vajalikku tulemust või võib viia isegi eluohtlike olukordadeni.

Sellest tulenevalt võttis Tarbijakaitseamet eesmärgiks saada ülevaade sellest, milliseid erinevaid autoapteekke kaubandusvõrgus leida võib, milliseid esmaabivahendeid nad sisaldavad ning kas nimetatud vahendid on kvaliteetsed, ohutud ja piisavad. Nõuded esmaabivahenditele ja sõidukite loetelule on kehtestatud sotsiaalministri 13.12.1999 määrusega nr 82 „Esmaabi korraldus ettevõttes kehtestamine”. Tähelepanu tuleb pöörata aga asjaolule, et see määrus kehtestab nõuded juriidilise isiku sõidukis asuvatele esmaabivahenditele. Erasõidukites ei ole aga autoapteegi olemasolu kohustuslik ning neile pole kehtestatud ka spetsiaalseid nõudeid.

Et hinnata turulolevate autoapteekide kvaliteeti kutsus Tarbijakaitseamet 07.03.2006.a. kokku komisjoni, kes annaks professionaalse hinnangu autoapteekide sisule. Komisjoni koosseisu kuulusid Tarbijakaitseameti, Sotsiaalministeeriumi,

Ravimiameti, Riikliku Autoregistrikeskuse ja Tallinna Kiirabi esindajad. Tarbijakaitseameti poolt valiti välja 9 autoapteeki järgmistelt tootjatelt:

- Est-Mex Aptex OÜ - 2 komplekti hinnaga 340 krooni ja 260 krooni
- AS Maxmed – 2 komplekti hinnaga 380 krooni ja 265 krooni
- Tervise Abi OÜ – 1 komplekt hinnaga 471 krooni
- Falck Eesti AS – 1 komplekt hinnaga 309 krooni
- AS Kuressaare Autoteenindus – 1 komplekt hinnaga 263 krooni
- Münt Grupp OÜ – 2 komplekti hinnaga 378 krooni ja 291 krooni

Autoapteegid sisaldasid järgmisi esmaabivahendeid: rullplaastrid, kaelalahas, rullside, termokile, haavatampoonid, võrkside, käärid, kolmnurkrätik, kaitsemask, esmaabivahendite kasutusjuhend.

Komisjoni hinnangul ei vastanud ükski hinnatud autoapteek täielikult nõuetele ning kõigis autoapteekides avastati puudusega esmaabivahendeid: kaelalahased olid enamuses kõlbmatud, kinnitusplaastrid liiga väikesed, rullsidemed aegunud ja ilma CE märgita, kolmnurksidemed liiga nõrgast materjalist jne. Kokkuvõtvalt andis komisjon järgmised hinnangud ja soovitused:

- Kaelalahased ei ole üldse vajalikud, sest ebaõigel kasutusel on neist rohkem kahju kui kasu. Juhul kui nad ikka autoapteegis on siis peab kindlasti juures olema kasutusjuhend;
- Kinnitusplaastritel peaks olema määrusega sätestatud nõuded nii mõõtude kui materjalide kohta;
- Kolmnurkrätik peaks olema linasest riidest;
- Rullsidemel peaks jääma nõutavaks laiuseks 14 cm;
- Termokilel peaks kaasas olema täpne kasutusjuhend;
- Komplekt võiks sisaldada ka žgutti
- Kõigile mootorsõidukitele peaks olema ühesuguse sisuga autoapteek

Kuna autoapteekides sisalduv on peamiselt meditsiinitehnika valdkonda kuuluvad tooted, siis kokkuleppel Ravimiametiga edastati tulemuste protokoll Ravimiametile, kes kohustas autoapteekide tootvaid ettevõtteid puuduseid likvideerima. Samuti pöördusime kirjalikult ka Sotsiaalministeeriumi poole, kuna praegu kehtiv määrus nr 82 13.12.1999.a. "Esmaabi korraldus ettevõttes kehtestamine" oleks komisjoni arvates vaja uuesti üle vaadata ning sisse viia muudatused ja täiendused, mis formuleeriti autoapteekide ülevaatamisel.

### Sisemänguväljakud

Vastavalt tarbija kaebusele ning ka meedias kajastatud juhtumile võttis Tarbijakaitseamet oma vaatluse alla erinevad lastele mõeldud sisemänguväljakud ja mängutoad. Kokku jõuti 2006. aastal teostada **nelja** sisemänguväljaku ohutuse hindamist standardi EVS-EN 1176-1:2000 nõuetele vastavuse osas.

OÜ Rikkagrupp **Jõmmi Peo- ja Mängutoa** ohutuse hindamine telliti TÜV Nord Baltik Osahingult. Hindamistulemuste kohaselt esines Jõmmi Peo- ja Mängutoal rida standardi EVS-EN 1176-1:2000 nõuetele mittevastavusi:

- mängutoa ühte ruumi, ca 5 m<sup>2</sup>, on koondatud 5 erinevat mänguväljaku seadet ja ei ole tagatud vaba ruumi ja kukkumisruumi mõõtmeid;
- kukkumisruumis on takistused (sein, teised seadmed), mille vastu võib kasutaja end vigastada;
- ronimisvõrk 200x200 mm avadega asub seinas oleva nišši kohal, mistõttu on võimalik lapse pea ja kaela takerdumine;
- vertikaalsete redelite ülaosas on avauseid, mis võimaldavad ronida lae all olevatele horisontaalsetele redelitele, mis omakorda võimaldavad ligipääsu lahtistele elektriseadmetele (valgustid).
- suuremas atraktsioonide toas ei ole tagatud vaba ruumi ja kukkumisruumi vajalikud mõõtmed;
- seinal on peegel, mis ulatub kuni põrandani. Selle purunemisel tekib kõrge traumade oht.

Lähtudes standardi EVS-EN 1176-1:2000 nõuetest, ei taga olemasolev mänguväljaku seadmete paigutus ja konstruktsioon mängutoas mängivate laste ohutust. Seadmete üheaegsel kasutamisel ei ole mängutoas välistatud sellised laste traumad, nagu põrutused, muljumised, löiked jms.

Toote ja teenuse ohutuse seadusele tuginedes tegi Tarbijakaitseamet OÜ Rikkagrupp ettekirjutuse koheselt peatada kohustuslikele nõuetele mittevastava lastemänguväljaku kasutamine puuduste kõrvaldamiseni.

OÜ Annilill **Riki-Tiki Mängumaa** sisemänguväljaku ülevaatusel tehti tähtajalised ettepanekud mänguväljaku ohutuse parendamise osas. Nimelt ei olnud seal ronimisköie ja kiige kukkumisruumid varustatud lööke pehmendava materjaliga. Hindamisel avastatud puudused likvideeriti etteantud tähtajaks.

Jukat Eesti OÜ **Juku Mängumaal** teostas Tarbijakaitseamet pistelist ülevaatuset oktoobris 2006.a. Ülevaatusel käigus tuvastati mitmed mittevastavused standardi EVS-EN 1176:2000 nõuete osas. Mänguväljaku kasutajate ohutuse tagamise eesmärgil tellis Tarbijakaitseamet ametliku hinnangu mängutoas "Juku Mängumaa" kasutatavate seadmete ohutuse ja EVS-EN 1176:2000 standardi nõuetele vastavuse osas. TÜV Eesti OÜ hindamistulemuste kohaselt esines Juku Mängumaal rida standardi EVS-EN 1176:2000 nõuetele mittevastavusi:

- mängutuba ei ole projekteeritud standardi EN 1176 nõuete kohaselt ega vasta ka nendele nõuetele.
- mänguvahendid on halvasti hooldatud, ei vasta enamikel juhtudel nõuetele ning sisaldavad nende kasutajatele nii ilmselgeid kui ka varjatud ohte.

Toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel tegi Tarbijakaitseamet Jukat Eesti OÜ ettekirjutuse koheselt peatada ohtlike, kohustuslikele nõuetele mittevastavate lastemänguväljaku seadmete kasutamine hindamisaruandes toodud puuduste kõrvaldamiseni. Jukat Eesti OÜ teatas määratud ajaks mänguväljaku osa seadmete puuduste kõrvaldamisest ning ümberehitamist nõudvate seadmete kasutamise peatamisest.

Kokku 4 juhul tehti teadaolevatele lastemängutubade teenust pakkuvatele ettevõtjatele tähelepanujuhtimised seoses registreeringu puudumisega Majandustegevuse registris.

Peale Tarbijakaitseameti pöördumist registreerisid ettevõtjad oma tegevuse koheselt ka majandustegevuse registris.

### Ratsutamisteenused

Ratsutamisteenuste üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks Toote ja teenuse ohutuse seadusele ka Tarbijakaitse seadus ja Kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti ratsutamisteenuste pakkujate puhul seadustes sätestatud nõuete täitmist **31** korral, millest rikkumisi avastati **5** korral ehk 16,2%.

Rikkumiste osas koostati 4 tähelepanujuhtimist ning üks märgukiri saadeti kohalikule omavalitsusele.

Peamised puudused seisnesid järgnevas:

- teenuse pakkimise koht nõuetekohaselt tähistamata
- hoiatused avaldamata
- väljapääsud tähistamata
- puudus teenuste hinnakiri või see oli puudulik
- puudulik instrueerimine
- puudulik varustus
- registreeringu puudumine

Teenuse osutajad põhjendasid puuduste olemasolu järgnevalt:

- seadusi ja nõudeid ei suudeta täita, kuna neid on liiga palju
- keegi ei ole varem neid nõudeid kontrollinud ega midagi nõudnud
- teenus liiga kallis, et seda ametlikult osutada, kulutused suured

**Tabel 14. Ratsutamisteenuste pakkujate kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	3	2
Hiiumaa	-	-
Ida-Virumaa	4	-
Järvamaa	1	-
Jõgeva	-	-
Läänemaa	1	-
Lääne-Virumaa	2	-
Pärnumaa	2	1
Põlvamaa	1	-
Raplamaa	3	-
Saaremaa	3	1
Tartumaa	4	-
Valgamaa	3	1
Viljandimaa	2	-
Võrumaa	2	-
<b>KOKKU</b>	<b>31</b>	<b>5</b>

Kokkuvõtva hinnanguna võib märkida, et ratsutamisteenuse osutamine on korrektsem suuremates ratsabaasides, maapiirkondades esineb seaduse mittejärgimisi, sest nõuded on karmid ja ettevõtjad püüavad nendest mööda hiilida, lisavarustuse muretsemist peetakse kulukaks, samuti ei teosta kohalikud omavalitsused piisavalt järelevalvet oma territooriumil tegutsevate teenuste pakkujate üle. Järelevalve tulemusena paranes olukord kindlasti tunduvalt, peamine rõhuasetus tugines teenuse ohutumaks muutmisele.

### ATV rent ja müük

ATV-de rendi ja müügi üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks Toote ja teenuse ohutuse seadusele ka Tarbijakaitse seadus ja Kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti ATV renditeenuste pakkujate puhul seadustes sätestatud nõuete täitmist **20** korral, millest rikkumisi avastati **3** korral ehk 15,0%.

Peamised puudused seisnesid järgnevas:

- koht nõuetekohaselt tähistamata
- avaldamata hoiatused
- tähistamata sõidurajad
- puudus teenuste hinnakiri või see oli puudulik
- puudulik instrueerimine

Teenuse osutajad põhjendasid puuduste olemasolu järgnevalt:

- seadusi ja nõudeid ei suudeta täita kuna neid on liiga palju
  - keegi ei ole varem nende nõuete täitmist kontrollinud ega midagi nõudnud
- kõik on niigi arusaadav, miks peaks kirjalikult tarbijatele veel mingit teavet andma

**Tabel 15. ATV-de rendi ja müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	4	3
Hiiumaa	1	-
Ida-Virumaa	2	-
Järvamaa	-	-
Jõgeva	1	-
Läänemaa	-	-
Lääne-Virumaa	-	-
Pärnumaa	1	-
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	1	-
Tartumaa	9	-
Valgamaa	1	-
Viljandimaa	-	-
Võrumaa	-	-
<b>KOKKU</b>	<b>20</b>	<b>3</b>

Rikkumiste osas menetleti teenuse pakkujate suhtes kokku kolm väärtegu.

Kokkuvõtva hinnanguna võib mainida, et kuigi nimetatud teenuse osutamine on Eesti tingimustes alles arenemisjärgus koos skuutrite, mootorkelkude jms tehniliste aladega siis järelevalve tulemusena võib märkida, et teenuse pakkumine muutus tänu kontrollreididele ohutumaks, laenutuste juures on olemas ka vastav varustus ning tarbijate instrueerimisele hakati pöörama suuremat tähelepanu.

### Veekeskused

2006. aastal kontrolliti seoses toote ohutuse seadusesse teenuste ohutuse teema lisamisega (seaduse uus nimetus - Toote ja teenuse ohutuse seadus) esmakordselt Eestis tegutsevaid veekeskuseid **12** korral, rikkumisi ei tuvastatud. Rõhku pöörati tarbijatele jagatava teabe osas: hinnakirjade, üldiste ohutusnõuete ja sisekorraeeskirjade ning spetsiaalsete hoiatuste olemasolu nii ujulas kui ka erinevate seadmete juures jne. Tähelepanu all olid enim keskused, mille peaeesmärk oli tarbijale meelelahutuse ja lõõgastuse pakkumine. Samuti kontrolliti ka mõningaid spordikomplekse, mis osutasid teenust nii sportimise kui ka vaba aja veetmise eesmärgil.



Pilt 43

sisekorraeeskiri, mis käsitles ammendavalt teenuse kasutamisega seotud erinevaid aspekte. Lisaks sisekorraeeskirjadele olid ujulas sees mitmetes kohtades nii basseini kui ka atraktsioonide ümbruses erinevad lühikesed hoiatused nagu “Ära jookse!”, “Libisemisoht.”

Kontrollimisel selgus, et erinevad veekeskused (pilt 43) ning spordikompleksid on suutnud tagada külastajate ohutuse esmahinnangul piisaval määral. Kontrollitud asutustes oli kõigis inimjõu näol üles seatud vähemalt üks valveinstruktor, kelle ülesannete hulka kuulus ka üldise korra tagamine ujula osas ning vajadusel päästefunktsiooni täitmine sealhulgas ka esmaabi osutamine. Samuti oli enamusel teenuse osutajatel ette näidata nõuetekohane hinnakiri ning adekvaatne

Ülaltoodust lähtudes võib veekeskustes valitsevat olukorda nimetama heaks, kuna juba esimesed kontrollid näitasid, et on teenuse osutajad suutnud pakutava teenuse teha arvestatavalt ohutuks. Täiendavalt võib märkida, et veekeskusi kontrollivad vastavalt oma pädevusele ka Tervisekaitseinspeksioon ja Tehnilise Järelevalve Inspeksioon.

### Toodete testimised ohutuse osas

**Aiatoolid.** Vastavalt 2006.a testimise plaanile võeti aiatoolide tugevuse ja vastupidamise hindamiseks ning testimiseks 3 erinevat aiatooli ning nende näitajaid hinnati TTÜ Katsekoja Mööbli Katsetamise Laboratooriumis. Uuriti järgmisi tooteid:

- Hiina päritolu aiatool “Wooden brack chair”. Vastavalt katseprotokollile vastas toode nõuetele;
- Eesti päritolu klapptool „mänd, hele”. Vastavalt katseprotokollile vastas toode nõuetele;
- Vietnami päritolu lamamistool “Zimbali relax”. Vastavalt katseprotokollile purunes tool katsetustel ning ei vastanud nõuetele. Müüjale Jysk Linne OÜ-le tehti ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks (pilt 44).



Pilt 44

Kuna erinevaid puidust aiatoole on Eestis müügil väga suurel hulgal siis otsustati aiatoolide testimist eriti kolmandatest riikidest pärit aiamööbli osas jätkata ka järgmisel aastal.

**Treppredel.** Vastavalt 2006.a testimise plaanile võeti tugevuse ja vastupidamise hindamise osas testimiseks Poola päritolu treppredel Kwikkie. Toodet testiti TTÜ Katsekoja Mööbli Katsetamise Laboratooriumis. Vastavalt katseprotokollile vastas redel nõuetele.

**Lastevoodi.** Balti Koostöölepingu raames võeti testimiseks Eesti tootja poolt valmistatud beebivoodi Tambet. Imikuvoodi testimine viidi läbi TTÜ Katsekoja Mööbli katsetamise laboratooriumis. Testimisel pöörati tähelepanu just voodi mõõtmetele, raskuskatseid läbi ei viidud. Vastavalt katsetuste protokollidele ei vastanud kõnealune voodi standardites toodud nõuetele voodi külgede sisekõrguse ja

vertikaalelementide vahelaiuste osas. Vastavalt Tarbijakaitseameti nõudele kõrvaldas ettevõtja tooted müügilt ja lõpetas ka nende tootmise.



Pilt 45. Lastevoodi

**Murutrimmer.** Balti Koostöölepingu raames võeti testimiseks murutrimmer ELT 4235 RYOBI. Murutrimmeri testimine viidi läbi Leedus ning selle käigus hinnati toote mehhaanilist ohutust. Vastavalt katseprotokollile vastas trimmer nõuetele.



Pilt 46. Murutrimmer ELT 4235 RYOBI

### **8.2.2 Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse, Vedelkütuseaduse ning nende alamaktide alusel**

#### **Elektrilised armatuurlambid**

Tööplaani alusel ning tarbijate avalduste lahendamisel kontrolliti jaekaubanduses müügilolevate elektriliste armatuurlampide varustamist eestikeelse teabega kokku **96** korral, millest rikkumisi tuvastati **22** korral ehk 22,9%.

Rikkumised jagunesid järgnevalt:

- Kasutamishuendi puudumine või selle mittevastamine nõuetele;
- Märgistuse puudumine või mittevastavus nõuetele;
- Kaubale antava müügigarantii mittevastavus nõuetele;
- Saatedokumentide puudumine.

Peamise puudusena võibki välja tuua asjaolu, et ligi viiendikus kontrollitud ettevõtetes imporditud ja võõrkeelse teabega ning märgistusega toodetel puudus eestikeelne teave. Kuna tegemist on erioskust nõudvate ja potentsiaalselt ohtlike toodetega, siis vastavalt Tarbijakaitseaduse § 6 sätestatud nõuetele peab tootjapoolne teave peab olema tõlgitud eesti keelde ulatuses, mis võimaldab tooteid kasutada ohutult, sihipäraselt ja säästlikult.

Avastatud rikkumiste eest viidi 17 korral läbi väärteomenetlused ning tehti 3 märgukirja. Väiksemate puuduste esinemisel juhiti suuliselt kauplejate tähelepanu nõuetele mittevastavustele ning kohustati varustama kõik müügilolevad kaubad nõuetekohaste eestikeelsete kasutamishuenditega ning teabega müügigarantii osas.

Järelevalve teostamisel avastati müügilt puutelülitusega laualamp Sneha Lighting fixture mudel No. F31321. Sarnase toote suhtes rakendas Tehnilise Järelevalve Inspeksioon 2005.a müügikeelu kuna valgusti ei vastanud elektriõhusnõuetele ning võis põhjustada elektrilööki. Antud informatsioon edastati koheselt menetlemiseks Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile.

Paljudel juhtudel olid valgustid varustatud kokkupanemishuenditega, mis olid pilt-piktogrammidenä ja varustatud detaili numbriga. Kokkuvõttes võib elektriliste armatuurlampide müügi korraldamist pidada rahuldavaks, samuti pole nimetatud toodete osas laekunud märkimisväärselt tarbijate avaldusi ega pöördumisi.

### **Elektrilised röstetid, köögikombainid, mahlaaurutid ja mikserid**

Tarbijatele müüdavate elektriliste röstetite, köögikombainide, mahlaaurutite ning mikserite märgistamise ja kaasaantava eesti keelse teabe üle järelevalve teostamisel on aluseks Tarbijakaitseadus, mille §-s 6 lg 1, 2, 3 sätestatud nõuete kohaselt peab tarbijale müüdav tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup olema varustatud eestikeelse kasutamishuendiga. Kasutamishuend peab sisaldama tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks.

Kokku kontrolliti röstetite, köögikombainide, mahlaaurutite, mikserite müügi korraldamist **139** korral, millest **24** korral ehk 17,3% avastati rikkumisi. Tuvastatud rikkumised jagunesid järgnevalt:

- kasutamishuendile esitatavate nõuete rikkumine;
- kaubale müügigarantii kohta antava teabe rikkumine;
- müügilolevad kaubad ei olnud varustatud hinnateabega;
- kauba soodustingimustel müügist teavitamise nõuete rikkumine;
- kaupleja tegeles kaubandustegevusega omamata registreeringut majandustegevuse registris.

Avastatud rikkumiste eest viidi läbi 16 väärteomenetlust ning tehti 1 ettekirjutus. Väiksemate puuduste puhul piirduti märgukirjade (5) koostamisega. Ettevõtjatelt nõuti kõikide müügilolevate kaupade nõuetekohaste eestikeelsete kasutamishenditega varustamist ning müügigarantii osas Völaõigusseaduse nõuetest lähtumist.

Vörreldes möödunud aastaga on kasutamishendite kättesaadavus tarbijale paranenud. Üksikute juhtudel puudusid müügikohas eestikeelsed kasutamishendid või olid olemasolevad hendid puudulikud. Kontrollitud müügilolevate kaupade garantiitingimusi, mis olid kirjas garantiitalongis ja millised ostja saab kaasa koos kaubaga, ilmsesid mõningad vastuolud Völaõigusseaduses sätestatud nõuetega. Kokkuvöttes võib turu olukorda elektriliste rösterite, köögikombainide, mahlaaurutite ja mikserite märgistuse ning kasutamishendite nõuetele vastavuse osas nimetada heaks.

### Elektrilised tööriistad

Koduses majapidamises kasutatavaid elektrilisi tööriistu nagu puure, löikureid, höövleid, puhureid, generaatoreid, pesureid, drelle, saage, lihvijaid, kuumafööne jne kontrolliti kokku **210** korral, millest rikkumisi avastati **69** juhul ehk 32,9%.

**Tabel 16. Elektriliste tööriistade kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	23	36
Hiumaa	6	-
Ida-Virumaa	19	6
Järvamaa	16	3
Jögeva	9	6
Läänemaa	12	-
Lääne-Virumaa	16	3
Pärnumaa	15	2
Pölvamaa	6	-
Raplamaa	8	1
Saaremaa	16	-
Tartumaa	28	4
Valgamaa	18	6
Viljandimaa	5	1
Vörumaa	13	1
<b>Kokku</b>	<b>210</b>	<b>69</b>

Rikkumiste osas menetleti 52 väärtegu ning koostati 11 tähelepanujuhtimist.

Järelevalve käigus tuvastati, et levinumad puudused on järgmised:

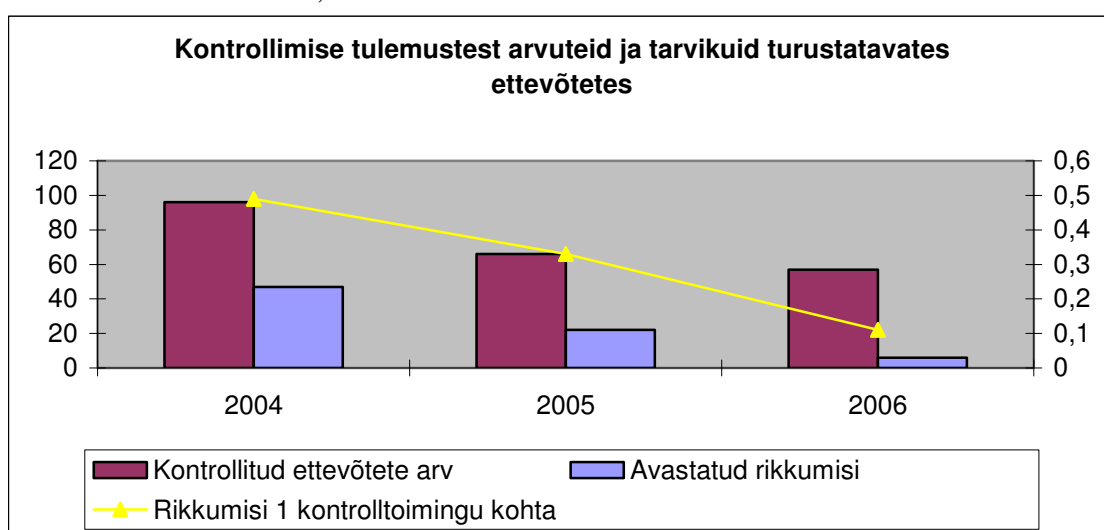
- hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult;
- kaupleja ei anta piisavat teavet kauba omandamisel;
- registreeringu puudumine;

- arveldamine toimub sularahas ning tšekki ei anta;
- eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine;

Üldhinnanguna võib märkida, et elektriliste tööriistade müügil on olukord paranenud, toodetega on enamasti kaasas eestikeelsed kasutusjuhendid. Üksikuid puudusi märgistuse osas esineb rohkem odavamate kaupade suhtes, mis on toodetud Hiinas, Poolas jne ning millede puhul ilmnevad ka kvaliteedi ja ohutuse probleemid. Mõningatel juhtudel ei anta kauba ostmisel tarbijatele piisavalt infomatsiooni, mistõttu tekib probleeme toodete hooldamise ja remondi suhtes.

### Arvuti- ja videomängud

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate arvuti- ja videomängude märgistuste ja antava teabe vastavust nõuetele kokku **57** korral, millest rikkumisi tuvastati **6** korral ehk 10,5%.



Joonis 17

Palju vaidlusi tekitab endiselt asjaolu, millises ulatuses ja kas tõlkida mängude kasutamise eelduseks olevad tehnilised näitajad, mis tegelikult on toodud kokkuleppeliste lühenditena. Seetõttu sai arvuti ja videomängude osas koostatud juhend, mis on abiks inspektoritele tarbijatele müüdavate kaupade märgistamise ja antava teabe kontrollimisel jaemüügis.

Erinevate arvuti ja videomängude sisu tutvustusega on paralleelselt müügilolevate filmidega üldiseks seisukohaks eestikeelse sisu kokkuvõtte olemasolu kohustus, kui mäng ise on eestikeelne või tal on eestikeelne tõlge. Võõrkeelse mängu puhul eestikeelse sisututvustuse olemasolu ei ole nõutav.

Üldiselt võib märkida, et suuremates müügikohtades tarbijale vajaliku eestikeelse teabe osas probleeme pole. Arvutimängude puhul olid enamasti pakendil märgitud parameetrid, millisele arvutile on toode ette nähtud ning millised on nõuded riistvarale ja süsteemitarkvarale. Arvuti- ja videomängude puhul oli pakenditel esitletud ka teave toote päritolu kohta, viide, kellele mängud mõeldud on ning nõutavad hoiatused. Positiivse aspektina võib märkida, et arvuti- ja videomängude müügikohas antakse piisavat suulist lisateavet müüdava või laenutatava toote kohta.

### MP3 mängijad, CD pleierid

Mp3 mängijaid ja CD pleiereid kontrolliti kokku **65** korral, neist rikkumisi tuvastati **10** korral ehk 15,4%. Peamise puudusena võib välja tuua kasutusjuhendi puudumise. Enamikul juhtudel esitati puudunud juhend peale kontrollimist. Sellest võib järeldada, et juhendid jäävad kaasa andmata kas lohakusest või müüja teadmatuses, kust juhendit otsida. Enamasti asuvad kaupluses toode ja kasutusjuhend eraldi.

Kontrollimiseks esitatud juhendid vastasid reeglina nõuetele, suurem osa neist oli täielik otsetõlge tootjapoolsest kasutusjuhendist. Vähem levinud olid üldised juhendid, kus viidatakse vaid seadme üldistele kasutusnõuetele ja kasutamisega seotud hoiatustega. Siiski avastati ühes ettevõttes, et CD pleierite kasutusjuhendis oli üldine kõikide mudelite kohta, mitte aga konkreetsetele mudelitele. Kuigi kontrollimiste tulemusena avastatud rikkumiste arv ei olnud 2006.a väga kõrge, tuleb nimetatud toodete populaarsust arvestades jätkata mp3 mängijate ja CD pleierite märgistus- ja müüginõuete plaanilist järelevalvet.

### Rõivad ja tekstiilitooted

Rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse vastavuse kontrollimise aluseks on Majandus ja Kommunikatsiooniministri 12. aprilli 2004.a määrusega nr 68 vastu võetud „Rõivaste ja tekstiilitoodete märgistamise nõuded”, mida muudeti 22.02.2006.a määrusega nr 20

Kokku kontrolliti rõivaste ja muude tekstiilitoodete müüki **379** korral, sellest rikkumisi avastati **91** korral ehk 24,0 %. Kogu kontrollimiste arvust (379) kontrolliti 219 korral rõivaid, 145 korral erinevaid tekstiiltooteid ning 15 korral nahast- ja karusnahast tooteid.

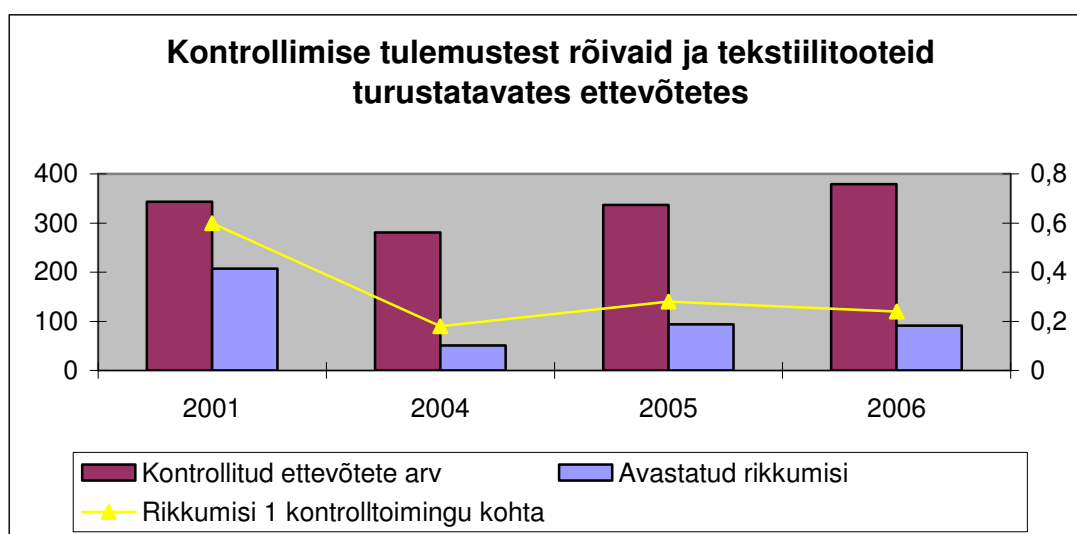
**Tabel 17. Rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumiste arv
Tallinn /Harjumaa	57	32
Hiiumaa	13	-
Ida-Virumaa	34	8
Jõgevamaa	18	7
Järvamaa	16	-
Läänemaa	9	-
Lääne-Virumaa	30	13
Põlvamaa	9	-
Pärnumaa	34	5
Raplamaa	33	8
Saaremaa	21	2
Tartumaa	46	8
Valgamaa	16	6
Viljandimaa	13	2
Võrumaa	30	-

<b>Kokku</b>	<b>379</b>	<b>91</b>
--------------	------------	-----------

Avastatud puudused seisnesid järgnevas:

- kontrollitud rõivaste märgistusel puuduvad nii kiusisaldus kui ka hooldustähistus;
- puuduvad andmed toote materjali kohta ning puudub täiendav kirjalik teave toote õigeks hoolduseks, mille on tootja püsikinnitatud tekstiilindil tootega edastanud lisaks hooldustähistusele;
- hinnaetikettidel edastatav teave ei vasta püsikinnitatud tekstiilindil olevale teabele materjali kiusisalduse ja hoolduse kohta;
- nahast ja karusnahast toodetel puudub teave nii naha liigi kui ka karusnahal loomaliigi kohta;
- üksikutel toodetel puudus märgistusel põhivoodri kiusisaldus;
- üksikutel juhtudel polnud kiunimetus toodetel esitatud eesti keeles;
- rõivaesemete suuruse tähistamisel tähelise, numbrilise või tähelis-numbrilise tähistusega ei ole tarbijal võimalik saada teavet vastavatest suurustunnuste arväärtustest;
- tekstiiltoodetel esines rikkumisi ka seoses mõõtmete ja kaalu märkimisega tootel. Näiteks “Abakhan Fabrics” kaupluses olid müügil meetriga müüdavad äärepitsid, millel puudus märgistusel pitsi laius.



Joonis 18

Üldine olukord rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse osas on suhteliselt hea. Võrreldes varasemate aastatega on olukord märgistuse osas hakanud paranema ka turgudel, kus rõivaste märgistuse nõuete rikkumisi jääb üha vähemaks. Mõningal määral esineb puudujääke just väikemüüjate ja FIE-dest ettevõtjate poolt sisseostetud rõivaste märgistuses.

Praeguse seadusandluse kohaselt on Eestis kohustuslik suurustähistuse ja hooldustähistuse märgistus, mis Euroopa Liidus on enamasti vabatahtlik. Vabatahtliku lähenemise korral on oluline ainult kiukoostis, teavet hooldustähistuse ja suurustähistuse kohta võib tarbija saada müügikohas või müüja käest. Samas on tarbijatele ikkagi äärmiselt oluline saada teavet hooldustähistuse ja suurustähiste kohta, et teha rõivaste ostul õige valik. Sellise lähenemise korral on väga raske saada

teavet näiteks suurtes iseteeninduskauplustes, kus müüjat pole käepärast. Samuti jääb küsimus, kas müüja ikkagi oskab alati ainult kiukoostise järgi anda adekvaatset informatsiooni. Samas on senine järelevalve näidanud, et isegi praeguste kohustuslike nõuete osas ei suuda müüja alati tarbijale selgitada hooldustähiste tähendusi.

### Spordi- ja vabaajakaupad

Spordi- ja vabaajakaupade nagu rulluisud, rulad, jalgrattad, magamiskotid, telgid, matkatarbed, kalastustarbed, suusad, paadid, jalg-, võrk-, korvpallid, sportmängud jne müüki kontrolliti **152** korral, rikkumisi esines **25** korral ehk 16,5% .

Peamiseks rikkumiseks spordi- ja vabaajakaupade müügi osas oli eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine. Lisaks oli ka juhtumeid, kus kasutati sõna garantii, kuid garantiitingimused ei olnud esitatud kooskõlas võlaõigusseadusega. Esines juhtumeid, kus kaupleja polnud teavitanud tarbijaid toodete müügihindadest. Üldiselt võib märkida, et kuna spordi ja vaba aja kaupu müüvaid kauplusi on varasematel aegadel korduvalt kontrollitud, on olukord kaupade märgistamisega ja eestikeelsete kasutusjuhenditega tervikuna hea.

**Tabel 18. Spordi ja vabaajakaupade müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	9	2
Hiiumaa	8	-
Ida-Virumaa	17	6
Jõgevamaa	2	-
Järvamaa	6	-
Läänemaa	7	-
Lääne-Virumaa	9	3
Põlvamaa	7	-
Pärnumaa	6	2
Raplamaa	6	2
Saaremaa	8	-
Tartumaa	35	3
Valgamaa	12	1
Viljandimaa	5	6
Võrumaa	15	-
<b>Kokku</b>	<b>152</b>	<b>25</b>

### Mööbel

Vastavalt tööplaanile kontrolliti mööbli müügil eesti keelse teabe olemasolu ja nõuetele vastavust, peamiselt pöörati tähelepanu paigaldusjuhendite olemasolule.

Kokku kontrolliti mööbli müüki **110** korral, neist rikkumisi tuvastati **27** korral ehk 24,5%. Peamine rikkumine oligi eestikeelsete paigaldusjuhiste puudumine. Puuduste avastamisel trahviti ettevõtteid rahatrahviga.

Üldiselt on kauplustes mööbel müügil pakendatuna. Paigaldusjuhised on enamasti esitatud kas eesti keeles või skeemina numbrite järgi. Väljapandud näidistel on esitletud ka teave mõõtude ning materjali osas olemas. Samuti oli hinnateave esitletud nähtavalt ja korrektseks. Ka soodustingimustel mööbli müük oli reeglina hinnateavete osas korrektne, olemas oli nii konkreetne müügihind kui ka vana hind.

**Tabel 19. Mööbli müüginõuetele vastavuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	30	14
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	6	6
Jõgevamaa	1	-
Järvamaa	6	-
Läänemaa	3	-
Lääne-Virumaa	7	2
Põlvamaa	3	-
Pärnumaa	4	-
Raplamaa	4	1
Saaremaa	5	-
Tartumaa	25	1
Valgamaa	3	1
Viljandimaa	4	2
Võrumaa	7	-
<b>Kokku</b>	<b>110</b>	<b>27</b>

### Kosmeetikatooted

Järelevalve aluseks on Kaubandustegevuse seadus ja Sotsiaalministri 20. aprilli 2004.a määrus nr 32 “Kosmeetikatoodete märgistamise nõuded” ning Vabariigi Valitsuse 13. augusti 2002.a määrust nr 259 “Nõuded kosmeetikatoodetele ja nende käitlemisele”.

Kosmeetikatoodete märgistusnõuete täitmist kontrolliti peamiselt turu- ja tänavakaubanduses ning väikekauplustes kokku **564** korral, rikkumisi avastati **221** juhul ehk 39,2%.

Järelevalve korras avastati järgmisi märgistamisel ja müümisel esinenud puudusi:

- üksikutel juhtudel puudus eestikeelne märgistus (peamiselt kolmandatest riikidest pärit toodete puhul);
- toote koostis kinni kleebitud, tõlkimata või puudulik;
- “parim enne” realiseerimisaja ületanud toodetel puudus vastav teave ning tooted olid muust kaubast eraldamata;
- müüjad ei oska anda teavet realiseerimisaegade kohta juhul, kui see on kodeeritud partii numbrisse, ei osata selgitada avatud kreemipurgi sümbolit.

Rikkumised avastatigi põhiliselt väikestes müügikohtades ja turgudel. Olukord märgistuse osas on üldiselt paranenud, kuid pisirikkumisi avastakse pea kolmandikul kontrollimistel, mis tõstavad rikkumiste arvu suureks. Kosmeetikat müüvates müügikohtades on üldiselt kauba nomenklatuur väga suur ja ikka juhtub üksikuid vigu, mis küll fikseeritakse aktis aga sellele ei järgne kirjalikku väärtegu vaid piirdatakse suulise või kirjaliku märkusega aktis.

**Tabel 20. Kosmeetikatoodete märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	122	107
Hiiumaa	7	1
Ida-Virumaa	40	23
Jõgevamaa	18	9
Järvamaa	10	1
Läänemaa	5	1
Lääne-Virumaa	23	8
Põlvamaa	26	1
Pärnumaa	124	19
Raplamaa	27	6
Saaremaa	23	7
Tartumaa	60	28
Valgamaa	27	1
Viljandimaa	24	6
Võrumaa	28	3
<b>Kokku</b>	<b>564</b>	<b>221</b>

Kõikidest kosmeetikatoodete märgistuse osas esinenud puudustest teavitatakse vastavalt koostöölepingule ka Tervisekaitseinspeksiooni. 2006.a jooksul edastati Tervisekaitseinspeksioonile teavet rikkumiste osas **54 hulgimüüja** kohta. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon 45 hulgimüüjat ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused korda tehtud 19 korral, rikkumisi tuvastati 17 juhul (ettekirjutused) ning 9 korral ei olnud kontrollitavat toodet laos või oli selle tootmine lõpetatud.

Vastavalt tööplaanile testiti 2006.a järgmisi erinevaid peamiselt Venemaa ja Ukraina päritolu kosmeetikatooteid:

- lastekreemid „Lutsik” ja „Antoška”
- jalakreemid „Belita” ja „Spaktel”
- küünetugevdajad „Yoida” ja „Jugendis”

Tooteid analüüsiti Tervisekaitseinspeksiooni Tartu ja Tallinna laborites, kus neid testiti mikrobioloogia, konservantide, triklosaani ning formaldehüüdi sisalduse osas. Analüüside tulemused näitasid, et tooted vastasid nõuetele.

### Keemiakaubad

Järelevalve korraldamisel on aluseks Kemikaali-, Kaubandustegevuse ja Tarbijakaitse seadus, Sotsiaalministri määrus 03.12.04 nr 122 „Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise nõuded ja kord” ning Sotsiaalministri määrus 30.11.1998.a nr 59 „Ohtlike ainete loetelu”.

Keemiakaupade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti **845** korral, rikkumisi avastati **206** korral ehk 24,4% . Kontrolliti ohtlike kemikaalide märgistuse erinõudeid auto-, autovaruosade kauplustes ning bensiinitanklates ja tarbekeemiatoodete märgistusi turu- ja tänavakaubanduses ning väikekauplustes. Toodetest kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja hooldusvahendeid, taimekaitsevahendeid, autohooldusvahendeid ning olmes kasutatavaid lakke, lahusteid, peitse jne.

**Tabel 21. Keemiakaupade märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	155	42
Hiiumaa	16	2
Ida-Virumaa	63	15
Jõgevamaa	34	10
Järvamaa	29	2
Läänemaa	24	2
Lääne-Virumaa	34	9
Põlvamaa	39	12
Pärnumaa	146	28
Raplamaa	58	13
Saaremaa	35	14
Tartumaa	50	16
Valgamaa	67	17
Viljandimaa	49	15
Võrumaa	46	9
<b>Kokku</b>	<b>845</b>	<b>206</b>

Tarbekeemiakaupade (värvid, liimid, puhastus-, hooldusvahendid, taimekaitsevahendid, detergendid jne) müügil avastati järgmised puudused:

- müügil realiseerimisaja “parim enne” möödas kaubad, millel puudus tarbijale vastavasisuline teave;
- mõningatel juhtudel puudus eestikeelne märgistus;

Ohtlike kemikaalide (autohooldusvahendid, aknaklaasipesuvedelikud, süütevedelikud jne) müügil avastatud järgmised puudused :

- märgistusel puudusid ohtlike ainete nimetused (AS Baltoil, Kriss-Trading AS);
- märgistusel puudusid nõuetekohased riski- ja ohutuslaused;
- riski- ja ohutuslaused on liiga väikeses loetamatus kirjas (AS Autoekspert) Selles osas pöörduiti kahel korral hinnangu saamiseks kirjalikult Silmaarstide Liidu poole.

Peamiselt avastati rikkumisi keemiakaupade märgistamise osas just väiksemates kauplustes ja bensiinijaamades. Kuna jaekaubanduses müügil olevate tarbekeemia kui ka ohtlike kemikaalide sortiment on äärmiselt lai ning avastatud rikkumiste arv on jäänud samale tasemele võrreldes eelmise aastaga siis jätkub keemiakaupade märgistuse kontrollimine plaanijärgselt ka 2007.a

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöö kokkuleppele edastatakse teavet jaevõrgus avastatud keemiatoodete märgistuse puuduste kohta Tervisekaitseinspeksioonile üks kord kvartalis. 2006.a jooksul edastati Tarbijakaitseameti poolt Tervisekaitseinspeksioonile teavet rikkumiste osas **78 hulгимүүja** kohta. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon 70 hulгимүүjat ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused korda tehtud 30 korral, rikkumisi tuvastati 25 juhul (ettekirjutused) ning 15 korral ei olnud kontrollitavat toodet laos või oli selle tootmine lõpetatud.

Keemiatoodete testimise käigus analüüsiti tarbijate avalduste alusel autoklaasivedeliku "Go" hangumispunkti, filtreerimis-punkti, tiheduse ja metanooli osas ning autoaknaklaasipesuvedelikku "Marine" metanooli, etanooli, etüülatsetaadi sisalduse osas. Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklabori otsusel vastasid tooted kehtivatele normidele.

### **Loomakliinikud ja lemmikloomakauplused**

Vastavalt tööplaanile kontrolliti loomakliinikutes müüdavate kaupade hinnateabe ning tarbijateabe vastavust nõuetele ning teenuste hinnakirjade olemasolu ning lemmikloomakauplustes müüdavate kaupade märgistust kokku **83** korral, millest rikkumisi avastati **28** korral ehk 33,7%.

Avastatud rikkumised olid järgnevad:

- ühikuhindade mitte avaldamine;
- teenuste hinnakirja puudumine.

Kokkuvõtvalt võib märkida, et üldhinnang turuolukorrale on suhteliselt hea. Müügilolevate toodete märgistused vastasid enamasti nõuetele, kuid üllatavalt palju puudusi esines just loomatoitude ja -söötade ühikuhinna märkimise osas. Teenuste osas juhiti mitmel korral ettevõtjate tähelepanu asjaolule, et kliinikutes tuleks hinnakirjad paigutada tarbijale nähtavale kohale ning viia sisse täiendusi hinnakirjades avaldatud hindade lahtikirjutamisele. 2007.a on plaanis läbi viia ka järelkontrollid, et tagada ühikuhinna märkimise nõude täitmine ka loomakliinikutes ja lemmikloomakauplustes

## Autotarvikud ja varuosad

Autotarvikute ja varuosade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti kokku **234** korral, neist rikkumisi avastati **132** juhul ehk 56,4 %. Rikkumiste osas menetleti 62 väärtetu ning koostati 22 tähelepanujuhtumist.

Järelevalve käigus tuvastati, et levinumad puudused on järgmised:

- avaldamata hinnateave või on teave avaldatud puudulikult;
- ei anta piisavat teavet kauba omandamisel;
- registreeringu puudumine;
- arveldamine toimub sularahas, tšekki ei anta;
- eestikeelse kasutusjuhendite puudumine;
- eestikeelse märgistuse puudumine või selle mitteloetavus;
- kaupadel puuduvad eestikeelsed nimetused.

**Tabel 22. Lemmikloomakaupade ja autotarvikute müügi – ning märgistusnõuete kontrollimine**

Maakond	Lemmikloomakaubad		Autotarvikud	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	20	12	75	73
Hiiumaa	-	-	10	-
Ida-Virumaa	9	-	15	6
Jõgevamaa	3	2	5	-
Järvamaa	3	-	9	4
Läänemaa	-	-	6	-
Lääne-Virumaa	7	-	18	8
Põlvamaa	2	-	20	11
Pärnumaa	4	-	6	1
Raplamaa	10	4	5	-
Saaremaa	3	-	9	5
Tartumaa	6	1	22	8
Valgamaa	2	2	6	2
Viljandimaa	9	7	15	10
Võrumaa	5	-	13	4
<b>Kokku</b>	<b>83</b>	<b>28</b>	<b>234</b>	<b>132</b>

Kõige enam tekitas ikkagi probleeme varuosade ja tarvikute eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine. Võõrkeelsed juhendid olid enamasti toodete puhul küll olemas ning kauplused ise vabandasid tekkinud olukorda sellega, et süüdistasid varuosade ja tarvikute maaletoojaid, et need ei märgista kaupa nõuetekohaselt. Tegelikult vastutab ka müüja selle eest, et tal oleks müügil nõuetele vastav kaup. Probleeme ilmnas ka kaupade ümbervahetamisel mitesobivuse või pretensioonide tekkimise korral. Kuigi ka siin väitsid müüjad, et tarvikuid ja varuosi paigaldavad enamasti teenindused ning tarbijad neid ise ei paigalda ega hoolda. See ei

pruugi aga alati nii olla ning seetõttu tuleb tarbijalemüügi puhul jälgida, et kaupadel oleksid olemas kasutus- ja paigaldusjuhendid.

### **Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest teavitamine**

**Müügikohas:** Järelevalve korraldamisel on aluseks Keskkonnaministri 23. septembri 2005. a määrus nr 62 „Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord<sup>1</sup>”, Tarbijakaitse seadus, Kaubandustegevuse seadus ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määrus nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded”.

Kokku kontrolliti kütusekulu ja süsinikdioksiidi arvnäitajaid sisaldava märgise ja plakati ning elektroonilise kuvandi ja nende nõuetele vastavust autode müügikohas **105** korral, millest rikkumisi avastati **65** korral ehk 61,9 %.

Rikkumiste osas menetleti 51 väärtetoasja ning koostati 12 tähelepanu juhtimist.

Peamised avastatud puudused seisnesid järgnevas:

- vastav märgis puudub või on avaldatud mittenõuetekohaselt, sageli koos teiste andmetega;
- hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult;
- teave avaldatud liialt väikeste mõõtmetega ja mitteloetavalt;
- kauba omandamisel ei anta piisavalt lisateavet ja selgitusi.

Peamised vastuargumendid, millega müüjad oma eksimusi põhjendada püüdsid, olid järgnevad:

- seadustest tulenevaid erinevaid nõudeid on nii palju, et ettevõtjad ei jõua neid kõiki järgida ega täita;
- nimetatud nõude mõte ja vajalikus jäävad arusaamatuks;
- ettevõtjate hinnangul tarbijaid need andmed üldse ei huvita;

**Tabel 24. Kütusekulu ja süsinikdioksiidi arvnäitajate märgistuse kontrollimine**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	42	38
Hiiumaa	-	-
Ida-Virumaa	9	4
Järvamaa	2	-
Jõgeva	-	-
Läänemaa	2	-
Lääne-Virumaa	7	4
Pärnumaa	13	8
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	5	3
Tartumaa	18	3

Valgamaa	-	-
Viljandimaa	7	5
Võrumaa	-	-
<b>KOKKU</b>	<b>105</b>	<b>65</b>

- piisaks kui see vajalik teave oleks koos teiste andmetega ühel lehel;
- kaheldakse, kas teistes riikides ka sellised nõuded eksisteerivad.

Üldhinnanguna võib märkida, et enamus autosalonge täidab nimetatud nõuet, millega antakse tarbijale oluliselt korrektsemalt teavet eri liiki sõidukite osas. Ka tarbijad on muutunud teadlikumateks ning sooritavad autooste neid andmeid arvestades. Peamiseks probleemiks osutuski asjaolu, et esitatud teave antakse tarbijale autosalongides paberikandjal liiga väikeses kirjas, mitteloetavalt ja ebaselgelt koos teiste andmetega. Tarbijakaitseamet jätkab nimetatud nõuete kontrollimist ka edaspidi.

**Reklaamväljaannetes:** Tarbijakaitseamet kontrollib meediaväljaannetes esitletud sõiduautode reklaamide vastavust Keskkonnaministri 23. septembri 2005 a määruses nr 62 “Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord” sätestatuga. Nimetatud määrus on kehtestatud Välisõhu kaitse seaduse § 56, Tarbijakaitse seaduse § 4 lõike 8 ja Vabariigi Valitsuse 22. septembri 2005. a määruse nr 246 “Volituste andmise Tarbijakaitse seaduse § 4 lõike 8 alusel tarbijale teave andmise nõuete kehtestamiseks” alusel. Nimetatud määrus sätestab uue sõiduauto ametliku kütusekulu ja eralduva süsinikdioksiidi heitkoguse teavitamise nõuded muuhulgas ka reklaamväljaannetes.

Peamised nõuded, mis määrus sätestab, ning mille täitmist Tarbijakaitseamet uute autode reklaamide puhul jälgib, on järgmised:

- uute sõiduautomudelite reklaamid peavad sisaldama ametliku kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajaid;
- andmed kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse kohta peavad olema kergesti loetavad;
- andmed peavad olema kergesti arusaadavad;
- ametliku kütusekulu arvnäitajad peavad olema esitatud kõikide reklaammaterjalis sisalduvate sõiduautomudelite kohta, kas mudelite kaupa või kõige suurema ja kõige väiksema kütusekulu vahemikuna

Sagedamini eksitigi uute sõiduautode reklaamides süsinikdioksiidi heitkoguse ja ametliku kütusekulu arvnäitajate mitte esitamisega. Järelevalve korras tegi Amet 2006.a jooksul kokku **15 tähelepanujuhtumist** erinevatele sõiduautode maaletoojatele mittenõuetekohase reklaami avaldamisel. Suureks probleemiks antud valdkonnas oli ka asjaolu, et reklaamis esitatud süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajad ja ametliku kütusekulu näitajad olid esitatud liiga väikeses kirjas. Samas peab märkima, et enamus ettevõtjaid on Tarbijakaitseameti märkused arvesse võtnud ning puudused likvideerinud. Nimetatud valdkonna osas jätkab Tarbijakaitseamet järelevalve teostamist aktiivselt ka 2007.a

## Protekteeritud rehvid

13. septembrist 2006.a kohaldus Euroopa Nõukogu Otsus 2006/443/EÜ, mille eesmärgiks on muuta ÜRO Euroopa Majanduskomisjoni (UN/ECE) eeskirjad 109 ja 108 kohustuslikuks. Nende eeskirjadega tagatakse rehvide protekteerimise ühtlustatud nõuded ning kõrge ohutuse ja keskkonnakaitse tase ning tagatakse protekteeritud rehvide vaba ringlus. Alates 13.09.2006.a tohib ühenduse turule tuua ainult eeskirja 108 ja 109 nõuetele vastavaid rehve.

Kokku kontrolliti koostöös Autoregistrikeskuse esindajatega protekteeritud rehvide müügi- ja märgistusenõudeid 16 korral, millest rikkumisi avastati 3 juhul ehk 18,7%. Rikkumiste korral tehti ettevõtjatele tähelepanujuhtimised ning seejärel puudused kõrvaldati.

Üldiselt võib märkida, et protekteeritud rehvide osas on nõudlus tarbijate hulgas suhteliselt suur, sest Eesti on üks väheseid riike, kus seadusega on sätestatud eri aastaaegadel erinevate rehvide kasutamise nõue. Arvestama peab aga asjaoluga, et protekteeritud rehvide kvaliteet on madalam kui uutel rehvidel. Märgistamise osas erilisi puudusi ei täheldatud, küll aga esines probleeme hinnateabe osas. Kuna tegemist on suhteliselt uute nõuetega siis jätkub protekteeritud rehvide müügi- ja märgistusnõuete kontroll täie jõuga koostöös Riikliku Autoregistrikeskusega 2007. aastal.

### **Vedelkütuse müüginõuete kontrollimine**

Järelevalve korraldamisel on aluseks Vedelkütuseseadus, Majandus- ja kommunikatsiooniministri 11. juuni 2003. a määrus nr 97 „Nõuded vedelkütusele”, Mõõteseadus, Tarbijakaitse seadus, Kaubandustegevuse seadus ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määrus nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded”.

Kokku kontrolliti vedelkütuste müüginõudeid **29** korral, millest rikkumisi avastati **21** korral ehk 72,4%.

**Tabel 25. Vedelkütuse müüginõuete kontrollimine**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	12	7
Hiiumaa	-	-
Ida-Virumaa	-	-
Järvamaa	-	-
Jõgeva	-	-
Läänemaa	-	-
Lääne-Virumaa	-	-
Pärnumaa	-	-
Põlvamaa	1	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	-	-
Tartumaa	6	9
Valgamaa	4	1

Viljandimaa	-	-
Võrumaa	6	4
<b>Kokku</b>	<b>29</b>	<b>21</b>

Rikkumiste osas viidi läbi 4 väärteomenetlust, 12 ettevõttele edastati 21 kütusetankuri osas tähelepanujuhtimised nõudega viia kütusetankurid vastavusse nõuetega.

Peamised rikkumised, mis avastati, seisnesid järgnevas:

- kütusetankurid väljastavad lubatud hálbest vähem kütust;
- plommid ja taatluskleebised mitteloetavad;
- kütused nõuetekohaselt märgistamata;
- hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult;
- ettevõtjal puudub registreering;
- kütused või tankurid nõuetekohaselt tähistamata.

Üldhinnanguna saab märkida, et vedelkütuse müügikohad on enamuses korralikult tähistatud, samuti on märgistatud ja tähistatud nii kütusetankurid kui ka kütused ning ka hinnad on avaldatud korrektselt, kuid siiski esineb selles valdkonnas ka mõningaid puudusi.

Peamise probleemina võib välja tuua järgmise aspekti: Nimelt teostas TKA koos AS Metroserdiga 2006. a oktoobris/novembris 19 firma 49 kütusetankuri osas kontrollide. Kontrollimiste tulemustest selgus, et enamusel kütusetankuritest saadi näidikul olevast kogusest väiksem kogus kütust. Saadud kütusekoguse hálve tankuri näidust ületas tankuri lubatud veapiiri, olles seejuures miinuspoolel.

Ettevõtetele, kelle puhul tuvastati, et kütusetankurid väljastavad vähem kütust kui on lubatud hálve, edastati vastavasisuline nõue kütusetankurite vastavusse viimiseks. Kuna nimetatud probleem on suhteliselt laiaulatuslik siis jätkuvad nii kontrollaktsioonid kui ka ühised arutelud ettevõtjatega turu korrastamise eesmärgil aktiivselt ka 2007. aastal.

## 8.3 Hinnateabe esitlemise järelevalve

### 8.3.1 Ühikuhind ja hinnateave

Alates 2004. aasta 15. aprillist kehtib nõue, et lisaks müügihinnale tuleb kaubal avaldada ka ühikuhind, kui see on vastava kaubagrupi puhul nõutav. Ühikuhinna avaldamise nõuded on sätestatud Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004 a. määruses nr. 76 "Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded". Ühikuhinna nõude täitmist kontrolliti vastavalt tööplaanile nii tööstus - kui ka toidukaupade osas. Tööstuskaupadest olid vaatluse all kosmeetikatooted, ehitusmaterjalid, kemikaalid (sh tarbekeemia) ja muud tööstuskaupad. Muude tööstuskaupade alla, mis ei kuulu eelnimetatud gruppidesse, võib loetleda kaubad, millele määrus on kehtestanud ühikuhinna avaldamise nõude müügipakendis sisalduva kauba tükihinnana. Need

oleksid pabersalvrätikud, pabertaskurätikud, pabermähkmed, hügieenisidemed, pesukaitsed ja tampoonid.

Kauba hinna avaldamise nõuete sh ühikuhinna nõude täitmisest väikekauplustes, turu- ja tänavakaubanduses ning bensiinjaamades kontrolliti tööstuskaupade osas **1485** korral ja rikkumisi avastati **405** korral ehk 27,3%. Toidukaupade osas kontrolliti ühikuhinna esitlemise nõuete täitmist **2856** korral ja rikkumisi avastati **521** korral ehk 18,2%.

Kõige sagedamini esinevad puudused hinnateabe edastamisel ühikuhinna osas on: avaldamata hinnateave või avaldatud puudulikult ühikuhinnad avaldatud liiga väikeses kirjas

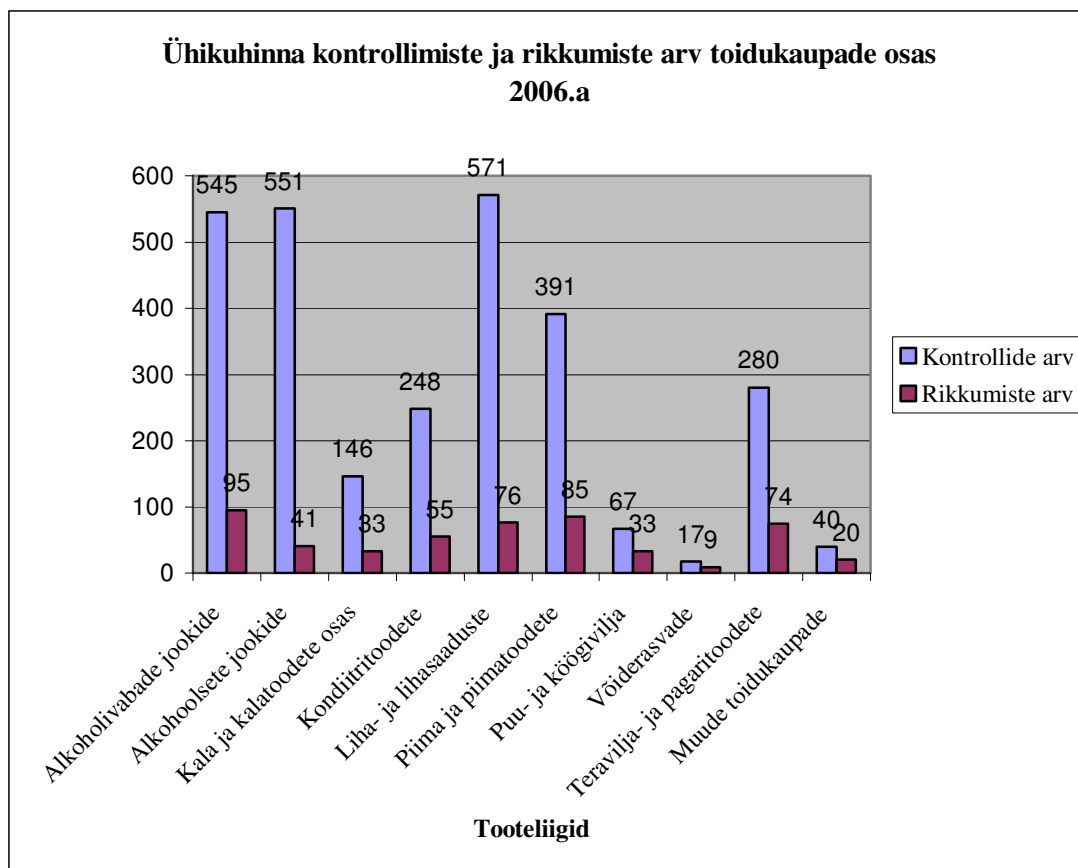
Ühikuhinna kontrollimise käigus jaguneb rikkumiste protsent tooteliigiti järgnevalt:

Tööstuskaubad

- 42,7% autokeemia ja -hooldusvahendite osas;
- 38,6% ehitusmaterjalide osas;
- 25,6% kosmeetikatoodete osas;
- 24,5% kemikaalide ja tarbekeemia osas;

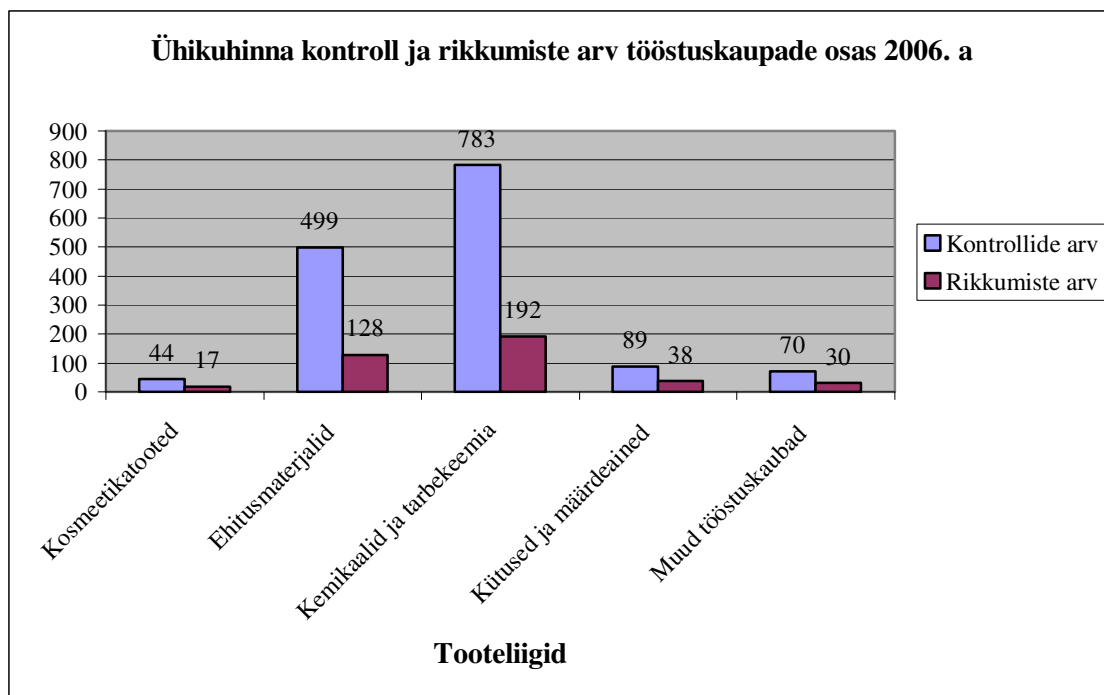
Toidukaubad

- 52,9% võiderasvade osas;
- 49,2% puu- ja köögiviljatoodete osas;
- 26,4% teravilja- ja pagaritoodete osas;
- 25,7% piima ja piimatoodete osas;
- 22,6% kala ja kalatoodete osas;
- 22,2% kondiitritoodete osas;
- 17,4% alkoholivabade jookide osas;
- 13,3% liha- ja lihasaaduste osas;
- 7,4% alkoholsete jookide osas;



Joonis 19

Kõige rohkem rikkumisi esinebki autokauplustes autokeemia ja -hooldusvahendite müügil. Enamasti puudub neil ühikuhind või on need esitatud väga väikeses kirjas, mida tarbijal on raske lugeda. Järgmisel kohal rikkumiste osas on ehituskaubad (eriti just maapiirkondade väikestes ehituspoodides) ning seejärel tulevad kemikaalid ja kosmeetikakaubad. Nimetatud toodetega kauplevad tunnistasid ka ise, et ei arvestanud, et ühikuhinna nõude esitamine käib ka nende kohta. Samas on ühikuhinna avaldamise eesmärgiks anda tarbijale võimalust võrrelda erineva suurusega pakendis kauba hinda ning sellest tulenevalt on tarbijal õigus saada teavet ka erinevas suuruses pakendites pesuvahendite, värvide, lakkide, hooldusvahendite, kreemide, šampoonide ja muude keemia-, kosmeetika ja ehitusmaterjalide osas.



Joonis 20

Kõige rohkem probleeme on ikka maakondades väikekauplustega, kus sageli peale kontrollimist tehakse hinnateave korda, aga pikapeale läheb see jälle korrast ära. Väiksemates kauplustes, kus puudub arvuti kasutamise võimalus, on küll püütud ühikuhinna avaldamise nõuet täita, kuid tihti peale on teave nii väikses kirjas, et on raskelt loetav.

Juba määruse kehtima hakkamisest peale oli rohkesti probleeme ühikuhinna avaldamisel nende tootegruppide osas, millel peab ühikuhinna avaldama põhikomponendi netokoguse järgi. Määruse § 7 lg 4 sätestab, et koos soolvee, marinaadi ja siirupi või muu vedelikuga väljastatava toidu puhul, kus vedelik kuulub lisana põhikomponendi juurde, tuleb ühikuhind arvutada eelpakendatud kauba märgistuses näidatud põhikomponendi netokoguse järgi. Seetõttu ongi suhteliselt suur rikkumise protsent puu- ja köögiviljatoodete osas, kuna kompottide puhul tuleb ühikuhind avaldada põhikomponendi netokoguse järgi.

Ühikuhinna avaldamise nõuete rikkumiste osas – selle puudumine, liiga väiksest esitatud, valesti arvutatud – karistati kauplejaid 897 juhul sõltuvalt rikkumiste suurusest kas hoiatuse või rahatrahviga. Peale tähelepanujuhtimisi ning väärteomenetlusi kõrvaldasid kauplejad avastatud puudused. Kuna ühikuhinna avaldamise probleeme esineb ikkagi veel üsna palju, siis on kauba hinna avaldamise nõuete sh ühikuhinna nõude täitmise kontrollimine võetud ka Tarbijakaitseameti 2007.a tööplaanis. Peamisteks kontrolli objektideks saavad olema jätkuvalt väikekauplused, turu- ja tänavakaubandus, auto ning autovaruosade kauplused, bensiinijaamad ja ehituskauplused.

### **8.3.2 Müüginõuded sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine**

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist müügikohtades **144** korral ning soodusmüüke kajastavaid reklaamlehti vaadati üle **44** korral, rikkumisi avastati **21** korral ehk 14.6%.

Tarbijakaitseaduse seaduse § 12 ja kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestavad nõuded sooduskampaaniatele. Tarbijakaitseamet, tuginedes eelmainitud seadustele, teostas järelevalvet nii soodusmüükide ajalise piiritlemise üle, kui reklaamlehtedes esitletud hinnateabe nõuetele vastavuse üle, müügikohas allahindluse ajal esitletud hinnateabe osas, sooduskaupade olemasolu ehk kauba jätkumise osas kampaaniate lõpuni jne.

Soodustingimustel müügi teavitamise suurimaks probleemiks on ikkagi veel soodusmüügi kampaania ajaline piiritlemine – kas on periood üldse märkimata jäetud või ei oska müüja suuliselt soodustingimustel müügi kestvust öelda. Kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestab, et sõnu “soodusmüük” ja “allahindlus” või muid vastava tähendusega sõnu või väljendeid võib soodustingimustel müügist teavitamisel kasutada, kui selline müük kestab piiritletud aja. Kui soodusmüük on lõppenud siis tuleb kaupade eest olevad soodushinnasildid ka ära vahetada.

Näiteks tuvastati, et VP Marketi OÜ Maxima kauplustes oli mitmel korral peale soodusmüügi lõppu kaubad müügisaaalis soodushindadega, kuid kassades on samad tooted juba kõrgemate nn tavahindadega.

Teiseks suuremaks probleemiks on soodusmüükide puhul vana ja uue müügihinna esitamise nõude ignoreerimine. Kuigi enamasti on soodustingimustel müügil toodete vahetus läheduses väljas info näiteks “allahindlus – 40%” ning esitletakse teavet nii vana kui ka uue müügihinna kohta. Kuid on ka fikseeritud olukordi, mil kauba hinnasildil on ainult vana müügihind ja kindel allahindlusprotsent, müügihinna peab ostja ise välja arvutama või küsima müüja käest. Näiteks, kaupluses on väljas teave “kõik kaubad –50%” ning kaupadele on märgitud ainult eelmine ehk vana müügihind. Mõningatel juhtudel tuvastati ka erinevusi reklaamlehes ja müügikohas esitatud kauba hinnas.

Näiteks oli kaupluse Handyman veebruarikuu reklaamlehes kirjas kaupade tavahind ja uus müügihind, kuid hinnasiltidel kaupluses väljas ainult müügihind. Samas reklaamlehes kirjas „Boschi tarvikute soodustus - 50% ka veebruaris”, kuid müügil oli teatavaks tehtud müügihind ilma 50% soodustuseta. Ettevõtja suhtes algatati väärteomenetlus.

Kauplejad põhjendavad uue müügihinna mitteteavitamist seaduses sätestatud võimalusega. Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004.a määruse nr. 76 “Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” § 5 lg 5 sätestab, et kui kaup kavatakse pakkuda ja müüa avaldatud müügi- ja ühikuhinnast madalama hinnaga, ei ole uut müügi- ja ühikuhinda vaja avaldada juhul, kui müügikohas on selge ja

ühetähenduslik teave madalama hinnaga pakutavate ja müüdavate kaupade ning allahindluse suuruse kohta.

Juhul kui reklaamlehes tahetakse reklaamida alandatud hinnaga kaupu ning tavahindadega tooteid siis peaksid need olema üksteisest selgelt eraldatud. Näiteks VP Market Maxima kaupluse reklaamlehes nr 21 (99) oli esitatud teave alandatud hindadega toidukaupadest (esitletud uus ja vana hind) segamini nende kaupadega, millel on avaldatud ainult nn tava müügihind. Samuti oli OÜ Glasmir kaupluse Hinnapomm jaanuarikuu reklaamlehes pealkiri: Suur allahindlus kuni – 50%, kuid 16-st näidatud tootest oli vana ja uus hind välja toodud ainult kahel. Ettevõtjatele koostati tähelepanu juhtimised, et järgmised reklaamlehed ilmuks vastavuses nõuetega.

Samuti on vaidlusi tekitanud sümboli „-“ kasutamine. Ühes kangapoes oli kangatükid kasti ning juures oli silt märkega „hinnad all – 50 %“, ent restis olid kangatükid, mille allahindlused olid erinevad -20%, -30% jne, ning oli küll ka mõni 50%- lise allahindlusega kangatükk. Tarbijakaitseamet on seisukohal, et selliselt esitatud info on eksitav ning sellisel juhul tuleks allahindluse protsendi ette kirjutada sõna „kuni“. Kauplejale esitati nõue viia soodusmüügi teave vastavusse nõuetega.

Tarbijakaitseamet on erinevate soodusmüükide puhul seisukohal, et välja reklaamitud soodushindadega kaupu peab jätkuma kuni kampaania lõpuni. Kauplejad, kes planeerivad piiritletud ajaks kestvat soodusmüüki, peavad olema võimelised reklaamitud hinnaga kaupu müüma kuni välja kuulutatud kampaania lõpuni. Soodusmüüke kajastavate reklaamlehtede maht ning nende levitamise ulatus peab olema kooskõlas ka tegeliku soodustingimustel müügiks pakutava kauba kogusega. Müügievenduse eesmärgil korraldatavate soodusmüükide puhul peavad kauplejad oma võimalusi realselt hindama ning sellest lähtuvalt koostama ning levitama reklaamlehti ning planeerima kampaania kestvust.

Tarbijatele on probleeme põhjustanud veel olukorrad, kus kampaaniakleebiste ning reeglitega märgistatud kaubad on müügil ka peale kampaania lõppemist ehk auhindade või võitude välja loosimist. Vastavalt tarbijakaitseaduse § 4 lg 5 ei tohi tarbijale kauba kohta edastatava teabega kaubale omistada omadusi, mis sellel puuduvad. Olukorda, kus kaupluses müüakse peale kampaania lõppemist endiselt kampaaniatähisega tooteid ning mille märgistus teavitab võimalusest osaleda loosimisel või võita muul moel auhindu, võib käsitleda kaubale lisaväärtuse andmisena ehk teabena kauba omadustest. Selline teave võib tarbijat oluliselt eksitada, sest tarbija võib just nimelt kampaaniateabe mõjul otsustada antud kauba ostmise kasuks. Sellistel juhtudel peavad kauplejad, juhul kui neil ei ole kokkulepet nimetatud kaubad peale kampaania lõppemist tootjale või hulgimüüjale tagastada, panema müügikohta välja kampaania lõppemisele viitava teabe. Teave peab olema esitatud tarbijale nähtavalt ning kirjalikult kampaaniatähistega kauba juures.

Näiteks avastasid Tarbijakaitseameti peainspektorid Rimi Eesti Food AS kauplusest müügil toote Valio juust Atleet Originaal (150g, parim enne 28. 01. 07. a), mille müügipakendil olid kampaaniakleebised, mis teavitasid kampaaniast kestvusega 06.11 – 03.12.2006.a. Toode müügikohas puudus teave kampaania lõppemise kohta. Kauplejale esitati nõue teavitada müügikohas kampaania lõppemisest.

### **8.3.3 Vaateakendel hinnateabe esitlemine**

Tarbijakaitseaduse § 7 lg 1 kohaselt tuleb kaupluse vaateaknal esitletud müügiks olevad kaubad varustada müügi- ja ühikuhinnaga. Täpsemad nõuded sätestatakse Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004 a. määruses nr 76 “Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded”. Selle määruse § 6 lg 2 kohaselt peavad müügihind ja ühikuhind olema avaldatud kõigi müügikohas müügiks olevate, samuti müügikoha vaateaknal eksponeeritud kaupade puhul, kui need ei ole vaateakna kujunduse osaks ja neid on võimalik vaateaknalt lihtsalt eemaldada ja tarbijale müüa. Teave hinna kohta peab olema sellise paigutuse ja mõõtmetega, et see oleks tarbijale kergesti märgatav.

Järelevalve korras kontrolliti vaateakendel hinnateabe esitlemise nõudeid erinevate tegevusalaga tegutsevate kauplejate osas – rõivakauplustes, kingapoodides, ehetekauplustes, raamatupoodides, suveniiride müügikohtades jne. Tuvastati, et hinnad on vaateakendel küll enamasti teavitatud, kuid mitmel juhul leiti, et hinnateave on esitatud väga väikeste numbritega. Hinnateave puudus vaateakendelt peamiselt suveniiride kauplustes. Hinnateabe väiksuse probleem ilmnis samuti just suveniiride ja ehte kauplustes.

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti **49** korral, millest rikkumisi leiti **14** korral ehk 28,6%. Rikkumiste osas koostati **6** ettekirjutust ning **8** korral märgiti aktis selle nõude täitmine. Kõik ettekirjutuse saanud kauplused täitsid ettekirjutuses esitatud nõude ning varustasid vaateaknal esitletud kaubad hinnateabega.

Peamiseks põhjuseks, miks vaateakendel esitletud kaupadel hindu ei ole esitletud, toodi kauplejate poolt teadmatus, et seadust lugedes oli vaateaknal hinnateabe avaldamise kohustus tähelepanuta jäänud. Veel põhjendati nõude mitte täitmist järgnevalt:

omanik ei luba hinda vaateaknale välja panna, kuna on võimalik olukord, et kauba hinda nähes ei astuta kauplusesse sisse. Tegelikult selles aga hinnateabe vaateaknal esitlemise nõude mõte seisnebki, et tarbija näeks kaupade hinnataset juba enne kauplusesse sisenemist;

suveniiride ja ehte müüjad väitsid, et kauba väiksuse tõttu ei ole võimalik hinnateavet avaldada, kuna see rikuks kauba väljapaneku pilkupüüdvust;

seaduses pole ju sätestatud kui suurelt peab hinnateave esitletud olema. Näiteks oli ühel juhul vaateaknale paigutatud kaubale hinnateave pandud püstoliga, mis oli klaasi tagant raskesti loetav. Formaalselt oli nõue küll täidetud, kuid tarbijatel oli väga raske hinnateabega tutvuda;

konkurentidel puudub samuti vaateakendel hinnateave. Tegelikult ilmus hinnateave mitmel juhul peale kaupleja kontrollimist ka kiiresti konkurentide vaateakendele.

Hinda on võimatu välja panna, kaup vahetub kiiresti ning uusi hinnasilte ei ole võimalik ruttu trükkida või hinnad tehakse ettevõtte peakontoris;

Järelevalve käigus selgus, et ükski kontrollitud kauplus ei väitnud, et vaateaknal esitletud kaubad on vaateakna kujunduse osaks. Vaateaknal eksponeeritakse ikkagi sellist kaupa, mida kaupluses pakutakse ja müüakse. Võrreldes eelmise aastaga on

olukord veidi paranenud. Kui eelmisel aastal oli peamine probleem selles, et puudus üldse vaateakendel hinnateave siis sel aastal ilmnis peamine probleem esitletud hinnateabe väiksuses ja loetamatuses. Sellest tulenevalt jätkab Tarbijakaitseamet kauplejate teadlikkuse tõstmist selle nõude osas läbi plaanilise järelevalve teostamise.

#### **8.3.4 Eurohinna avaldamine**

Hindade avaldamisel eurodes arvestatakse Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004 a. määruses nr. 76 “Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” sätestatud. Järgnevad nõuded hakkasid kehtima 01.09.2006.a:

- euro ametlikult kehtiva vääringuna kasutuselevõtmiseni Eesti Vabariigis on soovitatav kauba ja teenuse müügihind või teenuse müügihinna arvutamise aluseks olevad tariifid avaldada lisaks eesti kroonidele ka eurodes, arvestades käesolevas paragrahvis kehtestatud;
- kauba ja teenuse hinna ümberarvestamine eesti kroonidest eurodesse ja pärast eurole üleminekut eurodest eesti kroonidesse toimub hinna jagamise või korrutamise kaudu eesti krooni ja euro vahelise suhtega (15,6466), mis on fikseeritud Eesti Panga ametliku vahetuskursi alusel;
- euro ja eesti krooni vahelise suhte ümardamine kauba ja teenuse hinna ümberarvestamisel on keelatud.
- Kauba ja teenuse hinna ümberarvestamisel saadud tulem ümardatakse 1 sendi täpsusega kolmanda koha järgi pärast koma. Kui kolmas koht pärast koma on 5 või suurem number, ümardatakse ümberarvestatud hind ülespoole.

Seega on eurohinna avaldamine praegu Eestis soovituslik ning ei ole kohustust hindasid eurodes avaldada. Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti eurohinna avaldamist **38** korral ning siis pöörati tähelepanu eurohinna avaldamise puhul eurokursi õigsusele eesti krooni suhtes. Puudusi avastati selles osas **9** korral ehk 23,7 %.

Suuremate kaubanduskettide kauplustes (ETK, Selver, Rimi, Comarket, Prisma) on hinnad ja ühikuhinnad teavitatud eurodes. Krooni ja euro suhe oli hindade arvutamisel õige ja aluseks võeti 15,6466. Maakondades esines mõningaid juhtumeid, kus hind eurodes oli arvestatud vale kursiga, aga need parandati koheselt peale tähelepanujuhtumist. Eurodes ei ole hinnateave näiteks esitatud VP Marketi OÜ kauplustes ja väikestes maakauplustes. Kuna kohustuslik nõue praegu veel puudub, siis on hinnasiltidel krooni ja euro hindu koos hakanud avaldama peamiselt need kauplejad, kellel on vastav arvutiprogramm. Mõningatel juhtudel leiti, et kui hinnad on paigutatud kaubariiulite ees olevale ribale, jääb eurodes ühikuhind tihti peitu. Ka selles osas juhiti kauplejate tähelepanu asjaolule, et kui hind on eurodes avaldatud, siis peaks see ka korrektselt näha olema.

#### **8.3.5 Eesti keelse teabe ja märgistuse loetavus**

Palju probleeme on tekitanud märgistuse loetavuse ja arusaadavuse temaatika. Nimelt sätestab Tarbijakaitseaduse § 5 lg 1, et Tarbijale pakutaval või müüdaaval kaubal või selle müügipakendil või kauba külge kinnitatud etiketil olev märgistus peab olema

loetav, arusaadav ja üheselt mõistetav ning vastama kõigile selle kauba märgistuse kohta kehtestatud nõuetele.

Tarbijatele müüdavate kaupade eesti keelse teabe ja märgistuse loetavust kontrolliti järelvalve käigus. Väga palju on kaupu, milliste märgistus või kasutusjuhendid on nii peenes kirjas, et isegi luubiga uurides on halvasti loetavad. Peamiseks takistuseks järelvalve teostamisel on loetavuse täpsete ja mõõdetavate kriteeriumide puudumine, et poleks vaja lõputult vaielda, kas märgistus on loetav või mitte. Loetamatu märgistuse põhjusteks on üha suurenev märgistuse maht ja turu globaliseerumine – märgistus tuleb esitada paljudes erinevates keeltes. Kõige probleemsemad olid autokeemiatooted, millel on ohutusala teave väga peenes kirjas esitatud. Samuti esines VP - Marketi tellimusel tehtud toodetel sageli trüki nihkumist, mis muudab teksti loetamatuks. Esines ka üksikud juhtumeid, kus eesti keelne teave oli kleebitud originaaltekstile.

Kahel korral küsis Tarbijakaitseamet Silmaarstide Seltsi erialaspetsialistide arvamust **13** toote (toidukaubad, autohooldus- ja kosmeetikakaubad) müügi pakendite märgistuse loetavuse osas. Vastustest selgus, et **9** toote märgistus on raskesti loetav kirja halva kontrastsuse ja väga peene trükikirja tõttu. Silmaarstide Seltsi vastuse alusel saadeti turustajatele välja **6** märgukirja ja vormistati **3** ettekirjutust märgistuse parandamiseks. Märgistuse raskesti loetavus ei pruugi küll kahjustada otseselt nägemist, aga jätab tarbija ilma toote kohta käivast olulisest informatsioonist.

## 8.4 Pakendiseaduse järelvalve

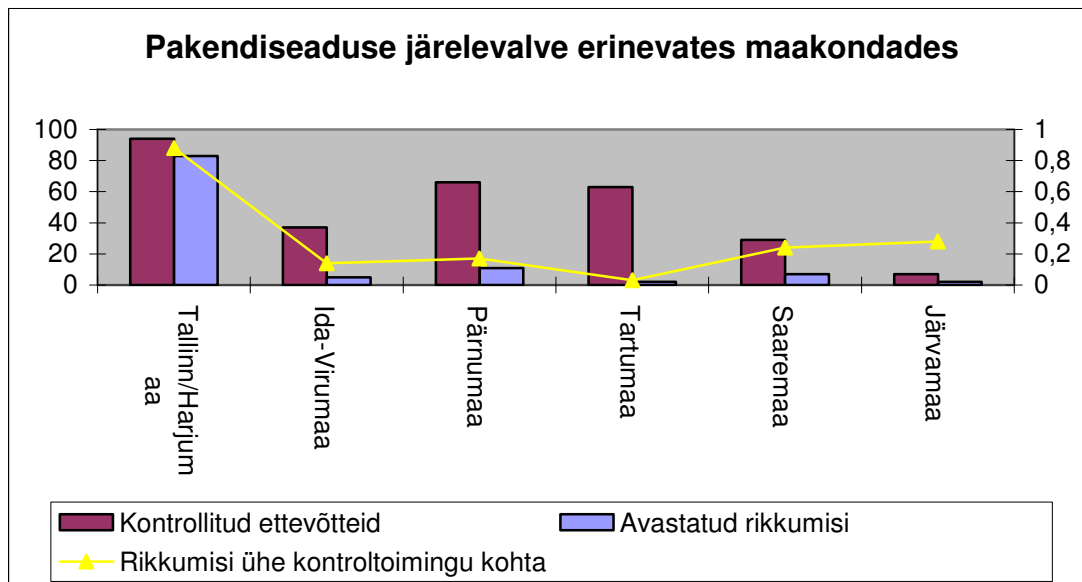
01.06.2004.a jõustunud pakendiseaduse, mis tõi kaasa terve rea põhimõttelisi uuendusi ja muudatusi seoses pakendi ja pakendijäätmete taaskasutusega ning 01.05.2005.a rakendunud joogipakendi tagatisrahasüsteemi nõuete täitmise kontroll 2005. a näitas, et pakendi- ja tagatisraha süsteem ei toimi tõrgeteta ning sageli ei olnud tarbijatel võimalus probleemideta oma pakendeid tagastada. Sellest tulenevalt jätkati vastavalt tööplaanile pakendiseaduses kehtestatud nõuete kontrolli erilise tähelepanuga Tarbijakaitseameti pädevuse piires ka 2006.a

Järelevalve korras kontrolliti pakendi tagasivõtmise kohustuse täitmist jaekaubanduses ning nõuetekohase märgistusega tagatisrahaga kaetud pakendis kauba müügi nõuete osas. Järelevalve teostamisel lähtutakse Pakendiseaduses, Tarbijakaitseaduses, Kaubandustegevuse seaduses ja Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määruses nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” sätetest.

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud pakendite ja pakendijäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist **572** korral, millest rikkumisi avastati **127** korral ehk 22,2%.

Rikkumiste osas saadeti kohalikele omavalitsustele ja keskkonnainspeksioonile kokku **6** väärteteadet, väärtegusid menetleti Tarbijakaitseaduse § 7 lg 1 ja 10 sätetatu osas **37** korral ning väiksemate puuduste osas edastati **6** tähelepanu juhtumist.

Jooniselt 21 on näha, et kõige rohkem kontrollaktsioone viidi ootuspäraselt läbi Tallinnas ja Harjumaal. Ühe kontrolltoimingu kohta oli seal aga ka kõige enam rikkumisi. Rikkumiste arv ühe kontrolltoimingu kohta oli 0,88, mis tähendab seda, et ligi 9 ettevõtet kümnest rikkusid pakendiseadust. Kõige vähem rikkumisi avastati Tartumaal, kus rikkumiste arv ühe kontrolltoimingu kohta jäi alla 0,1%.



Joonis 21

**Tabel 26. Pakendiseaduse järelvalve maakonniti**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	94	83
Hiiumaa	29	-
Ida-Virumaa	37	5
Järvamaa	7	2
Jõgeva	24	7
Läänemaa	27	1
Lääne-Virumaa	8	3
Pärnumaa	66	11
Põlvamaa	42	6
Raplamaa	49	4
Saaremaa	29	7
Tartumaa	63	2
Valgamaa	32	3
Viljandimaa	34	8
Võrumaa	31	-
<b>KOKKU</b>	<b>572</b>	<b>127</b>

Pakendiseaduse nõuete täitmise kontrollimisel tuvastati järgmised puudused:

- tarbijaid suunati ebamõistlikult kaugel asuvatesse pakendivastuvõtu-kohtadesse. Näiteks esines juhtumeid, kus tarbija suunati kuni 10 km kaugusel olevasse pakendipunkti;
- pakendivastuvõtupunkte ja -automaate oli raske leida, eriti linnades;
- tarbijaid suunati pakendipunktidest, mis ei töötanud või suunati valele aadressile;
- pakendipunktide ja müügikohtade lahtioleku ajad erinesid üksteisest;
- tarbijatelt võeti vastu üksnes kindlat liiki pakendeid (näiteks ainult klaaspudeleid);
- tarbijale tagastati vähem tagatisraha kui oli pandi maksumus;
- tagastatud pakendite eest väljastati tšekk, mille väärtuses oli võimalik üksnes samast müügikohast samal päeval osta, järgnevatel päevade tšekk ei kehtinud;
- tarbijatele ei anta tagastatud pakendis eest sularaha;
- kõrvutiasetsevatest kauplustest ühes võeti joogipakendit vastu aga teised ei võtnud ning tarbijad suunati kõik esimesse kauplusesse taarat tagastama;
- pakendiautomaat ei töötanud või võttis vastu ainult mingit kindlat liiki pakendeid;
- pandi hinda ei avaldatud või oli avaldatud eksitavalt;
- kaupleja oli küll sõlminud lepingu pakendite kogumise kohta, kuid lepingupartner ei täida seadusest tulenevaid nõudeid.

Kauplejad on rikkumiste selgitamisel välja toonud erinevaid põhjuseid. Nii pole nende sõnul pakendeid kuskile ladustada, puuduvad ruumid, kastid, kotid jne; pakendite eest ei saa raha anda, kuna kauplejad ei ole ise kuude kaupa kogutud pakendite eest raha saanud; pakendeid tuuakse liiga palju korraga tagasi; teistest kauplustest ostetud pakendid tagastatakse ühte kauplusesse kokku. Sellised selgitused pole aga alati põhjendatud kuna leidub palju kauplejaid, kes pakendiseadusest tulenevaid nõudeid korrektselt täidavad.

Kokkuvõtvalt võib märkida, et tagatisraha süsteem on ennast õigustanud ja toimib rahuldavalt. Tarbijate teadlikkus on pandimärgi ja joogipakendi tagastamise osas väga kõrge. Enamasti valmistavad tarbijatele muret pakendiautomaadid, mis aeg-ajalt ei võta vastu mõningat liiki pakendeid ja neid tuleb tagastada käsitsi vastuvõttu, samas on aga mõningad käsitsi vastuvõtukohad ebasanitaarses seisukorras, vastuvõtjad ei valda riigikeelt ning suhtlevad tarbijatega liiga üleolevalt. Kaebused pakendite vastuvõtmise suhtes on vähenenud. Positiivse aspektina võib märkida ka asjaolu, et tunduvalt on paranenud koostöö kohalike omavalitsuste ja Keskkonnainspeksiooniga. Maapiirkondades on kohalikud omavalitsused suutnud probleemid enamasti lahendada, kuid Tallinnas leidub siiski veel kaubandusettevõtteid, kus ei taheta või ei suvatseta pakendi tagastamist tarbijatele mugavamaks teha. Samuti esineb veel ebatäpsusi ka hinnateabe avaldamise osas. Võrreldes 2005.a järelevalve tulemusi 2006.a andmetega on näha, et rikkumiste protsent on vähenenud (vastavalt 39,9% ja 22,2%). Arvestades asjaolu, et süsteem ei toimi veel täiesti tõrgeteta, jätkab Tarbijakaitseamet pakendiseaduses kehtestatu nõuete kontrolli ka 2007. aasta suveperioodil, mil on pakendite tagastamise kõrghooaeg.

## 8.5 Teenuste järelevalve

### **8.5.1 Turismiteenuste järelevalve**

Tarbijakaitseamet teostab järelevalvet Turismiseaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuete üle vastavalt oma pädevusele ning teostab kontrolli majandustegevuse registri andmete õigsuse üle reisiettevõtjate osas.

Samuti jälgib Tarbijakaitseamet, et ettevõtjad järgiksid nii pakettreiside müügil kui ka muid turismiteenuseid pakkudes, et tarbijatele edastatav informatsioon nii interneti kodulehekülgedel kui ka reklaammaterjalides oleks nõuetekohane ning kooskõlas ka tarbijakaitseaduse ja reklaamiseadusega.

Tarbijakaitseameti poolt väljastati reisiettevõtjatele **57** märgukirja seoses lõppenud ja pikendamata nõuetekohase tagatiseta tegutsemise eest. Nimetatud märgukirjadele palus Tarbijakaitseamet viivitamatult reageerida ja teavitada, milline on reisiettevõtja edasine tegevuskava – kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevusvaldkonnas ja uuendatakse tagatist või lõpetatakse antud valdkonnas teenuste osutamine.

**166** korral pöördus Tarbijakaitseamet märgukirjaga reisiettevõtjate poole seoses pakettreisimüügi aruande esitamata jätmise turismiseaduses ettenähtud tähtajaks. Vastavalt Turismiseaduse § 15 lg 8 peavad reisiettevõtjad esitama kord kvartalis 20. kuupäevaks pärast kvartali lõppu Tarbijakaitseametile pakettreiside müügi aruande. Viimase rikkumise eest tegi Tarbijakaitseamet **10** ettekirjutust sellistele reisiettevõtjatele, kes jätsid aruande teistkordselt esitamata.

Nõuetekohast registreeringut mitteomavate ettevõtete kohta edastas Tarbijakaitseamet karistusseadustiku alusel **2** taotlust Põhja Politseiprefektuurile kriminaalmenetluse algatamiseks karistusseadustiku § 372 lg 2 alusel majandustegevuse eest ilma nõuetekohase registreeringu ja tagatiseta.

Järelevalve tegemise käigus tuvastas Tarbijakaitseamet, et mõningad koolitusreise pakkuvad ettevõtjad müüvad oma tegevuse käigus pakettreise omamata selleks ettenähtud registreeringut ja nõuetekohast tagatist majandustegevuse registris. Kolmele koolitusreiside korraldajale tehti tähelepanujuhtimised nõudega registreerida vastav ettevõtte majandustegevuse registris turismiseaduse mõistes reisiettevõtjana. Kaks nendest täitsid koheselt Tarbijakaitseameti poolt antud korraldusi, OÜ-le ATP Koolitus tuli teha antud rikkumise lõpetamiseks veel ka ettekirjutus.

Tarbijakaitseamet kontrollis järelevalve korras ning vastavalt tarbijate signaalidele ja pöördumistele **9** korral nii majutusteenuseid osutavaid kui ka reisiteenuseid pakkuvaid ettevõtteid. Peale mõningate rikkumiste – teenindajal puudus nähtaval kohal nimesilt enda nimega või kehtestatud hinnakiri oli ettevõtte pädeva isiku poolt allkirjastamata, olulisemaid rikkumisi ei tuvastatud.

Järelevalve käigus tuvastati, et Eurocom Tours OÜ kodulehel [www.eurocomtours.ee](http://www.eurocomtours.ee) oli venekeelselt leheküljel enam reisimisvõimalusi kui eestikeelsel. Osa teavet eesti keelsel lehel oli üldse vene keeles. Vastavalt keelseaduse § 23 lg 1 peavad avalikud sildid, viidad, kuulutused, teadaanded ja reklaam olema eestikeelsed. Ka tarbijakaitseaduse sätestab, et tarbijale antav teave peab olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles. Ettevõtjale edastati vastavasisuline

tähelepanujuhtimine, mille tulemusena alustati ettevõtja poolt kodulehe korrigeerimist.

Tarbijakaitseamet tuvastas 2006. aastal erinevate veoteenuste pakkujate poolt rahvusvahelistel laeva- ja lennuliiklustel reisijapileti müügi osas tarbijakaitseaduse rikkumisi. Täpsemalt oli ühiseks tunnuseks tarbijakaitseaduse § 8 lg 1<sup>1</sup> tuleneva kohustuse rikkumine, milles sätestatu kohaselt tuleb tarbijale teatavaks teha teenuse lõpphind. Mõningad teenusepakkujad olid asunud võtma lisaks kehtestatud pileti hinnale ka erinevaid “teenustasusid”. Nii näiteks kehtestas üks ettevõtja broneeringutele teenustasud, mida reisija peab tasuma juhul kui reisipilet ostetakse välja reisi toimumise päeval või kui väljaostetud pilet annulleeritakse ja soovitakse raha tagasimaksmist. Tarbijakaitseamet edastas tähelepanujuhtimised antud küsimuses neljale ettevõttele – Lindaliini AS-le, Estonian Air AS-le, Nordic Jetline AS-le ja Eckerö Line AB OY-le. Lisaks pöördus Viking Line Eesti OÜ ise antud küsimuses selguse saamiseks Tarbijakaitseameti poole. Laevakompaniid võtsid tähelepanujuhtimise arvesse ning asusid muutma kehtivat hinnakirja.

Estonian Air AS-le tehti Tarbijakaitseameti poolt ka ettekirjutus kuna AS Estonian Air lisas interneti vahendusel ostetud piletile pileti kassas väljatrükkimise eest 50 EEK teenustasu ning pileti ostmisel kõnekeskuse vahendusel või ettevõtte kassast pileti väljatrükkimise ja konsultatsiooni eest teenustasu 250 EEK. Tarbijakaitseamet loeb pileti hinnale lisanduvat 50 ja 250 EEK lisatasu seadusevastaseks ja kohustas ettevõtet ettekirjutusega sellist õigusrikkumist lõpetama. Nimetatud teenustasu võtmine on Tarbijakaitseameti hinnangul vastuolus tarbijakaitseaduse §-ga 8 lg 1<sup>1</sup>, millest tulenevalt on teenuse müügihind teenuse eest tarbija tasutav lõpphind. Seega peab teenuse pakkuja avaldama tarbijale teenuse lõpphinna, mille sisse on juba arvestatud pileti müügiga seonduvad kulud. AS Estonian Air vaidlustas nimetatud ettekirjutuse halduskohtus ning asja menetlemine toimub 2007.a

### **8.5.2 VÕS alusel teostatav järelevalve**

#### **Finantsteenused**

TKA jälgib finantsteenuste järelevalve käigus eelkõige, et finantsteenuste osutajad täidaksid Võlaõigusseadusest ja teistest asjakohastest seadustest nagu Tarbijakaitseadus ja Kaubandustegevuse seaduses tulenevaid nõudeid.

**Liisingulepingute tingimuste analüüs.** Tarbijakaitseamet otsustas läbi viia analüüsi erinevate liisingulepingute (kasutusrent ja kapitalirent) tingimuste osas. Sellest tulenevalt vaadati läbi 5 suurema liisinguandja lepingutingimused. Muuhulgas pöörati tähelepanu ka sellele, millised on liisingulepingute lõpetamise tingimused. Lepingute analüüsi lõppedes ilmnis, et tühiseid tüüptingimusi esitatud materjalides ei esinenud. Mis puudutab liisingulepingute lõpetamise sätteid, siis selles osas üle vaadatud viie suurema liisinguandja tingimustes sätestatu oli korrektne ning vastas võlaõigusseaduse nõuetele ja sealhulgas ka liisingulepingu erinõuetele.

Kord kvartalis koostatakse ülevaade **Eestis tegutsevate pankade hinnakirja muudatustest ning lepingutingimustest**. Pangad, kelle osas ülevaadet koostatakse, on järgmised: AS Hansapank, AS SEB Eesti Ühispank, AS Sampo Pank, Nordea

Bank Finland PLC Eesti filiaal, Eesti Krediidipank ja Tallinna Äripanga AS. Kvartaalses ülevaates fikseeritakse igapäevaste pangateenuste hinnakirju ning lepingutingimusi- põhiliselt ülekanded pangakontoris ja internetipangas, deebet- ja krediitkaardid, väikelaenud, kodulaenud, hoiused jms.

**SMS - laenud.** 2006. aasta sügisel sagenesid tarbijate pöördumised seoses suvel Eesti turule jõudnud lühisõnumi teel väljastatavate laenudega. SMS-laenude näol on tegemist laenudega summas 1000-3000 krooni tagasimakse tähtaegadega 15 ning 30 päeva. Lisaks tagasimakstavale põhiosale lisandub tarbijal kohustus tasuda intressi. Makseraskustesse sattumisel, näiteks hilinedes laenu tagasimaksmisega, lisanduvad tagasimakstavale summale ka viivisnõuded ning leppetrahv, mis teeb tagasimakstava summa isegi suuremaks kui laenu põhiosa.

Käesoleval ajal pakuvad lühisõnumi teel laenuvõimalust Tarbijakaitseametile teadaolevalt järgmised ettevõtted:

- 1) SMS Laen OÜ
- 2) Ferratum Estonia OÜ
- 3) Raha24 OÜ ning
- 4) Balti Investeeringute Grupi Pank AS.

Vastavalt võlaõigusseadusele sätestatule väljuvad sellistele parameetritele vastavad laenud (laenusumma kuni 200 eurot ning tagasimaksmise tähtaeg kuni kolm kuud) tarbijakrediidilepingutele kehtestatud nõuetele. Seega on võimalik antud laenulepingut sõlmida ka ilma kirjaliku allkirjastamiseta. 2006.a sügisel peale kahe esimese sms-laenu väljastava ettevõtte turule tulemist pöördus Tarbijakaitseamet nende ettevõtete poole märgukirjaga, milles palusime infot turvalisuse ja krediitdivõimelisuse kontrolli tagatise osas ning juhtisime tähelepanu võimalikele kitsaskohtadele antud ettevõtete laenutingimustes.

Tarbijakaitseamet näeb tulevikus suurenevat ohtu ühelt poolt kergekäeliselt ja lihtsalt kättesaadava laenu negatiivsete tagajärgede saabumise osas kuna makseraskustesse sattumine ei too endaga kaasa just meeldivaid tagajärgi. Teisalt on esinenud juba mitmeid pettuseid, kus laen tellitakse teise isiku nimele, kelle isikukoodi teatakse. Selliste pettuste lahendamine on politsei pädevuses. Tarbijakaitseamet tegeles sms-laenude temaatika osas aktiivselt ka hoiatava ennetustööga. Nii näiteks avaldati ajakirjanduses Tarbijakaitseameti poolt mitmeid kergekäelise laenamisega seonduvaid artikleid ning ilmus ka hoiatav artikkel koos välja arvatud näitega smslaenu suure kulukuse kohta, kui tarbija on sattunud makseviivitusse. Tarbijakaitseamet hoiab jätkuvalt sms-laenudega toimuval silma peab ning vastavalt võimalustele ja pädevusele reageerib tekkinud probleemidele.

**Euroopa Standardne teabeleht.** Vastavalt Eesti Pangaliidu otsusele hakkasid Pangaliidu liikmespangad eluasemelaenude lepingueelse teabe andmisel rakendama Code of Conduct on Home Loans printsiipe alates 01.10.2005.a. Tarbijakaitseamet sai 2006.a kevadel Rahandusministeeriumist teate, et EL Komisjon soovib saada tagasisidet Eestis liitunud krediitdiasutuste poolt Standardse teabelehe (STL) väljastamise/mitteväljastamise ja väljastamise nõuetele vastavuse kohta. Sellest tulenevalt korraldas Amet suurema aktsiooni, mille tulemusel kontrolliti STL väljastamist Pangaliidu liikmespankades. Ameti hinnangul ei täitnud pangad kontrolli käigus STL-i esitamise nõuet nii, nagu kokkuleppega liitunud krediitdiasutused seda

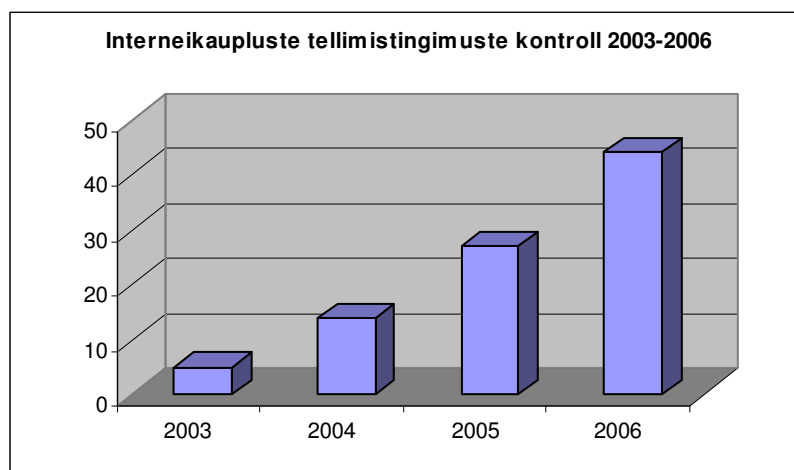
tegema peaksid. STL-i eesmärgiks on anda esmast teavet tarbijale, et tal oleks lihtne võrrelda erinevate pankade laenuitingimusi. Üldmulje peale kontrollle jäi aga selline, et STL väljastatakse mõnes pangas tarbijale alles siis, kui tarbijal on juba tõsine soov konkreetsest pangast laenu võtta ning ta oskab STL-i küsida. Ainsa pangana täitis kõik nõuded Hansapanga laenuhaldur, väljastades kontrolli teostajale korrektse STL-i. Tarbijakaitseamet edastas kontrolli tulemused Pangaliidule ning Rahandusministeeriumile, kes omakorda teavitasid Eesti hetkesituatsioonist antud valdkonnas EL Komisjoni. Pangaliit teavitas hiljem Tarbijakaitseametit, et pangad olid kontrolli tulemused teadmiseks võtnud ning vastu võtnud ka abinõud olukorra parandamiseks.

**Valuutavahetusteenuse** üle järelevalvet teostades viis Tarbijakaitseamet 2006. a läbi kontrolli ettevõtetes, kus oli võimalik valuutat vahetada. Kontroll teostati nii valuutavahetuspunktides kui ka krediitdiasutustes. Kokku kontrolliti **13** ettevõtet: Hansapank, SEB Eesti Ühispank, Krediidipank, Nordea Pank, Sampo Pank, Ortikon Grupp OÜ, AS Aswega, OÜ Labriola, OÜ Monex, OÜ Amintor, OÜ Eurex Capital, AS Haggai ja AS Tavid. Kontrolli eesmärgiks oli tuvastada tarbijale antava teabe vastavust tarbijakaitseaduse nõuetele enne tehingu sõlmimist, kursside esitlemist teeninduskohas, raha korrektset käitlemist (summade õigsus jne), samuti seda kas valuutavahetuselt võetakse teenustasu lisaks vahetuskursilt saadavale tulule. Kontrolli käigus teostati kontrolltehing igas ettevõttes kahekordselt - euro vahetus eesti krooniks ning eesti krooni vahetus euroks. Aktis fikseeriti täiendavalt euro kursile USA dollari, Rootsi krooni ja Suurbritannia naela ostu- ja müügikursid. Otseseid rikkumisi kontrolli käigus ei tuvastatud, küll aga tõstatas Amet küsimuse seoses valuutavahetusel lisaks ostu- ja müügikursi erinevusest saadavale tulule teenustasu võtmise lubatavuse osas. Tuvastati, et teenustasu võtavad valuutavahetuse teenuse eest krediitdiasutused ja OÜ Monex. Hetkel menetlus selles osas veel kestab.

Tarbijakaitseamet osales 2006. aastal ka **tarbijakrediididirektiivi eelnõu Eestiseses töögrupis**.

### **8.5.3 Internetikaubandus**

Internetikaubanduse järelevalve käigus on 2006. a jooksul põhjalikult kontrollitud tellimistingimusi kokku **44 korral**. Tarbijakaitseamet juhtis puuduste avastamisel kaupleja tähelepanu tellimistingimuste puudustele. Vaatluse alla võetud tingimustest on seadusega vastavusse viidud 36 ning menetluses on 8 juhtumit.



Joonis 22

Jooniselt 22 on näha, et internetikaupluste kontroll on saavutamas järjest suuremat ulatust. Kuna järjest enam kauplusi kolib internetikeskkonda, peab amet nende järelevalvet väga oluliseks.

Analoogselt eelmistele aastatele võib peamise puudusena välja tuua asjaolu, et tarbijalt nõutakse 100% ettemaksu, kuigi vastavalt VÕS-le ei või tarbijat kohustada enam kui 50%-liseks ettemaksuks. Lisaks sellele on sagedasemad probleemid järgmised:

- ei anta korrektset teavet selle kohta, et tarbijal on õigus 14 päeva jooksul lepingust taganeda;
- lepingutingimustega pannakse tarbijale kohustus ostetud asi kättesaamisel koheselt üle vaadata ja esitada pretensioonid. VÕS kohaselt aga sellist kohustust tarbijale panna ei saa, sedavõib üksnes soovitada;
- tihti ei esitata e-kaupluses ettevõtja postiaadressi.

TKA jätkas ka internetikaupluste kaardistamist, kogudes informatsiooni tarbijalemüügiga tegelevate e-kaupluste tegevuse kohta. Hetkel on fikseeritud 99 internetikauplust. E-kaupluste nimekirja täiendatakse pidevalt, kui avastatakse uusi tegutsevaid kaupluseid.

#### **8.5.4 Müügarantii tingimused**

Müügarantii tingimuste järelevalve käigus on läbi vaadatud garantiitingimusi kokku **36** korral, sealhulgas **12** korral tööriistade garantiitingimusi vastavalt tööplaanile, ülejäänud olid valdavalt kodumasinade ja arvutite garantiitingimused. Neist on seadusega vastavusse viidud **26** ettevõtja tingimused (seejuures 2 ettevõtjat loobusid garantii andmisest) ning menetluses on ülejäänud **8** garantiitingimust. Garantiinõudeid rikkunud ettevõtjatele tegi amet märgukirjad.

Garantiitingimustes esines jätkuvalt probleem, et garantiiga ei anta tarbijale seadusega võrreldes soodsamaid õigusi. Ettevõtjad ei vaata iseseisvalt enda garantiitingimusi läbi, vaid teevad seda üksnes Tarbijakaitseameti poolt puudustele tähelepanu

juhtimisel. Täiendavalt saab garantiitingimuste puhul välja tuua veel ka järgmised puudused:

Garantiitähtaja algus määratakse tingimustes ostukuupäevast, kuid VÕS kohaselt peab garantii algama asja üleandmisest tarbijale või hiljem. Mitte kõiki tooteid ei anta tarbijale üle ostukuupäeval;

Tingimustes pannakse garantiiremondiga seonduvad transpordikulude kandmise kohustus tarbijale. VÕS kohaselt kannab aga esimese kahe aasta jooksul asja parandamise või asendamisega seonduvad kulud müüja;

Samuti puudub tingimustest sageli teave selle kohta, et lisaks garantiist tulenevatele õigustele on tarbijal ka muud seadusest tulenevad õigused.

### **8.5.5 Rendiautode renditingimused**

Amet alustas 2006 aasta lõpul rendiautofirmade poolt renditavate autode renditingimuste analüüsi. Järelevalve korras valiti välja 6 rendifirmat, kes autorendi teenust pakuvad, ning kontrolliti üle nende renditingimused. Kõigil kuuel juhul tegi Amet ettevõtjatele tähelepanujuhtimised tingimuste mittevastavuse kohta, mille tulemusena 4 ettevõtjat on oma lepingutingimused viinud vastavusse nõuetega ning 2 ettevõtte puhul menetlus jätkub. Kontrolliti ettevõtteid, mis asuvad enamasti Tallinnas ja Harjumaal, üks ettevõtte oli ka Tartust.

Suurimaks probleemiks renditingimustes saab välja tuua asjaolu, et tingimused on tehtud ühepoolsed, seega rendifirma kasuks. Ettevõtjad keskendusid tüüptingimuste koostamisel eeskätt tarbijate kohustuste sätestamisele, rendileandja enda kohustuste väljatoomist ei pidanud nad vajalikuks. Problemaatiline on ka rentija vastutus tingimustes, enim on renditingimustes välja toodud olukord, kus rentija peab igal juhul kahju kinni maksma, olenemata kahju tekitamise viisist. Renditingimustes ei olnud sageli välja toodud ka sätteid kohustuste rikkumise korral vaidluste lahendamise korra osas. Sellest tulenevalt tegi Amet mitmel korral oma tähelepanujuhtimistes ettepaneku renditingimustesse sisse viia punktid, et tarbijal on õigus enda õiguste rikkumise korral lisaks kohtule pöörduda ka Tarbijakaitseameti poole.

### **8.5.6 Tellimistingimused sidevahendi abil sõlmitud lepingutes**

Tellimistingimuste järelevalve korras kontrolliti 4 ettevõtja tellimistingimusi, kes on pärast Tarbijakaitseameti poolseid tähelepanujuhtimisi ka tingimused seadustega vastavusse viinud. 3 neist ettevõtjatest pakkusid postimüügikataloogi vahendusel kaupa, 1 oli perioodiliselt ilmuvate trükiste pakkuja.

Kataloogikauplustes palju probleeme ei esinenud, peamiselt seisnesid probleemid tellimuse täitmise tähtaja sätestamises. Postimüügifirma Quellega toimus Tarbijakaitseametis ka arutelu tingimustes tellimuse täitmise tähtaja määramise osas. Ettevõtja oli tellimistingimustes sätestanud sisuliselt kaks tellimuse täitmise tähtaega, millest ühe (3-4 nädalat) märkis ta keskmiseks tähtajaks ja teise (12 nädalat) kõige hiljemaks tähtajaks. Tarbijakaitseamet juhtis ettevõtja tähelepanu sellele, et tingimustega tuleb sätestada ainult üks kuupäev, et tarbijale oleks üheselt selge, millal

tema tellimus täidetakse. Tarbijakaitseametis toimunud arutelul nõustus ettevõtja oma kataloogi tellimistingimusi muutma selliselt, et tarbija saaks üheselt aru tellimise täitmise tähtsajast.

### **8.5.7 Telefoniside ja kaabellevi teenused**

Järelevalve käigus on läbi vaadatud **5** kaabelleviteenuse osutaja lepingute tüüptingimused (Viasat AS, AS Starman, AS STV, OÜ NOM, AS Telset), neist **kahele** tehti **ettekirjutused** nõuete täitmiseks ja ülejäänute osas piirduti märgukirjadega. Neli ettevõtjat on tüüptingimused seadusega vastavusse viinud ja ühe ettevõtte tüüptingimused on veel menetluses.

Peamised probleemid nimetatud lepingutes olid järgmised:

Lepingutes kippus lepinguline tasakaal olema tingimuste teenuse osutaja kasuks. Reeglina eelistatakse välja tuua kliendi kohustused ja teenuse osutaja õigused jättes lepingust välja teenuse osutaja kohustused ja vastutuse.

Samuti sätestati lepingutes tarbija kohustus teatada lepingu lõpetamise soovist pikemalt (näiteks 3 kuud) ette, kuigi elektroonilise side seadus annab tarbijale õiguse leping igal ajal etteteatamata lõpetada.

Kõige suurem probleem oli Tarbijakaitseameti hinnangul aga see, et lepingutes sätestatakse tingimuste kasutaja õigus teavitada lepingutingimuste (sh ka hinnakirja ja kanalite koosseisu) muudatusest üksnes ettevõtja veebilehel või selle puudumisel üleriigilise levikuga päevalehes. Tarbijakaitseamet leidis, et selline teavitamisviis on ilmselgelt ebapiisav, kuna tarbija ei jõua pidevalt ettevõtja veebilehelt jälgida, kas ja kuidas lepingutingimusi muudetakse. Seda enam, et kõigil tarbijatel ei ole ega peagi olema arvutit ega internetiühendust. Samuti on selge, et kõiki üleriigilise levikuga päevalehti tarbija lugeda ei jõua. Siia lisandub veel eesti keelt mittevaldava tarbijaskonnaga seonduv problemaatika. Elektroonilise side seaduse § 99 lg 3 kohaselt peab sideettevõtja teavitama kirjalikult lõppkasutajat sideteenuse lepingu muutmise kavatsusest vähemalt üks kuu ette ning esitama teates selgitused selle kohta, et lõppkasutajal on õigus muudatustega mittenõustumise korral leping üles öelda. Sama §-i lg 4 lubab aga lg 3 teavitamiskohustuse täitmiseks avaldada teate oma veebilehel või vähemalt ühes üleriigilise levikuga ajalehes. Oleme seisukohal, et viidatud lõigete vahel valitseb vastuolu. Kirjalikuks teavitamiseks ei saa lugeda vastava teabe avaldamist vaid veebilehel või ajalehes. Tarbijakaitseamet on selles osas teinud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ka nimetatud paragrahvi muutmise ettepaneku.

12.09.2006.a toimus Tarbijakaitseametis **ümarlaud kaabel-, digi- ja SAT- TV teenuse osutajate, Sideameti ja Konkurentsiametiga**. Arutusel oli TV pakettide koosseis ja kanalite vahetus pakettides, samuti teatud kanalites originaalkeele katmine vene keelega, mida vanemate televiisorite puhul ei saa ümber seadistada. Arutelu tulemusel otsustati, et hetkel ei ole võimalik teenuse osutajatel pakettide koosseisu selliselt muuta, et tarbijal oleks võimalik valida väiksemate teemapakettide vahel (näiteks filmikanalite pakett jms), see läheb ebamõistlikult kalliks ja teenuse osutajatel ei ole kanalite omanikega ka võimalik selliseid lepinguid sõlmida, kuna kanali omanik on lepingulistest suhetes jõupositsioonil. Originaalkeele kinnikatmisel

arvestatakse klientide enamiku sooviga, millises keeles soovitakse saateid vaadata, kaabel-TV ettevõtja korraldab uuringuid selle teadasaamiseks.

### **8.5.8 Infotelefonide hinnateavitus**

2006. a jaanuari lõpus sai lahenduse juba 2005.a kevadel alanud vaidlus infotelefoni teenuse osutajate poolt kõne alguses antava hinnateabe üle. Jaanuari lõpul korraldas Amet arutelu infotelefonide, sideoperaatorite, Sideameti ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga, et leida mõistlik ja osapooli rahuldav lahendus infotelefoni teenuse osutajate poolt hinnateavituse nõuete täitmiseks. Infotelefonid on hinnast teavitamise nõude üle korduvalt rahulolematust avaldanud nii meedias kui ka Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ning Õiguskantslerile. Ümarlaual lepidi lõplikult kokku, et infotelefon, kellel ei ole võimalik eristada, millisest sidevõrgust kõne tuleb, peab tarbijat kõne hinnast teavitama järgnevalt: “Tere. Helistate ... infotelefonil, teenuse minutihind on maksimaalselt ... krooni, millele lisandub Teie sideteenuse tasu.” Infotelefonid on asunud nõuet korrektselt täitma ja lõpuks ometi võib vaidluse lugeda lahendatuks.

### **8.5.9 Eesti post**

Jätkus juba 2005. a kevadel tõstatud adresseerimata reklaami küsimuse menetlemine. 31.08 toimus Tarbijakaitseametis Eesti Posti ettepanekul kokkusaamine seoses adresseerimata trükiste levitamise jätkuva problemaatikaga ning nimekastide kasutustasu ja rendiperioodiga seotud tarbijapöördumistega. Eesti Posti nõukogu oli teinud juhatusele ülesande teostada probleemi osas põhjalik analüüs, et leida adresseerimata trükiste probleemi osas lõplik lahendus. Vastavalt koosolekul kokkulepitule lubati Tarbijakaitseametit teavitada nõukogu heakskiiduga juhatuse otsusest hiljemalt septembri lõpuks 2006.a. Peale seda laekus aga Tarbijakaitseametile Eesti Posti poolt informatsioon, et Eesti Post on tellinud antud küsimuses õigusliku analüüsi Advokaadibüroolt Paul Varul. Käesolevaks ajaks ei ole Tarbijakaitseametisse laekunud täiendavat infot eelnimetatud õigusliku analüüsi ega ka Eesti Posti otsuse kohta. Tarbijakaitseameti hinnangul rikub Eesti Post tarbijate õiguseid kui kohustab postkastile kleepima Eesti Posti logoga kleebise, aktsepteerimata ükskõik mis vormis keelava sisuga kleebiseid. Teised trükiseid levitavad ettevõtted aktsepteerivad kõiki keelavaid kleebiseid postkastil ega kohusta tarbijat igasse ettevõttesse eraldi avaldust kirjutama.

Koosolekul arutati ka nimekasti hinnakirjas kehtestatud kolmekordse hinnatõusu küsimust. Eesti Post põhjendas hinnatõusu seoses sellega, et antud valdkond oli ettevõttes pikalt korrastamata ja nüüd on seda tehtud. Samuti arutati koosolekul nimekasti kasutamise lepingus kehtestatud tingimust, et minimaalne nimekasti lepingu sõlmimise periood on 3 kuud. Tarbijakaitseameti hinnangul võib teatud kontingent tarbijaid vajada antud teenust ka üksnes kuuajalise perioodi jooksul (puhkuse ajaks näiteks) ning seda peaks tarbijatele võimaldama. Siiski leidis Eesti Post oma kirjalikus vastuses 02.10.2006, et nad ei pea vajalikuks antud teenuse minimaalset tähtaega ühe kuuni langetada, põhjendades seda tarbijate võimalusega leping ennetähtaegselt üles ütelda ning Eesti Post tasub kasutamata aja eest ettemakstud summa.

Tarbijakaitseameti poolt viidi läbi kontroll, kus ameti töötaja sõlmis Eesti Postiga oma isikult nimekasti kasutamise lepingu, sõlmides selle minimaalse tähtajaga kolm kuud, tasudes kolme kuu hinna - 150 krooni. Nädal hiljem teatati Eesti Postile antud lepingu ülesütleamise soovist ning kirjutati Eesti Postile vastav avaldus nimekasti asukoha kontoris. Eesti Post tagastas 100 krooni. Seega on kindlaks tehtud, et tarbijal on võimalus teoreetiliselt antud teenust kasutada ka ühe kuu jooksul.

#### **8.5.10 Teenustasu rakendamine Tallinna ühistranspordi ID piletite sularaha ostul**

Tarbijakaitseamet jätkas juba 2004.a alanud vaidlust Tallinna Linnavalitsuse ja Sertititseerimiskeskusega seoses teenustasu rakendamisega ühistranspordi ID-pletite sularahaostul. Nimelt on Tarbijakaitseamet seisukohal, et Tallinnas rakendatav teenustasu ühistranspordi ID piletite sularahaostu korral on seadusevastane ning tegi ettepaneku lõpetada nende müügil teenustasu võtmine. Arvestades ühistransporditeenuse kui universaalteenuse tähtsust, pidas Tarbijakaitseamet jätkuvalt oluliseks rõhutada asjaolu, et sellise teenuse kasutamissoiguse eest tasumine peab olema kergesti kättesaadav ning tuleks lõpetada olukord, kus tarbijatele pole tagatud mugav ja kerge juurdepääs teenusele st ID-pleti ostmisele sularaha eest ilma teenustasuta.

17.11.2006 - edastas Tarbijakaitseamet Tallinna Linnavalitsusele järjekordse pöördumise, milles juhtis tähelepanu, et jätkuvalt rakendatakse teenustasu võtmist ID pletit ostmisel sularaha eest. Viitasime ka asjaolule, et vahepeal oli jõustunud tarbijakaitseaduse muudatus, mille § 8 lg 1 kohaselt teenuse müügihind on teenuse eest tarbija poolt tasutav lõpphind. Johtuvalt asjaolust, et tol hetkel valmistati Tallinna Linnavalitsuse poolt ette järgnevaiks perioodiks samasisulist lepingut AS-ga Sertititseerimiskeskus palus Tarbijakaitseamet Linnavalitsusel lepingu sõlmimisel meiepoolseid seisukohti arvestada.

04.12.2006 - toimus Tarbijakaitseametis antud teemal ka nõupidamine, milles osalesid lisaks Tarbijakaitseametile ka Tallinna aselinnapea Jaanus Mutli, Tallinna Transpordiameti juhataja Andres Harjo ja Sertititseerimiskeskuse juht Ain Järv. Põhimõtteliselt nõustus Tallinna Linnavalitsus Tarbijakaitseameti poolsete seisukohtadega ja lubas nendega arvestada uue lepingu sõlmimisel.

22.12.2006 - teavitas Tallinna Linnavalitsus Tarbijakaitseametit kirjalikult, et Transpordiameti ja AS-i Sertititseerimiskeskus vahelise hankelepingu läbirääkimistel ei jõutud kompromisslahenduseni ning seetõttu lõpetas amet hankemenetluse. Seega tuleb Transpordiametil olemasoleva lepingu pikendamiseks läbi viia väljakuulutamiseta läbirääkimistega riigihange, mille tulemusena sõlmitav hankeleping kehtiks kuni riigihanke tulemusel sõlmitava uue hankelepingu jõustumiseni. Samas rõhutati, et ei Transpordiamet ega ka Tallinna linn ei toeta ebaseaduslikku tegevust ja ei kavatse uue hankelepingu sõlmimisel teenustasu rakendada

## 8.6 Reklaamiseaduse järelevalve

Reklaamivaldkonnas esitati **192** pöördumist ja **38** avaldust, kus tarbijad ja ettevõtted juhtisid tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele. Amet nõustas ettevõtjaid **84** korral nende tulevaste reklaamikampaaniate osas ning vastas muudele reklaamialastele küsimustele.

Järelevalve teostamise käigus koostati **21** õiendit ja **24** akti. Koostati **4** ettekirjutust ja menetleti 7 väärtegu (hoiatusmenetlusi 4, kiirmenetlusi 1, üldmenetlusi 2). Peale selle koostati **93** tähelepanujuhtimist.

**Tabel 27. Reklaamiseaduse järelevalve tulemused**

	Menetletud asjad	Tuvastatud rikkumised	Ettekirjutused	Tähelepanujuhtimised	Väärteod
Eksitav reklaam	62	32	-	30	2
Võrdlev reklaam	3	-	-	-	-
Kõlvatu reklaam	7	4	1	3	-
Halvustav reklaam	6	1	-	1	-
Lastele suunatud reklaam	7	-	-	-	-
Alkoholi reklaam	29	7	-	6	1
Finantsteenuse reklaam	4	-	-	-	-

Hasartmängu reklaam	54	21	2	16	3
Toidu reklaam	15	8	1	7	-
Tarbijakampaaniad	49	10	-	10	-
Muu reklaam ja reklaamialane nõustamine	41	21	-	20	1
<b>Kokku</b>	<b>277</b>	<b>104</b>	<b>4</b>	<b>93</b>	<b>7</b>

### Eksitav reklaam

Kõige suurem osa tarbijate ning ettevõtete pöördumistest puudutas eksitavat reklaami, mille osas menetleti 2006. aastal **62** juhtumit. Eksitavused seisnesid selles, et reklaamis esitletav teave ei vastanud tõele või oli reklaami üldmulje vale, arvestades ettevõtte poolt tegelikult pakutavat. Tarbijakaitseametile esitatud pöördumistest **32** juhul võis reklaami eksitavaks pidada, mille osas võeti tarvitusele vajalikud meetmed.

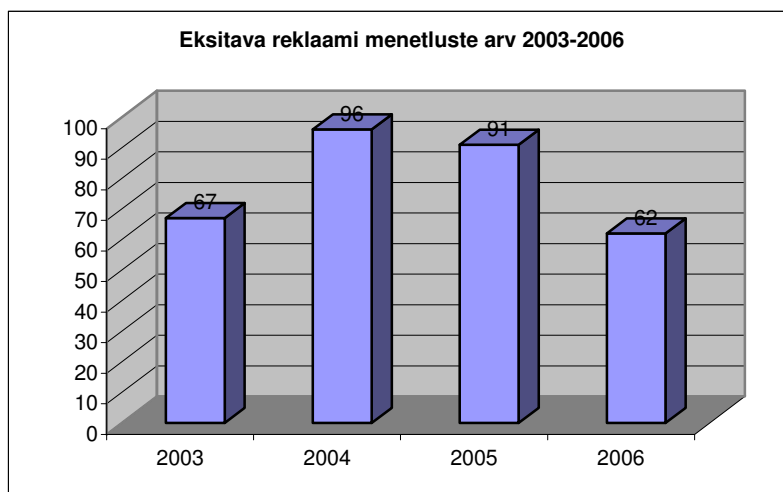
Endiselt suur osa eksitava reklaami pöördumisi puudutas mobiilsideoperaatorite tegevust. Mitmel juhul esines probleem selles, et mobiilsideoperaatorid levitasid reklaammaterjale, kus oli vananenud info ning seega esines reklaamis tarbijate eksitamine edastatud info ning tegeliku olukorra näol. Nii näiteks oli Prisma Peremarketi infoletis läbipaistva rahaaluse alla kinnitatud Tele2 Eesti reklaam “*Smart kõnekaart - ainus kõnekaart, millega saad helistada ka välismaal!*”



Pilt 47. Eksitav Smarti reklaam

Pretensiooni esitamise ajaks olid turule lisandunud ka teised kõnekaardid, millega on võimalik helistada välismaal. Samuti Elisa Mobiilsideteenused AS'ile kuuluva kõnekaardi Zen voldikus esitatud väiteid “*Zen on ainus kõnekaart, millega saad GPRS-i vahendusel internetis surfata*”, “*Zen on ainus kõnekaart, mille kõnesid saad suunata teisele numbrile*”, kui pretensiooni esitamise ajaks oli võimalik ka teiste kõnekaartidega eelnimetatud toiminguid teha. Mõlemad ettevõtjad likvideerisid

puudused, st eemaldasid eksitava teabe peale Tarbijakaitseameti pöördumist. Kõige valdavam osa mobiilsideoperaatorite eksitavate reklaamide pretensioonides on väited, kus mobiilsideoperaator väidab enda teenuse konkurentidest odavamaks olevat. Siinkohal võidakse tarbija tähelepanu hajutada reklaamiga, kus reklaamitakse odavat minutihinda, püüdes vähem tähelepanu pöörata asjaolule, et hinnale lisandub ka kõnealustustasu.



Joonis 23

Jooniselt 23 ilmneb, et eksitavate reklaamide menetluste arv on viimasel 2006. aastal vähenenud. Eksitava reklaami menetlusi ole kõige rohkem 2004. aastal, mil menetlusi oli kokku 96. 2005. aastal oli menetlusi 91.

### Võrdlev reklaam

Võrdleva reklaami juhtumeid menetleti 2006.aastal **kolmel** korral, rikkumisi ei tuvastatud. Üks menetletud juhtumist ei kvalifitseerunud Tarbijakaitseameti hinnangul võrdleva reklaamina ning ülejäänud reklaamid tuginesid oma võrdluses ühele või mitmele asjakohasele, olulisele ja tõestatavale tunnusele.

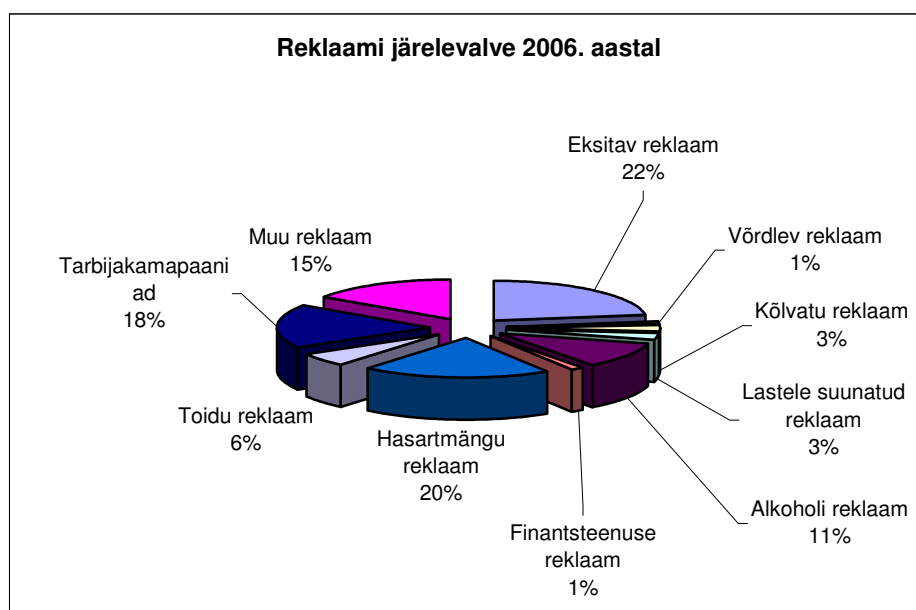
### Lastele suunatud reklaam

Lastele suunatud reklaami osas Tarbijakaitseametile 2006. aasta jooksul pöördumisi ei esitatud. Küll aga teostas Amet järelevalvet vastavalt tööplaanile lastele suunatud reklaamide osas. Kuna aastatega üha suureneb laste poolt veedetud aeg internetikeskkonnas, vaadati üle järgmised veebiaadressid:

- [www.spunk.ee](http://www.spunk.ee)
- [www.lastekas.ee](http://www.lastekas.ee)
- <http://taheke.delfi.ee/>
- [www.ostukas.ee](http://www.ostukas.ee),
- [www.toys.ee](http://www.toys.ee),
- [www.kommikas.kalev.ee/healaps](http://www.kommikas.kalev.ee/healaps)
- [www.kommikas.kalev.ee/mangud/](http://www.kommikas.kalev.ee/mangud/)

Eeltoodud lehekülgedel reklaamiseaduse rikkumisi ei esinenud.

Kuigi pretensioone otseselt lastele suunatud reklaami osas Tarbijakaitseametile ei esitatud, menetleti tarbijaid eksitava kampaania pöördumisi, mis olid seotud AS Coca-Cola Eesti HBC Soundwave kampaaniaga. Antud juhul olid kampaaniareeglid esitletud segadust tekitavalt ning eelkõige auhindu oodanud lapsed pettusid. Eelnimetatud kampaania raames leidsid Tarbijakaitseametile avalduse esitanud tarbijate pered ning AS Coca Cola HBC Eesti kompromissi lastele saadetud meenete näol.



Joonis 24

### Kõlvatu reklaam

Kõlvatu reklaami osas menetleti möödunud aastal Tarbijakaitseametis **7** juhtumit, neist rikkumisi tuvastati **neljal** korral. Möödunud aasta kõlvatu reklaami juhtumitest leidis kõige suuremat kõlapinda OÜ Kiire Aken verist kätt kujutanud aknareklaam, mille osas tegi Amet ettevõttele ka ettekirjutuse. Lisaks sellele, et Amet pidas antud reklaami olevat vastuolus heade kommete ja tavadega, oli ettevõtte rikkunud ka reklaami üldnõudeid, mille kohaselt reklaamis peab sisalduma selgelt eristatav teave reklaami avalikustaja kohta tekstina või Eestis registreeritud kaubamärgi kaudu. Tarbijakaitseamet oli seisukohal, et kõnealune reklaam balansseerib eetika piirimail ning on vastuolus heade kommete ja tavadega. Kõnealune reklaam mõjub vaieldamatult paljudele inimestele õõvastavalt ja vastikust tekitavalt. Elanikkonnas on teatud grupp inimesi, kes ei talu verd (hemofobia), või näiteks liha (karnofobia) kuid ebameeldivaid emotsioone tekitab kõnealune reklaam ka inimestes, kes eelnimetatud foobiate all ei kannata. Reklaamis esitletava näol ei ole tegemist inimese normaalse füüsilise seisundiga, ega ole sobilik vaatamiseks lastele.



Pilt 48. Kõlvatu reklaam OÜ Kiire aken

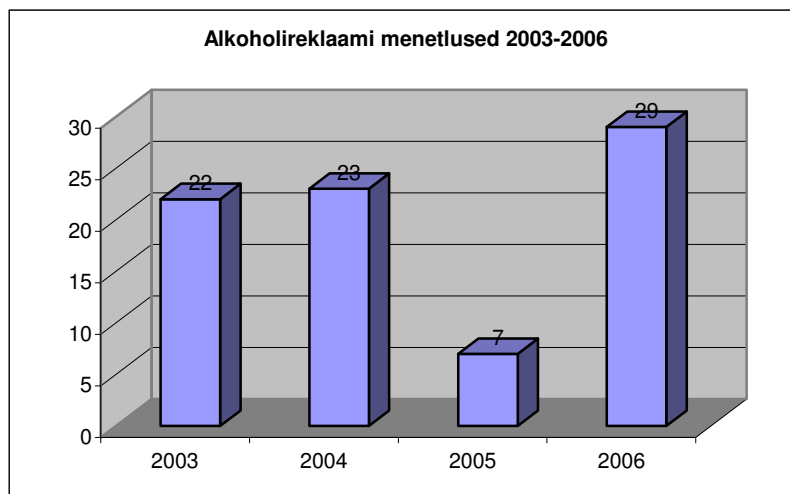
Kõlvatu reklaami peale esitati Tarbijakaitseametile ka pretensioon Largo mahlareklaamide peale, mis oli samuti teostatud jätkureklaamina. Hetkel kehtiva seadusandluse alusel jätkureklaam lubatud ei ole ning reklaamiseaduse kohaselt peab reklaamis olema esitletud ka selle avalikustaja. Eelnimetatud reklaamides esitleti aga üldsusele tomatitest või ananassidest kujundeid, mis võisid jätta mulje, nagu oleks tegemist meesterahva suguorganiga ja naisterahva katmata kehaga (pilt 49). Tartu Ülikooli semiootiku eksperthinnangu kohaselt ei näinud semiootik antud kujul reklaamides kõlvatut reklaami, millest oma hinnangus lähtus ka Tarbijakaitseamet.



Pilt 49

## Alkoholi reklaam

Alkoholireklaamiga seoses pöörduti 2006. aastal Tarbijakaitseameti poole **29** korral, millest **15** olid ettevõtete nõustamised enne alkohoolse joogi reklaami avalikustamist. Läbi viidi üks vääртеomenetlus, kus kaupluses Rimi esines alkohoolse joogi tarbijakampaania reklaamis otsene üleskutse järgmise lause kujul: “Loosimises osalemiseks osta 0,7 või 1,0 l pudel oma lemmikjooki ”.



Joonis 25

## Tubakatoote reklaam

Vastavalt reklaamiseadusele on tubakatoodete reklaam keelatud. Tubakatootjad konsulteerivad Tarbijakaitseametiga aktiivselt enne lubatud tarbijateabematerjalide avalikustamist ning uute pakendite tootmisse laskmist ning sellest tulenevalt rikkumisi praktiliselt ei esine. Ainsa juhtumina võib välja tuua Tallina Autobussikoondise AS'i poolt kahe linnaliiklusest pikaajaliselt eemaldatud tagavarabussi liinile saatmise puhul, kus bussides oli veel vanu tubakareklaame, mis olid eemaldamata. Peale Tarbijakaitseameti poolset tähelepanujuhtimist eemaldati need reklaamid koheselt bussidest.

Tubakatootjaid nõustati Tarbijakaitseametis 2006. aastal kokku 78 korral

## Toidu reklaam

Toidu reklaami osas menetleti 2006.aastal **15** juhtumit, neist 5 ettevõtete nõustamist enne reklaamikampaania algust. Rikkumisi tuvastati **8** korral. Toidu reklaamimise puhul eksitakse eelkõige selle vastu, et reklaamis omistatakse toidule haigusi tõkestavaid, ravivaid või leevendavaid omadusi. Eelkõige omistatakse eelnimetatud omadusi toidulisanditele, jättes tarbijatele seega mulje nagu oleks tegemist ravimile sarnaselt garanteeritud toimega erinevate haiguste ravimisel, ennetamisel, leevendamisel jne. Tehti ka üks ettekirjutus seoses karastusjoogi Alkohol Killer maaletooja OÜ Nordic Trade Baltic Company veebiaadressil esitletud tooteinfoga, mis lubas joogile erinevaid omadusi, sealhulgas näiteks ravida ja taastada maksa.

## Hasartmängu reklaam

2006. aasta jooksul esines palju hasartmängukorraldajate poolt esitatud küsimusi kavandatavate sponsor- ja reklaammaterjalide kohta ning kokku registreeriti selliseid hasartmänguettevõtjate nõustamisi **24**. Ülejäänud osa moodustasid tarbijate, ettevõtjate ja teiste järelevalveorganite pretensioonid ja märgukirjad võimalike hasartmängureklaami keeldude rikkumiste kohta, mida oli **30**. Rikkumisi tuvastati 21 korral, mille puhul koostati 16 tähelepanujuhtimist, 2 ettekirjutust ja 3 väärteomenetlust.

Lõpule on viidud järgmised väärteomenetlused:

- AS Spordiennustus suhtes internetikeskkonnas [www.neti.ee](http://www.neti.ee) esitletud Multibingo reklaami osas. Rikkumine seisnes selles, et kujutati reklaambänneris kahe inimese jututoavestlust järgmise tekstiga:

*Bingotaja: ma tunnen, et täna võidan mina ☺*

*Winner: kunagi koidab ehk sinugi tähetund*

*Bingotaja: räägib mees kes ei julge alustada*

*Bingotaja: tead ju küll, kes kannatab, see kaua elab ega võida kunagi*

*Winner: hetk, räägin telefoniga*

*Bingotaja: aa, oled tööl*

*Winner: jaa ;)*

*Bingotaja: no vat, kui jackpoti saan, hakkad minu eest töötama*

*Winner: Unista ainult*

*Bingotaja: Mul on juba plaanid tehtud:P*

*Winner: Nii, olen tagasi, on aeg su unistused minu omadeks teha*

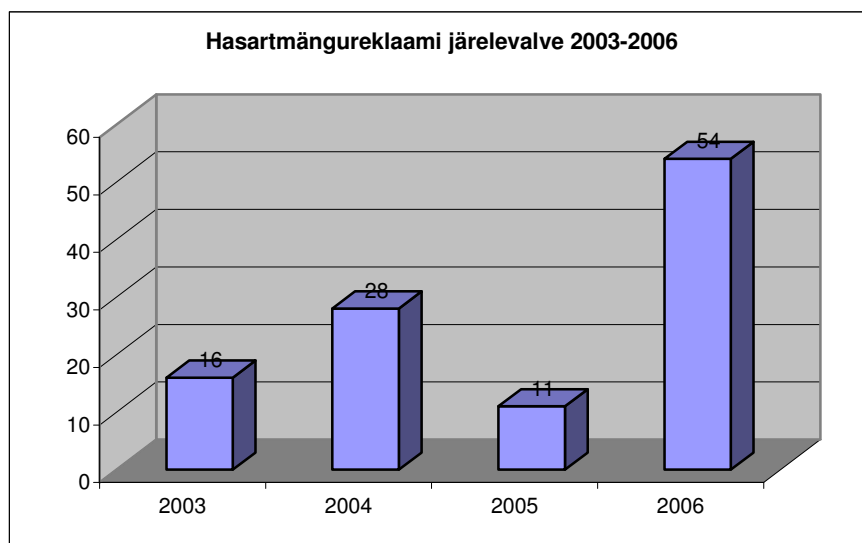
**MULTIBINGO**

**ÜKS VÕIDAB ALATI**

**FORTUUNA.EE”**

- AS MC Kasiinod suhtes Tartu Lõunakeskuses toimunud Tartu Lõunakeskuses avatud Casino Monte Carlo avamispeo reklaami osas, mida reklaamiti järgmiselt:
  1. Raadio Sky pluss eetris reklaamtekstiga: “Ja nüüd meie ilmateade! Seoses Casino Monte Carlo uue mängusaali avapeoga Tartu Lõunakeskuses on 26. augustil kell 16 oodata järgmist ilma: päikeselist! Tanel Padar & The Sun, Seksikad, Monica Tuvi ja tantsutüdrukud, mängulis-põnevad atraktsioonid lastele. 26. augustil kell 16 Tartu Lõunakeskuse liuväljal. Ilm on kõigile tasuta. Ilmateate tõi teieni Casino Monte Carlo.”
  2. Ajalehes Tartu Postimees järgmise reklaamtekstiga: “Casino Monte Carlo esitleb: Lõunakeskuse mängusaali avapidu 26. augustil kell 16.00 Lõunakeskuse liuväljal. Tanel Padar The Sun, Monica Tuvi & go-go tantsutüdrukud. Oma tsiklit demonstreerib võidusõitja Hanno Velt. Erinevad atraktsioonid lastele. Proovisõit Subaru mudelitega. Mersu anname Lõunakeskuse mängusaalis ära kell 20.00. Pidu on tasuta! Lähem info Casino Monte Carlo Tartu mängusaalidest või tel 734 4334. Lõunakeskus, Ringtee 75, Tartu.” Reklaamplakatil viidati “mersu” äraandmisele mängusaalis ning lisainfo saamise võimalusele Casino Monte Carlo mängusaalidest, mis juhib inimesi hasartmängukohta.

Algatatud on ka vääртеomenetlus AS IMG Kasiinod suhtes seoses venekeelses ajakirjas Vesti Dnja esitletud hasartmängukoha reklaamiga.



Joonis 26

Hasartmängu reklaami nõuete rikkumise osas tehti kaks ettekirjutust: Osäühingule Alo-TV ning AS'ile MC Kasiinod seoses Alo-TV's esitletud Casino Monte Carlo reklaamiga. ALO-TV eetris esitleti Casino Monte Carlo reklaami. Reklaamis esitleti pildiliselt keerlevat kuldset kuju ning ekraanil teksti: "Kirg Meelelahutus Õnnehetked Fortuunaga Monte Carlos. Fortuuna elab siin" ning Casino Monte Carlo kaubamärk.

Järelevalve osas vastavalt tööplaanile kontrolliti ka hasartmängu ja mängukohtade reklaami piirangute täitmist mängukohtades Tallinnas, Tartus, Pärnus ja Narvas. Mängukohtades kontrolliti, millist teavet jagatakse tarbijatele, milliseid hasartmänge on võimalik mängida ja millised kampaaniad toimuvad ning kas mängukohas esitletavad reklaamid, voldikud ja brošüürid vastavad nõuetele. Kokku kontrolliti 12 erineva firma 20 mängukohta. Reklaamiseaduse rikkumisi ei tuvastatud.

### **Tarbijamängud, -loosimised ja -kampaaniad**

2006. aastal oli ametis menetluses **49** tarbijamängu, -loosimist ja -kampaaniat puudutavat juhtumit.

**28** juhtumi osas nõustas Amet ettevõtteid tarbijakampaaniate reeglite ja kampaaniast teavitamise viiside ning reklaammaterjalide arusaadavuse osas. Endiselt on suureks probleemiks tarbijatele suunatud kampaaniate korraldamisel ajalise kestvuse märkimine kampaania materjalides ja ka ostutšeki esitamise nõue kampaanias, loosimises või mängus välja toodud auhinna kätte saamisel.

Tarbijad pöördusid ameti poole **12** korral seoses erinevate kampaaniatega, neist 4 korral tuvastati rikkumisi. Sagedamateks pöördumiste põhjusteks olid olukorrad, kus toode oli veel müügil peale kampaania lõppu ja sellekohane teave puudus müügikohas. Näitena võib tuua ühe tarbija pöördumise, kus tarbija ostis kaubandusettevõttest Taffel'i maisipallid juustuga paki, mille peal kampaaniateabe

silt, mis kutsub üles osalema tarbijamängus ja võitma erinevaid auhindu. Kampaania oli tegelikult selleks ajahetkeks juba lõppenud, kuid tooted olid kaubandusettevõttes müügil ilma täiendava teabeta, et tarbijamängu lõpptähtaeg on möödunud. Peale tähelepanujuhtimist ettevõttele vastavasisuline teave lisati.

Samuti pöörduti Ameti poole põhjusel, et tarbijamängu ei olnud enam võimalik registreerida SMS-i teel, kuigi kampaania lõppkuupäev polnud veel saabunud. Tarbija oli ostnud kampaaniatoote, Fat Burneri, mille kaelas silt, mis kutsus sõnumit saatma ja mitmeid erinevaid tooteid võitma. Tarbija oli saatnud kaks sõnumit etteantud numbrile, kusjuures kampaania lõppkuupäevani oli veel küllalt aega. Vastuseks tuli sõnum, et kampaania on lõppenud. Amet tegi ettevõttele järelepärmise selgituste saamiseks. Ettevõtte põhjendas olukorda sellega, et nende poolt tellitud sõnumi teenuse osutajaga oli lõppenud leping. Leping pikendati ning tarbijaga võeti ühendust ja liideti mängu.

Samuti menetles Amet juhtumit, kus kampaania lõppedes ning peale auhindade välja loositud selgus, et rolleri võitja ei ole täitnud kampaania tingimusi. Tal ei olnud esitada ostu tõendavat dokumenti ning samuti ilmnas, et tegemist oli kampaaniat korraldavate isikute ringi kuuluva isikuga, kellel oli reeglite kohaselt keelatud mängus osaleda. Seetõttu korraldati ka uus loosimine. Siiski juhtis Tarbijakaitseamet ettevõtja tähelepanu asjaolule, et ostutšeki olemasolu nõuet kampaania infovoldikul ei esitatud ning seda sai lugeda veebilehel olevatest kampaaniatingimustest.

Trükimeedias esitletud kampaaniareklaamide osas menetles Amet järelevalve korras 9 juhtumit ning neist 6 korral koostati meediaväljaannetele ja ettevõtjatele tähelepanujuhtimised, seoses tarbija põhiõiguste ehk tarbijatele antava olulise teabe mitte esitamisega ja heade kaubandustavadega mitte arvestamisega. Amet kohustas ettevõtjaid viima oma kampaania tingimused kooskõlla tarbijakaitseaduse sätetega.

## Reklaamialane koostöö

Tarbijakaitseameti esindaja võttis aktiivselt osa ka **ringhäälingulubade väljaandmise komisjoni** tööst. Ringhäälingulubade väljaandmise komisjon on Kultuuriministeeriumi juures tegutsev nõuandevorgan, kelle ülesandeks on läbi vaadata juriidiliste ja füüsiliste isikute poolt esitatud taotlused ringhäälingulubade saamiseks.

Jätakuvalt laekus Tarbijakaitseametile mitmeid pöördumisi, mis puudutasid reklaamide näitamise sagedust ja kestvust või asjaolu, et filmide lõpus ei näidata ära tiitreid vaid hakatakse kohe reklaami näitama. Nimetatud pöördumised edastati **Kultuuriministeeriumile**, kes teostab järelevalvet Ringhäälinguseaduses sätestatud nõuete üle. Kokku tegi Kultuuriministeerium 2006. aastal erakanalitele ringhäälinguseaduse rikkumise eest 8 ettekirjutust.

25. septembril külastasid Tarbijakaitseametit kaks kolleegi **Läti Tarbijakaitse Keskusest** (Consumer Rights Protection Centre), et tutvuda reklaamiseaduse järelevalve teostamisega Eestis. Õppesõit toimus Balti koostöölepingu raames. Läti

poolt osalesid kohtumisel Ieva Baldina (tarbijaõiguste järelevalve osakonna juhataja) ja Inara Kanella (reklaami järelevalve üksuse juhataja). Kohtumisel tutvustas Tarbijakaitseamet oma läti kolleegidele reklaamiseaduse järelevalve teostamist Eestis, vaadeldi menetletud juhtumeid ning arutati reklaamiseaduse järelevalve käigus esilekerkinud probleeme nii Eestis kui ka Lätis. Kohtumisel leiti, et hoolimata mõningatest seadustest tulenevatest erinevustest on probleemid sarnased ning sellised õppereisid on heaks võimaluseks antud valdkonnas tutvuda naaberriikide kogemuste ja praktikaga.

**27. septembril** toimus Tarbijakaitseametis **arutelu** reklaamiseaduses sätestatud **hasartmängu reklaami nõuete tõlgendamise osas**. Nõupidamisel osalesid lisaks Tarbijakaitseameti esindajatele Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Maksu- ja Tolliameti ning Eesti Hasartmängu Korraldajate Liidu esindajad. Tehti ülevaade hasartmängu reklaami nõuete tõlgendamise senisest praktikast ning arutati samu juhtumeid ka uue reklaamiseaduse valguses. Kahjuks ei suutnud erinevad osapooled jõuda ühistele, kõiki osapooli rahuldavatele seisukohtadele ning on selge, et hasartmängu ja -mängukoha reklaami nõuete osas jätkuvad aktiivsed vaidlused ka edaspidi.

**25. oktoobril** osales Tarbijakaitseameti esindaja ka **reklaami- ja turunduskonverentsi Wazzap** internetiturunduse ja müügiedenduse sessioonil. Internetiturunduse sessioonil tehti ettekanne maailma parimatest internetireklaamidest ning näidati maailmas enim auhindu võitnud internetireklaame, samuti analüüsiti, mis internetiturunduses tulemusi annab ning milliseid võtteid tasub reklaaminduses ellu rakendada. Internetiturunduse sessiooni teises osas tutvustati Eesti vastava ala spetsialistide poolt 2006.a parimaid internetiturunduse alaseid töid (Postimees Online, Monton jt) ning anti nõu, mida 2007.a internetiturunduses arvesse tuleks võtta. Müügiedenduse sessioonil tutvustati kampaaniaid, mis on võitnud juhtivatel müügiedenduse konkurssidel auhindu loovuse, originaalsuse ja efektiivsuse eest. Samuti tutvustati 2006.a Eesti parimaid müügiedenduskampaaniaid ning räägiti, mida kuulajatel neist õppida oleks. Teiste hulgas anti ülevaateid Ingmani, Saku, EMT, SEB Eesti Ühispaniga ja Rimi edukatest müügiedenduskampaaniatest.

**Tabel 28. Statistiline ülevaade reklaami järelevalvest aastatel 2003 – 2006**

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Eksitav reklaam	67	96	91	62
Võrdlev reklaam	-	-	3	3
Kõlvatu reklaam	1	8	15	7
Lastele suunatud reklaam	-	3	1	7
Tubakatoote reklaam	2	4	2	1
Alkoholi reklaam	22	23	7	29
Finantsteenuse reklaam	-	-	2	4
Hasartmängu reklaam	16	28	11	54
Toidu reklaam	8	4	9	15
Tarbijakamapaaniad*	-	-	-	49

Muu reklaam	5	40	36	41
<b>Kokku</b>	<b>121</b>	<b>206</b>	<b>177</b>	<b>277</b>

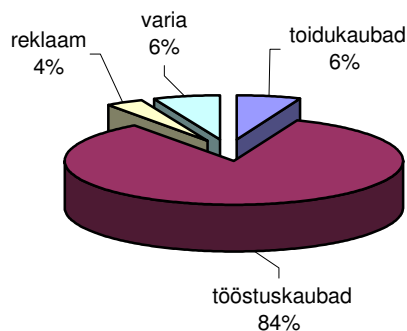
\* Tarbijakampaaniate alaseid nõustamisi toimus ka aastal 2005, kuid nende vähese arvu tõttu on need lisatud rubriiki “muu reklaam”.

## 9. TARBIJAKAEBUSED

Tarbijad esitasid 2006. aastal tarbijakaitseametile kokku **1904** avaldust (sh 953 kaubandus- ja 816 teenindusettevõtete, 38 reklaami ja 68 üldprobleemide kohta), millest lahendati **1837**. Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on 210 (11%) edastatud 2006. aastal tarbijakaebuste komisjonile. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele 29 avaldust. Avalduste arv võrreldes 2005. aastaga on jäänud samale tasemele. Eelmise aastaga võrreldes on avalduste arv suurenenud kõigest 43 võrra. Samas on suurenenud teenustega seonduvate avalduste osakaal

## 9.1 Kaubandus

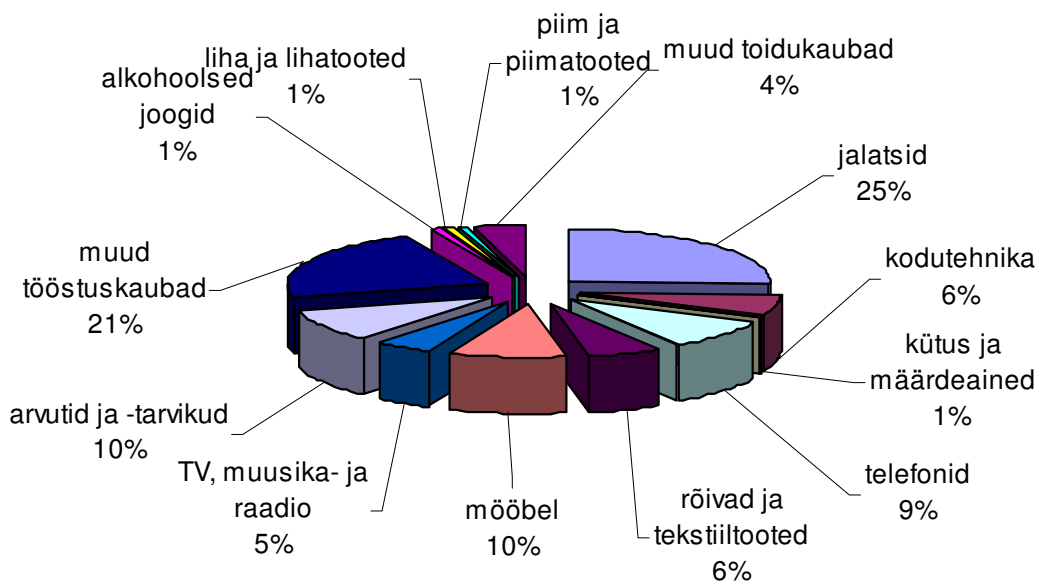
**Tarbijakaitseametile 2006. aastal esitatud kaubandusalaste kaebuste struktuur**



Joonis 27

Valdav enamus 953-st kaubandusettevõtete kohta laekunud kaebustest puudutas tööstuskaupu. Toidukaupade kohta laekus kaebusi 6% kogu kaebuste arvust, reklaami kohta 4% ning muude küsimuste kohta samuti 6%.

**Kaubanduse kohta laekunud kaebused 2006**

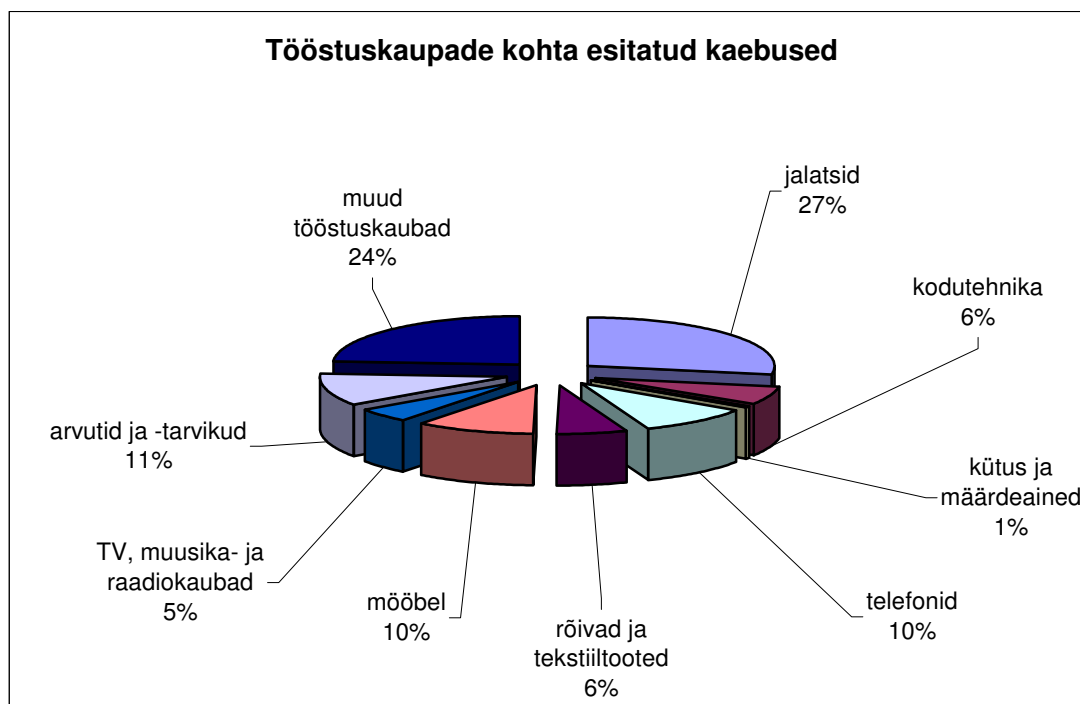


Joonis 28

Joonis 28 kajastab kõiki tarbijakaitseametisse esitatud kaubandusalaseid kaebusi. Protsentuaalselt kõige enam kaebusi laekub jalanõude (25% kõikidest

kaubandusalastest kaebustest), mööbli (10%), arvutite ja tarvikute (10%) ning telefonide kohta.

**Tööstuskaupadele** esitatud kaebustest moodustavad jätkuvalt kõige suurema arvu jalatsid (26%) (vt joonis 28). Võrreldes 2005. aastaga on jalatsite kohta esitatud pretensioonide arv vähenenud 45 avalduse võrra. Rohkem kaebusi laekub veel arvutite ja nende lisatarvikute (11%), rõivaste ja tekstiiltoodete (10%) ning mööbli kohta (10%). Joonisel nähtavasse gruppi “muud tööstuskaubad” kuuluvad näiteks kaebused pürotehniliste toodetele, fotoaparaatidele, vabaajakaupadele, väärismetallidele jms.



Joonis 29

**Jalatsite** kohta esitati 2006. aastal kokku **249** kaebust, millest 57 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 192 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus.

2005. aastal esitati tarbijakaebuste komisjonile lahendada 126 eelmenetletud avaldust, siis aruandeaastal ainult 57 avaldust. See on tingitud ühelt poolt asjaolust, et kauplejad on hakanud tähelepanelikumalt suhtuma tarbijate avaldustesse ja teiselt poolt selgitavad nii kauplejad kui Tarbijakaitseameti inspektorid tarbijatele antud vastustes avalduses esitatud soovi mõistlikkust või põhjendatust või vastavust seadustes sätestatule.

Ameti poolt lahendatud avaldused võiks tulemuse järgi jaotada kolmeks orienteeruvalt võrdseks osaks:

- 1) põhjendamatud, mis jäid kaupleja poolt rahuldamata;
- 2) kaupleja poolt rahuldatud, vastavalt tarbija poolt esitatud nõudele sest jalatsil olid tootmisest tingitud vead;
- 3) osaliselt rahuldatud, sest tarbija nõue ei olnud kooskõlas seaduses sätestatuga või lahendas kaupleja tarbija pretensiooni vastutuleku korras.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses jalatsitega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

- 1) sooviti ainult raha tagasi;
- 2) ei olnud nõus jalatsite parandamisega ega nende vahetusega; ei nõustunud eksperdi või kaupleja otsusega “puudub tootmisviga”;
- 3) kauplused andsid defekti tekkimise kohta omapoolse arvamuse, kuid tarbijad soovisid eksperdi otsust;
- 4) sooviti nõustamist, kuidas oma probleemile lahendus leida, mida edasi teha, kusjuures tarbija ei olnud veel kaupleja poole pöördunud;
- 5) esitati kauplejale põhjendamatuid nõudmisi, nt nahkjalatsite märgumise kohta, kontsaplekide ja muude jalatsiosade kulumise kohta.

Põhjused, mis tingisid pretensiooni esitamist tarbija poolt, on aga järgmised:

- 1) tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimatingimustes kandmiseks;
- 2) jalatsi hinna ja kvaliteedi suhe ei ole alati paigas; tarbija ei suutu mõnikord oma jalatsitesse sõbralikult, st ei hoolda ja ei kuivata neid õigesti või ei hoolda üldse;
- 3) tarbija ei vali kandmiseks sobivaid jalatseid, ei arvesta millises kohas ja millist jalatsit sobib kanda, nii tänavajalatsite kui eriti spordijalatsite osas;
- 4) tarbija valib vale suurusega või tema jalale sobimatu mudeli; ikka veel mõningatel juhtudel kauplejapoolne hinnang fikseerib ära ainult defekti, näiteks väidetakse “kandmisviga” või “puudub tootmisest tingitud viga”, kuid ei selgitata ega ei põhjendata tarbijale vea tekkimise põhjuseid pikemalt ja arusaadavalt.

2005. aasta aruandes oli toodud probleemse ettevõtte OÜ Valerino, kellega oli raskusi suhtlemisel nii tarbijatel kui ka Tarbijakaitseametil, avaldusi laekus ka aruandeaastal. Ameti poolt 2005. aasta eelmenetletud avaldused läbisid aruandeaastal tarbijakaebuste komisjoni menetluse, kus tarbijad said positiivse lahendi. Paraku ei täitnud kaupleja komisjoni otsuseid ja Tarbijakaitseamet otsustas esindada kolme tarbijat kohtus, koostades ühishagi. OÜ Valerino tasus nõutud summa kohtu deposiitarvele koheselt peale kohtult hagiavalduse saamist.

**Arvutite ja –tarvikute** kohta esitati kokku **96** kaebust, sellest 14 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 82 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv suurenenud 29 võrra ja sellest tingituna esitatud ka komisjonile 9 avaldust enam.

Ametile esitatud avaldustest on 34 korral on kaupluseks Klisseran Kaubanduse OÜ (kauplus K-Arvutisalong), 9 korral AS Elion Esindused, 7 korral AS PT Mikro kauplusest Arvutimaailm, 5 korral Onoff Eesti AS, 5 korral AS Ordi ja 4 korral Enter IT-Market AS.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses arvutite- ja arvutitarvikutega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

- 1) tarbija soovis pärast esmast või teistkordset remonti lepingust taganeda ja nõudis ostusumma tagastamist, kuna ei usalda enam seda toodet või ka firmat;
- 2) kaupleja on nõus toodet ainult kas tasuta remontima või asendama tuginedes garantiitingimustes kirjutatule ning lepingule tootja poolt volitatud esindajaga. Siin tuleb märkida, et mõnedel juhtudel on kaupleja keeldunud seetõttu, et soovides tulla vastu tarbijale, oli varasemalt ära remontinud toote, millel oli tuvastatud ekspluatatsioonivead;
- 3) tarbijad on suhelnud kaupluse esindajatega ainult suuliselt, mis ei andnud tulemust, kuid kirjalikult tarbija kaupleja poole ei ole pöördunud;

4) kaupleja ei selgita tarbijale VÕS § 218 lg 2 sätet, mille kohaselt kuuekuulist tähtaega ületaval perioodil peab asja lepingutingimustele mittevastavust tõendama tarbija kui kaupleja tootmisdefekti olemasolu ei kinnita;

5) mõnel korral on tarbijad pöördunud kaupleja ja ameti poole abi saamiseks pärast pretensiooni esitamise aja möödumist.

Klisseran Kaubandus OÜ-le on tehtud tähelepanu juhtimine seoses tegevuskohal oleva eksitava teabega lahtioleku aegade kohta kui tarbija esitas ametile pretensiooni, et kauplus on näidatud ajal suletud.

**Mööbli** kohta esitati kokku **92** kaebust, sellest 12 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 80 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv suurenenud 30 võrra, kuid komisjonile edastatud avalduste arv on jäänud samale tasemele.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses mööbli probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

1) kaupleja pole lubatud tähtaja jooksul tarbijale mööblit kohale toonud. Esitatud avaldustest on selgunud, et täna on mööbli tellimisel tähtajad muutunud väga pikkadeks, so kolm kuud, kuus kuud ja vahest veel enam, millest ka hilinemisega. Selle tulemusena on tagastatud raha või tarbijad said mööbli hilinemisega;

2) mööbli kvaliteet ei rahulda, mille tulemusena maksti raha tagasi või vahetati kvaliteetse mööbli vastu (enamuses pehme mööbel), köögimööbli kaupleja kõrvaldas sellise pretensiooni korral vead või oli kaupleja nõus mööbli tagasi võtma. Neljal juhul oli mööbli ostmisest möödunud ligi 2 aastat ja tarbijal oli vajalik tõestada, et need on tootmisest tingitud vead, sest kaupleja arvates ilmnesisid vead eksploatatsiooni käigus põhjusel, et tarbija hooldas või kasutas mööblit ebaõigelt. Kahel juhul oli mööbli kättesaamisest möödas 2 aastat ja kaupleja väitis samuti, et see on tarbijast tulenev viga ning tarbijad neid kaupleja vastuseid ei vaidlustanud;

3) mööbel oli tellitud teiste mõõtudega kui tegelikult valmistati. Sellisel juhul tehti mööbel korda vastavalt esialgsele tellimisele;

4) sooviti kompensatsiooni mööbli paigaldamisel rikutud põranda või seina kahjustuse eest; sooviti hüvitist, kui oli algatatud kohtuvaidlus või pankrotimenetlus; pretensioon oli esitatud juriidiliste isikute poolt. Selliste avalduste menetlus väljus Tarbijakaitseameti pädevusest. Aruandeaasta lõpus pöördus kolm tarbijat probleemiga, et on teinud A7 osaühingule ettemaksu, kuid tarnetähtaeg on ületatud ja ettevõttega ei saa enam ühendust. Menetluse käigus selgus, et antud ettevõtte suhtes on algatatud pankrotimenetlus. Tarbijaid on teavitatud, et 15.01.2007.a toimub kohtuistung pankrotiavalduse läbivaatamiseks Harju Maakohtus. Tarbijatel tuleb jälgida Ametlikes Teadaannetes avaldatavat infot A7 OÜ pankrotimenetluse kohta. Peale jaanuaris toimunud kohtuistungit, kui pankrot välja kuulutatakse, teavitab Amet pressiteatega võlausaldajate edasisest tegevusest, kellele ja mis aja jooksul tuleb nõuded esitada.

5) tarbija keeldus teise poole makset kauplejale tegemast, kuigi kaupleja oli nõus parandama mööblil olevad puudused; mööblil olid tekkinud kasutamise käigus plekid, mis ei olnud tootmisest tingitud; tarbija arvates ei vastanud mööbel kataloogis olevale; tarbija väitis, et oli tellinud nahkmööbli aga sai riidega kaetud mööbli jne. Selliste asjade menetluse käigus saavutasid tarbijad kauplejaga kokkuleppe.

Kokkuvõttes võib öelda, et enamus mööbli probleeme on lahenenud ostjale soodsalt, vahest isegi siis kui tarbijal polnud pretensiooni esitamisel õigust.

Menetletud avalduste põhjal saab välja tuua, et kauplejad on hakanud tähelepanelikumalt suhtuma tarbijate avaldustesse. Kokkuleppe saavutamisele eelmenetluse käigus on kaasa aidanud see, et kaebuse menetleja on menetluse käigus teinud arutelu ja käinud korteris mööblit vaatamas selleks, et veenduda millises olukorras on mööbel tegelikult. Vajadusel ja võimalusel on seda tehtud koos kaupleja esindajaga ja arutatud koos mõlema poolega lahti nende seisukohti. Seejuures on menetlejal osaliselt tulnud nõustada mõlemat poolt. Selline tegevus on andnud head tulemused, sest enamuse avaldusi on lahendatud eelmenetluse käigus, ilma tarbijakaebuste komisjonile esitamata.

Mõningatel juhtudel on kauplejad jäänud oma seisukohtade juurde ja eelmenetluse käigus pole tarbijatele vastu tulnud või on kaupleja pakkunud lahendeid, mis pole tarbijat rahuldanud ja tarbija on avaldanud soovi menetleda asja tarbijakaebuste komisjonis. Mõned näited:

*1. Tarbija A tellis kolmekohalise diivani ja tugitoolid. Kaupluses oli tellimise ajal kahekohalise diivani näidis ja kolmekohaline diivanit oli võimalik näha reklaamplakatil.*

*Tarbija soovil tehti kaupleja poolt muudatused mööbli disainis, sealhulgas pingutati tarbija nõudel diivani ja tugitoolide istmepatjade krousitud kangas sirgemaks. Teisel korral üritati tegelikult enamuses parandada ja kõrvaldada muutmise tulemusena tekkinud defekte, mis aga ei õnnestunud.*

*Tarbija nõudis ostuhinna tagastamist, sest mööblikomplektil ei olnud kokkulepitud omadusi, kuigi muudatused olid sisse viidud tarbija soovil ning mööbli parandamine oli ebaõnnestunud. Kaupleja ei olnud nõus raha tagastama, sest tema oli arvamusel, et tema oli tulnud tarbija soovile vastu ja tulemuse eest ei vastuta.*

*Tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile, nõudega raha tagastada, sest diivani ja tugitoolide istmepatjade õmblused olid välja veninud ja hakanud rebenema, samuti oli mööblikomplektil veel mitmeid defekte, mida kaupleja ei olnud kahel korral, kui mööbel oli kaupleja käes, suutnud kõrvaldada. Menetleja vaatas tarbija korteris mööbli üle ja veendusid tarbija nõude põhjendatuses.*

*Tarbijakaebuste komisjon rahuldab tarbija nõude, kuigi kaupleja väitel olid mööblikomplektil esinenud vead parandatud ja diivani ning tugitoolide istmepatjade krousitud kangast oli pingutatud vastavalt tarbija soovile, kusjuures tarbijale oli selgitatud: kui istmepatjade krousid sirgeks tõmmata, siis võib rebeneda kangas või kanga kinnitused või õmblused. Tarbija nõue rahuldati, sest asja parandamine ebaõnnestus, millega tekitati ostjale põhjendamatuid ebamugavusi, mis on müüjapoolne oluline lepingu rikkumine ja tarbija võib lepingust taganeda. Kaupleja on komisjoni otsuse täitnud.*

*2. Tarbija B tellis eritellimuse korras diivanvoodi. Orienteeruvalt üks kuu pärast diivanvoodi kättesaamist oli see nädala kaupleja juures remondis ja detsembris 2005 viidi teistkordselt remonti. Tarbija sai diivanvoodi teistkordsest remondist tagasi 2006.a jaanuaris. Tarbija leidis, et diivanvoodi ei ole ka pärast kahte remonti selline nagu tema oli tellinud ja soovis lepingust taganeda. Kaupleja väitel oli diivanvoodi valmistatud tarbija soovide kohaselt ja seda jälle ümber teha tarbija soovide kohaselt ei olnud võimalik.*

*Koos kaupleja esindajaga käis menetleja tarbija kodus diivanvoodit üle vaatamas. Selgus, et tarbija pretensioon on osaliselt põhjendatud. Tarbija ja kaupleja võtsid ühe kuu aega selleks, et jõuda otsusele kuidas ja milliseid defekte parandada.*

*Selle aja jooksul kaupleja aga midagi ette ei võtnud ja tarbija kirjutas avalduse tarbijakaebuste komisjonile nõudega tagastada raha.*

*Komisjoni istungil anti kauplejale ja tarbijale kuu aega võimalike paranduste tegemiseks ja kahepoolse kokkuleppe saavutamiseks. Kokkulepet paraku ei saavutatud. Komisjoni istungil kaupleja tarbija kaebuse vastu ei vaieldud, kuigi väitis, et diivan vastab esialgselt tarbija poolt tellitule ja et diivanit ei ole võimalik viia vastavusse tarbija käesolevate soovidega, ning pakkus alandada hinda 5000.- krooni võrra. Tarbija keeldus sellest ettepanekust ja jäi oma esialgse nõudmise juurde – lõpetada leping ja saada raha tagasi. Tarbijakaebuste komisjon rahuldab tarbija nõude, sest kaupleja on põhjistanud tarbijale põhjendamatuid ebamugavusi diivanvoodi korduva ümbertegemisega ning tarbija ei ole saanud diivanvoodit kasutada vastavalt tema õigustatud ootustele. Kaupleja ei täitnud komisjoni otsust.*

**Telefonide ja muude sidevahendite** kohta esitati kokku **87** kaebust, sellest 11 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 76 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv vähenenud 19 võrra ja sellest tingituna esitati ka komisjonile 16 avaldust vähem.

Ametile esitatud avaldustest on 24 korral kauplejaks Elisa Mobiilsideteenused AS, 23 korral EMT Esindused AS, 18 korral Tele2 Eesti AS ja 8 korral Elion Ettevõtted AS. Peamiselt pöörduiti ameti poole abi saamiseks seetõttu, et tarbija ja kaupleja olid pretensiooni lahendamise käigus jäänud eriarvamustele. Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses mobiiltelefonidega, saab nimetada järgmised pretensioonid, mis on osaliselt sarnased arvutite kaebustele:

- 1) tarbija soovis pärast esmast või teistkordset remonti lepingust taganeda ja nõudis ostusumma tagastamist, kuna ei usalda enam seda toodet või ka firmat, kaupleja aga ei ole nõus asendama toodet tuginedes garantiitingimustele ning vastavalt lepingule tootja poolt volitatud esindajaga. Siin tuleb märkida, et mõnedel juhtudel ei ole kaupleja nõustunud tarbija pretensiooniga seetõttu, et soovides tulla vastu tarbijale, oli varasemalt ära remontinud toote, millel oli tuvastatud ekspluatatsioonivead;
- 2) tarbijad on suhelnud kaupluse esindajatega ainult suuliselt, mis pole andnud tulemust, kuid samas ei ole kirjalikult kaupleja poole pöördutud;
- 3) tarbijad ei ole nõus kaupleja hinnanguga, et tegemist on kasutaja süül tekkinud vigadega nagu mehaaniline vigastus, niiskusekahjustus, loomulik kulumine.

**Rõivaste** ja muude tekstiiltoodete kohta esitati kokku **55** kaebust, sellest 12 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 43 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile esitatud avalduste arv mõnevõrra tõusnud.

Ametile esitatud avaldustest oli 10 korral kauplejaks AS Stockmann ja 5 korral Tallinna Kaubamaja. Peamiselt pöördusid tarbijad ameti poole seetõttu, et jäädi kauplejaga eriarvamusele pretensiooni lahendamise osas. Näiteks esitati pretensioone bukleekangast toodete puhul, sest kangas muutus lühikese aja jooksul topiliseks ja inetuks. Kuna mood soosib töötlemata lõikeservi, karvast pealispinda ning elegantset lohakust, olid mõned tarbijad arvestamata toote omapäraga sellise toote küll ära ostnud, kuid hiljem soovisid siiski ostust loobuda väites, et tegemist on defektse tootega. Probleemid puudutasid toote välimuse muutumist pärast pesemist. Põhjuseks hooldusteabe mittejärgimine: vale pesupulbri või veetemperatuuri valik, toote leotamine. Osadel juhtudel olid probleemid tekkinud keemilise puhastuse töökojas, kuigi puhastati vastavalt tootja hooldusjuhenditele. Kuna töövõtja tõendas, et tema süül defektid ei tekkinud, siis esitati kaebus kauplejale: *Tarbija C oli ostnud AS Stockmann kaupluses naiste valge pluusi, millel kaunistuseks nahast lill. Pluusi maksumus oli üle 2000 krooni Kandnud mõned kuud ja varemgi ühel korral*

*puhastanud samas keemilises, andis tarbija pluusi uuesti Kaja Pesumaja Norde Centrumi keemilisse puhastusse. Sel korral kahjuks puhastus ebaõnnestus. Nahkdetail andis värvi ja rikkus pluusi. Tarbija esitas pretensiooni ja teenindaja tegi pluusile ekspertiisi. Eksperti otsus oli: keemiline puhastus on töödelnud toodet vastavalt hooldusjuhendile. Tegemist on tootmisveaga, sest nahkdetaili värvikinnitus ei pidanud vastu.*

*Ameti menetluse käigus jäi töövõtja oma esialgse seisukoha juurde ja ekspertiisiotsusest lähtuvalt pöördus menetleja müüja poole. Kaupleja ekspertiisiotsust ei vaidlustanud ning rahuldab tarbija nõude makstes tarbijale raha tagasi.*

**Kodutehnika** kohta esitati kokku **54** kaebust, sellest 5 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 49 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. **TV-muusika- ja raadiokaupade** kohta kokku **44** kaebust, sellest 3 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 41 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile ja komisjonile esitatud avalduste arv jäänud samale tasemele. Olulise osa moodustasid avaldused, kus tarbija nõudis lepingust taganemist pikaleveninud remondiaja tõttu või soovis peale esmast või teistkordset remonti lepingust taganeda ja nõudis seetõttu ostusumma tagastamist. Tihti pöörduti ka pretensiooniga juba peagi lõppeval garantiiajal probleemidega, kusjuures kaupleja ei selgita tarbijale VÕS § 218 lg 2 sätet, mille kohaselt kuuekuulist tähtaega ületaval perioodil peab asja lepingutingimustele mittevastavust tõendama tarbija juhul, kui kaupleja tootmisdefekti olemasolu ei tunnista.

*1. Tarbija E esitas kauplejale AS ONOFF pretensiooni 2005.aasta lõpus ostetud teleri seinakinnituse Case Logic CLSJ02 Easi Mount kohta, sest juunis 2006 kukkus maha koos LCD teleriga seinakinnitus. LCD teler oli ostetud koos seinakinnitusega samast kauplusest. Kuna kaupleja ei rahuldanud tarbija pretensiooni, sest ostust oli möödunud üle 6 kuu, siis tellis tarbija ekspertiisi, mida kaupleja ei arvestanud. Seejärel pöördus tarbija kaebusega Tarbijakaitseametisse. Menetluse käigus jäi kaupleja oma esialgse arvamuse juurde ja tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile, kus tarbija nõue rahuldati.*

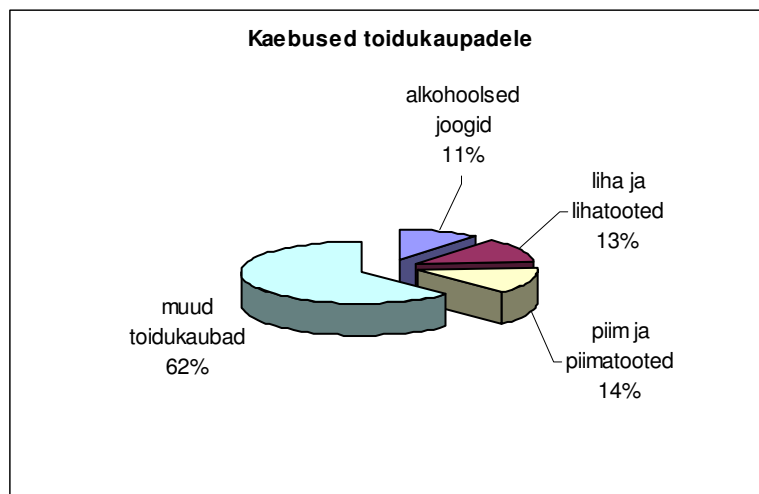
*2. Tarbija F esitas kaebuse seoses 550 krooni maksva tolmuimeja kadumisega kaupluses. Tarbija andis Haabersti Hüper Rimi kauplusse garantiiremondiks 2005.a. lõpul tolmuimeja. Kui tolmuimeja sai korda, ei läinud tarbija tolmuimejale järgi, kuna tegemist ei olnud garantiilise juhtumiga ja remondi eest tasuda tarbija ei soovinud. Peaaegu aasta hiljem hakkas tarbija tolmuimejat tagasi nõudma, kuid selleks ajaks oli tolmuimeja kadunud. Kaebuse menetluse tulemusena pakkus kaupleja välja kompromissina 300 kroonise kinkekaardi, mille tarbija ka vastu võttis.*

**Vedelkütuste** kohta esitati kokku **5** kaebust. Avalduste lahendamise käigus võeti 1 diislikütuse proov ja 3 proovi 95 bensiini. Määratud näitajate osas vastasid kütuseproovid kehtestatud nõuetele. Lisaks kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt vedelkütuse kvaliteedinäitajate vastavust nõuetele tarbijate suuliste pöördumiste (kütuse kvaliteet, tankurite märgistus, alamõõt) alusel.

Jätkus koostöö Maksu- ja Tolliametiga kütuseproovide võtmise osas. Tarbijakaitseamet edastas Maksu- ja Tolliametile 10 tarbija signaali vedelkütuse kvaliteedi kahtlusega, mis vajasis kontrollimist ja analüüside võtmist väljaspool Harjumaad asuvatest tanklatest. MTA teabekeskus edastas omakorda info vastava piirkonna tolliinspektuurile, kes kontrollis avalduses näidatud tanklas kütuse

kvaliteeti. MTA poolt võetud proovid olid korras, millest teavitasime ka tarbijaid, kes olid pretensioonid esitanud.

**Toidukaupade** osas esitati kokku 64 avaldust. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv jäänud samale tasemele.

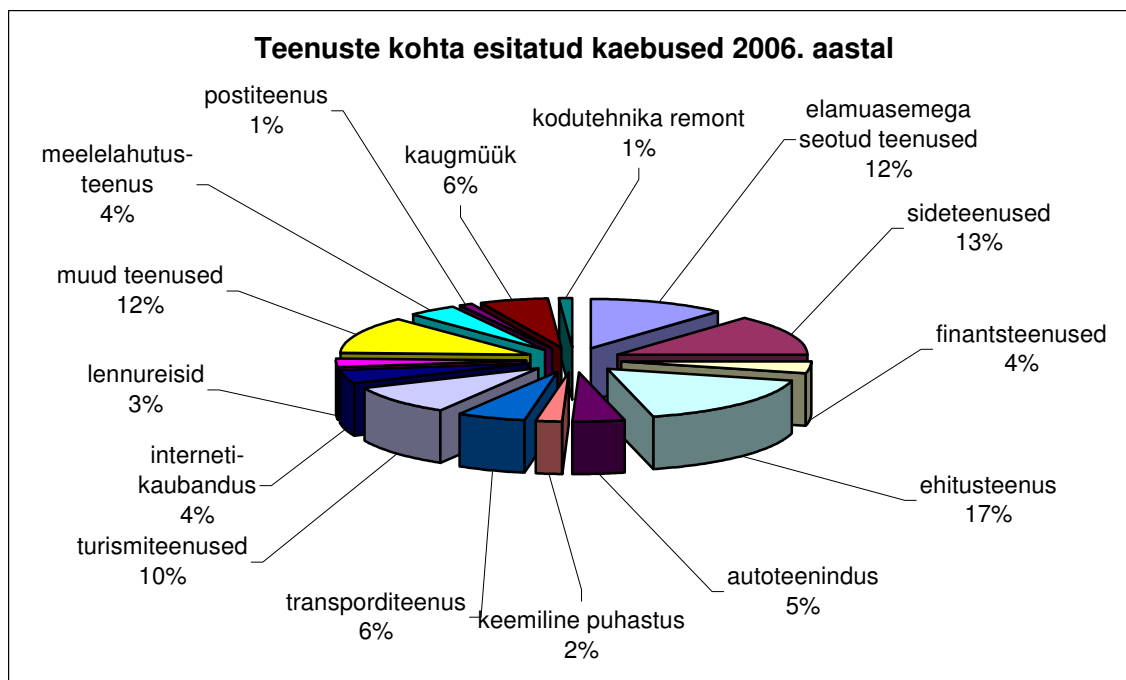


Joonis 30

Joonis 30 näitab, et 14% kõikidest tarbijakaitseametisse laekunud toiduaineid puudutavatest kaebustest olid seotud piima ja piimatoodetega, veidi vähem kaebusi puudutas liha ning lihatooted ja alkohoolseid jooke, vastavalt 13% ja 11%. Kaevatud on lisaks nendele aga veel näiteks juur- ja puuviljade, kala ja kalatoodete, pagaritoodete, toidulisandite, alkoholivabade jookide jms kohta.

## 9.2 Teenused

Tarbijakaitseameti 2006. aastal kokku võetud andmed näitavad, et teenustest valmistavad tarbijatele kõige enam peavalu ehitusteenused (17%), sideteenused (13%), eluasemega seotud teenused (12%) ja turismiteenus (10%) (joonis 31).



Joonis 31

**Ehitusteenuste** (puit- ja metalluste ning pakettakende valmistamine ja paigaldamine, majaehitus, väiksemamahulised ehitustööd, valmishitatud majade ja korterite ehituslikud vead jne) kohta on esitatud kokku **141** avaldust, sh ukse-aknad 94, majaehitus ja korteriremont 24. Sellest 16 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 125 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile ja tarbijakaebuste komisjonile esitatud avalduste arv mõnevõrra tõusnud.

Suure osa kaebustest moodustavad tarbijate pretensioonid uste ja akende valmistamise ja nende järgneva paigaldamise ebarahuldava kvaliteedi kohta. Uste ja akende puhul esineb paljudel juhtudel mõõtude mittevastavust ukse- või aknaavadega.

Lengi ja seina vahele peaks jääma vähemalt 15 mm vahe, et see oleks hiljem võimalik täita montaaživahu ning muu tihendava ja isoleeriva täitematerjaliga. Paljudel juhtudel on toodete mõõdud ukse või akna paigaldusavadest 60-80 mm või veel enamgi suuremad. Sellised olukorrad tekitavad tarbijates erilist pahameelt just siis, kui nende poolt ei olnud tellitud paigaldajapoolset palede viimistlust ning seetõttu jätab selline töö esmapilgul üsna ebakvaliteetse mulje.

Üks enamlevinud viga, mis akna paigaldamisel tehakse on see, et lengi ja seinavahelised laiemaad vuugivahed täidetakse ainult montaaživahuga, tulemuseks on nõrk müra- ja soojusisolatsioon ning niiskuse teke ruumi. Selle tulemusena võib suure tuulekoormuse korral tekkida oht isegi akna eest ärakukkumiseks (tarbija kartus).

Uste puhul on küllaltki suureks probleemiks asjaolu, et tarbija ei saa kätte kaupleva salongi näidise järgi tellitud uksetüüpi. Sagedased on probleemid ukseelukudega, mis ei vasta tellituile ning ei oma mingeid päritolu tundemärke.

Erinevalt akendest ja puitustest torkab turvauste (metallist) kui toodete puhul palju rohkem silma nende vilets valmistamise kvaliteet. Siin annavad tooni mitmed väikeüritajad, kes ei ole oma võimalustega paljudel juhtudel suutelised kvaliteetset toodangut pakkuma.

Näiteks valede mõõtudega turvauste puhul on probleemiks nende maja või korteri turvalisuse tagamise funktsiooni täitmine üldse. Tõsi, heausklikke tarbijaid meelitatakse madalamate hindadega ja lubatakse kvaliteetset teenust. Sellised “ettevõtjad” reklaamivad end ajalehtedes telefoninumbriga ja tulevad tarbija soovi korral ise kohale. Üldjuhul lubavad nad tarbijale pakutava teenuse täitmist kiirendatud korras. Edasine sarnaneb mõningal määral juba loteriile, kas tarbija saab kinnimakstud teenust või mitte? Mitmel juhul on ettevõtja jäljetult kadunud kas tarbijale teenust üldse pakkumata või siis mittekvaliteetselt pakutuna.

Nii uste kui ka akende puhul on suurteks probleemideks tellimuslepingus fikseeritud toodete valmistamise tähtaegadest mittekinnipidamine ning samuti tarbija poolt nõutavate mitmesuguste parandustööde edasilükkamine või isegi eiramine kaupleva poolt.

Omapäraseks näiteks selle valdkonna menetluse käigust on ühe tarbija nõuetele mittevastava akna tagastamise käik. *Tarbija H tellis kauplevalt akna müügisalongis asuva näidise järgi. Aken toimetati tarbijale kuu aega hiljem lubatud tähtajast. Akna lengi klaas oli kinnitatud laiade liistudega, mis erinesid tunduvalt salongis nähtust. Tarbija soovis lepingust taganeda, kuid kaupleva omaltpoolt pakkus liistude vahetuse võimalust, milleni ta aga oma tegudega reaalselt ei jõudnud. Seejärel saatis tarbija kauplevale teistkordse kirja akna äraviimiseks ja raha tagasi saamiseks. Lõpuks viis kaupleva akna minema, kuid raha järgnevalt tarbijale ei tagastanud. Seepeale tarbija pöördus abi saamiseks ameti poole, mille menetluse tulemusena kaupleva lõpuks talle ka nõutud raha summas 4789 krooni tagastas.*

Enim pretensioone on tarbijad esitanud selliste kauplevate nagu Ukse Garmahis OÜ, OÜ A.V.S.Ehitusgrupp, OÜ Felomet, Odav Aken OÜ jt vastu.

Tellijatele on kadunud sellised firmad nagu Euroaken OÜ ja Akende Tootmise OÜ, seda koos osaliselt või täielikult tarbija poolt tehtud sisse maksetega. Antud ettevõtted on kantud “musta nimekirja” ja vastav teave on avalikul koduleheküljel.

Majaehituse ja sellealaste remonttööde osas on tarbijate jaoks probleemsemateks osutunud suuremalt jaolt väikeettevõtjad, kellel ei jätku oskusteavet ja võimsusi kvaliteetse teenuse osutamiseks. Tarbija kaebuste menetlemise käigus on selgunud, et ehitaja ei järgi täpselt projektdokumentatsiooni nõudeid, esineb ka juhtumeid, kus ettenähtud ehitusmaterjalide asemel kasutatakse ebakvaliteetsemaid.

Mitmetel juhtudel on osapoolte vahel sõlmitud töövõtulepingud pealiskaudsed ning koostatud sõna otseses mõttes kirjaoskamatult. Paljudel juhtudel muudetakse lepingut või siis tehakse ehitusel osapoolte suulisel kokkuleppel mitmesuguseid lepinguväliseid ehitustöid. Hilisemate vaidluste puhul on väga raske saada objektiivset pilti toimunust, seda enam, et kaebuse menetlemisel puudub Tarbijakaitseametil õigus tunnistajate ülekuulamiseks.

Probleemideks on ka omanikujärelevalve puudumine ehitustööde käigu üle ning ehitustööde päevikute mittepäevikdamine.

Kohati on ehitustööde teostamise kvaliteet küllaltki vilets, seda eeskätt ehitustööliste madalast kvalifikatsioonist lähtuvalt,

Enamikel juhtudel jätab soovida ehitajapoolne nõrk lepingudistsipliin, mistõttu ta ei pea kinni lepingus kindlaksmääratud tööde teostamise ja ka objekti üleandmise tähtaegadest,

Omaette probleemiks on ehitajapoolne venitamine ehitise garantiijärgsete vaegtööde teostamisega. Üldjuhul tahetakse neid teha garantiiaja lõpu lähenedes. On aga selliseid tehtud töid, mis vajavad kohest ümbertegemist, et tagada elanikele nõuetekohane elukeskkond. Olgu näiteks duššinurga põranda kallaku vale suundumus

maja või korteri siseruumide poole või siis vihmavee valgumine läbi katusekonstruktsiooni maja sisemusse.

Tõsiseid pretensioone on tarbijad esitanud selliste kauplejate nagu Seve Ehituse AS, Gerdest OÜ jt vastu. Seve Ehitus AS'ga lõppes aruandeaastal kohtuvaidlus, mille tulemusena ameti ettekirjutust ei tühistatud.

Tarbijate jaoks on kadunud selline kaupleja nagu OÜ Delvud koos tarbija poolt osaliselt tehtud sissemaksetega ja suures osas selle eest tegemata ehitustöödega. Antud ettevõtte on kantud "musta nimekirja" ja vastav teave on avalikul koduleheküljel.

Ettekirjutusi on tehtud ehitusvaldkonna kauplejatele **23** juhul, sh 13-l juhul on põhjuseks olnud tarbijate avaldustele ja Tarbijakaitseameti kirjadele mittetähtaegne või üleüldse mittevastamine. Tehtud ettekirjutused on teatud määral parendanud probleemsete kauplejate suhtumist tarbijate pretensioonide lahendamisse.

10-l juhul on kauplejatele tehtud ettekirjutusi majandustegevuse registris (MTR) oma kaubandustegevuse mitteregistreerimise tõttu. Üldjuhul on kauplejad ettekirjutuste nõuded täitnud ja seega MTR-i registreeringu ka saanud.

Ettekirjutuste mittetäitmise eest on kauplejatele rakendatud sunniraha sissenõudmist 6 juhul, sh MTR registreeringu mitteomamise eest 2 juhul.

**Turismiteenuse** kohta esitati kokku **80** kaebust, sellest 41 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 46 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on esitatud kaebuste arv tõusnud 17 kaebuse võrra. Nimetatud kasvu mõjutab statistiliselt kindlasti reisetevõtja Karfagen Traveli suhtes esitatud kaebuste arv, mis on ka põhjuseks tarbijakaebuste komisjonile esitatud avalduste arvu hüppelises tõusus.

Aruandeaasta alguses leidis lahenduse eelmise aasta lõpus kerkinud probleem reisiettevõtja Karfagen Traveli OÜ poolt korraldatud Hispaania reisiga. Juhtumi üksikasjad on kajastatud 2005. aasta aruandes. Ametile esitati nimetatud reisi osas 34 kaebust..

Tarbijakaebuste komisjoni istungil 17.03 ja 21.03.2006 sõlmiti kokkulepe, millega reisikorraldaja tunnistas temale esitatud nõuete põhjendatust, kuid tal puudusid rahalised vahendid lepet täita. Tarbijakaitseamet esitas QBE Kindlustuse AS'le, kui tagatise andjale, nõude alustada tagatisest väljamaksete tegemist. Kuu aega hiljem sai amet kindlustusfirmalt alusetu äraütleva vastuse.

Tarbijakaitseamet pöördus Finantsinspektsiooni poole taotlusega kaasabi osutamiseks ja vajadusel kindlustusfirmale ettekirjutuse tegemiseks. Seejärel vastas QBE Kindlustuse AS, et on otsustanud hüvitada Tarbijakaitseameti poolt 28.03 esitatud nõude kogusummas 80 750.- krooni vastavalt lisatud väljamaksmisele kuuluvatele nõuete nimekirjale. Väljamaksed teostati augustikuu alguses. Käesoleval ajal on Karfagen Traveli tegevus reisiettevõtjana peatatud.

Enamlevinud probleemidena võib esile tõsta:

#### 1. reisihinna kallinemine peale lepingu sõlmimist.

Nimetatud küsimus on tõstatunud ennekõike turistidele suunatud bussireisidel. Võlaõigusseadus sätestab, et reisihinna kallinemisest, nagu ka muudest olulistest reisirajelduses sätestatud tingimuste muutumisest tuleb tarbijaid teavitada 21 päeva enne reisi algust ning juhul, kui tarbija ei soostu muudatusega, on tal õigus lepingust trahvideta taganeda.

*Ameti poole pöördus tarbija I esindades kaebuses ennast ja oma kolme reisikaaslast pretensioonis kaupleja LineCross vastu.*

*Kaebusest ilmsel, et vahetult enne bussireisi väljumist Hispaaniasse, kasseeris kaupleja esindaja bussis kõikidelt reisijatelt lisatasu 600 krooni, teavitades tarbijaid, et juhul, kui nad ei nõustu täiendava makse tasumisega, on neil õigus reisist loobuda. Tarbijakaitseamet pöördus kaupleja poole juhtides kaupleja tähelepanu võlaõigusseaduse § 871-le, mille kohaselt on lubatud reisiraha suurendamine üksnes juhtudel, kui see on lepingus ette nähtud; kui selle vajadus on tekkinud veokulude, suurenemisega (sh kütusemaks, maaletuleku tasud jms; ning kui reisihinna kallinemisest teavitatakse tarbijaid vähemalt 21 päeva ette. Kaupleja andis tarbijate kaebusele negatiivse vastuse, põhjendades hinna kallinemist seoses kütusekuludega ning viidates sellele, et reisijatele anti võimalus reisist loobumiseks, mida nad ei teinud.*

*Tarbijakaitseamet ei saanud kaupleja sellesisulise vastusega siiski nõustuda ning juhtis LineCrossi tähelepanu asjaolule, et hoolimata reisi hinna kallinemiste põhjustest, näeb seadus ette, et neist põhjustest tuleb tarbijaid teavitada kindlasti vähemalt 21 päeva ette.*

*Asjaolu, et tarbijatele anti võimalus reisiraha juurdemaksust keeldumiseks ning lepingust taganemiseks, ei olnud kõnealusel juhul asjakohane, kuna nimetatud täiendavast kulussest anti tarbijatele teada vahetult enne reisi algust ning mõistlikkuse põhimõttest lähtuvalt olid tarbijad pandud siiski sundolukorda- reis oli planeeritud, pagas pakitud ja inimesed valmis väljasõiduks- sellises olukorras lepingust taganemine ei ole kindlasti tarbijatele otstarbekas.*

*Ühtlasi sätestab võlaõigusseaduse § 882, et igasugune kokkulepe, mis on seaduses sätestatud tarbija kahjuks kõrvalekalduv, on tühine. Seega oli kaupleja nõue reisiraha kallinemisest teatada vahetult enne reisi algust ebaseaduslik.*

*Oma järgmises vastuses Tarbijakaitseametile teatas kaupleja, et nõustub kaebuse esitanud tarbijatele tagastama enammakstud reisiraha ning juhtum laheneb kokkuvõtteks positiivselt tarbijate kasuks.*

*Kirjeldatud juhtum on siiski erandlik. Üldjuhul suudab kaupleja tõendada, et on teavitanud tarbijaid reisi hinna kallinemisest vastavalt võlaõigusseaduses sätestatule ning informeerinud tarbijaid õigusest lepingust taganeda.*

## 2. piletite ostmisel välisreisiks ei telli tarbija piletit müünud ettevõttelt viisateenust.

*Sellesisuline probleem on tõstatunud mitmetest kaebustest ning probleem saab alguse sellest, et isik ostab küll piletid sihtkohta jõudmiseks- sageli mitmete ümberistumistega reisidega- kuid jätab tellimata viisa.*

*Pikemate reiside puhul võib juhtuda, et viisa vajalikkus on tarbijal ka vahemaandumisega riigis. Sellisel juhul ei ole tarbijal võimalik tugineda kauplejapoolsele lepingutingimuse rikkumisele ja nõuda tekitatud kahju hüvitamist, kuna viisade olemasolu eest vastutab ta ise.*

*Ameti poole pöördus tarbija J, kes oli ostnud reisi ettevõtja Sunny Holidays kaudu lennupiletid lõppsihtkohaga Newark Ameerikas. Tegemist oli Eesti kodakondsust mitteomava tarbijaga- ehk niiöelda „halli passi” omanikuga.*

*Tarbija avaldas, et juba esimeses ümberistumise sihtkohas Stockholmis peatati tema reis põhjendusega, et tarbijal puudus nõuetekohane viisa. Seega terve ülejäänud reis etteplaneeritud marsruudil jäi pooleli ning tarbija saadeti tagasi Eestisse. Tarbija nõudis kauplejalt piletitele tehtud kulutuste hüvitamist, kuna väidetavalt oli teda teenindanud Sunny Holidays klienditeenindaja talle selgitanud, et kõikides lennujaamades on transiitsoon ning viisat vahemaandumistel ei ole vaja.*

*Kaupleja ei nõustunud tarbija kaebusega. Klienditeenindaja seletusest tulenes, et viisade osas oli tarbija küsinud vaid seda, kust saab ta informatsiooni Ameerika viisade tegemise kohta ning seega jätnud üheselt mõistetava mulje, et viisade korraldamisega tegeleb ta ise. Ka ei ilmne lepingust kauplejaga viisade tellimust.*

*Tarbijakaitseamet pöördus nimetatud küsimuses ka lennuettevõtja Estonian Air poole. Estonian Air oma vastuses kinnitas, et lennuettevõtja esindaja võib, kuid ei ole kohustatud kontrollima reisijate kehtivate viisade olemasolu ning seetõttu ei ole ka lennuettevõtja vastutav selle eest, kui maabudes tarbijat riiki ei lubata vajalike dokumentide puudumisel.*

*Kõnealune kaebus ei leidnud tarbijale positiivset lahendit, kuna ilmnes, et viisade eest vastutav oli ta ise ning talle piletid müünud reisisettevõtjal Sunny Holidays ega ka lennuettevõtjal Estonian Air ei olnud kohustust kontrollida tema viisa olemasolu.*

### 3. tellitud hotelli mittevastavus reklaamitule.

Nimetatud küsimuses on lepingulised vaidlused leidnud aset ennekõike hotellide mugavusastme ehk tärnidega.

Segadust tekitavad näiteks mõningate reisisettevõtete reisikataloogides ja kodulehel esitatud mitteametlikud gloobused, millega kaupleja annab subjektiivse hinnangu hotellile ning tarbija lähtub ekslikult nimetatud gloobustest reisi tellimisel.

Mitmel korral on pöördutud Ameti poole seoses sellega, et tellitud ja tasutud on kõrgemate tärnidega hotell, kui pakutud või, et pakutud hotelli kohta oli reklaamitud enamaid tärne, kui kohapeal selgub.

*Ameti poole pöördusid kolm tarbijat kaebusega reisisettevõtja Novatours vastu. Tarbijate avaldusest ilmnes, et nad tellisid kauplejalt puhkuse reisi Türgi majutusega „loteriimajutus 5\*“. Kohapeal pakuti aga hotelli, mille ametlik kvalifikatsioon oli 4\*. Kuna Ametile avalduse esitamisele oli eelnenud pikk kirjavahetus kauplejaga, kes ei tunnistanud oma eksimust, oli tarbijate nõue, et kaupleja tunnistaks oma viga, ning tagastaks reisi tellimise hetkel kehtinud hinnakirja alusel 4\* ja 5\* hotellide hinnavahe.*

*Kaupleja ei nõustunud tarbijate avaldusega ning väitis, et tarbijad on tellinud 5\* teeninduse ning selle ka saanud. Nimetatud väidet kinnitas kaupleja hotelliketi juhtkonna poolt edastatud teatega selle kohta, et hotell on teinud aastal 2005 suuri investeeringuid hotelli kvaliteedi tõstmiseks ning ametlik kinnitus hotelli vastavuses 5\* nõuetele seisab vaid bürokraatia taga.*

*Tarbijad ei nõustunud kaupleja seisukohaga ning jäid endale kindlaks- tellimuses oli fikseeritud tarbijate poolt tellitu 5\* majutusena, mida nad faktiliselt ei saanud.*

*Nimetatud asjaolu tunnistas kaupleja tarbijakaebuste komisjoni istungil aset leidnud arutelu käigus ning kokkuvõtteks oli nõus tagastama 4\* ja 5\* hotellide hinnavahe iga isiku kohta- kokku summas 6000 krooni. Poolte kokkuleppel annetati nimetatud summa heategevusse.*

Ka peale kirjeldatud juhtumit on Novatoursi suhtes olnud kaebusi, mis on põhjustatud tellitud kvaliteedist madalama pakkumisest või eksliku teabe edastamisest tarbijatele reklaami näol. Kaebustest ilmneb, et Novatours on eksitava informatsiooni põhjenduseks toonud nii trükivigu kataloogis kui ka seda, et kataloogis esitatud gloobused tähistavad kaupleja subjektiivset hinnangut hotellidele näitamata majutuse tegelikku kvaliteeti. Tarbijakaitseamet on juhtinud Novatoursi tähelepanu sellele, et sellises olukorras ei ole tarbijatel võimalik langetada teadlikku valikut. Edaspidiste sarnaste kaebuste puhul on Novatours pakkunud tarbijatele kompromisslahendust Tarbijakaitseameti menetluse käigus.

Suurema osa esitatud kaebustest moodustasid kaebused, et teenus ei vastanud ootustele. Peamisteks probleemideks olid pretensioonid majutuse heakorrale ja teenindusele, reisikorraldusele, samuti transpordile.

1. majutusele esitatavate probleemide peamiseks aluseks on olnud pretensioonid majutuskoha puhtusele ja ebapiisavale teenindusele.

Kauplejad toovad nimetatud põhjuse peamiseks argumendiks tippahooaja, kus hotellid on ülerahvastatud ning teenindav personal ei ole suuteline tagama nõuetekohast hoolitsust. Samuti, arvestades sellega, et valdav osa pretensioonide aluseks olnud sihtkohti on lõunamaad, ei vastavatki sealsed kriteeriumid sageli põhjamaadest tulnud kvaliteeditundlike klientide ootustele.

Võlaõigusseaduse kohaselt peab pakutav majutus vastama asukoha riigis kehtestatud kvaliteedinõuetele. Seega ei ole võimalik tuvastada kauplejapoolset lepingu rikkumist juhul, kui pakutav majutuskohast vastab objektiivselt tellitule. Siiski on Tarbijakaitseamet juhtinud kauplejate tähelepanu asjaolule, et vastavalt võlaõigusseadusele vastutab lepingupool lepingu täitmise eest hoolimata sellest, kas kohustused peab täitma tema ise või kolmas isik. On olnud juhtumeid, kus reisikorraldaja tõdeb, et majutus, hoolimata vastavusest lepingutingimustele, ei olnud piisava kvaliteediga ning on pakkunud tarbijatele soodustusi tulevikuks nii kinkekaartide kui muude sooduspakkumiste kaudu.

2. reisikorralduse suhtes on esitatud kaebusi seoses ära jäänud ekskursioonide ning muu lubatud meelelahutuse osas, reisi ajakavas tehtud muudatuste kohta, samuti on kaevatud reisisaatja/giidi vähese ettevalmistuse peale.

*Ameti poole pöördus tarbija K, kes oli tellinud reisiettevõtja Anhel kaudu päikeselise puhkusepaketi Türgi neljale inimesele. Pakett pidi sisaldama 7 täispäevalist puhkust jõudmisega sihtkohta 08.juuni hilisõhtul ning naasmisega Tallinnasse 16.juuni varahommikul.*

*Lennuki tehnilise rikke tõttu hilines väljalend Tallinnast sedavõrd, et väljumine toimus 09.juuni varahommikul. Seega olid tarbijad kaotanud terve päeva päikese all. Kaupleja ei nõustunud tarbijate nõuet 1/7 reisiraha tagastamise osas rahuldama tuginedes sellele, et reis ei hilineud mitte terve päeva vaid 10h 40 min. Lisaks ei pidanud kaupleja Anhel ennast vastutavaks lennuettevõtja poolses rikkumises. Kaupleja oli hüvitanud tarbijale 1362 krooni, mis sisaldas tagasimakset hotellis mitteviibitud aja eest.*

*Tarbija oli aga jätkuvalt seisukohal, et tema ei olnud mitte öid hotellis vaid päikeselisi päevi Türgis. Kaebus ei leidnud lahendust Tarbijakaitseameti eelmenetluse käigus ning tarbijad pöördusid kaebusega kaebuste komisjoni poole.*

*Kuna ka komisjoni istungil ei jõudnud pooled kokkuleppele, langetas komisjon otsuse häälteenamuse alusel. Komisjoni otsuse kohaselt oli tarbija nõue 1/7 reisiraha tagastamisemõttes mõistlik ning tarbijate nõue summas 3400 krooni rahuldati. Kaupleja on komisjoni otsuse täitnud.*

3. puudused transpordis on ilmnunud valdavalt pakettreiside puhul, kus transpordivahendiks on buss. On kaevatud valitud transpordivahendi halva korrasoleku pärast (müra, puuduvad mikrofoniid), samuti selles osas, et reisibuss on liiga väike ja ei sobi ringreisiks. Ka on esinenud probleeme kliimaseadmete puudumise osas bussis, mis on olulisel määral halvendanud reisi kvaliteeti.

Teatud juhul on Tarbijakaitseameti menetluse käigus selgunud, et kauplejapoolne lepingutingimuste rikkumine puudub või väljub selle tuvastamine seoses tunnistajate ülekuulamise vajalikkusega Ameti pädevusest.

Kokkuvõtlikult võib hinnangu turu olukorrale anda suhteliselt positiivse. Hoolimata sellest, et järjest enam inimesed reisivad ning järjest enam asub turule tegutsema ka uusi reisiettevõtjaid, ei ole täheldada olulist kaebuste arvu tõusu- mis omakorda võib olla märgiks selle kohta, et vaidlused leiavad lahenduse poolte kokkuleppel ilma Tarbijakaitseameti sekkumiseta.

**Kaugmüügi** kaudu teenuste ja kaupade kohta esitati kokku **48** kaebust, sh 14 Estdirect Office OÜ ja 10 UAB IMP Baltic kohta. Tähelepanu juhtimised on tehtud OÜ-le Halens Eesti ja Hobby Hallile tarbijatele antava teabe ja eestikeelse kasutusjuhendi puudumise osas. Kasutusjuhendid olid mõlemal korral kaupljal siiski olemas ning need edastati tarbijatele koheselt.

Kaebused Estdirect Office OÜ peale laekusid postimüügi kaudu müüdud toidulisandite kvaliteedi (toime) ning ettevõtja poolt lepinguliste kohustuste (lepingust taganemisel raha tagastamise) täitmata jätmise kohta. Tarbijakaitseamet korraldas 26.09.2006 ettevõtja esindajaga arutelu tarbijate probleemide arutamiseks, mille tulemusel lubas esindaja probleemid lahendada. Tänapäevaks on pea kõik avaldused lahenduse saanud, ainult 1 on veel menetluses. Kuna tarbijatel esines laialdaselt ka pretensioone kehakaalu alandavate toidulisandite Lipo 53 ja AOSA FIT toime kohta, esitasime järelepärimised selles osas Tervisekaitseinspeksioonile ning Eesti Arstide Liidule. Vastuste kohaselt on tegemist registreeritud toidulisanditega ning koostisosadest lähtuvalt ei ole alust väita, et preparaat ei võiks toimida. Novembri alguses oleme teinud järelepärimise toidulisandi toimimise tõendite kohta ka Estdirect Office OÜ poolt levitatavate toidulisandite tootjale Novapharm Prantsusmaal, kuid ei ole siiani ettevõtjalt vastust saanud.

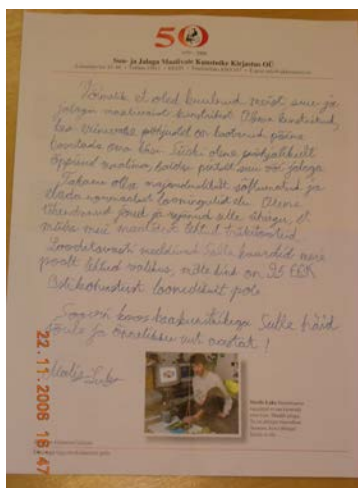
Suu- ja Jalaga Maalivatelt Kunstnike Assotsiatsiooni Eesti esindaja SJK-Kirjastus OÜ poolt said novembris 25 000 eestlast postkasti nimelised saadetised. Pakk sisaldas: värvilist reklaamteksti (pilt 53), mis tutvustas suu- ja jalaga maalivaid kunstnike ja nende tegevust; maksekorraldust, millel oli tarbija nimi ja aadress; 6 postkaarti, 5 väikest kaarti ja 6 ümbrikku:



Pilt 50. Näiteid postkaartidest



Pilt 51. Maksekorraldus



Pilt 52. Pakiga kaasnenud kirjad



Pilt 53. Värviline reklaamtekst

Tarbijates tekitas saadeti segadust eelkõige seetõttu, et sellele oli lisatud nimeline maksekorraldus, mistõttu arvati, et arve mittetasumine toob kaasa õiguslikke tagajärgi ja sanktsioone (võlanõuded). Lisaks tekkis küsimusi, kust oli saadud isikute nimed ja aadressid, kas selline ettevõtte ja organisatsioon (Suu-ja Jalaga Maalivate Kunstnike Assotsiatsioon) on olemas või on tegemist pettusega, kelle toetuseks raha läheb. Maksekorraldusel märgitud pank oli võõra nimega, mistõttu arvasid tarbijad, et makse tegemisel tasustatakse makse rahvusvahelise maksega hinnaga, mille teenustasu on tavapärasest teenustasust kümneid kordi suurem.

Menetluse käigus ilmnas, et tegemist oli reklaammaterjalidega ning nende saajatel puudus ostu- ja tagastuskohustus, mis oli ühtlasi märgitud reklaamtekstis ning maksekorralduse mittetasumine ei too endaga kaasa sanktsioone. Nii ettevõtte SJK-Kirjastus OÜ kui ka rahvusvaheline Suu-ja Jalaga Maalivate Kunstnike Assotsiatsioon on realselt olemas. Tarbijate nimed ja aadressid saadi Rahvastikuregistrist, Siseministeerium andis loa aadresside saamiseks, Rahvastikuregister tegi vea väljastades ka isikute nimed ja see võeti Siseministeeriumis järelevalve alla. Maksekorraldusel märgitud pangal on Eestis filiaal ja panga tegevus on Eestis registreeritud, seega on maksed siseriiklikud. Raha läheb Suu-ja Jalaga Maalivate Kunstnike Assotsiatsioonile, mis maksab oma liikmetele stipendiume, ühingusse kuulub ka üks eestlane.

Tarbijakaitseamet tegi ettevõttele tähelepanu juhtimise, et edaspidiste kampaaniate korraldamisel järgitaks häid kaubandustavasid, st korraldataks kauba või teenuse pakkumist viisil, et see oleks tarbijatele selgelt arusaadav.

**Internetikaubanduse** kohta esitati kokku 35 kaebust. Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv mõnevõrra tõusnud. Internetikaubanduse peamiseks probleemiks on kauba mitte saamine peale ettemaksu tasumist tarbija poolt. Ettevõtjad pikendavad tarneaegu ja tihti ei teavitata sellest tarbijaid. Mõnikord venivad kauba kättetoimetamise ajad ebamõistlikult pikaks, mispeale tarbijad soovivad tellimusest taganeda, kuid kauplajad seda ei võimalda ning raha ei tagasta. On olnud ka mõningaid probleeme, kui kauplajad teavitavad tarbijale, et tellimust ei ole võimalik täita, kuid jätavad seejärel raha õigeaegselt tagastamata. Sellised juhtumid on Tarbijakaitseameti abil lahendatud positiivse tulemusega.

OÜ-le iSmart ja Klisseran Kaubandus OÜ-le tehtud tähelepanu juhtimine seoses kodulehel (internetikaupluses) tarbijatele antava info ja tellitule (reklaamitule) vastava toote saatmise osas.

Sel aastal on tarbijatel tekkinud tõsiseid probleeme kahe ettevõttega. **OÜ Kiirjuuksur** kohta esitatud avalduse internetikauplusest ostetud toodete mittesaamise kohta edastas Tarbijakaitseamet politseile, kuna ettevõtte oli näiliselt lõpetanud tegevuse ja hoidus kõrvale avalduse menetlusest ega tagastanud tarbijale raha.

**OÜ Local Hold** internetikauplus ehituspood.ee võttis tarbijatelt ettemaksu, kuid kaupa tarbijatele ei saanud. Tarbijakaitseametile esitati 12 avaldust. Tarbijakaitseamet esitas augustis Põhja Politseiprefektuurile avalduse kriminaalmenetluse algatamiseks kelmuse kahtlusel. Politseiprefektuur leidis, et antud olukorras on tegemist majandusliku saamatusega, mida ei saa pidada kelmuseks ning avaldused tuleb lahendada tsiviilkohtu menetluse korras. Peale pankrotimenetluse väljakuulutamist septembris ilmnas asjaolu, et Local Hold OÜ juhatuse liikmel on kehtiv tingimisi karistus kelmuse eest. Tarbijatel tuli oma nõuded esitada pankrotihaldurile, kes kavatses esitada politseile uue avalduse menetluse alustamiseks.

Lisaks laekus Tarbijakaitseametile avaldus **OÜ Arvutivärv** kohta. Tarbija tellis sealt endale toote ning peale arve tasumist tuli ettevõtet teavitada e-maili teel, kuid tarbija saadetud kirjad kohale ei läinud. Tarbija ootas nädala ning seepeale esitas kaebuse Tarbijakaitseametile, kuna kartis, et firma ei tegutse enam ja ta on ilma nii tellitud tootest kui ettemakstud rahast. Päev hiljem teatas tarbija, et sai kauplejalt paki, toode on õige, kuid valet värvi. Kuna aga firmaga ühendust saada ei ole võimalik ei e-maili ega telefoni teel, otsustas tarbija leppida valet värvi tootega.

Tarbijakaitseamet kontrollis avalduses toodud väiteid ning tuvastas, et ettevõtte kodulehel olevate kontaktandmete kaudu ei ole tõesti võimalik kauplejaga ühendust saada. Seepeale tegi Tarbijakaitseamet kauplejale tähelepanu juhtimise kontaktandmete uuendamiseks. Ettevõtte on Tarbijakaitseameti kirja vastu võtnud ja hetkel on menetlus pooleli.

**Meelelahutusteenuste** kohta esitati kokku **34** avaldust (sh kontserdid 25, sport 4, muud 5), mis on mõnevõrra enam kui eelmisel aastal. Kontsertide puhul tekitab tarbijatele pahameelt näiteks istekoht, vaateväljas olevad segavad objektid (ekraan), harva ka helikvaliteet. Üks kaebus esitati süüdistusega Tallinna Linnahallis toimunud kontserdi topelt välja müüdud piletite kohta, kuid menetluse käigus ilmnas, et tarbija oli soovinud istuda valesse ritta, kus juba inimesed istusid tema piletitel olevatel kohtadel. Tallinna Linnahalli kohanäitaja ei märganud samuti rea numbri erinevust ning paigutas tarbijad äärmisesse sektorisse. Menetluse tulemusel lubati tarbijatel külastada tasuta ühte kontserti 2007. aasta jooksul omal valikul.

5 kaebust esitati seoses probleemidega 14. ja 15. juulil 2006 Stroomi rannas toimuma pidanud ürituse Paradise Beach Festivali ärajäämisega, kuna korraldaja Üritusmeedia Agentuur Revents OÜ (endise nimega Cooperative OÜ) ei ostanud tarbijatelt tagasi pileteid ega tagastanud piletite eest makstud raha. Tarbijakaitseamet püüdis korduvalt Üritusmeedia Agentuur Revents OÜ-ga ja juhatuse liikme Priit Rokk'iga ühendust saada nii posti, e-maili kui ka telefoni teel, kuid tulemusteta. Tarbijakaitseamet esitas ametiabi taotluse ka politseiprefektuurile, kes samuti ei suutnud tuvastada P.Roki asukohta. Tarbijakaitseamet avaldas juhtunu kohta, ühtlasi tarbijate hoiatamiseks, artikli ajakirjanduses enne piletite ostmist ürituste korraldajate tausta uurimiseks ja

nõuetega Üritusmeedia Agentuur Revents OÜ vastu kohtusse pöördumise soovitusel.

Tarbijakaitseamet tegi selle juhtumi puhul koostööd Postimees Kasuga ja ajalehes ilmusid artiklid osaühingu tegevuse kohta, samuti ennetav juhend sellises olukorras käitumiseks ning juhised tarbijatele, millele tähelepanu pöörata erinevatele üritustele pileteid ostes.

Nõmme Ujulale on tehtud tähelepanu juhtimine sisekorraeeskirjade täpsustamiseks, AS-le Delfi tarbija tasutud summa eest tarbijale teenuse osutamiseks, täiskasvanute portaalile seksimaias.com spamkirjade saatmise lõpetamiseks ja Komöödiateatrile tulevikus reklaamtekstides hinnainfo täpsustamiseks.

Aruandeaastal oli üks kaebus ohtliku teenuse kohta, mis on kirjeldatud järgnevalt:

*Tarbija L esitas Tarbijakaitseametile avalduse seoses sellega, et Jõmmi peo- ja mängutoa ruumide rentimisel oli diskoruumi põrandal ilma kaitsva klaasita halogeenlamp, millest tema lapse näpp sai tugeva põletuse.*

*Menetluse käigus edastasime tarbija avalduse Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile ja palusime hinnangut tarbija avalduses märgitud diskoruumi ohutuse kohta. Vastuses teatas Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, et halogeenvalgustil puudus katteklaas ja see ei ole ette nähtud kasutamiseks põrandalambina. Kontrollimise hetkeks oli valgusti paigaldatud seinale puuteulatusest väljapoole, paluti ruumi rentnikul paigaldada valgustile katteklaas. Muid puudusi ei tuvastatud. Hoone omanikule tehti ettekirjutus läbi viia elektripaigaldise tehniline kontroll.*

*Elektripaigaldise tehnilise kontrolli läbiviimisel tuvastati, et objektis esineb mõningaid puudusi. Kokkuleppel omanikuga (OÜ Commadore) likvideeritakse puudused lähikuudel ja AS KH Energia-Konsult otsuse kohaselt väljastatakse elektripaigaldisele nõuetekohasuse tunnistus peale vajalike elektrikorrastustööde ja ettenähtud elektriliste kontrollmõõtmiste tegemist.*

*Kaupleja kirjalik vastus meile oli tarbijat süüdistav ja ebaselge ning vastukäiv tarbija väidetele. Tarbijakaitseamet lõpetas tarbija avalduse menetlemise, kuna kahe poole seletused olid vastukäivad ja tarbija võis selles tsiviilvaidluses pöörduda kahjunõudega vaid kohtu poole, sest selles juhtumis oli põletuse näol tekitatud tervisekahjustus.*

Tarbijakaitseameti jätkas menetlust järelevalve käigus ja tuli järeldusele, et laste mängutoa kasutamine ei ole võimalik ilma diskoruumi kasutamisetä. Kontrollimisel tuvastati, et tarbija avalduses märgitud halogeenlamp oli selleks ajaks juba paigaldatud seinale puuteulatusest väljapoole ja varustatud katteklaasiga. Osaühing ei olnud oma tegevust registreerinud majandustegevuse registris. Osaühingu juhatuse liikme selgituse kohaselt oli mängutoa atraktsioonid ehitanud ja/või paigaldanud füüsilisest isikust ettevõtja. Ühte väikese pinnaga mängutoa ruumi oli koondatud mitu atraktsiooni (seina külge kinnitatud redelid, rippredel, ronimisvõrk, rippkõis, võimlemisrõngad ja kõige selle all on pallidemerid). Mängutoa kodulehel avaldatud teabe kohaselt mahub sellesse tuppa kuni 50 last, kuid on ka pakkumisi kus külaliste arvu ei piirata. Seega on ruum ebapiisav eelpool loetletud atraktsioonide üheaegsel kasutamisel, millega ei ole tagatud laste ohutus mängimisel. Mängutuba saab kasutada kas koos peojuhiga või ilma peojuhita. Osaühingu juhatuse liikme selgituse kohaselt on ilma peojuhita ürituse korral kõige toimuva või juhtuva eest vastutavad ruumi kasutajad, sest ruumi rentija esindajat kohal ei viibi.

Arvestades olukorda mängutoas palus Tarbijakaitseamet TÜV Nord Baltik osaühingul hinnata mängutoa ohutust. TÜV Nord Baltik OÜ andis eelmärgitud mängutoale järgneva hinnangu Eesti standardile EVS-EN 1176-1:2000 "Mänguväljaku seadmed" osa 1 : üldised ohutusnõuded ja katsemeetodid vastavuse osas ning leidis, et mängutoal esineb rida nõuetele mittevastavusi:

1. mängutoa ühte ruumi, ca 5 m<sup>2</sup>, on koondatud 5 erinevat mänguväljaku seadet ja ei ole tagatud vaba ruumi ja kukkumisruumi mõõtmeid;
2. kukkumisruumis on takistused, teised seadmed, mille vastu võib kasutaja end vigastada;
3. ronimisvõrk 200x200 mm avadega asub seinas oleva niši kohal, mistõttu on võimalik lapse pea ja kaela takerdumine;
4. vertikaalsete redelite ülaosas on avaused, millised võimaldavad ronida lae all olevatele horisontaalsetele redelitele, mis omakorda võimaldab ligipääsu lahtistele elektriseadmetele (valgustid).

Suuremas atraktsioonide toas ei ole samuti tagatud vaba ruumi ja kukkumisruumi mõõtmeid; kukkumisruumis on takistused (sein, teised seadmed), mille vastu võib kasutaja end vigastada; seinal on peegel, mis ulatub kuni põrandani. Selle purunemisel tekib kõrge traumade oht.

Lähtudes standardi EVS-EN 1176-1:2000 nõuetest, ei taga olemasolev mänguväljaku seadmete paigutus ja konstruktsioon mängutoas mängivate laste ohutust. Seadmete üheaegsel kasutamisel ei ole mängutoas välistatud laste traumad, nagu põrutused, muljumised, lõiked jms. Seega ei ole tagatud ka ohutus.

Arvestades eelmärgitud hindamistulemusi tegi Tarbijakaitseamet osaühingule ettekirjutuse. Toote ja teenuse ohutuse seaduse § 8 lg 1 sätestatud nõuete kohaselt on teenuse osutajal lubatud pakkuda ja osutada ainult ohutut teenust. Oma tegevusega oli ettekirjutuse adressaat seda nõuet rikkunud.

Tarbijakaitseamet on seisukohal, et pakkudes ühiskasutamiseks laste mänguväljakut, mille seadmed ja tooted ei ole ohutud lastele, on osaühingu tegevus vastuolus tarbijaõiguse põhimõtete ja tarbijakaitsealastes õigusaktides sätestatud nõuetega.

**Finantsteenuste** (sh pangandus, kindlustus, kinnisvara ost-müük) osas laekus ametile 2006.a **32** avaldust ja **30** järelepärimist. Mõnevõrra on tarbijate pöördumiste arv võrreldes eelmise aastaga kasvanud. Analoogselt eelmise aastaga hõlmasid pöördumised peamiselt kindlustusega seonduvaid probleeme (12 avaldust), pangateenuste hinnakirjadega ja lepingutingimustega seonduvaid küsimusi ning liisingutest tulenevaid probleeme (14 avaldust). Tarbijate pöördumiste menetlemise tulemusena tehti finantsteenuseid osutatavatele ettevõtetele kokku **8** tähelepanujuhtimist. 12 korral väljusid küsimused Tarbijakaitseameti pädevusest. Üldiselt on finantssektori ettevõtetele iseloomulik kiire reaktsioon tarbijate pretensioonidele ning tekkinud probleemid lahendatakse üldjuhul kiiresti. Esines ka olukordi, kus juriidiliselt oli pank käitunud korrektselt, kuid siiski pakkus juhtumi menetlemise käigus kliendile välja kompromisslahenduse, et säilitada häid kliendisuhteid. Pangateenuste osas oli enamasti tegemist situatsioonidega, kus tarbija ei mõistnud finantsteenuse või - lepingu olemust. Küsimusi ja segadust tekitasid näiteks lepingus oleva intressi olemus, tarbijate kontodelt raha kinnipidamine ja kaardimaksete miinimumsummad. Samuti on tarbijad avaldanud rahulolematust pangateenuste kõrgete hindade osas.

Küsimusi esitati ka kaardimaksel võetava teenustasu kohta, mida üksikutes ettevõtetes on püütud rakendada ning ka kaardimakse miinimumsumma määramise kohta.

Tarbijakaitseamet on seisukohal, et kaardimakse eest eraldi teenustasu võtta ei tohi vastavalt tarbijakaitseseaduse § 7 19 2, mille kohaselt on müügihind kaubaühiku või kaubakoguse eest tarbija tasutav lõpphind. Seega peab kaupleja poolt Pankade Kaardikeskusele tasutav protsent sisalduma juba kauba või teenuse müügihinnas. Mis puudutab miinimumsumma kehtestamist kaardimaksel, siis selle kohta peab müügikohas asuma vastav teave enne valiku tegemist, ehk siis näiteks poodi sisenemisel või sööklas enne menüüd.

**Lennureiside** kohta esitati kokku **24** Euroopa Parlamendi ja Nõukogude määruse 261/2004 kohast kaebust, sellest 6 kaebust esitati seoses lennu hilinemisega, 23 kaebust oli esitatud seoses lennu tühistamisega ja 3 esitati seoses sellega, et tarbija jäeti lennust maha. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv suurenenud 12 võrra. Kaebuste arvu kasvu saab kindlasti selgitada tarbijate teadlikkuse kasvuga. Lennureisijate õigusi tutvustavad muuhulgas ka mitmete lennuettevõtjate kodulehed. Samuti on Tarbijakaitseamet seisnud hea selle eest, et lennureisijatele oleks nende õigused esitletud nähtavalt ka Tallinna Lennujaamas. Veendumaks lennuettevõtjate poolt esitatavas informatsioonis, on Tarbijakaitseamet teostanud korduvat kontrolli Tallinna Lennujaamas tuvastamaks, mil viisil lennuettevõtjad tagavad reisijatele nende õigustest teavitamise. Üldiseks hinnanguks nimetatule võib anda rahuldava hinde. Tallinna Lennujaamas on välja pandud lennureisijate õigusi tutvustava informatsiooniga plakat ning vajadusel edastatakse tarbijatele täiendavalt informatsioon ka paberkandjal.

Määrusekohaseid kaebusi on kõige enam esitatud kohalikule lennuettevõtjale Estonian Air, kokku 16 kaebust. Temale järgnevad Easy Jet, kokku 5 kaebust; Lufthansa German Airlines, kokku 3 kaebust; KLM Royal Dutch Airlines, kokku 3 kaebust; Finnair 2 kaebust; Air Baltic 2 kaebust ja Ryanair kohta 1 kaebus. Kaebustes lennuettevõtjate vastu on tarbijate nõudeks kõige sagedamini:

1. Määruse artiklis 7 sätestatud hüvitise nõue juhul, kui lend tühistatakse.
2. Lennuliikluse häirest tingitud kulude hüvitamine (originaallennu kasutamata jäänud piletite või asenduslennu piletite hüvitamine; toidule ja majutusele tehtud kulutuste kompenseerimine jms).

#### 1. Hüvitise maksmise nõue.

Määrus näeb ette, et tegutsev lennuettevõtja ei ole kohustatud maksma hüvitist vastavalt artiklile 7, kui ta suudab tõestada, et tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui tarvitusele oleks võetud kõik vajalikud meetmed.

Valdaval osal juhtudest on lennuettevõtja suutnud tõestada erakorraliste asjaolude esinemise (tehniline rike, halvad ilmastikutingimused jms), mistõttu valdavalt on tarbijate nõuded olnud alusetud.

Positiivseid lahendeid, kus ilmneb menetluse käigus, et tarbijal on õigus hüvitisele ning lennuettevõtja maksab selle välja, on kokku olnud 3. Nimelt: ühel korral oli tegemist Estonian Air lennu tühistamisega; ühel korral lennuettevõtja Lufthansa German Airlines lennu tühistamisena ning ühel korral KLM Royal Dutch Airlines lennust maha jätmisega.

#### 2. Kahju kompenseerimise nõue.

Enamasti kaasneb kahju hüvitamise nõue kompensatsiooni maksmise nõudega.

Üldjuhul hüvitavad lennuettevõtjad tarbijatele lennuliikluse häiretest põhjustatud materiaalsed kahjud tõrjumata (majutuskulud, täiendavad kulud transpordile, uutele lennupiletitele jms).

Teatavaks probleemiks on nõuetekohase hoolitsuse pakkumine ajal, mil reisija ootab esimest väljalennu võimalust.

Kahest kaebusest ilmneb, et lennuettevõtja on nõus hüvitama hiljem esitatud kahjunõude kuludokumentide alusel, ent ei ole omaalgatuslikult pakkunud reisijatele võimalust tasuta tootlustamisele. Samas ei ole tarbijaid ka informeeritud sellest, et tehtavad kulutused hiljem korvatakse.

Ühel korral on nimetatud tegevusviisile põhjenduseks toodud, et täiendav aeg tootlustamiseks oleks võinud põhjustada veelgi pikema lennu hiline.

*Ameti poole pöördus tarbija L, kes avaldas, et Estonian Air lend marsruudil London-Tallinn tühistati ning kaupleja ei ole maksnud tema 5-aastasele lapsele ja lapse emale määrusekohast hüvitist. Tarbija nõue oli, et kaupleja tunnistaks et Estonian Air ei kannu esmajoonel hoolt lastega perede eest ning nimetatu on lihtsalt kõlav loosung ning maksaks välja kompensatsiooni vastavalt EU määrusele 261/2004.*

*Nimetatud juhtum leidis kajastamist ka ajakirjanduses, kus Estonian Air kinnitas, et esmajoonel kanti hoolt ja leiti asenduslennu lastega ning erivajadustega reisijatele. Asenduslennu tuli paljudel reisijatel oodata kokku 31,5 tundi, millest 18 tundi tuli oodata lennuväljal. Teiste hulgas ka Ametile kaebuse esitanud tarbija viie-aastaselt lapsel.*

*Lennuettevõtja keeldus tarbijatele hüvitise maksmisest põhjendusega, et tegemist oli erakorraliste asjaoludega, mida ei olnud võimalik ette näha ega ka ära hoida., samuti eitas lennuettevõtja, et nad ei arvesta eeskätt lastega peredega.*

*Lennuettevõtja pakkus reisijatele hoolitsust tasuta tootlustamise ja majutuse näol hotellis, millekohane nõue on sätestatud ka määruse artiklis 4. Lisaks hüvitas Estonian Air reisijatele ebamõistlikult pika ooteaja eest igale reisijale omaalgatuslikku hüvitist 70 euro ulatuses.*

*Kirjeldatud juhtum ei tulnud tarbijale soodsat lahendit, sest lennuettevõtja tõendas erakorralised asjaolud, mis vabastasid ta hüvitise maksmisest. Ka ei tunnistanud lennuettevõtja oma viga selles osas, et lapsega reisijale ei leitud asenduslennu esmajärjekorras tuues sealjuures põhjenduseks asenduslennude nappuse ning asjaolu, et paljudel reisijatel olid piletid jätkulendudele väljumisega Tallinnast ning need reisijad olid lennuettevõtte hinnangul vaja kiiremas korras Tallinnasse toimetada.*

*Mõnevõrra positiivseks muudab kaasuse see, et lennuettevõtja pakkus tarbijatele täiendavat hüvitist, mille väljamaksmisel ei tuginetud tehtud kulutustele ega olnud nimetatud väljamakse sätestatud kohustuslikuna õigusaktides.*

Seoses Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse 261/2004 rakendamisega toimus 17.02.2006.a. riikide täitevasutuste kohtumine, milles tõstatatud küsimuste põhjal on Euroopa Komisjoni Energeetika ja Transpordi peadirektoraat välja töötatud määruse 261/2004 aluste kaebuste lahendamise juhendi. Nimetatud juhend hõlbustab olulisel määral lennureisijate õigusi puudutavate kaebuste menetlemist hõlmates endas ühtseid põhimõtteid ja kriteeriume, millest lähtuda.

Kuna enamlevinud probleem lendude hilinemiste ja tühistamiste korral on erakorraliste asjaolude tuvastamine, mis vabastavad lennuettevõtja määrusest tuleneva hüvitise maksmisest viidi 2006.a. juunis Tarbijakaitseametis läbi kolmepoolne kohtumine, kus osalesid Lennuameti, Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi ning Tarbijakaitseameti esindajad, et arutada koostöö tegemise võimalusi.

Nõupidamisel lepidi kokku, et Tarbijakaitseametis kaebuse menetlusel tekkinud probleemi korral pöörduv amet Lennuameti lennutegevuse osakonna poole, kes viib läbi kontrolli ja kinnitab, kas lennukile on teostatud plaanipärased hooldustööd ehk, kas lennuettevõtja on rikke ilmumiseks ärahoidmiseks kasutanud kõiki meetmeid sh järginud vajaminevat hoolsusekohustust, et hoida ära tehnilise rikke ilmumine.

**Keemilise puhastuse** kohta esitati kokku **18** kaebust. Seoses üldkomisjoni moodustamisega lahendatakse 2006. aastast tarbijakaebustekaebuste komisjonis ka keemilise puhastuse kohta esitatud kaebusi. Tarbijakaebuste komisjonile edastati 4 kaebust ja 14 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus.

Ametile esitatud avaldustest oli 3 korral keemilise puhastuse teenuse osutajaks OÜ KPR Invest, 2 korral OÜ Ellerino, 2 korral FIE Dmitri Ššerbina.

Reeglina on keemilise puhastuse probleemid selles, et tooted kas muutusid keemilise puhastuse käigus inetuks (tekkisid laigud, toode muutis värvi, kortsus või tõmbus kokku) või ei saavutatud puhastamisega toote soovitud välimust, kuna plekid ei eemaldunud: *Tarbija D andis puhastada Tondi Selveris asuvasse OÜ Ellerino keemilisse puhastusse Saksamaalt ostetud meeste pintsaku Peter Fitch, mille ostutšekk puudub, teenustöö maksumus 80 krooni. Tarbija esitas töövõtjale kaebuse nõudega hüvitada kahju 3000 krooni, sest pintsakul olid valged triibud, mistõttu seda ei olnud võimalik edasi kanda. Tarbija kahtlustas pintsaku kuivatamist trummelkuivatis, mis oli tootja poolt keelatud, kuna varasemalt oli töövõtja tarbijale hüvitanud analoogse defekti tõttu pükste maksumuse. Pintsaku defektide kindlaks tegemiseks telliti ekspertiis. Ekspertiisi hinnangul kuulub defekt tekstiili varjatud tootmisdefektide liiki (värvaine ebapiisav pesuvahendi toimemõju). Tootja poolt antud hooldusjuhend (pesemine) on ekspertiisihinnangul vale. Ameti menetluse käigus jäi töövõtja oma esialgse seisukoha juurde, et pretensiooni ei lahenda. Kuna pintsaku ostutšeki ei ole esitatud, puudub teave pintsaku ostu aja ning hinna kohta. Menetluse käigus tuli esitada tarbijal muu tõend pintsaku maksumuse kohta. Selleks kasutas tarbija AS CHB Europe teenust.*

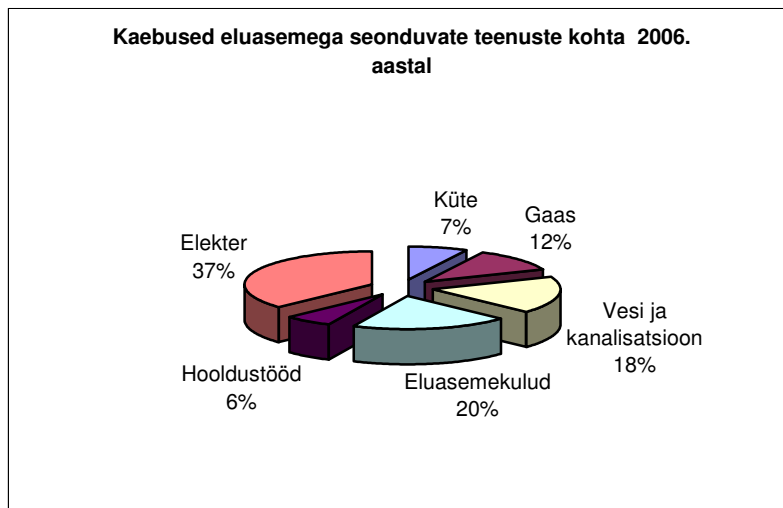
*Tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile nõudega tagastada pintsaku ostusumma 1720 krooni, kahju käsitlemise tasu 1490 krooni ning teenustöö maksumus 80 krooni. Kahjustuste tekkepõhjuse kohta oli antud asjas 2 vastupidist arvamust ja kuna töövõtja keeldus komisjonis täiendavast ekspertiisist, siis komisjon lõpetas tarbija kaebuse edasise menetluse. Otsuse tegemine väljus komisjoni pädevusest.*

**Ravitsejad.** Tarbijakaitseametile esitai kokku **4** kaebust alternatiivmeditsiini teenusepakkuja kohta, kes ajalehes end reklaamivad ravitsejatena (posijatena). Tarbijakaitseamet on menetluse käigus võtnud Tervishoiuametilt arvamuse tervishoiuteenuste reklaamimise kohta. Tervishoiuamet on teavitanud, et reklaamis esinevad sõnad “arst”, “ravima” ja haiguste nimetused viitavad otseselt tervishoiuteenuse osutamisele ning nende kasutamine reklaamis eeldab teenuse osutajal vastava tegevusloa olemasolu.

Sellest lähtuvalt on Tarbijakaitseamet edastanud sellised avaldused Tervishoiuametile või politseile. Kui aga isik ei reklaami tervishoiuteenuste osutamist (nt osutab parapsühholoogilisi teenuseid), ei ole antud hetkel tema tegevuse üle järelevalvet teostajat ning selliseid avaldusi ei ole võimalik menetleda.

Ajalehtede kirjastajatele AS-le Privaatinfo on tehtud tähelepanu juhtimine ja AS-le Vene Meedia väärtegu seoses tervishoiuteenuseid pakkuvate isikute reklaamides litsentsinumbri puudumisega.

**Eluasemega seonduvate teenuste** kohta esitati kokku **95** kaebust, mis võrreldes eelmise aastaga on jäänud samale tasemele. Enim kaebusi esitati 2006. aastal elektri (37%), ja eluasemekulude kohta (lifti hooldus, prügivedu, maamaks jne) (20%), kuid palju maha ei jäänud ka kaebused veele ja kanalisatsioonile (18%).



Joonis 32

**Elektri** kohta esitati 2006. aastal kokku **35** kaebust, mis on mõnevõrra vähem kui 2005. aastal. Esikohale on tõusnud tarbijate rahulolematuse kaupleva Eesti Energia AS-i poolt esitatud tarbimisarvete õigsuse osas. Kaebuse menetluste käik on aga üldjuhul näidanud vastupidist, st enamikel juhtudel kaupleva poolt rikkumisi arvetel näidatud maksesummade osas ei esine. Küll jääb aga mulje, et mitmedki kaebuse esitajad on pikema aja vältel esitanud kauplevale elektriarvestite näite väiksematena tegelikest näitudest. Tegelik arvesti näit tuleb välja kaupleva poolt arvesti kontrollnäitade võtmise või siis elektriarvesti väljavahetamise käigus. Üldjuhul võimaldab Eesti Energia AS tarbijal maksevõlgnevust tasuta maksegraafiku alusel. Samuti esineb ebatäpsusi selles, et 6- kohalise elektritarbimise näidu asemel on tarbija esitanud 5- kohalise näidu, mis omakorda on kaasa toonud kauplevalt suurte elektriarvete saamise koos elektri väljalülitamise hoiatusega võlgnevuse mittetasumise korral. Sellisel juhul on ameti poole pöördunud tarbijad saanud kaebuse menetluse käigus abi kauplevalt, kes on õigustatud juhtudel teinud esitatud arvete osas tagasiarvestuse.

Tarbijad esitasid kaebusi seoses tarbitava elektrienergia madala kvaliteediga, st et tarbimiskohas ei ole tagatud nõuetekohane elektrienergia pingetase. Üldjuhul selliste juhtumite korral, kus pinge oli tarbimiskohas madalam ettenähtud nimipingest rohkem kui 15%, tegi Eesti Energia AS klientidele hinnasoodustust 10 % kuni ajani, mil ta suudab tarbijale pakkuda kvaliteetset teenust. Samuti teavitati tarbijaid kaupleva poolt kavandatavatest sammudest nende elektrivarustuse parandamiseks.

Minimaalseks on jäänud ametile esitatavate kaebuste osa elektripaigaldise häirest põhjustatud kahjunõudega elektritarvititele. See tuleneb sellest, et nimetatud kahjunõudeid lahendatakse Jaotusvõrk OÜ juures tegutseva ametkondadevahelise elektripaigaldise häirest põhjustatud kahjunõuete avalduse menetlemise erikomisjoni poolt, milles osaleb ka Tarbijakaitseameti esindaja.

Aasta esimesel poolel esitati enim kaebusi seoses **küttekulude** hüppelise tõusuga 2005- 2006 a. kütteperioodil. Tegemist on probleemiga, mida üldjuhul on võimalik

lahendada koostöös kohaliku omavalitsuse organiga. Seetõttu edastatigi sellised kaebused lahendamiseks nimelt temale, kusjuures menetluse käigu üle jäi järelevalve Tarbijakaitseametile. Nii mitmetel juhtudel peale TKA sekkumist hakkasid nimetatud asutused probleemiga tõsisemalt tegelema ning elanike jaoks raskest olukorrast väljapääsuteid otsima. Väga head tööd selles suhtes tegi Kuusalu Vallavalitsus.

Vastavalt varasemal aastal saavutatud kokkuleppele on Tarbijakaitseametil toimiv koostöö Tallinna Ettevõtlusameti Hinna ja Tarbijakaitse Teenistusega. Tarbijakaitseamet on neile lahendamiseks edastanud tarbijate päringuid ja kaebusi selliste kauplejate nagu Tallinna Soojus, Tallinna Vesi, jt suhtes. Üldjuhul on selline koostöö andnud positiivse tulemi: nimetatud teenistusega on vahetatud asjakohast tarbijakaitsealast infot. Tarbijakaitseamet hindab koostööd, millel on perspektiivi edasiarenguks, et ühiste jõududega kaitsta tarbija huve.

Jätakuvalt tekitas tarbijates probleeme korterelamutes veemõõtjateta korteritele vastavate normatiivide alusel **veekulu määramine** ning ka nn veehälve, mida tuleb korteriomaniikel korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgi tasuda vastavalt omandi suurusele. Tarbijatel esineb pretensioone tarnitava ebakvaliteetse veevarustuse osas. Üheks näiteks olgu alljärgnev probleem: *Tarbija G esitas kaebuse seoses kaupleja Tehnovõrkude Ehituse OÜ (endise nimetusega OÜ Kakumäe Võrgud) veetarne viletsa kvaliteediga mis seisnes saabuva vee suures õhusisalduses (nn “vesi õhuga pooleks”). Menetluse käigus saatis amet kaebuse koopia lahendamiseks kauplejale ja selle ärakirja Tallinna Linnavalitsusele. Kaupleja teavitas ametit rakendatud meetmetest antud tarbija probleemi lahendamiseks. Seejärel toimus tarbija elupiirkonna läheduses antud vee-ettevõtja ja AS-i Tallinna Vesi veesüsteemide täiendav ühendamise, mistõttu vee ülekande kvaliteet normaliseerus (st vee ei ole enam õhku). Samuti nõustus kaupleja rakendama 10%-list maksesoodustust kõikidelt tarbijale vee kasutamise eest esitatud arvetelt perioodil 01.01.2005 – 01. 11.2006 a. Samuti andis kaupleja teada suuremahulistest investeeringutest Kakumäe piirkonna veevarustuse parandamiseks, mille I etapi tööd peavad olema lõpetatud hiljemalt 31.05.2007 a.*

Mitmeid kaebusi laekus keskküttelt elektriküttele üleläänud korterite omanikelt. Asja olemus seisneb selles, et küttekulude jaotamiseks tavaliselt lahutatakse üldisest soojustarbest sooja tarbevee soojendamiseks kulutatud energiakogus, ülejäänud soojushulk jagatakse ära korterite vahel proportsionaalselt korterite pinnaga. Seega iga korter saab kaasa selles arves ka teatud (proportsionaalse) osa üldruumide soojuselarbest.

Küttesüsteemist eraldumise korral oleks vaja aga üldkasutatavate ruumide kütteks vajalik soojushulk eraldi arvutada. Seda tuleb teha esmalt kogu hoone kohta tervikuna ja siis sellest eraldada lahtiühendatud korteri pinnaga proportsionaalne osa. Tarbija kaebustest nähtub, et seda paljudel juhtudel aga arvutuste keerukuste tõttu tehtud ei ole ja vastav osamakse määratakse küllaltki suvaliselt.

Asjatundjate ligikaudse hinnangu järgi jääb lahtiühendatud korteriomaniiku osalusmäär enne lahtiühendamist makstud küttearvest mitte alla 25-30%, olles reeglina siiski kõrgem, kuni 37%. Üldjuhul tarbijad leiavad ise, et see osalusprotsent peaks olema tema jaoks minimaalne, näiteks piires 5-10%.

Tarbijakaitseametile laekus mitmeid avaldusi ja järelepärimisi **prügiveo probleemide** kohta. Jäätmeveoga liitumise osas leidsid mõned tarbijad oma kaebusi esitades, et neil peaks olema ise õigus otsustada kas sõlmida veolepingut või mitte. Samuti avaldati

rahulolematust selle üle, et tarbija ei saa ise valida lepingupartnerit, vaid peab seda tegema kohaliku omavalitsuse organi poolt korraldatud vastava konkursi võitnud jäätmekäitlejaga.

Rohkem oli kaebusi jäätmekäitluse kohta Keila vallas ja Tallinnas Pirita Linnaosas. Seadusandja on jäätmeseadusega pannud kohalikule omavalitsusele kohustuse korraldada oma haldusalas jäätmevedu. Keila vallas võitis konkursi Radix Hoolduse OÜ ja Pirital Resk OÜ, kes hakkasid pakkuma teenust kohaliku omavalitsuse poolt ette antud tingimustel. Tarbijad ei olnud rahul, et peavad sõlmima lepinguid, kui tarbivad teenust vaid kevad-suvekuudel (suvilaomanike kaebused). Ei oldud rahul tingimustega, millega olid määratud veetavad prügimahud ja veosagedus, keelduti tasumast esimese poolaasta prügiveo eest esitatud arveid.

Oluline on teada, et jäätmekäitluse ainuõiguse võidab see vedaja, kes täidab etteantud kvaliteedinõuded, kelle hinnapakumine on odavaim ning kes garanteerib konkursil esitatud tingimuste täitmise kogu kolmeaastase ainuõiguse perioodi vältel.

Omaltpoolt tegi Tarbijakaitseamet Keila vallale ettepaneku vedaja poolt äraviidavate jäätmete miinimumkoguse vähendamiseks. Keila Vallavalitsus on võimaldanud tarbijatega erikokkuleppeid, nt suvilaomanikud võivad koostööd teha ja kasutusele võtta ühiskonteineri. Samuti on võimalik sõlmida erikokkuleppeid, et prügivedu talvel ei toimuks.

Resk OÜ-le tegi Tarbijakaitseamet tähelepanu juhtimise, kuna arvetel oli osutatud teenusena märgitud 'konteineri tühjendamine', kuid tegelikkuses esitati arveid tühisõitide eest. Vastavalt Tarbijakaitseadusele tuleb arvetel märkida osutatud teenus. Resk OÜ esitas oma vastuväited tähelepanu juhtimisele, kuna oli kirjast ekslikult aru saanud, et Tarbijakaitseamet nõuab, et tühisõitide eest arveid ei väljastataks. Resk OÜ viitas Tallinna Kommunaalameti loale võtta tasu ka tühisõitide eest. Tarbijakaitseamet tegi Resk OÜ-le täiendava kirja, täpsustades, et arvele peab olema märgitud õige teenus.

Tarbijakaitseamet on tarbijatele selgitanud seadusest tulenevat pädevust, õigusi ja kohustusi ning pöördumised on edastatud lahendamiseks kohalikele omavalitustele.

Lisaks tegi Tarbijakaitseamet Radix Hoolduse OÜ-le tähelepanu juhtimise seoses paberarve eest tasu küsimisega. Ettevõtte lõpetas tasu võtmise.

Korteriühistute (KÜ) probleemistikuga esitati kokku 12 kaebust. Teatavasti KÜ-d kui juriidilised isikud ei ole tarbijakaitseaduse ja võlaõigusseaduse mõistes käsitletavad tarbijana. Samuti ei ole korteriühistu liige tarbijakaitseaduse tähenduses tarbija, vaid korteriühistu kui juriidilise isiku ühises majandamistegevuses osaleja.

KÜ liikmed on esitanud kaebusi KÜ juhatuste või nende esimeeste ainuisikulistele otsustele tegemise või siis mitte millegi tegemise suhtes. Selliseid pöördumisi oleme edastanud asjaosalistele ning selline lähenemine probleemile on tekitanud antud KÜ-de siseselt ka positiivseid arenguid puuduste kõrvaldamiseks. Paljudel juhtudel on muidugi tegemist KÜ liikmete enda passiivse suhtumisega lahendite leidmiseks tekkinud probleemidele. Ekslikult on levinud arusaam, et keegi väljastpoolt tuleb ja paneb juhatuse või selle esimehe tööle. Selles suhtes on ameti menetleja poolt selgitatud nii päringute esitajatele kui ka konsultatsioonidel käinutele põhjalikult neid asjaolusid, mis on aluseks ühe edukalt toimiva KÜ tegevuses.

Samuti esitavad ametile kaebusi KÜ juhatuste esimehed kas siis haldusfirmade või mingite ehitusettevõtete tööde ja tegemiste suhtes. Sellistel juhtudel puudub aga tarbijakaitseametil igasugune pädevus sekkumiseks juriidiliste isikute vahelistesse tsiviilõiguslikesse vaidlustesse, sest see on kohtu ainupädevus.

**Telefoni- ja mobiilsideteenuste** kohta esitati kokku **56** kaebust, mis on 42 kaebust vähem kui eelmine aasta. Sideteenuste kohta esitatud kaebuste hulgast moodustavad kaebused telefoni-ja mobiilsideteenuste kohta 52% (vt joonis 33).

Peaasjalikult olid kaebused seotud arvete mittenõustumisega. Enim rahulolematust tekitavad tarbijates välismaal tehtud (roaming) kõnede eest esitatavad arved, kuna tihti ei arvestata kallima kõneminuti hinnaga ning helistatakse nii nagu kodumaal. Samuti tekitavad lapsed (alaealised) suuri arveid kasutades tasulisi SMS-teenuseid.

Septembris ilmnas asjaolu, et 3 mobiilside ettevõtjat (AS EMT säästuoperaator Diil, AS Bravocom Mobiil ja Elisa Mobiilsideteenused AS TeleYks) ja 1 internetiteenuse pakkuja (AS Kernel) küsivad tarbijatelt paberarvete esitamise eest raha (9-10 krooni). Tarbijakaitseamet tegi ettevõtetele tähelepanu juhtimised viitega tarbijakaitseaduse §-le 8 lg1 ning kohustas lõpetama õigusrikkumine. Kõik tähelepanu juhtimise saanud mobiilside ettevõtjad on täitnud Tarbijakaitseameti nõudmise.

Tähelepanu juhtumised seoses tarbija avaldusele mittevastamisega 15 päeva jooksul on tehtud Tele2 Eesti AS-le, AS-le EMT eksitavate kampaaniatingimuste kohta ja Total Timile eksitava info kohta kodulehel. Eksitav info on parandatud.

Suuri muutusi telefoni ja mobiiltelefoni valdkonnas ja esitatavates kaebuste sisus aastate lõikes ei ole. Endiselt esitatakse kaebusi teenuste arvete ja teenuse kvaliteediprobleemide (ühenduse katkemine, kehv levi jmt) kohta. Uuendusena võib mainida, et turule on tulnud väga palju teenusepakkujaid, kelle teenuseid saab kasutada/osta SMSide ja ka tasuliste telefoninumbrite kaudu (helinad, mängud, pildid). Teenused on suuremalt jaolt suunatud noortele ja lastele.

Näiteks on noorte suhtlusportaal **rate.ee** kasutusele võtnud rate-valuuta SOL. SOLide eest saab portaalis kasutada tasulisi teenuseid ning SOLe on võimalik osta SMSide, telefonikõnede ja pangaülekandegaga. Tarbijakaitseametile laekus avaldus ühelt lapsevanemalt, kelle lapse telefoni laenas lapse sõber ning helistas rate.ee tasulisele telefonile, et saada koodi, millega laadida oma rate.ee kasutajakontole raha. Tarbijakaitseamet leidis, et võimalused SMSi ja telefonikõne kaudu laadimiseks võivad esile kutsuda noorte (laste) pahatahtlikku käitumist ning omale raha laadimise võimaluste otsimist kasutades võõraste isikute telefone.

Lahendusena sellisele olukorrale on võimalus, et telefonikõnega ja SMSiga kontole raha laadida on võimalik vaid numbrilt, mis on märgitud portaali kasutaja profiiliandmetes. Sel juhul jääks ära võimalused, et lapsed ja noored kasutaksid vanemate või sõprade telefone koodide saamiseks ja SMSide saatmiseks. Samuti aitaks lahendada olukorda see, kui telefonioperaatorid võimaldaksid tasulistele telefonidele ja SMS-numbritele piiranguid seada.

Tarbijakaitseamet tegi portaali rate.ee haldajale Serenda Invest OÜ märgukirja. Serenda Invest OÜ leidis, et välja pakutud võimalus siduda laadimine profiilil oleva telefoninumbri ei välistaks siiski telefonipettusi, kuna ei oleks mingi probleem küsida kelleltki telefon, sisestada profiili see telefoninumber ja ikkagi opereerida laenatud telefoniga edasi. Võimalus profiilis telefoninumbrit vahetada peaks kindlasti olema, kuna inimestel on kasutusel erinevaid numbreid, numbreid vahetatakse jne. See küll aeglustaks protsessi, kuid kindlasti ei teeks seda võimatuks. Serenda Invest OÜ märkis ühtlasi, et süsteemi jäävad täielikult alles kõik sammud, mis mingi telefoninumbriga tehtud on, vajadusel edastatakse need väljavõtted politseile ja siiani on seda ka alati tehtud.

Lisaks Serenda Invest OÜ poole pöördumisele, tegi Tarbijakaitseamet järelepärimised sideoperaatoritele, kes veel ei paku võimalust piirata vaid tasulistele numbritele (900-

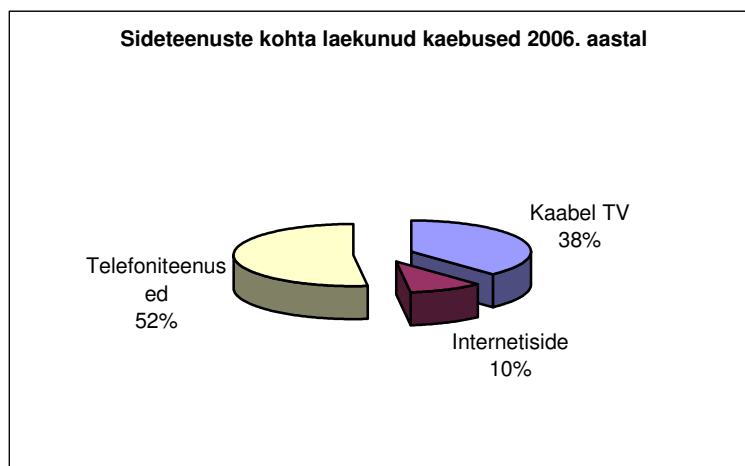
numbritele, lühinumbritele) helistamist. Selline võimalus on praegu olemas AS-le EMT ja Elion Ettevõtted AS-l. Tele2 Eesti AS ja Elisa Mobiilsideteenused AS tegelevad tehniliste võimaluste loomisega sellise teenuse jaoks, kuid täpset teenuse avamise aega ei osata arvata. AS Bravocom Mobiil võimaldab tasulistele numbritele helistamise piiramist hiljemalt 2007. aasta veebruarist.

Hetkel on üheks võimalikuks lahenduseks anda lastele kasutamiseks ettemakstud kõnekaart, millega ei ole võimalik teha nii kulukaid kõnesid, kuna kõneaeg kaardil saab otsa ja väljahelistamise võimalus katkeb.

Aasta viimases kvartalis sagenes tarbijate pöördumiste arv **AS Viasat** kohta. Kaks aastat tagasi sõlmis AS Viasat tarbijatega teenuse kasutamiseks tähtajalise lepingud 24ks kuuks. Lepingu üheks tingimuseks oli, et kui tarbija ei soovi tähtaja möödudes lepingut jätkata, peab ta sellest AS-le Viasat teatama 90 päeva enne tähtpäeva saabumist. Tarbijad kas ei olnud lepingu tingimustele tähelepanu pööranud või oli lihtsalt kahe aasta jooksul selline kitsendav tingimus unustatud ning kui tarbijad teavitasid AS-le Viasat, et ei soovi lepingut jätkata vahetult enne lepingu lõpptähtpäeva saabumist, teavitati neile, et neil on kohustus olla klient veel 90 päeva. Lisaks tõstis AS Viasat teenuse hinda, mis tähendas lepingu jätkamist kõrgema hinnaga.

01.01.2005 jõustunud elektroonilise side seaduse § 100 lg 1 kohaselt on tarbijal õigus sideteenuse leping igal ajal ilma eelneva etteteatamiseta üles öelda, teavitades sideettevõtjat lepingu ülesütlemisest. Tarbijakaitseamet kohustas AS Viasat oma tüüptingimused viima vastavusse elektroonilise side seadusega. Kuid uute tingimuste jõustumiseni püüdis AS Viasat eirata elektroonilise side seaduse sätteid sellegipoolest. Tarbijakaitseameti sekkumisel lahendati tarbijate avaldused positiivselt, kuna tingimustes olev 90-päevase etteteatamise tähtaeg on alates Elektroonilise side seaduse jõustumisest tegelikkuses õigustühine ning sellele tugineda ei ole võimalik.

**Kaabelleviteenuste** kohta esitati kokku **41** ja **internetiside** kohta kokku **11** kaebust, mis on võrreldes eelmise aastaga jäänud samale tasemele. Tuleb märkida, et kaabellevi- ja internetiside teenuse puhul on viimasel ajal palju kasutusel nõrked komplekslahendused – internet, kaabeltelevisioon ja ka telefoniteenus ühes pakendis ning enamasti kui esineb teenuse katkemisi, on need kõigi teenuste osas. Kaabeltelevisiooni kohta laekunud kaebuste arv moodustas elektri ja side kohta esitatud kaebuste üldarvust 38% ning kaebused Interneti puuduste kohta 10%.



## Joonis 33

Võrreldes eelmiste aastatega on sideteenuste kvaliteedi kohta aruandeaastal esitatud vähem kaebusi. Põhjuseks võib olla nii teenuste kvaliteedi kõrgem tase kui ka see, et ettevõtjad on hakanud kaebusi lahendama kiiremini ja positiivsemalt, nii et tarbijatel ei teki vajadust Tarbijakaitseameti poole pöörduda.

Televisiooni valdkonnas on suureks uuenduseks DigiTV levik. Kuna DigiTV alustas alles 2006. aastal, on vara anda hinnangut olukorrale, kuna kasutajaid on veel küllalt vähe ning teenuse algstaadiumis suhtutakse tehnilistesse pisirikettesse tõenäoliselt rahulikumalt.

02.01.2006.a asendasid **AS Starman** ja **AS STV** tarbijatele pakutavates kaabeltelevisiooni pakettides ette teatamata 10 venekeelset kanalit. Tarbijakaitseametile laekus 17 avaldust selle kohta. Seoses paketi vahetatud kanalitega tegi Tarbijakaitseamet 03.01.2006.a AS-le Starman ja AS-le STV ettekirjutuse televisioonivõrkudest kõrvaldatud Vene telekanalite edastamise taastamise nõudega. Lisaks viis Tarbijakaitseamet AS Starman ja AS STV suhtes läbi väärteomenetluse Elektroonilise side seaduse § 99 lg 3 rikkumise osas ja määras rikkumise eest rahatrahvi 15 000 krooni. Enamuse kanalite edastamine taastati nädalaga, väärteotrahvid on tasutud.

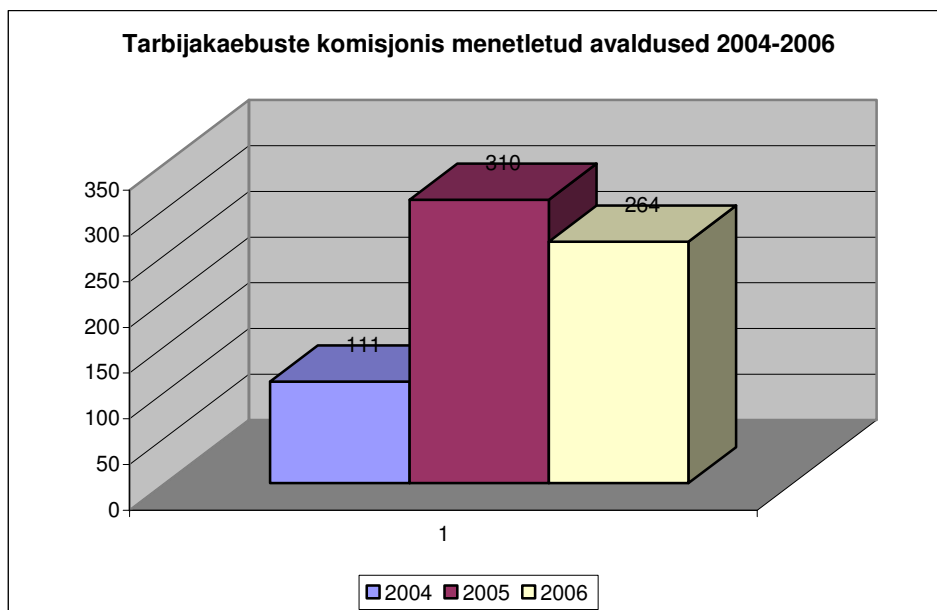
AS-le STV on tehtud tähelepanu juhtimine kuna Tarbijakaitseametile laekus kaebusi, milles tarbijad teatasid, et ei saa AS-lt STV igakuiselt arveid. Lepingust tulenevalt on AS-l STV kohustus saata arveid vähemalt üks kord kuus. Kaebuste sisust lähtuvalt võib öelda, et arvete saamise kohta hiljem pretensioone esitatud ei ole.

### 9.3 Tarbijakaebuste komisjon

Komisjoni (edaspidi *komisjon*) istungeid juhatas 2006. aastal **7** komisjoni esimeest. Aruandeaastal esitasid oma esindajad komisjoni koosseisu täiendavalt Eesti Kaubandus- Tööstuskojast üldkomisjoni kaks liiget, Eesti Postimüügifirmade Liidust kolm liiget ja Eesti Soojuspumba Liidust kaks liiget. Nüüdseks osaleb komisjoni töös kokku 14 ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku **41** esindajaga.

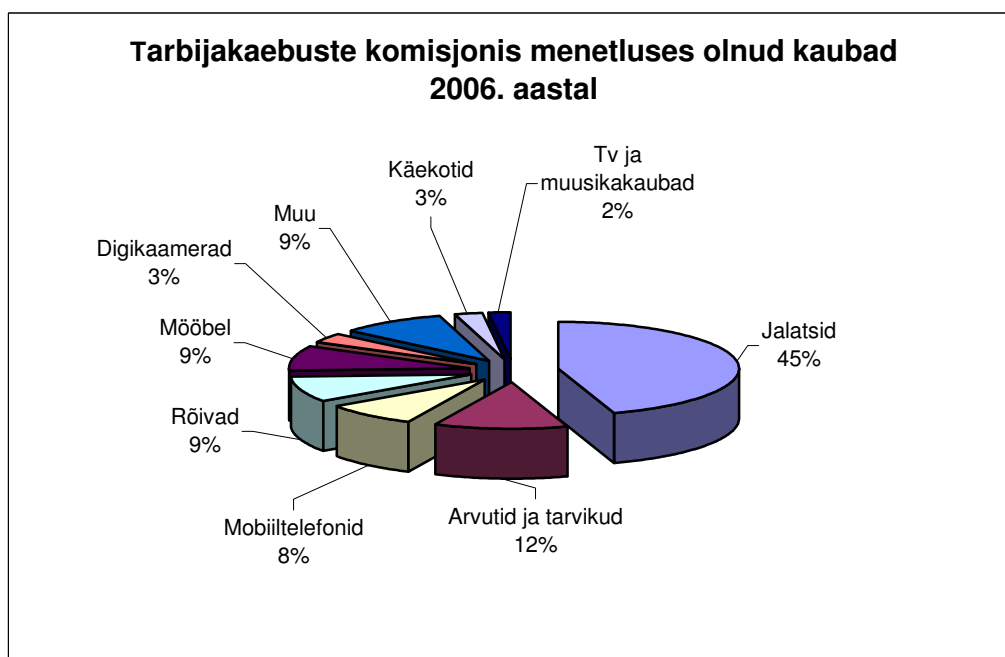
Tarbijate esindajatena võtab istungitest osa **18** esindajat.

Komisjon on aruande perioodil menetlenud kokku **264** kaebust, sellest 54 oli Tarbijakaitseametis registreeritud 2005. aastal. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 46 võrra.



Joonis 34

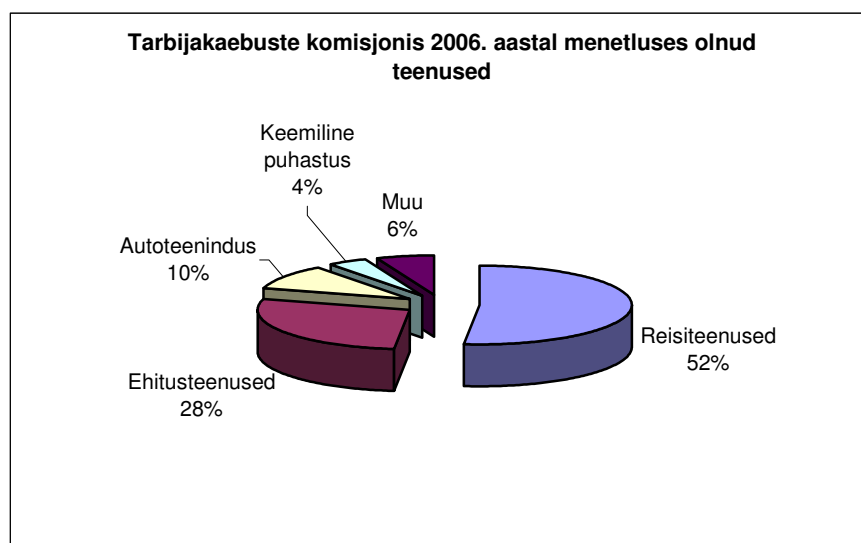
Kaupade kohta esitati aruandeaastal kokku **165** kaebust, eelmisel aastal 266. Tooteliigiti kõige rohkem kaebusi laekus **jalatsitele**, kokku **71** kaebust (eelmisel aastal 146). Paljud jalatsimüüjad lahendavad ostjate probleemid enne Tarbijakaitseameti poole pöördumist või ameti menetlejate poolt eelmenetluse käigus. Kui kaupleja pole olulist lepingu rikkumist tuvastanud, siis soovitatakse tarbijal kaaluda komisjonile kaebuse esitamise otstarbekust. **Arvutitele 19** (eelmisel aastal 8); **rõivastele 14**, **mööblile 14**, **mobiiltelefonidele 13** (eelmisel aastal 33); **digikaameratele 5**, **TV ja muusikakaupadele 3** (eelmisel aastal 9); **käekottidele 4**, **väärismetallile 3**, **autodele 2**, **optikakaupadele 2**, **muudele tööstuskaupadele** kokku **8** kaebust, sh 2 lapsevankrit, 2 jalgratast, piljardilaud, kalamehesaapad, motokiiver, ATV (vt joonis 35).



Joonis 35

Teenuste kohta esitati aruandeaastal kokku **97** kaebust, eelmisel aastal 42. Aruandeaastal on tunduvalt suurenenud ehitusteenuste ja autoteeninduse kohta esitatud kaebuste arv.

Tooteliigiti kõige rohkem kaebusi esitati **reisiteenuste** kohta, kokku **50** (elmisel aastal 24), millest 34 on Karfagen Travel OÜ kohta. **Ehitusteenuste** kohta **27** kaebust (elmisel aastal 18), sh akende paigalduse kohta 9, ustele 7, üldehituse kohta 3, akna katetele, korstnale, soojavee boilerile, laminaatparketile, salvkaevule, soojuspumbale, gaasipliidi paigaldusele, WC- poti paigaldusele. **Autoteenindusele** **10** (elmisel aastal 2); **keemilise puhastuse** kohta **4** kaebust, **autoostu broneerimistasu** kohta **2**, **viivisenõue**, **sideteenuse** kohta, **hauakivi kvaliteedi** kohta (vt joonis 36).

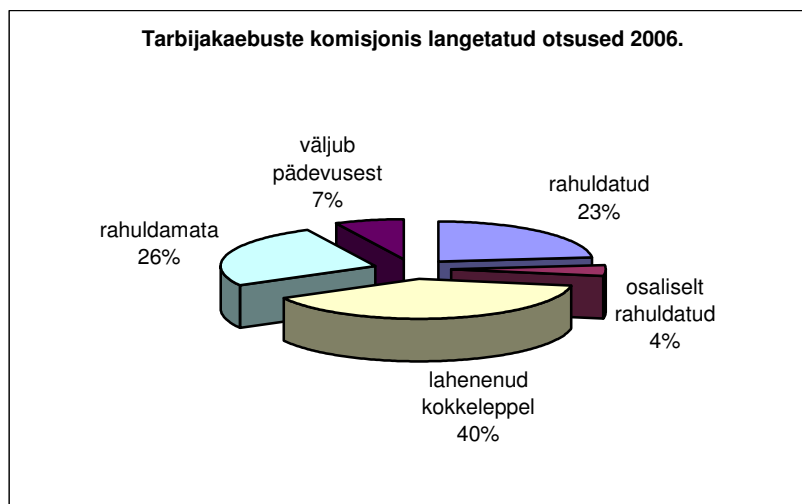


Joonis 36

Aasta jooksul on toimunud istungid **71** päeval, kokku **295** istungit (põhiistungeid 262 ja jätkuistungeid 33).

Komisjoni istungitel on tehtud **260** otsust (264st avaldusest nelja lahendamise jätkub 2007. aastal). Kvartalite lõikes on otsused tehtud järgmiselt: I kvartal- 98, sellest 34 Karfagen Travel OÜ; II kvartal- 48; III kvartal- 72 ja IV kvartal- 42.

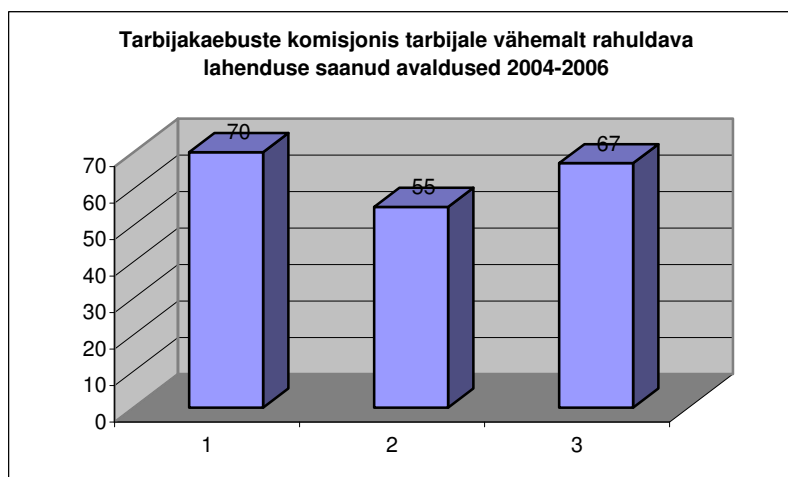
2006. aastal langetati 260- st otsusest 61 tarbija kasuks, mis teeb ühtekokku 23% kõikidest otsustest. Kokkuleppel lahenes 102, osaliselt rahuldati 11 ning rahuldamata jäeti 67 otsust. Tarbijakaitseameti pädevusest väljus 19 otsust, mis on 7% kõikidest otsustest.



Joonis 37

Laekunud kaebustest sai positiivse või tarbijat rahuldava lahenduse **174** kaebust ( **ca 67%** ), mis on 12 % kõrgem võrreldes eelmise aastaga.

Tarbijale positiivse või tarbijat rahuldava lahenduse saanud otsuste arv on 2004. aastast alates olnud suhteliselt kõrge. Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuste arv oli kõrgeim 2004. aastal, ulatudes 70%-ni. 2005. aastal oli märgata mõningast langust. 2006. aastal on positiivsete otsuste arv aga taas tõusnud, küündides 67%-ni.



Joonis 38

Kaebused, millede lõppotsus on “väljub pädevusest” (19), on kuuel korral ehitusteenuste kohta (kaks üldehitust, kaks akende paigaldust, korstna ehitus ja soojuspumba paigaldus). Mootorsõidukite ja autoteeninduse kohta laekunud kaebuste lahendamine väljus pädevusest viiel korral. Väljusid komisjoni pädevusest kahel korral tolmuimeja kaebus ning pesukuivati, prillid, mobiiltelefon, pagasi kadumine, leppetrahvi nõue ja keemilise puhastuse teenus.

Avalduse lahendamine ei olnud võimalik järgmistel põhjustel: avalduste menetlus väljus pädevusest Tarbijakaitseseaduse § 29 lg 1 alusel, kuna kaebuse lahendamine esitatud tõendite alusel ei ole võimalik, nõuab põhjalikku uurimist ja tunnistajate

ärakuulamist; vajalik teostada täiendav ekspertiis, millega tarbija ei nõustunud või loobus; kinnisasjaga seotud probleem; tarbija soovis edastada nõude kohtule ja taotles menetluse lõpetamist;

Mõned näited, mis selgitavad pädevusest väljumise põhjuse:

**1. AS Saksa Auto – sõiduauto.** Auto süttimise vahetult pärast sõiduki remondist kättesaamist võis aset leida mingist juhuslikust põhjusest või hooldustöö mittevastavusest lepingutingimustele. Vastavalt VÕS § 642 lg 1 töövõtja vastutab töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis on olemas töö juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko ülemineku ajal, isegi kui mittevastavus ilmneb alles pärast seda. Tarbija väide, et auto sai vahetult pärast remondist tulekut süttida töökoja ametialase lohakuse tõttu, ei ole tarbijakaebuste komisjonile esitatud tõendite alusel kontrollitav. Komisjonil ei ole õigus üle kuulata tunnistajatena töökoja mehhaanikuid ning eksperti. Süttimise põhjuse kindlakstegemine eeldab ka söestunud materjalide spektraalanalüüsi. Kuna kaebuse lahendamine esitatud tõendite alusel ei ole võimalik, tuleb kaebuse edasine menetlus tarbijakaebuste komisjonis lõpetada.

**2. VIP Holding OÜ- ehitusteenus.** Tarbijakaitseaduse § 19 lg 2 kohaselt lahendatakse tarbija ja kaupleja vaheline vaidlus võimaluse korral tarbija ja kaupleja kokkuleppel. Antud juhul ei ole kokkuleppe saavutamine võimalik, ka ei ole võimalik eeldada, et kaebuse rahuldamine komisjonis tooks kaasa tellija nõude vabatahtliku täitmise töövõtja poolt. Lisaks on tegemist keerulise vaidlusega, asjaolude selgitamine eeldab uute täiendavate tõendite kogumist.

Ehituse tööettevõtulepingu nr 07-1 punkti 19.2. kohaselt kuuluvad kõik lepinguga seotud vaidlused lahendamisele kohtus, selliseks kohtuorganiks on selle otsusega tegemise ajal Harju Maakohus. Tellija teatas, et ta ei soovi enam oma kaebuse menetlemise jätkamist tarbijakaebuste komisjonis, ta soovib pöörduda kohtu poole. Tellija taotles menetluse lõpetamist.

Tarbijakaitseaduse § 21 kohaselt on tarbijal õigus valida, millises institutsioonis ta soovib vaidlust lahendada. Komisjonile esitatud menetluse lõpetamise taotlus on õiguspärane. Kaebuse edasine lahendamine ei kuulu Tarbijakaitseaduse § 29 lg 1 alusel enam komisjoni pädevusse.

**3. FIE Andres Kägo- ehitusteenus.** Tellija selgitas, et töövõtja ei ole tema nõudele esitada korstnate ladumisel kasutatud telliste andmeid esitanud. Korstnaid lahtivõtmata ei ole võimalik hinnata kasutatud telliste marki. Komisjon asus üksmeelselt seisukohale, et kaebuse edasine menetlus tarbijakaebuste komisjonis kuulub lõpetamisele TKS § 29 lg 1 alusel. 21. juunil 2005 sõlmitud töövõtuleping nr 48 vastab VÕS § 635 lg 1 tingimustele, kuid tellitud töö lepingutingimustele mittevastavuse peab tõendama tellija. Töövõtja ei ole esitanud tellijale ega Tarbijakaitseametile kontrollitavat informatsiooni lepingu täitmisel kasutatud telliste kohta. Komisjon leiab, et tellija esitatud tõendite alusel ei ole võimalik tarbijakaebuste komisjonis antud kaebust lahendada.

**4. Polti Balti Liinide AS- tolmuimeja.** Kaupleja ei nõustu ostuhinna tagastamisega. Tarbija on tolmuimejat korduvalt kasutanud, mitte ühe korra. Teisel korral, kui tolmuimeja kauplusesse toodi, oli see must. Tolmuimeja vastab standarditele. Tolmuimeja on töökorras, probleem on tema ebaõiges kasutamises. Tolmuimejat on

vaja täpselt testimisel kontrollida. Juhendites on erinevused seetõttu, et on palju erinevaid mudeleid.

Komisjon, ärakuulanud osapooled, tutvunud asja materjalidega, asus seisukohale, et asjas olevate tõendite alusel ei ole võimalik tarbija kaebuses ja teisel komisjoni istungil püstitatud uutes probleemides lahendini jõuda. Tarbija poolt püstitatud probleemid vajavad põhjalikku uurimist. Tarbija loobus ekspertiisist, mis oleks selgitanud tolmuimeja tegeliku seisukorra. Komisjoni istungil on osapooltele selgitatud, et tarbijal on õigus probleemide lahendamiseks pöörduda maakohtusse.

**5. Trendimport OÜ- ATV.** Seoses sellega, et tarbija ei ole kauplejale selgelt avaldanud, kas ta soovib sõiduki tasuta või tasulist remontimist ja ei ole selge, kas tegemist on sõiduki garantiitingimuste alla langevate vigastustega, tegi komisjon tarbijale ettepaneku sõiduk Tarbijakaitseameti eelmenetleja juuresolekul üle vaadata ja otsustada, kas asjas on vaja tellida tehniline ekspertiis piduri supporti kinnituse murdumise põhjuste kohta. Kuna tarbija selleks nõusolekut ei andnud, siis komisjon asus seisukohale, et kaebuse edasine menetlus kuulub lõpetamisele TKS § 29 lg 1 alusel, esitatud tõendite alusel ei ole kaebust võimalik lahendada.

Tarbijale positiivse lahenduse saanud 174'st otsusest ei täitnud 13 ettevõtet kokku **16** otsust ( 9,2%): **OÜ Kiili KVH-** salvkaevu ehitus; **OÜ Exesstar-** ehitusteenus; **Revalnet Eesti AS-** metalluks; **OÜ Stavor-** metalluks; **Vesmont AS-** akende paigaldus; **AS Haljala Ehitus-** veeboiler; **Markii Gold UÜ-** kuldsõrmused; **Kronion OÜ-** jalats; **OÜ Morande Shoes-** jalatsid, täitmata neli otsust; **OÜ Teneteam-** mööbel; **OÜ Mikaad-** mööbel; **OÜ DPI Group-** digikaamera, **OnOff Eesti AS-** arvuti,. Nimetatud firmad on avaldatud Tarbijakaitseameti veebilehel kui komisjoni otsuseid eiranud ettevõtted.

Neljal korral pöördusid tarbijad avaldustega Tarbijakaitseameti poole, et viimane esitaks hagi otsuse mittetäitmise tõttu ja kaitseks tarbijat kohtus. Tarbijakaitseamet kaalus kõiki juhtumeid ja valmistas ette hagi kolme avalduse alusel. Ühishagi kolme avalduse alusel koostati OÜ Valerino (jalats) vastu. Üks hagi OÜ Exesstar (üldehitus) vastu koostatakse 2007. aastal.

Kokkuvõttes saab öelda, et komisjoni töö tulemused on võrreldes eelmise aastaga veelgi kõrgemate positiivsete näitajatega. Aruandeaastal on Eesti ettevõtjad täitnud vabatahtlikult **158** (90,8%) komisjoni otsust, mis on väga hea tunnustus komisjoni ja selles osalenute tööle.

## 10. TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD 2006. AASTAL

**Tabel 28. TKA kohtuasjad 2006. aastal**

	Menetlus 2006.a	Otsus 2006.a
Haldusasjad	7	4
Väärteoasjad	4	3

Tsiviilasjad	5	2
Asju kokku	16	9

## 10.1 Haldusasjad

2006.a algas või toimus Tallinna Halduskohtus menetlus kokku 6 haldusasjas. Neist jõudis lahendini kaks haldusasja.

1. Tarbijakaitseameti ametniku T.L. ametist vabastamine katseajal. Tarbijakaitseamet vabastas T.L. töölt. T.L. esitas selle peale kaebuse Tallinna Halduskohtule. Kohus kaebust ei rahuldanud. Asi nr 3-41/2005;
2. Tarbija M.K. huvide kaitsmine OÜ Seve Ehitus vastu seoses maja remondi lepingutingimustele mittevastavusega. Tarbijakaitseamet tegi OÜ-le Seve Ehitus ettekirjutuse, milles kohustas töö teostajat parandama lepingutingimustele mittevastava töö (tarbijakaitseaduse rikkumine võlaõigusseaduses sätestatud töö teostaja kohustuste rikkumise kaudu). OÜ Seve ehitus esitas ettekirjutuse peale kaebuse. Kohus kaebust ei rahuldanud. Asi nr 3-05-1212;
3. I.K. kaebus Tarbijakaitseameti otsustuse, mille kohaselt kinnisasja müügist ja sellega seonduvate dokumentide üleandmisest tulenevad vaidlused ei kuulu Tarbijakaitseameti pädevusse. Kohus kaebust ei rahuldanud.
4. Korterühistu Tondiraba 5 liige J.T. sõlmis korteriühistuga lepingu veemõõdikute paigaldamiseks. Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et küsimuse läbivaatamine väljub ameti pädevusest. J.T. sellega ei nõustunud ja esitas kaebuse Tallinna Halduskohtule. Tallinna Halduskohus jättis kaebuse rahuldamata. J.T. esitas I astme kohtulahendile apellatsioonikaebuse Tallinna Ringkonnakohtule. Ringkonnakohtus kaebust ei rahuldanud.  
Lahend on aluseks määratlemaks Tarbijakaitseameti pädevust analoogsete korteriühistuga seonduvate asjade lahendamisel.

Menetlus jätkub Tallinna Halduskohtus kolmes 2006.a alustatud haldusasjas:

1. AS Olympic kaebus Tarbijakaitseameti ettekirjutuse peale seoses reklaamiseaduse (hasartmängu reklaami keelu) rikkumisega;
2. AS BWT kaebus Tarbijakaitseameti ettekirjutuse peale seoses tarbijalt alusetult nõutud ekspertiisitasu tarbijale tagastamise nõudega (tarbijakaitseaduse rikkumine võlaõigusseaduses sätestatud müüja kohustuste rikkumise kaudu);
3. AS Estonian Air kaebus Tarbijakaitseameti ettekirjutuse peale seoses lennupiletite hindade mittenõuetekohase avalikustamisega (tarbijakaitseaduse nõuete rikkumine);

Seega Tarbijakaitseameti 2006.a tehtud 144 ettekirjutusest vaidlustati neli, peale selle kahel korral vaidlustati toiming ja ühel korral Tarbijakaitseameti ametniku ametist vabastamine katseajal.

## 10.2 Väärteoasjad

Tarbijakaitseamet kui kohtuväline menetleja menetles 2006.a kokku 969 väärteoasja. Tarbijakaitseameti otsustest vaidlustati 4. Neist kolmes on tehtud 2006.a otsus ja ühes asjas menetlus jätkub:

1. AS Eesti Loto rikkus reklaamiseadust (hasartmängu reklaami keeldu), mille eest Tarbijakaitseamet määras äriühingule trahvi. AS Eesti Loto vaidlustas otsuse Harju Maakohtus. Otsusega väärteoasjas nr 4-05-518 tühistati Tarbijakaitseameti otsus;
2. AS Idea rikkus reklaamiseadust (hasartmängu reklaami keeldu), mille eest Tarbijakaitseamet määras äriühingule trahvi. AS Idea vaidlustas otsuse Harju Maakohtus. Otsusega väärteoasjas nr 4-05-752 tühistati Tarbijakaitseameti otsus;
3. AS Põlva Piim Tootmine rikkus toiduseadust realiseerides taimerasva sisaldavat toodet taluvõi nimetuse all, mille eest Tarbijakaitseamet määras äriühingule trahvi. AS Põlva Piim Tootmine vaidlustas otsuse Harju Maakohtus. Otsusega väärteoasjas nr 4-06-436 tühistati Tarbijakaitseameti otsus. Tarbijakaitseamet esitas kassatsioon-kaebuse. Riigikohus ei andnud kaebusele menetlusalust.

Käsitatud kohtulahendite aluseks oli juriidilise isiku karistamisel karistusseadustiku § 14 nõuete eiramine. Tarbijakaitseamet on korduvalt pöördunud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi poole ettepanekuga esitada Justiitsministeeriumile taotlus nimetatud sätte, mis käsitleb nii kriminaal- kui väärteomenetlust muutmiseks väärteomenetluse osas.

Väärteoasjadest jätkub menetlus OÜ Morande Shoes kaebuse alusel Tarbijakaitseameti karistusotsuse tühistamiseks.

### 10.3 Tsiivilasjad

2006.a oli menetluses 5 tsiivilasja. Otsuseni jõudis neist kaks.

1. Hagi tarbija I.K. huvide kaitseks OÜ Gratest vastu. Tarbija tellis korteri sisepuutukse, millised ei vastanud lepingutingimustele. Tarbijakaitseamet esitas hagi 2003.a. Kohtus tuli see arutamisele alles 2006.a. Viru Maakohtu otsus tsiivilasjas 2-03/214 oli tarbija kasuks – ettevõtjat kohustati tarbijale hüvitama uste maksumus. Vahetult enne asja kohtulikku arutamist äriühing likvideeriti.
2. Kahe tarbija õiguste kaitseks hagi OÜ Kimsi Kaubad vastu. Tarbijad ostsid jalatsid, millised ei vastanud lepingutingimustele. Asja arutas tarbijakaebuste komisjon ja tegi otsuse tarbijate kasuks. Kaupleja keeldus otsust täitmast. Lähtudes tarbijakaitseaduse § 37 lg 4 sätestatust esitas Tarbijakaitseamet hagi Viru Maakohtule. Viru Maakohus oma otsusega nr 2-05-1554-283 hagi ei rahuldanud motiveerides oma otsust tarbijakaebuste komisjoni poolt ekspertiisitulemuste ühekülgsel hindamisega.

Menetlus jätkub kolmes tsiivilasjas:

1. Tarbijakaitseameti poolt esitatud hagi OÜ Morande Shoes vastu tarbija L.T. õiguste kaitseks seoses jalatsite lepingutingimustele mittevastavusega;
2. Tarbijakaitseameti poolt esitatud hagi OÜ Morande Shoes vastu tarbija J.V. õiguste kaitseks seoses jalatsite lepingutingimustele mittevastavusega;

3. Tarbijakaitseameti poolt esitatud hagi OÜ Estour vastu tarbija T.M. õiguste kaitseks seoses pakettreisilepingu tingimuste rikkumisega (pagasi purunemine).

Ühes tsiviilasjas rahuldab OÜ Valerino kolme tarbija pretensiooni enne asja kohtuliku arutamiseni jõustumist Harju Maakohtus.

## KOKKUVÕTE

Seisuga 1. jaanuar 2006 oli Tarbijakaitseameti koosseisus endiselt **62** töötajat. Nende hulka kuulusid ka 2005. aasta alguses uue osakonnana tööd alustanud EL tarbijanõustamiskeskuse 2 töötajat. Ameti eelarve moodustas 2006. aastal 12,04 miljonit krooni.

Tarbijakaitseametil on **kolm põhiülesannet**, mis tulenevad Tarbijakaitseadusest tarbija elu ja tervise ning majanduslike huvide kaitse tagamisel:

- riikliku järelevalve tegemine tarbijaturul;
- tarbijate kaebuste lahendamise korraldamine;
- tarbijate informeerimine, nõustamine ning nendele koolituse korraldamine.

### RIIKLIKU JÄRELEVALVE TEGEMINE TARBIJATURUL

2006. aastal koostas tarbijakaitseamet kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **3740** kontrollakti:

- **2514** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- **887** akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- **253** akti teenindusettevõtete;
- **62** akti toitlustusettevõtete ja;
- **24** akti reklaami kohta.

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **1080**-s ehk 28,9 % kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati ettenähtud sanktsioone:

- 1) Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **144** juhul;
- 2) Väärtegusid menetleti **969** juhul, millest:
  - suulisi hoiatusi tehti **271** juhul
  - trahve määrati **698** juhul (kogusummas **499 320** krooni)

### Toidukaubad

Toidukaupadega kauplevaid ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **949** akti.

Kvaliteedi määramiseks testiti toitu **103** korral, sealhulgas tarbijate kaebuste alusel 34 korral. Rikkumisi avastati **26** juhul ehk 25,2%.

Väärteomenetlusi on rakendatud :

- toiduseaduse alusel **213** korral;
- alkoholiseaduse alusel **102** korral;
- tubakaseaduse alusel **3** korral;
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **50** korral.

Müügipakendi märgistuse nõuete eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise eest koostati **47** ettekirjutust:

- **3** jaekaubandusettevõtetele
- **25** hulgikaubandusettevõtetele
- **19** tootjatele.

Kõige enam rikkumisi täheldati selliste kaubagruppide juures nagu toidulisandid, kala ja kalatooted, värske puu ja köögivili, alkohoolsed joogid.

### Tööstuskaubad

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega kauplevates ettevõtetes ja koostati **2514** kontrollakti:

- **2461** akti jaekaubandusettevõtete kohta
- **44** akti turukaubandusettevõtete kohta
- **9** akti hulgikaubandusettevõtete kohta

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **46** ettekirjutust.

Vastavalt Toote ja teenuse ohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti testimiseks **100** toodet, millest ohtlikeks osutusid **31** eset ning kvaliteedile ei vastanud **24** toodet. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad ja helkurid. Turujärelevalve korras testitud **37** mänguasjast osutusid ohtlikeks **14** ehk 37,8 % ning **18** testitud helkurist oli ohtlikud **10** ehk 55,6 %. Ohtlike helkurite müügilolekust teavitas Tarbijakaitseamet avalikkust ühel korral pressiteatega.

Kõigist (erinevate õigusaktide alusel) kontrollitud toodetest protsentuaalselt enim rikkumisi täheldati selliste kaubagruppide juures nagu laserseadmed, tulemasinad, küttekolded-ja süsteemid, kosmeetikatooted.

### Hinna avaldamise nõuded

Kauba hinna avaldamise nõuete sh ühikuhinna nõude täitmisest väikekauplustes, turu- ja tänavakaubanduses ning bensiinijaamades kontrolliti tööstuskaupade osas **1485** korral ja rikkumisi avastati **405** korral ehk 27,3%. Toidukaupade osas kontrolliti ühikuhinna esitlemise nõuete täitmist **2856** korral ja rikkumisi avastati **521** korral ehk 18,2%.

Kõige sagedamini esinevad puudused hinnateabe edastamisel ühikuhinna osas on:

- avaldamata hinnateave või avaldatud puudulikult;
- ühikuhinnad avaldatud liiga väikeses kirjas.

Kõige rohkem rikkumisi esinebki autokauplustes autokeemia ja –hooldusvahendite müügil. Enamasti puudub neil ühikuhind või on need esitatud väga väikeses kirjas, mida tarbijal on raske lugeda. Järgmisel kohal rikkumiste osas on ehituskaubad (eriti just maapiirkondade väikestes ehituspoodides) ning seejärel tulevad kemikaalid ja kosmeetikakaubad

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist müügikohtades **144** korral ning soodusmüüke kajastavaid reklaamlehti vaadati üle **44** korral, rikkumisi avastati **21** korral ehk 14,6%.

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti **49** korral, millest rikkumisi leiti **14** korral ehk 28,6%. Rikkumiste osas koostati **6** ettekirjutust ning **8** korral märgiti aktis selle nõude täitmine. Kõik ettekirjutuse saanud kauplused täitsid ettekirjutuses esitatud nõude ning varustasid vaateaknal esitletud kaubad hinnateabega.

### **Pakendiseaduse järelevalve**

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud pakendite ja pakendijäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist **572** korral, millest rikkumisi avastati **127** korral ehk 22,2%.

kõige rohkem kontrollaktsioone viidi ootuspäraselt läbi Tallinnas ja Harjumaal. Ühe kontrolltoimingu kohta oli seal aga ka kõige enam rikkumisi. Rikkumiste arv ühe kontrolltoimingu kohta oli 0,88, mis tähendab seda, et ligi **9** ettevõtet kümnest rikkusid pakendiseadust. Kõige vähem rikkumisi avastati Tartumaal, kus rikkumiste arv ühe kontrolltoimingu kohta jäi alla 0,1%.

### **Reklaami järelevalve**

Reklaamivaldkonnas esitati **192** pöördumist ja **38** avaldust, kus tarbijad ja ettevõtted juhtisid tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele. Amet nõustas ettevõtjaid **84** korral nende tulevaste reklaamikampaaniate osas ning vastas muudele reklaamialastele küsimustele.

Järelevalve teostamise käigus koostati **21** õiendit ja **24** akti. Koostati **4** ettekirjutust ja menetleti 7 väärtegu (hoiatusmenetlusi 4, kiirmenetlusi 1, üldmenetlusi 2). Peale selle koostati **93** tähelepanujuhtimist.

Enim tuvastati eksitava reklaami juhtumeid, kuid rikkumisi oli rohkem veel hasartmängureklaami ning tarbijakampaaniatega.

### **TARBIJATE KAEBUSTE LAHENDAMISE KORRALDAMINE**

Tarbijad esitasid 2006. aastal tarbijakaitseametile kokku **1904** avaldust ( sh 953 kaubandus- ja 816 teenindusettevõtete, 38 reklaami ja 68 üldprobleemide kohta), millest lahendati **1837**. Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on 210 (11%) edastatud 2006. aastal tarbijakaebuste komisjonile. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele 29 avaldust. Avalduste arv võrreldes 2005. aastaga on jäänud samale tasemele. Eelmise aastaga võrreldes on avalduste arv suurenenud kõigest 43 võrra. Samas on suurenenud teenustega seonduvate avalduste osakaal.

Põhilised kaebustevaldkonnad on aasta-aastalt jäänud samaks. Enim kaebusi laekub jalanõude, arvutite ja tarvikute, mööbli ning telefonide ja muude sidevahendite kohta. Toidukaupadest laekub kaebusi enim piima ja piimatoodete, liha ja lihasaaduste ning alkohoolsete jookide kohta.

Teenustest põhjustavad tarbijatele enim peavalu ehitusteenused, turismiteenused ja postimüük. Palju kaebusi laekub veel eluasemekulude, telefoni ja muude sideteenuste kohta.

### **Tarbijakaebuste komisjon**

Tarbijakaebuste komisjon on aruande perioodil menetlenud kokku **264** kaebust, sellest 54 oli Tarbijakaitseametis registreeritud 2005. aastal. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 46 võrra.

Kaupade kohta esitati aruandeaastal kokku **165** kaebust, eelmisel aastal 266. Tooteliigiti kõige rohkem kaebusi laekus jalatsitele, kokku 71 kaebust Arvutitele 19, rõivastele 14, mööblile 14, mobiiltelefonidele 13 .

Teenuste kohta esitati aruandeaastal kokku **97** kaebust, eelmisel aastal 42.

Aruandeaastal on tunduvalt suurenenud ehitusteenuste ja autoteeninduse kohta esitatud kaebuste arv. Tooteliigiti kõige rohkem kaebusi esitati reisiteenuste kohta, kokku 50 (eelmisel aastal 24), millest 34 on Karfagen Travel OÜ kohta. Ehitusteenuste kohta laekus 27 kaebust

Komisjoni istungitel on tehtud **260** otsust (264st avaldusest nelja lahendamine jätkub 2007. aastal). 260- st otsusest langetati **61** tarbija kasuks, mis teeb ühtekokku 23% kõikidest otsustest. Kokkuleppel lahenes **102** , osaliselt rahuldati **11** ning rahuldamata jäeti **67** otsust. Tarbijakaitseameti pädevusest väljus **19** otsust, mis on 7% kõikidest otsustest

Laekunud kaebustest sai positiivse või tarbijat rahuldava lahenduse **174** kaebust ( **ca 67%** ), mis on 12 % kõrgem võrreldes eelmise aastaga.

### **TARBIJATE INFORMEERIMINE, NÕUSTAMINE NING NENDELE KOOLITUSE KORRALDAMINE**

Kokku nõustati (infotelefonil, vastuvõtul, erinevate osakondade töötajate poolt ning kirjalikele pöördumiste kaudu) 2006. aasta jooksul **22 535** juhul.

Nõustatud tarbijatest **3 386** käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalituses,

**13 822** tarbijat helistasid ameti infotelefonile ja **4 310** tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste ameti töötajate käest. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati kokku **1 017** korral.

Põhilised probleemid, millega tarbijad TKA infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad, on valdavalt aasta-aastalt samad: jalanõud, kodutehnika, arvutid ja arvutitarvikud, telefonid ja muud sidevahendid, rõivad ja muud tekstiiltooted, ehitusteenuseid, autoteenindus,

### **Suhtlemine meediaga; rahvusvahelised suhted**

2006. aasta jooksul andis tarbijakaitseamet välja **28** pressiteadet - ameti igakuiseid töö kokkuvõtteid, samuti aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid ning hoiatava sisuga teateid.

Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseametit 2006. aasta jooksul mainitud **296** artiklis. Artiklid on valdavalt positiivsed

2006. aastal anti välja või uuendati järgmised infovoldikud:

- Tarbijakaebuste komisjoni tutvustav voldik (ühendatud eesti- ja venekeelne teave);
- üldine Tarbijakaitseametit tutvustav infovoldik (ühendatud eesti-ja inglise keelne teave), mis annab ülevaate ameti poolt pakutavatest teenustest ning peamistest tegevusvaldkondadest,
- voldik “Kuidas osta rõivaid ja tekstiiltooteid” (ühendatud eesti-ja venekeelne teave);
- voldik “Kuidas käituda, kui on ostetud lepingu tingimustele mittevastav kaup või teenus”(ühendatud eesti-ja venekeelne teave);
- voldik “Kuidas osta kaupu väljaspool äriruume ning sidevahendite kaudu (ühendatud eesti-ja venekeelne teave)”.

Lisaks ülalnimetatud tegevustele jätkas amet igakuiseid hinnavaatlusi ning viis läbi kaks uurimust.

Rahvusvahelise koostöö üks olulisemaid tulemusi oli edukalt lõppenud TWINNING projekt. Samas jätkus koostöö RAPEX-I, ICPEN-I ja TAIEX-I, Dolceta jms partneritega.

2006. aastal jätkas tööd Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tööd **EL tarbija nõustamiskeskus**. Keskus kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral.

2006. aastal esitati keskusele kokku **54 piiriülest kaebust** – 48 neist leidsid 31.12.2006 seisuga lahenduse, kuue kaebuse menetluses jätkus 2007. aastal. Kõige sagedamini esitati kaebusi aga Interneti-kaubanduse (11), lennureiside (8), majutusteenuste (5), taksoteenuste (4) ning valuutavahetusega (4) seoses.

Lisaks kaebustele laekus keskusele 2006. aastal 2006. aastal laekus nõustamiskeskusele kokku 67 kirjalikku järelepäringut. Järelepäringuid laekus väga

erinevatest riikidest, näiteks Taanist, Slovakiast, Rootsist, Itaaliast, Inglismaalt, Belgiast, Norrast jt.

Piiriüleste ostudega seoses tundsid tarbija õiguste vastu huvi ka mitmed meediaväljaanded (Pärnu Postimees, Radio 4, Vesti Dnja jt). Seoses sellega on keskus avaldanud meedias mitmeid arikleid ning saatnud välja pressiteateid.

2006. aastal andis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus välja ning levitas keskust ja ECC-võrgustikku tutvustavaid taskukalendreid ning kahte voldikut:

- **“Interneti-pettuste skeemid”**, mille eesmärgiks on teavitada tarbijaid võimalikest petuskeemidest ning suurendada tarbijate teadlikkust, et osataks pettusi vältida. Voldikuid jagatakse tarbijatele muuhulgas ka läbi kõikide Eesti tarbijajühenduste.
- **“Cancellation rights in Estonia”**, mis on suunatud teiste liikmesriikide tarbijatele ning ECC-keskustele. Voldiku eesmärgiks on anda ülevaade peamistest tarbija õigustest seoses sidevahendi abil sõlmitud lepingutega ning koduuksemüügiga, kui leping on sõlmitud Eestis registreeritud kauplejaga.

Lisaks osales keskus kolmes ECC-võrgustikusiseses koostööprojekti

## SUMMARY

As of 1 January 2007, the personnel of **the Consumer Protection Board (CPB)** consisted of 62 employees. Among them were 2 employees of the new department - European Consumer Centre of Estonia, which was created at the beginning of 2005. The budget of the last year amounted to 12,04 mln EEK (769 thousand EUR).

The main objectives of the CPB arise from the **Consumer Protection Act**, where the basic subjects of consumer protection policy are enacted for Estonia:

1. Consumer market surveillance
2. Consumer complaints
3. Consumer counseling and education

### 1. Consumer market surveillance

In 2006 altogether **3740 statements** were drawn in trade and service enterprises, from that:

- **2514** at traders of manufactured goods,
- **887** at traders of foodstuffs,
- **253** at providers of services
- **62** in catering enterprises
- **24** about commercials.

During these control actions violations of the law were found in **1080** enterprises which makes nearly in one third of the controlled enterprises. Following sanctions were applied:

1. **144** injunctions were made
2. **969** misdemeanours were proceeded from which:
  - **271** were verbal warnings;
  - in the case of **698** were exposed law infringements and the total amount of determined fines was **499 320** EEK.

### **Food products**

Altogether **949** statements were drawn in enterprises trading with food products. For the purpose of the determination of quality, **103 samples** were performed for **laboratory tests**. From different tested food products in **26 cases** (25,2% of samples) the nonconformity was discovered.

Misdemeanours were proceeded:

- on the basis of food act **213** times;
- on the basis of alcohol act **102** times;
- on the basis of tobacco act **3** times;
- on the basis of EU agricultural application act **50** times.

**47** injunctions were made in connection of missing information on the packages of food products from witch:

- **3** were made to retail traders;
- **25** to wholesale enterprises and
- **19** to manufacturers.

Most infringement were found in such product groups like food additives, fish and fish products, fresh fruits and vegetables and alcoholic beverages.

### **Manufactured goods**

In respect of the supervision trading with manufactured goods, enterprises were checked **2514** times, from that

- **2461** in retail sale,
- **44** in opened markets and
- **9** in wholesale.

Altogether **46** injunctions were made.

For the purpose of determination of quality and safety, **100** samples of manufactured goods were performed **for laboratory tests**. Of them **24** did not comply with the quality requirements and **31** turned to be dangerous. Dangerous products were mostly toys and reflectors. For example, 14 toys of the tested 37 (37,8%) and from 18 tested

reflectors 10 (55,6%) were dangerous. CPB gave out a press release that warned people about dangerous reflectors in Estonian markets.

Most infringements were found in such product groups like laser appliances, lighters, heating systems and cosmetics.

### **Price publication reclaims**

Price publication reclaims, including unit cost reclaims were controlled in opened markets, street markets and gas stations **1485** times. Infringements were found in **405** times (27,3%). Food products were controlled **2856** times and infringement were discovered in **521** times (18,2%).

Frequent mistakes in price publishing were:

- prices are not published or are published imperfectly or
- unit costs are published in a too small script.

Most infringements took place in car shops in selling car chemistry or conditioners. These products didn't usually have unit cost or the script was too small and because of that quite impossible to read. Many infringements were found also in selling construction goods, chemistry and cosmetics.

CPB also controlled **144** times the information about advantageous sale in shops and in advertisements. Infringements were discovered in **21** times (14,6%).

Price publishing reclaims about display windows were controlled **49** times. Infringements were found in **14** times (28,6%). CBP made 6 injunctions. All the shops, that received the injunction, executed it and published afterwards their prices correctly.

### **Package act surveillance**

During the package surveillance, 572 control actions were carried through. Infringements were discovered in 127 times (22,2%).

Most control actions took place in Tallinn ja in Harjumaa. There was also most infringements for one control action (0,88), meaning that almost 9 enterprises from 10 violated the package act. Less infringements were discovered in Tartumaa. There was only 0,1 infringement for one control action.

### **Advertising act surveillance**

Consumers and enterprises made **192** addressings and **38** statements in connection with advertisements. CPB also counselled enterprises **84** times about their campaigns and answered a lot of advertising-related questions.

During the surveillance CPB made **21** amendments and **24** statements. Also 4 precepts were made and **7** misdemeanours were proceeded. In addition **93** formal notice were made.

Most commonly CPB discovered misleading commercials, but many infringements were also found in gambling advertisements and campaigns.

### Consumer Complaints

In the CPB during the year **1904 consumer complaints or statements** were registered. A great part of consumer complaints (**953** concerned **trade enterprises** and **816** providers of **services**. From the rest of complaints **38** concerned **advertising** and **68** some **general consumer problems**. From these complaints **237** were solved by the help of Consumer Complaints Committee. All consumer statements out of the CPB competence (29 complaints) were sent forward to other surveillance authorities. Compared to the yaer of 2005, CPB received altogether 43 more statements, but this year complaints about services were received more than last year.

Most complaints were received about footwear, computers, furniture and telephones. In connection with food products most complainths were received about milk and milk products, meat and meat products and alcoholic beverages.

In connection with services most coplaints were about construction services, tourist services and mailordering. Many complaints were also received in connection with household expenditure and telephone services.

### Consumer Complaints Committee

Together with **54** complaints which were registered in 2005 Consumer Complaints Committee handled in 2006 altogether **264** complaints. Compared to 2005 year, the Committee received 46 statements less.

**165** complaints were about products (in 2005 266). Most often the consumer complaints committee had to deal with **footwear** (71 cases). Other complaints in connection with different goods were: **computers** (19 cases), **clothing** (14 cases), **furniture** (14 cases), **mobile phones** (13 cases) etc.

**97** statements were received in connection with services.

In connection with services the committee had to deal most often with **tourism** (50 cases) and **construction services** (27 cases). Compared to the year of 2005 complaints about of tourism and construction services have grown rapidly.

In 2006 at the sessions of the committee on the complaints under procedure were made **260 decisions** - for satisfaction of the consumer **61** (23% of all decisions); settled by agreement **102**, for partial satisfaction **11**, dismissal of the complaint **67**. **19**

complaints were out of competency of the committee and handling of 4 will be continued in 2007). Altogether **174** complaints or **67%** got a **positive solution**, what ought to satisfy the consumers.

### **Consumer Counseling and Education**

In 2006 altogether **22 535 consumers were counseled**, of them **3386** consumers attended the CPB at reception hours, **13 822** consumers called by phone to the information number of the CPB and **4310** rang up to other numbers of the CPB stuff. The CPB received altogether **1017** written requests from consumers and enterprises for information and advice.

The consumer problems are usually quite the same every year: footwear, clothes, home appliances, telephones, computers etc. In respect of **services**, most often the consumers had problems with enterprises offering construction services and car services.

### **Public and international relations**

During the year **28 press releases** were issued and added to the Internet-homepage [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) (also in English and in Russian). These releases contained monthly reports on the activities of the Board, as well as special danger notifications and current consumer problems. Several times the CPB addressed press releases to entrepreneurs, hoping to prevent violations of the law and turning their attention to special circumstances of misleading the consumers in everyday business practice.

The press wrote about CPB in 2006 **296** articles. The articles were mainly positive.

Aiming to improve the awareness of consumers, the CPB has issued some leaflets and booklets in order to **counsel consumers** on how to act in certain situations. In 2006 the CPB ordered a reprinted:

- booklet about the Consumer Complaints Committee;
- booklet about the Consumer Protection Board;
- booklet “How to buy clothes and other textile products?”;
- booklet “How to act in case of buying a product or a service that doesn't respond to contract terms”;
- How to buy products and services outside businesses and by communication equipment”.

In addition CPB continued monthly survey of prices and carried out two surveys:

- 1 How is the Situation of Consumer Protection in Estonia
- 2 A survey among CPB partners.

In the area of international relations a very important outcome was the ending of the Twinning project “Strengthening the administrative capacity of the Consumer Protection Board for the full implementation and enforcement of the *acquis*

*communautaire*. CPB continued its cooperation with RAPEX, ICPEN, TAIEX and Dolceta.

### **European Consumer Centre**

In 2006, continued the work of European Consumer Centre. Centre stands for the rights in case of cross-border purchases.

Centre received in 2006 **54** cross-border complaints. 48 were solved on 2006, six will be proceeded in 2007. Most common complaints were about Internet-trading (11), airplane traveling (8), accommodation services (5), taxi-services (4) and money exchange (4).

In addition to complaints, the Centre received 67 information requests from Sweden, Denmark, Slovakia, Italy, United Kingdom, Belgium, Norway etc.

In connection with cross-border shopping, a lot of interest were shown by some newspapers (Pärnu postimees, Vesti Dnja) and radios (Radio 4). Centre has also written several articles and press releases, published in different media channels.

In 2006, ECC published some calendars on booklets, introducing the Centre and giving advice. The published booklets were:

- “Internet Fraud Schemes” – introducing most common Internet fraud schemes and giving advice how to recognize them.
- “Cancellation rights in Estonia – targeted to foreign consumers”.

ECC took also part of three ECC-Network cooperation projects.