

SISUKORD

1.	SISSEJUHATUS	3
2.	AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR	5
3.	TURUJÄRELEVALVE, TARBIJAKAEBUSTE LAHENDAMINE JA TARBIJATE NÕUSTAMINE.....	9
	Turujärelevalve statistika	9
	Tarbijakaebuste lahendamine.....	11
	Kaubandusega seotud kaebused.....	13
	Teenustega seotud kaebused	13
	Tarbijakaebuste komisjoni tööst	14
	Tarbijate nõustamine (infotelefon, tarbijate vastuvõtt, pöördumistele vastamine)..	19
	Tarbijate vastuvõtt	19
	Tarbijate nõustamine infotelefonil.....	20
	Tarbijate nõustamine telefonitsi väljaspool infotelefoni.....	22
	Kirjalikud pöördumised, infopäringud ja selgitustaotlused	22
	Kaubandustalitus.....	23
	Toidukaubad ning toitlustus.....	24
	Tööstuskaupade ohutus, märgistamine ning müüginõuetest kinnipidamine	30
	Pakendiseaduse järelvalve	51
	Probleemsemad valdkonnad tarbijate pöördumiste alusel	52
	Finants – ja sideteenuste talitus.....	53
	Finantsteenused.....	54
	Sideteenused	60
	E-Kaubandus	62
	Perioodilised sisuteenused	64
	Rahvusvaheline koostöö	68
	Kaugmüük.....	69
	Elektrienergia	70
	Muud teenused	71
	Jäätmevedu.....	72
	Kinnisvaraga seotud pöördumised	72
	Parkimisteenused	73
	Turismi ja reklaamitalitus	73
	Turismivaldkond	74
	Reklaamivaldkond	89
4.	TARBIJAKAITSEAMETI TEGEVUS EESTI LIITUMISEL EUROALAGA	105

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Tarbijakaitseameti avalike suhete korraldamine Eesti liitumisel euroalaga	105
Tarbijakaitseameti järelevalvealane tegevus Eesti liitumisel euroalaga	106
Hinnamonitooringu läbiviimine	111
5. AVALIKUD SUHTED JA TARBIJATE TEAVITAMINE	121
Avalikud suhted	121
Uuringud	123
Tarbijatele suunatud teave	125
Teavitustööalane koostöö Eesti kohalike omavalitsustega	126
Teavituskampaaniad	127
Tarbijate ja /ettevõtjate teavitamine euroalaga liitumisest.....	127
Tarbijaharidus	128
Koostöö tarbijaühendustega.....	133
Ettevõtjatele suunatud teabepäevad	133
6. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS	134
Piiriülesed kaebused.....	134
Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine.....	137
Avalikud suhted ja tarbijatele suunatud teave	138
7. KOHTUASJAD 2010	142

1. SISSEJUHATUS

Tarbijakaitseamet (edaspidi: Amet) oli 2010.a. lisaks oma traditsiooniliselt tulemuslikule igapäeva- tegevusele paljude oluliste töökorralduslike muutuste keerises. Plaanipärase sisemiste muudatuste kõrval oli 2010. aasta ka euro kasutuselevõtu ettevalmistuse periood, milles ka Ametil oli märkimisväärselt oluline roll. Tähelepanuta ei saa jätta Ameti nn läbimurret koostöös ettevõtlussektoritega ja vastastikuse usalduse kasvus. Lisaks plaanilisele tegevusele ei puudunud ka tarbimiskeskonna enese üllatused, millest ehk märkimisväärsim oli reisikorraldaja TopTours maksejõuetus.

Töökorralduslik „ümberseadistamine“

- **Infotelefoni tegevuse ümberkorraldamine**

Alates 2010. a. esimesest veebruarist alustas tööd senise kahe töötajaga ühenumbriilise infotelefoni asemel lühinumbripõhine kontaktkeskus, kus graafiku korras osalevad pea kõik Ameti töötajad. Nimetatud muudatus tõi ilmsiks lühikese aja jooksul Ametisse helistajate tegeliku arvu (120 -150 kõnet päevas vs varasem 50-60 kõnet), töötajate üldise tarbijakaitsealase kompetentsi tõstmise vajaduse ja mõningase kirjalike kaebuste ja tarbijate vastuvõttu pöördumiste arvu pidurdumise. Viimane on põhjendatud suulise nõustamise tulemuslikkusega. Sisuliselt astus Amet selle muutusega uuele nõustamisalase kvaliteeditaseme lävepakule, millele järgneb edasine kontaktkeskuse-spetsiifiline teenusearendus.

- **Osakondade oskusteabe dubleerimisvajaduse likvideerimine ja ettevõtlusvaldkonna-spetsiifiliste turujärelevalve talituste moodustamine**

Pideva kompetentsi dubleerimise ja pädevuskonflikti likvideerimiseks ühendas Amet 2010. a. II poolel senised turujärelevalve ja tarbijakaebuste osakonnad. Ühendavaks osakonnaks jäi turujärelevalve osakond, mille siseselt moodustati kolm ettevõtlusvaldkonna – spetsiifilist turujärelevalve talitust. Talituste moodustamise vajadus tulenes ennekõike eesmärgist saavutada järelevalvesubjektide tegevusest parem sisuline ülevaade, asjakohasem järelevalve ning ennetava iseloomuga teavitus ja nõustamistegevus.

- **Õigusalase ja tarbimiskeskonna arendusalase kompetentsi tõstmine**

Amet värbas 2010.a. II ja III kvartalis peajuristi, lõi tarbimiskeskonna arendustalituse ning täitis selle juhi ametikoha. Nimetatud ametikohtade loomise vajadus oli tingitud Ametisse pöördumiste ja järelevalvealaste juhtumite muutumistest üha keerulisemaks ja vastutusrikkamateks. Väljakutsele reageeris Amet kaheti – esmalt tõstes oma õigusalast kompetentsi sh kohtupraktika osa ning teiseks - laiendades oma võimekust rahvusvahelise oskusteabe kaasamisel.

- **Ameti asukohavahetus**

Ameti emotsionaalse häälestuse seisukohalt oli väga suur muutus Kiriku tn. 4 kõigiti amortiseerunud töökeskkonna asendamine kvaliteedilt võrreldamatult parema Rahukohtu 2 asuva hoone vastu.

Euro kasutuselevõtt

Ameti üheks olulisimaks väljakutseks 2010. a. oli vaieldamatult euro kasutuselevõtt. Tehnilises mõttes oli Ameti ülesanneteks jätkata laiendatud hinnamonitooringut, tagada kahes vääringus hinna avaldamise kontroll, tulemustest operatiivselt avalikkust ja asjakohaseid instantse teavitada ning võimaluste piires kaasa aidata Ausa Hinnastamise Leppe protsessile. Ülesanne pani Ameti võimekuse proovile nii avaliku suhtluse kui ka järelevalve ning reageerimistõhususe valdkonnas. Mõlemas saavutati maksimumpunktid, mis ühtaegu tõstis Ameti renomeed avalikkuse silmis ning sisendas Ameti töötajatesse usku oma tegevuse tulemuslikkuse võimalikkusesse.

Amet kui usaldusväärne partner ettevõtlussektorile

Üheks olulisimaks fookusvaldkonnaks 2010. a. oli usaldusväärsete suhete loomine ja nende kinnitamine erinevate ettevõtlussektorite esindusorganisatsioonidega. Suhete loomisel omavad määravat tähendust vastastikune abi, nõustamine, kooolitus, infovahetus jne. Tähtsaks elemendiks koostöö korraldamisel on sektoripõhiste tarbijaõiguslike juhendmaterjalide – juhendite, kvaliteedinormide, heade tavade jmt - koostamine ja nende järgimine. Väga positiivne on tõdeda, et ettevõtlussektori-spetsiifilised turujärelevalve talitused ja vastavad ettevõtlusorganisatsioonid on talituste loomise hetkest alates tihedas koostöös.

Oluline element partnerlusel ettevõtlussektoriga on tarbijaõiguslane kooolitus – tuleb kooolitada seda, kes saab kõige rohkem tarbimiskeskkonna kvaliteedi suhtes ära teha. Ameti poolt 2010. a. koostöös Maksu- ja Tolliametiga ellukutsutud Riigiametite foorum „Suunanäitaja“ 2010 just seda ideed kandiski. Jätkutegevused „Suunanäitajaga“ seonduvad ennekõike Kaubandus- ja Tööstuskojaga.

Turismisektori suurim katsumus

2010. a. mai lõpp tõi avalikkuse ette Eesti turismiajaloo seni suurima krahhi e. reisikorraldaja TopTours maksejõuetuse – ligi 1200 nõuet nii tarbijatelt kui ka muudelt isikutelt, kokku ca 9 MEEK. Manipulatsioonid arveldustega, pantvangikriis ja väljapressimine, seaduskuulmatus sektori vahendajate poolt (eetikakriis), tarbijate kasuahnus ja a ükskõiksus, meedia sildistamis-innukus, järelevalve ja seaduse kitsaskohad jne olid tähtsamad teemad iseloomustamaks tekkinud olukorda. Puudust väljakutsetest pole teemaga seonduvas tänaseni. Ameti esmased kaks suurimat väljakutset seisnesid inimeste tagasitoomises reisilt ning adekvaatse info avaldamises. Mõlemaga saadi suurepäraselt hakkama. Paraku, peaaegu alati ilmneb sääraastel juhtudel aga ressursi ja jõudluse konflikt, kus vastava ettevalmisusega töötajaid ootamatult suure mahu töö tegemiseks ei ole kunagi piisavalt. Siinkohal vajavad tänuga ära märkimist kõik turismisektori järelevalvega ja avaliku suhtlusega seotud isikud, kelle järjekindlus ja julgus löid aluse probleemistiku kiirele lahendamisele. Maksejõuetuse kogemus andis olulisi sisendeid edaspidise järelevalvetöö tõhustamiseks ning sisulise tegevuskava toimimiseks uute sarnaste sündmuste korral. Amet omandas avalikkuse silmis senisest oluliselt laiema tähenduse ja seda positiivses mõttes.

ELTNK (ECC Network) on suurepärase

Mitte iga Euroopa Liidu Tarbija Nõustamiskeskus ei pälvi Euroopa Komisjonilt aasta kokkuvõtvat hinnangut „*excellent*“, pigem vastupidi. Eesti kaheliikmeline keskus on heas mõttes pinnuks silmas nii mõnelegi naabrile. Kui otsitaks tõestust väitele, et vähemaga saab rohkem, siis võib soovitada ECC Eesti esindust.

Tuntuse kasvav koorem

Euro, TopToursi maksejõuetuse, Suunanäitaja jt. laialt meediakajastust pälvinud tegevused on oluliselt laiendanud Ameti avalikku suhtlust – võrreldes 2009. a. on kasv ca kolmekordne. Ameti avalik renomee on muutunud märgatavalt paremaks. Infotelefonil kättesaadavus ja nõustamine näitavad Ametit liigipääsetavana. Kõik see on viinud Ameti poole pöördumiste arvu märkimisväärsele tõusule, kusjuures kolmandik pöördujaist on ettevõtjad.

2010 oli pöördeline aasta, kuid kõik plaanitu sai siiski kuhjaga teoks. Oma osa oli õnnelgi. Tänaused muutused tarbimiskeskonnas ja kasv Ameti „pöördumiste portfellis“ viitavad sellele, et oleme 2010. a. teinud õigeid valikuid. See aga tähendab uusi väljakutseid edaspidigi ning ennekõike tegevusefektiivsuse, kompetentsi, aga ka julguse ja nutikuse vallas.

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 (TKA) 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.

Tarbijakaitseamet tegutseb valitsusasutusena Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsusalas ning tema põhimäärus on kinnitatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 12. veebruari 2003. aasta määrusega nr.32 (muudetud MKM määrusega nr 46, vastu võetud 09.07.2010).

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:

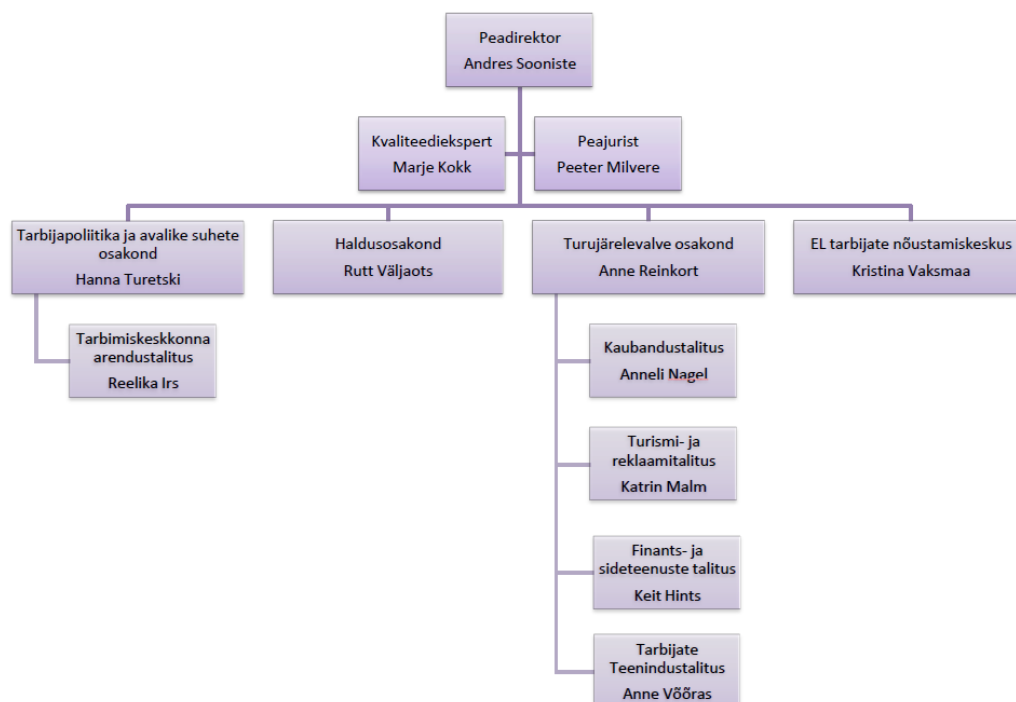
- riikliku järelevalve tegemine tarbijaturul;
- tarbijate kaebuste lahendamise korraldamine;
- tarbijate informeerimine, nõustamine ning nendele koolituse korraldamine.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

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 kaupleja või tootja tegevusest, mis rikub tarbija õigusi või kahjustab tarbija õigustatud huve;
- 5) nõustada tarbijaid, tarbijaühendusi ja kauplejaid 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 rikuva muu tegevuse lõpetamist.

Kui 2010. aasta alguses koosnes Tarbijakaitseamet turujärelevalve, tarbijakaebuste, tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonnast, Euroopa Liidu nõustamiskeskus-osakonnast ning haldusosakonnast, siis 2010. aasta teisel poolel ühendati turujärelevalve ja tarbijakaebuste osakonnad ühtseks turujärelevalve osakonnaks, mis omakorda jaguneb neljaks talituseks (joonis 1).



Joonis 1

Turujärelevalve osakonna tegevusvaldkonnad:

- tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve teostamine tarbijaturgudel müüdavate kaupade ja teenuste ning ettevõtjate turundusmeetodite, sealhulgas reklaami üle,
- tarbijate nõustamine,
- ettepanekute tegemine õigusaktide kehtestamiseks või muutmiseks,
- tarbijate avalduste ja kaebuste lahendamine,
- tarbijakaebuste komisjoni teenindamine õigusaktiga ettenähtud korras,
- osalemine rahvusvahelistes tarbijakaitsega tegelevate asutuste koostöövõrgustike tegevuses.

Turujärelevalve osakonna koosseisus moodustatud talitused täidavad oma ülesandeid järgmistes valdkondades:

- Kaubandustalitus täidab osakonna ülesandeid kaubanduse ja teeninduse valdkonnas.
- Turismi- ja reklaamitalitus täidab osakonna ülesandeid turismi, reklaami, meelelahutuse ja transpordi valdkonnas.
- Finants- ja sideteenuste talitus täidab osakonna ülesandeid krediidi, kindlustuse, liisingu, e-kaubanduse, telekommunikatsiooni, side ja energia valdkondades.
- Tarbijate teenindustalitus menetleb esmamenetlejana Ametisse saabunud avaldusi, kaebusi, märgukirju, selgitustaotlusi ja teabenõudeid ning edastab need peale esmast menetlust osakonna vastava valdkonna talitusele sisemiseks menetlemiseks.

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus – osakonna tegevusvaldkonnad:

- tarbijate piiriüleste ostudega seotud päringutele vastamine,
- tarbijate nõustamine,
- ülepiiriliste tarbijakaebuste menetlemine ja edastamine tarbijakaebuste komisjonile või teistele asjaomastele institutsioonidele,

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- osalemine koostöövõrgustiku *European Consumer Centres Network* tegevuses.

Haldusosakonna tegevusvaldkonnad:

- ameti asjaajamise korraldamine,
- ameti raamatupidamise korraldamine,
- eelarveprojektide koostamine ning eelarve täitmise kontrollimine ja analüüsimine,
- ameti valduses oleva vara majandamine,
- hangete tegemine ja tehniline teenindamine,
- personaliarvestuse ja personalialase töö tegemine.

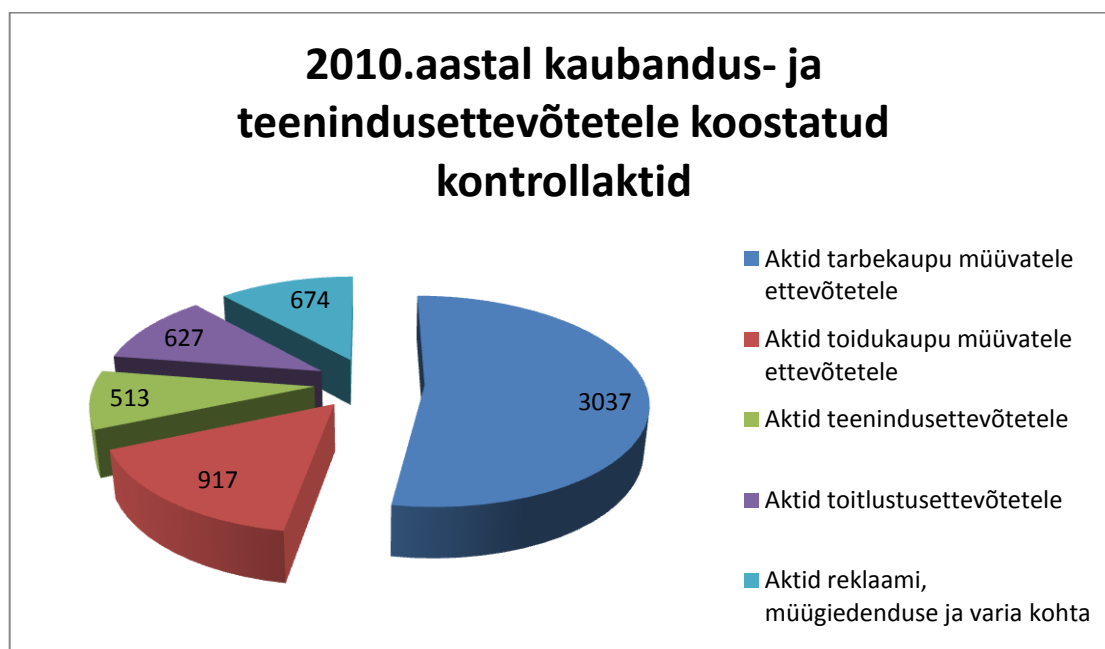
3. TURUJÄRELEVALVE, TARBIJAKAEBUSTE LAHENDAMINE JA TARBIJATE NÕUSTAMINE

Turujärelevalve statistika

Tarbijakaitseamet teostab riiklikku järelevalvet temale antud õiguste kohaselt, tuginedes EV seadustele ning kohaldab vajadusel riiklikku sundi. Tarbijakaitseameti 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, tarbijate ja ettevõtjate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide vastuvõtmiseks või muutmiseks, osalemine nii riigisiseses kui ka rahvusvahelises koostöös jms. Turujärelevalve teostamise aluseks on tööplan, mis on kinnitatud ameti peadirektori poolt, samuti tarbijatelt laekunud avaldused või Ametile laekunud vihjed õigusaktide rikkumiste kohta.

2010. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **5768** kontrollakti (joonis 2)

- **3037** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- **917** akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- **513** akti teenindusettevõtete;
- **627** akti toitlustusettevõtete;
- **674** akti reklaami, müügiedenduse ja varia kohta.



Joonis 2

2009.a koostati Tarbijakaitseameti poolt **4829** kontrollakti. Kontrollaktide arv on võrreldes eelmise (2009.a) aastaga suurenenud **19,45 %** võrra. 2010.a koostati Tarbijakaitseameti poolt **1605** õiendit. Koostatud arv on võrreldes eelmise (2009.a-202 õiendit) aastaga suurenenud **794,55 %** võrra.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **797**-s ehk **13,82 %** kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati järgmisi ettenähtud sanktsioone:

- 1) **44** juhul koostati rikkumiste lõpetamiseks tähtajalisi ettekirjutusi, mis jagunesid järgmiselt:
 - **17** teeninduse
 - **15** tööstuskaupade
 - **5** toidlustusettevõtete
 - **4** toidukaupade
 - **3** reklaami ja müügiedenduse kohta
- 2) **772** juhul menetleti väärtegusid, millest:
 - suulisi hoiatusi tehti **52** juhul
 - trahve määrati **714** juhul (kogusummas 482'210 krooni ehk 30'818,84 €)

Väärteomenetlusi rakendati tarbijakaitseaduse alusel **558**, toiduseaduse alusel **93**, kaubandustegevuse seaduse alusel **92**, alkoholiseaduse alusel **30**, toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel **26**, toote nõuetele vastavuse seaduse alusel **3**, Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **34**, reklaamiseaduse alusel **11**, tubakaseaduse alusel **5**, pakendiseaduse alusel **18** ning mõteseaduse alusel **113** korral.

Väiksemate puuduste korral koostati ettevõtjatele Tarbijakaitseameti poolt kokku **637** märgukirja.

TKA põhinäitajad 2002-2010

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Kontrollitud, koostatud akte	4155	3794	3930	3770	3740	3683	4793	4829	5768
Esitatud kaebusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633	2164	2037	2870
Kokku nõustatud	15791	17599	24552	22085	22535	22 984	24143	28410	36283
sh. Järelepärimiste arv					1274	2308	3809	5940	5987
Trahvide arv	926	916	822	751	698	518	862	981	772
Trahvide summa (tuh. kr)	985	1051	1027	628	499	298	539	693	482,2
Koostatud ettekirjutusi	113	173	112	206	144	89	108	67	44
Teenistujate koosseis	61	62	62	62	62	62	62	62	62
TKA eelarve (milj. krooni)	9	9,4	9,9	11,5	12,5	14,2	17,5	16,3	18,8

Tabel 1

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Testimisi teostati **2010. aastal** erinevate toodete osas kokku **91** korral. Nendest **25** olid toidukaubad ja **66** tööstuskaubad.

Toidukaupade testimisi teostati **22** korral, millest toidu kvaliteeti analüüsiti **3** korral ning **19** korral hinnati toidukaupade märgistuse loetavust. Kõikidel juhtudel tuvastati nõuetele mittevastavus. Toidukaupade testimistel tuvastatud rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: ettekirjutusi **2**, märgukirju **20** ning **2** toodet kõrvaldati müügilt.

Tööstuskaupu testiti **66** korral, millest **31** ehk **47%** ei vastanud nõuetele. Neist nõuetele mittevastavates toodetest **8** tunnistati ohtlikeks ning **23** toodet osutus puudusega kaubaks. Rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: Koostati **2** ettekirjutust, **10** märgukirja, teateid haldusmenetluse algatamise kohta edastati **13**, väärteomenetlusi algatati **2**, **11** juhul võttis ettevõtte vabatahtlikult tooted turult tagasi ning seisuga 31.12.2010.a oli **7** haldusmenetlust veel pooleli.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004 “Tarbijakaitsealase koostöö määrus” Consumer Protection Cooperation System (CPCS)

Tarbijakaitseamet osales CPC **Komitee nõupidamistel 15.02.10, 08.06.10, 21.09.2010 ja 06.12** Tarbijakaitseameti ametnikud osalesid ka **07.06.10** Euroopa Komisjoni poolt korraldatud Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku 2010 aasta jõustamiskava raames **seminaridel**, milles käsitleti nii EL õigusaktide jõustamist jaefinantsteenuste valdkonnas kui ka rakenduva seaduse osas.

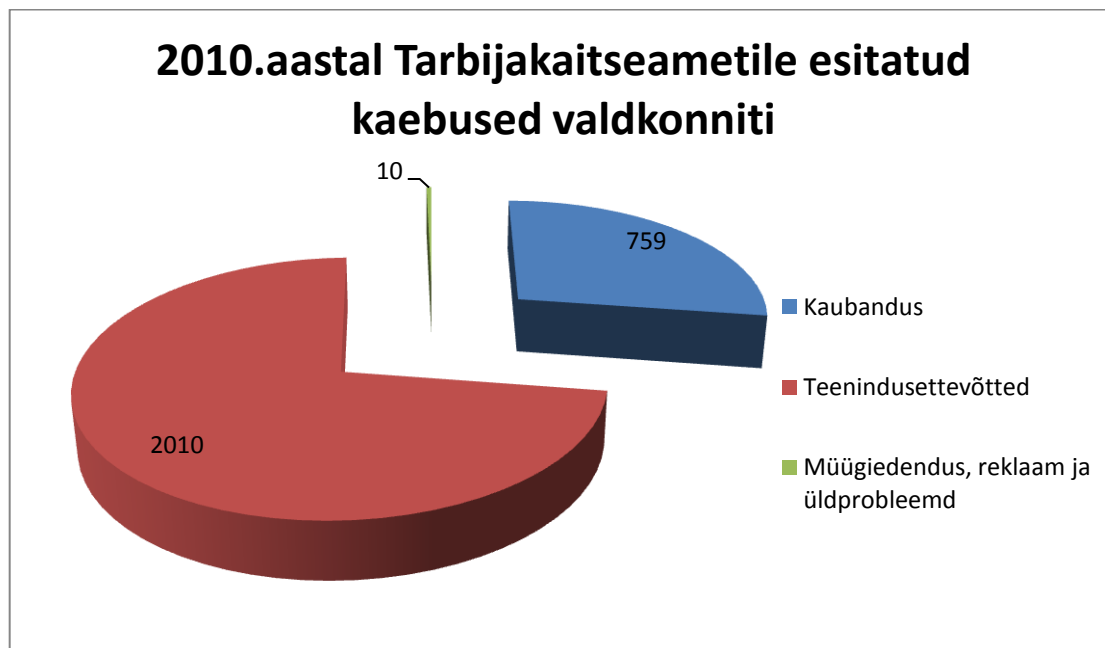
Tarbijakaitseamet osales **04.06.2010** ka CPC raames läbiviidud Sweep Day'l, mille raames kontrolliti interneti keskkonnas pileteid pakkuvaid müügikeskkondi. Kokku kontrollis Tarbijakaitseamet **2** Eesti suurema piletimüügikeskkonna veebilehte, kus esitletav teave oli vastavuses Sweep Day nõuetega.

CPCS statistika: 2010. aastal ei ole CPCS vahendusel Eestile uusi täitemeetme ega informatsiooninõudeid saadetud. Töös on 2 täitemeetmetaotlust eelmistest aastast, mis on Eestile saadetud (üks Lätist /www.bonprix.lv/ ja teine Rootsist /J.J.EuropCar). Samuti on töös 4 täitemeetmetaotlust, mis Eesti on ise välja saatnud - Prantsusmaale (Fotovista), Lätile (AirBaltic), Portugalile (Total Tim) ja UK-le (EuropCar).

Tarbijakaebuste lahendamine

2010. aastal esitati Tarbijakaitseametile kokku **2870** avaldust (joonis 3), neist:

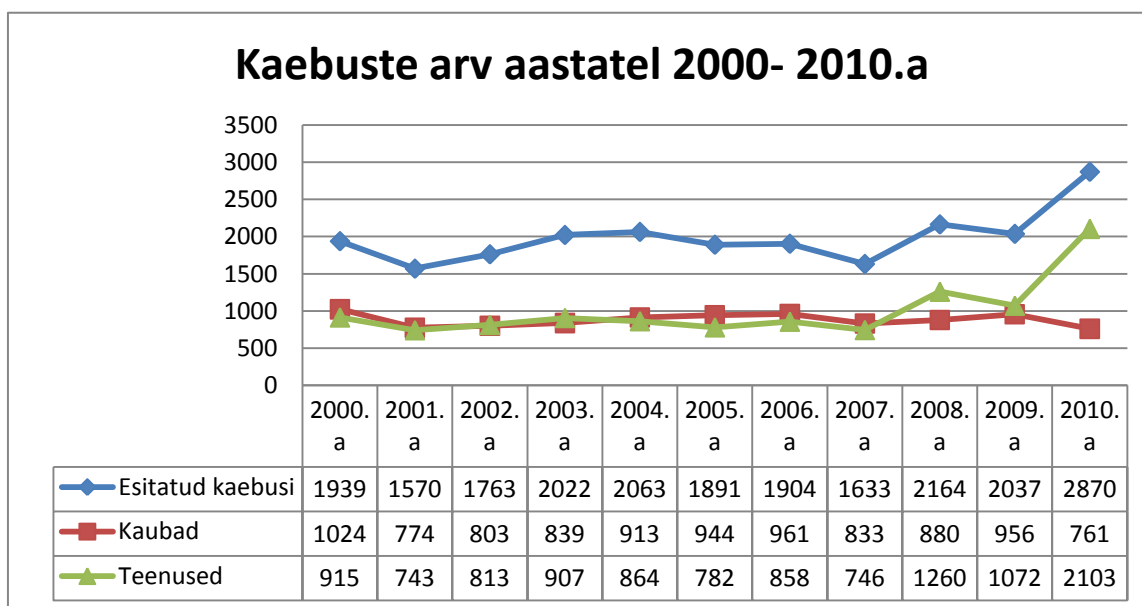
- **759** kaubanduse
- **2101** teenindusettevõtete
- **2** müügiedenduse
- **1** reklaami
- **7** üldprobleemide kohta



Joonis 3

Neist lahendati **2687** avaldust. Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest edastati **197 (6.9%)** 2010. aastal **tarbijakaebuste komisjonile**. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele **183** avaldust.

Tarbijakaitseametile edastatud avalduste arv on võrreldes 2009. aastaga suurenenud **833** avalduse võrra. Teenindusega seotud avalduste hulk suurenes **1030** avalduse võrra (peamiselt tulenevalt turismisektoris toimunud sündmustega) ning kaubanduse kohta esitatud avalduste hulk vähenes **159** avalduse võrra. (Joonis 3)

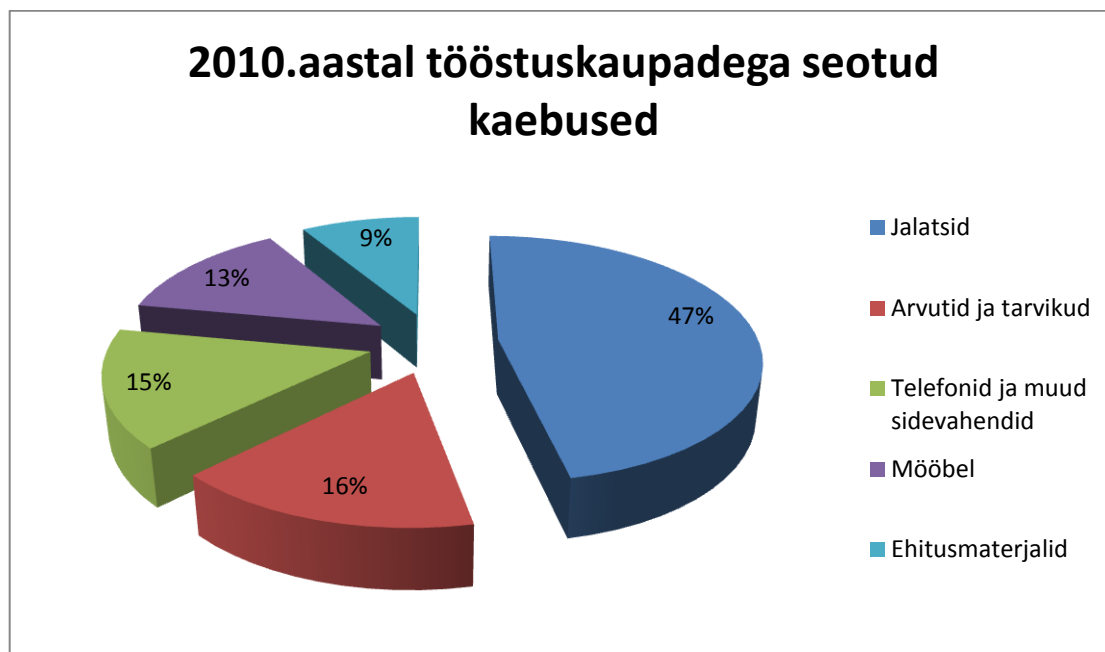


Joonis 4

Kaubandusega seotud kaebused

Kaubanduse kohta laekus 2010. aastal kokku **761** avaldust. Tööstuskaupadest (joonis 5) oli enim kaebuseid:

- jalatsite (227 kaebust)
- arvutite ja tarvikute (77 kaebust)
- telefonide ja muud sidevahendite (74 kaebust)
- mööbli (65 kaebust)
- ehitusmaterjalide (42 kaebust) kohta.



Joonis 5

Ka 2009. aastal esitati enim kaebusi jalatsite, arvutite ja arvutitarvikute ning telefonide ja muude sidevahendite kohta.

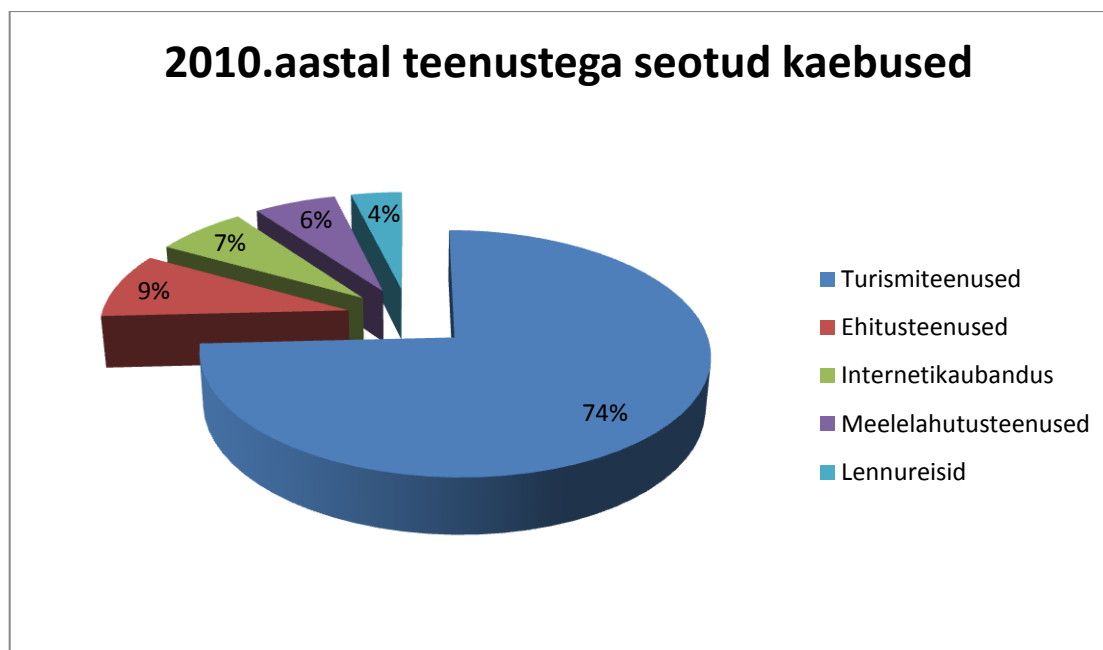
Teenustega seotud kaebused

2010. aastal esitati ametile erinevate teenustega seoses **2103** avaldust. Kõige rohkem esitati kaebusi turismiteenuste kohta (joonis 6)

- Turismiteenuste kohta esitati 1200 kaebust, millest 1163 kaebust oli seotud pakettreisidega.

Lisaks esitati teenuste osas kaebusi veel:

- ehitusteenuste (144 kaebust)
- internetikaubanduse (111 kaebust)
- erinevate meelelahutusteenuste (100 kaebust)
- lennureiside (62 kaebust) kohta.



Joonis 6

Eelmisel aastal (2009) esitati kõige enam kaebusi turismiteenuste, sideteenuste ja ehitusteenuste kohta.

2010.a oli Tarbijakaitseametile erakordne aasta, sest Tarbijakaitseametile esitatud kaebuste hulk kasvas 40,9 % ehk 833 kaebuse võrra. Eriti järsult suurenes turismiteenuste kohta tehtud avalduste hulk. Kui 2009. aastal esitati 257 avaldust, siis 2010.a laekus juba 1200 avaldust. Samuti oli erakordne, et kõigist 2010.a teenuste kohta esitatud kaebusest (2101 kaebust) üle 55 % olid seotud pakettreisidega (1163 kaebust). Lähemalt saab selle teemaga tutvuda turismitalituse aruande juures **(lk ...)**

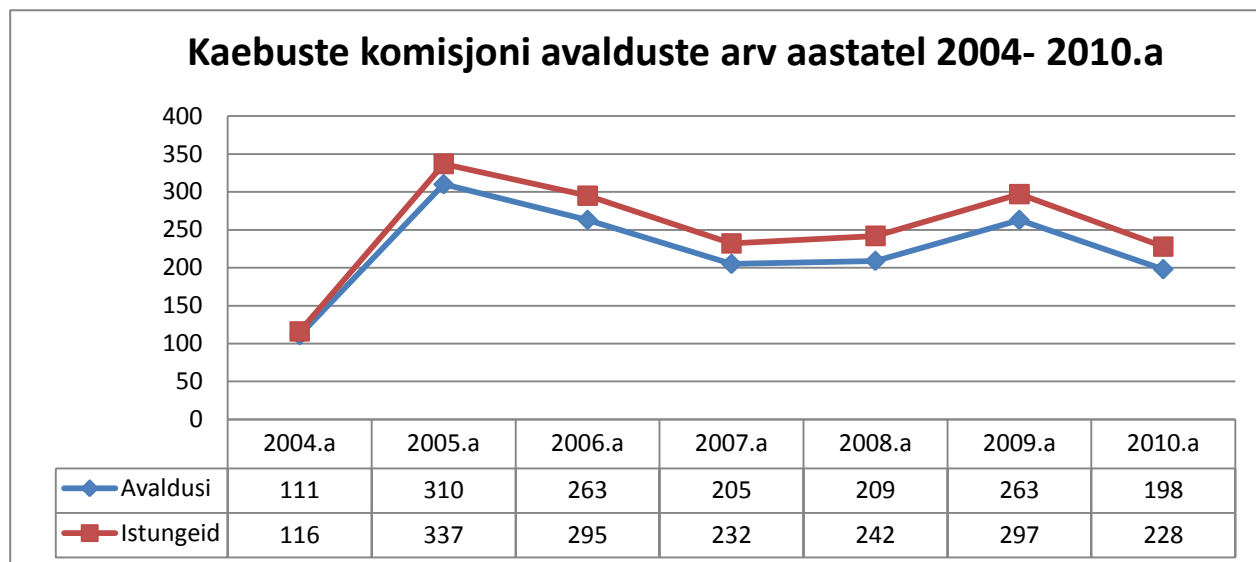
Tarbijakaebuste komisjoni tööst

Tarbijakaebuste komisjoni istungeid juhatab **7** komisjoni esimeest. Komisjoni töös osaleb **21** ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku **62** esindajaga. 2010. aastal lisandusid komisjoni koosseisu:

- Eesti Autokoolide Liit,
- Eesti Fotograafide Liit,
- Eesti Fotograafide Liit,
- Eesti Kindlustusseltside Liit,
- Eesti Liisingühingute Liit.

Tarbijate esindajatena võtab istungitest osa 24 esindajat, nendest 19 juhul oli tegemist Tarbijakaitseameti esindajatega.

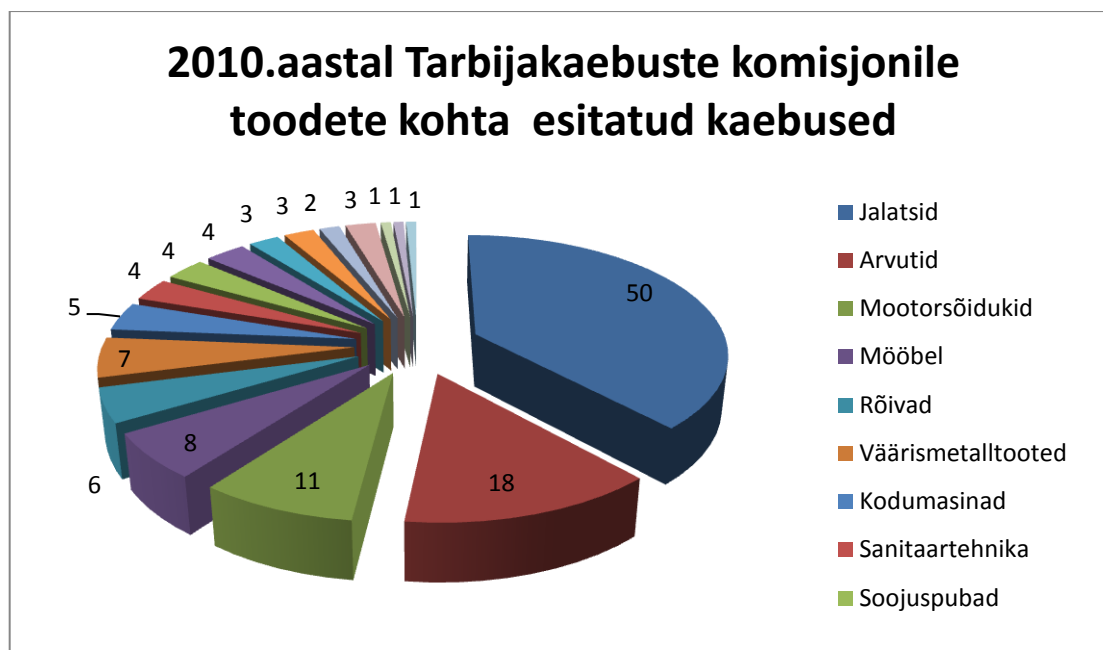
Komisjonile laekus aruandeperioodil **kokku 197 avaldust**, (nendest 53 eelmisel aastal alguse saanud menetlusest), mis on **66** avalduse võrra vähem kui 2009. aastal.



Joonis 7

Toodete osas jagunesid avaldused järgnevalt: (joonis 8)

- **jalatsite** kohta kokku **50 avaldust** (eelmisel perioodil 50)
- **arvutid** - 18 (32)
- **mootorsõidukid** - 11 (7)
- **mööbel** - 8 (22)
- **rõivad** - 6 (13)
- **väärismetalltooted** - 7 (3)
- **kodumasinad** - 5 (6)
- **sanitaartehnilised tooted** - 4 (6)
- **soojuspumbad** - 4 (1)
- **lapsevankrid** - 4 (7)
- **käekotid** - 3 (5)
- **mobiiltelefonid** - 3 (9)
- **TV –ja muusikakaubad** - 2 (3)
- **vabaaja kaubad** - 3 (3)
- **digikaamera** - 1
- **muruniiduk** - 1,
- **GPS seade** - 1.

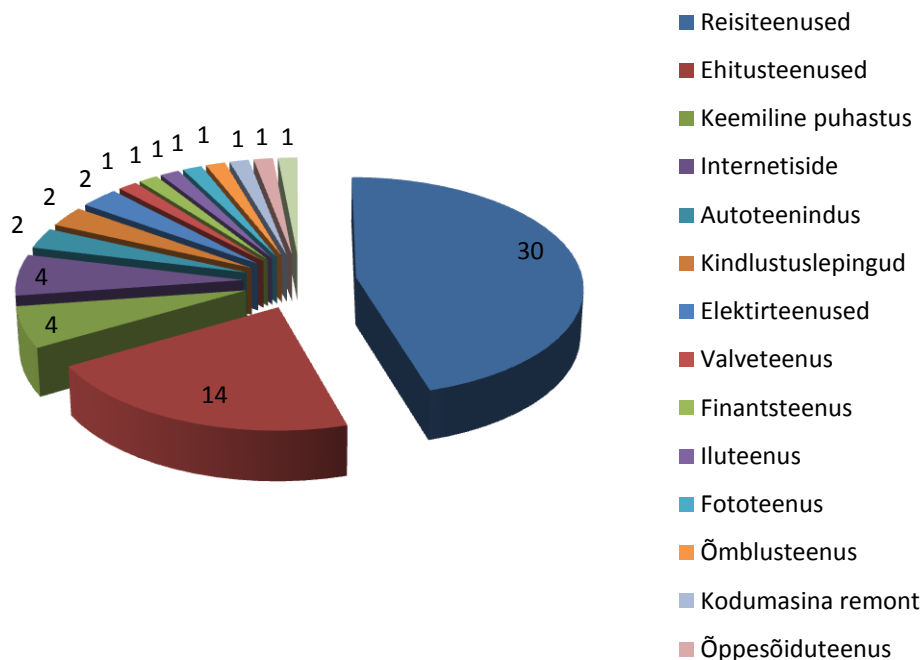


Joonis 8

Teenuste kohta esitati kaebusi järgmiselt (joonis 9):

- **reisiteenuste** kohta **30 kaebust** (eelmisel aruandeperioodil 23)
- **ehitusteenused** – **14** (24)
- **keemiline puhastus** - **4** (5)
- **internetiside** - **4** (4)
- **autoteenindus** – **2**
- **kindlustuslepingud** -**2**
- **elektriteenus** -**2**
- **valveteenus** -**1**
- **finantsteenused** – **1**
- **iluteenus** – **1**
- **fototeenus** – **1**
- **õmblusteenus** – **1**
- **kodumasinade remont** -**1**
- **õppesõiduteenus** - **1**
- **vee- ja kanalisatsiooni teenus** – **1**

2010.aastal Tarbijakaebuste komisjonile teenuste kohta esitatud kaebused



Joonis 9

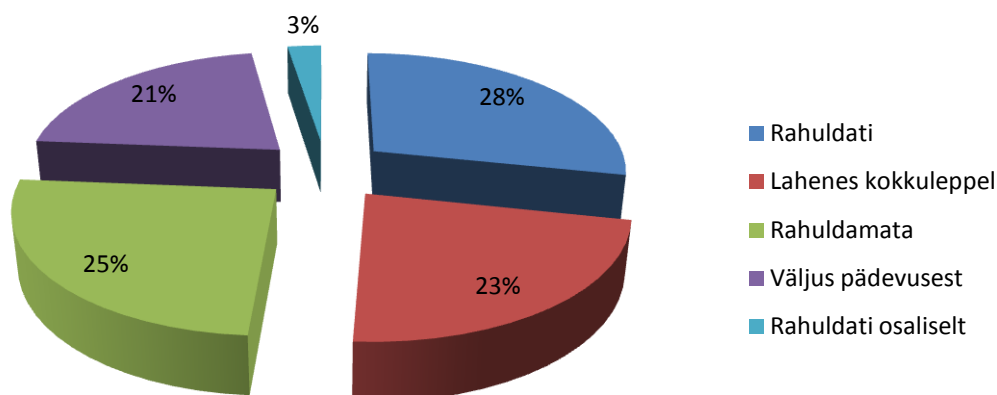
2010. aastal toimus kokku **228** istungit, neist põhiistungeid oli 197 ja jätkuistungeid 31. Komisjoni istungitel tehti **198 otsust**, nendest 3 otsust eelmisel aastal lõpetamata jäänud kaebuste kohta ning **kahe avalduse menetlus jätkub** 2011. aastal.

Tehtud otsused jagunesid järgmiselt (joonis 10)

- **rahuldatud 56** avaldust
- **lahenenud kokkuleppel 45** (nendest 9 lahenes kauplejaga kokkuleppel enne istungit)
- **osaliselt rahuldatud 5,**
- **rahuldamata 50,**
- **väljus pädevusest 42.**

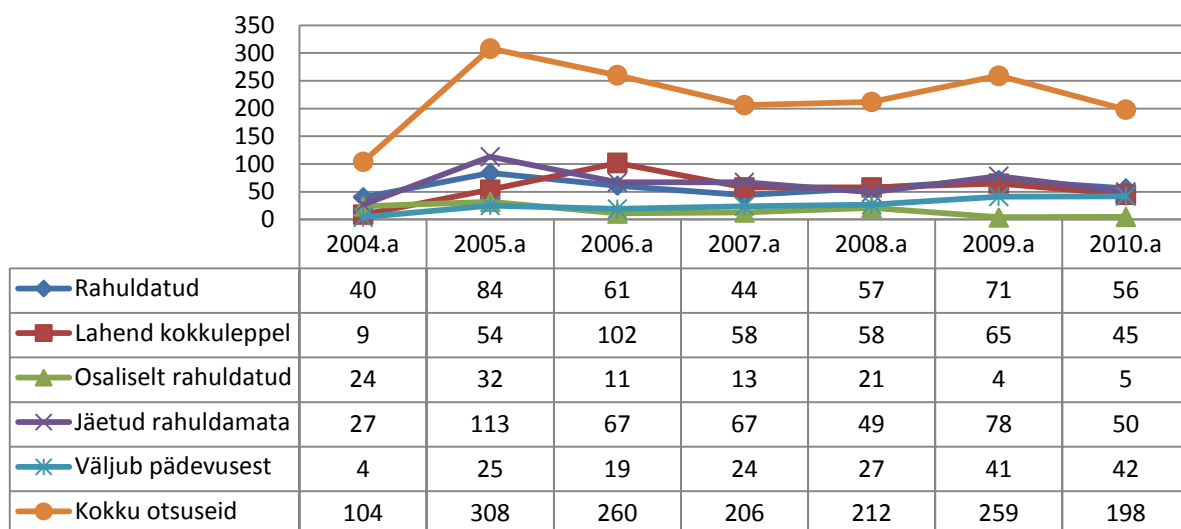
Seega sai laekunud avaldustest **positiivse lahenduse 53,6%**

2010.aastal Tarbijakaebuste komisjoni otsuste jagunemine



Joonis 10

Kaebuste komisjoni otsused aastatel 2004- 2010



Joonis 11

Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuseid ei täitnud 21 ettevõtet (eelmisel aruandeperioodil 17) kokku 21 juhul: **OÜ Vendi Mööbel** (kööginööbel kahel korral); **Köögimaailm Sisustus OÜ** (mööbel), **ABC Köögid OÜ** (kööginööbel); **OÜ Kronion** (jalatsid); **OÜ Morande Shoes** (jalatsid kahel korral); **Moods Grupp OÜ** (jalatsid); **AS Dekroon** (väärismetalltoode); **OÜ Ilveta** (rõivas); **Alcom Invest OÜ** (mullivann); **OÜ Dorada Trade** (mööbel); **Deerhunter Guns & Ammo OÜ** (püss); **OÜ Devian Invest/OÜ Kopter Ehitus** (ehitusteenus); **Anigara OÜ** (ehitusteenus); **GT Kaubanduse OÜ** (autoteeninidus); **SVS-L AS** (väärismetall); **Aires Liising OÜ** (liisingileping); **Sputnik OÜ** (turismiteenus); **Norma-A SIA Eesti filiaal Ecolines** (reisiteenus); **Kimsi Kaubad OÜ** (jalatsid); **Patrick & Partnerid OÜ** (muruniiduk);

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

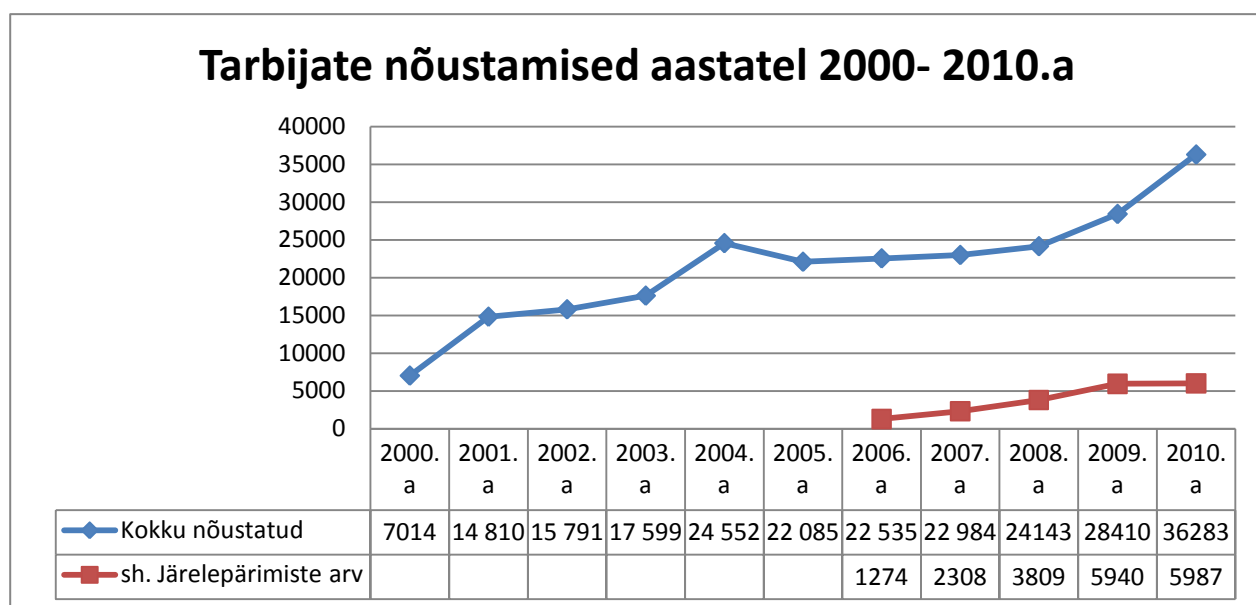
Ferret Grupp OÜ (GPS seade). Nimetatud firmad on avaldatud Tarbijakaitseameti veebilehel kui komisjoni otsuseid eiranud ettevõtted.

Tarbijate nõustamine (infotelefon, tarbijate vastuvõtt, pöördumistele vastamine)

Kokku nõustati tarbijaid (infotelefonil, erinevate osakondade töötajate ning kirjalike pöördumiste kaudu) 2010. aasta jooksul **36 283** juhul (eelmisel aastal **28 410**).

Nõustamised jagunesid järgmiselt:

- **3161** korral käisid tarbijad vastuvõtul Tallinnas või maakondade tarbijakaitseameti vastuvõttudes,
- **23 551** kõnet tuli ameti infotelefonile,
- **3584** korral küsiti telefoni teel nõu teiste osakondade töötajatelt,
- Infopäringuid (kirjalikud selgitustaotlused ja märgukirjad) esitati ametile tarbijate ja ettevõtjate poolt **5987** korral.



Joonis 12

Tarbijate vastuvõtt

Tarbijakaitseametis toimub tarbijate vastuvõtt kõikides ameti kontorites vastuvõtu päevadel – Tallinnas, Pärnus ja Tartus esmaspäeviti ja neljapäeviti ning teistes maakondades esmaspäeviti.

2010.a käisid tarbijad kokku üle Eesti vastuvõttudel **3161** korral. Tarbijad pöördusid vastuvõttule teenuste osas **1353** korral, tööstuskaupadega pöördui **1511** korral.

Teenuste osas pöördui Tarbijakaitseameti poole **1353** korral, millest enim tunti huvi järgmiste teemade kohta:

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- turismiteenused **198** korral,
- ehitusteenused **184** korral,
- telefoniteenused **134** korral.

Tööstuskaupade osas pöörduiti vastuvõttu **1511** korral peamiselt järgmiste toodete osas:

- jalatsid **414** korral,
- arvutid ja arvutitarvikud **161** korral,
- telefonid ja muud sidevahendid **123** korral,
- mööbel **116** korral

Lisaks käidi vastuvõtul seoses üldiste küsimustega (**138**), müügiedendusega (**87**), ning toidukaupadega (**64**).

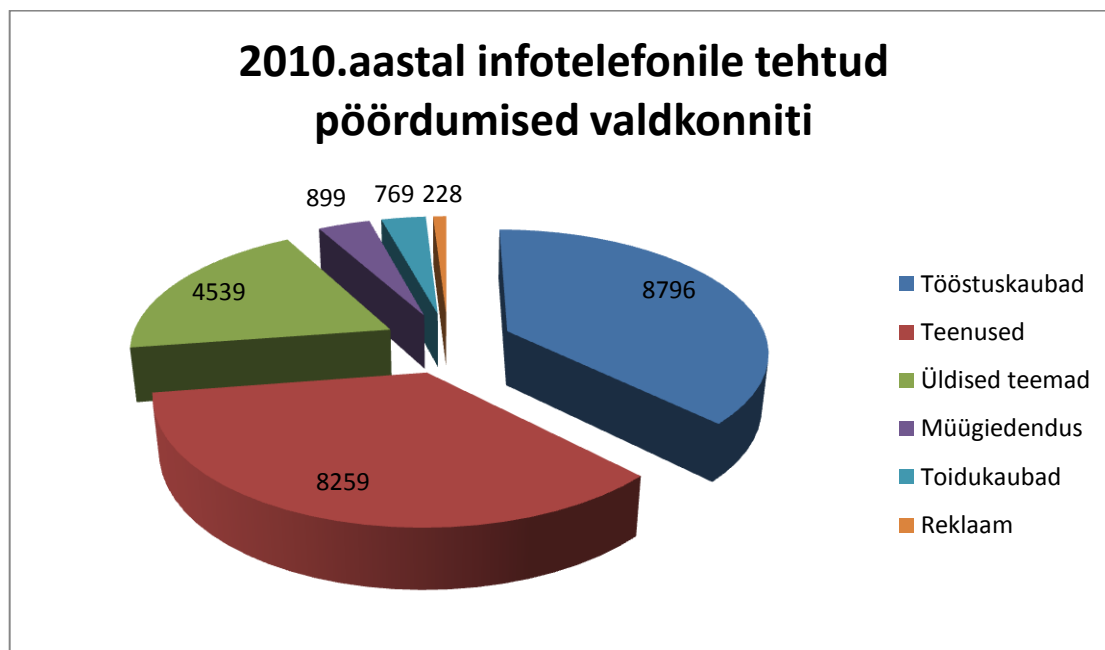
Tarbijate nõustamine infotelefonil

2010. aastal nõustati Tarbijakaitseameti infotelefonil **23 551** tarbijat. 2009. aastal oli telefonitsi nõustamiste arv **14 038**. Keskmiselt nõustati 2010. aastal **104** tarbijat päevas.

Infotelefonile pöörduiti:

- seoses tööstuskaupadega **8796** (2009. aastal **7143**) korral
- teenustega seondult **8259** (2009. aastal **4651**) juhul,
- üldiste asjadega seoses **4539** (2009.a **1510**) korral,
- müügiedendusega seoses **899** juhul,
- toidukaupadega seoses **769** korral,
- reklaamiga seoses **228** juhul.

Vt joonis 13



Joonis 13

Tööstuskaupadega seotud probleemidega pöörduiti infotelefonile 2010. aasta jooksul **8769** korral.

Enim probleeme oli **arvutite ja teiste tehnikatoodetega** – kokku **3051 kõnet** (2009. aastal **2897**). Arvestades asjaolu, et infotehnoloogia valdkond on omandamas suuremat osakaalu, on kasvanud just sellega seonduvate probleemide arv. Arvuteid ja -tarvikuid puudutavaid kõnesid oli **1001**. Telefonide ja muude sidevahendite kvaliteedi probleemidega võeti ühendust **754** korral. Kodutehnika (pesumasinad, külmutuskapid jne) muredega helistati **846** ning TV, muusika- ja raadiokaubad olid probleemiks **450** korral.

Jalatsitega seonduvaid kõnesid oli kokku **1589** (2009. aastal **1053**). Peamiseks probleemiks on jalatsite kvaliteet ja kaebuste lahendamise kiirus.

Suhteliselt palju oli tarbijatel probleeme **mööbli** tellimisega (tellitud mööblit ei saa tähtajaks kätte, raha ei soovita tagasi maksta; saadud mööblikomplekt on praak jms) – selliseid kõnesid oli kokku **575** (2009.a 511).

Rõivaste ostmisel oli põhiprobleemiks ümbervahetamise küsimused ning hoolduse tagajärjel tekkinud vead. Selliseid kõnesid registreeriti kokku **638** (2009.a 478).

Sõiduautode ja nende varuosade probleemidega pöörduiti ametisse **693** (2009. aastal **687**) korral, millest varuosade probleeme oli **222** ja autode endiga **471** (2009. aastal 373) korral. Uue auto ostmisega seonduvate probleemidega pöörduiti **218** korral, kasutatud autodega **248** ja ATV-d, rollerite, mopeedidega **5** korral.

Teenustega seonduvate muredega helistati **2010.a** kokku **8259** korral. Kõige enam pöörduiti teenuste osas 2010.a infotelefonile turismiteenuste osas. Turismiteenuste osas pöörduiti **1486** (2009. aastal **289** kõnet) korral, millest **896** korral olid kõned seotud pakettreisidega. Põhiprobleemid olid ära jäänud turismireisid ja rahulolematust majutusega. Samuti oli palju kõnesid seoses reisieettevõtjate maksejõuetusega (Digistar Group OÜ ja Top Tours), ning looduskatastroofidega seotud lennureiside tõrked (Madeira mudalaviin ja Islandi tuhapilv).

Suurt peavalu tekitasid tarbijatele erinevad telefoniteenused, mille osas helistati 2010.a **735** korda. Peamiselt ei olnud tarbijad rahul eelmisel aastal väga aktiivselt turustatud nn internetipulkade poolt edastatava interneti levi kvaliteediga.

Jätkuvalt on probleeme **ehitusfirmadega**, kus tarbija ei jäänud rahule pakutud ehituskvaliteediga. Selliseid kõnesid tuli **548** (2009.a 405).

Endiselt helistatakse ametisse **korteriühistu** teemaliste probleemidega (hooldus- või remonttööde käigus kahjustatud korterid, üldvee arvestus, külmad korterid, radiaatorite väljalõikamine ja sellest tulenev küttearvestus, usaldamatus korteriühistu juhtkonna vastu jms). Korteriühistu alla käivaid kõnesid tehti 2010. aastal **406** (2009.a 360).

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Jätkuvalt on probleeme ka **internetikaubandusega**, millega seoses helistati **389** (2009.a 223) korral, samuti ka **kaugmüügiga** – **187** kõnet. Viimastest **55** oli seotud **sidevahendite abil müügiga**.

Seoses rahulolematusega **autoremondi** teenuste osutamisega teeninduses oli pöördumisi **484** (2009.a 253) ning kodutehnika remondiga **123** (2009.a 105) korral. **Televisiooni edastamisega** seotud lepingutega (kaabeltelevisioon, Viasat) tehti kõnesid kokku **255** (2009. aastal 212 kõnet).

Üldiste küsimustega pöörduti ametisse **4539** korral, pretensiooni esitamise ja garantii küsimustes oli pöördumisi **798** korral ning ümbervahetamise ja tagastamisega seoses helistati **235** korral

Toidukaupadega seonduvalt helistati 2010.a infotelefonile **769** (2009. aastal 357) korral. Pöördumised olid seotud näiteks alkoholsete jookidega (**93** korral), puu ja köögiviljadega (**76** korral), toidulisanditega (**36** korral) jne. Toitlustusega seotud probleemide osas helistati **61** korral (2009.a **18** korral).

Müügiedenduse osas pöörduti 2010.a infotelefonile **899** korral, millest **488** kõnet olid seotud eurohindadega. Üheks peamiseks probleemiks hinnateabe osas on endiselt valesti esitatud hind, kus müügisaalis ja kassas ilmnevad hinna erinevused.

Reklaami kohta laekus infotelefonile **228** (2009. aastal 216) telefonikõnet, millest **67** korral pöörduti infotelefonile seoses eksitava reklaamiga. Reklaamiga seotud telefonikõned olid veel seotud tarbijakampaaniate, kinkekaartide, allahindluste, halvustava- ja kõlvatu reklaami ning hasartmängu reklaamiga.

Tarbijate nõustamine telefonitsi väljaspool infotelefoni

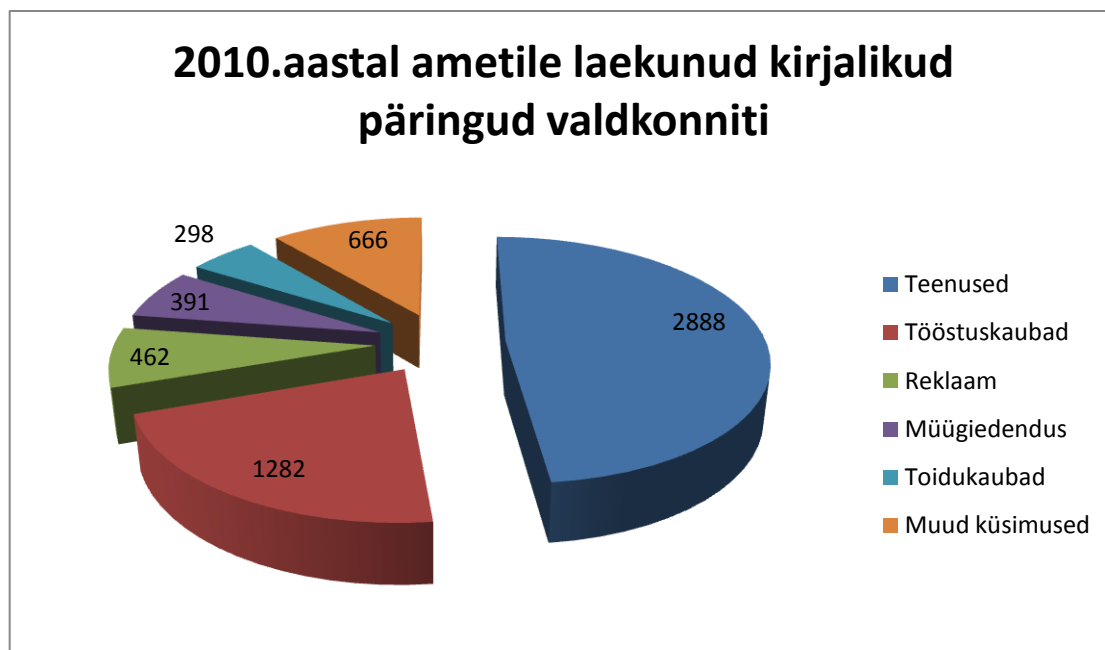
Tarbijakaitseametis nõustatakse telefoni teel tarbijaid ja ettevõtteid ka ametnike telefonidel. 2010. aastal toimus selliseid nõustamisi kokku **3584** korral. Tarbijaid ja ettevõtteid nõustati:

- teenuste osas **1133** korral
- erinevate kaupade osas (tööstuskaubad ja toidukaubad) **1609** korral,
- reklaamiga seotud küsimuste osas **268** korral.
- Muud küsimused **574** korral

Kirjalikud pöördumised, infopäringud ja selgitustaotlused

Tarbijakaitseamet nõustab tarbijaid lisaks kõnekeskusele ning füüsilisele vastuvõtule ka kirjalikult esitatud pöördumistele ja selgitustaotlustele vastates. 2010.a esitati tarbijate ning ettevõtjate poolt kirjalikke pöördumisi **5987** (eelmisel aastal **5940**) korral (joonis 14)

- Teenuste kohta küsiti **2888** (mis on 445 pöördumist rohkem kui eelmisel aastal) korral (meelelahutusteenused (458); internetikaubandus (354); telefoniteenused (298); turismiteenused (174) jne)
- tööstuskaupade kohta esitati päringuid **1282 korral** (arvutid ja arvutitarvikud (169); jalatsid (147); telefonid ja muud sidevahendid (123) jne)
- reklaamiga seotud küsimustega pöörduti **462** korral,
- müügiedenduse osas küsiti nõu **391** korral,
- toidukaupade osas pöörduti **298** korral.
- muudes küsimustes **666** korral



Joonis 14

Kaubandustalitus

Kaubandustalitus on turujärelevalve osakonna struktuuriüksus, mis tegeleb järelevalvega nii toidukaupade, toitlustuse kui ka tööstuskaupade sektoris. Tööstuskaupade osas hinnatakse nii märgistuse korrektsust kui ka ohutust peamiselt järgmistes valdkondades:

- Mänguasjad, lastehooldustooted, lasterõivad
- Keemia-ja kosmeetikatooted
- Tulemasinad
- Isikukaitsevahendid
- Autokütused
- Kodumasinad ja tööriistad

Lisaks teostatakse järelevalvet ka teenuste sektoris – iluteenus, rätsepa- ning kingsepatenus, autoremondi- ning erinevate kodumasinade ja seadmete remondi teenus.

Toidukaubad ning toitlustus

Üldine teave

Toiduseaduse, Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse ning muude õigusaktide alusel teostab amet järelevalvet teabe edastamise kohta kehtestatud nõuete täitmise ning esitatud teabe (s.h hinnateave) õigsuse üle peamiselt jaettevõtetes.

Toidukaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati 1544 kontrollakti, millest:

- 868 juhul koostati kontrollakt jaekaubandusettevõttele,
- 48 korral turukauplejale
- 627 juhul toitlustusettevõttele.
- Ühel korral on ka hulgikauplejat kontrollitud.

Lisaks koostati ka 146 õiendit. Erinevaid rikkumisi tuvastati 1270 korral. Toidukaupade märgistamise ja muu teabe ning hindade esitamise nõuete rikkumise eest koostati ettevõtjatele:

- 239 väärteotsust,
- 9 ettekirjutust,
- 133 märgukirja.

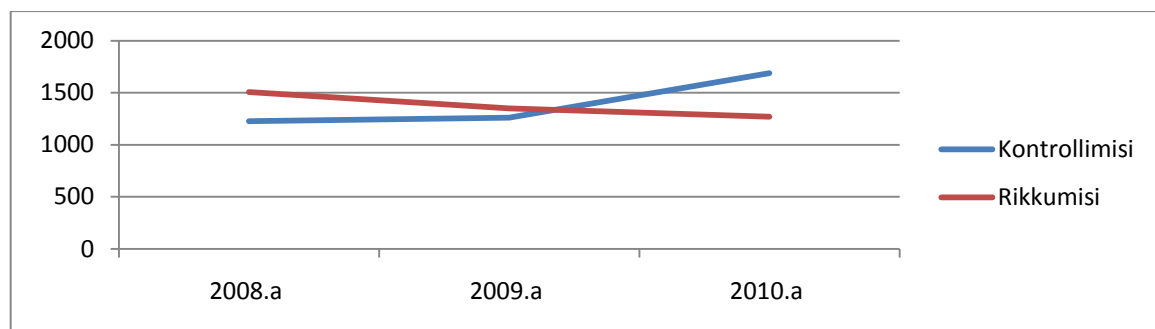
Toitlustusettevõtetes tarbijatele esitatud teabe piisavust, kättesaadavust ja õigsust kontrolliti kohvikutes, restoranides ja baarides 380 korral, millest rikkumisi avastati 68 korral. Põhiliseks rikkumiseks oli toitlustusettevõtte peasissekäigu läheduses nõutava pakutavate roogade ja jookide hinnakirja puudumine ja mittenõuetekohaselt vormistatud ostmist tõendavad dokumendid. Mõnel juhul ei vastanud tegevuskohas esitatud kauplemisajad majandustegevuseregistris esitatud kauplemisaegadele.

Ettekirjutused koostati näiteks LaBank OÜ-restoranile Bossanova ning OÜ Honeywell restoranile Maikrahv, kuna hinnad menüüs ja kohapeal ei olnud avaldatud lõpphindadena, lisati 10% teenustasu. Ettekirjutus koostati ka Daily Solutions OÜ-le, kuna internetileheküljel www.alkolaenutus.ee toimus alkohoolsete jookide laenutus/müük keelatud ajal. Samal põhjusel koostati ettekirjutus ka osäühingule Sos Catering.

Ettekirjutusi koostati veel järgmistel põhjustel:

- Kaupadel puudusid ühikuhinnad (Mipron Kaubanduse OÜ);
- Toidukaupadel puudus eestikeelne märgistus (Ogumaize Est OÜ);
- Taatlemata baarimõõdunõud (OÜ Avetis);
- Toitlustusteenuse pakkumiseks puudub registreering (Laurell Investment AS);
- Vale tootenimetus (AS Svensky Kaubandus).

Võib väita, et olukord toidukaupasid müüvates ettevõtetes ja toitlustusettevõtetes aasta-aastalt paraneb, kuna kontrollimiste arv on järjest suurenenud (2008.a 1227 kontrolli, 2009.a 1260 kontrolli, 2010.a 1689 kontrolli) ning rikkumiste arv vähenenud (2008.a 1507 rikkumist, 2009.a 1350 rikkumist, 2010.a 1270 rikkumist). Samuti on sanktsioonide rakendamise vajadus vähenenud – kui aastal 2008 tehti 30 ettekirjutust ja 288 väärteotsust, siis 2010.aastal 9 ettekirjutust ja 239 väärteotsust. Toiduvaldkonnas tehtud kontrollimised ja avastatud rikkumised aastatel 2008-2010



Joonis 15

Märgukirjadest on tähelepanuväärne osa koostatud toitlustusettevõtetele, kelle lahtiolekuajad ei kattu MTR-s esitatud andmetega ning hinnakiri, mis peab olema väljastpoolt nähtav, ei ole esitatud. Samuti on mitmed märgukirjad tehtud ettevõtetele, kes tegelevad alkoholsete jookide müügiga internetikaubanduses, põhjusel, et kodulehel puudus seadusega sätestatud kohustuslik hoiatustekst „Tähelepanu! Tegemist on alkoholiga. Alkohol võib kahjustada teie tervist.“, samuti soodushindade näitamine.

Toiduvaldkonnas on vastatud **383** korral tarbijate ja ettevõtjate poolt esitatud kirjalikele küsimustele ja pöördumistele. Lisaks esitati toidukaupadega kauplevate ettevõtete kohta **284** telefonisignaali, mille alusel ettevõtjaid kontrolliti. Võrdlusena võib välja tuua, et aastal 2009 esitati 472 kirjalikku küsimust või pöördumist ning laekus 216 signaali. Enim esitati küsimusi või juhiti tähelepanu müügihindade mittevastavuse osas hinnasedelitel ja kassas ostu sooritades, säilimisaja ületanud kaupade müügiloleku ning eestikeelse märgistuse puudumise või selle mittenõuetekohasuse osas. Segadust tekitas ka sigarettide hinna esitamine kahes vääringus, kus topeltkonverteerimisega muutus kroonihind suuremaks kui maksumärgil näidatud hind.

Toidukaupu testiti 3 korral, millest rikkumisi avastati kõigil 3 juhul:

- Lätis toodetud AURUM Vanilliplombiir vahvlitega (180ml/90g) sisaldas taimseid rasvu, mille tõttu ei saa seda toodet nimetada plombiiriks. Amet koostas maaletoojale märgukirja ning rikkumine kõrvaldati.
- „Naturalis“ kaubamärgiga ploominektar sisaldas Terviseameti Kesklaborist tellitud uuringute kohaselt toiduvärvi asorubiin (E122) koguses $1,9 \pm 0,03$ mg/l, mida müügi pakendi märgistusel ei olnud esitatud. Samas ei ole ka toiduvärvide lisamine nektaritesse üldse lubatud. Tarbijakaitseamet teavitas sellest jaekauplusi, kes saatsid toote maaletoojale tagasi. Teave edastati ka Veterinaar- ja Toiduametile, kes kontrollib hulgi laos toote ümbermarkeerimist.
- Tarbija signaali alusel testiti ühel korral hallitus ja pärmseente sisaldust veinis ning proov osutus mittenõuetekohaseks. Turustaja korjas partii müügilt ära kuna tootes olid pärmseened ning sensoorse analüüsi kohaselt, mille turustaja täiendavalt tellis, osutus vein ka käärinuks.

3 korral sooritati toidukaupade osas ka kontrolli, kuna hinnad menüüs ei olnud avaldatud lõpphindadena. Selles osas koostati ühele ettevõtjale ettekirjutus, teisele märgukiri ning ühel juhul menetlus jätkub.

19 korral lasti Oftamoloogide Seltsil hinnata toidukaupade märgistust, mille tulemusena tunnistati kõikide toodete märgistused raskesti loetavaks.

Valdkonnapõhine järelevalve

Tarbijatele müüdavate kaupade eestikeelse teabe ja märgistuse loetavust kontrolliti järelevalve käigus **486** korral. Tarbijakaitseamet on küsinud Oftamoloogide Seltsi erialaspetsialistide ekspertarvamust **19** toidukauba müügipakendite eestikeelse märgistuse loetavuse osas. Ekspertarvamuse kohaselt olid kõik märgistused väga raskesti loetavad või praktiliselt loetamatud. Märgistuse raskesti loetavus ei kahjusta küll alati nägemist, aga jätab tarbija ilma toote kohta käivast olulisest informatsioonist. Raskesti loetava või loetamatu märgistuse korral koostati maaletoojale või jaemüüjale märgukirjad ning märgistused parandati.

Mõõtja pädevusega seotud tegevused:

- **Toidu massi mõõtmist kaalumise**ga teostati vastavalt kvaliteedikäsiraamatu juhendile TMM 21:2009 jaekaubanduses **70** korral, millest kaubandustegevuse seaduse rikkumisi avastati 6 korral (8,6%). Põhilistes rikkumiseks oli toidukaupade kaalumisel tühja taara (karbid, kilekotid, termokotid) netokaalude mahaarvestamata jätmine.
- **Jookide mahu mõõtmine.** Mahumõõtmisi teostati vastavalt TKA kvaliteedikäsiraamatu lisa I juhendile VMM 6.2:2009 **41** korral, millest kaubandustegevuse seaduse rikkumisi avastati 9 korral (22%). Rikkumised olid seotud tarbijatele alkoholsete jookide tellitust vähemas mahu väljastamisega.
- **Toitu ümbritseva õhu temperatuuri** mõõtmist teostati vastavalt kvaliteedikäsiraamatu juhendile TTM 21:2009 jaekaubanduses **14** korral, millest toiduseaduse rikkumisi avastati **3** korral (21,4%).

Esines ka juhtumeid, kus kauplustes ja toitlustusettevõtetes olid kasutusel mõõteseadmed (kaalud, baarimõõdunõud), mille taatluskehtivusaeg oli möödunud. Mõõteseadmete taatlemist kontrolliti **155** korral, millest rikkumisi avastati **31** korral (20%).

Toodete nimetuste õigsust toote müügikohas hinnasiltidel kontrolliti kokku **440** korral, millest rikkumisi avastati **51** korral (11,6%). Peamist tähelepanu pöörati just piimatoodetele sealhulgas kohukestele ja sulatatud juustudele, siirupitele, mahladele, lahustuvatele kohvijookidele ja maitselestele valikpagaritoodetele (küpsistele). Sageli olid tootjad muutnud toodete müügipakenditel olevaid tootenimetusi, kuid kauplejad ei olnud teinud vastavaid muudatusi kaupade müügikohas esitatud hinnasedelitel. Esines ka juhtumeid, kus hinnasedelil oli märgitud toote nimetusena ainult kaubamärk ja bränd.

Tarbijakaitseametisse pöörduti ka seoses **hakklihasegude nimetustes** kasutatava väljendi „kodune“ kohta, mis on tarbijate arvates eksitav. Amet pöördus selgituste saamiseks selles osas ka Põllumajandusministeeriumi, Veterinaar- ja Toiduameti ja Eesti Toiduainetööstuse Liidu poole. Seoses eeltooduga korraldati Põllumajandusministeeriumis ka arutelu järelevalveasutustega hakklihasegude märgistamise teemal ning diskuteeriti ka võimalike edasiste tegevuste osas. Tegemist on suure tõenäosusega küll juriidiliselt korrektse juhtumiga, kuid Tarbijakaitseameti

hinnangul tuleks tarbijate huvide tagamiseks siiski leida olukorrale kõiki osapooli rahuldav lahendus.

Värskete puu-ja köögiviljade müüki kontrolliti **276** korral, millest märgistuse rikkumisi esines **42** korral (15,2%). Rikkumised on peamiselt seotud ebaõige päritolumaa esitamisega müügikohas. Toote päritolu märkimine jaemüügi etapis on kohustuslik, kusjuures teabe üksikasjad päritoluriigi kohta esitatakse sellisel viisil, et tarbijat ei eksitataks. Esitada tuleb päritoluriigi täisnimi. Mõningatel juhtudel avastati müügil tooteid, mille kvaliteedinõuded ei vasta miinimumnõuetele. Väärteomenetlusi algatati Euroopa Liidu Ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **34** korral.

Mahepõllumajanduslike toodete ja saaduste märgistamise nõuetele vastavust kontrolliti **95** korral, millest märgistamise rikkumisi avastati **9** korral (9,5%). Rikkumised mahetoodete märgistamise osas tulenesid turuleviimise ja ladustamise nõuete mittetäitmisest, mille kohta on Tarbijakaitseamet kahel korral otstarbekuse seisukohast lähtudes edastanud kontrolli tulemused VTA-le edasiseks menetluseks. Erinevate märgistusenõuete rikkumiste kohta on tehtud ettevõtjatele ka neli märgukirja. Turuleviimise ja ladustamise nõudeid lihtsustati Veterinaar- ja Toiduameti ning Põllumajandusministeeriumi vahelise arutelu käigus, millest tulenevalt vähenes IV kvartalis ka märgistamisenõuete rikkumiste osakaal. Alates 1. juulist 2010 on ELi logo kasutamine kinnispakendis mahetoidul kohustuslik. Samas senistele nõuetele vastavat pakkematerjali võib endiselt kasutada mahepõllumajanduslikule tootmisele viitava märgistusega turule viidavate toodete jaoks kuni 1. juulini 2012.

Alkoholsete jookide jaemüüki kaupluses ja toitlustusettevõttes kontrolliti kokku **813** korral, millest märgistust kontrolliti **427** korral ja rikkumisi esines **29** korral (6,8%), hinnateavet kontrolliti **570** korral ja rikkumisi hinnateabe osas avastati **25** korral (4,4%), saatedokumentidele kehtivaid nõudeid rikuti **4** korral. Alkoholiseadusest tulenevat nõuet kassaaparaadi olemasolu kohta rikuti **3** korral. Alkoholiseaduse kohaselt viidi läbi väärteomenetlus, kus alkoholikaupluses puudusid koos alkoholsete jookide müügihinnaga esitatud alkoholsete jookide liigid ning nimetused. Tarbija signaali alusel testiti ühel korral hallitus ja pärmseente sisaldust veinis ning proov osutus mittenõuetekohaseks. Turustaja korjas partii müügilt ära, kuna tootes olid pärmseened ning sensoorse analüüsi kohaselt, mille turustaja täiendavalt tellis, osutus vein ka käärinuks.

Samuti tegeleti **alkoholilaenamise ja öist cateringi teenust** pakkuvate ettevõtjatega, kelle eesmärgiks on tarbijatele alkoholi kättesaadavaks tegemine ajal, mil see on seadusega keelatud. Kokku on 2010 aastal tegeletud 5 erineva alkoholilaenamisega tegeleva ettevõttega. 1 portaali (**SOS Catering**, <http://www.januabi.ee/>) on 2010 aasta lõpu seisuga suletud ning OÜ-le Daily Solutions (www.alkolaenus.ee) tehti ettekirjutus tegevuse lõpetamiseks või seadusega kooskõlla viimiseks. Tarbijakaitseamet tugines menetluses võlaõigusseaduse ning tsiviilseadustiku üldosa sätetele, mille kohaselt on alkoholi laenamise näol tegemist näiliku tehinguga, millega pooled soovivad varjata tegelikku müügitehingut. Kui kauplusalal puudub kaubandustegevuse seaduse alusel nõutav registreering MTR-is siis puudub kauplusalal ka õigus alkoholi müümiseks ja käitlemiseks. E-kaubanduse korral võib alkoholi müüa ainult ettevõtjale kuuluva kaupluse või toitlustusettevõtte kaudu, mis

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

nimetatud ettevõtetel puudub. Samuti rikub ettevõtte alkoholi jaemüügile seatud piiranguid (AlkS § 41 lg 5), mille kohaselt on jaemüük peale kella 22.00 keelatud. Ettevõtja vaidlustas Tarbijakaitseameti ettekirjutuse kohtus.

Kange alkoholi maksumärgi kontrolli teostati kokku **597** korral. Rikkumisi tuvastati **6** korral (1%) ning kontrolli käigus avastatud maksumärgideta tooted hävitati.

Tubakatoodete müügipakendile esitatud nõudeid ja hindu kontrolliti **363** korral, rikkumisi hinnateabe osas tuvastati **10** korral (2,8%). Neist **kolmel korral** tuvastati kõrgema hinnaga sigarettide müük kui seda oli maksimaalne lubatud jaemüügihind maksumärgil. Nimetatud rikkumiste osas viidi läbi väärtemenetlused.

Tubakatoote müügiedenduse keeldu ning tarbijateabe nõuetekohasuste kontrolliti Tallinnas asuvate kaubanduskeskustes (Rimi, Prisma, Selver, Säästumarket), väiksemates kauplustes ja kioskites tubakatoote müügiedenduse keeldu ning tarbijateabe nõuetekohasust **29** korral ning tuvastati **1 rikkumine** (Rimi Eesti Food AS Sõpruse pst kaupluses oli suitsujaoturites Philip Morris sigarettidel värvilised hinnasildid, millel oli tubakatoote maksumuseks märgitud **35.00**. Kõnealuste tubakatoodete pakendite maksumärgidel oli märgitud toote maksimaalseks jaemüügihinnaks **35.00**). Tubakatoodete maksimaalsest võimalikust jaemüügihinnast madalamat hinda (st hinnasoodustusest) võib teada anda värvilise hinnasildiga. Amet saatis ettevõttele tähelepanu juhtimise ning ettevõtte vastuskirjas lubati teha kõik endast olenev, et tulevikus taolisi rikkumisi vältida (kaupluste teavitamine, regulaarne sisekontroll). Kontrollitud kauplustes esitletud tubakatoodete tarbijateabematerjalide osas rikkumisi ei tuvastanud.

Tubakaseaduses sätestatud suitsetamist toitlustusettevõttes reguleerivate nõuete täitmist **toitlustusettevõtetes** kontrolliti **150** korral, millest rikkumisi suitsetamisruumide nõuete täitmise kohta avastati **10** korral (6,7%). Enamikes toitlustuskohtades ei suitsetata ja suitsetamisruum puudub. Toitlustusasutustes, kus puudub suitsetamisruum, suitsetatakse toitlustusettevõtte müügikoha vahetus läheduses väljaspool siseruumi asuval hooajalisel laiendusel. Nendes toitlustusettevõtetes, kus oli suitsetamisruum, avastati rikkumisi **10** korral, kuna puudus suitsuruumi asukohale viitav märgistus ning eestikeelne hoiatus „suitsetamine kahjustab tervist“. Ühes toitlustusettevõttes kontrolliti ka vesipiibutubaka jaemüüki kohapeal tarbimiseks. Müük oli **nõuetekohane**.

Tubakatoote müügiedenduse keeldu ning tarbijateabe nõuetekohasust kontrolliti plaanilise järelevalve korras Tallinnas asuvates kaubanduskeskustes (Rimi, Prisma, Selver, Säästumarket) väiksemates kauplustes ja kioskites kokku **29** korral ning tuvastati **üks** rikkumine (3,4%). Nimelt oli Rimi Eesti Food AS Sõpruse pst kaupluse suitsujaoturites Philip Morris sigarettidel värvilised hinnasildid, millel oli tubakatoote maksumuseks märgitud 35.00. Kõnealuste tubakatoodete pakendite maksumärgidel oli märgitud toote maksimaalseks jaemüügihinnaks 35.00 ning seega jäeti tarbijale mulje nagu oleks tegemist soodushinnaga. Tubakatoodete maksimaalsest võimalikust jaemüügihinnast madalamat hinda (st hinnasoodustusest) võib teada anda värvilise hinnasildiga. Kontrollitud kauplustes esitletud tubakatoodete tarbijateabematerjalide osas rikkumisi ei tuvastanud.

Järelevalveasutuste vaheline koostöö toidu valdkonnas ning osalemine erinevates töögruppides/projektides. Toidu osas on amet teavitanud avastatud puudustest, edastanud tarbijate pretensioone ning teinud päringuid märgistamise nõuete osas:

- Veterinaar- ja Toiduametile **58** korral,
- Oftalmoloogide Seltsile **3** korral,
- Tehnilisele Järelevalveametile **2** korral,
- Terviseametile, Tööinspeksioonile, Kaupmeeste Liidule, Harju Maavalitsusele, Toiduliidule ning Keeleinspeksioonile **1** korral.

Tarbijakaitseamet on ise saanud vastavaid teated:

- Veterinaar- ja Toiduametilt **19** korral
- Ravimiametilt **1** korral.

Veterinaar ja Toiduametile edastatakse pöördumised ja küsimused mis on seotud toidu ohutusega, Oftalmoloogide Seltsile saadetakse toodete näidised märgistuse loetavuse hindamiseks ning Tehnilise Järelevalve Ametile edastatakse pöördumised, mis on seotud kinnispakkide kaaludega. Näiteks edastas Amet signaali, mille tulemusena selgus, et Ösel Fish OÜ poolt toodetud „Saare Hõbe“ kaubamärgi kandvad erinevate heeringafileede pakendite netokogused olid väiksemad kui pakenditele märgitud kogused.

Veterinaar- ja Toiduamet edastas ka Tarbijakaitseametile ühel juhul info läbi Euroopa Liidu ohuteadete süsteemi **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) teavitatud ohtlikust toiduainest. Teade oli Nescafe lahustuva kohvi (100 g) kohta. Nimetatud kohvitoodet Eestis müügil ei olnud, info oli teadmiseks.

2010.a oktoobris korraldati Tallinna ettevõtluspäeva raames Toiduliidu seminar, millest võtsid osa ka Tarbijakaitseameti esindajad. Käsitletud teemad olid järgmised:

- teaduse ja ettevõtluse koostöö toiduainetööstuses
- koostöö praktiku pilgu läbi
- toidurasvade tähtsus inimesele

Tarbijakaitseameti esindaja on **Toidu Standardimise Tehnilise Komitee** (TK1) liige. Septembris 2010 toimunud koosolekul oli arutusel tööplaani koostamine aastaks 2011. Standardikomitee tegi järgmise aasta tööprogrammi ettepanekuid, arutledes kehtivate Eesti standardite, nende muudatuste ja paranduste tegemist ning väljatulekut uute kavanditega toiduvaldkonnas. TK1 komitee käibki koos kord aastas ning ülejäänud ajal suheldakse interneti vahendusel, vaadatakse üle standardite tõlkeid ja kooskõlastusi standardikeskusega.

Tarbijakaitseameti esindajad on tegevad uuendtoidu ja geenitehnoloogiakomisjonis (GTK), kus on arutusel loataotlused erinevate uuendtoitude ja geneetiliselt muundatud toitude kasutusele lubamise osas. Toimuvad nii virtuaalsed kui ka füüsilised koosolekud ettekannetega loataotluste osas.

Kaks korda aastas viiakse läbi Eesti Põllumajandus-Kaubanduskojas TUNNUSTATUD EESTI MAITSE toodetele märgi kinnitamine ja uutele toodetele märgi andmine, mille raames käisid kala- ja lihatooteid hindamas ka Tarbijakaitseameti ametnikud.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Tarbijakaitseameti ametnikud võtsid osa ka Eesti Parim Toiduaine 2010 hindamiskomisjoni tööst, mis toimub üks kord aastas ning millise tulemusel kuulutati välja Parimad Toiduained 2010 võitjad.

Tööstuskaupade ohutus, märgistamine ning müüginõuetest kinnipidamine

Üldine teave

Toote ja teenuse ohutuse seaduse (alates 01.10.2010.a Toote nõuetele vastavuse seadus) ning Tarbijakaitseaduse ning muude õigusaktide alusel teostab amet järelevalvet toote ohutuse, märgistamise ning eestikeelse teabega varustamise, samuti hinnateabe esitamise üle.

Tööstuskaupadega kauplevaid ettevõtteid ning teenindusettevõtteid kontrolliti kokku **3879** korral, millest:

- **2992** juhul koostati kontrollakt jaekaubandusettevõttele,
- **513** juhul teenindusettevõttele,
- **36** korral kontrolliti turukauplejaid,
- **10** korral kontrolliti hulgikauplejaid,
- õiendeid koostati **328** juhul.

Rikkumisi tuvastati kokku **1891** juhul.

Toote nõuetele mittevastavuse, puuduliku märgistuse või eestikeelse teabe ning hinnateabe nõuete rikkumiste eest koostati ettevõtjatele:

- 417 väärteotsust,
- 16 ettekirjutust,
- 217 märgukirja.

Ettekirjutused koostati näiteks OÜ-le Seledell, OÜ Kelos, FIE Jüri Jakunin ja FIE Anželika Geynisman, kuna müügil olid ohtlikud lasterõivad. Kriisikeskus OÜ kaupluses olid müügil dimetüülfumaraati sisaldavad jalanõud. Ohtlikke ning nõuetele mittevastavaid mänguvasju levitasid OÜ Artenida, OÜ Libra Üks; Balti Kinderland OÜ, Italika OÜ ning OÜ Grifes. FIE Aleksandr Zujev ning Nikolai Koženkov turustasid uuenduslikke või lastelukuta tulemasinaid. Fixus Mustamäe OÜ turustas nõuetele mittevastavaid helkurveste. Kahes vääringus hinnateabe esitamise nõuete rikkumise tõttu koostati ettekirjutus New Yorker Estonia OÜ, TÜ Laitmen ning Vaibamarket OÜ-le.

Suurem osa märgukirjadest on samuti koostatud kahes vääringus hinnateabe esitamise nõuete rikkumise osas.

Tööstuskaupade ning teeninduse osas on vastatud **2178** kirjalikule pöördumisele. Lisaks esitati tarbijate ning kauplejate poolt hulganisti signaale erinevate müüginõuete rikkumiste kohta.

Enim küsimusi esitati tarbija õiguste kohta, kui on ostetud ebakvaliteetne toode, samuti garantii pikkuse ja tingimuste kohta. Jätkuvalt tekitas probleeme kaupade hinna erinemine müügisaalis ja kassas.

Tarbijatelt laekunud ning ajakirjanduses ilmunud teave võimalike ohtlike toodete kohta.

Tarbijakaitseamet kontrollis **6** korral tarbijatelt laekunud pöördumiste alusel võimalike ohtlike kaupade müüki ja teenuste osutamist ning **kahel** korral meedias avaldatud teavet. Näiteks kontrolliti 03.02.2010 www.tarbija24.ee avaldatud artikli „Norra lastekinnastest leiti mürgist ainet“ alusel Aretti Alpin, Aretti Basic, Norheim ja McKinley kinnaste olemasolu Eesti turul. Kontrolli tulemuste kohaselt di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldusega eelpool loetletuid kindaid müügil ei olnud. Õhtuleht avaldas 20.09.2010 artikli „Ettevaatust! Tervist kahjustavad T-särgid“. Artiklis kirjeldatud toodete müügi kontrollimisel LINDEX kauplustes tehti kindlaks, et kaupleja oli alustanud laste T-särkide vabatahtliku tagasikutsumise tootja korraldusel. Turult kõrvaldatud ja tarbijalt tagasikutsutud T-särgid Hello Kitty ja Star Wars (suuruses 86-140 cm) ei vastanud ettevõtja enda poolt kehtestatud nõuetele ftalaatide sisalduse tõttu rõivastele kantud kaunistustes.

Uue riskihindamise juhendi tutvustamine järelevalveametnikele ning selle juurutamine toodete ohutuse määramisel. Euroopa Komisjoni otsusega 2010/15/EL 16.12.2009 on sätestatud üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikliga 12 ette nähtud ühenduse kiire teabevahetuse süsteemi RAPEX ja artikliga 11 ette nähtud teavitamise korra haldamise suunised. Suuniste lisas nr 5 on toodud tarbekaupade riskihindamise juhend. Uue riskihindamise juhendi tutvustamine turujärelevalvega tegelevatele ametnikele toimus 16.juunil 2010.a Tarbijakaitseameti teabepäeval, mille käigus hinnati mänguasjakasti kasutamisel võimalike riskide teket ja riski tõsidust.

Koostöö tolliga tooteohutuse valdkonnas

2010. aastal on Tarbijakaitseametile laekunud 26 teadet tollis kinnipeetud kaupade kohta:

- mänguasjad (11),
- vabaaja- ja spordikaubad (7),
- isikukaitsevahendid (6),
- tulemasinad (2).

TKA tegi otsused vabasse ringlusesse laskmise osas **12** korral ja keelas kaupade laskmise vabasse ringlusesse **14** korral. Peamiseks põhjuseks oli asjaolu, et tootel puudus nõuetekohane vastavusmärgis. **4** juhul tehti positiivne otsus kauba vabasse ringlusesse lubamise osas peale täiendavat menetlemist, kui maaletooja esitas täiendavad dokumendid tõendamaks toodete vastavust ohutusnõuetele.

24. novembril toimus iga aastane turujärelevalveasutuste (Tarbijakaitseamet, Tehnilise Järelevalve Amet, Terviseamet) ning Maksu- ja Tolliameti kokkusaamine. Kokkusaamisel tutvustati, mis aasta jooksul tehtud ning arutleti kuidas parendada koostööd. Lepiti ka kokku valdkonnad, mille osas koostööd tõhustada – helkurid, lasterõivad, tulemasinad.

Euroopa Liidu horisontaalse kiire hoiatuse ja monitooringu süsteemi RAPEX (*Rapid Exchange System for rapid exchange of information on danger arising from the use of consumer product*) eesmärk on ennetada Euroopa Liidu liikmesriikides ohtlike kaupade laialdast levikut ja tagada regulaarne infovahetus järelevalveasutuste vahel, et võimalikult kiiresti rakendada meetmeid ohtlike kaupade kõrvaldamiseks turult.

Toote nõuetele vastavuse seaduse (jõustunud 01.10.2010) § 57 lõike 4 alusel on Eestis kehtestatud "Toote turule laskmise kitsendustest Euroopa Komisjoni teavitamise kord" (kinnitatud Vabariigi Valitsuse 26.08.2010 määrusega nr 122). See paneb Tarbijakaitseametile kohustuse teavitada Euroopa Komisjoni toote turule laskmise kitsendustest, rakendatud meetmetest (või kavatsusest rakendada meetmeid) ning nendega ettenähtud eritingimustest. Kõik turujärelevalveasutused on kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni nende poolt tuvastatud ohtlikest toodetest. Nimetatud informatsioon tuleb viivitamatult edastada ka Tarbijakaitseametile. Selleks on Terviseamet, Tehnilise Järelevalve Amet ja Maksu- ja Tolliamet määranud kontaktisikud, kelle kaudu Euroopa Komisjonilt saadud informatsioon edastatakse pädevale asutusele ja hiljem saadakse tagasiside korras vastus vastavalt määratletud ajakavale.

Iga laekunud teate puhul kontrollitakse, kas kirjeldatud ohtlik kaup on müügil või mitte, ning kokkulepitud aja möödudes teavitatakse tulemustest Euroopa Komisjoni. Kui ohtlik kaup on turul avastatud, siis tuleb teavitada ka sellest, milliseid sanktsioone ja meetmeid konkreetsel juhul rakendati.

Tarbijakaitseamet kontrollib RAPEX-i teadetes kirjeldatud ohtlike toodete olemasolu Eesti turul vastavalt oma pädevusele *RAPEX-i teadete alusel ohtlike toodete kontrollimise juhendi* (kinnitatud Tarbijakaitseameti peadirektori 27.septembri 2006 käskkirjaga nr 1-1/16, uuendatud 21.02. 2011.a käskkirjaga nr. 1-1/11-009) alusel.

Vastavalt juhendile on Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonna töötajad kohustatud regulaarselt tutvuma ohuteadetega ning turujärelevalve teostamisel kontrollima ohtlike kaupade (mänguasjad, I ja II klassi isikukaitsevahendid, rõivad, kosmeetikatooted, mööbel, lastehooldustooted, välgumihklid, laserid jne) olemasolu kaubanduses. 2010.aasta jooksul kontrolliti Tarbijakaitseameti ametnike poolt kokku **1176** RAPEX-i teates teavitatud toote olemasolu Eesti turul kokku **11 661** korral.

2010 aasta jooksul on Euroopa Komisjon teavitanud:

- **1963** tootest, mis võivad olla kasutajale ohtlikud (üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikli 12 alusel).
- **38** korral on teavitatud toodetest, millised ei kujuta endast tõsist ohtu, kuid nende suhtes on EL liikmesriikides rakendatud kitsendusi turule laskmisel (sama direktiivi artikli 11 alusel).
- RAPEX-i kaudu on laekunud ka **244** informatiivse sisuga teadet.

Seega vahetati kokku teavet **2251** toote kohta. Ohuteated on saabunud mänguasjade, rõivaste ja jalatsite, liiklusvahendite, elektrikaupade, lastehooldustoodete, hobi ja vabaajakaupade, tulemasinate, laserosutajate jne kohta. Teavitatud kaupadest leiti Eesti turult **28** toodet.

Eesti on ise edastanud **18** ohuteadet:

- **13 teadet ohtlike mänguasjade**, sh üks informatiivse sisuga teade mänguasja kohta (Mänguasi “Kõrin beebidele“, mängumobiiltelefonid „Mobile phone Agatka“ ja „Mobile phone /6230 emulation phone“, mänguasjad “Bimbo“ ja “Baby Doll/30 cm“, mänguauto „Breakdown truck“, mänguasjad „The world of dog/koerad kotis 6 tk“, „Nukkude komplekt / art CHT612037“, „Konnad /art 2019-0562420“, „Ponid Baby /6 tk kotis“, „Ranger’s set /gun with sound & balls / art 34318“, käsitöönöör „Scoobidous“ ja pehme mänguasi „Mouse“)
- **4 teadet kosmeetikatoodete** (Küünelakid Diamond Dander Zone ja Diamond Tangelgo; hambapasta Zuccari „AloeICEgel; juuksehooldusvahend Antisedin ja , mäevereurmarohu palsam „Balm of Mount celandine (Chelidonium L))
- **üks teade ohtlike jalatsite kohta**- naiste sandaalid “Wodmeng”

18 teavitatud tootest 15 avastas Terviseamet ja 3 toodet Tarbijakaitseamet. Mänguasjad, kosmeetikatooted ja jalatsid, mille kohta koostati ohuteade, tunnistati Terviseameti otsusega ohtlikeks ning kauplejat kohustati vastavalt kas Terviseameti või Tarbijakaitseameti ettekirjutusega kõrvaldama ohtlik toode müügilt ja teavitama tarbijat toote kasutamisega seotud ohtudest ning võimalusest tagastada ohtlik kaup müügikohta.

Tarbijakaitseameti poolt avastatud ohtlikud tooted on järgmised:

- Mänguasi “Baby Doll 30 cm”, EAN 4891418334223 (pilt 13) võib põhjustada lämbumist, kuna katsetusel eraldusid osakesed (ripsmed), mis mahuvad väikeste osade silindrisse; mänguasjal on olemas 340 mm pikkune nõör, mis sisaldab silmust moodustada võiva jätkuga; silmuse moodustamisel on poomisoht.



Pilt 13

- Naiste sandaalid “Wodmeng”, suurus 40, art 913134 (pilt 14) ja jalatsite karbis olev kotikene märgistusega “Do not eat!” sisaldasid vastavalt 3,7 mg/kg ja 0,55 mg/kg biotsiidi dimetüülfumaraati. Dimetüülfumaraat võib põhjustada kontaktdermatiiti ning kujutab tarbijale tõsist ohtu.



Pilt 14

- Mänguauto „Breakdown Truck“ art 01299, EAN 4006942012992 (pilt 15) võib põhjustada lämbumist, kuna katsetusel eraldusid osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse.



Pilt 15

Toote nõuetele vastavuse seaduse kohaselt on tootja või levitaja kohustatud viivitamatult teavitama turujärelevalveasutust vastavalt pädevusele juhul kui ta teab, et tema poolt turule lastud toode ei ole ohutu. Nimetatud informatsioon koos teabega tootja ja levitaja poolt vabatahtlikult kasutusele võetud meetmete kohta edastatakse samuti Euroopa Komisjonile kontaktisiku kaudu. Tootja poolt vabatahtlikult algatatud toodete tarbijalt tagasinõudmise teated on saabunud **16** korral:

- 11 korral mootorsõidukid,
- 2 korral elektritoode,
- 2 korral mänguasi,
- 1 korral lapsehooldusvahend.

Mootorrataste ja mootorsõidukite müüjad teatasid Tarbijakaitseametile, et on ohuteadete osas väljastanud omanikele teated ning kutsunud neid teostama sõidukitele tehnilist kontrolli.

2010. aastal jätkas amet osalemist mitme rahvusvahelise võrgustiku töös ning arendati asutuste ja organisatsioonidevahelist koostööd.

PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) koostöövõrgustiku raames toimub pidev infovahetus nii võrgustiku organisatsiooniliste küsimuste kui ka olemasolevate ja uute koostööprojektide osas. **18.-19. oktoobril 2010** osales Tarbijakaitseameti esindaja ka PROSAFE korralisel sügiskonverentsil.

EMARS II projekt. Tarbijakaitseamet osaleb PROSAFE projektis **EMARS II**, mille eesmärgiks on tarbijate kaitse läbi efektiivse ja ühtse turujärelevalve, liikmesriikide turujärelevalve tõhustamine ja ühtlustamine ning ühistegevuste ja –projektide läbiviimine. EMARS II projekt kestab 2009 – 2011 ning projektis osaleb kokku 21 EL liikmesriiki ja 3 EFTA riiki. Kõik projektis osalevad riigid võtavad osa ja annavad oma panuse EMARS II üldiste tegevuste osas nagu turujärelevalve plaanide kogumine, turujärelevalve alaste materjalide koondamine andmebaasi, osalemine nõuandvates foorumites (Rapid Advice Forum) jne. Lisaks saavad projektis osalejad kaasa lüüa ka kaheksas alamtöörühmis.

EMARS II raames toimus Brüsselis 2010 aastal ka kaks workshopi (**20.05.2010; 16-17.11.2010**), mis olid heaks võimaluseks kolleegidega kogemusi ja arvamusi vahetada ning leida lahendusi esilekerkinud probleemidele. Samuti saab koostöös turuosalistega paika panna kindlad eesmärgid, millede saavutamine aitab kaasa piirideta ning ühtlase turujärelevalve saavutamisele.

Tegevused ja infovahetus toimub ka **Balti koostöölepingu** osas, mille raames toimus 30. juunil ning 1. juulil 2010 Riias, Läti Tarbijakaitseametis järjekordne töökohtumine. Nõupidamisel andsid koostöölepingu osalised ülevaate aasta jooksul läbi viidud töödest ja projektidest, arutati esilekerkinud küsimusi, toodi välja olulisemaid praktilisi juhtumeid ning püüti leida võimalusi koostöö paremaks läbiviimiseks ning turujärelevalve efektiivsemaks teostamiseks.

Valdkonnapõhine järelevalve

Tulemasinate müüki kontrolliti **365** korral, millest rikkumisi avastati **53** juhul (14,5%). 2009. aastal viidi samas valdkonnas kontrolle läbi 327 korral ning rikkumisi tuvastati 40 juhul (12%). Seega on rikkumiste suhtarv jäänud samaks. Enim levinud rikkumisteks oli eestikeelse ohuteabe *puudumine või olemasoleva* teabe puudulikkus, sh ohuteabe mitteloetavus ebapiisava tähesuuruse tõttu või tootja/importija andmete puudumine. **12** korral avastas Tarbijakaitseamet müügil ka erinevate esemete kujulisi tulemasinaid näiteks pealuu-, nätsupaki-, šokolaadikujuline tulemasin. Nimetatud tulemasinad meenutavad mänguasju või igapäevaselt kasutatavaid asju ning selletõttu on atraktiivsed lastele. Samuti avastati müügil mitmeotstarbelisi tulemasinaid nagu näiteks tulemasin + tuhatos ja tulemasin + taskunuga.

Ühel juhul küsis Tarbijakaitseamet tulemasina ohuteave loetavuse osas ekspertarvamust Oftalmoloogide Seltsi erialaspetsialistidelt. Ekspertarvamuse kohaselt oli ohuteave liiga väikese šrifti ja reavahega. Kohati oli tekst ilma optilise abivahendita (luup) loetamatu. Tarbijakaitseamet kohustas tulemasina levitajat viia vastavusse seaduses sätestatud nõuetega tulemasina ohuteave ja tagada sellega kasutaja ohutuse.

Tulemasinate järelevalve teostamisel avastatud rikkumiste osas tegi Tarbijakaitseamet kaks ettekirjutust. Ettevõtjatele esitati nõue kõrvaldada müügil uuenduslikud ja nõuetele mittevastavad ilma lastelukuta tulemasinad. Samuti viidi läbi seitse vääртеomenetlust ja määrati rahatrahv üldsummas 5000 krooni (319,59€).

Tarbijakaitseamet osaleb Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitas **tulemasinate jätkuprojektis**, mis kestab 1.jaanuarist 2010 kuni 31.detsembrini 2012. Oluline on märkida, et 2007-2009 kestnud tulemasinate turujärelevalve projekti käigus kontrolliti ligi 5500 tulemasina mudeli vastavust ohutusnõuetele ning rakendati meetmeid ligi 1300 tulemasina suhtes, mis olid kas ohtlikud või mille kohta puudus ettevõtjal nõuetekohane tehniline dokumentatsioon. Arvestades seda, et Eesti turul veel leidub ohutusnõuetele mittevastavaid ning uuenduslike tulemasinaid jätkas Tarbijakaitseamet osalemist tulemasinate jätkuprojektis koos 13 Euroopa Liidu liikmesriigi turujärelevalveasutustega. Osalemine projektis võimaldab aktiivset teabevahetust ja ühistegevust tulemasinate ohutuse valdkonnas ning testida projekti raames meie turul olevate tulemasinate vastavust ohutusnõuetele. Tarbijakaitseameti esindaja osales 19. mail ja 27.-28. oktoobril 2010 toimunud koostööprojekti nõupidamistel Brüsselis.

Näited uuenduslikest tulemasinatest:



Pilt 16



Pilt 17

Lasterõivaste ohutuse osas kontrolliti lasteriiede vastavust standardis EVS-EN 14682:2007 “Lasteriiede ohutus. Nöörid ja paelad lasteriidel. Spetsifikatsioonid” toodud ohutusnõuetele **151** jaekaubandusettevõttes, millest rikkumisi avastati **50** korral (33,1%). 2009. aastal kontrolliti lasterõivaste ohutust 244 korral ning rikkumisi tuvastati 82 (33%), seega on rikkumiste arv jäänud samale tasemele. Enamikel juhtudel tuvastati müügil väikelaste (vanuses kuni 7 aastat kasvuga kuni 134 cm) riidel kaela piirkonnas ja kapuutsidel nõuetega vastuolus olevaid paelu ja nööre. Ülalnimetatud rõivaste kandmine ei ole lastele ohutu ning võib põhjustada lapse lämbumist kapuutsi või kaelapiirkonna nööride takerdumise tagajärjel. Samuti avastati müügil ohutusnõuetele mittevastavad lasterõivad vööpiirkonnas olevate nööride ja paelte tõttu, millede kandmine ei ole lastele ohutu kuna võivad põhjustada vigastusi rõivaste takerdumise tagajärjel. Ettevõtjatele esitati nõue viia müügil olevad rõivad vastavusse või eemaldama üldse turult. Järelevalve teostamisel avastatud rikkumiste osas tehti neli ettekirjutust ja kolmel korral määrati rahatrahv.

Kuigi rikkumiste protsent on kõrge, võib väita, et marketites ja rõivastele spetsialiseerunud kauplustes praktiliselt ei müüda ohtlikke lasterõivaid. Tavaliselt on nõuete eirajateks turukauplejad seda kas teadmatusest või ka tahtlikult, kuna lapsevanemad soovivad osta lastele rõivaid, mille kapuutsi saab nööridega reguleerida.

Näited ohtlikest lasteriidest:



Pilt 18



Pilt 19

Veebruaris 2010 lõppes Euroopa Komisjoni poolt finantseeritav ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud lasterõivaste ohutuse projekt, milles osales ka Tarbijakaitseamet koos teiste riikide turujärelevalveasutusega. Projekt algas 2008. aasta augustis ja selle eesmärgiks oli kindlustada, et EL turul oleksid ainult ohutud lasteriided arvestades lasterõivaste nõõridele ja paeladele kehtestatud nõudeid. Lisaks aktiivsele turujärelevalvele ja infovahetusele projektis osalejate vahel valmisid projekti tulemusena juhendmaterjalid nii turujärelevalvega tegelevatele ametnikele, kui ka tootjatele. Projekti käigus avaldatud pressiteated jagasid näpunäiteid ka lastevanematele. Lasterõivaste ohutuse reegleid tutvustav video on avaldatud Tarbijakaitseameti kodulehel.

Mänguasjade märgistamist ning ohutusnõuetest kinnipidamist kontrolliti kokku **362** korral, millest rikkumisi (145) tuvastati **90** müügikohas (24,9%). 2009. aastal kontrolliti 521 ettevõtet ning rikkumisi tuvastati 137 (26,3%) Peamisteks rikkumisteks olid nõuetekohase eestikeelse märgistuse, kasutamishendi ning vastavusmärgi puudumine.

Üheks probleemsemaks teemaks on kujunenud 2010.aastal väikelaste (alla 3-aastaste) mänguasjade teadlikult vale märgistamine tootja/maaletootja poolt. Väikelaste mänguasjade (eeslükatavad ja järelveetavad mänguasjad, ladumistornid, puidust pusled jne) paigutatakse hoiatus: „alla 3-aastastele lastele keelatud“ ning seda mänguasja katsetatakse vaid üldnõuetele ning tegelikult ei ole teada, kas mänguasi on väikelapsele ohutu või mitte.

Kui taoline mänguasi leitakse müügilt, siis esmalt koostatakse märgukiri, milles tutvustatakse kehtivaid nõudeid – standardi EVS-EN 71 Mänguasja ohutusnõuded lisamaterjali mänguasjade klassifitseerimiseks. Selliseid kirju koostati 2010. aastal kokku **10** - pea kõigile Eesti suurematele mänguasja maaletootjatele/müüjatele.

Haldusmenetlusi algatati **11** juhul, peamisteks põhjusteks puudused mänguasjade märgistamisel, vastavusmärgi puudumine mänguasjal või ei olnud mänguasi ohutu. Kolmel juhul päädis menetluse algatamine ka ettekirjutusega, kuna ettevõtja vabatahtlikult ei kõrvaldanud puudusi või ei lõpetanud ohtliku mänguasja levitamist.

Kui üldjuhul rikkumiste avastamisel kõrvaldatakse puudused ettenähtud tähtjaks või rikkumised ei ole olulist laadi ning rahalist karistust kohaldada ei ole vaja, siis 2010. aastal määrati **8** juhul rahaträhv kogusummas 12 200 krooni (786.11€).

Testimiseks võeti 2010.aastal kokku **9** mänguasja:

- Vannimänguasja „Vannipardid“ puhul testiti ftalaatide sisaldust, mis osutusid nõuetekohaseks.
- Lauamängu „Kelgukoerad“ puhul hinnati, kas tegemist on mänguasjaga või mitte. Hindamise tulemusena osutus lauamäng mänguasjaks ning läbi tuleb

viia tootja poolt vastavushindamine.

- Ladumistorni (pilt 20) puhul hinnati, mis vanuses lapsele nimetatud toode on mõeldud. Oma olemuselt ning ka testimistulemuste kohaselt oli tegemist väikelaste mänguasjaga, mis oli märgistatud teabega: „alla 3-aastastele keelatud. Mänguasi tunnistati ohtlikuks.



Pilt 20

- Testitud narmaspallid (3 erinevat mudelit) osutusid testimistulemuste põhjal ohtlikeks, kuna mänguasi kokkupuutel tulega põleb lubatust oluliselt kiiremini. (pilt 21)



Pilt 21

- Järelveetav väikelaste mänguasi Koer sisaldas testimistulemuste kohaselt pisidetaile.
- Karnevalikostüüm Little Devil ning sarvedega parukas Party Hats & Wings, millel testiti süttivusomadusi, vastasid nõuetele.

Nõuetele mittevastavad mänguasjad eemaldati turult.

2010.aastal pöördusid ettevõtjad Tarbijakaitseameti poole **9** korral seoses sooviga saada teada mänguasjade märgistamise või ohutusnõuetest.

Tarbijakaitseamet osaleb koos **14** turujärelevalveasutusega ka Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud mänguasjade projektis. Projekti eesmärgiks on kindlustada, et EL turul oleks ainult ohutud mänguasjad ning projekt on suunatud magnetmänguasjade, mänguasjade väikeste osade sisalduse ning mänguasjade raskemetallide sisalduse kontrollimisele. Samuti oli osalevatel turujärelevalve asutustel tänu projektile võimalus saada endale XRF analüsaator, mida saab kasutada mänguasjades raskemetallide sisalduse määramiseks. Projekti raames on koostatud kokkuvõtted testimise tulemustest ja neid põhjalikult analüüsitud ning selle tulemusena on formuleeritud dokumendid, mis on aluseks väikelaste mänguasjade ohutuse kontrollimisel. Kirjeldatud on nii kontrollimise protseduuri kui ka tegevusi, kui rikkumine on tuvastatud. Lisaks on koostatud abimaterjalid mänguasja riskihindamise hõlbustamiseks. Tarbijakaitseameti esindaja osales ka 19.jaanuaril 2010 ja 15.aprillil 2010 toimunud koostööprojekti nõupidamistel Brüsselis.

Aasta algul nägi trükivalgust ka buklett Ohutu mänguasi, mis valmis koostöös Soome, Rootsi, Taani, Saksamaa, Poola, Eesti, Läti ja Leedu turujärelevalveasutustega. Voldik on mõeldud väikestele ja keskmise suurusega ettevõtetele, kes tahavad mänguasju Euroopa ühenduse turule lasta. Maaletoojad ja tarbijad saavad kasutada seda informatsiooni, et vältida ohtlike mänguasjade müümist või ostmist.

Lasteajakirjadega kaasa antavate mänguasjade märgistust ning ohutusnõuetest kinnipidamist kontrolliti **20** ajakirja osas. Kontrollimisel tuvastati **4** nimetust ajakirju, millega kaasas oleva mänguasja pakendil oli eksitav hoiatus. Mänguasja pakendil olev lause „kasutada ainult täiskasvanu juuresolekul“ on eksitav ja viitab ohule, millesse laps võiks sattuda, kui mängib täiskasvanu järelevalveta, kuid tegelikult sellist ohtu ei ole ning kui mänguasju on katsetatud vastavalt standardile Mänguasja ohutus EN 71 ei tohiks need põhjustada edaspidi riske lastele, kellele need on mõeldud. Selle kohta koostati kirjastusele märgukiri ning ettevõtja viis mänguasja märgistuse vastavusse kehtestatud nõuetega. Näited ajakirjadega kaasa antud mänguasjadest:



Pilt 22



Pilt 23

2010.a jätkas tööd **mänguasjade standardimise tehniline komitee** EVS/TK 39 Mänguasjad, kes korrigeeris ja kiitis heaks järgmised mänguasjade ohutust käsitlevad standardi 71 osad:

- Osa 1: Mehaanilised ja füüsikalised omadused
- Osa 3: Teatud elementide migratsioon
- Osa 5: Keemilised mänguasjad (komplektid) välja arvatud katsekomplektid
- Osa 4: Katsekomplektid keemiakatseteks ja samalaadseteks tegevusteks.

Kiikede ja liumägede märgistamise õigsust ning varustamist eestikeelse paigaldamis- ja/või kasutamishendiga kontrolliti **49** korral ning rikkumisi (19) tuvastati **13** müügikohas (26,5%). Peamiseks puuduseks oli asjaolu, et müüja ei osanud öelda, kas tegemist on koduseks kasutamiseks mõeldud kiikede ja liumägedega (mänguasjadega) või võib neid paigaldada ka avalikule mänguväljakule nt kortermaja hoovi (sellisel juhul on tegemist mänguväljaku seadmetega). Teise probleemina võib välja tuua eestikeelse kasutamise/paigaldamisjuhendi puudumise või juhendi puudulikkuse.

Kuna nimetatud valdkond oli esmakordselt Tarbijakaitseameti tööplaanis, siis Amet oli pigem koostaja ja nõustaja rollis ning koostöös kõrvaldati puudused. Sanktsioonide rakendamise vajadus puudus.

Lastele atraktiivsete toodete projekt (Child Appealing Appliances). Projekti eestvedajaks on PROSAFE ning selles osalevad 13 liikmesriigi turujärelevalveasutused, kes üritavad projekti käigus kaardistada, milline on olukord EL- s lastele atraktiivsete toodete osas (definitsioon, tooted, võimalikud ohud jne). Lisaks Eestile osalevad projektis Belgia, Küpros, Tsehhi, Taani, Saksamaa, Kreeka, Läti, Leedu, Malta, Poola, Rootsi, Holland ja Inglismaa. Tarbijakaitseameti esindaja osales 4-5 veebruaril 2010 Brüsselis toimunud koostööprojekti nõupidamisel. Lastele atraktiivsed tooted on erinevad elektrilised (kuid mitte ainult) kodumasinad ja seadmed, mis on lastepärase välimusega, värvilised või oma kujult meenutavad mõnd muud asja nt linnukujuline aurupuhastaja. Kui aasta alguses tegeleti turu monitoorimisega, siis aprillis hakati koguma tootenäidiseid. Tarbijakaitseamet on projekti koordinaatorile esitanud analüüsimiseks järgmised tooted:

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- multifilmitegelase Matu kujuga kell-raadio (Pilt 24)
- printsessiteemalise CD-mängia-ehtelaeka
- pehme mängukoera kujulise veebikaamera
- pannkoogiküpsetaja erikujuliste pannkookide tegemiseks (pilt 25)
- vahvlimasin Miki-Hiire kujuliste vahvlite tegemiseks
- Printsess Dora pildiga võileivagrill.



Pilt 24



Pilt 25

Toodete analüüsi ja mängulise situatsiooni imiteerimise tulemusena kaardistati, millised tooted ja milliste kriteeriumite alusel on lastele atraktiivsed ning töötati välja lihtsustatud vorm turujärelevalveasutustele lastele atraktiivsete toodete tuvastamiseks. Praeguses faasis tutvustatakse tootjatele tulemusi. Tootjatele on antud üleminekuaja ning alates aastast 2012 hakatakse lastele atraktiivseid tooteid ka turult kõrvaldama.

Lastehooldustoodete ehk lapse söötmise, rahustamise ja uinumise hõlbustamiseks mõeldud tooted nagu söötmistoolid, lastesööginõud, vankrid, pudipõlled, reisivoodid jne märgistamist ja varustamist eestikeelse teabega kontrolliti **136** korral, millest rikkumisi tuvastati **16** juhul (11,8%). 2009.aastal oli kontrollimisi 207 ning rikkumisi tuvastati 41 (19,8%) Peamiseks rikkumiseks oli eestikeelse märgistuse puudumine või puudulikkus – osa tarbija jaoks olulist teksti oli jäetud tõlkimata eesti keelde nt

pesemisjuhend lastenõudel. 3 juhul puudus ka lastekärul eestikeelne kasutusjuhend. Kui lastehooldustoodete müüginõuetest kinnipidamine on aastatega paranenud, siis Ametile laekub selles valdkonnas jätkuvalt tarbijate kaebuseid (6 kaebust). Eelkõige on probleemiks lastekärude või –vankrite kvaliteet - rattad kisuivad viltu või vajuvad laiali, mistõttu on manööverdamine raskendatud. Lisaks on kaasaegsed lapsevankrid ja kärud keeruliste funktsioonidega, mistõttu nõuavad õiget oskust käsitlemisel ja korralikku hooldust.

Ühe üleskerkinud probleemina võib välja tuua ka remondi teostamise mittefikseerimise kaupleva poolt, mistõttu on hiljem raske tuvastada, kas remont on esmakordne või korduv ning kas lepingust taganemise nõue on asjakohane või mitte.

Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka 14 lastehooldustoodete probleeme käsitlevale järelepärimisele

Eksitava välimusega ohtlikke tooteid ehk toidu imitatsioone kontrolliti kokku 59 korral, rikkumisi 2010 aastal ei tuvastatud. Seega võib väita, et 2009.a aasta järelevalvetgevus (55 kontrollimist, millest 5 juhul avastati rikkumisi) on olnud tõhus. Samuti pöördusid ettevõtted mitmel korral Ameti poole, et saada hinnangut, kas nimetatud toode võiks klassifitseerida eksitava välimusega ohtlikku toote alla ning vastavalt Ameti hinnangule korrigeerisid oma tegevust.

2010.a kontrolliti Tarbijakaitseametis nii järelevalve korras kui ka tarbijate signaalide alusel **isikukaitsevahendite** müüki kaubandusvõrgus 336 korda, millest rikkumisi avastati 43 korral ehk 12,8 %. 2009.aastal kontrolliti 371 korral isikukaitsevahendeid ning rikkumisi tuvastati 66 juhul (17,7%)

Jalakäijahelkureid kontrolliti 228 korral, millest rikkumisi avastati 21 korral e. 9,2 %. (2009 aastal oli rikkumiste protsent 6,4%. Peamisteks puudusteks olid nõuetele mittevastav märgistus, eestikeelse märgistuse puudumine või CE-vastavusmärgise puudumine ning eestikeelse kasutusjuhendi puudumine. Isikukaitsevahenditest võeti testimiseks 26 erinevat isikukaitsevahendit (8 ohutusvesti, 16 jalakäijahelkurit, 1 helkurpaelttega käised ning 1 isikukaitsevahendite komplekt). Testitud 26 isikukaitsevahendist ei vastanud standardites kehtestatud nõuetele 11 isikukaitsevahendit (3 ohutusvesti, 6 jalakäijahelkurit, 1 helkurpaelttega käised ning 1 isikukaitsevahendite komplekt). Testimised viidi läbi Tartu Ülikooli Füüsika Instituudi Laserspektroskoopia laboris. Testimise eesmärgiks oli tuvastada nende helkurite fotomeetrilised näitajad, kontrollides, kas helkuri peegeldusvõime vastab standardis EVS-EN 13356:2001 esitatud nõuetele. **Näited testitud ja nõuetele mittevastavaiks osutunud helkuritoodetest:**



Pilt 26



Pilt 27

Rikkumiste osas on läbi viidud 2 juhul väärteomenetlus, haldusmenetlus on algatatud 7 korral, millest 6 korral kõrvaldasid ettevõtted puudusega tooted koheselt nende puudusest teada saamisel ning 1 juhul tuli koostada ettekirjutus ning kohustada ettevõtja nõuetele mittevastava toote turult kõrvaldama.

Muid isikukaitsevahendeid nagu helkurveste, jalgrattakiivreid, erinevad põlve ja randmekaitsete komplekte kontrolliti kokku **138** korral, millest rikkumisi tuvastati **22** juhul. Rikkumisteks olid nõuetele mittevastav märgistus, eestikeelse märgistuse puudumine või vastavusmärgise puudumine ning eestikeelse kasutusjuhendi puudumine.

Tarbijakaitseameti hinnangul on turul müüdavate isikukaitsevahendite hulgas vaatamata aastate jooksul teostatud järjepidevale kontrollile ning testimistele müügil ebakvaliteetseid tooteid. Kauplejate teadlikus helkuritele esitatavate nõuete kohta on küll paranenud, kuid väga sageli on rikkumised seotud töötajate lohakusega.

Dimetüülfumaraadi (DMF) sisaldust tarbijatoodetes kontrollis Tarbijakaitseamet **17** erineva toote puhul: 14 paari jalatseid, püksirihm, käekott ja kinkekarp. Terviseameti kesklabori keemialaboris lasti hinnata toodete ning nendega kaasas olevate nn niiskustsiduvate kotikeste dimetüülfumaraadi sisaldust. Testimise tulemusel osutus ohtlikuks 2 paari jalatseid, mis sisaldasid biotsiidi DMF

(dimetüülfumaraat). 5 toote puhul sisaldas tootega kaasas olev pakike keelatud DMF-i, kuid tootes nimetatud ainet ei leitud. 10 toodet olid korras. Rikkumiste osas algatati 4 korral haldusmenetlus ning 3 juhul korjati ohtlikud tooted/kotikesed koheselt müügilt ning saadeti tagasi tootjale või hävitati. 1 juhul lõppes menetlus ettekirjutusega, kuna müüja ei kõrvaldanud vabatahtlikult ohtlikke jalanõusid müügilt (Pilt 28).



Pilt 28

Küünalde märgistus- ja müüginõuete täitmist kontrolliti kokku **191** korral, rikkumisi tuvastati **15** juhul (7,9%). 2009.a kontrolliti 383 korral, rikkumisi 27 (7%) Rikkumiste arv on eelnevate aastatega tänu tõhusale järelevalvetegevusele vähenenud. Peamiseks rikkumiseks oli sõnalise või piktogrammiline ohuteabe puudumine. Väärteomenetlusi algatati kokku 5, neist ühel juhul karistati kauplejat märgistuse rikkumise eest, ülejäänud juhtudel vale hinnateabe eest.

Väärismetalltoodete märgistust kontrolliti **75** korral, millest rikkumisi avastati **13** korral (17,3%). Väärismetalltoodete puhul kontrolliti kohustuslike märgiste (nimemärgis ja proovimärgis) olemasolu ja maksmist tõendaval dokumendil olevat nõutavat teavet. Kontrollimisel ei leitud müügil ühtegi väärismetalltoodet, millel oleks puudunud märgised. Üksikutel juhtudel tuvastati, et kaupleja ei anna tarbijale kauba ostmisel nõuetekohast ostutšekki, kuna sellel puudusid väärismetalli nimetus või mass või ei olnud avaldatud hind eurodes. Väärismetalltoodete seadusest tulenevate nõuete rikkumise puhul algatati väärteomenetlus 5 juhul, rahatrahve määrati 1800 krooni (115.04€) ulatuses, kuna ostmist tõendav dokument ei olnud nõuetekohane

Väärismetalltoodete kohta esitati **11** kaebust, millest 7 edastati ka tarbijakaebuste komisjonile. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **14** väärismetalltoodete probleeme käsitlevale järelepärimisele. Tarbijate pöördumiste ajendiks on vääriskivide väljakukkumine sõrmusest, toodete ebaõnnestunud ja korduvparandamised, ketilülide praakühendus ning tarbijaõigused nimetatud probleemide puhul.

Kosmeetikatoodete müüki kontrolliti **335** korral, millest rikkumisi avastati **49** korral (14,6%). 2009.a kontrollarvud olid vastavalt 437 ja 102 (23%) Seega on olukord võrreldes eelneva aastaga muutunud paremaks. Peamised rikkumised jätkuvalt seisnesid ühikuhinna puudumises kosmeetikatoodete müügil ja seetõttu tuli

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

väärteomenetlust alkatada 41 korral. Eestikeelse märgistuse puudumist või puudusi tuvastati **38** kosmeetikatootel, millest teavitati Terviseametit. Edastatud teabe osas kontrollis Terviseamet hulgimüüjaid, kes rikkumise tuvastamisel tegi ettekirjutuse.

Samuti on saagenud kosmeetikatoodel eksitava kauplemisvõtte kasutamine, mille kohaselt viidatakse toodete märgistusel, et kaup ravib haigusi või talitushäireid. Eksitava kauplemisvõtte kasutamise kohta tehti edasimüüjatele 6 märgukirja ja rikkumised kõrvaldati.

Kosmeetikatooteid testiti **7** korral:

- Kahel korral testiti Terviseameti Tartu laboris mikroobide sisaldust kosmeetikatootes. Testimisel leiti, et Ingli Pai ravimudamask sisaldas mikroobe üle normi.
- Kolmel korral testiti Terviseameti Kesklaoboris küünelakkides ftalaatide migratsiooni, testimise tulemusel dibutüülftalaate küünelakkides ei leitud.
- Kahel korral võeti Eesti Oftalmoloogide Seltsilt aramus kosmeetikatoodete märgistuse loetavuse osas ja nende ekspertarvamus oli, et nii küünelaki Alix Avien kui ka Belle Jardin kreemi märgistus on loetamatu halva trükikvaliteedi tõttu või on tekst esitatud liiga väikese šrifti ja reavahega.

Puuduste ilmnemisel alkatati haldusmenetlus ning ettevõtja kõrvaldas puudusega toote vabatahtlikult müügilt.

Kemikaalide ja tarbekeemiatoodete märgistust kontrolliti 2010.a **530** korral, millest rikkumisi avastati **112** juhul (21,1%). Aastal 2009 kontrolliti sama valdkonda 664 korda ning rikkumisi tuvastati 202 juhul (30%), seega on eelmiste aastate suur kontrollimiste arv aidanud kaasa rikkumiste vähenemisele. Järelevalve korras avastati järgmisi puudusi: eestikeelne märgistus raskesti loetav; pakendil puuduvad netokogused; pakendil ohusümbol, kuid puuduvad riski- või ohutuslaused; pakendil riski- ja ohutuslaused, kuid puudub ohusümbol; pakendil valed ohusümbolid; koostisained kaetud eestikeelse kleepsuga; võõrkeelest tõlkimata hoiatused; andmed ohutuskardil ja märgistusel ei lange kokku, ühikuhinna puudumine. Loetletud rikkumistest esines kõige sagedamini ühikuhinna puudumist. Väärteomenetlust tuli alustada kokku **58** juhul, peamiseks põhjuseks hinnateabe rikkumised. Ühel korral määrati kauplejale kemikaaliseaduse alusel 1200 kroonine (76,69€) trahv, sest mitmel kemikaalil puudus pakendil eestikeelne märgistus.

Ühe osa kemikaalide kontrollist moodustasid **detergendid**, millede märgistust kontrolliti **101** korral ja rikkumisi avastati **27** juhul (26,7%). Põhilised rikkumised seisnesid nõuetekohase eestikeelse märgistuse ja ühikuhindade puudumises.

Vastavalt Terviseametiga sõlmitud koostöölepingule edastati Tarbijakaitseameti poolt teavet jaevõrgus avastatud puudustest kemikaalide ning kosmeetikatoodete märgistuse osas. 2010.a edastati Terviseametile kokku informatsiooni **93** keemia- ja kosmeetikatoote ning detergendi kohta, millel avastati jaemüügis nõuetele mittevastav eestikeelne märgistus.

Lenduvaid orgaanilisi ühendeid sisaldavate keemiatoodete märgistust kontrolliti kokku **59** korral. Rikkumisi avastati **7** juhul (11,9%). Peamised avastatud puudused olid seotud sellega, et lenduvate orgaaniliste ühendite sisaldus oli tootel küll märgitud,

kuid see oli võõrkeeles (tavaliselt sõnaga „VOC“) või puudus LOÜ sisalduse teave märgistuses üldse. Vastavalt Terviseameti ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöölepingule edastati teavet Terviseametile jaevõrgus Tarbijakaitseameti poolt avastatud LOÜ märgistuse puuduste osas kokku 38 toote kohta. Kontrollitud LOÜ-de kohta esitab Amet igal aastal andmed ka Keskkonnateabe Keskusele.

Biotsiidide märgistust kontrolliti **120** korral, rikkumisi avastati **19** korral (15,8%). 2009.a kontrolliti biotsiide 65 korral ning rikkumisi tuvastati 20 juhul (31%). Vaatamata sellele, et kontrollimiste arv on suurenenud pea poole võrra, on rikkumiste protsent vähenenud poole võrra. Kõige rohkem eksimusi esines ühikuhindade esitamise osas ja vähem märgistuse vastavuse osas. Biotsiidi märgistusel peab olema tekst „Käitlemisel täita ohutusnõudeid! Sisaldab biotsiidi. Enne kasutamist tutvuda kasutusjuhendiga“. Kontrollimisel ilmnes, et põhiliselt puudus tootel eelpool nimetatud tekst või ka registreerimisnumber. Ettevõtetele anti tähtaeg puuduste kõrvaldamiseks ning puudused kõrvaldati õigeaegselt, seega sanktsioonide rakendamise vajadus puudus.

Pürotehniliste toodete müüginõuetest kinnipidamist kontrolliti **66** korral, rikkumisi tuvastati **5** korral (7,8%). 2010.aastal olid rikkumisteks kaubandusliku teabe (ärinime ja müügikoha) puudumine müügikohas ning nõuetele mittevastav ostudokument. Nimetatud rikkumiste osas on koostatud 2 märgukirja pürotehnika müüjatele.

Suitsuandurite märgistamist ja varustamist eestikeelse teabega kontrolliti **100** korral, rikkumisi tuvastati **3** korral (3%): puudus eestikeelne kasutusjuhend, vastavussertifikaat ja pakendil viide standardile. Kahel korral viidi läbi vääртеomenetlus ja ühel juhul esitati nõue, esitada kaupleja poolt tootele puuduolev vastavussertifikaat.

Tuletõkkeid ja tulekustuteid kontrolliti **41** korral koos Päästeameti esindajaga, kuna Tarbijakaitseameti pädevusse ei kuulu nende kaupade üle järelevalve teostamine, välja arvatud tarbijale teabe (sealhulgas hinnateabe) andmine müügikohtades. Rikkumisi tuvastati **3** korral (7,3%). Rikkumisteks oli müügihinna ebaõige avaldamine, mille osas koostati ettevõtjatele vastavasisulisel märgukirjad. Sanktsioonide rakendamise vajadus puudus.

Tööriistade s.h elektriliste tööriistade ohutust, märgistamist ning eestikeelse teabega varustamist kontrolliti **148** korral, rikkumisi tuvastati **38** juhul (25,7%). Põhilisteks rikkumisteks osutus kasutamishuendi puudumine, CE-vastavusmärgise puudumine, garantiitingimuste ja kauba kohta teabe avaldamise nõuete mittetäitmine. Vääртеomenetlusi viidi läbi 20 juhul, väiksemad rikkumised lahendati järelevalvemenetluse käigus tähtajalise nõude esitamisega, märgukirju saadeti 6.

Antud valdkonna kontrollimisel toimib koostöö Tehnilise Järelevalve Ametiga s.h ühisinspekterimised, mida viidi läbi kolmel korral.

Veesõidukite (paatide, jetide, paadimootorite) laenutus- ja müüginõuete täitmist kontrolliti **12** korral, rikkumisi tuvastati kõigil **12** juhul (100%). Kuna rikkumiste arv on suurenenud, siis nimetatud valdkond kuulub ka edaspidi Tarbijakaitseameti järelevalveplaani. Rikkumisteks olid hinnateabe, hinnakirja, kasutusjuhendite ja vastavusmärgise paigaldamise nõudeid. Vääртеomenetlusi viidi läbi 4, väiksemad

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

rikkumised lahendati järelevalvemenetluse käigus tähtajalise nõude esitamisega, märgukirju saadeti 2.

Positiivsena võib veesõidukite laenutuste juures välja tuua, et ohutusnõuded on paigutatud nähtavale kohale tarbijale tutvumiseks ning instruktorid on asjatundlikud.

Antud valdkonnas toimib koostöö Veeteede Ametiga. Juhul kui tekib probleeme mingi toote identifitseerimisega, siis saab Veeteede Ameti vastava ala ametnikult vajalikku teavet.

ATVde, rollerite, minimootorrataste, saanide märgistamise ning müüginõuetest kinnipidamist kontrolliti **40** korral, rikkumisi tuvastati **8** korral (20%), milleks olid kasutusjuhendi ja CE-vastavusmärgi või hinnateabe puudumine. Väärteomenetlusi viidi läbi 5 juhul, väiksemad rikkumised lahendati järelevalvemenetluse käigus tähtajalise nõude esitamisega, märgukirju koostati 2.

Uute autode müüginõuete täitmist kontrolliti **51** korral. **8-l** korral (15,7%), tuvastati rikkumisi uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamisel arvnäitajaid sisaldava märgise ja plakati ning elektroonilise kuvandi olemasolu ja nõuete osas. Põhiliseks probleemiks oli asjaolu, et märgisel puudus sageli nõuetekohane kohustuslik lause ARKi teatmiku kohta, samuti puudus nõuetekohane plakat või kuvar. Ühel juhul puudus ka eestikeelne sõiduauto kasutusjuhend, mis hiljem esitati. Ühel juhul puudus hinnateave.

2009.a kontrollide arvnäitajad on vastavalt 37 ja 11 (30%) seega on 2009.a kontrollimised andnud positiivseid tulemusi ning antud valdkond on korrastatum kui varem.

Kasutatud autode müüginõuete täitmist kontrolliti **39** korral, millest märkimisväärseid rikkumisi ei tuvastatud. Ühel juhul puudus firmal registreering. Kuna 2008. aastal oli nimetatud valdkond suhteliselt problemaatiline ning Tarbijakaitseamet tegeles aktiivselt järelevalvega ja koostas kasutatud autode müüjatele ka märgukirja nõutava teabe esitamise kohta, siis 2010 aastal oli olukord tunduvalt parem ning kasutatud autode müüjad järgivad Tarbijakaitseameti soovitusi tarbijale edastatava teabe osas. Teave esitatakse autoportaali väljatrüki kaudu autol, mis on A4 formaadis ning millel esitatud hinnateave nii kroonides kui ka eurodes, andmed auto tehniliste näitajate ja lisavarustuse kohta. Andmed on ka selle kohta, kui autot müüb eraisik.

Autode ja autotarvikutega seotud kaebusi esitati kokku **36**, neist **27** autode ja **9** autotarvikute kohta. Neist **16** kaebust oli kasutatud autode kohta. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **71** autode ja muude mootorsõidukite probleeme käsitlevale järelepärimisele ning **35** autotarvikute küsimusi käsitlevale järelepärimisele.

Kasutatud autodega seotud kaebuste põhilised probleemid on olnud selles, et ostes kasutatud auto saab tarbija müügimehe käest positiivse hinnangu pakutavale autole. Mõne aja pärast ilmnevad auto kasutamisel aga rikked: tarbijad on veendunud, et rikked olid olemas enne ostmist ja nõuavad kauplejalt tasuta remonti, kauplejad aga kinnitavad, et auto oli müües korras ja rikked on tingitud kasutajast, aga ka sellest, et

tegemist ei ole enam uue asjaga. Probleemiks on ka tarbijate rahulolematus hooldustöödega, mis on nende hinnangul tehtud ebakvaliteetselt ja sellest tingitult ei ole suudetud riket kõrvaldada või on tekkinud hooldustöödest tulenevalt sõidukil uus rike. Samuti on kauplajad korduvalt üritanud tarbija poolt kirjeldatud riket kõrvaldada, kuid ebaõnnestunult. Autotarvikute puhul on kaebuse esitamise ajendiks mitesobiva varuosa müük.

Autoteenindustele esitatavate nõuete täitmist kontrolliti **169** korral. Rikkumisi tuvastati **43** korral. Põhiline rikkumine seisnes eurohinna avaldamise ja teenuste hinnakirja puudumises. Mõningatel juhtudel oli avaldamata kaubanduslik teave.

Autoteenindusega seotud kaebusi esitati kokku **23**. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka 52 autoteeninduse probleeme käsitlevale järelepärimisele. Põhiliseks ajendiks tarbijate kaebustele oli rahulolematus hooldus- ja remonditöödega, mis on nende hinnangul tehtud ebakvaliteetselt ja sellest tingitult ei ole suudetud, sealjuures ka korduvalt, riket kõrvaldada või on tekkinud remonditöödest tulenevalt sõidukil uus rike.

Kütuseid ja määrdeaineid kontrolliti **191** korral, rikkumisi esines **46** (24,1%). 2009 aastal kontrolliti seda valdkonda 178 korral ning rikkumisi tuvastati 75 (42%). Seega on nimetatud valdkond aastal 2010 korrastatum kui eelmisel. Põhilisteks rikkumisteks olid müügilolevate kaupade märgistuse ja hinnateabe rikkumised. Tanklates oli teinekord avaldamata nõuetekohane kaupleja registreering ning mõnel pool tanklates tähistati kütuseid veel sõnaga EURO, kuigi kõik müüdavad kütused peavad vastama samadele Euroopa Liidus kehtivatele normidele. Väärteomenetlusi viidi läbi 14, väiksemad rikkumised lahendati järelevalvemenetluse käigus tähtajalise nõude esitamisega. Märgukirju koostati 10 ning peamiselt olid need seotud kütusemüügil sõnaga Euro seotud teemal.

Ebakvaliteetse kütuse (kahtluse) kohta esitati ametile tarbijate poolt **9** signaali, millest 5 edastati vastavalt koostöökokkuleppele Maksu- ja Tolliametile, kuid analüüsi tulemusena vastasid kõik võetud kütuseproovid Eestis kehtestatud nõuetele. Ka Tarbijakaitseameti poolt võetud **14** kütuseproovi vastasid kõik kehtestatud nõuetele.

Kütusekoguse mahumõõtmist teostati **34** korral (Lukoil, Statoil, Alexela, Olerex, Neste ja ka mõningates väiksemates müügikohtades üle Eesti), millest **12** juhul oli ajendiks tarbija signaal. Vähem väljastamist mahumõõtmisel ei tuvastatud. Võrreldes varasemate aastatega on olukord mahumõõtmise osas korras. Paljud suuremad tanklaketid on taatlusfirmadelt tellinud taatluse 2 korda aastas (talvisel ja suvisel ajal), seoses sellega on väljastatavad kogused täpsemad.

Mõõtevahendite (kütusetankurid, autoteenindustes lahtiselt määrdeainete müügil kasutatavad mõõtevahendid, ehitusmaterjalide mõõtmiseks kasutatavad mõõtevahendid ja kaalud) **taatlemist** kontrolliti erinevates tööstuskaupade müügikohtades ning teenindustevõtetes **201** korral, millest rikkumisi tuvastati **79** juhul (39,3%). Peamiseks põhjuseks oli kaalude või muud mõõtevahendite taatlemata jätmine või puudusid taatlust tõendavad dokumendid. Väärteomenetlusi viidi läbi 70, väiksemad rikkumised lahendati järelevalvemenetluse käigus tähtajalise nõude esitamisega, märgukirju koostati 7. 2009.a kontrolliti mõõtevahendite taatlemist 245

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

korral ning rikkumisi tuvastati 110 juhul (45%), seega rikkumiste arv on aastaga veidi vähenenud.

Tarbijatele müüdavate tekstiiltoodete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise vastavust kehtivatele nõuete kontrolliti nii tarbijate signaalide kui järelevalve korras **358** korral, millest rikkumisi avastati **54** korral (15,1%). Rikkumistena tuvastati näiteks asjaolud, et tootel puudus nõuetekohane kiukoostis või eestikeelne hooldusjuhise. Sealhulgas **nahast ja karusnahast** toodete märgistuse ja muul viisil teabe edastamise vastavust kehtivatele nõuetele kontrolliti **52** korral ning rikkumisi avastati 7 korral (13,5%). Peamiseks rikkumiseks oli olulise võõrkeelse lisateabe (hooldusjuhise) tõlkimata ja esitamata jätmine tarbijalemüügil. Väärteomenetlus viidi läbi tuvastatud rikkumiste korral 29 juhul.

Rõivaste ja muude tekstiiltoodete kohta esitati kokku **29** kaebust, sellest **6** on edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aastaga on rõivastega seotud avalduste arv vähenenud **23** võrra. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **54** rõivaste ja muude tekstiiltoodete probleeme käsitlevale järelepärimisele. Tarbijaid on ajendanud esitama kaebust rõivaeseme muutumine kas peale pesu vale pesuvahendi või pesurežiimi kasutamise tõttu või kandmisel topiliseks muutumise tõttu. Samuti on pöördunud tarbijad Ameti poole, kui tootel on esinenud tootmisdefektid, mida kaupleja on kas ebaõnnestunult püüdnud kõrvaldada või siis üldse ei tunnista.

Keemilise puhastuse teenuse kohta esitati kokku **16** kaebust. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **9** keemilise puhastuse probleemi käsitlevale järelepärimisele. Esitatud kaebused kajastasid rahulolematust puhastatud toote kättesaamisel toote muutumise tõttu puhastusprotsessis: värvimuutused, rebendid, aga ka eemaldamata plekid.

Hinnad müügisaaalis ja kassas. Kokku kontrolliti hinnateabe vastavust müügisaaalis ja kassas erinevates kauplustes üle Eesti **427** korral, millest rikkumisi tuvastati **130** korral (30,4%). Sealhulgas viidi kahel korral läbi ka spetsiaalsed hinnakontrolli kampaaniad:

- 22.03.10 - 26.03.10 Kampaania käigus kontrolliti müügisaaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele 208 kaupluses, rikkumisi tarbija kahjuks avastati 26 korral, kokku 31 kauba puhul. Kõige väiksem hinnaerinevus oli 0.20 kr (Prisma Peremarket AS, Mustamäe Prisma) ja kõige suurem 76 kr.(Ehitus Service OÜ, Pärnu Bauhof)
- 24.05.10 – 28.05.10 Kampaania käigus kontrolliti müügisaaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele 116 kaupluses, rikkumisi tarbija kahjuks avastati 15 korral, kokku 19 kauba puhul. Kõige väiksem hinnaerinevus oli 0.10 kr (Rimi Eesti Food AS, Kaubahalli Rimi, Aia 7 Tallinn) ja kõige suurem 190 kr (Rautakesko AS, K-Rauta, Peterburi tee 61 Tallinn).

Tuvastatud rikkumiste osas viidi läbi 81 väärteomenetlust.

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti **19** korral, millest rikkumisi avastati **5** korral (26,3%). Üldiselt on kauplejad teadlikud vaateakendel hindade esitamise kohustusest ning üritavad seda ka järgida. Enamlevinud on hindade esitamine hinnakirjades, kuid kasutatakse ka hindade esitamist toodete vahetus läheduses. Rikkumise korral oli põhiliselt unustatud uue

vaateakne kujunduse ülespanekuga lisada uus hinnateave. Samuti puudusid hinnad just mõningate äsja avatud kaupluste vaateakendelt. Rikkumise avastamisel juhitud kaupleja tähelepanu ning puudused koheselt kõrvaldatud.

Müüginõuete täitmist, sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist kontrolliti nii tarbijate signaalide kui järelevalve korras **600** korral, millest rikkumisi avastati ainult **13** korral (2,2%). Kõige sagedamini tuvastati juhtumeid, kus soodusmüügi hinnateabel ei olnud esitatud uut hinda või ei olnud kliendilehes reklaamitud tooteid kauplustes müügil ning kaupluses polnud ka sellekohast teavet välja pandud. Esines ka juhtumeid, kus ei teavitatud sooduskampaaniate perioodi pikkust.

Ebaausad kauplemisvõtted. Tarbijakaitseamet menetles mitmeid juhtumeid, mille puhul kauplejad olid kas läinud vastuollu või ei täitnud korrektselt kauplemisvõtete kohta kehtestatud reegleid. Amet menetles kokku **81** ebaausate kauplemisvõtete kasutamise juhtumit, millede osas koostati ettevõtjatele **78** märgukirja ning menetleti **3** väärtegu. Peamised probleemid esinesid teabe avaldamise osas, mis oma olemuselt võis tarbijaid eksitada ning mille mõjul tarbija teeb tehinguotsuse, mida ta muidu teinud ei oleks. Samuti on levinud reklaamides väljendi “kuni kaup jätkub” eksitav kasutamine ning seetõttu esines olukordi, kus reklaamitud tooted lõppesid otsa enne kampaania lõppu (juba kampaania esimestel päevadel). On avastatud ka ettevõtjaid, kes reklaamivad oma koduleheküljel või reklaamlehes kosmeetikatooteid või toidulisandeid, omistades neile keelatud ravivaid omadusi, mida tegelikult pole.

Pakendiseaduse järelvalve

Pakendiseadusest tulenevalt kontrolliti tagatisrahaga kaetud pakendi tagasivõtmise kohustuse täitmist jaekaubanduses ning vastava kauba müüginõuete (hinnateabe avaldamise, tagatisraha märgi õigsuse, pakendiregistrisse kandmise nõuete) täitmist **412** korral, rikkumisi tuvastati **65** (15,8%), seega on võrreldes aastaga 2009 olukord veidi paranenud (rikkumiste protsent oli siis 20%).

Peamisteks probleemideks osutus asjaolu, et pakendiautomaadid ei võta vastu teatud liiki pakendeid (ei tunne ära tagatisraha märki), mõningatel juhtudel oli avaldamata tagatisraha hind või oli see avaldatud eksitavalt ja ebaselgelt ning mõned kauplejad ei olnud tooteid registreerinud pakendiregistris. Lisaks puudus mõnel kauplejal KOV nõusolek vabastuseks ning ei soovinud mõned kauplused pandipakendeid vastu võtta, kuna kõrval asub mõni suurem kaupleja kes võtab ka nende pakendeid vastu (näiteks Harjumaal Lagedil ja Paldiski linnas erinevad kauplused).

Ametile laekus ka tarbijate pöördumisi seoses pakendiautomaadist väljastatavale tšekile kantud tähtaja suhtes (7 päeva, 1 kuu, 3 kuud). Tähtaja möödumisel tšekki realiseerida ei võimaldatud. Kuna ühestki seadusest ei tulene sellist kehtivusaega, siis esitati kauplejatele nõue tähtaja eemaldamiseks.

Väärteomenetlusi viidi pakendiseaduse alusel läbi 24 korral, väiksemad rikkumised lahendati järelevalvemenetluse korras tähtajalise nõude esitamisega ning koostati ka 8 märgukirja.

Tarbijakaitseameti esindajad osalevad ka Keskkonnaministeeriumi juurde kuuluva **Pakendikomisjoni** töös. Pakendikomisjoni ülesanne on koordineerida pakendiseadusest tulenevate eesmärkide saavutamist, olles keskkonnaministrile nõuandev organ pakendi- ja pakendijäätmepoliitika kujundamisel ning taaskasutusorganisatsiooni akrediteerimisel. Pakendikomisjoni moodustab keskkonnaminister asjaomaste ministeeriumide, kohalike omavalitsuste, Keskkonnainspeksiooni, Tarbijakaitseameti, Tervisekaitseinspeksiooni, Veterinaar- ja Toiduameti, Konkurentsiameti, Maksu- ja Tolliameti, pakendiettevõtjate, keskkonnaorganisatsioonide ja jäätmekäitluse erialaliitude esindajatest ning eriala asjatundjatest.

Probleemsemad valdkonnad tarbijate pärdumiste alusel

Kaubandusalaste kaebuste hulgas on tööstuskaupade osas kõige rohkem kaebuseid **jalatsite** kohta – **202** kaebust (29,4%), neist 46 on edastatud tarbijate soovil lahendamiseks tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aastaga on jalatsite kaebuste arv **90** võrra suurenenud. Probleemiks on peaaesjalikult jalatsite puudulik kvaliteet või sobimatus Eesti kliimasse. Lisaks jääb tarbijate jaoks sageli arusaamatuks asjaolu, et kui on ostetud mingiks kindlaks otstarbeks spordijalanõud, siis neid ei soovitata kasutada muuks otstarbeks nt jooksujalatseid korvpalli mängimiseks.

Telefonide ja muude sidevahenditega seotud kaebusi oli kokku **69**. Kuna 2009.a oli vastava valdkonna kaebusi 127, siis saab väita, et seda tüüpi kaebustega pöörduvad tarbijad Tarbijakaitseametisse vähem. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **116** telefonide ja muude sidevahendite probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 18 võrra vähem kui eelmisel aruandeperioodil.

Põhiliste probleemidena võib nimetada eriarvamusi mehaaniliste ja niiskuskahjustuste osas, kus esineb nii tarbijate vähest teadlikkust, kui ka kauplejate möödalaskmisi, kuna toote remonti võtmisel jäetakse fikseerimata mobiiltelefoni hetkeolukord või teostatakse vaatlus pealiskaudselt. Osade kaebuste puhul on telefoni lahtivõtmisel hoolduses selgunud, et telefoni sisemusse on sattunud olmepuru, tarbijad sellise hinnanguga aga ei nõustu. Kaebuste ajendiks on ka aku kestvusega seotud probleemid, kus müügiiparameetrites antud tundide arvu akule (näiteks ooterežiimis kuni 150 tundi) tõlgendavad tarbijad, kui kindlat arvulist suurust jättes tähelepanuta sõna kuni. Probleeme on olnud käsitletasu võtmisega kauplejate poolt esimese kuue kuu jooksul ning remondiaja pikkuse tõlgendamisega, kauplejate ja tarbijate vahel nagu ka arvutitega seotud kaebuste juures, kuna seadusandlus kindla pikkusega remondiaega ei sätesta. Segadust on tarbijates tekitanud ka remonti antud mobiiltelefonidele teostatav tarkvara uuendus, mida kauplejad käsitlevad hooldusena, aga mitte remondina, kuid tarbijad vastupidiselt ainult remondina, sest nii hooldusetööde kui remonditööde järel testib kaupleja mobiiltelefone. Mobiiltelefonide tehniliste võimaluste laienemisega esineb ka tarbijate poolt “surfamist” internetis, mis põhjustab telefonide töös tarkvaralisi häireid, mis omakorda põhjustavad vaidlusi rikke tekkepõhjuste üle.

Arvutite ja arvutitarvikutega seotud probleemide kohta esitati kokku **67** kaebust, millest **17** edastati tarbijakaebuste komisjonile. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **156** arvutite ja arvutitarvikute probleeme käsitlevale järelepärimisele.

Probleemidena, millega tarbijad ameti poole pöördusid, võib nimetada mittenõustumist arvuti mehaanilise või niiskuskahjustusega, samuti rahulolematust korduvate paranduste ja varuosade pikast tarneajast tingitud parandusaja venimisest, mille tõttu tarbijad ei saa oma arvutit kasutada. Osaliselt tõstis kaebuste arvu ka Desknote Eesti OÜ pankrot ja Enter IT Market'ist (samuti eelnevalt pankrotis) arvuti ostanud tarbijate pöördumised. Probleemiks oli arvuti mingi detaili (nt emaplaadi või kõvaketta) korduva vahetuse korral parandamise ebaõnnestumise mõiste, ning parandatud/vahetatud detailile pretensiooni esitamise aja jätkumine VÕS § 227 mõistes. Aeg-ajalt esineb kauplejate poolt ebakorrektsust kasutusjuhendite ja garantiitingimuste kaasaandmise osas, millele on kaebuste lahendamise käigus tähelepanu juhitud ning vastavalt kaebusele teostatud ka kaupleja müügikoha kontroll selles osas. Osade kaebuste puhul on tarbijad leidnud, et hooldustöökodades on tekitatud juurde uusi defekte või olemasolevad defektid on suurenenud. Paaril korral on tarbija nõudnud asendatud varuosa tagastamist, kuid kuna ta ei teavitanud soovist hooldustöö eelselt, siis puudus võimalus talle detaili hiljem tagastada.

Ehitusteenuste valdkonnas (puit- ja metalluste ning pakettakende valmistamine ja paigaldamine, majaehitus, väiksemamahulised ehitustööd, kinnisvara võõrandamisega seotud probleemid, uute korterite ehituslikud vead jne) on tarbijad esitatud kõnealusel perioodil kokku **135** kaebust. Neist **124** kaebust puudutas uste ja akendega seonduvat, **2** korteriremonti, **3** majaehitust ning **6** kaebust hõlmas aga konkreetseid pretensioone mitmesuguste ehitustööde suhtes. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **71** ehitusteenuste probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on **50** võrra vähem kui eelmisel aruandeperioodil.

Uste ja akendega seonduvas valdkonnas on valdavaks põhjuseks vormistatud ja ettemaksuga tasutud tellimuse täitmise tähtaegadest mittekinnipidamine kaupleja poolt. Samuti esitati mitmeid kaebusi pankrotti läinud ettevõtjate tegevuse osas (OÜ Doorland, AS Glaskek). Oma tegevusetusega tarbijate kaebuste lahendamisel paistsid teisel poolaastal silma vähemal määral metalluste tarnija OÜ Eduvalik ja suuremal määral puituste valmistaja AS Pumeko. Seejuures on viimane neist eriliselt silma paistnud suuremahuliste tellimuste mittenõuetekohase (st halva kvaliteediga) täitmisega, mida ta ise keeldub tunnistamast. N-ö. uueks tegijaks ehitusvaldkonnas oli Teekattekiivid OÜ, kes kuulutas ajalehe „Kuldne Börss“ kaudu tee- ja kõnniteekatte äärekivide soodumüüki, nõudes tellimuse eest täies ulatuses ettemaksu. Kuna oli selge, et tegemist oli tarbijate pettusega, edastas Tarbijakaitseamet kaebused Põhja Politseiprefektuurile kriminaalasja eelmenetlusse.

Finants – ja sideteenuste talitus

Finants – ja sideteenuste põhitegevusvaldkonnaks on järelevalve teostamine finantsteenuste, kindlustuse, e-kaubanduse ja sideteenuste üle. Lisaks on talituse

vastutusalas sidevahendi abil sõlmitud lepingud, koduuksemüük, muud universaalteenused, inkassoteenused, postiteenus ja parkimisteenus.

Finantsteenused

Finantsteenuste kohta esitati 2010 a. ametile **27** kaebust. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **179** finantsteenuste probleeme käsitlevale järelepärimisele. Eelmisel aruandeperioodil olid vastav kaebuste arv 45 ja järelepärimise arv 189, millest järeldub, et finantsteenustega seotud pöördumiste arv on 2009-2010. aastal olnud stabiilne.

Tarbijate avaldused seisnesid põhiliselt rahulolematuses panga klienditeenindajate poolt antud väheses või puudulikus infos riskide ja tagajärgede kohta lepingu sõlmimisel või muutmisel. Järelepärimistes soovisid tarbijaid selgitusi nii laenulepingute osas laenuintressi, viiviste ja kõrvalkohustuste nõudmiste aluste ja vähendamise osas võimalust vähendamist.

SMS-laenud

SMS-laenudega seotud järelepärimisi laekus **16**, mis on 13 võrra vähem kui eelmisel aruandeperioodil. Kui SMS-laenudega seotud kaebusi laekus eelmisel aruandeperioodil 6, siis sellel aastal kaebusi ei laekunud. Järelepärimiste ja kaebuste arvu vähenemine näitab, et olenemata keerulisest majanduslikust olukorrast, on inimesed saanud teadlikumaks kiirlaenudega kaasnevatest ohtudest ning probleemidest.

Kiirlaenude osas pöörduvad tarbijad sageli Ameti poole sellel hetkel, kui tekkinud on suur võlgnevus ning laenusumma kasvab iga päevaga, suurendades veelgi tarbija maksejõuetust. Kuigi tsiviilseadustiku üldosas seaduse § 86 kohaselt on reguleeritud Eestis krediidi kulukuse määr, millest kõrgema määraga laenude andmine on heade kommetega vastuolus, on enamike kiirlaenupakkujate krediidi kulukuse määrad kordades kõrgemad seaduses sätestatud ülempiirist.

Riigikohtu praktika kohaselt tuleb laenulepingut vaadata tervikuna, arvestades lepingu sõlmimise ja täitmise tingimusi, tagatise olemasolu, intressi suurust ning tehingupoolte eelnevat praktikat sarnaste lepingute sõlmimisel ja täitmisel. Samuti on kohtu kohustuseks kontrollida ühe lepingupoolte võimalikku kogenematust, sundolukorda või muud tahet mõjutanud asjaolu. Eelpool nimetatud asjaolude tuvastamine annab kohtule aluse pidada intressikokkulepet sõlmituks raskete asjaolude kokkusattumise tõttu.

Erinevates lahendites on Riigikohus möönnud, et suur intress iseenesest ei tingi tehingu tühisust, kuna vajalik on hinnata ka muid asjaolusid. Oluline on, et intressi ei tule hinnata abstraktselt üksnes selle suuruse järgi, vaid hinnata tuleb seda koos

tehingu tegemise kõigi muude tingimuste ja asjaoludega. Nii võib suurem intress olla põhjendatud laenulepingu puhul, kus võlgniku reaalne võimekus lepingut täita kujutab laenuandja jaoks tavalisest suuremat riski, või ei ole laenuleping piisavalt tagatud

Oluline on, et seaduseandja on astunud antud seaduse muudatusega lähemale sammu tarbijale, kui nõrgemal positsioonil olevale turuosalisele, kuid tehinguid, mis paistavad kohe vastuolus olevateks heade kommetega, vajavad siiski tehingu tühisuse tuvastamist kohtu poolt. Et tarbijad julgeksid ja sooviksid oma õigusi kohtus kaitsta või kohtulikult maksma panna, on Amet järjepidevalt tegutsenud - töötanud välja informatiivseid materjale, täiendanud Ameti kodulehel olevat teavet ja osalenud tarbijakrediiti puudutavate õigusaktide väljatöötamisel ning täiendamisel. Samas on selge, et kiiralaenuandjate enamike klientide seas ei ole isikuid, kellel oleks majanduslikult võimalik või otstarbekas oma kaebusega kohtusse pöörduda. Seetõttu on Amet seisukohal, et kehtiv regulatsioon ei täida efektiivselt sellele seatud eesmärki piirata eelkõige liigkasuvõtmist.

Ameti hinnangul ei ole peamisteks probleemideks kiiralaenudega seoses mitte kõrged krediidi kulukuse määrad, vaid pigem viivise – ja leppetrahvi määrad juhul, kui klient ei suuda oma kohustusi lepingujärgselt täita. Nimetatud sanktsioonid ei kajastu ka krediidi kulukuse määras ning ei ole seega lepingueelse teabena tarbijatele kättesaadavad.

Alates 01.07.2011 a. jõustuvaid võlaõigus- ja reklaamiseaduse muudatused, millega võetakse Eesti siseriiklikusse õigusesse üle Euroopa Liidu tarbijakrediidi direktiiv 2008/48/EÜ. Nimetatud muudatusest tulenevalt lisandub võlaõigusseadusesse vastutustundliku laenamise printsiip, mis kohustab laenuandjat tarbijat eelnevalt nõustama ning välja selgitama tema vajadused ja võimekuse laen õigeaegselt tagasi maksta. Ülaltoodust tulenevalt on Ameti 2011 a. tööplaanis laenuandjate tüüpitingimuste õiguslik analüüs ja tegevuse järelevalve tulenevalt juulis laenuandjatele jõustuvatest täiendavatest kohustustest.

Arvamuste avaldamised seoses uute õigusaktidega:

- Tarbijakaitseamet esitas arvamuse Justiitsministeeriumile seoses Euroopa Parlamendi ja Euroopa Nõukogu direktiivi 2008/48/EÜ 23. Aprilli 2008 tarbijakrediididirektiivi harmoneerimisel siseriiklikkusse õigusesse.
- Samuti andis Tarbijakaitseamet hinnangu Rahandusministeeriumile seoses investeerimisfondi seaduse, kindlustustegevuse seaduse, kogumispensionide seaduse, krediidasutuste seaduse ning väärtpaberituru seaduse muutmise seaduse eelnõule.
- Seisukoht Justiitsministeeriumile - võlaõigusseaduse, sotsiaalmaksuseaduse ja mittetulundusühingute seaduse muutmise seaduse eelnõu kohta (puhkuseosakute direktiivi ülevõtmine).
- Justiitsministeeriumile esitati arvamus seisukoha "Euroopa tarbijakrediidi standardinfo teabelehtede vormide kehtestamine" eelnõu kohta.

- Majandus- ja Kommunikatsiooni Ministeeriumile esitatud arvamus hüpoteekkrediidi reguleerimine EL-s kohta.
- Rahandusministeeriumile seisukoht Rahandusministri määruse „Tarbijakrediidi kulukuse arvustamise kord“ eelnõu kohta.

Lisaks on Tarbijakaitseamet välja töötamas edasist kava lähtudes vajadusest tagada EV-s pangandus-, kindlustus- ja investeerimisteenuste sektorite tarbijakaebuste kohtuväline kiirmenetlus tagamaks tarbijate kiirem ja tänasest kohtusüsteemist tuleneva turu tõrke mõjusid vältida võimaldav lahendamine. Ettepaneku realiseerumisel lepitakse EV siseselt kokku sektori tegevusest tekkivate tarbijakaebuste menetleja osas, vajadusel täiendatakse seadusandlust ning korraldatakse ülevabariigiline teavituskampaania.

Kindlustus

Kindlustusega seonduvate tehingute osas laekus ametisse **48** järelepärimist ning **45** kaebust, millest 2 edastati menetlemiseks tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes 2009 aastaga on kaebuste arv kasvanud märkimisväärselt - 2009 oli 11 avaldust ja 27 järelepäringut.

Tarbijates tekitab jätkuvalt segadust kohustusliku liikluskindlustuse puhul riskikoeffitsiendi määramise alused ja osade seltside puhul selle kadumine kindlustuspoliisilt, kuna alates 2010. aastast ei ole koeffitsiendi märkimine poliisil enam vajalik ja kindlustusseltsid on vabad määrama kindlustusteenuse hinna.

Üldiselt puudutasid kaebused nii elamu-, sõiduki kui ka reisikindlustust. Peamised probleemid avaldustes seisnesid tarbijate rahulolematuses kahjujuhtumijärgse ekspertiisi kvaliteedi osas, tekkinud kahjude suuruses ja selle hindamise alustes ning pikale veninud kahjukäsitusprotsessi osas. Esitati ka pöördumine kahjude mittehüvitamise eest panga krediitkaardiga kaasneva kindlustuse korral.

Lisaks ei olnud tarbijad rahul liisinglepingute raames sõiduki kindlustamise tingimuste ja võimaluste osas, kuna osade liisinguandjate poolt kehtestatud liisinglepingu tingimuste kohaselt on tarbijal kohustus sõlmida sõiduki vabatahtlik kindlustus liisinguandja poolt määratud kindlustusmaakleri vahendusel.

Võrreldes eelmise aastaga on tõusnud tarbijate pöördumiste arv, milles avaldatakse rahulolematust kindlustusandja otsuste suhtes sõiduki ja elamu kindlustushüvitiste väljamaksmistest keeldumiste ning suuruste vähendamiste osas.

Sõidukile tekkinud kahjude remonditööde teostamisel ei ole tarbijad rahul ka remonditööde teostajaga, tehtud töödega ja asjaoluga, et sõidukitele paigaldatakse B-varuosad.

Seoses liisinguandja tingimustega kindlustuslepingute osas võib tuua **näitena** avalduse, mil tarbija pöördus Ameti poole rahulolematusega liisinguandja nõude suhtes teha liisinguesemele vabatahtlik kindlustus viimase poolt määratud seltsis. Tarbija arvamuse kohaselt ei tohiks liising piirata tema õigusi juhul, kui ta ei soovi kindlustada sõidukit liisingu partneriks oleva maakleri vahendusel.

Tarbija sõlmis kindlustuslepingu ise otse kindlustusseltsiga leppides kokku teenuse eest tasumise 4 osamaksega. Liisinguandja poolt on aktsepteeritav 4-s osas tasumine vaid juhul, kui kindlustus on sõlmitud nende lepingupartneriks oleva kindlustusseltsi vahendusel.

Liisinguandja jäi endiselt seisukohale, et kui tarbija soovib kindlustust sõlmida ilma maakleri vahendusest, peab olema kindlustuse eest tasutud ühes osas põhjendades enda nõuet vajadusega tagada kindlustuskaitse kindlustatavale varale kogu poliisil märgitud perioodiks ning hallata kindlustusi võimalikult operatiivselt. Osamaksetega poliiside puhul katkeb kindlustuskaitse juhul kui kindlustusvõtja jätab osamakse(d) tasumata ja kahjujuhtumi korral kahjustub sellisel juhul panga kui liisinguandja omand.

Komisjoni menetluses oli 2 elamu kindlustusjuhtumit, mil komisjon tegi otsuse tarbijate kasuks.

Esimese avalduse põhjal taganes kindlustusandja lepingust peale kahjujuhtumit, kuna avaldaja esitas lepingut sõlmides kindlustusandjale valeandmeid elamu tegeliku seisukorra kohta ja peale tulekahju teostatud ekspertiisi akti, oli selts arvamusel, et tõeste andmete korral ei oleks nad tarbija soovitud varale kindlustuskaitset pakkunud. Tarbijakaebuste komisjon, olles vaadanud üle menetluses esitatud materjalid, oli arvamusel, et kindlustusseltsil puudus õiguslik alus lepingust taganemiseks ja kindlustusandja oleks pidanud lepingut sõlmides nõudma täpsemaid/rohkemaid andmeid elamu tegeliku seisukorra kohta.

Teise komisjonist läbi käinud juhtumi puhul oli kindlustusselts enda poolt tellitud ekspertiisi tulemuste põhjal arvamusel, et elamu taastamisväärtus on madalam, kui lepingus kokkulepitud summa. Komisjoni istungil otsustati tellida sõltumatu ekspertiis, kes hindas elamu taastamistööde väärtuseks suurema summa kui lepingus kokkulepitud ja kindlustusandja kohustus need hüvitama.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et Ametisse laekuvate kindlustusega seotud pöördumiste arv on märkimisväärselt kasvanud ja tarbijate probleemide, küsimuste teemade ring laienenud.

Samuti on komisjon laiendanud enda pädevust lahendamaks nii vara kui ka reisikindlustusega seotud vaidlusi.

Kasutusrent

Kasutusrent on üks liisinglepingu liike, mille täpne definitsioon ja õiguslik regulatsioon kehtivas seadusandluses puudub. Võlaõigusseaduses § 361 annab liisinglepingu mõiste – liisinglepinguga kohustub liisinguandja omandama liisinguvõtja poolt määratud müüjalt teatud eseme ja andma selle liisinguvõtja kasutusse, liisinguvõtja kohustub aga maksma liisingueseme kasutamise eest tasu. Peamisteks liisinglepingute liikideks on välja kujunenud kasutus- ja kapitalirent, mida eristab tehingute eesmärk, milleks kasutusrendilepingu korral on liisinguvõtjale liisingueseme kasutamise võimaldamine liisinglepingu kestel ilma liisinguvõtjapoolse kohustuseta lepingu lõppedes vara omandada. Kapitalirendi puhul on eesmärgiks vara omandamise finantseerimine liisinguvõtja jaoks, lepingu lõppemisel läheb vara omand liisinguvõtjale üle.

Tarbijakaitseamet on analüüsinud järelevalve menetluse käigus erinevate liisinguandjate tüüptingimusi. Kasutusrendi lepingu lõpptähtaja saabudes on liisinguandjatele pakutud erinevaid võimalusi:

- Tagastada sõiduk liisinguandjale;
- Liisinguperioodi lõppedes sõiduk välja osta jääkväärtusega;
- Vahetada liisinguese uuema vastu;
- Müüa liisinguese kolmandale osapoolle.

Kasutusrendi puhul on tegemist teenuse osutamise lepinguga ning sellest tulenevaid liisingumakseid maksustatakse kui nn teenuse müüki, mis toob kaasa erinevalt kapitalirendist teise käibe tekkimise ajahetke – liisinguandja ja liisinguvõtja vahelises suhtes toimub kapitalirendi puhul käive liisingueseme valduse liisinguandjale üleandmisel, kuid kasutusrendi puhul iga perioodi möödumisel, millega liisinguleping seob liisinguvõtjapoolse tasu maksmise kohustuse tekkimise. Kasutusrendi lõppedes liisingueseme võõrandamise korral tasub liisinguvõtja vara jääkväärtuse, millele lisandub käibemaks.

Kasutus- ja kapitalirendilepingut eristabki vaid käibemaksuseadus läbi võõrandamise mõiste, mille kohaselt on kasutusrendiks selline teenus, kus isikul on võimalik kasutusrendilepingu esemeks olevat vara kasutada, kuid vara omand ei lähe liisingulepingu lõppedes liisinguvõtjale üle.

Tulenevalt ülaltoodust algatas Tarbijakaitseamet ühe ettevõtja osas haldusmenetluse tagamaks tarbijatele korrektse teabe esitlemist ettevõtja kodulehel seoses kasutusrendiga. Ettevõtja viis teabe kodulehel vastavusse Tarbijakaitseameti poolt esitatud nõuetega.

Inkassoteenus

Inkassoteenuse osas laekus ametile **39** kaebust ning lisaks vastas Tarbijakaitseamet **41** inkassoteenuse probleeme käsitlevale järelepärimisele. 2009 a. oli vastavate kaebuste arv 4 ja järelepärimiste arv 1.

Suur kaebuste ja järelepärimiste arvu tõus on seotud asjaoluga, et alates jaanuarist 2010 pöördusid mitmed tarbijad Ameti poole, sest olles tellinud tootekataloogidest Quelle, Bon Prix ja Hobby Hall tooteid, olid nad jäänud kohustuste täitmisel väidetavalt viivitusse aastatel 2006-2008 sissenõutavaks muutunud rahalise kohustuse täitmise osas. Lindorff Eesti AS saatis neile maksemeeldetuletused. Esitatud rahaline nõue sisaldas lisandunud intresse, viiviseid ja sissenõudmistasu. Avaldajad on erinevate kaasuste ja juhtumite kaudu kirjeldanud ametile, et nad kas ei tunnista nõuete mittekohast täitmist või siis küll tunnistavad, et on toimunud lepingujärgsete kohustuste täitmisel viivitusi, ent ei mõista Lindorff Eesti AS tegevust olukorras, kus sissenõude menetlust on alustatud aastaid pärast mittekohast täitmist. Kõik avaldajad kinnitasid, et pahatahtlikkust nende võimalikus mittekohases lepingutäitmisel ei ole. Tarbijakaitseamet pöördus mitmel korral kirjalikult inkassoteenuseid osutava Lindorff Eesti AS poole ning toimus ka Ameti ja kõnealuse firma esindajate vahel kohtumine, millise käigus Amet pööras muuhulgas Lindorff Eesti AS tähelepanu asjaolule kokku, et tulenevalt tsiviilseadustiku üldosa seaduse § 146 lõikest 1, on tehingust tuleneva nõude aegumistähtaeg kolm aastat, st, et mittekohase täitmise alusel saab võlausaldaja sissenõudmismenetlust alata ning kahjuhüvitamist (viivised) nõuda kolme aasta jooksul. Tarbijakaitseamet avaldas meeldetuletuskirja maksustamise osas Lindorff Eesti AS-le seisukoha ning leidnud, et Võlaõigusseaduse §-dest 108, 114 ja 115 koosmõjus seisneva põhimõtte alusel, tuleks Lindorff Eesti AS-l loobuda esmase maksemeeldetuletuskirja maksustamisest. Lindorff Eesti AS on sellist Tarbijakaitseameti seiskohta aktsepteerinud, vastavad muudatused ja ümberarvestused teinud ja edastatud kaebused lahendanud. Teiste inkassoettevõtete vastu esitatud kaebustes avaldasid tarbijad arusaamatust nõude õiguslike aluste ja nõude sisu osas, nende edastamisest inkassole mitteteavitamise osas ja vaidlustasid inkasso menetluse kulude suurused.

Kombineeritud finantsteenused

Tarbijakaitseamet on tarbijate pöördumisest tulenevalt analüüsinud liisinguandjate tegevuse õiguspärasust koos sõidukiliisinguga tarbijatele pakutavate liiklus – ja kaskokindlustuslepingute sõlmimisel. Liisinguandjad on sõlminud kas koostöölepingud kindlustusmaakleritega või kasutavad oma kontserni kuuluvaid kindlustusseltse/maaklereid, mille vahendusel koos liisinglepingu sõlmimisega tehakse tarbijatele pakkumine ka kindlustuslepingu sõlmimiseks. Üldjuhul eelistavad liisinguandjad kindlustuslepingute sõlmimist ainult oma koostööpartnerist maakleri vahendusel või kindlates kindlustusfirmades. Põhjusel, et liisingandjal puudub kontroll sõlmitud kindlustuslepingute kehtivuse üle, ei lubata klientidel kindlustust

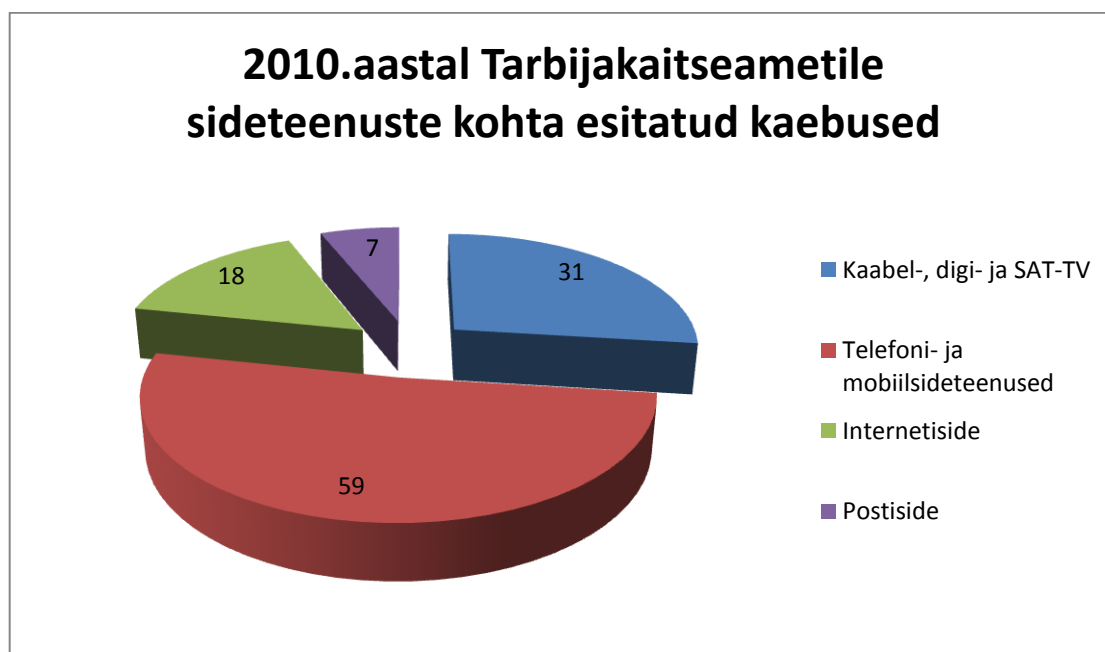
sõlmida vabalt valitud kindlustusseltsis või kohustatakse klienti sellisel juhul tasuma kindlustuse aastamakse ühes osas. Tarbijate pöördumisest ja täiendavast analüüsist nähtub, et liisinguandjate tegevus on otseselt ja jõuliselt suunatud oma lepingupartneritest kindlustusmaaklerite vahendusel kindlustuslepingute müümisele, kuna nimetatud vahendusest saavad reaalselt majanduslikku tulu lisaks maakleritele ja seltsidele ka liisinguandjad.

Järelevalvemenetluse käigus kontrollis amet 5 suurema liisinguandja tüüptingimusi ning tegi ettevõtetele vastavad märkused. Menetluse tulemusena korregeerisid mitmed ettevõtted oma liisinglepingutes kindlustust puudutavaid sätteid, kuid mitmete tüüptingimuste õiguspärasuse osas täiendav analüüs jätkub.

Sideteenused

Sideteenuste kohta esitati kokku **105** kaebust (joonis 16):

- neist kaabel-, digi- ja SAT-TV kohta **31** kaebust ja **124** järelepärimist
- telefoni- ja mobiilsideteenuste kohta **59** kaebust ning **287** järelepärimist,
- internetiside kohta **18** kaebust ning **110** järelepärimist
- postiside kohta **7** kaebust ja **24** järelepärimist



Joonis 16

Võrdluseks võib tuua, et eelmisel aruandeperioodil esitati kaabel-, digi- ja SAT-TV kohta 73 kaebust, telefoni- ja mobiilsideteenuste kohta 63 kaebust, internetiside kohta 37 kaebust, mis näitab, et kaebuste arv on jäänud stabiilseks ning on endiselt tarbijatel üks enam probleeme tekitavaid valdkondi.

Järelepärimiste arvu osas võrreldes eelmise aruandeperioodiga olulisi muutusi ei ole, kuid oluliselt on kasvanud telefoni – ja mobiilsideteenuseid puudutavate järelepärimiste arv, mis eelmisel aastal oli 205. Üheks põhjuseks võib tuua aina enam populaarsust koguvad nutitelefonid, millega on võimalik kasutada ka internetiteenust. Paljud tarbijad ei ole teadlikud, kuidas telefoni seadistada või mõistlikult kasutada, et internetiteenuse kasutamine ei tooks kaasa ootamatult suurt telefoniarvet.

Sideteenuste kohta esitatud kaebustes on peamiseks põhjuseks probleemid arvetega. **Telefoniteenuste ja ka internetisideteenuste** osas esitati alates märtsist kõige rohkem pöördumisi Elisa Eesti AS-i kohta, mis peamiselt puudutasid Elisa uuele arveldussüsteemile üleminekust tekkinud probleeme: iseteenindus ei töötanud; arvete esitamine hilines ning tarbijatel tekkis kartus, et nad saavad korraga mitme kuu arve, mida nad ei suuda tähtaegselt maksta. Lisaks pöördusid tarbijad küsimustega: kas neil on õigus seoses arvete hilinemisega lõpetada tähtajaline leping ilma leppetrahvita või kas neil on õigus jätta arved selle tõttu osaliselt või täielikult maksmata.

Seoses Tarbijakaitseametisse saabunud pöördumisega, kus viidati Starman AS poolt kohaldatavale ebamõistlikult suurele viivise määrale, pidas Tarbijakaitseamet kuni märtsi lõpuni läbirääkimisi AS-ga Starman tarbijaga sõlmitavate lepingute juurde kuuluvates tüüptingimustes viivise määra vähendamiseks selliselt, et see vastaks võlaõigusseaduse §-des 94 ja 113 lg 1 sätestatule, mis annavad viivise määraks aasta kohta 8% ja kalendripäeva kohta 0,02%. Läbirääkimised lõppesid positiivselt ning AS Starman otsustas alates 01.06.10 vähendada Üldtingimustes sätestatud viivise määra rahalise maksega viivitamise korral 0,02%-ni kalendripäevas. Tarbijakaitseamet soovib, et ka teiste sarnaste ettevõtete lepingutingimused muutuksid viivise osas tarbijatele mõistlikuks ja põhjendatuks rakendades võlaõigusseaduses sätestatud viivise määra.

2011 a. järelevalveplaanis on üle vaadata kõigi suuremate teenusepakkujate lepingute tüüptingimused ning nendes sätestatud viivise-, leppetrahvi ja võlahaldustasu määrad.

Mobiilsideteenuste osas on tõusnud teravalt esile tarbijate poolt nn nutitelefonide kasutamisega tekkinud probleemid, mistõttu pöördus Amet suuremate telefonimüüjate ja Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Liidu poole paludes nende ettepanekuid ja seisukohti, kuidas tarbijaid paremini teavitada nutitelefonide kasutamisel tõusetuda võivatest probleemidest, mis on seotud sellega, et telefon on algselt seadistatud automaatselt ühildumaks internetivõrguga ning seoses sellega võivad tarbijatele telefoni ostuga kaasned a ootamatult suured maksekohustused. Tootega peab kindlasti kaasas olema kasutusjuhend, mille juhtnööride abil saab tarbija muuta telefonis seadistused selliseks, et automaatne internetti minemine ei oleks võimalik. Viimast saab lasta muuta ka telefoniteeninduses, kuid paraku küsitakse selle eest mõnes kohas teenustasu. Lisaks võib internetist failide allalaadimine mobiili kaasa tuua nn „pahavara“ või viiruse, mis hakkab ilma omaniku teadmata tegema kallihinnalisi kõnesid mõnele välisriigis asuvale tasulisele numbrile.

Internetiside osas olid tarbijate põhilisteks probleemiks mobiilse interneti kvaliteet ning tutvumisperioodiks antud USB modemi tagastamise tingimused. Mobiilse interneti kvaliteedi ja leviulatuse osas antakse tarbijatele palju eksitavat informatsiooni ning tarbijaid ei ole rahul pakutava kvaliteediga. Mobiilsidele on selline teenus, millele kehtestatud kvaliteedinõuded puuduvad ning mille saajaprotsendilist töökindlust ei ole võimalik tagada. Samuti sõltub side kvaliteet sisetingimustes paljuski kasutatud ehitusmaterjalidest ning teiste kasutajate aktiivsusest samas piirkonnas.

Nutitelefonide ning mobiilse internetiga seotud küsimused on kindlasti kasvavas trendis ka järgmisel aruandeperioodil ning sellest tulenevalt plaanib Amet alustada läbirääkimisi sideettevõtjate ning Tehnilise Järelevalve Ametiga, kuidas anda tarbijatele võimalikult täpset informatsiooni lepingu sõlmimisel leviulatuse, andmemahu ning kvaliteedi osas.

Postisideteenuste osas laekus **24** järelepärimist ning **7** kaebust. Kaebuste ajendiks oli peamiselt saadetud kirjade ja postipakkide mittejõudmine või hilinevad jõudmine adressaadini. Juhul kui tegemist on olnud lihtsaadetisega, siis puudub AS Eesti Post kohustus hüvitada saamata jäänud saadetise maksumus. Ainult registersaadetise puhul on võimalik jälgida saadetise liikumist. Kuid iga inimene otsustab ise, kas saadab registersaadetise või lihtsaadetise. Paar kaebust oli seotud mittenõustumisega tagasi saadetud postipaki eest. Nimelt muutsid suvel Ukraina ja SRÜ riigid tollieeskirju, pakid võeti küll Eesti Posti poolt vastu, kuid tagastati hiljem saatjatele. Lisaks viibis aasta lõpus saadetiste kohaletoimetamine Ameerika Ühendriikidesse, kuid viivitusest oli AS Eesti Post tarbijaid eelnevalt teavitanud ning Ametisse pöördunud tarbijad ei olnud vastavasisulisest viivitusest teadlikud.

E-Kaubandus

Internetikaubandusega seotud kaebusi esitati **66** korral. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **267** internetikaubanduse probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on jäänud samasse suurusjärku eelmise aruandeperioodiga.

Tarbijate kaebuste peamised probleemid on seotud ettemakstud kauba kättesaamise venimise või kauba mittesaamisega. Politseiametile kriminaalmenetluse alustamiseks on Tarbijakaitseamet edastanud tarbijate kaebused järgmiste ettevõtjate kohta:

- 1.FIE Natalja Filippova Filina e-poest tellitud ja saamata kaupade kohta 7 kaebust;
- 2.Aare.ee Tehnika Trükk Disain OÜ e-poest www.aare.ee saamata kaupade kohta 3 kaebust;
- 3.Mugav Kodu OÜ e-poest www.treenikodus.ee saamata kaupade kohta 4 kaebust.

E-kaubanduse järelevalve käigus kontrolliti e-kaupluste tellimistingimusi kokku **56** korral. Peamised esinenud puudused olid tarbijatelt 100% ettemaksu nõudmine, majandustegevuse registris kande puudumine ning tagastatava toote puhul postikulu tagastamata jätmine tarbijale. Lisaks kontrolliti eurole ülemineku raames hindade kahes vääringus avaldamist perioodil 01.06.2010 – 31.12.2010 a. **596** e-kaupluses ning märgukirjad eurohindade puudumise kohta saadeti **170**-le ettevõtjale.

Eestis on hinnanguliselt 1000 e-kauplust – hinnanguliselt just seetõttu, et paljud e-kauplused ei ole registreeritud majandustegevuse registris, mistõttu on täpse ülevaate saamine äärmiselt keeruline. Samuti on uue e-kaupluse loomine äärmiselt lihtne ja kiire toiming ning uusi kauplusi võib nädalas juurde tekkida kümneid.

Eurostati andmetel kohaselt kasutab Eestis e-poodidest ostmisest tulenevat mugavust 17% elanikest. Võrdlusena on siin kohane ära märkida, et näiteks Põhjamaades on e-kaubanduse usaldusväärsus märgatavalt kõrgem – mõnes riigis ligikaudu 70% elanikest ehk 90% internetikasutajatest teeb aastas vähemalt ühe ostu e-kauplusest.¹ Seega on Eestis e-kaubanduse usaldusväärsus endiselt suhteliselt madalal tasemel. Siseriikliku e-kaubanduse taseme ja usaldusvääruse tõstmine on oluline nii kauplejate kui riigi seisukohalt, seetõttu on alustatud mitmel tasemel koostööprojekte erinevate võimaluste kaardistamiseks ja ideede rakendamiseks, mis võimaldaksid muuta järelevalve efektiivsemaks ning tõsta tarbijate ja kauplejate teadlikkust.

Koostöö erialaliidu ja teiste ametitega

2010. aastal allkirjastas Tarbijakaitseamet koostöölepingu Eesti E-kaubanduse Liiduga, mille eesmärgiks on e-kaubanduse usaldusväärse suurendamine ning tarbijate ja kauplejate koolitamine ja teadlikkuse tõstmine. Tarbijakaitseameti ja E-kaubanduse Liidu vahel sõlmitud koostöölepe prioriteediks on tõhustada koostööd, lähtudes tarbijakaitsealastest õigusaktidest ja Euroopa Liidu tarbijakaitsealastest direktiividest ning soovist leida tarbija ja e-kaupleja vahel tekkivatele probleemidele mõlemaid pooli rahuldavaid lahendusi. Oluline osa lepingust on informatsiooni vahendamine ja tekkinud probleemidele lahenduste leidmine, vajadusel e-kauplejate koolitamine ning nõustamine ja tarbijaõiguste teavitustegevus e-kaubanduse valdkonnas. E-kaubanduse Liit väljastab ka usaldusmärke „Turvaline ostukoht”, mille saamise üheks kriteeriumiks on vähemalt aastapikkune varasem aktiivne tegutsemine.

2010. aasta lõpus korraldasid Tarbijakaitseamet ja E-kaubanduse Liit koos Maksu- ja Tolliameti, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Politsei- ja Piirivalveameti esindajatega kohtumise, et kaardistada e-kaubanduse varimajanduse probleemistikku Eestis ning leida võimalikke koostöövõimalusi selle vastu võitlemiseks ja e-kaubanduse efektiivsemaks järelevalveks. Varimajanduse sisuks on internetis aktiivselt kauplevad eraisikud, kes ei registreeri oma majandustegevust, ei

¹ Eurostat: Information society statistics. E-commerce by individuals and enterprises. Andmed seisuga 09.02.2011 a.

maksa sellest tulenevalt riigile ka vajalikke makse ning ei järgi sageli oma tegevuses tarbijaõigustest tulenevaid kohustusi. Järelevalveasutuste võimalused selliste veebilehtede kiireks sulgemiseks on suhteliselt piiratud, seega võib tekkida olukordi, kus e-kauplus tegutseb ka algatatud väärteo – või kriminaalmenetluse käigus edasi ja tekitab seeläbi veelgi suuremat kahju. Väga oluline on tarbijatele selgeks teha, et kahe eraisiku vahel sõlmitud ostu-müügi tehing ei ole õigusaktidega samas ulatuses reguleeritud ja sellele ei laiene seadustega kaitse, mille osas oleks Tarbijakaitseametil võimalik tarbijaid aidata. Seetõttu on väga oluline, et enne tehingu sõlmimist on tarbijale teada, kas müüjaks on juriidiline või füüsiline isik ja millised on tarbija õigused enne ja pärast lepingu sõlmimist.

Perioodilised sisuteenused

Perioodiliste sisuteenuste osas laekus ametile **18** kaebust ning **220** järelepärimist, mis on 91 võrra rohkem kui eelmisel aruandeperioodil.

Perioodiline sisuteenus on teenus, millega tarbija saab tellida oma telefoni iseuuenevat infot (helinaid, mängu, taustapilte), mis edastatakse tarbija mobiiltelefoni iganädalaselt ja maksustatakse vastavalt. Tarbijaid meelitatakse internetis läbi huvitavate testide (IQ-testid, surmaaaja - ja armutestid) või loosimistes osalemiseks sisestama veebikeskkonnas oma telefoninumbrit. Kui telefonile saabub PIN-kood, mille sisestamisel saab teada testi tulemuse või võimaluse loosimises osaleda, kaasneb sellega sageli tasulise teenusega liitumine, mille käigus edastatakse kliendile teatud perioodi tagant tasulisi sõnumeid – uusi helinaid, taustapilte, mängu või uudiseid. Kuna kogu muu informatsiooni käigus jäävad väikeses kirjas teenuse tingimused tarbijatele sageli märkamata, avastatakse liitumine sageli alles telefoniarve saabumisel.



Pilt 1 Näide sisuteenustega seotud pakkumisest



Pilt 2 Näide sisuteenusega seotud pakkumisest

Tarbijate kaebustest nähtub, et teenusega liitumise moment ning kaasnevad tingimused on tarbijatele sageli jäänud arusaamatuks ning teenusega on liitunud tahtmatult. Lisaks kasutavad teenusepakkujad oma reklaamides mitmeid eksitavaid võtteid, millega reklaamitakse olematut võitu või auhinda (Pilt 3, pilt 4, pilt 5)



Pilt 3



Pilt 4



Pilt 5

Tarbijate kaebustest tulenevalt on Tarbijakaitseamet koostöös sideettevõtjate ja teenuse vahendajatega koostanud soovitusliku juhendi, milles kehtestatud reeglite järgimine peaks tagama teenuse reklaamis ja tingimuste piisava arusaadavuse ja seeläbi vähenema ka tahtmatult teenusega liitunud inimeste arv.

Olukorra muudab järelevalve seisukohast veelgi keerulisemaks asjaolu, et selliste teenuste pakkujad ei asu Eestis, vaid sageli hoopis väljaspool Euroopa Liitu. Eesti vahendajate kaudu pakutakse küll klientidele eestikeelset klienditeenindust, kuid ei võeta vastutust teenusepakkuja veebilehel avaldatud eksitava reklaami eest.

Võttes eeskujuks oma Norra ja Soome kolleegide kogemuse samas valdkonnas, koostas Tarbijakaitseamet koostöös teenuse vahendajate ja sideettevõtjatega soovitusliku juhendi perioodilise sisuteenuse pakkumiseks. 2010 a. jooksul toimus probleemide kaardistamiseks ja juhendi väljatöötamiseks Tarbijakaitseameti mitu ümarlauda, kus osalesid kõik sideettevõtjad ning teenuse vahendajad. Juhend sisaldab muuhulgas nõudeid teenuse veebilehele ja reklaamile, et tarbijatel oleks üheselt arusaadav, millise teenusega on tegemist. Soovituslik juhend on alles esimene reaalne samm olukorra reguleerimiseks – edasi tuleb kaaluda võimalusi seadusandluse täiendamiseks või osapoolte vahel kohustusliku käitumiskoodeksi allkirjastamiseks, et selliste teenuste osutamisel ei kasutataks tarbijaid eksitavaid kauplemisvõtteid. Statistika näitab, et sarnaste järelepärimiste ja kaebuste arv pidevalt suureneb, seega tuleb nimetatud valdkonnas aktiivselt järelevalvet jätkata.

Edasised tegevused

Alates 5. aprillist 2011 a. kaob võlaõigusseadusest kohustus mitte nõuda tarbijalepingute puhul rohkem kui 50% ettemaksu. Alates muudatuste jõustumisest asub Tarbijakaitseamet tähelepanelikult jälgima, milliseks muutuvad kauplejate

ettemaksuga seotud nõuded ja tingimused tarbijatele ning asub hindama seda, kas nõutav ettemaks on tarbija aspektist vaadates mõistliku suurusega.

Ettemaksu nõudmiseks peab olema kauplejal põhjendatud vajadus ja seda ei saa nõuda vaid tarbija kohustusena ettevõtja riski maandamiseks. Juhul kui tarbijalt nõutav ettemaks on ilmselgelt ebamõistlikult suur, siis nõuab Tarbijakaitseamet, tuginedes võlaõigusseaduse ja tarbijakaitseaduse asjakohastele sätetele, kauplejalt tarbijat ebamõistlikult kahjustava tüüptingimuse kasutamise lõpetamist ja edasiseist rikkumisest hoidumist. Vajadusel saab Tarbijakaitseamet seda teha ka kohtu poole pöördudes.

Euroopa Liidus on väga aktiivselt alustatud e-kaubanduse tegevusvaldkonna täiendavat reguleerimist ning e-kauplejate piiriüleste takistuste kõrvaldamist. Ühtse digitaalse turu loomist peetakse hetkel üheks prioriteediks. Statistika näitab, et piiriüleste teenuste pakkumine e-kaubanduse turul näitab pigem langustrendi ja eelistatakse kaubelda ainult oma asukohariigis, samas on potentsiaal piiriülese e-kaubanduse jaoks täiesti olemas, sest 30% internetist ostjaid sooviksid kaupu tellida teiste riikide e-kauplustest. Euroopa Komisjoni poolt tellitud liikmesriikide e-kaupluste võrdluses läbiviidud test näitas, et 13-s liikmesriigis (sh Eestis) on ligikaudu pooled e-kaupluste tooted vähemalt 10% kallimad kui samade toodete hind koos saatmiskuluga mõne teise liikmesriigi e-kaupluses². Samuti oleks tellijale toodete valikuvõimalus oluliselt suurem, kui neid oleks võimalik tellida vabalt valitud liikmesriigi e-poest.

Põhjused, miks piiriülene e-kaubandus ei ole endiselt loodetud tõusutrendil, on suhteliselt lihtsad – inimesed ei usalda teises riigis asuvaid ettevõtteid, sageli ei ole ostjatel võimalik tasuta krediitkaardiga ning kauba saabumine võtab kaua aega ja on kulukas. Lisaks kehtivad EL riikides erinevad käibemaksumäärad ja tarbijaõigused, mis muudab nii tarbijale kui kauplejale õiguslikus raamistikus orienteerumise veelgi keerulisemaks, mistõttu ei ole paljud kauplejad suunanud oma tegevust teistesse riikidesse.

Tarbijakaitseameti suurimaks väljakutseks järgmisel aastal on just kauplejate ja tarbijate teadlikkuse tõstmine, sest esimesed ei tea sageli oma kohustusi ning viimased oma õigusi. Teadlikkuse tõstmine võimaldaks liikuda praeguselt tagajärgede likvideerimiselt pigem preventatiivsele tegutsemismudelile. Arvestades Eesti e-kaubanduse kasutamata potentsiaali ja Euroopa Liidu strateegiat aktiivselt soodustada piiriülese e-kaubanduse levikut, peab Tarbijakaitseamet lähitulevikus valmis olema oluliselt suuremateks väljakutseteks, et ka meie e-kaubanduse areng, tase ja usaldusväarsus võiks olla üheks eeskujuks ja edulooks.

² „Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU“, YouGovPsychonomics, Euroopa Komisjoni nimel kogutud andmed, 2009. Kättesaadav: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf

Rahvusvaheline koostöö

Rahvusvahelisel tasandil osaleb Tarbijakaitseamet Euroopa Komisjoni tarbijate õigusi puudutavate komiteede ja töögruppide töös. Viimased viis aastat on Euroopa Komisjon e-kaubanduse vallas korraldanud järelevalveasutuste ühisaktsioone veebilehtede kontrollimiseks (*Sweep Days*), mille käigus vaatavad kõik liikmesriigid nädalase perioodi jooksul üle teatavate temadega seotud veebilehti ja nende vastavust õigusaktidele. Selliste *sweep*’ide käigus on eelnevatel aastatel üle kontrollitud näiteks internetis erinevat mobiilisisu pakkuvad teenuseosutajad, lennureiside ja meelelahutusürituste piletimüüjad ja elektrooniliste tehnikatoodetega kauplevaid veebilehti.

Samuti on Tarbijakaitseamet rahvusvahelise organisatsiooni *International Consumer Protection and Enforcement Network* (ICPEN) liige, mis alustas tegevust juba 1992. aastal ja kuhu kuuluvad ligi neljakümne riigi järelevalveorganid üle maailma, sh näiteks USA, Austraalia ja Hiina. ICPEN’i võrgustikus osalemine annab suurepärase võimaluse koostööks oluliselt laiemal tasandil kui Euroopa Liit. Lisaks teistele tarbijaõigusi puudutavatele temadele on ICPEN’i üheks eesmärgiks e-kaubanduse usaldusväärsuse tõstmine üle maailma läbi ühisprojektide ning vahetades aktiivselt informatsiooni erinevate petuskeemide levikust ja muudest ilmnunud probleemidest. Sarnaselt Euroopa Komisjoniga, korraldab ICPEN kord aastas internetilehekülgede *Sweep Day* raames laiaulatuslikku aktsiooni erinevate teenuste või toodetega kauplevate veebilehekülgede kaardistamiseks. 2010. aasta uuringu teemaks olid näiteks erinevad mobiiltelefoni sisud – helinad, mängud, taustapildid jms. *Sweep Day* käigus kontrollisid liikmesriigid, kas nende turule suunatud e-kauplused täidavad erinevaid kohustuslikke nõudeid – näiteks kas veebilehelt on leitavad kaupleja kontaktid ja kas teenuse tellimistingimused on piisavalt põhjalikult ja arusaadavalt kirjas.

Tarbijakaitseamet osales ka sel aastal ICPEN poolt korraldatud **Pettuste Ennetamise Kuu** aktsioonis, mille raames viis Tarbijakaitseamet ajavahemikul **01.03.2010 – 28.03.2010** läbi erinevaid tegevusi tarbijate teadlikkuse tõstmise osas. Kampania raames viidi läbi gallup, avaldati meedias ja kodulehel informeerivaid artikleid ning korraldati tarbijakaitseteemaline raadiomäng raadios SKY Plus. **Veebruaris** esitas Tarbijakaitseamet ICPENile **aruande** perioodil **01.01.2009 – 31.12.2009** toimunud tegevuste kohta. Samuti on Tarbijakaitseamet ICPEN raames vastanud mitmetele **küsimustikele** näiteks ICPEN strateegiaplaani kohta ning planeeritava *Sweep Day* temade kohta. **15.03.2010** avaldas Amet ka **pressiteate** ICPENi uue kodulehekülje avalikustamisest. ICPENi korraline kevadkonverents toimus **4-7 maini 2010** Washingtonis.

20. septembril 2010 a. viidi traditsiooniliselt läbi *Sweep day* kontrollaktsioon teemal „*Online generation*“, mille eesmärgiks on avastada võimalikult palju internetipettusi ning aidata kaasa kelmuste ja pettuste leviku peatamisele ning veebikeskkonna läbipaistvamaks muutmisele. Tarbijakaitseamet võttis selle aktsiooni raames sihiks erinevad lastele suunatud veebilehed, et kontrollida, kas lastele suunatud keskkondades reklaamitud pakkumised ja teave on üheselt arusaadavad ja mõistetavad; ega kasutata ära laste kui haavatava tarbijagrupi kogenematust ning teadmatust. Samuti kontrollitakse, kas ettevõtjate tegevus on kooskõlas seadusandlusega (tarbijakaitseseadus, reklaamiseadus jne). Kokku vaadati läbi **44** veebilehte, millest edasist menetlust vajab **9** veebilehte.

Samuti osalesid ameti esindajad **1 - 4. novembril 2010** Hollandis Noordwijk'is ICPEN sügiskonverentsil ja parima praktika *workshop* 'il.

Kaugmüük

Kaugmüük hõlmab endas nii sidevahendi abil (telefoni, e-maili teel) sõlmitud lepinguid kui postimüüki. Kaugmüügi osas laekus 2010 a. ametile **50** järelepärimist ning **16** kaebust. 2009. aastal laekus ametisse vastavalt 41 kaebust ja 68 järelepärimist. Kaebuste ja järelepärimiste arvu vähenemise põhjuseks on ilmselt asjaolu, et kõige enam probleeme valmistanud postimüügi valdkonnas on tarbijad saanud teadlikumaks oma õigustest ja kohustustest ning ei sõlmi kergekäeliselt telefoni teel lepinguid.

Postimüügi osas on põhilisteks probleemideks selliste kauplemisvõtete kasutamine, mille käigus isikule pakutakse võimalust tellida tasuta tutvumissaadetis. Koos toodet tutvustava pakiga saadetakse tarbijale tingimused, milles kajastub tarbija kohustus edasistest tasulistest saadetistest loobumise korral sellest kindlasti kauplejat teavitada. Vastasel juhul annab tarbija nõusoleku edastada endale teatud intervalli järel tasulisi toidulisandeid, retsepte või muud sarnast. Peamisteks tarbijate probleemideks ongi asjaolu, et lisatud tingimustega ei tutvuta piisavalt põhjalikult ning kui hakkavad saabuma tasulised saadetised, on tarbijatele arusaamatu, et kehtivate tingimuste kohaselt on nad kohustatud kas toote tagastama või selle eest tasuma.

Koduuksemüügiga seoses pööruti 2010 a. ameti poole järelepärimisega **16** korral, lisaks esitati **8** kaebust, eelmisel aastal olid vastavad näitajad 12 ja 10, seega pole selles valdkonnas kaebuste osas toimunud erilisi muudatusi.

Koduuksemüügi lepingute põhilisteks kaubaartikliteks on tolmuimejad ning veefiltrid. Põhiliselt on kaebused seotud 14-päevase taganemisõigusega ning sellega seotud piiravate tüüptingimustega kauplejate lepingutes. Amet ja tarbijakaebuste komisjon on jõudnud ühisele seisukohale, et 14-päevast taganemisõigust piiravad sätted on võlaõigusseadusega vastuolus ning tarbijatele tuleb taganemisõiguse kasutamisel

tagastada kogu nende poolt tasutud toote maksumus. Lisaks soovivad paljud tarbijad lepingust taganeda peale seaduses sätestatud tähtaega, kuna leiavad, et toote presenteerimisel on neile antud toote omaduste osas eksitavat informatsiooni ning kasutatud agressiivseid müügivõtteid. Nimetatud kaebused on jäänud tarbijakaebuste komisjonis rahuldamata, sest tarbijate väited pole leidnud piisavat tõestust.

Puhkuseosakud

Tarbijate kaebuste alusel algatas Tarbijakaitseamet järelevalvemenetluse OÜ Knight International suhtes, kes kauples presentatsioonide käigus majutusosakute müügiga Maltal, Küprosel ja Tenerifel. Ettevõtte tegevuse peale laekus ligikaudu 20 järelepärimist ning vihjet ning ettevõtte tausta kontrollimiseks tegi Amet järelepärimisi erinevatesse Euroopa puhkuseosakutega kauplevatesse ettevõtetesse ja hotellidesse. Müügi-presentatsioonidel esitles ettevõtte end kui tuntud puhkuseosakutega tegelevate ettevõtete RCI ja Holiday Club agent, samuti olid vastavate ettevõtete logodega kõik tarbijatele jagatavad reklaammaterjalid. Järelepärimised nimetatud ettevõtetesse kinnitasid, et Knight International OÜ ei omanud agendilepingut nimetatud ettevõtetega ega hotellidega ning kasutas ebaseaduslikult Holiday Club kaubamärki.

Lisaks viibisid Tarbijakaitseameti ametnikud Knight International OÜ majutusosakute presentatsioonil kontrollimaks ebaausate kauplemisvõtete kasutamist ning loosimise õigsust. Peale Tarbijakaitseameti järelevalvemenetluse algatamist 2010 a. juunis, lõpetas ettevõtte päevapealt kõik töölepingud ja rendilepingud ning Malta päritolu osanik ja juhatuse liige lahkus ilmselt Eestist.

Kogutud andmete põhjal esitas Tarbijakaitseamet avalduse politseisse kriminaalmenetluse alustamiseks.

Peale tegevuse lõpetamist Eestis avaldati ettevõtte veebilehel info, et kõik lepingu sõlminud isikud saavad oma broneeringuid teostada e-mailil reservations.bookings@yahoo.com. Amet pöördus selgitusnõudega nimetatud aadressile, tuvastamaks tarbijate õigusi lepingute täitmise osas ning sai mitteametliku teabena infot, et Knight International OÜ on loovutanud 64 Eestis sõlmitud lepingut ja nende täitmise mingile ametile mitteteadaolevale Suurbritannia ettevõttele, kes organiseerib broneeringuid, kuid ei vastuta lepingu täitmise eest. Ametiga ühendust võtnud isikud on kinnitanud, et viidatud kontakti kaudu on neil olnud võimalik broneerida ning probleemideta realiseerida oma ostetud puhkuseosakud Maltal.

Elektrienergia

Elektrienergia, so elektrienergia ettevõtete tegevuse kohta esitati 35 kaebust, mis on 16 võrra rohkem, kui eelmisel aruandeperioodil. Lisaks kaebustele vastas

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Tarbijakaitseamet ka **116** elektrienergia probleemidega seotud järelepärimisele, mis on samuti 42 võrra enam, kui eelmisel aastal.

2010.a esimesel poolaastal tekitas küsimusi võlamenetlustasude õiguspärasus ja kulupõhisus, seda just eelkõige Eesti Energia tegevuse puhul. Tarbijakaitseamet palus hinnangut võlamenetlustasu õiguspärasuse ning kulupõhisuse osas ka elektrituru üle riiklikku järelevalvet teostavalt Konkurentsiametilt. Tarbijakaitseameti seisukohaks on, et tarbijatega sõlmitavates lepingutes on mõistlikuks rakendada seadusjärgset viivisemäära. 16.06.2010 toimus Tarbijakaitseametis kohtumine Eesti Energia AS ja Tarbijakaitseameti esindajate vahel, kus arutati 100-kroonise võlamenetlustasu õiguspärasuse küsimusi ning tarbijate teavitamist pingelohkudega seonduvast. Lepiti kokku, et Eesti Energia viib sügiseks võlamenetlustasude osas tüüptingimustesse sisse muudatused viisil, et oleks korrektne alus. Samuti lubas Eesti Energia viia tüüptingimustesse sisse muudatused pingelohkude osas, et teha need klientidele selgemaks ja arusaadavamaks ja teavitada kliente pingelohkudega seonduvatest riskidest.

Elektrienergia tarbimisega seonduvalt tõstatus 2010 teisel poolaastal veel olulisi küsimusi. Kasvas kaebuste ja pöördumiste arv esitatavate arvete õiguspärasuse suhtes ning seoses sellega tekkisid küsimused elektrituru osaliste vahel kehtivate tüüptingimuste, mis sätestavad ümberarvestuste tegemise korra, kui elektrienergia tarbimise mõõtmine ei ole toimunud nõuetekohase mõõtesüsteemiga, selguse ja rakendatavuse osas.

Lisaks tõstatus praktilise ja printsiipiaalse probleemina üles küsimus, kes on pädevaimaks asutuseks lahendama elektrituru osaliste vahel tekkinud vaidlusi ja kaebusi, sealhulgas andma hinnangut arvete õiguspärasuse üle. Tarbijakaitseamet analüüsis kehtivat seadusandlust ning jõudnud arvamusele, et ametil puudub seaduslik pädevus lahendada vaidlusi ja kaebusi, mis on tekkinud turuosaliste vahel seoses elektrienergia müügi kui universaalteenuse osutamisega tarbijale. Probleemi lahendamise osas on kohtunud nii Tehnilise Järelevalve Ameti, Konkurentsiamet kui Majandus – ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajatega, et koostöös lahendada tekkinud olukord, kus mõningate vaidluste osas ei ole otseselt ühelgi ametil piisavalt pädevust olukorrale hinnangu andmiseks ja vaidluse lahendamiseks.

Muud teenused

Kulla müük tarbijatele

Järelevalve menetluse käigus vaatas amet läbi **6** kulla kokkuostuteenust pakkuva ettevõtte kodulehed ja tarbijatele pakutavad tüüptingimused. Nimetatud ettevõtete tegevuse osas tekkis küsimus, kas nende poolt sõlmitavate lepingutes teist poolt –

eraisikut - saab käsitleda tarbijana tarbijakaitseseaduse mõistes, kuna tarbija on siin kauba müüjaks mitte ostjaks. Tarbijakaitseseaduses sätestab tarbija mõiste, mille kohaselt tarbijaks on nimetatud seaduse mõistes füüsiline isik, kellele pakutakse või kes omandab või kasutab kaupa või teenust eesmärgil, mis ei seonu tema majandus- või kutsetegevusega ehk eraisik on ise ostjaks mitte müüjaks. Võlaõigusseadus § 34 annab aga laiemat tarbija mõistet, kuna ei erista, kas tarbija on ostjaks või müüjaks, vaid märgib, et tarbijaks on füüsiline isik, kes teeb tehingu, mis ei seonu iseseisva majandus- või kutsetegevuse läbiviimisega.

Kui tarbija soovib oma kulda müüa, tellib ta ettevõtte (nt. www.kultarahaksi.ee jt), kodulehe kaudu või lühisõnumiga nn. "kuldpakett" paketi, mis sisaldab lepingut, turvaümbrikut ja tagastusümbrikut, mida tarbija kliendina peab kasutama eseme või esemete saatmiseks. Paketi tellimine on tasuta. Ettevõtte ja tarbija koostavad kulla ostu-müügi tehingut puudutava lepingu nii, et tarbija täidab eelnevalt trükitud lepingu, mis saadetakse rahvastikuregistrijärgsele koduaadressile koos paketiga, mille tarbija on tellinud eelmainitud moel ettevõtte kodulehelt või SMS-ga. Koos allkirjastatud lepinguga saadab tarbija ettevõttele esemed, mida ta müüb.

Tarbijakaitseseaduses märgitud tarbija mõistest lähtuvalt on ameti pädevus piiratud ja kaebuseid komisjonis lahendamisele ei kuulu. Küll aga on Tarbijakaitseameti pädevuses ettevõtete poolt sidevahendi abil sõlmitavate tehingute tegemise ja vastavate tüüptingimuste üle järelevalve teostamine.

Jäätmevedu

Kuigi jäätmeveoga seotud küsimused kuuluvad vastavalt seadusele kohaliku omavalitsuse pädevusse, kes peab korraldama jäätmevedu, pöörduvad tarbijad väga sageli oma probleemidega Tarbijakaitseametisse. 2010 a. vastas amet **64**-le prügivedu puudutavale järelepärimisele, mis on samas suurusjärgus eelmise aruandeperioodiga.

Prügiveo puhul on tarbijate peamiseks probleemideks prügiveo sagedus, kvaliteet ning arvetega seotud küsimused.

Kinnisvaraga seotud pöördumised

Kinnisvaratehingutega seoses menetles amet **55** järelepärimist, mis on eelmise aruandeperioodiga võrreldes suurenenud 19 võrra ning **4** kaebust, mis on 16 võrra vähem, kui eelmisel aastal.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses erinevate kinnisvaraga seotud probleemidega võib öelda, et sarnaselt eelmise aastaga soovivad tarbijad peamiselt oma lepingujärgsete õiguste kaitsmist, kui ostetud kinnisvaral ilmnevad mingid puudused (ebakvaliteetne parkett, hallitus vannitoas või mujal korteris,

põrandaküttesüsteemi rike, läbijooksev katus, purunenud aknaklaas) ja ehitaja või müüja ei kõrvalda puudusi õigeaegselt.

Lisaks on esitatud üksikuid kaebusi kinnisvaramaaklerite tegevuse kohta ja kui tegemist on olnud atesteeritud maakleriga või Eesti Kinnisvaramaaklerite Kojaliikmiga, on pöördumised edastatud Kinnisvaramaaklerite Kojale lahendamiseks.

Järelepärimistes soovivad tarbijad lisaks sageli saada informatsiooni oma õiguste kohta üürilepingu sõlmimisel või lõpetamisel ja ekslike kinnisvarakuulutuste osas.

Parkimisteenused

Parkimisteenusega seoses laekus ametile 6 kaebust, mis on jäänud eelmise aastaga samale tasemele. Lisaks vastati 49 parkimisteenust puudutavale järelepärimisele, mis on 18 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Parkimisteenuseid puudutavate järelepärimiste arvu kasv on põhjustatud peamiselt sellest, et aina enam piirkondi ja territooriume Tallinnas on eraparklad. Peamiselt pöördutakse seoses leppetrahvi tühistamise nõudega, kui tarbija hinnangul ta ole rikkunud kehtivat parkimiskorda. Teatud juhtudel on ametil õnnestunud ettevõtetega läbi rääkides trahvisummasid vähendada või tühistada, kuid kokkuleppe mittesaavutamisel on tarbijal võimalik leppetrahvi õigsust vaidlustada ainult kohtus.

Turismi ja reklaamitalitus

Turismi ja reklaamitalitus täidab turujärelevalve osakonna ülesandeid turismi, reklaami, meelelahutuse ja transpordi valdkonnas ning tegeleb turismisektorit ja reklaamivaldkonda puudutavatele kaebustele ja järelepärimistele vastamisega ning järelevalvega.

Oma eesmärgiks on talitus seadnud nn preventatiivse tegevuse – st ennetava järelevalve ja aktiivse koostöö kaudu turuosalistega minimeerida tarbijate rahulolematust ja sellisest rahulolematusest tulenevate pöördumiste arvu. Turismi- ja reklaamitalitus suunab oma tegevuse nii siseriiklike õigusaktide tagamise jälgimisele turuosaliste poolt kui ka Euroopa Liidu tasandil toimuvaga sammu pidamiseks. Alljärgnev ülevaade ja analüüs on talituse vastutusvaldkonnas olevate sektorite kaudu avaldatud 2010. aasta tegevuse põhjal.

Turismivaldkond

Sissejuhatus

2010. aastat võib turismisektori jaoks pidada keeruliseks ja raskeks aastaks ning seda kõigi turuosaliste jaoks. Ebameeldivaid emotsioone, raskeid ja kohati isegi kriitilisi otsuseid jätkus nii reisiettevõtjate, lennuvedajate, järelevalve asutuse kui ka tarbijate jaoks.

Aasta pakkus kõike: alates lennuseisakutest, loodusjõudude sekkumisest kuni reisiettevõtjate maksejõuetuseni, ning testis tõsiselt nii reisiettevõtjate ja lennuvedajate ellujäämissuutlikkust kui ka Tarbijakaitseameti kui järelevalveasutuse vastupidavust, reageerimiskiirust ja haldussuutlikust. Kriitiline aasta puudutas väga teravalt tarbijate majandushuve ja rikkus nii mõnegi leibkonna kaua planeeritud ja oodatud reisiplaanid.

Lisaks kõigele eelloetletule oli 2010 aasta turismisektoris oluline seadusloomeliste muudatuste tõttu ja seda väga põhimõtteliste printsiipide muutuste osas. Samuti vajab ära märkimist asjaolu, et alates septembrist 2010 on lisaks Eesti Turismifirmade Liidule reisiettevõtjatel veel teinegi katuseorganisatsioon – MTÜ Reisiettevõtjate Liit.

Tarbijakaitseametil on siiski hea meel tõdeda, et käesoleva aruande koostamise hetkeks (2011 aasta alguseks) on tarbijate eelmise aasta jooksul kõikuma löönud usaldus turu ja sektori suhtes pisut taastumas ning reisikorraldajatelt saadud tagasiside ja pakettreiside müügiaruannetes kajastuvale tuginedes saab loota, et hoolimata raskest aastast julgevad ja tahavad tarbijad Eesti reisikorraldajate ja reisivahendajate poolt pakutavaid teenuseid kasutada ja nautida reisimisega seotud positiivseid elamusi.

Tarbijakaitseameti prioriteediks turismivaldkonnas aastaks 2011 ongi tarbijate majandushuvide senisest tõhusam ja efektiivsem kaitse - seda nii läbi sektoripõhise järelevalve, kaebuste menetlemise kui ka turuosalistega parema koostöö korraldamise kaudu.

Muudatused turismi sektori seadusandluses 2010. aastal:

Alates 16.05.2010 jõustus turismiseaduses terve rida muudatusi, mille sisseviimise vajadus kaasnes asjaoluga, et üldise majanduslanguse tingimustes on sagenenud juhtumid, kui reisiettevõtja on maksejõuetuse tõttu lõpetanud oma tegevuse, jättes sealjuures täitmata pakettreisimüügil tarbija ees võetud kohustused. Samuti olid vajadused muudatusteks tingitud sellest, et EL Komisjon on algatanud arutelu liikmesriikidega direktiivi rakendamise ja läbivaatamise vajaduse kohta, mille eesmärgiks on välja tuua peamised pakettreisi direktiivi kohaldamise ja rakendamisega seonduvad probleemid, kaasates sellesse protsessi nii ettevõtjate kui ka tarbijaorganisatsioonide esindajad. Arvestades asjaolu, et EL Komisjoni algatatud

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

protsess on pikaajaline ja hõlmab endas nii laiaulatuslikke uuringuid, analüüse kui ka konsultatsioone ning lõpptulemuseni jõudmine võtab paraku aega, oli otstarbekam täpsustada ja kaasajastada siseriiklikku regulatsiooni, et luua selgus tekkinud probleemide lahendamiseks. Seaduse muutmise üheks eesmärgiks oli muuta reisiettevõtja tegevus tarbijale läbipaistvamaks ja usaldusväärsemaks, et kliendil oleks võimalik otsuste tegemisel hinnata tema planeeritava reisiga kaasneva võimalikke riske.

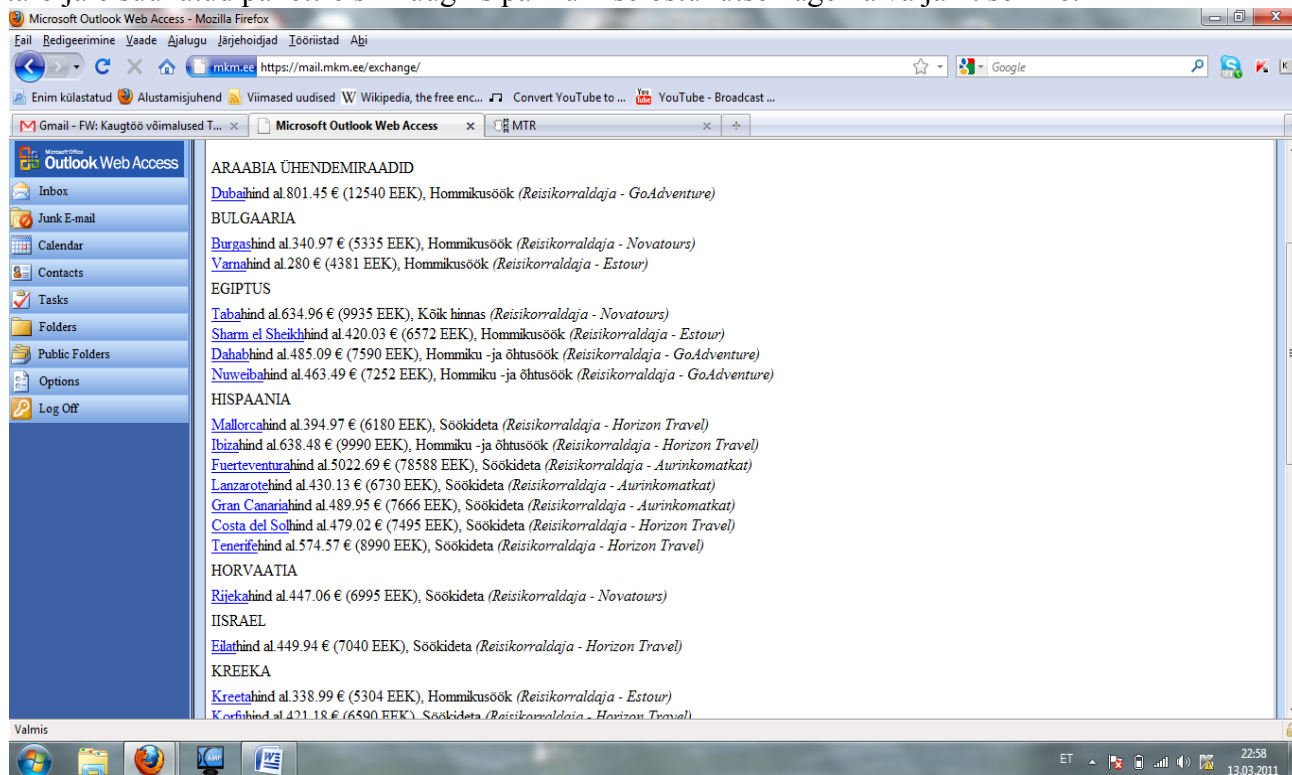
Seaduse muutmise peamisteks eesmärkideks olid seega kokkuvõtlikult:

- 1) täpsustada pakettreise mõistet;
- 2) täpsustada ja kaasajastada pakettreise tagatisega seonduvat regulatsiooni;
- 3) täiendada reisiettevõtja tegevusalade liigitust;
- 4) muuta reisiettevõtja tegevus tarbijale läbipaistvamaks.

Selleks, et jõuda soovitud tulemusteni, kehtestati turismiseadusesse järgmised muudatused ja täpsustused:

- Turismiseaduse § 7 täiendati lõikega 5, milliseга sätestati reisiettevõtjale kohustus anda tarbijale asjakohast teavet pakettreise koostaja kohta, kui ta pakub müügiks ja müüb teise reisiettevõtja koostatud pakettreise. Sel juhul peab reisiettevõtja alates 16.05.2010 pakettreise müügiks pakkumisel ja müügil tegema tarbijale teatavaks pakettreise koostanud reisiettevõtja nime, majandustegevuse registri registreeringu numbri, aadressi ja muud kontaktandmed. Eelpool nimetatud teave on oluline just tarbijakaitse seisukohast, kuna tarbijal peab olema võimalik saada asjakohast informatsiooni, et reisipaketi valiku ning selle ostuotsuse tegemisel arvestada ja hinnata ka vastavaid kaasnevaid võimalikke riske.

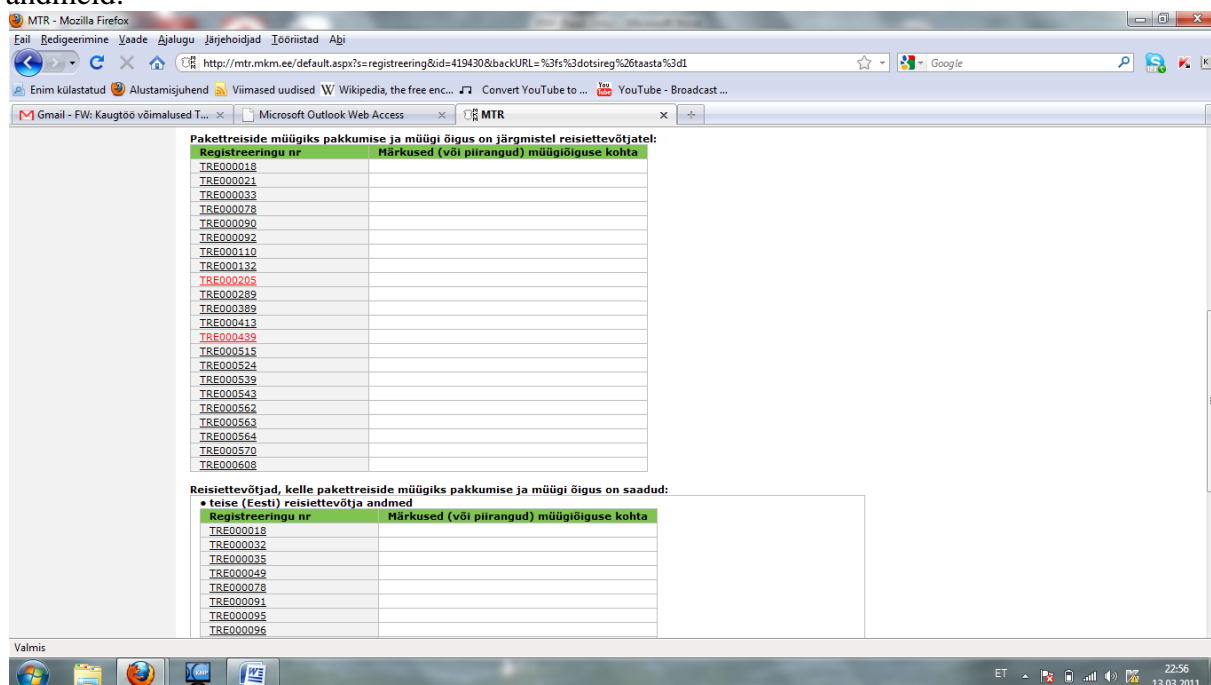
Arvesse võttes alates 16.05.2010 jõustunud muudatust, peaks reisiettevõtja poolt tarbijale suunatud pakettreise müügiks pakkumise ostukutse nägema välja nt selline:



Pilt 10

- Turismiseaduse § 10 lõiget 2 täiendati punktiga 5, mille kohaselt reisiettevõtja, kes on andnud teisele reisiettevõtjale või mitmele reisiettevõtjale õiguse pakkuda müügiks ja müüa tema koostatud paketteisi, peab esitama andmed nende reisiettevõtjate kohta, kellele ta on selle õiguse andnud. Nendeks andmeteks on reisiettevõtja nimi, majandustegevuse registri registreeringu number, aadress ja muud kontaktandmed. Muudatus oli vajalik eelkõige tarbijakaitse seisukohalt, et tarbijal oleks võimalik majandustegevuse registrist saada teavet, kas paketteisi koostanud ettevõtja on ikka seda paketteisi tarbijale pakkuvale reisiettevõtjale vastava õiguse andnud. See võimaldab tarbijal hinnata, kas reisiettevõtja on ikka usaldusväärne.
- Turismiseaduse § 10 lg 2 punktiga 6 sätestati sarnast eesmärki täitev kohustus reisiettevõtjale, kes pakub müügiks ja müüb teise reisiettevõtja koostatud paketteisi, esitada andmed selle paketteisi koostanud reisiettevõtja või reisiettevõtjate kohta. Nõue kehtib nii Eesti reisiettevõtjate kui ka välisriigi reisiettevõtjate suhtes, kelle koostatud paketteisi müüakse. Eesti reisiettevõtja osas tuleb märkida nimi, majandustegevuse registri registreeringu number, aadress ja muud kontaktandmed. Kui tegemist on Euroopa Liidu teise liikmesriigi või ühendusevälise riigi reisiettevõtja koostatud paketteisi müügiks pakkumise ja müügiga, märgitakse majandustegevuse registri registreeringu numbri asemel selle reisiettevõtja asukohariigi asjakohane identifitseerimistunnus.

Arvesse võttes alates 16.05.2010 jõustunud muudatusi, peaks reisiettevõtja majandustegevuse registrikanne nägema välja ja kajastama vastavalt järgmiseid andmeid:



Pilt 11

Kõige suurem ja põhimõttelisem muudatus puudutas aga reisiettevõtja tagatisrahaga seonduvat:

Võrreldes kehtiva seadusega ei muutunud tagatise suuruse arvestamise alus, milleks on endiselt reisiettevõtja aastane planeeritav pakettreiside kogumüük, kuid muutus sellest arvutatava protsendi määr. Samuti kehtestati erinevate tegevusalade lõikes tagatise minimaalne summa, mis ei sõltu reisiettevõtja tegevusmahust. Oluliselt riskiteguriks reisiettevõtjate tagatisega seotud regulatsiooni kehtestamisel on nende tegevuse hooajalisus, mille tõttu on riskid, täita pakettreisilepingust tulenevad kohustused tarbija ees, oluliselt suuremad hooaja kõrgperioodidel. Näiteks suureneb oluliselt pakettreiside arv koolivaheaegadel, kusjuures nende müügiperiood on oluliselt pikem kui nende toimumise periood. Siinjuures on väga oluline, et ettevõtja hindaks oma tegevusega seotud riske õigesti.

Alates 16.05.2010 jõustunud muudatustes tagatisega seonduva regulatsiooni väljatöötamisel on lähtutud põhimõttest, et reisiettevõtja peab õigesti planeerima ja hindama oma tegevust, sealhulgas ka võimalikke riske, et jääda õiguskuulekaks ka maksejõuetuse korral. Tagatisega seonduvate kohustuste ümbervaatamisel oli tingimuseks leida selline lahendus, et oleks tagatud ka turismisektori ettevõtjate jätkusuutlikkus ning tagatisega seonduvad kohustused ei tohiks olla õiguspäraselt tegutsevale ettevõtjale liiga koormavad ja ebaproportsionaalsed. Tagatise määrade regulatsiooni osas on lähtutud üldisest põhimõttest, et ettevõtja peab ise analüüsima ja hindama oma majandustegevusega seonduvaid riske ja tagama õiguspärase tegutsemise kogu oma tegutsemise aja jooksul. Eelnõu väljatöötamisel analüüsiti ka juhtumeid, kus reisiettevõtja võttis vastu makseid kuni pankrotiavalduse esitamisele eelnenud päevani, hoiatamata võlausaldajaid ehk tarbijaid sellest, et ei suuda müüdavaid reise tegelikult läbi viia. Sellised asjaolud viitavad selgelt reisiettevõtja pahatahtlikule käitumisele ning soovile tarbijaid kahjustada. Taoliste olukordade vältimiseks tuleks kehtestada tagatise määr, mis kataks reisiettevõtja kogu tegevuse igal ajahetkel.

Alates 16.05.2010 on tegevusalade lõikes kehtestatud tagatise minimaalsed kohustuslikud piirmäärad järgmised:

- Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate pakettreiside müügiks pakkumisel ja müügil vähemalt 3 protsenti reisiettevõtja planeeritavast aastast pakettreiside kogumüügist, kuid mitte vähem kui 20 000 krooni;
- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ning tellimus- või liinilendu sisaldavate reisiettevõtja enda koostatud pakettreiside müügiks pakkumise ja müügi korral vähemalt 7 protsenti tema planeeritavast aastast pakettreiside kogumüügist, kuid mitte vähem kui 700 000 krooni;
- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid, välja arvatud tellimus - või liinilendu sisaldavate reisiettevõtja enda koostatud pakettreiside müügiks pakkumise ja müügi korral vähemalt 7 protsenti reisiettevõtja planeeritavast pakettreiside kogumüügist, kuid mitte vähem kui 200 000 krooni;
- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate ühendusevälise riigi reisiettevõtja pakettreiside müügiks pakkumise ja müügi korral on tagatise nõuded samad Eesti reisikorraldaja enda koostatud pakettreiside müügiks pakkumise ja müügil kehtestatud tagatise nõuetega. Selline lähenemine põhineb asjaolul, et väljaspool Euroopa Liitu ei ole tagatise nõuet kehtestatud, mistõttu Eesti reisiettevõtja, kes pakub müügiks ja müüb näiteks Valgevene reisiettevõtja paketteisi, vastutab tarbija ees selle pakettreisiga võetud kohutuste täitmise eest.;

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate Euroopa Liidu teise liikmesriigi reisiettevõtja koostatud pakettreiside müügiks pakkumise ja müügi korral vähemalt 3 protsenti reisiettevõtja planeeritavast pakettreiside kogumüügist, kuid mitte vähem kui 200 000 krooni. Siinjuures on arvestatud teise liikmesriigi reisiettevõtja tagatise kohustusega, mille nõuetega aga ei pruugi olla kaetud kõik pakettreise müügiga seonduvad reisiettevõtja kohustused tarbija ees;
- väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate teise reisiettevõtja koostatud pakettreiside müügiks pakkumise ja müügi korral vähemalt 1 protsenti reisiettevõtja planeeritavast pakettreiside kogumüügist, kuid mitte vähem kui 200 000 krooni.

Lisaks eeltoodule kehtestati Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi määrusega nr 37 15.06.2010 pakettreiside kogumüügi aruande vorm, mis erineb olulisel määral varasema aruandluse vormist. Selle kohaselt esitab reisiettevõtja Tarbijakaitseametile üks kord kvartalis aruandekvartalile järgneva kuu 20. kuupäevaks pakettreiside kogumüügi aruande, järgneva kvartali täpsustatud planeeritava pakettreiside kogumüügi ning tegevuse alustamisel ja edaspidi igal aastal koos eelmise aasta IV kvartali pakettreiside kogumüügi aruandega tagatise arvutamise aluseks oleva planeeritava aastase pakettreiside kogumüügi, sealhulgas pakettreiside müügi igas kvartalis (Pilt 12)

Aasta

	I kvartal II kvartal	III kvartal IV kvartal
Pakettreiside kogumüük		
1. Eestis osutatavaid reisiteenuseid sisaldavad pakettreisid		
2. Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid ning tellimus- või liinilendu sisaldavad pakettreisid		
3. Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid, välja arvatud tellimus- või liinilendu sisaldavad pakettreisid		
4. Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi reisiettevõtja pakettreisid		
5. Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate Euroopa Majanduspiirkonna teise lepingurilgi reisiettevõtja pakettreisid		
6. Väljaspool Eestit osutatavaid reisiteenuseid sisaldavate teise reisiettevõtja koostatud pakettreisid		
7. Lunastamata pakettreiside kinkekaardid		

Planeeritav pakettreiside kogumüük aastal (tuleb täita koos IV kvartali aruandega)

I kvartal	II kvartal	III kvartal	IV kvartal	Kokku

Pilt 12

Järelevalve aastal 2010

Järelevalve korras kontrollib Tarbijakaitseamet turismivaldkonnas reisiettevõtjate tagatise olemasolu ja suurust, pakettreiside müügi aruannete saatmist ja Majandustegevuse registris registreeringu olemasolu. 2010. aasta jaanuarikuu seisuga oli Majandustegevuse registris 375 reisiettevõtjana tegutsejat.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- 2010. aastal on Tarbijakaitseamet kokku **88** ettevõtjale saatnud märgukirjad selle kohta, et registreering õigsus peab olema kinnitatud. Ettevõtjad reageerisid märgukirjadele kiiresti ning kinnitasid registreeringu õigsuse.
- 2010 aasta jooksul pöördus Tarbijakaitseamet kohustusliku tagatise aegumise ja esitamata pakettreise müügi aruannete tõttu reisiettevõtjate poole **53** korral.
- 2010 aasta jooksul on Tarbijakaitseamet **16** reisiettevõtjale teinud ettekirjutuse pakettreiside müügiks pakkumise ja müügi eest ilma nõuetekohase tagatiseta või ilma registreeringuta.
- 2010. aastal on Tarbijakaitseamet alustanud **10** väärteomenetlust reisiettevõtjate suhtes.
- 2010. aastal pöördus Tarbijakaitseamet **11** ettevõtja poole, kes pakuvad reisiettevõtjatele turismiseaduses sätestatud tagatist, saamaks teada, et kas kõigi Majandustegevuse registris registreeritud reisiettevõtjaga on sõlmitud lepingud.
- 2010. aastal on Tarbijakaitseamet pöördunud selgitustaotlusega **46** reisiettevõtja poole, saamaks raamatupidamislikke dokumente, mille abil on Ametil võimalik kontrollida tagatise vastavust turismiseaduses ettenähtud nõuetele.
- 2010. aastal on Tarbijakaitseamet nõustanud **3** firma esindajat, kes soovivad tulevikus hakata tegelema turismialal, millised nõuded on esitatud reisiettevõtjatele, milline taotlus tuleb täita majandustegevuse registri registreeringu saamiseks, millal tuleb esitada aruandeid jne.
- 2010. aastal on Tarbijakaitseamet pöördunud **3** reisiettevõtja poole tähelepanu juhtimisega tarbijale ebapiisava teabe esitamise tõttu.

Üldine hinnang turismivaldkonna järelevalve statistika ja tulemuste alusel:

- 16.05.2010.a. jõustus turismiseaduse muudatus, mis näeb muuhulgas ette kõrgemad tagatisemäärad võrreldes turismiseaduse eelmise versiooniga. Väga paljud reisiettevõtjad tõlgendavad 16.05.2010 jõustunud muudatust valesti ning on arvestanud tagatist seaduses nimetatud protsendi järgi, jättes seejuures tähelepanuta, et turismiseaduses on kirjas „**vähemalt** x-protsenti“, et turismiseaduse tähenduses on seaduses sätestatud tagatise määrad miinimummäärad ning et kõik tarbijatelt ettemaksudena laekuvad reisisasud peavad olema tagatisrahaga kaetud ja tagatud.
- Alates 16.05.2010 jõustunud muudatuste kohaselt peab turismiseaduse § 7 lg 5 kohaselt reisiettevõtja teise reisiettevõtja koostatud pakettreise müügiks pakkumisel ja müügil andma tarbijale teavet pakettreise koostanud reisiettevõtja kohta, milles peab sisalduma vähemalt selle reisiettevõtja nimi, majandustegevuse registri registreeringu number, aadress ja muud kontaktandmed. Euroopa Majanduspiirkonna välise riigi või Euroopa Majanduspiirkonna teise lepinguriigi reisiettevõtja koostatud pakettreiside müügiks pakkumisel ja müügil annab reisiettevõtja majandustegevuse registri registreeringu numbri asemel selle reisiettevõtja asukohariigi asjakohase identifitseerimistunnuse (registrikood ja vastava registri number). Järelevalve käigus tuvastas Tarbijakaitseamet, et suurem osa reisiettevõtjaid nimetatud sätet ei täida ning pakettreise müügiks pakkumisel (ja ka müügil) ei anna reisi vahendanud reisiettevõtja üksikasjalikku teavet reisikorraldaja kohta.

TARBIAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- Alates 16.05.2010 jõustunud muudatuste kohaselt turismiseaduse § 10 lg 2 p 5 ja p 6 alusel kehtestatud registriandmete avaldamise kohustust ei täitnud 2010 aasta 31.12.2010 seisuga **67%** reisiettevõtjatest st reisiettevõtja registriandmetes ei olnud teavet, millistele reisiettevõtjatele on antud pakettreiside edasimüügi õigus või milliste reisikorraldajate pakettreiside müügi õigus reisiettevõtjal on.
- Järelevalve statistika põhjal saab kinnitada, et vaid **25%** reisiettevõtjatest täidab turismiseaduse § 15 lg 7 ning esitab Tarbijakaitseametile kord kvartalis aruandekvartalile järgneva kuu 20ndaks kuupäevaks pakettreiside kogumüügi aruande.

Lähtudes üldisest järelevalvealasest hinnangust 2010. aasta olukorra osas tuleb valdkonna spetsialistidel jätkata 2011. aastal tõhusat ja efektiivset järelevalvet reisiettevõtjate suhtes nii nõuetekohase tagatise kindlaks tegemisel, registriandmete õigsuse ja esitatud andmete vastavuse kindlustamiseks turismiseaduses sätestatud viisil kui ka pakettreiside müügiks pakkumisel ja müügil avaldatud teabe ulatuse hindamiseks.

Lisaks on vajalik tõhustada turuosalistega koostööd, mille käigus tuleks reisiettevõtjaid koolitada võimalike muudatuste osas seadusandluses ning anda tagasisidet Tarbijakaitseameti praktika osas (nt Tarbijakaebuste komisjoni otsused, millistel on turupõhine tähtsus). Turuosalistega tihedamat koostööd on Tarbijakaitseamet alustanud juba 2010 aasta lõpus, osaledes Eesti Turismifirmade Liidu sügisvolikogul ettekandega järelevalve ja kaebustega seonduvast ning tehes ettepaneku MTÜle Reisiettevõtjate Liit (asutatud septembris 2010) osaleda Tarbijakaebuste komisjoni töös.

Tarbijakaebused 2010:

2010. aastal registreeriti Tarbijakaitseametis kokku **1181** turismiteenustega seotud kaebust. Esitatud kaebustest **1157** olid seotud pakettreisidega, **21** majutuse kohta ning **2** viisateenuste kohta. 2009. aastal esitati turismiteenuste kohta kokku 257 kaebust, mis tähendab antud valdkonna kaebuste mitmekordset kasvu. Enim valmistavad tarbijaile muret ja pahameelt aastast aastasse samad küsimused ja probleemid (vt täpsemalt allolevat kokkuvõtet).

Turismiteenusega seotud järelepärimisi registreeriti 2010. aastal kokku **174**, millest **113** olid seotud pakettreisidega, **22** majutusteenusega, **3** seoses viisateenusega, **9** seoses ajaosakutega ning **27** korral seoses üldiste probleemidega. Võrdluseks võib välja tuua asjaolu, et 2009. aastal vastas Tarbijakaitseamet **99**-le turismiteenustega seotud kirjalikule järelepärimisele.

Üldine hinnang turismivaldkonnale kaebuste alusel:

Tarbijate pöördumistest Tarbijakaitseameti poole on näha, et tarbijad on muutunud oma õiguste kaitse koha pealt teadlikumaks, julgevad ja tahavad esitada kaebusi ning samas ka edastada teavet võimalike probleemide kohta. Tarbijakaitseameti hinnangul on 2011. aastal vajalik läbi vaadata ja kaasajastada reisikorraldajate poolt

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

väljatöötatud lepingute tingimused ning internetikeskkondades avaldatav informatsioon pakettreisei osas. Teisisõnu tuleb tagada, et lepingute kohta käiv teave oleks asjakohane, täpne ja vastaks tegelikkusele.

Tarbijakaebuste ja järelepärimiste sisu järgi saab üldistada, et põhilisemad ja läbivamad küsimused on seotud näiteks hotelli ülebroneeringutega, pakettreisei mittevastavusega algselt lubatule ja lepingule, eksitava teabega ekskursioonidega, pakettreisei lennuaja muutusega jne.

Hotellide ülebroneerimisega seonduv on aasta-aastalt suurenev probleem ning selline esialgselt pakettreiseilepingust tulenev kõrvalekalle põhjustab tarbijates järjest enam pahameelt. Reisikorraldajad püüavad küll leida tarbijatele samaväärseid hotelle, kuid ennekõike lähtuvad nad tärnide arvust ning jätavad tähelepanuta näiteks hotelli asukoha (peatäna lähedal, rannahotell jne), mis on tarbijale jällegi väga oluline.

Seoses hotelli väidetava ülebroneeringuga on Tarbijakaitseameti poolt tehtud **2010. aastal lahend väärteoasjas**, mille asjaolud olid järgmised:

Tarbijakaitseametisse pöördusid tarbijad, kes olid sõlminud müügikutse alusel pakettreiseilepingu ning tasunud vastavalt esitatud arvele puhkuse eest Egiptuses, Sharm el Sheikhis, hotellis Partner Turquoise Hotel ajavahemikus 10.10.09.a - 18.10.09.a. Reisikorraldaja poolt väljastati 06.10.2009.a reisikinnitus koos voucher-kinnituskirjaga selle kohta, et tarbijate majutus hotellis Partner Turquoise Hotel on broneeritud ja kinnitatud. Sihtkohta jõudes selgitas reisikorraldaja partnerfirma esindaja Egiptuses, et reisikorraldajast mitteoleneval põhjusel (hotellipoolne ülebroneering) ei saa tarbijaid majutada nende poolt soovitud ja makstud ning reisikorraldaja poolt tarbijatele kinnitatud hotellis ning tarbijad suunati ja majutati ümber teise hotelli. Tulenevalt tarbijate pöördumistest esitas Tarbijakaitseamet reisikorraldajale taotluse, kus soovis dokumentide koopiaid kõnealuse reisi osas (koopiaid reisikorraldaja poolt hotellile Partner Turquoise Hotel tehtud broneerimistaotlustest ning vastavad kinnitused hotellist, mis olid aluseks esialgse broneeringukinnituse tegemiseks tarbijatele). Antud kaasuse osas algatas Tarbijakaitseamet esmalt järelevalvemenetluse ja kogutud tõendite põhjal väärteomenetluse ning tegi kindlaks, et reisikorraldajal ei olnud alust ega õigust kinnitada voucheri ja reisilepingu kaudu tarbijatele 05.10.2010.a seisuga majutust hotellis Partner Turquoise Hotel, kuna hotelli poolt ei olnud sellist kinnitust ja lubadust antudki. Väärteomenetluses on tehtud Tarbijakaitseameti poolt lahend ning Tarbijakaitseaduse § 12³ lg 1, lg 2 p 2 sätestatud nõuete rikkumise eest on reisikorraldajat karistatud 5000EEK/319,56 euro suuruse rahatrahviga.

Turismivaldkonna kaebuste arvu kasv on seotud mitmete negatiivsete juhtumitega turismisektoris. 2010. aastal teatasid kaks reisifirmat suutmatusest täita tarbijate ees oma kohustusi.

- **15.02.2010** teavitas reisikorraldaja **Digistar Group OÜ** Tarbijakaitseametit asjaolust, et lõpetab oma tegevuse seoses makseraskustesse sattumisega ning suutmatusega täita oma pakettreiseilepingutega võetud kohustusi. Vastavalt turismiseadusele on tegutsemine reisikorraldajana lubatud majandustegevuse registri registreeringu ja nõuetekohase tagatise olemasolu korral. Ettevõtte tagatise suurus sõltub sellest, milline on tema otsene tegevusala ja

pakettreiside kogumük ning reisiettevõtja makseraskuste korral realiseerib tagatise Tarbijakaitseamet. Tagatise kasutamise kord on sätestatud turismiseaduse alusel vastu võetud Majandus- ja Kommunikatsiooniministri määruses 127, 7.05.2004 (edaspidi ka Määrus). Tarbijakaitseamet kutsus oma 15.02.2010 pressiteatega üles tarbijaid, kellel on nõue ettevõtte OÜ Digistar Group vastu, esitama avaldus Tarbijakaitseametile ettevõtte tagatisraha realiseerimiseks. Tarbijakaitseamet kogus tarbijate nõudeid kuni 5.03.2010 ning meile laekus kokku 48 õigustatud nõuet pakettreiside osalise või täieliku ärajäämise kohta kogusummas 715690, 5 krooni (ca 45 740 eurot). Kuivõrd ettevõtte tagatis (200000 krooni/12782 eurot) jagunes proportsionaalselt kõikide õigustatud nõuete vahel, kuulus igale avaldajale tagastamisele 28% tema nõudest. 19.03.2010 edastas Tarbijakaitseamet nõuded kindlustuse andjale Salva Kindlustuse AS, kellel oli aega väljamaksete teostamiseks kuni 2.04.2010 (Määrus nr 127 § 6 lg 4). Tarbijakaitseamet sai 25.03.2010 teate selle kohta, et OÜ Digistar Group suhtes on Tartu Maakohtu 16.03.2010 määrusega nr 2-10-9083 algatatud pankrotimenetlus. Tarbijakaitseamet pöördus OÜ Digistar Group tegevuse osas ettepanekuga kriminaalasja algatamiseks ka politsei poole, kuivõrd laekuvad kaebused olid võimalike kelmuste tunnustega. Oleme saanud 18.03.2010 kinnituse Lõuna Prefektuuri kriminaalbüroo Viljandi kriminaalteenistusest, et OÜ Digistar Group tegevuse kohta on algatatud kriminaalasi nr 10260100477.

- **21.05.2010** teatas reisikorraldaja **Top Tours AS** Tarbijakaitseametile, et ei suuda täita pakettreisilepingust tulenevaid kohustusi tarbijate ees. Turismiseadusest tulenevalt on Tarbijakaitseametil kohustus reisikorraldaja maksejõuetuse korral esmalt organiseerida ja korraldada väljaspool Eestit viibivate reisijate tagasitoomine ning seejärel asuda proportsionaalselt esitatud nõuetega tagastama tarbijaile reisisu pakettreisi ärajäämise korral või hüvitama pakettreisi ärajäänud osa. Tarbijakaitseamet asus viivitamatult välja selgitama, kas reisikorraldajal on kliente, kes ootavad naasmist reisi lähtekohta. Samuti asus amet läbi rääkima lennuvedajatega, et vähempakkumise teel leida võimalus reisijate tagasitoomiseks Kreetalt ja Türgist. Tarbijakaitseamet teavitas tekkinud olukorras reisikorraldaja sihtkohas viibivaid reisisaatajaid, andes vastavad suunised ja käitumisjuhised. Samuti teavitas amet ka reisikorraldaja Top Tours AS partnereid Kreetal ja Türgis. Võimalike ebameeldivuste tekkimise vältimiseks pöördus amet Välisministeeriumi konsulaarosakonna poole ning viivitamatult teavitasime tarbijaid (nii neid, kes ootasid väljalendu kui neid, kes viibisid sihtkohtades) tekkinud olukorrast. Inimeste tagasitoomine ja naasmine koju sujus tõrgeteta ning suuremate ebameeldivusteta. Turismiseaduse tagatisraha kasutamise juhtumi alusel on õigustatud nõueteks peetud **921** nõuet. Nõuete esialgne summa oli suuruses **8 877 514, 94** kr (ca 567 376 eurot). Sellest summast leidis Tarbijakaitseamet põhjendatud ja õigustatud oleva **6 694 628, 72** kr (ca 427 865 euro) suuruse summa. Menetlemisel jälgisime, et maksjaks oleks füüsiline isik, et tegemist oleks pakettreisiga ning et täidetud oleks (vahendajate müügi puhul) Võlaõigusseaduse § 866 lg 4 eeldused. Pärast reisijate naasmiseks tehtud kulutuste mahaarvamist jäi tagatisrahast väljamakstava summa suurusks 850 100 krooni (54 331 eurot), mis jaguneb proportsionaalselt kõigi nõudlejate vahel selliselt, et hüvitamisele kuulub 12.69% esialgsest reisisast. Lisaks **921**-le nõudele, milliste osas teeb

väljamakseid ERGO Kindlustuse AS, esitati Tarbijakaitseametile umbes 40 avaldust, mille puhul oli tegemist nt ainult lennupiletite kahjuhüvitamise nõuetega, nõuetega, kus reisisasu oli tasutud juriidiliste isikute poolt või nõuetega, millise sisuks ei olnud Turismiseaduses sätestatud tagatisrahast väljamakstavad nõuded (nt Tuhapilve tõttu reisikorraldajale tasutud täiendavad kulutused Võlaõigusseaduse § 879 tähenduses). ERGO Kindlustuse ASle on nõuded väljamaksmisele esitatud 17.09.2010.

Vahendajate kaudu toimunud pakettreiside müük. Laekunud avalduste menetlemisel ning kahjunõuete käsitlemisel lähtusime lisaks füüsiliste isikute nõuete ja pakettreisilepingust tulenevate kohustuste mittetäitmise avalduste väljaselgitamise eeldusele ka sellest, kas vahendaja on täitnud kohustused Turismiseaduse ja Võlaõigusseaduse tähenduses. Esmajärjekorras selgitasime, kas vahendaja on reisisasu edastanud tegelikule reisikorraldajale ning kas vahendaja saab tugineda üksnes tingimusele, et ta on pelgalt vahendaja ning tegelikult reisikorraldajaks on keegi muu (reisikorraldaja TopTours AS). Tarbijakaitseamet avastas antud maksejõuetuse menetluses, et vahendajad ei täida Võlaõigusseadusest tulenevat kohustust väljastada viivitamatult kinnituskirja reisikorraldaja andmetega (sama kohustus on ka Turismiseaduse järgi) ning sageli oli tegemist olukorraga, kus reisivahendajaks olnud isik ei olnud tegelikult reisikorraldajast klienti teavitanudki.

Tarbijakaitseameti poolt esitati TopTours AS-ga seondult Riigiprokuratuurile ka avaldus kriminaalmenetluse algatamiseks Karistusseadustiku sätete alusel, millised muuhulgas käsitlevad pankrotimenetluse algatamata jätmist. Avalduses palusime uurida ka asjaolu, et olukorras, kus reisikorraldajal oli 21.05.2010 vahendeid reisijate naasmise korraldamiseks, ta seda ei teinud, vaid andis vastavad volitused Tarbijakaitseametile

- Lisaks eelviidatud reisikorraldajatele lõpetas 2010. aastal tegevuse ka reisikorraldaja **Travel In OÜ**. India suunale orienteeritud reisikorraldaja tegevuse lõpetamisega ei kaasnenud küll tagatisraha kasutamine, kuid palju negatiivset sh ka tarbijate (kahju) nõuded Goa reisi väljalennu (osadel tarbijatel vastavalt tagasilennu) viibimisega seonduva osas ametile siiski laekusid.

Reisiettevõtjate maksejõuetusele lisaks rasisid turismivaldkonda **looduskatastroofid** – nii Madeira mudalaviin kui ka Islandi vulkaanipurske tagajärjel levima hakanud tuhapilvest tingitud Euroopa lennuliikluse seiskumine, sh hulgas ka pakettreisilepingutest tulenevate kohustuste täitmise võimatus. Islandi vulkaanipurske tagajärjel levima hakanud tuhapilvest tingitud Euroopa lennuliikluse seiskumine oli esimene kord, kui pakettreisilepingute täitmise võimatuse ja lepingute ülesütlemise alusena käsitleti vääramatu jõu sätteid võlaõigusseaduse § 879 tähenduses: 15. aprillil algas Lennart Meri nimelises lennujaamas Tallinnas Islandi vulkaanipurske tagajärjel tekkinud tuhapilvest alguse saanud vääramatu jõuna kvalifitseerunud lennuseisak, mis kestis 5 päeva. Selle aja jooksul jäi lennujaamas teenindamata ca 21 000 reisijat ja ära jäi 360 regulaarlendu. Pakettreisilepinguga seotud tarbijate õigustest informeerimisel Islandi vulkaanipurske tagajärjel tekkinud tuhapilvest alguse saanud vääramatu jõuna kvalifitseerunud lennuseisaku tingimustes lähtus Tarbijakaitseamet siseriiklikku

õigust reguleerivast Võlaõigusseaduse (VÕS) §-st 879. VÕS pakettreisilepingu regulatsioon põhineb direktiivil 90/314 ning vastava peatükiga on direktiiv Eesti siseriiklikku õigusesse sisse kirjutatud. Islandi vulkaanipurske tagajärjel tekkinud tuhapilvest alguse saanud vääramatu jõuna kvalifitseerunud ning pakettreiside ülesütlemise aluseks olnud sündmuse puhul on eristatavad kaks erinevate alustega kaasust:

- a) Tarbijad (reisijad), kelle pakettreis öeldi üles vääramatu jõu (Islandi tuhapilv) tagajärjel VÕS § 879 sätestatud alustel reisi kestel: Leping ülesütlemine VÕS § 879 nimetatud alustel ei tähenda lepingupoolte vastastikuste kohustuste lõppemist. Reisilepingu ülesütlemise järgselt vabaneb reisikorraldaja ja reisija enda reisilepinguga võetud kohustuse täitmisest, kuid see viib järgmiste tagajärgedeni: reisikorraldaja kaotab õigused reisisasule ning saab nõudeõiguse mõistlikule hüvitisele osutatud reisi teenuste eest ja reisi lõppemiseks veel osutatavate teenuste eest; reisikorraldaja peab võtma tarvitusele lepingu lõppemisest tulenevad vajalikud abinõud, eelkõige tagama reisijale kokkulepituga samaväärse tagasireisi; lepingupooltel on kohustus kanda reisija tagasireisiga seotud lisakulud võrdsetes osades; lepingu ülesütlemisest tekkivad muud lisakulud kannab kumbki lepinguosaline ise. VÕS lähtuvalt kannab kumbki pool ülesütlemisest tekkivad muud lisakulud. Sellisteks lisakuludeks reisija jaoks on eelkõige majutuse- ja toitlustusega seotud kulud, samuti saamata jäänud tulu. Reisikorraldaja on kohustatud võtma tarvitusele vajalikud abinõud tagamaks reisijale samaväärne tagasireis, millega seonduvad lisakulud kannavad pooled võrdselt. Sellisteks lisakuludeks on nii tagasireisiga seonduvad kui ka tagasireisi vältel toimuvad lisakulud (teatud juhtudel tagasireisi vältel toimuv majutus, toitlustus). Juhul, kui reisikorraldaja tagab reisijale samaväärse tagasireisi, ei pruugi reisija jaoks kaasneda lisakulusid, samas kui reisikorraldaja organiseerib eraldi tagasireisi ning sellega kaasnevad lisakulud, on reisija kohustatud lisakulud kandma pooltes osas. Reisikorraldajal lasub kohustus tõendada tarbijale/reisijale, et lisakulud on tehtud konkreetse tarbija tagasitoimetamiseks.
- b) Tarbijad, kelle pakettreis öeldi üles vääramatu jõu (Islandi tuhapilv) tagajärjel VÕS § 879 sätestatud alustel enne väljalendu: Reisilepingu ülesütlemist vääramatu jõu tõttu reguleerib VÕS § 879, mis kohaldub lepingu ülesütlemisele nii enne reisi kui ka juba toimuva reisi ajal ning annab reisijale kui reisikorraldajale õiguse öelda leping üles vääramatu jõu asjaoludel. Leping ülesütlemise korral vääramatu jõu tõttu, kaotab reisikorraldaja õiguse reisisasule, kuid saab selle asemele nõudeõiguse reisija vastu, mis on suunatud osutatud teenuste mõistlikule hüvitamisele. Osutatud teenuse mõiste määratlemisel ei saa lähtuda mitte selle tavapärasest tähendusest ega subjektiivsetest lootustest selle sisu osas vaid selle legaaldefiniitsioonist. Reisijal on õigus tema poolt makstud reisisasu tagastamisele ning reisikorraldajatel on nõudeõigus selliste põhjendatud kulutuste osas, mille ta on teinud juba enne reisi algust ning see reis on ülesöeldud VÕS § 879 lg 1 alusel.

Tarbijate kaebused, mis Islandi looduskatastroofi tõttu Tarbijakaitseametile laekusid olid nii lennureisijatelt kui pakettreise ostnutelt. Kui alguses laekusid kaebused ja järelepärimised pigem enda õiguste ja võimaluste välja selgitamiseks, siis hiljem oli

kaebuste sisuks konkreetsed kahjunõuded ning EL lennureisijate õiguste määruse 261/2004 rikkumise kohta (lennureisijate puhul) või Võlaõigusseaduse § 879 tõlgendamise kohta (pakettreisilepingutega seotud isikud). Pakettreisilepinguga seotud isikud kaebasid nii mõistliku hüvitise nõude osas kui ka esialgse reisilepingu ülesütlemisest ja tagasireisi alguse vahelisel ajal tekkinud kahjude osas, nagu ka tagasireisiga seotud kulude katmise osas solidaarselt reisikorraldajaga. Lennureisijad on andnud ametile teada, et kriisiolukorras ei olnud lennuvedaja kättesaadav või ei pakkunud vedaja välja asendusmarsruuti/ ümberbroneerimist nagu ka mõnedel juhtudel ei pakutud hoolitsust ega majutust. Tänapäevaks võib öelda, et hoolimata reisi- ja lennuettevõtjate suurest töökoormusest tingitud mõningatest viivitustest, on antud juhtumiga seonduvad pretensioonid leidnud lahendid, mis on vastavuses kehtiva seadusandlusega.

Lisaks turismiseaduses sätestatud nõuete täitmise kontrollile monitoorib Tarbijakaitseameti turismi- ja reklaamitalitus igapäevaselt võimalikke ohumärke ka tulenevalt tarbijate kaebustest ja nende iseloomust. Üheks Tarbijakaitseameti prioriteediks on antud valdkonna äripoole nõustamine, mis tagab reisiettevõtjate suurema teadlikkuse oma tegevusvaldkonna spetsiifikast ning ühtlasi tagab tarbijate õiguste parema kaitse.

Tarbijakaebuste komisjoni otsused:

Tarbijakaebuste komisjonis oli 2010. aastal läbivaatamisel 30 turismiteemalist kaebust, võrreldes 2009. aastaga oli see arv 7 võrra suurem.

2010. aastal tehti Tarbijakaebuste komisjonis teiste hulgas kaks otsust, mis olid seotud vääramatu jõu tagajärjel ülesõeldud pakettreisilepingute tagajärjel tekkiva reisikorraldaja õigusega mõistlikule hüvitisele ning mis omavad kindlasti tähtsust pikemas perspektiivis.

- Vaidlus oli ühe kaebuse osas selles, et kui esines vääramatu jõu asjaolu, siis millised kohustused kuulusid siiski vaatamata sellele poolte poolt täitmisele. Tarbijad väidavad, et kauplejal lasus kohustus osaleda tarbijate tagasireisi lisakulude kandmises 50% ulatuses. Kaupleja ütles tarbijate lepingu VÕS § 879 lg 1 alusel vääramatu jõu asjaolul üles. Antud juhul ilmnes, et kaupleja teatas reisijatele, et tegeleb tagasireisi korraldamisega, kuid kaupleja ei osanud kohe öelda, millal tagasireis täpselt toimub. Tarbijakaebuste komisjoni arvates oli selline kaupleja teade mõistlik ning vastas tegelikule olukorrale. Arvestades võimalikku ajalist viivitust ning kergendamaks kuni tagasireisi toimumiseni reisijate olukorda, tegi kaupleja reisijatele lepingu ülesütlemisel ettepaneku leppida kokku edasise majutuse korraldamisel. Muu hulgas pakkus kaupleja reisijatele võimalust kasutada kuni tagasireisini kaupleja pakutavat majutust, mille maksumusest lubas kaupleja hüvitada 50%. Sellise kulu kandmine oli kaupleja poolt pakutud lisasoodustus, seadus ega leping kauplejat sellise kulutuse kandmisele ei kohustanud. Tarbijad keeldusid kaupleja pakkumisest. Keeldumine on poole vaba tahteavaldus, sellega võtsid tarbijad endale kohustuse kanda ise majutusega kaasnevad lisakulud. Komisjoni arvates ei rikkunud kaupleja kõigile reisijatele tagasireisi korraldamise kohustust. Tarbijad otsustasid ise jätta kasutamata kaupleja tagasireis. Olles küll hiljem ümber mõelnud, ei jätkunud tarbijatele enam lennureisil kohti. Tarbijad oleksid pidanud hilinemisega nõustumisel seda ette

nägema ning mõistlikult kohtade täitumist eeldama. Komisjon jõudis asja arutamise käigus järeldusele, et asjas ei esine kaebuse rahuldamist võimaldavaid asjaolusid, seetõttu ei kuulu tarbijate kaebus rahuldamisele. Kuna tarbijad ei kasutanud kaupleja korraldatud tagasireisi, siis jäävad kõik tarbijate poolt korraldatud tagasireisiga kaasnenud lisakulud VÕS § 879 lg 3 teise lause kohaselt tarbijate endi kanda.

- Teises Tarbijakaebuste komisjoni otsuses ütles kaupleja tarbijale üles pakettreisilepingu vastavalt Võlaõigusseaduse § 879 lg. 2 sätetele. Reisil osalejaile teatati ühise kirjaga, et raha tagastamisel arvatakse maha iga reisija kohta 700.00 krooni. Võlaõigusseaduse § 879 lg. 2 ja § 200 lg. 4 koosmõjus peaks reisikorraldaja tagastama reisijale reisisu ja esitama seejärel mõistliku hüvitise nõude osutatud teenuste eest. Seda kaupleja ei teinud, vaid teostas koheselt tasaarvestamise, andmata tarbijale kalkulatsiooni ja võimalust summa vaidlustamiseks. Tarbija suusõnalisi vastuväiteid kaupleja ei arvestanud. Komisjon, tutvunud kaupleja poolt esitatud tagasiarvestatud summa kohta esitatud üldkulude summalise materjaliga, mille alusel 767.00 krooni suurune summa arvutati ja seda 700.00 kroonile vähendati, asus seisukohale, et tagasiarvestatud summa on mõistlik hüvitise summa VÕS § 879 lg.2 mõistes. Samuti leidis komisjon, et ei ole mõistlik ja otstarbekas antud juhul alustada asja menetlust algusest, raha edasi – tagasi kanda ja lõpplahendusena jõuda sama tulemuseni. Tarbijakaebuste komisjon ei nõustunud kaupleja seisukohaga, et kauplejal oli vastavalt Võlaõigusseaduse § 197 lg. 1-le õigus tasaarvestust koheselt raha tagastamisel teha.

Transporditeenused

2010. aastal esitati Tarbijakaitseametile transporditeenuste kohta **154** järelepäringut, mis jagunesid järgnevalt:

- 71 olid seoses lennuliinidega,
- 25 seoses probleemidega erinevate transpordivahendite sõidupiletite osas.
- 21 seoses riigisisese bussiliiklusega,
- 11 seoses laevaliiklusega,
- 11 seoses taksoteenustega,
- 9 seoses rongiliiklusega
- 6 seoses kaugbussiliinidega.

2010. aastal esitati Tarbijakaitseametile transporditeenuste kohta **88** kaebust:

- neist 82 olid seotud lennutranspordiga;
- 3 kaebust esitati kaugbussiliinide kohta;
- 2 korral pöörduti seoses transpordipiletite tingimustega, 1 kaebus esitati bussitranspordi tellimise kohta.

Võrreldes 2009 aastaga on transporditeenuste kohta esitatud kaebuste arv kasvanud 61 kaebuse võrra.

Valdav enamus transpordi kohta esitatud päringutest ja kaebustest puudutavad lennureise ning pöördumiste arvu tõusu enam mõjutanud tegurid olid 2010. aastal Islandi vulkaanipurske tagajärjel Euroopa õhuruumis levinud tuhapilv, mis halvas

lennuliikluse pea nädalaks, samuti ka reisikorraldaja AS TopTours makseraskustesse sattumine ja tegevuse lõpetamine.

Lennutranspordi kohta esitatud kaebustest **46** olid esitatud EU määruse 261/2004 alusel:

- 32 kaebus esitati seoses lennu tühistamisega,
- 13 kaebust seoses lennu hilinemisega,
- 1 korral kaevati lennureisist maha jätmisega seoses.

Vastavalt Euroopa Komisjoni määrusele 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 ja lennundusseaduse § 58⁴ on määruse 261/2004 kohaste reisijate kaebuste menetlejaks Tarbijakaitseamet.

Peamine probleem, millega Tarbijakaitseamet kaebuste menetlemisel kokku puutus ja mis puudutab 261/2004 alusel esitatud kaebuste lahendamist, on lennuvedaja viitamine lennuki tehnilisele rikkele. Nimelt näeb Määrus ette, et lennu tühistamise korral on lennuettevõtja teatud juhtudel kohustatud maksma reisijatele hüvitist vastavalt määruse artiklile 7. Niisuguseks põhjusteks on lennu tühistamine, kui sellest ei teavitata tarbijat ette minimaalselt 2 nädalat. Vastavalt ECJ C-402/07 ja C-432/07 võrdsustatakse tühistamisega ka lennu hilinemine, kui see tingib reisija sihtkohta jõudmise enam kui 3 tundi peale planeeritud aega. Määruse 261/2004 artikli 5 lõike 3 kohaselt on lennuettevõtja vabastatud määruse artiklis 7 sätestatud kompensatsiooni väljamaksmise kohustusest juhul, kui lennu tühistamise tingivad erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi juhul, kui oleks võetud tarvitusele kõik vajalikud meetmed.

Vastavalt ECJ-549/07 kohaselt tuleb määruse 261/2004 artikli 5, lõiget 3 tõlgendada nii, et õhusõiduki tehniline probleem, mis toob kaasa lennu tühistamise, ei kuulu nimetatud sätte tähenduses mõiste „erakorralised asjaolud“ alla, välja arvatud juhul, kui see probleem tuleneb sündmustest, mis oma olemuselt või päritolult ei ole omased lennuettevõtja tavapärasele tegevusele ja väljuvad tema tegeliku kontrolli alt. Üldjuhul hindavad lennuettevõtjad lennu tühistamise või hilinemise tinginud lennuki tehnilise olukorra erakorraliseks, ning vabastavad end sellega reisijatele hüvitise maksmise kohustusest. Selleks, et tõhustada vastava hinnangu kontrolli ning veenduda, kas lennuettevõtja on intsidendi hinnanud erakorraliseks õigete alustel, on vajalikud lennundusspetsiifilised teadmised.

8.12.2010 toimus Tarbijakaitseameti ameti initsiatiivil kohtumine Lennuameti ja Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajate vahel. Ühises arutelus jõuti arusaamisele ning kiideti heaks Tarbijakaitseameti ettepanek ja mõte parandada, tihendada ning täiustada Tarbijakaitseameti ja Lennuameti koostööd Määruse 261/2004 järgsete hüvitiste ja kompensatsioonide maksmise üle otsustamisel tarbijakaebuste menetluses. Lepiti kokku, et olukorras, kus lennuettevõtja põhistab oma lennu tühistamise või hilinemise lennundusspetsiifiliste asjaoludega, annab Lennuamet olukorrale erapooletu hinnangu lähtudes konkreetsest olukorrast ning reeglistikust, mis lennuettevõtjal vastavalt kehtivatele normidele olukorra lahendamiseks kehtis. Nimetatud koostöö on osutunud positiivseks ning hõlbustanud kaebuste lahendamist. Mitmel korral on lennuettevõtjad oma esialgset hinnangut olukorrale muutnud ning lahendanud kaebuse tarbijale positiivselt, mis viitab sellele,

et mõningatel juhtudel annavad lennuettevõtjad hinnangu lennu hilinemise või tühistamise kohta kergekäeliselt eesmärgil vabaneda reisijatele hüvitise väljamaksmise kohustusest.

Kokkuvõttes võib märkida, et ei saa ega tohi mööda vaadata asjaolust, et lennutransport kui transpordiliik on muutunud järjest populaarsemaks, kättesaadavamaks ja ka odavamaks ning tarbijate teadlikkus oma õiguste ja kohustuste, samuti kaebevõimaluse ja kompensatsiooninõude osas on kasvanud. Tarbija teadlikkuse tõstmisele suunatud tegevust reisijaõiguste osas peab kindlasti jätkama ning seda koostöös erinevate osapooltega.

Meelelahutusteenused

Piletilevi ja TicketPro

2010. aastal algatas amet järelevalvemenetluse meelelahutusürituste pileteid agendimüügi korras vahendavate internetikeskkondade piletilevi.ee ja ticketpro.com suhtes. Põhjuseks ärajäänud üritused ning sellega tarbijale majandusliku kahju kaasnemine. Nimelt viitasid mõlemad eelmainitud enda ja ürituse korraldaja vahelisele lepingule, millise kohaselt agent (AS Piletilevi ja Ticket Pro Baltics OÜ) ei ole vastutav tarbijale tekitatud majandusliku kahju hüvitamise eest. Tarbijakaitseaduse § 4 lõigete 1 ja 2 kohaselt on tarbijal õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet ning kaupleja ja tootja on kohustatud andma tarbijale enne kauba omandamist või teenuse kasutamist üksikasjalikku teavet kauba või teenuse omaduste ja kasutamistingimuste [...], samuti hinna ja tasumise tingimuste ning lepingu täitmise ja sellest tulenevate õiguste, kohustuste ja vastutuse, sealhulgas kauba või teenuse suhtes pretensiooni esitamise võimaluste kohta. Tarbijakaitseameti poolt fikseeriti müügiesindustes järelevalve õiendiga fakt selle kohta, et seal ei ole esitletud kaupleja poolt tarbijale suunatud teavet nt lepingu täitmise ja sellest tulenevate õiguste, kohustuste ja vastutuse osas.

Amet on kohtunud nii AS Piletilevi kui ka Ticket Pro Baltics OÜ esindajatega ning selgitanud olukorda ja tarbijakaitseadusest tulenevat tarbija informeerimiskohustust. Käesolevaks hetkeks on kõnealused mõlemad agendid müügikohtadesse paigaldanud vastavad infotahvlid enda vastutuse määratlusega ning klausliga, et pileteid ürituse ärajäämisel agendi tegevusest mitteolenevatel asjaoludel tagasi ei osteta.

Meelelahutusteenustega seondult toimus 2011. aastal 2 juhtumit, millega kaasnes kaebuste arvu kasv. Nimelt jäid ära Elena Garanca ja Faithless'i üritused.

- 04.04.2010 oli planeeritud Elena Garanca ja Läti Rahvusliku Sümfooniaorkestri esinemine Tallinnas, Nokia kontserdimajas. Üritust ei toimunud ning tarbijatele piletiraha tagastamine ei olnud lõpetatud ka 31.12.2010 seisuga. Tarbijakaitseamet on kohtunud antud ürituse korraldajaga, kes lubas piletirahad tarbijatele tagastada osade kaupa hiljemalt 30.09.2010. Kuna tarbijate nõuete rahuldamine Restos Projekt OÜ suhtes ei ole Tarbijakaitseameti tavapärase menetlustoimingute kaudu, tulenevalt kontserdikorraldaja rahalistest raskustest võimalik, tegi Tarbijakaitseamet

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

avaldatajatele ettepaneku maksekäsu kiirmenetluse kaudu korraldajapoolsete mittetäidetud kohustuste sissenõudmisele pööramiseks.

Reklaamivaldkond

Sissejuhatus olukorra kohta 2010 aastal:

Reklaamivaldkonnas tegeles Tarbijakaitseamet 2010. aastal järelevalve korras kokku **586** juhtumiga. Menetletud asjade arv võrreldes 2009.a on jäänud praktiliselt samaks (2009 aastal tegeles Tarbijakaitseamet kokku 583 juhtumiga). Tarbijad ja ettevõtjad on teadlikud ning annavad Tarbijakaitseametile aktiivselt teada võimalikest reklaamiseadusega vastuolus olevatest juhtumitest ning ettevõtjad kasutavad rohkelt ka nõustamise võimalust st küsivad nõu enne reklaamikampaania avalikustamist.

2010. aasta reklaamivaldkonna märksõnadeks võib pidada alkoholi, finantsteenuste ning aasta lõpus ka pürotehniliste toodetega seotud reklaame. Eelmainitute kohta laekus ka kõige enam pöördumisi.

Seadusloomelised muudatused 2010:

Pürotehnika

04.07.2010.a jõustus reklaamiseaduse muudatus, mis lubab teatud piirangutega pürotehniliste materjalide reklaami avaldamise (lubatud on I, II, III, T1 ja T2 kategooria). Keelatud on jätkuvalt IV, T2 JA P2 kategooria pürotehniliste toodete reklaam. Plaanilise järelevalve korras kontrolliti novembris erinevaid veebilehti, mille kaudu toimus pürotehnilise toodete müük ja müügiks pakkumine. Teravamalt kerkis antud tooteliigi reklaamimisega ja alates 04.07.2010 jõustunud muudatustega seonduv päevakorda detsembrikuus – enne jõulude ja aastavahetusega kaasnevaid pidustusi. Tarbijakaitseameti poolt avastati muuhulgas nt alljärgnev pakkumine (Pilt 6), mille osas tegi Amet viivitamatult märgukirja ja viite reklaamiseaduse piirangute rikkumisele:

Pilt 6

04.07.2010 jõustunud muudatus tekitas mitmeid erimeelsusi ja arusaamatusi kauplejate ja järelevalveasutuse vahel. Pürotehniliste toodetega kauplejad oma veebilehekülgedel ja ka internetireklaamides on esitlenud võimalust saada teatud pürotehnilisi tooteid ostu korral tasuta või tarbijamängus osalemise tulemusena, mis Tarbijakaitseameti hinnangul peaks taolises reklaamis olema välistatud. Lähtudes eelmainitust, tuleks täpsustada reklaamiseaduse § 20 lõiget 2 ning seda täiendada punktiga 4 järgmises sõnastuses: „võimalust, mille kaudu pakutakse pürotehnilist toodet tasuta, tarbijavõistluse või -mängu raames“. Hetkel on küll selline regulatsioon ka lõhkematerjaliseaduse § 57 lõikes 9, kuid sellele vaatamata rikutakse keeldu küllalt sageli. Ettevõtjad on selgitanud keelu eiramist ka asjaoluga, et reklaamiseaduses vastav piirang puudub ning seetõttu ei ole asutud seda teisest õigusaktist otsima. Loogiline ja mõistlik oleks reklaamivaldkonnaga seotud piirangute tervikuna asumine reklaamiseaduses, mis välistaks ettevõtjate kohustuse piirangute otsimiseks eriseaduste rägastikus. Tarbijakaitseameti poolt on tehtud vastav ettepanek reklaamiseaduse muutmiseks Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile.

Kohustusliku hoiatuse maht

Üks problemaatilisim ja vastuolulisim küsimus, millega Tarbijakaitseamet reklaami järelevalve käigus 2010. aastal kokku puutus, oli seotud nn kohustusliku hoiatuse mahu küsimustega:

Reklaamiseaduses on mitmete kaupade ja teenuste reklaamidega kaasnevalt kohustus reklaamis avaldada ka hoiatus või üleskutse teatud tegevusele enne kauba või teenuse tarbimist. Kõige levinumate näidetena võib välja tuua reklaamiseaduse § 28 lg 7 (alkoholireklaami) ja § 29 lg 2 (finantsteenuse reklaami). Ka on sellised nõuded sätestatud osades eriseadustes, näiteks ravimiseaduse § 84 lg 3 punktis 3. Järelevalve käigus on Tarbijakaitseamet aga valdavalt olukorra ees, kus reklaamides on avaldatud küll hoiatus või üleskutse, kuid selle font, maht, paigutus või muu avaldamise viis on märgatav ja hoomatav vaid väga suure pingutuse ja täiendava keskendumisega.

Tarbijakaitseamet on teinud ettepaneku, et visuaalselt edastatava reklaami korral oleks hoiatusteksti hõlmav pind teatud % reklaami kogupinnast. Seeläbi oleksid tarbijad reklaamitava kauba või teenusega seotud võimalikest ohtudest või riskidest samaväärselt ja senisest kindlamini teavitatud. Tarbijakaitseamet soovitaks määratleda hoiatuse miinimummahuks vähemalt 10% reklaamipinnast ning hoiatus peaks olema selge ja igal juhul märgatav ja tarbija tähelepanu nõudev. Üheks ning ilmselt parimaks lahenduseks oleks Tarbijakaitseameti hinnangul reklaamiseaduse täiendamine sättega, mis kehtestaks viidatud hoiatusele üldise ja kõrvalekaldumatu mahunõude protsendina. Viimane tagaks ka selle, et juhul kui seadusandja soovib täiendada kohustusliku hoiatusega varustatavate kaupade ja teenuste hulka, piisaks vaid lihtsamast reklaamiseaduse või vastava eriseaduse muutmisest ning see kohalduks samaväärselt nii visuaalsetele kui ka kuuldavatele reklaamidele. Tarbijakaitseamet on teinud eeltoodust lähtuvalt ettepaneku täiendada reklaamiseadust järgmises sõnastuses „Juhul kui teatud kauba või teenuse reklaam sisaldab kohustusliku hoiatuse või üleskutse reklaamis avaldamise nõuet, siis sellise reklaamis sisalduva hoiatuse või üleskutse vähim maht on 10% avaldatava reklaami ajalisest või ruumilisest mahust, kusjuures avaldatud hoiatus või üleskutse peab olema selge ja igal juhul tajutav“. (Näiteks Lätis on sätestatud sarnane sellekohane nõue kohustuslike hoiatuste esitamisele, mis Läti kolleegide väidetel töötab edukalt).

Alkoholireklaam

Üks vastuolusimaid ja erimeelsusi tekitavamaid valdkondi reklaaminduses on alkoholi reklaam. Alkoholi reklaamiklippides jutustatakse lugusid, kus domineerib positiivne meeleolu, lõõgastus ja kohustustevaba elu, mida antakse edasi erinevate tegevuste najal. Taolisi emotsionaalseid lugusid jutustavaid reklaame on aga keeruline hinnata. Praegu kehtiv reklaamiseadus on piisavalt üldsõnaline, et jätta ruumi pikalevenivateks vaidlusteks ja eri poolte kaasatud ekspertide vastukäivateks hinnanguteks. Seega annab reklaamiseaduse üldsõnalisus reklaami tellijatele, teostajatele võimaluse selliste piiripealsete reklaamide/kampaaniate loomiseks ja läbiviimiseks. Äärmiselt oluline on, et mitte ainult reklaami üksikkomponendid, vaid ka reklaam tervikuna ning selle mõju vaatajale jääks turvaliselt lubatu piiresse ning et seadusandja mõtte järgmine ei jääks mitte ainult paragrahvi tasemele, vaid oleks hoomatav ka kogu reklaami kontseptsioonist. Vältimaks sellist alkoholiga seotud positiivse emotsionaalse kujundi esitamist/müüki alkoholireklaamis, on Tarbijakaitseamet leidnud ja teinud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile reklaamiseaduse muudatusettepaneku, et oleks õige ja tänaseks vägagi päevakohane välistada selliste narratiivide esitamine visuaalreklaamina nii teles kui interneti vahendusel ning selle asemel lubada alkoholi reklaamis vaid kaubamärgi ja reklaamitava alkoholse joogi (pudeli või joogiklaasi esitlemist) näitamist koos kohustuslikus mahus hoiatusega. Sellega kaoks vajadus ka alkoholireklaami mitmekihiliseks reguleerimiseks ning reklaamitellijatele ja tootjatele ja avaldajatele tagataks ühene ja õigusselge regulatsioon. Viidatud muudatuse realiseerimiseks oleks võimalik muuta alkoholiseaduse § 28 lg 3 keelupõhisest sättest lubavaks sätteks ning sõnastada näiteks viisil: *Alkoholireklaamis on lubatud esitada vaid alkoholitootja kaubamärki* (näiteks Metaxa või Viru Valge või Liviko) *ja reklaamitavat alkoholset jooki* (näiteks Viru Valge pudel). Sellega välistatakse võimalused erinevate heaolumuljete loomiseks narratiivide vahendusel ja koheldakse

samaväärselt kõiki alkoholitootjaid, andes neile võrdsed võimalused oma kaubamärgi või reklaamitava alkohoolse joogi esitlemiseks.

Tarbijakaitseameti seisukohti reklaamiseaduse muutmiseks kajastavad ka järgmised muudatusettepanekud: Arvestades alkoholi võimalike kahjulike mõjudega rahva tervisele, lubada alkoholi reklaami senisest piiratumalt ning sõnastada reklaamiseaduse § 28 lg 1 järgmiselt: „*Alkoholi reklaam on keelatud, välja arvatud alkoholi reklaam registreeritud müügikohas*“. Juhul, kui selline alkoholireklaami piirang tunduks ebaproportsionaalne, oleks ehk vajalik kaaluda sisuliste piirangute täpsustamist. Samas tuleks alkoholireklaami osas täpsustada reklaamiseaduse § 28 lg 3 punkti 1, jättes selle punkti sõnastusest välja sõna „otsene“ ning sõnastada reklaamiseaduse § 28 lg 3 p 1 järgmiselt: „*sisaldada üleskutset alkoholi osta ega tarbida*“. Hetkel on kehtiv näiteks samasisuline piirang reklaamiseaduse § 20 lg 2 punktis 1 lõhkematerjali ja pürotehniliste toodete reklaami osas ning selline seadusesäte ei ole takistanud pürotehniliste toodetega kauplejate tegevust mingilgi moel. Sõna „otsene“ RekS § 28 lg 3 p 1 sõnastusest väljajätmine aitaks rahustada alkohoolsete jookide reklaamiturgu ning sel moel aitaks kaudselt kaasa rahva tervise seisundile. Samuti oleksid tulevikus välditavad vaidlused reklaamitootjate, avaldajate ja alkoholitootjatega selle üle, kas reklaamis avaldatu näol on tegu otsese üleskutsega või mitte alkoholi ostmiseks ja tarvitamiseks.

Hasartmängu reklaam

Hasartmängu reklaamiga seonduvalt on Tarbijakaitseamet arvamusel, et piirata tuleks Eesti Vabariigis tegevus ja korraldusluba mitteomavate hasartmängukorraldajate võimalusi oma tegevuse reklaamimiseks ja kaubamärgi või kontaktandmete esitlemist. Oleks põhjendatud sätestada reklaamiseaduse § 21 lg 4 sellisel moel, et hasartmängureklaami võivad teha ja ka näiteks sponsorluse korras oma kaubamärgi eksponeerida vaid Eestis registreeritud ja tegevusluba omavad ettevõtjad. Sellise piirangu sätestamine on põhjendatud arvestades vajadust tõkestada Eestis tegevus- ja korraldusluba mitteomavate kaughasartmängukorraldajate tegevust reklaamimisel ja edaspidisel ebaseaduslikul kaughasartmängu korraldamisel. Hetkel kehtiv reklaamiseadus ei välista igasuguste hasartmängukorraldajate poolt oma kaubamärgi ja kontaktandmete esitlemist. Samas puuduvad mõistlikud põhjendused sellele, miks peaksid Eestis tegutsemisõiguseta hasartmängukorraldajad omama võimalust oma tegevuse reklaamiks. Eeltoodust tulenevalt võiks reklaamiseaduse § 21 lg 4 sätestada järgmiselt „*Väljaspool käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud kohti võib eksponeerida Eestis registreeritud ja tegevusluba omava hasartmängukorraldaja kaubamärgi, mis ei väljenda sõnas ega kujuta pildis hasartmängu, mängukohta ja võiduvõimalust*“. Viidatud muudatuse tulemusena piirataks kaubamärgi eksponeerimise õigust selliselt, et kaubamärgi saaksid eksponeerida vaid Eestis tegevusluba omavad hasartmängukorraldajad.

Reklaamiseaduse järelevalve

Reklaamivaldkonnas tegeles Tarbijakaitseamet 2010. aastal järelevalve korras kokku **586** juhtumiga, mis jagunesid järgnevalt:

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- **371** korral juhiti tarbijate või ettevõtjate poolt Tarbijakaitseameti tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele.
- **79** korral algatas Tarbijakaitseamet menetlused endapoolse plaanilise järelevalve käigus avastatu alusel;
- **136** korral nõustas Tarbijakaitseamet ettevõtjaid tulevaste reklaamkampaniate osas või siis anti nõuandeid muudes reklaamialastes küsimustes.

Järelevalve teostamise käigus koostati **119** õiendit. Rikkumiste osas koostati **187** tähelepanu juhtimist/märgukirja või teadet haldusmenetluse algatamise kohta, **1** ettekirjutus ja viidi läbi **11** väärteomenetlust.

	Menetletud asjad	Tuvastatud rikkumised	Ettekirjutused	Tähelepanu juhtimised	Väärteod	Nõustamised
Põhinõuded	103	24	-	24	-	17
Eksitav reklaam	117	51	-	50	2	20
Võrdlev reklaam	-	-	-	-	-	1
Isiku/omandi reklaam	2	1	-	1	-	-
Rahatäht reklaamis	1	-	-	-	-	1
Varjatud reklaam	-	-	-	-	-	-
Lastele suunatud reklaam	16	1	-	1	-	1
Tubaka reklaam	16	4	-	4	-	9
Alkoholi reklaam	91	63	1	63	9	40
Finantsteenuse reklaam	38	17	-	17	-	10
Hasartmängu	15	8	-	8	-	12

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

reklaam						
MeditSiini-seadme/ ravimi reklaam	-	-	-	-	-	2
Toidu/imiku toidu reklaam	1	1	-	1	-	1
Kaubanduslik loterii	30	7	-	7	-	13
Muu reklaam	6	4	-	4	-	-
Pürotehnilise toote reklaam	14	6	-	6	-	9
Kokku	450	187	1	187	11	136

Tabel 2

Oluline on märkida, et väga edukaks on osutunud jätkuvalt Tarbijakaitseameti juures koos käiva Reklaaminõukoja (nõuandev ekspertkomisjon) tegevus. Reklaaminõukoda on 2010 aasta jooksul pidanud 4 istungit, mille käigus on toimunud arutelud 17 reklaamjuhtumi osas ning andnud 5 kiirjuhtumi korral arvamusi ka meilide vahendusel. Silmapaistvamateks teemadeks Reklaaminõukojas 2010 aastal võib pidada:

1. Saku õlle reklaam: „Euro tuleb! Investeeri viimased kroonid kulda! Saku Kuld. Õllede koorekiht“
2. Näitlejate kasutamine reklaamis
3. Restoran Clazz'i juhtum (kas flaierite näol on tegemist müügiedendus kampaaniaga ning samas keelatud reklaamiga)
4. Finantsteenuse reklaamile kohalduv üleskutse tutvuda finantsteenuse tingimustega ning vajadusel konsulteerida asjatundjaga (sh küsimus, kas ettevõtte kodulehel esitletud teave on reklaam või mitte ning kuidas seal peaks üleskutset esitlema jne)
5. Reklaamiseadus ja poliitreklaam.

Vastavalt tööplaanile pöörati suuremat tähelepanu järgmistele teemadele:

Alkoholireklaamile kehtestatud nõuete kontroll. Alkoholireklaamiga seonduv on vastuolulisim valdkond, millega Tarbijakaitseamet järelevalve käigus kokku puutub. Alkoholireklaamide vastavust reklaamiseaduses sätestatud nõuetele kontrolliti 91 korral nii telereklaamide, välireklaamide, trükireklaamide kui ka internetireklaamide puhul, millest rikkumisi tuvastati kokku 60 korral. Probleemne on alkoholireklaamile kohustusliku hoiatusteksti esitlemine nii trüki- kui ka internetireklaamis (hoiatus

lisatakse verikaalkirjas, hoiatus pole arusaadav ega loetav, esines ka üksikuid juhtumeid, kus internetis esitletavad reklaambännerid olid üldse ilma hoiatuseta). Samuti kontrolliti, kuidas ja kas reklaamitakse alkohoolsete jookide soodushindasid, kuna alkohoolse joogi müügihinda ei ole lubatud avaldada selliselt, et tarbijale on samaaegselt nähtavad alkohoolse joogi algne ja uus müügihind ning alkoholi reklaam ei tohi sisaldada otsest üleskutset alkoholi osta ega tarbida:

- 2010.a alguses saatis Tarbijakaitseamet Saku Õlletehase AS-le kohustusliku ettekirjutuse, kuna nende Saku Originaali reklaamklipp sisaldas otsest üleskutset nagu „Võta värskelt“. Saku Õlletehase AS täitis ettekirjutuse ning lõpetas reklaamiseadusega vastuolus oleva reklaammaterjali avaldamise.
- 2010.a novembrikuus alustas Tarbijakaitseamet järelevalvemenetlust seoses Saku Õlletehase AS reklaamiga „Euro tuleb, investeeri viimased kroonid kulda“, kuna reklaammaterjalides (avaldati Selveri turvaväravatel) sisalduva fraasi „Euro tuleb, **investeeri viimased kroonid kulda**“ näol on tegemist otsese ülekutsega alkoholi ostmiseks. Saku Õlletehase AS esitas omapoolsed selgitused, millest tulenevalt leidsid, et reklaamis sisalduvat fraasi „Euro tuleb! Investeeri oma viimased kroonid kulda!“ ei saa tõlgendada kui otsest üleskutset osta või tarbida alkoholi ning ühtlasi teatasid, et turvaväravatel avaldatakse kõnealust reklaami kuni 30. novembrini. Antud teema leidis käsitlemist ka Reklaaminõukojas, kus analüüsisid kõnealust reklaamplakati kujundust ning Saku Õlletehase AS poolt antud selgitusi asuti üksmeelsele seisukohale, et reklaami sisalduv fraas „Euro tuleb! Investeeri oma viimased kroonid kulda!“ koosmõjus reklaamplakati kujundusega on käsitletav otsese ülekutsena alkohoolse joogi (Saku Kuld) ostmiseks. Eeltoodust tulenevalt koostas Tarbijakaitseamet 29.11.2010.a Saku Õlletehase AS-le märgukirja, milles juhiti nende tähelepanu asjaolule, et juhul kui järelevalve käigus tuvastatakse Saku Õlletehase AS reklaammaterjale, milles sisaldub otsene üleskutse alkohoolse joogi ostmiseks, siis rakendatakse seaduses ettenähtud sanktsioone. 01.12.2010 tuvastas amet, et kaubandusvõrgus on müügil õlle Saku Kuld multipakid, mille külgedel on avaldatud fraas „Investeeri viimased kroonid kulda“, siis 02.12. 2010.a saatis amet Saku Õlletehase AS-le teate haldusmenetluse algatamise kohta, milles kohustati neid oma reklaamialase tegevuse õiguspäraseks jätkamiseks tegema vajalikke toiminguid. Saku Õlletehase AS kleepis Saku Kuld multipakkide mõlemal küljel olevas lauses „Investeeri viimased kroonid kulda!“ sõna kulda üle kleebisega, millel on tekst „Kalliskividesse! Väärtpaberitesse!“.

Lisaks algatas Tarbijakaitseamet Maxima Eesti AS suhtes mitu väärteomenetlust:

- Novembris 2010 fikseeris Tarbijakaitseamet internetikeskkonnas www.maxima.ee avaldatud kange alkoholi reklaami tekstiga: „*Kanged päevad Maximas. 23.11 kuni 06.12 kogu kange alkohol lahjade hindadega!*“ (Pilt 7). Tarbijakaitseameti hinnangul oli Maxima Eesti OÜ veebilehel avaldatud alkohoolsete jookide reklaam: „*Kanged päevad Maximas. 23.11 kuni 06.12 kogu kange alkohol lahjade hindadega!*“ otseselt vastuolus reklaamiseaduse § 28 lõike 3 punktiga 1

Kanged päevad Maximas!
23.11 kuni 06.12 kogu kange alkohol lahjade hindadega!

Крепкие дни в Maxima!
С 23.11 по 06.12 весь крепкий алкоголь по лёгким ценам!

Valgevine viin Belorusskoje Polesje, 40%, 500 ml Белорусская водка	Piiritusjook Tres Sombreros Gold, 38%, 700 ml Алкольный напиток	Hollandi liköör Pisang Ambon, 20%, 500 ml Голландский ликёр	Soti viski Dougherty's Scotch, 40%, 700 ml Шотландский виски	Rumm Ron Roquez, White, 37,5%, 700 ml Ром
66⁹⁰ 4.28 € 133.80/l	129⁰⁰ 8.24 € 184.29/l	129⁰⁰ 8.24 € 258.00/l	119⁰⁰ 7.61 € 170.00/l	99⁹⁰ 6.38 € 142.71/l

Tähelepanu! Tegemist on alkoholiga. Alkohol võib kahjustada teie tervist.

MAXIMA
Hakkame vähem maksma!

Pilt 7

- Detsembri alguses 2010 fikseeris Tarbijakaitseamet TV3-s avalikustatud Maxima reklaami, mille sisu oli järgmine: „Lisaks eriti maittsvale ja rikkalikule toote valikule on meil ka jõuluajal püsivalt soodsad hinnad. Selle nädala sooduspakkumised - Valgevine viin Bulbash 500ml 91,90, Vahuvein Alita 750ml erinevad maitset 39,50. Hakkame vähem maksma MAXIMA.“, milles oli esitletud vana hind (Valgevine viin Bulbash 500ml 115,00 ja Vahuvein Alita 750ml 49,90) koos uue hinnaga (Valgevine viin Bulbash 500ml 91,90 ja Vahuvein Alita 750ml 35,90). Tarbijakaitseameti hinnangul oli TV 3-s avalikustatud Maxima Eesti OÜ reklaamis lausunud sõna „sooduspakkumised“ ning vana hind koos uue hinnaga esitlemine käsitletav üleskutsena osta alkoholi ning seega otseselt vastuolus reklaamiseaduse § 28 lõike 3 punktiga 1.

Finantsteenuste reklaam. Kokku menetleti finantsteenuste reklaami valdkonnas **38** tarbija või ettevõtja pöördumist, millest reklaamiseaduse rikkumisi tuvastati **17** korral. Ettevõtjaid nõustati nende kavandatavate reklaamide osas **10** korral. Selles valdkonnas koostati väli-, interneti- ning telereklaami järelevalve käigu kokku **11** õiendit. Põhiliseks probleemiks finantsasutuste poolt oli küsimus, kuidas ja kus peaks esitlema reklaamiseadusest tulenevat kohustusliku üleskutset (konsulteerimaks vajadusel asjatundjaga ning tutvuda finantsteenuste lepingutingimustega). Lisaks eelnevale leidis üks juhtum, kus kõnealune kohustuslik üleskutse oli reklaamis küll esitletud, kuid oli liiga väikeses kirjas ning esitus toimus väga lühikest aega. 2010.a lõpus alustati ka finantsteenuse reklaamile mõeldud juhendi muutmise ja täpsustamisega.

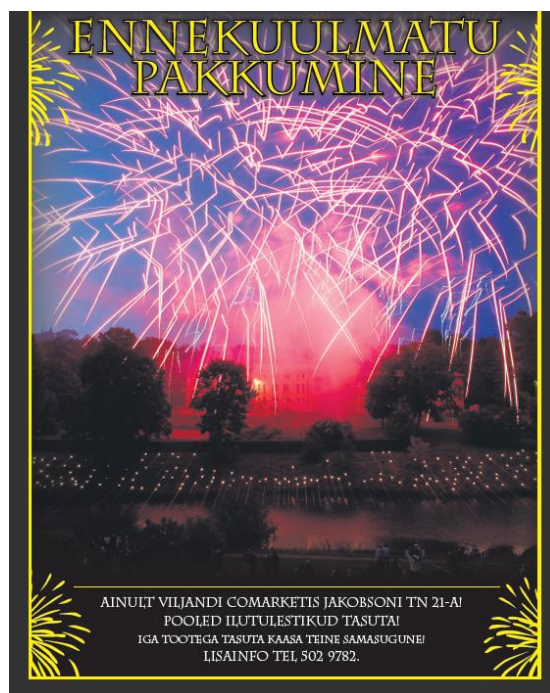
Hasartmängu reklaamile kehtestatud nõuete kontroll. **15** korral tegeleti tarbijate/konkurentide poolt viidatud või TKA poolt avastatud võimalike reklaamiseaduse rikkumisega. Põhiliselt oli tegemist kaughasartmängukorraldajate reklaamidega – Triobet, PokerStars ja Unibet. Rikkumiste osas väljastas

Tarbijakaitseamet 8 teadet haldusmenetluse algatamise kohta/märgukirja/tähelepanu juhtimist, mille tulemusena ettevõtted viisid oma reklaamtegevuse kooskõlla seadusandlusega. Eesti Loto reklaamtegevuse osas on hetkel menetlus pooleli. 12 korral nõustati ettevõtjaid ka enne nende kampaaniate esitlemist.

Kaughasartmängukorraldajad proovisid jätkuvalt reklaamimiseks erinevaid võimalusi (sponsorteate nime all, tasuta hasartmängud, kaughasartmängukorraldajate edasilingitavad bannerreklaamid või siis hasartmängukorraldaja kaubamärgi, mis väljendas sõnas või pildis hasartmängu, mängukohta või võiduvõimalust).

Näiteks tuvastas Tarbijakaitseamet järelevalve korras, et www.soccernet.ee veebiaadressil avaldati järgmise sisuga banner: *“Unibet. Kes on maailma parim? Ennusta nüüd! Võta 500 EEK Boonus!”* Klikkides kõnealusel banneril suunati veebilehele <https://ee.unibet.co.uk/register/register.do>, kus on võimalik avada kasutajakonto (täites selleks vormi ning kandes raha oma kontole oli võimalik vaid loetud minutitega saada kõik mängijaõigused). RekS § 21 lg 2 punkt 6 kohaselt hasartmängu, mängukoha ja hasartmängukorraldaja reklaam on keelatud, välja arvatud loterii reklaam loteriipileti müügikohas ja ringhäälingu vahendusel vahetult enne või pärast loterii loosimist edastatavat saadet või selle saateosade vahel. Hasartmänguseaduse § 9 lg 1 kohaselt võib õnnemängu, lotot või osavusmängu korraldada üksnes usaldusväärne juriidiline isik, kes vastab nimetatud seaduse nõuetele ning kellel on hasartmängu korraldamise tegevusluba ja hasartmängu korraldamise luba. Tarbijakaitseamet saatis veebiaadressi www.soccernet.ee haldavale ettevõttele Vutivõrk OÜ tähelepanu juhtimise, milles andsime teada, et veebilehel avaldatud bannerreklaami puhul on tegemist hasartmängu reklaamiga, mis reklaamiseaduses sätestatu kohaselt on keelatud. Vutivõrk OÜ lõpetas oma veebilehel reklaamiseadusega vastuolus oleva reklaammbänneri avaldamise. Kuna Tarbijakaitseametile teadaolevalt puudus UNIBET-il aga hasartmängude korraldamise tegevusluba kui kaughasartmängude korraldusluba, siis teavitasime ka Maksu- ja tolliametit ning palusime neil rakendada meetmeid ebaseadusliku kaughasartmängu piiramiseks veebilehel <https://ee.unibet.co.uk/register/register.do>, <https://ee.unibet.co.uk/start> ning võtma kasutusele meetmed ebaseadusliku kaughasartmängu piiramiseks. Maksu- ja Tolliamet andis teada, et tegid interneti-ühendust pakkuva üldkasutatava elektroonilise side teenuste osutajatele ettekirjutuse hasartmänguseaduse § 56 lg 2 ja § 73 alusel ebaseaduslikule kaughasartmängule juurdepääsu piiramiseks ning seisuga 06.10.2010 oli domeeninimele unibet.co.uk juurdepääs blokeeritud.

Pürotehnilise toote reklaam - 04.07.2010.a jõustus reklaamiseaduse muudatus, mis lubab teatud piirangutega pürotehniliste materjalide reklaami avaldamise (lubatud on I, II, III, T1 ja T2 kategooria). Varem oli pürotehnilise toote reklaam keelatud. Paljudele suurematele pürotehniliste toodetega kauplejatele tuli üllatusena, et pürotehnilise toote reklaam on küll lubatud, kuid tuleb arvestada teatud piirangutega nagu asjaolu, et pürotehnilise toote reklaam ei tohi sisaldada üleskutset pürotehnilise toote ostmiseks ega kasutamiseks. Tarbijakaitseameti hinnangul on üleskutsena käsitletavad reklaamis sisalduvad fraasid nagu: *allahindluse, tavahinna ja soodushinna näitamine, säästad xx %, pooled ilutulestikud tasuta, iga tootega tasuta kaasa teine samasugune, ennekuulmatu pakkumine, meeletult/soodsad hinnad, anna tuld, investeeeri oma viimased kroonid jne.* (Pildid 8,9)



Pilt 8



Pilt 9

Järelevalve korras tegeles Tarbijakaitseamet **14** pürotehnilise toote reklaamjuhtumiga, millest **6** korral saatsime ettevõtetele märgukirjad reklaamiseadusega vastuolus oleva reklaammaterjalide avaldamise kohta ning **9** korral nõustasime ettevõtjaid kavandatavate reklaammaterjalide osas. Kuna reklaamiseadusega vastuolus oleva reklaami avaldamise eest on õigus vastutusele võtta ka reklaami avaldaja, siis saatis Tarbijakaitseamet detsembrikuus üldise märgukirja ka ajakirjandusväljaannetele ja veebilehtedele, et nad teaksid mida silmas pidada pürotehnilise toote reklaami avaldamisel.

Lastele suunatud reklaamid - Lastele suunatud reklaamide vastavust reklaamiseaduses sätestatud nõuetele kontrolliti kokku **16** korral nii telereklaamide, trükireklaamide kui ka internetireklaamide puhul. Järelevalve käigus jäi silma TV-s avalikustatud Red Bull'i reklaam. Tulenevalt ettevõtjatele mõeldud juhendi „Energiajookide reklaam ja müük lastele“ punkti 4 kohaselt ei ole energiajookide reklaamides soovituslik kasutada lapsi ega lastekirjanduse või lastesaadete tegelasi või

lastepäraseid multifilmi lahendusi, kuna see võib tekitada lastel liigset huvi reklaamitava vastu. Menetluse käigus edastati Red Bull'i kampaania tellijale selgitustaotlus saamaks vastus, kuidas ettevõtte kommenteerib reklaami võimalikku vastuolu kõnealuse Tarbijakaitseameti juhendiga. Tulenevalt Reklaaminõukoja 09.09.2010.a otsusest, et reklaamiseaduses puuduvad piirangud energijaooi reklaamile ning arvestades asjaoludega, et energijajookide reklaamimine lastele ei ole keelatud ning ettevõtetele mõeldud juhend on soovituslik, ei olnud otsest alust väita, et tegemist oli rikkumisega ning menetlus kõnealuses asjas lõpetati.

Tarbijakampaaniad/kaubanduslikud loteriid - Järelevalve korras kontrolliti erinevate tarbijakampaaniate reklaammaterjale nii välimeedias, trükimeedias kui ka internetis **16** korral, mille osas rikkumisi ei tuvastatud. Lisaks tegelesime veel **14** tarbijakampaaniaalase kaebusega, millest tulevalt vaatasime viidatud kampaaniad üle ning vajadusel alustasime menetlust. Rikkumisi tuvastati **7** korral. Ettevõtjaid nõustati kavandatavate kampaaniate osas **13** korral.

Näitena võib välja tuua Eesti Statoil AS-i kampaania „Statoili suur aastaloterii“, mille käigus 02.03.2010 oli tanklate küljes ja samas ka Statoili klaasustel sildid, et kui tangid vähemalt 30 liitrit, osaled loosimises, kus võid võita Mercedes Benzi, lisainfo www.statoil.ee. Makstes ning uurides kassirilt kampaania kohta, selgus, et kampaania algab 03.03.2010. Samas selgus, et ühtegi märget nimetatud kuupäeva kohta ei olnud. Eesti Statoil AS selgitas järgmist: „*Statoili suur aastaloterii*“ kampaania alguskuupäev oli 03.03.2010.a, kuid kampaania alguskuupäeva ja sisu kohta võimalik saada teenindusjaamades alates 02. märtsist, pöördudes teenindaja poole või saades kampaania infolehe, mis asetseb poe kassaletil. Klientidel tekitas segadust asjaolu, et Statoili koostööpartner asus turundusmaterjale teenindusjaama territooriumil (kleebised tankuritel ja poe uksele) paigaldama juba esmaspäeval, s.o. 01. märtsil. Kuigi poodidesse paigaldatud kampaania infolehedel oli märke kampaania alguse ja lõpu kuupäeva kohta, puudus vastav teave tankuritel ja poe ustel paigaldatud kleebistel. Seetõttu võis kliendile tõesti jääda mulje kampaania algusest enne 03. märtsi. Kahetseme siiralt, et selline viga oli meie poolt tehtud ning lubame, et edaspidi kampaaniate puhul sellist olukorda ei juhtu. Statoil ei ole oma tegevust soovinud kavandada selliselt, et see võiks viia seaduses sätestatud nõuete rikkumiseni.“

Tähtsaks tuleb pidada asjaolu, et ettevõtjad on teadlikud Tarbijakaitseameti nõuandvast tegevusest, mille tulemusena saadetakse kampaaniaga seonduvaid materjale eelnevalt meile ülevaatamiseks (vältimaks võimalikke reklaamiseaduse rikkumisi).

Tähelepanuväärseimad kaasused ja teemad lisaks eelnevale 2010 aastal

1. Saabus 17 pöördumist seoses isiklikele meiliaadressidele saabuvate **soovimatute pakkumiste ning reklaamidega**, millest tulenevalt sai Tarbijakaitseametil poolt kirjade edastajatele saadetud selgitusnõudeid, viidates võlaõigusseaduse § 60, tarbijakaitseaduse 12⁵ lõike 4 punkti 3 ning elektroonilise side seaduse § 103¹. Peale Tarbijakaitseameti poolsete selgitusnõuete esitamist ei ole samade ettevõtete aadressil samalaadseid pöördumisi saadetud.

2. 2010.a detsembrikuu viimastel päevadel laekus mitmeid pöördumisi seoses Euronicsi kampaaniaga „**Hinnad pooleks**“. Juba 2008.a juhtis Tarbijakaitseamet Euronics'i tähelepanu asjaolule, et ameti hinnangul on kampaania pealkiri/üleskutse „Hinnad pooleks“ eksitav, kuna tegemist ei olnud kõikide hindade 50%-lise allahindlusega (allahindluse protsendid olid 10%, 20%, 30%, 40%, 50%) ning kuna amet ei ole oma arvamust kõnealuse kampaania osas muutnud, alustati 2010 aasta lõpul esitletud reklaamikampaania osas ettevõtja suhtes väärteomenetlus.

3. Tarbijakaitseametile laekus mitmete tarbijate pöördumisi, milles viidati, et kommunikatsiooniettevõtted reklaamivad **mobiilset internetti "piiramatu mahuga"**, mis ligemalt uurides on siiski piiratud. Menetluse käigus selgus, et teatud tingimustel sideettevõtted piirasid küll kliendil andmesidekiirust, kuid andmemahu edasine kasutamine oli siiski tagatud.

4. Tarbijakaitseametile saabus Tallinna Kaubamaja AS'i poolt pöördumine seoses kampaaniaga „**Jagame Kaubamaja 1000EEK kinkekaarte!**“, millega ettevõtte ise seotud ei olnud. Tarbijakaitseametil oli alust arvata, et nimetatud pakkumise puhul on tegemist eksitava reklaami ja kauplemisvõttega, mistõttu sai algatatud menetlus. Kuna kampaania korraldaja ei olnud 50 võitjaga ühendust võetud ning auhindu (1000EEK'i väärtuses Kaubamaja kinkekaart) võitjatele kätte toimetanud siis oli ametil kahtlus, et tegemist võib olla pettusega ning sellest tulenevalt edastati nimetatud materjalid Politsei- ja Piirivalveameti Põhja Prefektuurile menetluse algatamiseks.

5. Tarbijakaitseametile laekus mitmeid pöördumisi seoses **ärarajäänud Faithless'i kontserdiga**. Piletilevi AS kodulehel (<http://www.piletilevi.ee/est/uldinfo/kuidasosta/internetipood/>) avaldatud internetipoe kasutamise tingimused sätestavad alljärgnevat: „3. Piletilevi ei ole ühegi ürituse korraldaja. Piletilevi müüb pileteid ürituse korraldaja, promootori, artisti vms. ülesandel ning nimel ja kulul ega oma õigust pileti hinna ja müügitingimuste kehtestamiseks ning muutmiseks, sh. ei määra ürituse (iste)kohtade asukohta, ei osta pileteid tagasi ega vaheta ümber, ei korva hävinud, kaotatud, varastatud, rikutud vms. pileteid vm. üritusega seotud esemeid. Piletiga seotud õigused ja kohustused kehtestab ning neist teavitab ürituse korraldaja ning Piletilevi ei vastuta ühelgi juhul nende õiguste ja kohustuste sisu, muutmise, täitmise jms. eest. 4. Piletilevi ei ole ürituse korraldaja, artisti vms. ürituse toimumise, selle sisu, teabe, reklaami ja kvaliteedi eesti vastutava isiku esindaja. Vastutav isik on ürituse korraldaja, kelle andmed on ära toodud Piletilevi interneti kodulehel ja kontakt märgitud piletil. 11. Juhul kui üritust ei toimu, see lõukatakse edasi või muudetakse ürituse toimumise kohta, ei ole Piletilevi kohustatud pileteid tagasi ostma või hüvitama. Pileti tagasiostu ja/või hüvitamisega tegeleb ürituse korraldaja, kui ei ole teatatud teisiti. 18. Piletilevi ei kanna vastutust ürituse toimumise, korralduse, reklaami, teabe ega muude üritusega seotud asjaolude eest; samuti ürituse mittetoimumisest tingitud võimalike kulude ja kahjude eest. Piletilevi ei vastuta piletipoe lehekülje ja/või sellel oleva teabe ja sellel asuvate viidete kasutamisest tekkida võivate kahjude, nõuete jms. eest. 23. Kõik ürituse toimumise, sisu, kvaliteedi, reklaami jms. seotud pretensioonid tuleb esitada ürituse korraldajale.“.

Tarbijakaitseamet pöördus selgituste saamiseks kõnealuse kontserdi korraldaja Randaria OÜ poole, kes aga ameti pöördumistele ei vastanud ning kõnealuse ettevõttega ei olnud võimalust ühendust saada. Samas oli Piletilevi kodulehel esitletud

alljärgnev teave: „*Pileteid ostavad tagasi alates 2. detsembrist kõik Piletilevi müügipunktid välja arvatud Statoili teenindusjaamad.*“. Kuna tarbijatele edastatud vastustest sai märgitud, et juhul kui jätkuvalt ei osteta pileteid tagasi palume sellest Tarbijakaitseametit teavitada. Tuginedes asjaolule, et ametiga ühendust ei võetud, võis eeldada, et tarbijad said oma raha tagasi.

6. Helvetia DM reklaamvoldikud. Nimetatud voldikutes oli kasutatud sõna „tasuta“ ning "täiesti tasuta" samas, kui tarbijal tuli tasuda ka pakkimis- ja saatekulu, mida mainiti vaid viimasel lehel ja väikeselt peatüki „TELLIMISKUPONG“ all. Seetõttu edastas Tarbijakaitseamet ettevõtjale teate haldusmenetluse algatamise kohta ning asus seisukohale, et kõnealune reklaam on vastuolus TKS § 12(3) lõike 8 punktiga 20. Lisaks tuvastas Tarbijakaitseamet reklaammaterjalides järgmise teabe: „*Kui 15 päeva pärast saadetise kättesaamist ma ei loobu tellimisest, siis saan iga 3 nädala tagant oma kodusel aadressil 40 kapslit ...*“. Amet asus seisukohale, et märgitud teabe puhul on tegemist ebamõistliku tingimusega, mistõttu võiks toodet uuesti saata vaid juhul, kui klient vabatahtlikult avaldab soovi (helistanud, kirjutanud) edaspidi saadetist saada samas, kui tarbija vastupidine käitumine tähendaks teenusest loobumist. Amet kohustas ettevõtjat likvideerima koheselt eelpoolnimetatud puudused. Helvetia DM andis teada, et nimetatud reklaamvoldikute edastamine on seisuga oktoober 2010 lõpetatud ning lubades edaspidi Tarbijakaitseameti tähelepanekutega arvestada. Tulenevalt ülaltoodust lõpetas Tarbijakaitseamet haldusmenetluse.

7. Tarbijakaitseametile laekus mitmeid pöördumisi seoses isiklikule emailiaadressidele saabunud Solarise kinkekaardi pakkumisega, mille korraldajaks ei olnud Solarise Keskus AS. Menetluse käigus selgus, et Solaris oli küll lubanud Solarise kinkekaarte kõnealuse pakkumise käigus jagada, kuid ei soovinud, et selles kasutatakse Solarise identiteeti. Samas TIM w.e, kes teostas kujunduse koos Via Media OÜ'ga, avaldas nimetatud pakkumise mittelubatud kujul. TIM w.e tunnistas oma vastuses, et vastutab kõnealuse pakkumise eest. Kuna võitjate nimekiri oli internetiportaalis natta.com avalikustatud ning TIM w.e tunnistas oma eksimust, lõpetasime menetluse kõnealuses asjas.

8. Tarbijakaitseametile laekus mitmeid tarbijate pöördumisi, mille kohaselt jäi Studio Moderna OÜ kampaaniast „Vaheta vana madrats uue vastu täiesti TASUTA!“ mulje, nagu saaks tarbija vana madratsi eest tasuta ka uue madratsi. Menetluse käigus selgus, et uue madratsi pidi tarbija ikkagi ise ostma, kuid kampaaniaga ei kaasnenud sissemakset ning madratsi transport oli tasuta. Seega võis eelnevast tulenevalt lauset „Vaheta vana madrats uue vastu täiesti TASUTA!“ pidada eksitavaks. Tarbijakaitseamet oli seisukohal, et kui sooviti teha kõnealust kampaaniat, mille tulemusena sooviti pakkuda tasuta transporti, oleks pidanud teave olema ka otseselt nii sõnastatud (nt „Vana madratsi transport uue vastu täiesti tasuta“). Tarbijakaitseameti poolt edastatud selgitusnõudest tulenevalt viis Studio Moderna OÜ nii oma kodulehel paiknevas reklaamis kui ka telereklaamis sisse ameti soovitused.

9. Tarbijakaitseametile laekus pöördumine, kus viidati nelja kindlustusmaakleri reklaamidele, milles kasutati viiteid superlatiivile (parim, soodsaim jms) ning esitati kahtlus, kas selliste väidete kasutamine on ikkagi põhjendatud. Eelnevast tulenevalt pöördus Tarbijakaitseamet kõigi pöördumises märgitud ettevõtete poole, kuna kaupleja peab olema sellisel juhul valmis ka reklaamis esitatud väiteid põhistama.

Kuna ilmnes, et suuresti kasutati neid väiteid alusetult, siis esitas Tarbijakaitseamet ettevõtjatele nõude viia oma tegevus kooskõlla seaduses sätestatuga.

10. Tarbijakaitseametile laekus mitmete tarbijate kaebusi seoses neile nimeliselt saadetud pöördumistega tasuta zoombox'i kohta. Tarbijakaitseaduse § 12³ lõike 8 punkti 20 kohaselt kauba või teenuse kirjeldamine sõnadega «prii», «tasuta» või muu samalaadse väljendiga, kui tarbija peab tasuma muude kulude eest, kui pakkumisele reageerimise ja kauba kättesaamise või kohaletoimetamisega seotud vältimatud kulud, on eksitav kauplemisvõtte ja seega keelatud. juhtisime ettevõtte tähelepanu asjaolule, et Amet on eelnevate kampaaniate osas korduvalt sel teemal (sõna „tasuta“ kasutamine tulenevalt seaduse nõuetest) ettevõtjaga suhelnud, kuid iga järgneva kampaaniaga jõuavad meieni järjekordsed tarbijate murekirja, kelle jaoks kampaania on eksitav. Eelnevast tulenevalt algatati kõnealuse ettevõtte suhtes vääртеomenetlus.

11. Estdirect Office OÜ poolt avaldati 20.03.2010.a Postimees Arteris reklaamartikkel: „Uskumatult maitsvad hiigeltomatid“. Kõnealuses reklaamartiklis esitleti järgmisi väiteid: *piiratud pakkumine; hiigeltomatid; üks parimaid tomatisorte, mida kuskilt ei osta; me oleme uhked selle üle, et esimestena tutvustame Eesti elanikele neid seemneid; pöörake tähelepanu nende tomatite mõõtmetele need võivad ulatuda kuni 2 kilogrammini, aga igalt põõsalt Te võite korjata kuni 20 hiigeltomatit, vahel ulatub nende ümbermõõt 58 sentimeetrit*. Tarbijakaitseamet algatas koheselt järelevalvemenetlust, et saada selgust, kas reklaamartiklis avaldatud väidete osas on ettevõttel olemas ka dokumentaalsed tõendid selle kohta. Menetluse käigus ei esitanud Estdirect Office Tarbijakaitseametile selliseid tõendeid, millest nähtuks, et: tõepoolest on nende ettevõtte ainuke, kes turustab seda tomatiseemet; tomatid võiksid kasvada kuni 2 kilogrammini; põõsalt võite korjata kuni 20 hiigeltomatit; nende ümbermõõt 58 sentimeetrit. Eeltoodust tulenevalt oli Tarbijakaitseameti hinnangul tegu tarbijaid eksitava reklaami avaldamisega ning alustati vääртеomenetlust, mille tulemusena määrati ettevõttele rahatrahv summas 5000 krooni.

12. Tarbijakaitseamet alustas järelevalve korras menetlust 5 ettevõtja osas, kes tegelesid kulla kokkuostuga, kasutades selleks eksitava sisuga reklaammaterjale ning edastas neile märgukirjad, kuna tegelikult ostis David AS kokku kulda turu parima/soodsaima hinnaga. Märgukirjad saadeti järgmistele ettevõtetele (Kuld 24 OÜ „Maksame parimat hinda teie kulla eest“; Vastema Grupp OÜ „Ostame kulda turu parima hinnaga“, „Parima hinna garantii“; KuldRahaks Baltic OÜ „Maksame parimat hinda“; Kokkuost.ee OÜ, „Parima hinnaga kulla ja kullast esemete kokkuost Eestis“; GLG Laenud OÜ, „GLG laenud ostab kulda, turu parima hinnaga“). Kõik märgukirja saanud ettevõtted viisid oma reklaammaterjalid kooskõlla kehtiva seadusandlusega (st lõpetasid selliste superlatiivide nagu parim/soodsaim kasutamise oma reklaammaterjalides).

13. Tuginedes Saksamaa tarbijakaitse mittetulundusliku organisatsiooni Foodwatch poolt läbiviidud uuringule, mille käigus tuvastati, et jogurtijook Actimel tugevdab immuunsüsteemi samamoodi nagu iga teine naturaalne jogurt ning pidades teavet Actimeli reklaamides eksitavaks, edastas Tarbijakaitseamet Sales-Star AS'le vastava selgitusnõude. Menetluse käigus selgitas Danone SIA'lt, kes esindab ettevõtet Danone Balti riikides, järgmist: „Actimel toetab organismi loomulikke kaitsemehhanisme. Actimel sisaldab lisaks tavalistele jogurtikultuuridele *Lactobacillus bulgaricus* ja *Streptococcus thermophilus* ka spetsiaalset probiootilist kultuuri, mis esineb ainuüksi

Actimelis: Lactobacillus Casei Defensis (DN 114-001) (10^8 cfu/g) Mitmed teaduslikud uuringud on näidanud, et L. Casei Defensis jääb väga suurel määral allu ka mao agressiivses happelises keskkonnas ning jõuab sealt edasi soolestikku piisavas koguses, et jätkata sealgi oma toetava mõju avaldamist. Actimeli mõjusid on tunnistanud rohkem kui 30 teaduslikus uuringus. Need uuringud on läbi viidud nii sõltumatutes uurimisinstituutides, ülikoolides kui ka Pariisi lähedal asuvas Danone uurimiskeskuses (Danone Research Center). Enim kui pooled neist uuringutest on kliinilised uuringud (enam kui 3000 osalejaga), ja need on tunnistanud Actimeli mõju otseselt inimorganismile. Kõik uuringud vastavad farmatseutilistele standarditele, neile on antud eksperthinnangud ja nad on avaldatud mainekates akadeemilistes perioodikaväljaannetes. Actimeli tervisemõjud on kinnitatud ka AFSSA (Agence française de sécurité sanitaire des aliments) poolt 2004. aastal. Actimel on seega ainus probiootiline jook, mille mõjusid organismi loomulikule kaitsevõimele on nii tõhusalt uuritud. Uuringute täielik nimekiri asub kodulehel http://www.studies.danone.com/Publications_Actimel_En.html. Actimeli ei saa pidada ei koostise ega ka toote kuluka teadusliku väljatöötamise poolest samaväärseks mis tahes tavapärase piimatootega. Lisateave Actimeli koostise ja kasulike lisamõjude kohta on kättesaadav veebiaadressil www.actimel.lv/ee.”

Tuginedes eelnevatele selgitustele ning arvestades Eestis esitletud reklaamide tekste polnud Tarbijakaitseametil alust väita, et tegemist on tarbijaid eksitava reklaamiga.

Poliitiline reklaam

Iga paari aasta järel toimuvate valimiskampaaniate käigus avaldatakse erinevate meediakanalite ja reklaamikandjate vahendusel valimis- ja poliitreklaami, mille sisu ja kujundus tekitavad sageli küsitavusi nii avalikkuse kui ka üksikisikute poolt. Tavakodanikke häirivaks teguriks on teiste erakondade lubadustesse ja tegudesse kriitiline suhtumine ja erakondade tulevikuks antavad lubadused.

Tarbijakaitseametile saabus ka 2010. aasta sügisel mitmeid kodanike pöördumisi seoses erinevate poliitiliste reklaamidega. Näiteks viidati Keskerakonna poolt avaldatud reklaamile, mis sisaldas Andrus Ansipi fotot koos tekstiga: „Sinul ei ole tööd, Ansipil on. Talle see sobib.”

Küsimuse osas, kas poliitiline reklaam kuulub reklaami mõiste alla või mitte on *pro* ja *contra* seisukohti avaldatud nii seadusandja, erakondade, reklaamifirmade, meedia kui ka järelevalvaja enda poolt. Hoolimata ebaselgusest on Tarbijakaitseamet seni menetlenud poliitilise valimisreklaami järelepärimisi ja kaebusi n-ö. juhtumipõhiselt ning rakendanud tavapärast kaebuste menetluse reeglistikku. Hiljutises Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi (MKM) valimis ja poliitreklaami puudutavas vastuses Õiguskantsleri järelepärimisele viidati asjaolule, et poliitiline reklaam võib olla reklaamiseaduse ese vaid juhtudel, kui see on seotud kauba või teenuse pakkumisega või ürituse edendamise või isiku käitumise avalikes huvides suunamisega. Samuti väljendas MKM Tarbijakaitseametile edastatud vastuses, et valimiskampaania käigus tehtavat reklaami ei saa vaadelda kui kauba, teenuse, ürituse ega ka avalikes huvides avalikustatava idee kohta soovitud tagajärgede saavutamiseks levitatavat teavet. Poliitilise teabe vastavust ei ole võimalik hinnata reklaamiseaduses toodud nõuete alusel (nt eksitav reklaam, võrdluse kasutamine reklaamis), samuti ei peaks Tarbijakaitseamet kui sõltumatu haldusorgan teostama järelevalvet erakondliku

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

tegevuse üle. Tulenevalt ülalloodust koostas Tarbijakaitseamet oma seisukoha poliitilise reklaami osas, mis on avalikustatud ka Tarbijakaitseameti kodulehel.

4. TARBIJAKAITSEAMETI TEGEVUS EESTI LIITUMISEL EUROALAGA

Tarbijakaitseameti avalike suhete korraldamine Eesti liitumisel euroalaga

Eesmärk

- Avalikkuse kiire ja asjakohase informeerimisega hoida ära või minimeerida kroonilt eurole ülemineku käigus hinnatõusu toetavate protsesside mõju ja luua teavitustöö tulemusena avalikkuse surve põhjendamatut hinnatõusu vastu.
- Koostöös Eesti eurole üleminekuga seotud organisatsioonide ja asutustega luua tarbijates arusaamine ja kindlustunne tegutsemiseks eurokeskkonnas.

Tegevused

Eesmärkide saavutamiseks koostas amet eurole ülemineku kommunikatsiooni strateegia, mis on kooskõlas üleriigilise kommunikatsiooni strateegiaga. Strateegi alusel viis amet ellu järgmised tegevused:

- Ameti esindaja osales riikliku eurokommunikatsiooni töögrupi töös.
- Tarbijakaitseameti veebilehele www.tarbijakaitseamet.ee loodi alaleht eurotemaatika kajastamiseks „Euronõu“ sh link euroveebile, kuhu koguti kokku kõik oluline informatsioon nii tarbijale kui ettevõtjale, mis on seotud euroalaga liitumisega sh juhendid ning küsimused ja vastused. Veebilingid ameti „euronõu“ rubriiki Eesti keskselt eurolehelt www.euro.eesti.ee ja ca 60% KOVde veebilehtedelt.
- Valmis juhend tarbijatele „tarbijate õigused seoses Eesti liitumisel euroalaga.
- Koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja Kaupmeeste Liiduga valmis juhend „Kuidas korrektselt esitada kaupade ja teenuste hindasid eesti kroonides ja eurodes“.
- Osalemine eurokommunikatsiooni töögrupi poolt korraldatud pressikonverentsidel, kus tutvustati ameti tegevusi ja tulemusi euroalaga liitumise ettevalmistuste osas.
- Ameti esindajad osalesid Kaubandus-Tööstuskoja poolt korraldatud ettevõtjatele suunatud teabepäevadel (Tallinnas, Tartus, Jõhvis, Kuresaares, Pärnus), kus tutvustati kahes vääringus hindade esitamise nõudeid.
- Alates augustist hakkas amet avalikustama iganädal oma veebilehel ettevõtjate nimesid, kes ei täitnud kahes vääringus hindade esitamise nõudeid.
- Iga kuu esimesel nädalal saadeti meediale kokkuvõtte kahes vääringus hindade kontrollimise tulemused.
- Iga kuu viimasel neljapäeval avaldas Maaleht Tarbijakaitseameti hinnamonitooringu kokkuvõtte, samal päeval saadeti info ka teistele meediakontaktidele.
- Pidevalt avaldati ameti poolt tarbijate ja ettevõtjate tähelepanu suunavaid artikleid, kommentaare ja intervjuusid nii üleriigilistes kui kohalikes meediakanalites (eesti ja vene keeles).
- Eesti liitumisel euroalaga oli ameti infotelefon avatud tarbijatele ja

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

ettevõtjatele, eesmärgiga pakkuda kiiresti võimalust saada informatsiooni 1.-2.01.2011. Operatiivselt edastati ametisse laekunud küsimuste kokkuvõtted ka riikliku eurokommunikatsiooni töögrupi aastavahetuse staapi.

Kokkuvõtvalt võib märkida, et Tarbijakaitseamet täitis kommunikatsiooni strateegilised eesmärgid. Faktum Ariko 2010 aasta detsembris läbi viidud uuringu tulemustest nähtub, et ca 90% tarbijad olid oma tarbija õigustest teadlikud euroalaga liitumisega seotud küsimustes sh oskasid nimetada kahes vääringus hindade esitamise kohustust. Tarbijakaitseamet oli pidevalt meediapildis ning meedia küsimused ja huvi oli pidev.

Tarbijakaitseameti järelevalvealane tegevus Eesti liitumisel euroalaga

Järelevalve hindade kahes vääringus esitlemise üle

Seisuga 31.12.2010 kontrollis Tarbijakaitseamet kahes vääringus hindade esitamise nõuete täitmist kokku kuus kuud. Kui esimesel kuul oli rikkumistega ettevõtete protsent 47 siis peale poolt aastat jäi see protsent **11** juurde. Seega on olukord järkjärgult paranenud.

2010 aasta jooksul kontrollis amet kokku ca **4250** ettevõtet. Kui kontrollimisperioodi alguses oli kõige suuremaks probleemiks eurohinna puudumine siis aasta lõpuks leiti enim puudusi ümardamisreeglitest mitte kinni pidamise osas.. Kolmandal ja neljandal kohal on eurohindade osaline puudumine ning vale kursi kasutamine. Reeglina käituvad korrektselt suuremad kaubandus- ning teenindusettevõtted, väiksemates ettevõtetes esines sagedamini rikkumisi. Trahve määrati kokku ca **184 490** krooni.

Alates augustist avalikustas Tarbijakaitseamet iga nädal ka valiku eelmisel nädalal Tarbijakaitseameti poolt kontrollitud ettevõtjatest, kelle juures tuvastati kahes vääringus hinna esitamise nõudeid sätestavate õigusaktide rikkumisi. Kindlasti oli see ettevõtjatele üheks motivaatoriks mitte eksida kehtivate reeglite vastu.

Tarbijate pöördumised seoses Eurole üleminekuga jagunesid järgnevalt:

	Aug	Sept	Okt	Nov	Dets	Kokku
Infotelefonile 6201707 ning 1330 helistati erinevate eurohindade avaldamist puudutavate küsimustega	116	155	36	41	116	464
Järelepäringuid eurohindade kohta	40	58	34	16	44	192
Tarbijate vastuvõttu pöörduti seoses eurohindadega	8	27	1	5	7	48

Tabel 3

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Ülevaade hindade kahes vääringus kontrollide kohta:

	Juuli 2010	August 2010	September 2010	Oktoober 2010	November 2010	Detsember 2010	KOKKU
Kontrollitud ettevõtteid	764	728	1161	557	567	473	4250
Rikkumisega ettevõtete %	47% (359)	43% (314)	28% (330)	20% (109)	17% (94)	11% (51)	29% (1257)
Erinevaid rikkumisi kokku	411	295	372	124	108	66	1376
Eurohinna täielik puudumine	59% (242)	58% (171)	21% (77)	9 % (11)	6 % (6)	12% (8)	37% (515)
Eurohinna osaline puudumine	-	-	22% (81)	30 % (37)	31 % (33)	27% (18)	12% (169)
Vale kursi kasutamine	19% (79)	15% (44)	15% (56)	11% (14)	12% (13)	12% (8)	16% (214)
Vale ümardamine	22% (90)	27% (80)	42% (158)	50% (62)	51% (56)	49% (32)	35% (478)
Trahvisumma	4120.-	49 940.-	68 040.-	33 970.-	13 260.-	15 160.-	184 490.-

Tabel 4

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Kontrollitud ettevõtted jagunevad oma spetsiifika poolest järgnevalt:

Kontrollitud ettevõtetest on olnud	Septembri seisuga	Novembri seisuga	Detsembri seisuga
Internetikauplused	30%	12%	4%
Toitlustusettevõtted	21%	23%	21%
Tööstuskaupade kauplused	18%	24%	28%
Teenindustevõtted	14%	16%	18%
Supermarketid	10%	12%	11%
Väikepoed ja kioskid	5 %	9 %	12 %
Toidukaupade kauplused	2 %	4%	6%

Tabel 5

Mõned kommentaarid olukorra kohta, mis iseloomustasid peamiselt kontrolliperioodi algust (kuni oktoober):

1. Ettevõtted olid rahulolematud, et neid ei ole enne määruse jõustumist teavitatud täpsetest eurohinna avaldamise nõuetest
2. Peamiseks rikkumiste põhjuseks toodigi seda, et ei teata ümberarvestuskurssi või ümardamise reegleid.
3. Oli juhtumeid, kus kaupade juures oli eurohind õigesti arvestatud, kuid reklaamlehtedel oli kurss vale (kuigi eurohinda ei pea olema reklaamis näidatud, peab see olema õige kui avaldatakse).
4. Samuti tuli ette juhtumeid, kus hinnad on osaliselt õigesti avaldatud, osaliselt valesti. Täpsustades asjaolusid selgus, et hinnad, mis tulevad kassasüsteemist on õigesti, kuid kaupluses kohapeal arvatud eurohinnad olid arvestatud vale kursiga.
5. Mõned ettevõtted olid ümardanud eurohinnad selliselt, et eurohind jääks ilma eurosentideta ehk ümmargune st pole kasutanud õiget kurssi, kuid on samas vabanduseks toonud, et on eurohinnad arvutanud tarbijale soodsama kursiga.
6. Soodustingimustel müügi puhul olid hinnad eurodes avaldatud tavahindade puhul, kuid uute alandatud hindade juurde polnud uusi eurohindasid avaldatud. Kauplejad arvasid, et aitab, kui ühe hinna puhul on hind avaldatud kahes vääringus.
7. Oli ka juhtumeid, kus eurohind oli avaldatud ainult 1 koht pärast koma.

Vabatahtlike tarbijakaitseühingute esindajad kontrollisid eurohinna avaldamist kahe kontrollaktsiooni raames.

- **Esimene kontrollaktsioon** toimus perioodil **13-19. september 2010** üle Eesti. Kokku kontrolliti tarbijakaitseühingute liikmete poolt **604** ettevõtet **8** maakonnas. Puudusi esines ca **153** juhul ehk **25%**. Neist vähemalt pooltel juhtudel oli tegemist väiksemate eksimustega nagu näiteks ühe või kahe eurohinna ebatäpse esitlemisega.
- **Teine** vabatahtlike tarbijakaitseühingute esindajate **kontrollreid** toimus ajavahemikus **27.11 – 09.12.2010.a.** Kokku kontrolliti tarbijakaitseühingute liikmete poolt **376** ettevõtet kokku **10** maakonnas. Puudusi esines ca **130** (34%) juhul. Põhilisteks vigadeks olid eurohinna vale ümardamine ja eurohinna osaline puudumine.

Kokkuvõtvalt võib väita, et väikesed maapoed, samuti teised ühistute kauplused on teadlikud hinna kahes vääringus esitamise kohustusest ning täidavad nõudeid korrektselt. Samuti esitab

korrektselt hindu valdav enamus iluteenuseid pakkuvaid ettevõtjaid, toitlustusettevõtted ning teised kontrollitud teenusepakkujad. Avastatud hinnaeksimused olid vähetähtsad, ega olnud seotud tahtliku eksitava teoga, vaid ümardamise reeglite puuduliku tundmisega või juhuslike pisieksimustega.

Ausa Hinnastamise Kokkuleppe järelvalve

Ausa hinnastamise leppe eesmärgiks on ära hoida põhjendamatu kaupade ja teenuste hindade tõstmine euro kasutuselevõtmise käigus.

Lepinguga liitumine on vabatahtlik ning leppega liitudes annab ettevõtja nõusoleku, et seoses eurole üleminekuga järgitakse head tava ja ei tõsteta põhjendamatuult hindu. Nii antakse ka tarbijale selge signaal ausast ja vastutustundlikust käitumisest.

Leppe eesmärgiks on ära hoida põhjendamatu hinnatõusu ehk siis hindade kasvu, mis on ajendatud ainult rahaühiku muutusest. Kui põhjuseks on aga sisseostuhindade, tooraine, energia või muu sarnase sisendhinna muutus, võib see kaupleja soovil loomulikult kajastuda ka lõpphindades.

Leppega liitunu kohustub näitama kaupade ja teenuste hindu selgelt ja üheselt mõistetavalt ning tagab, et tema töötajad oleksid oma tööülesannete ulatuses teadlikud euro kasutuselevõtmisega seonduvate nõuete ja juhenditega ning kompetentsed vajadusel vastavaid nõudeid ja juhenditest tulenevat oma klientidele selgitama.

Leppega liitunud saavad õiguse kasutada vastava logoga märgist - "Euro hinda ei tõsta" – ja täiendavaid visuaalseid materjale.

Ausa hinnastamise leppe eestvedajaks on Eesti Kaubandus-Tööstuskoda. Leppe koostamisse olid kaasatud Eesti Turismifirmade Liit, Tarbijakaitseamet, Eesti Väike- ja Keskmiste Ettevõtjate Assotsiatsioon, Eesti Kaupmeeste Liit, Eesti Tööandjate Keskliit, Eesti Kindlustusseltside Liit, Eesti Pangaliit, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit, samuti Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ja Rahandusministeerium. "Euro hinda ei tõsta" märgise õiglast kasutamist jälgib Tarbijakaitseamet

Tarbijakaitseametile laekus **2010. aastal** eurole üleminekuga seotud hinnatõusu kahtlusega kokku **32** tarbija pöördumist, millest **21** on olnud kirjalikud pöördumised ja **11** infotelefonile laekunud pöördumised. Pea poolte juhtumite osas oli aga tegemist ettevõtjatega, kes ei olnud liitunud AHK-ga.

Tarbijakaitseamet on nii vihjete kui ka järelevalve käigus avastatu alusel saatnud välja AHK-ga liitunud ettevõtjatele kokku **34** selgitusnõuet, milles sooviti kirjalikke selgitusi järgmiste asjaolude kohta:

1. Kas hinnatõus nimetatud toodete osas on tegelikkuses toimunud ja millised on selle põhjused?
2. Kas hinnatõus on toimunud seoses eurole üleminekuga?
3. Milliste asjaolude või dokumentidega ettevõtte kinnitab või lükkab ümber seose eurole ülemineku ja hinnatõusu vahel? Palume saata ka võrdlevad väljavõtted saatelehtedest.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Selgitusnõudeid saadeti näiteks järgmistele ettevõtetele:

A-Selver AS, Prismaperemarket AS, Rimi Eesti Food AS, Viasat AS, Tallinna Kaubamaja, ETK jt ühistud.

Selgitusnõudeid on saadetud välja järgmistel põhjustel:

- seoses piimatoodete hinnatõusuga
- TKA hinnamonitooringu tulemustega (oktoobri ja novembri hindade muutusest tulenevalt)
- tuginedes tarbijate signaalidele

2010. aastal Ausa Hinnastamise kokkuleppe rikkumisi ei tuvastatud. Seniseid hinnatõuse on ettevõtjad põhjendanud enamasti tootjate poolsete hindade tõstmisega, mis omakorda on tingitud erinevate toorainete kallinemisest maailmaturul ja tootmiskulude (nt elektrienergia) kallinemisest. Samuti on hinnatõusu põhjuseks toodud eksportturgude suurenenud nõudlus.

Näited tarbijate saadetud signaalidest:

1. Tarbija väitis, et Tallinna Kaubamajas on müügil kaks täpselt samasugust pluusi erinevate hindadega. Kontrollimisel selgus, et pluuside tegumood olid küll sarnased, kuid varruka pikkus oli erinev (ühe pikk varrukas, teisel kolmveerand). Sellest tulenes ka erinev hind. Kahjuks ei pannud tarbija seda erinevust tähele.
2. Tarbija väitis, et Viasat tõstab alates jaanuarist Kuldpaketi kuumaksu. Kontrollimisel selgus, et senistele Viasati Kuldpaketi klientidele hind ei tõuse. Kuid alates 01.01.11 hakkab kehtima lisaks senisele uus Kuldpakett, mille komplekti kuulub HD tüüner. Sellest tulenevalt ei ole tegemist võrdväärsete pakettidega ning TKA ei saa reguleerida hinnakujundust.
3. Kolmel korral pöördusid tarbijad TKA poole seoses Tallinna Haridusameti poolt reguleeritud noorte huvialaringide hinnatõusuga. Kontrollimisel selgus, et sügisel kinnitati uued huvialaringide tasude hinnakirjad, mis olid kehtestatud kahes vääringus. Uued hinnad olid osaliselt tõusnud, osaliselt langenud. Hinnatõusu ja euro seose kontrollimiseks puudus alus, kuna huvialaringide teenuste pakkujad ei olnud liitunud AHK-ga.
4. On tulnud erinevaid tarbijate signaale toidukaupade hindade tõusu kohta. Kuigi ajakirjanduses on kajastatud erinevate toorainete hinnatõusu, ei ole kõik tarbijad sellest teadlikud ning juhivad TKA tähelepanu toidukaupade nagu näiteks piimatooted, teraviljatooted, kohv, õluhindade tõusule ning kahtlustavad selles euro kasutuselevõtmist.
5. Samuti on tulnud mõningad (3) tarbija pöördumisi, milles ei avaldata konkreetset toodet ega kauplust, mille osas on hinnatõus toimunud, vaid on avaldatud oma arvamust üldiselt euro ja hinnatõusu seostest.

Hinnamonitooringu läbiviimine

Hinnamonitooring 2010. aastal

Tarbijakaitseamet laiendas 2010. aasta algusest igakuist hinnavaatlust. Eesmärgiks oli pakkuda võimalikult rohket teavet kõige sagedamini ostetavate toodete ja teenuste hindade ning nende muutuste kohta, kuna ees ootas Eesti üleminek eurole 01. Jaanuar 2011.a. Linnade arvu suurendati viieni. Tallinna, Tartu, Viljandile lisandusid Jõhvi ja Kuressaare. Seega laienes kaupluste arv ja teenindusettevõtete arv, kus vaadeldi kaupade ja teenuste hindu. Jätkuvalt olid vaatluse all toidukaubad ning väike valik esmatarbekaupu, lisandusid apteegis enimmüüdavad käsimüügiravimid ja kütus. Teenuste valik laienes kuni kaheksa erineva teenuse liigini, nimelt vaadeldi kord kuus: iluteenustest juukselõikust, manikööri ning solaariumi teenust; taksoteenust, ujulaid, keemilist puhastust, kingsepatööd, autoparkla teenust. Samuti võeti vaatluse alla mõned pangateenused.

Lühidalt

Ajavahemikul 2010. aasta jaanuarist kuni detsembrini on Tarbijakaitseameti poolt vaadeldud toidukaupade ja esmatarbekaupade keskmised hinnad tootegrupiti muutunud väga erinevalt ja seda eriti alates II poolaastast. Samas peab märkima, et tootegrupiti on hindu eeskätt mõjutanud toidutoorme hindade muutused rahvusvahelistel turgudel. Piimatoodetest tõusis enim võrreldes 2009.aastaga kohvikoores keskmine hind, nimelt 33,7% ning 2,5%-ne joogipiima hind (18-26%) olenevalt tootjast. Lihatoodete aasta keskmised hinnad muutusid vähe. Kui võrrelda suhkrut 2009.a ja 2010.aasta keskmisi hindu, siis on suhkur jätkuvalt odavnenud ja seda 9,4%. Nimelt, kui 2009.a keskmine hind oli 12,5 kr/kg, siis 2010.a oli see 11,3 kr/kg, kuid detsembris oli keskmine hind 12,1 kr/kg.

Esmatarbekaupade osas jääb aasta keskmiste hindade kasv alla 10%.

Kui võrrelda teenuste 2010. aasta keskmiste hindade muutusi eelmise aastaga võrreldes, siis iluteenuste hinnad on kasvanud vahemikus 4-12%, keemilise puhastuse teenuse ning toitlustuses kasutatavad hinnad on aasta jooksul jäänud praktiliselt samaks, mis eelmisel aastal.

Toidukaubad

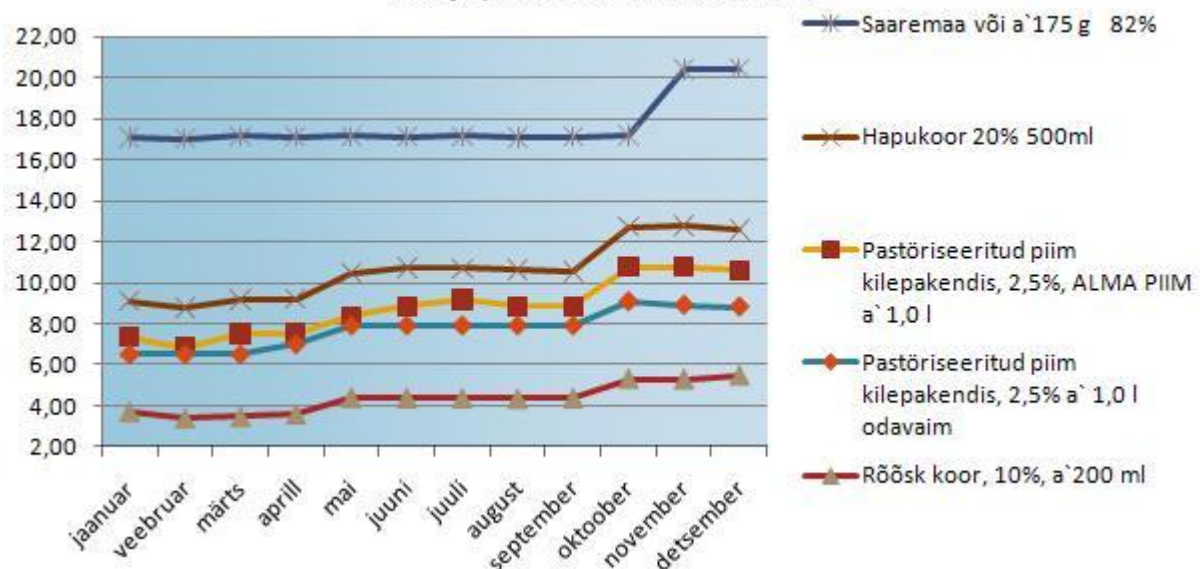
Vaadeldaval aastal 2010. on kõige enam hinna muutusi toimunud toidukaupade osas. Hinna muutustele on viinud mitmed erinevad faktorid (majanduse elavnemine, tooraine hindade muutus maailmaturul jm).

Kui 2009. aastal võrreldes 2008.aastaga **piimatoodete** aasta keskmised hinnad langesid ca 10% , siis aastal 2010. toimus kokkuvõttes hoopis oluline hinnatõus. Kõige enam kallines piimatoodetest kohvikoor +33,7% ja sellele järgnes 2,5% joogipiim (18- 26%) olenevalt tootjast (vt joonis 1). Esimene märkimisväärne hinnatõus (ca 1,4 kr/l) toimus mai kuus ja järgmine peaaegu samaväärne oktoobris. Kui jaanuaris oli keskmine hind 6.50, siis detsembris 8.90 kr/l. Keefiri ja hapukoore aasta keskmised hinnad tõusid vastavalt 13% ja 12% . Juust seevastu kallines aastaga 6,5-8,0% ja detsembris maksis odavaim Eesti juust (26%) 111.70 kr/kg. Samas kohukese (klassik) keskmine hind oli aasta üheksa kuud ühtlaselt odavam ca 10% kui eelmise aasta keskmine hind (4.22 kr/tk) ja alates oktoobrist tõusis eelmise aasta alguse tasemele, mis andis aasta keskmise hinna kasvuks 6,1%. Kodujuustu (Mumuu 4%) aasta keskmine hind

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

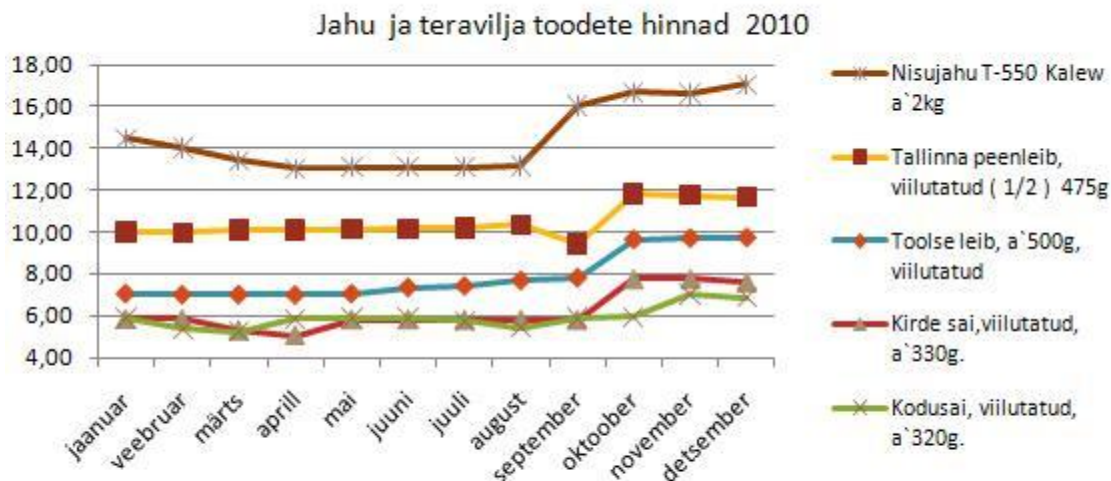
praktiliselt ei muutunud võrreldes eelmise aastaga. Või (Saaremaa) ja taluvõie (Farmi) kallinesid aasta keskmiste hindade alusel 13.3% ja 13.9% vastavalt.

Piim ja piimatoodete hinnad 2010



Kokkuvõtvalt võib eelpool kirjeldatud piimatoodete alusel väita ,et siin on tootegrupi aasta keskmine hinnatõus ca 16% võrreldes 2009.aastaga , seejuures oli 2009.aastal võrreldes 2008.aastaga hoopis hinnalangus 9,6%. Selline muutus viitab ilmekalt majanduse elavnemisele ja nõudluse kasvule välisturgudel Eestis toodete järele.

Leiva- ja saiatoodete keskmine hind püsis kuni oktoobrikuuni praktiliselt sama ,mis eelmisel aastal ja märgatav hinnatõus toimus oktoobris, kui näiteks toolse leiva ja rukkipala keskmine hind tõusis peaaegu 2 krooni ning samuti kirde- ja kodusaial (joonis 17). Kuna enamus aastast oli leiva hind sama, mis eelmisel aastal ja saiadel isegi odavam, siis aasta keskmise hinna kasv jäi ca 2% piiridesse. Vaadeldaval aastal oli nisujahu(T-550,2kg, AS Tartu Veski) juba jaanuarist alates üle 3 krooni odavam kui 2009.a. siis, kuigi septembrist alates toimus küll märgatav kallinemine, jäi 2010.aasta detsembrikuu keskmine hind (17.07 kr/2kg) madalamaks kui 2009. Aasta keskmine hind (17,66 kr/2kg). Siin võib hinna hüppelist tõusu osaliselt põhjendada tuginedes avalikkuses levinud teabele, et riikidest, kus Eesti impordib teravilja, oli väga põuane suvi.

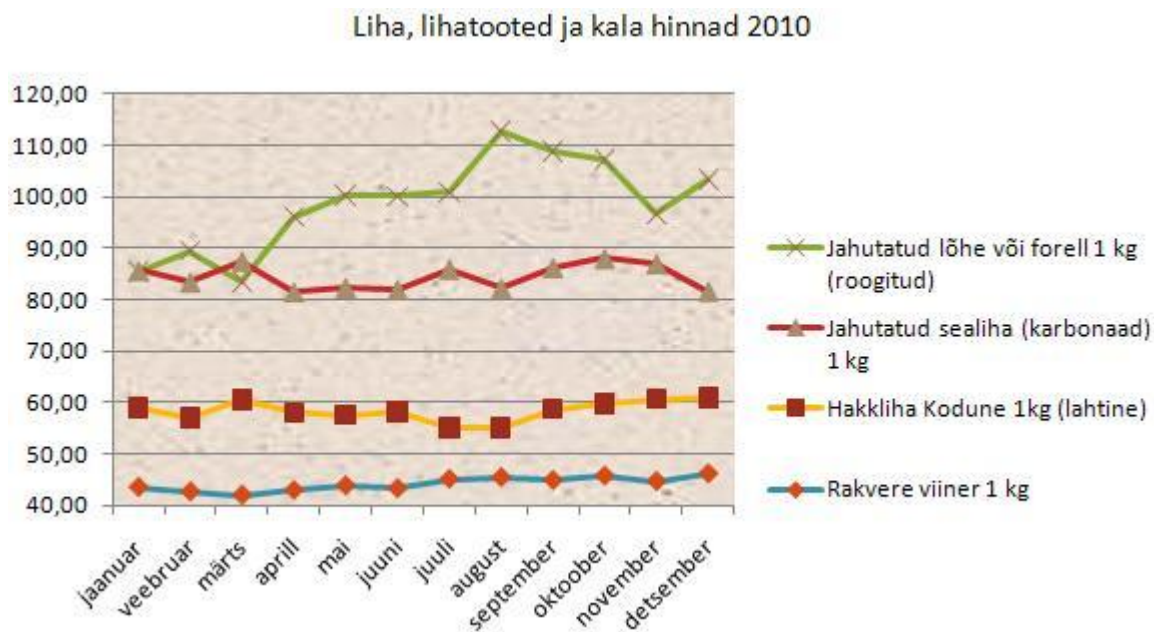


Joonis 17

Liha ja lihatoodete grupis jätkus üldiselt keskmise hinna langus ka 2010. aastal sarnaselt 2009.aastale vastu 2008.aastat, kuigi väiksema sammuga, nimelt ca miinus 0,7% (kodune hakkliha) ja -2% (Doktorivorst, AS Saaremaa). Jahutatud sealiha aasta keskmine hind langes 10,4% võrreldes eelmise aasta hinnaga ehk 94,31 kroonilt kg kuni 84,49 kroonini kg (joonis 18). Siinjuures ei tõusnud liha ega teiste lihatoodete hind isegi aasta viimastel kuudel. Siit üks hea näide kaubagrupist, kuidas tööstus ja kaubandus järgis siseturu olukorda ning, et eurole ülemineku protsess hinnakujundust ei mõjutanud.

Vaadeldud **kalatoodete** (Esva kalapulgad, vürtsikilu filee) osas püsis aasta keskmine hind eelmise aasta tasemel. Seevastu on tõusnud ühtlases tempos punase kala aasta keskmine hind võrreldes 2009.a. 17,4% .

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010



Joonis 18

Teistest vaatluse all olevate toidukaupade kohta võib märkida järgmist:

Toiduõli (Olivia, 1l) aasta keskmine hind praktiliselt ei muutunud, kui nov/dets. 2009. oli keskmine hind 29,05 kr/l, siis nov/dets. 2010 oli hind 29,14 kr/l;

Majoneesi Provinsaali (AS Põltsamaa Felix, AS Tallegg) aasta keskmise hinna muutus oli vaid 0,5 ja 08% vastavalt;

Karastusjookide grupist püsis Coca-cola(2l) ning karboniseeritud joogivee Everest (1,5l) aasta keskmine hind eelmise aasta tasemel. Kusjuures peab mainima, et teiste karastusjookide ning mahlade (apelsini mahl) aasta keskmised hinnad on sujuvalt kas veidi tõusnud või hoopis langenud sõltuvalt tootjast, importijast ning hinnakujunduse poliitikast selle grupi erinevate toodete osas. Siin on tegemist tavapärase turu käitumisega.

Vaatluse all olnud kolme **kohvi** President, Gevalia ja Kulta Katriona keskmiste hindade muutused on toimunud erinevalt. Kõige enam tõusis kohvi President aasta keskmine hind, nimelt 15,1% , seevastu Gevalia ja Kulta Katriona hinnatõus oli vastavalt 5,5 ja 7,4% . Kui aasta alguses sai osta neid kohvi sorte ca 45 krooniga, siis aasta lõpus ligi 60 krooniga ja enamgi. Arvestades seda, et kauplustes on pakutavate kohvisortide valik üsna lai, võib leida nende seast kindlasti mõistliku hinnaga toote. Kohvi hinna märgatavat tõusu on eeskätt aasta II poolest avalikkusele põhjendatud maailmaturu hindade tõusuga.

Juurviljadest on porgandi aasta keskmine hind ca üks kroon odavam kui 2009.aasta keskmine ning lahtise pesemata kartuli aasta keskmine hind (4.30kr/kg) on sama nagu eelmisel aastal. Seevastu valge peakapsa aasta keskmine hind on kerkinud ca 3 krooni võrra kõrgemaks kui varem. Ilmselt võib põhjuseks olla ebasoodus kasvatuspiirkonna kliima.

Värske kurgi (odavaim) ja tomati (Poola) aasta keskmine hind on kerkinud vastavalt 13,3% ja 34,4% . Vaatamata sellele, et kurgi ja tomati hind on üsna erinev aasta vältel, ei toimunud sel aastal pakkumise kõrghooajal (kevad, suvi) nii suurt hinnalangust, võrreldes tavalise perioodi hindadega, kui see oli eelmisel aastal, kuigi oli ilus soe suvi. Samuti kerkisid sügis-talvisel perioodil kurgi ja tomati hinnad oluliselt kõrgemale kui eelmisel aastal. **Õuna** (odavaim) aasta keskmine hind kujunes 11,5% kõrgemaks kui eelmisel perioodil. Kui aasta esimestel kuudel sai osata ühe kg õunu ca 6 krooni eest ,siis novembris tuli maksta ca 10 krooni, seejuures oli kauplustes lai valik õunu ning oli olnud normaalne õunaaasta.

Tööstuskaubad

Vaatluse all olevate **esmatarbekaupade** juures oli aasta keskmise hinna muutus toodete lõikes erinev. Kui Blend a Med hambapasta keskmine hind tõusis aastaga 3%, siis tualett- ja majapidamispaberi hind vastavalt 6,3% ja 8,3% võrra. Seevastu pesupulbri Tide (400g) ja nõudepesuvahend Fairy aasta keskmine hind langes sama suuruse võrra. Praktiliselt ei muutunud aastaga seebi Palmolive ning Garnier Frutis šampooni keskmine hind. Aasta alguses lülitati vaadeldavate kaupade nimekirja väikelaste jaoks vajalikud ühekordse kasutusega mähkmed. Hinnavaatluseks võeti odavaimad pampersid (4-9kg) kauplustes ja Libero pampersid (5-8kg, 68tk). Aasta jooksul muutus kuu keskmine hind vähe ja kokkuvõtvõlt võib väita, et toote hind püsis aasta vältel sama. Kui odavaima pampersi tükihind oli 2.50 krooni, siis teise toote keskmine tükihind oli 3.60 krooni.

Kokkuvõtvõlt võib väita, et 2010.aastal kallinesid esmatarbekaubad vähem kui 2009.a. võrreldes 2008. aastaga.

Aasta alguses võeti vaatluse alla kõige enam ostetavad **autokütused** bensiin 95 ja diiselkütus viies vaatlust läbiviidavas linnas ja seda kokku 23 tanklas, kusjuures Tallinnas võeti vaatluse alla igast firmast kolm tanklat. Kütust müüdavatest firmadest valiti Statoil, Neste ja Olerex. Kui võrrelda aasta keskmisi hindu linnade lõikes, siis oodatult hinnavahe oli väike(1 -10 senti), kuid siiski olemas. Kõige kallimalt müüdi bensiin95 Kuressaares ja Viljandis ning odavaim aasta keskmine hind oli Tallinnas. Vaadeldud tanklate (23) kütuse bensiin 95 kuu keskmine hind tõusis 7,6% võrra , kui võrrelda jaanuari hindu detsembri hindadega ja diiselkütus vastavalt 9,5% võrra. Näiteks jaanuaris 2010. oli kuu keskmine hind Tallinnas 16.78 krooni/liiter, siis detsembris oli hind vastavalt 17,98 kr/l.

Retseptita **ravimite** ehk käsimüügi ravimitest võeti vaatluse alla mõned tavalised ravimid nagu: Ibumetin, Ibumax, aspirin, Xymelin, Otrivin, Coldrex Hotrem, Paracetamol ja Theraflu. Vaadeldud ravimite hindade erinevust linnade lõikes ei täheldatud , samuti ei muutunud nende ravimite hinnad aasta jooksul. Väikesed hinna erinevused küll esinesid mõne apteegi ja ravimi osas ,kuid see on tingitud ilmselt hinnakujunduse poliitikast.

Teenindus

Tarbijakaitseamet vaatlus teenuste hindu viies linnas ja aasta algul lisaks võeti vaatluse alla ka mõned uued teenused nagu kingsepatööd ja tasulise autoparkla teenus. Kui võrrelda teenuste 2010. aasta keskmiste hindade muutusi eelmise aastaga võrreldes, siis iluteenuste hinnad on kasvanud vahemikus jätkuvalt 4-12% samas tempos nagu see oli ka 2009.a. vastu 2008.a(3-10%), keemilise puhastuse teenuse ning toitlustuses kasutatavad hinnad on aasta jooksul jäänud praktiliselt samaks, mis eelmisel aastal.

Vaatluse all olevatest **iluteenustest** on need valdavalt kallimad pealinnas, kuid isegi Jõhvis kaubanduskeskuses asuvas juuksuris küsitakse küllalt kallist hinda (310 krooni naiste juukselõikus), nagu Tallinna kallis ilusalongis (Intersalon, Lauteri 5, 327.50 krooni/lõikus), teistes salongides oli hind ca 90- 150 krooni. Aasta jooksul on nii meeste kui ka naiste juukselõikuse hinnad kõikunud, kuid kui võrrelda jaanuarikuu ja detsembrikuu hindu, siis praktiliselt on hinnad samad. Võrreldes 2010. Aasta keskmisi hindu 2009.a. hindadega, siis juuksuriteenused on kallinenud ca 5% , kuid maniküüriteenus ca 12%.

Keemilise puhastuse teenuse aasta keskmine hind 5 vaadeldava toote (pintsak, püksid, jope, päevasärk, seelik) osas kokku praktiliselt 2010. aastal ei muutunud võrreldes eelmise perioodiga. Esemete puhastuse kuu keskmised hinnad olid kuni oktoobrini valdavalt ühesugused ning mõningane hinnatõus toimus aasta viimastel kuudel nii, et kuu keskmised hinnad tõusid eelmise aasta alguskuude tasemele, mil need oli kõrgemad kui sel aastal. Aastal 2009. toimus sujuvalt keskmiste hindade langus. Kokkuvõtvalt seega keemilise puhastuse teenuse hinnad ei kasvanud ja üksikutes ettevõtetes püsisid hinnad muutumatud terve aasta.

Taksoteenuste kilomeetrihinnad olid detsembris 2010. kõige kõrgemad Kuressaares (14-15 kr/km), Viljandis saab takso 12 kr/km, Jõhvis saab takso 10.kr /km, Tallinnas on hinnad vahemikus 5,40 – 10.90 kr/km ja Tartus on hind 8 -9 kr/km. Sellised olid hinnad aastaringi väljaarvatud Tallinnas, kus kolm taksoteenust pakkuvat firmat tõstsid aasta vältel teenuse hinda. Kui jaanuaris sai linnataksso hinnaga 8,60 kr/km, sõbrataksso ning saksataksso hinnaga 4.90 kr/km, siis detsembris olid hinnad vastavalt 10.90 kr/km (ca +27%), sõbrataksso 5.30 kr/km (ca 8%) ja saksataksso 5.40 kr/km (ca 10%), vaid tulika takso hind jäi muutumatuks ehk 8.60 kr/km. Sama protsess toimus ka sõidualustustasu hindadega. Tallinnas ja Kuressaares (40) jääb sõidualustustasu 35 -48 krooni piiresse, Tartus 25 krooni ja ülejäänutes 15 krooni.

Ujulate (10 tk) teenustasu 2010. aasta lõikes ei ole muutunud (näiteks: Nõmme ujula jaanuaris 85 krooni ja Tartus Aura keskus 70 krooni ning hind sama ka detsembris) , kuid võrreldes eelmise aasta keskmiste hindadega on aasta keskmine hind ujulate teenustasu osas langenud ca 5,5%.

Tarbijakaitseameti vaatlusandmete alusel muutusid aasta jooksul **toitlustuses** vaadeldavate roogade ja jookide hinnad vähe, siiski oli suundumus hinna alanemise suunas. Kui vaadata aasta jooksul hindade muutumist , siis tassi kohvi hind jäi enamuses vaadeldavates ettevõtetes muutumatuks. Nii sai tassi kohvi jätkuvalt osta Tallinnas 25.-krooni kui ka mõnel pool 15.-krooni eest. Tartus tuleb tassi kohvi eest tasuda 20.-krooni, seevastu Jõhvis ning Kuressaares 15.-krooni. Kõige soodsamalt saab kohvi osta Viljandis 8-9 krooni/tass. Tassi kohvi hind oli täpselt sama ka detsembris 2010.a. Samuti ei muutunud hind mahlal. Klaasi mahla sai osta 20 -10 krooni eest olenevalt kohast ja linnast. Aasta jooksul on langenud kala- ja liharoa hind. Kui jaanuaris maksis lõhe kastmes 135.-krooni Tallinnas ST Patric pubis, siis detsembris oli hind vastavalt 129.-krooni. Küllaltki soodsa hinnaga liharoa (seakarbonaad) 69.- krooni võis saada detsembris Viljandis, Kuressaares või Keilas. Tallinnas maksis praad, olenevalt söögikohast, 75-99 krooni (jaanuaris 75-110 kr). Samuti odavnes Tallinnas aasta teisel poolel seljanka supi hind (jaanuaris 45 krooni ja detsembris 25 krooni). Teistes linnades, vaadeldud kohtades, võis aastaringiselt osta seljanka suppi 25 – 30 krooni eest. Vaatluse all olevates söögikohtades(13)

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

pakutava heleda õlle 0,5 l kannu eest küsitud hind jäi valdavates kohtades vahemikku 35-25 krooni ning selle hind aasta jooksul ei muutunud, vaid mõnes kohas Tallinnas, Tartus ja Jõhvis oli detsembris hind 2-5 krooni kõrgem kui jaanuaris 2010.a.

Aasta alguses lisati vaadeldavate teenuste nimekirja **kingsepa teenused** viie linna kaubandus keskustes ja igas linnas kaks kohta. Hinnakirjast valiti naiste ja meeste kingadel kontsaplekkide vahetuse tööhind. Siin püsisid enamiku kohtade hinnad aasta jooksul muutumatud. Siiski Tartus, Jõhvis, Viljandis ja Kuressaares igal pool vaadeldavatest kohtadest üks muutis hindu selliselt, et üks teenuse liik odavnes teine aga kallines. Arvata võib, et see on tavapärane äritegevuses toimuv protsess.

Aasta alguses lisati vaadeldavate teenuste nimekirja ka **tasulised autoparklad**, millest üks kuulub linnale ning asub kesklinnas ja teine eraparkla samas tsoonis. Viiest vaadeldud linnast on tasuline parkimine vaid Tallinnas, Jõhvis ja Tartus. Siin hinnad aasta jooksul ei muutunud. Tallinnas maksis linnale kuuluvas parklas parkimine 16.-krooni/tund, Jõhvis ja Tartus vastavalt 15.- ja 10 krooni tund. Eraparkla tunnihind oli Tallinnas 20 krooni ja Tartus 10 krooni.

Aasta alguses lisati vaadeldavate teenuste nimekirja ka enim tarbijate poolt kasutatavatest **pangateenustest** sularahaga tehingud, maksete sooritamine, tehingud internetipangas, krediitkaartidega seonduv. Vaadeldi viie panga (Swedbank, SEB pank, Sampo pank, Nordea pank ja Krediidi pank) hinnakirju nende kodulehel. Sularahatehingute osas Swedbank tõstis juunis peaaegu kahekordseks sularaha väljavõtmise **ristkasutusega automaadist** (nimelt 9. kroonilt 16 kroonini), teistel pankadel selle teenuse hind aasta jooksul ei muutunud. SEB pank tõstis seevastu juunis ca 30% **sularaha väljavõtmisel panga kontorist** minimaalset summat (20 kroonilt 30 kroonini). Juunikuust alates muutus odavamaks **sularaha väljavõtu teenustasu välismaal** Swedpangis ligi 2korda, teised pangad liitusid trendiga hiljem juulis, nimelt SEB alandas teenustasu hinda ca 3 korda ja Sampo pank ligi 2korda. Kõige soodsam hind on SEB-il 9 krooni ning Swedbank-il ja Sampol 16 krooni tehingult. Nordea ja Krediidipank võtavad endiselt 30 krooni tehingult.

Kui aasta algul Swedbank ei võtnud eraldi **konverteerimistasu välisvaluutas tehtud tehingute** eest (SEB ja Sampo võtsid juba siis 0,17% tehingu summast), juunist hakkas kehtima Swedbankis tasu 0,5% või minimaalselt 20 krooni, kui oli arve EUR-is ja isegi 1,5% kui oli muu valuuta. Kuid muu valuuta osas oli detsembriks langenud teenustasu samuti 0,5% tasemele.

Maksete tegemisel teenustasud pangasisese **siseriikliku ülekande** korral pangaautomaadist oma pangas või teise panka aasta jooksul ei muutunud. Seevastu **rahvusvaheliste ülekannete** teenustasud muutusid alates juulist mitmel pangal. Nii SEB pangal tõusid ca 20-30%, Sampo pangal kontoris tehtud tehingul tõusis ka ca 30% ning elektroonilise kanali kasutamisel alanes poole võrra ja sama ka Krediidipangal elektroonilise kanali kasutamisel. **Internetipanga** teenustasud jäid aasta jooksul samaks, samuti krediitkaartidega seonduvad tasud. Kokkuvõtva hinnanguna pangateenuste hinnamuutuste osas võib öelda, et siseriiklike tehingute teenustasud aasta jooksul ei muutunud, kuid mõned muudatused on toimunud rahvusvaheliste tehingute osas.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

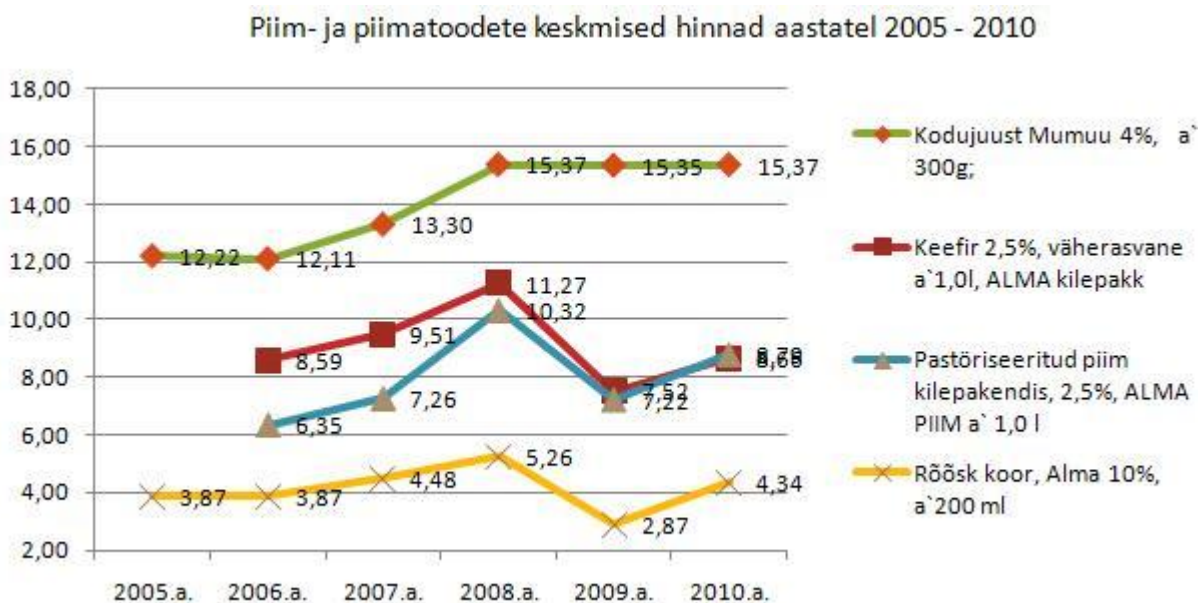
Keskmise hinna muutused 2005-2010 aastal

Tarbijakaitseamet on hinnavaatlust teinud alates 2005. aastast. Alljärgnevalt esitame mõnede toidukaupade keskmiste hindade muutuse suundumused perioodil 2005-2010. aasta.

Vaadeldaval perioodil on **toidukaupade hinnad** aasta aastalt tõusnud kuni 2008 aastani ja 2009 aastal võis täheldada esmakordselt mitmete kaupade puhul hindade mõningast langust. Eks siin avaldas mõju eeskätt majanduskriis ehk „MASU“. Seevastu aastal 2010 hakkas majandus kosuma ja ka hinnad hakkasid mitmete toodete osas tõusma juba aasta keskel. Siiski näitavad 2010. aasta keskmised hinnad enamike vaadeldud kaupade (vt joonised 5,6,7,8) puhul tagasihoidlikku tõusu või pole veel tõusnudki.

Piimatoodete osas on hinnad võrreldes 2009 aastaga tõusnud ja saavutanud aasta keskmise hinna, mis on võrreldav 2006. aasta tasemega, vaid kodujuust on toode, mille hind on viimased kolm aastat püsinud samal tasemel (joonis 19).

Joonis 4

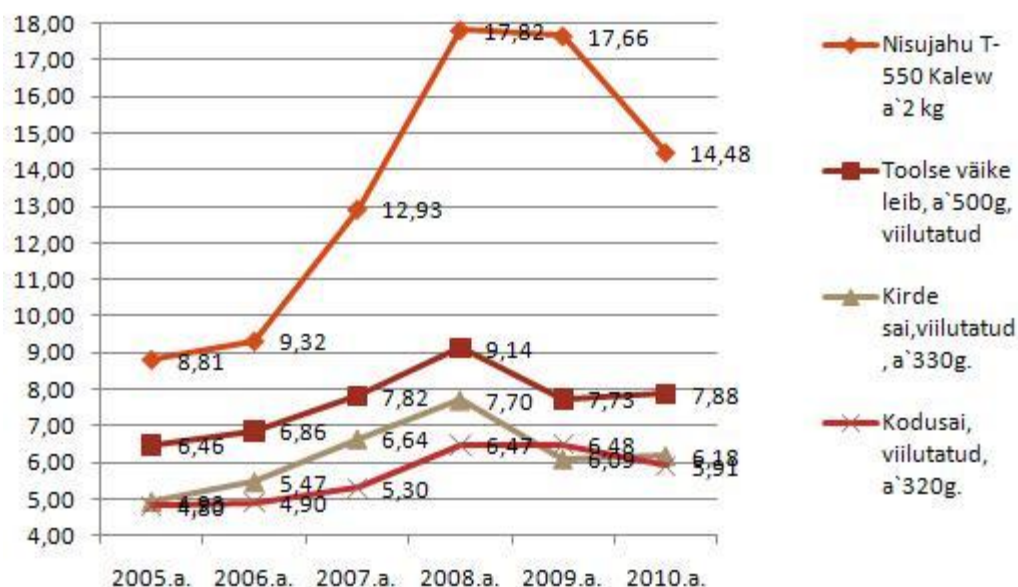


Joonis 19

Pagaritoodete (joonis 20) osas on märgata läbi aastate väiksemat, kuid ka püsivat hinnatõusu ning langust 2009 aastal, mis on peatunud 2010 aastal. Seevastu on erinev **jahu hinnamuutus** (joonis 20), mille aasta keskmine hind 14,48 kr/2kg on oluliselt madalam kahe eelmise aasta hindadest, kuigi 2010 aasta viimases kvartalis tõusis toote hind oluliselt nii, et detsembris maksis 2kg jahu ca 17. 10 krooni. Arvata võib, et seoses nisu maailmahindade olulise tõusuga, hinnad püsivad kõrgemad ka 2011 aastal.

Joonis 5

Teraviljatoodete keskmised hinnad aastatel 2005 - 2010



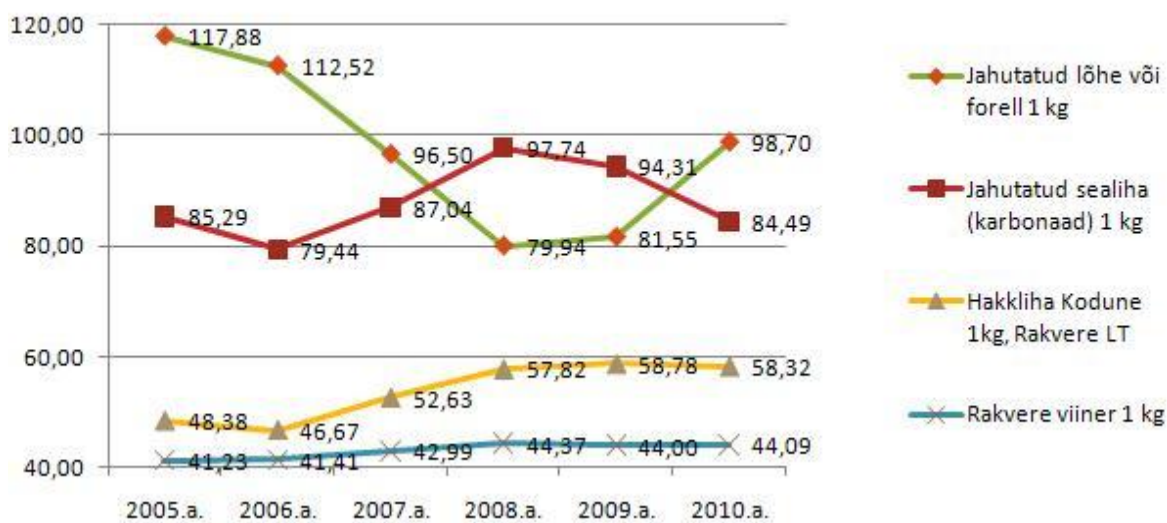
Joonis 20

Vaatluse all olevate **liha ja lihatoodete** (konkreetsete tootjate kaubaartiklid) osas on lihatoodete hinnad püsinud praktiliselt samal tasemel viimased kolm aastat. Seejuures **liha** (jahutatud karbonaad,1 kg) hind on jätkanud languse trendi ja aasta keskmine hind oli praktiliselt (84,50 kr/kg) 2005 aasta tasemel (joonis 21).

Jahutatud punase kala (lõhe või forell) kilohind on viimasel aastal teinud läbi märkimisväärse hinnatõusu võrreldes paari viimase aastaga. Nimelt on kala aasta keskmine hind ca 98.70 kr/kg isegi kõrgem kui vastavalt 96,50 kr/kg 2007 aastal (joonis 21).

Joonis 6

Liha, lihatooted ja kala keskmised hinnad aastatel 2005 - 2010



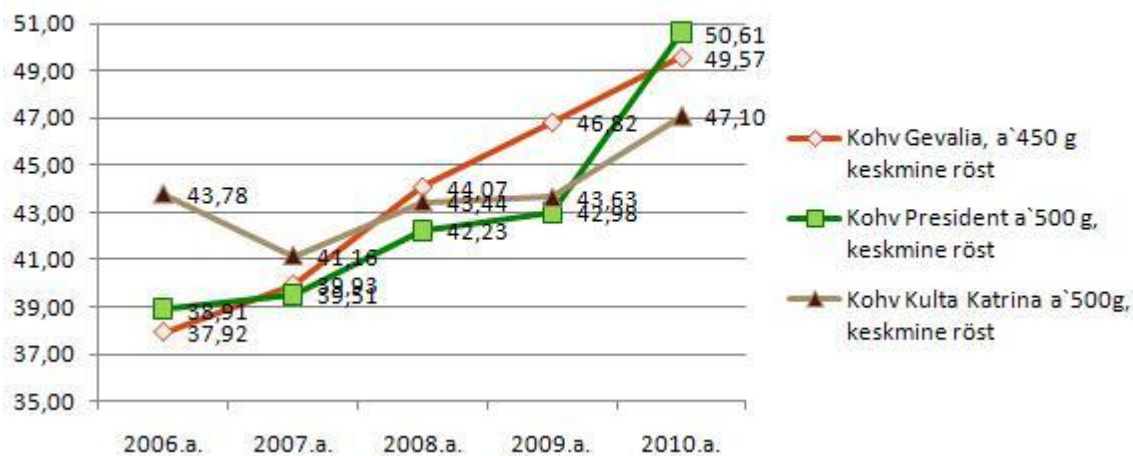
Joonis 21

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

Kohvi keskmine hind on aastate jooksul jätkuvalt tõusnud ja seda ka viimasel aastal. Tõus on olnud, sõltuvalt kohvi nimetusest, erinev (joonis 22). Siin ei ole majanduse üldine kriis toote hinda langetama ajendanud, kuigi on tegemist üsna arvestatava kaubaga tarbija ostukorvis.

Joonis 7

Kohvi keskmine hind aastatel 2005 - 2010



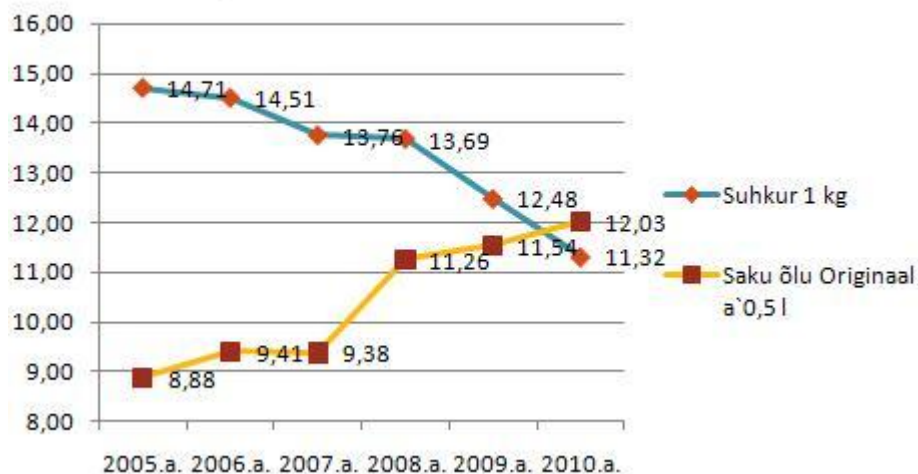
Joonis 22

Õlle hinna muutusest annab ülevaate joonis 23, mille alusel võib öelda, et kehvem majanduse periood selle hinna tõusule pole erilist mõju avaldanud.

Vaadeldaval perioodil on huvitava hinnamuutuse läbi teinud **suhkru keskmine hind**. Kui Eesti Euroopa Liiduga liitumise aastal, oktoobris 2004.a. oli suhkru hind ca 15.30 kr/kg, siis on aasta aastalt suhkru hind jätkanud pidevalt languse trendi. Nii ka viimasel aastal (joonis 23).

Joonis 8

Suhkru ja õlle keskmised hinnad aastatel 2005 - 2010



Joonis 23

5. AVALIKUD SUHTED JA TARBIJATE TEAVITAMINE

2010. aastal uuendati suurem osa tarbijale suunatud infomaterjale seoses ameti veebilehe muudatuste sisseviimisega. Koostati mitmeid juhendeid seoses eurole üleminekuga tekkivate küsimustega tarbijatele ja ettevõtjatele, mis on koondatud kokku ameti veebilehele eraldi rubriiki „Euronõu“.

Avalikud suhted

Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga.

2010. aastal oli olulisel kohal meediasuhtluses Eesti liitumine euroalaga ja tarbijakaitseameti tegevus ning avalikkuse teavitamine sel teemal.

2010. aasta jooksul edastas Tarbijakaitseamet meediale kokku **73** pressiteadet (2009 aastal avaldati 41). Nende hulgas oli nii ameti igakuiseid tökokkuvõtteid, (euro)hinnamonitooringu tulemusi, aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid kui ka hoiatava sisuga teateid. Lisaks avaldati pressiteateid, milles Tarbijakaitseamet andis teada, et kogub tarbijate nõudeid tegevuse lõpetanud reisikorraldajate vastu (veebruari Digistar Grupp OÜ, mais As TopTours, juunis OU Rego-Balt). Samuti oli pressiteadete hulgas ka erinevate ettevõtete, skeemide eest hoiatavaid teateid. Aprillikuu pressiteated olid suuresti seotud Islandi tuhapilvedest tekitatud kaosega (tarbijate õigused tühistatud lennu puhul, pakettreiside ostjate õigused jne). Kõik pressiteated avaldati ka interneti kodulehel eesti, inglise ning vene keeles. Sügisel avaldati mitu helkurite testimistega seotud pressiteadet, milles teavitati nõuetele mittevastavatest helkuritest.

Meedia huvi Tarbijakaitseameti tegevuse ning arvamuse kohta on jätkuvalt kõrge, mida näitavad ka otsekontaktid ajakirjanikega. 2010. aasta jooksul on olnud aktiivne koostöö nii erinevate päevalehtede, ajakirjade, maakonnalehtede kui ka *online*-väljaannetega. Regulaarne koostöö toimus endiselt ajalehega Maaleht, kus iga kuu viimases numbris avaldati Tarbijakaitseameti poolt läbiviidav hinnavaatlus ning selle kokkuvõte. Lisaks on aprillist antud välja ka igakuise hinnavaatluse kokkuvõte pressiteatena.

Tarbijakaitseameti ametnikud andsid 2010.aastal intervjuusid nii tele- kui raadiokanalitele. Mitmel korral on ameti esindajad osalenud ETV hommikuprogrammis „Terevisioon“, kus on tulnud rääkida nii turisminduse hetkeolukorrast kui algavast euroraha-ajastust. Lisaks on antud intervjuusid ka erinevate telejaamade uudistesaadetele – AK, Reporter, Seitsmesed Uudised, PBK uudised. Kommenteeritud teemad on olnud väga erinevad, kui aasta esimesel poolel domineerisid turismiteemad, siis viimastel kuudel on teemad mitmekesisemaks läinud – reklaam, helkurid, tarbija üldised õigused jms. Euro ja selle tulekuga kaasnev on olnud aktuaalseks teemaks terve aasta vältel, kuid eriti palju meediapäringuid ja intervjuusid tehti just aasta viimasel kuul ehk siis vahetult enne euro tulekut. Ka raadiojaamad on ametilt küsinud mitmeid intervjuusid – Kuku Raadio, Vikerraadio, Raadio4.

2010. aastal vastas amet **675** meediapäringule. Kõige tihedam kontakt oli ametil 2010. aastal tarbijaportaali Tarbija24 ning erinevate päevalehtedega (Eesti Päevaleht, Postimees jms), samuti TV3 saatega „Kaua võib“ ning Vikerraadioga.

Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseamet 2010. aastal mainitud **2170 erinevas** artiklis, raadio- või telesaates. Valdavalt on nende sisu ameti jaoks positiivne. Enim kajastatud

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

teemad on olnud seotud turismiteenustega ning euro tulekuga Eestisse. Samas küsitakse rohkesti kommentaare ka teiste valdkondade kohta – internetikaubandus, meelelahutuslikud mobiiliteenused, finantsteenused, praaktooted ja tarbijate üldised õigused. Aasta teisel poolel küsiti palju ka reklaamide, toidukaupade ning telefoni teel lepingute sõlmimise (toidulisandid, keeleõppe raamatud jms) kohta.

2010. aastal on antud mitmeid intervjuusid ja osaletud meediakanalite vestlusringides, nt veebruaris Vikerraadio reporteritunnis oli vestlusteemaks turismiga seonduvad küsimused, maikuu andis ameti peadirektor *online*-interjuu uudisteportaalile DELFI, kus vastas lugejate küsimustele. Samuti on Tarbijakaitseameti peadirektor andnud intervjuu ajalehele The Baltic Guide ning Austria ajakirjale „Kurier“. Septembris vastas Tarbijakaitseameti esindaja rus.err.ee portaalis lugejate küsimustele. Novembris toimus vestlus Maalehe toimetuses teemal tarbijahinnad ja sellega seonduv.

Valmis ka Tarbijakaitseameti 2009. aasta aruanne, mis on kättesaadav ameti koduleheküljel <http://tka.riik.ee>. Koduleheküljel on aastaaruandest ka ingliskeelne versioon.

Tarbijakaitseameti avalike suhete korraldamine Eesti liitumisel euroalaga

Eesmärk

- 1.1 Avalikkuse kiire ja asjakohase informeerimisega hoida ära või minimeerida kroonilt eurole ülemineku käigus hinnatõusu toetavate protsesside mõju ja luua teavitustöö tulemusena avalikkuse surve põhjendamatut hinnatõusu vastu.
- 1.2 Koostöös Eesti eurole üleminekuga seotud organisatsioonide ja asutustega luua tarbijates arusaamine ja kindlustunne tegutsemiseks eurokeskkonnas.

Tegevused

Eesmärkide saavutamiseks koostas amet eurole ülemineku kommunikatsiooni strateegia, mis on kooskõlas üleriigilise kommunikatsiooni strateegiaga. Strateegi alusel viis amet ellu järgmised tegevused:

- Ameti esindaja osales riikliku eurokommunikatsiooni töögrupi töös.
- Tarbijakaitseameti veebilehele www.tarbijakaitseamet.ee loodi alaleht eurotemaatika kajastamiseks „Euronõu“ sh link euroveebile, kuhu koguti kokku kõik oluline informatsioon nii tarbijale kui ettevõtjale, mis on seotud euroalaga liitumisega sh juhendid ning küsimused ja vastused. Veebilingid ameti „euronõu“ rubriiki Eesti keskselt eurolehelt www.euro.eesti.ee ja ca 60% KOVde veebilehtedelt.
- Valmis juhend tarbijatele „tarbijate õigused seoses Eesti liitumisel euroalaga.“
- Koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja Kaupmeeste Liiduga valmis juhend „Kuidas korrektselt esitada kaupade ja teenuste hindasid eesti kroonides ja eurodes“.
- Osalemine eurokommunikatsiooni töögrupi poolt korraldatud pressikonverentsidel, kus tutvustati ameti tegevusi ja tulemusi euroalaga liitumise ettevalmistuste osas.
- Ameti esindajad osalesid Kaubandus-Tööstuskoja poolt korraldatud ettevõtjatele suunatud teabepäevadel (Tallinnas, Tartus, Jõhvis, Kuresaares, Pärnus), kus tutvustati kahes vääringus hindade esitamise nõudeid.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- Alates augustist hakkas amet avalikustama iganädal oma veebilehel ettevõtjate nimesid, kes ei täitnud kahes vääringus hindade esitamise nõudeid.
- Iga kuu esimesel nädalal saadeti meediale kokkuvõtte kahes vääringus hindade kontrollimise tulemused.
- Iga kuu viimasel neljapäeval avaldas Maaleht Tarbijakaitseameti hinnamonitooringu kokkuvõtte, samal päeval saadeti info ka teistele meediakontaktidele.
- Pidevalt avaldati ameti poolt tarbijate ja ettevõtjate tähelepanu suunavaid artikleid, kommentaare ja intervjuusid nii üleriigilistes kui kohalikes meediakanalites (eesti ja vene keeles).
- Eesti liitumisel auroalaga oli ameti infotelefon avatud tarbijatele ja ettevõtjatele, eesmärgiga pakkuda kiiresti võimalust saada informatsiooni 1.-2.01.2011. Operatiivselt edastati ametisse laekunud küsimuste kokkuvõtted ka riikliku eurokommunikatsiooni töögrupi aastavahetuse staapi.

Kokkuvõte.

Tarbijakaitseamet täitis kommunikatsiooni strateegilised eesmärgid. Faktum Ariko 2010 aasta detsembris läbi viidud uuringu tulemustest nähtub, et ca 90% tarbijad olid oma tarbija õigustest teadlikud euroalaga liitumisega seotud küsimustes sh oskasid nimetada kahes vääringus hindade esitamise kohustust. Tarbijakaitseamet oli pidevalt meediapildis ning meedia küsimused ja huvi oli pidev.

Uuringud

Tarbijakaitseamet on alates 1998. aastast tellinud Eesti Konjunkturiinstituudi poolt läbi viidava uuringu tarbijakaitse olukorra kohta Eestis, milles käsitletakse Eesti elanike hinnanguid oma tarbijaõiguslastele teadmistele ja selles osas toimunud viimase aastate muudatustele. Uuringu läbiviimise käigus paluti anda hinnang erinevatele tarbijakaitset puudutavatele väidetele sh tarbija õiguste ja teenindajate kohustuste kohta. Muuhulgas küsiti hinnangut Tarbijakaitseameti tööle.

2010. aasta uuring erines mõnevõrra varem läbiviidud küsitlustest. Lisaks eelmistel aastatel käsitletud teemadele kaastati uuringusse sel aastal tarbijahariduse temaatika ning Tarbijakaitseameti (TKA) töö eurole üleminekul.

Viimati läbiviidud uuring näitas, et olulisi muudatusi kauplejate ja tarbijate vaheliste probleemide sisus võrreldes 2009. aastaga ei ole toimunud. Küll aga saab välja tuua, et aasta-aastalt on suurenenud inimeste arv, kes usuvad, et TKA kaitseb hästi tarbijate õigusi – 2010.aastal arvas nii esmakordselt üle poole vastanutest. Võrreldes eelmiste aastatega on aga halvemaks läinud kaupmeeste suhtumine tarbijatesse - üle poolte vastajatest tõid välja, et kaupmehed pole kursis tarbija õigustega või ei arvesta nendega ning ei oska vastata tarbija küsimustele.

Tarbijaõiguseid rikuti enim toidukaupade ning telefoni- ja andmeside puhul

Tarbijaõiguste rikkumisi tuli ette 76%-l vastanutest. 2009.aastal oli vastav protsent 73. Lähtudes protsentidest, on rikkumiste arv küll suurenenud, kuid seda vaid 3 % võrra. Toidukaupade müügi

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

puhul esines rikkumisi 45%, telefoni- ja andmeside oli probleemiks 37%-l vastanuist. Järgnesid kaabelviteenused, rõivad ja jalatsid, kommunaalteenused jne. Oluline on välja tuua, et reeglina toote ning teenuse tarbijahinnangud paranesid. Näiteks näitab kuue aasta keskmine tulemus langustendentsi tarbija õiguste rikkumistes toidukaupade, toitlustusteenuste ja rõivaste/jalatsite ostmisel. Erandina saab välja tuua telefoni- ja andmesideteenused, millega seonduvad probleemid on 2010. aastal hüppeliselt kasvanud. Uue teenuseliigina on nimekirja lisandunud mobiili/interneti teel tellitavad sisuteenused, mida mainis 3% vastanutest.

Tarbijaharidust erinevate kanalite kaudu ootab üle 90% vastanutest

2010.aastal oli uuringus esmakordselt sees ka punkt, milles uurisime tarbijahariduse saamiseks eelistatavaid kanaleid ning selle tähtsust.

Kirjutatavast meediast (ajalehed, ajakirjad) on esmased teadmised tarbijakäitumisest saanud 87%. Televisioonist on algetadmised tarbijaharidusest saanud 86%, Internetist 78%, raadiost 75%, kodust 72%, Tarbijakaitseameti kodulehelt 49% vastanutest. Uuringu tulemused näitavad, et Eesti koolides käsitletakse tarbijaharidust tõenäoliselt väga tagasihoidlikult, kuna kool on tarbijakäitumise alaste teadmiste omandamise pingereas viimaste seas. Samas on aga küsitluses osalenud rõhutanud tarbijahariduse õpetamise vajalikkust just koolis – nii põhikoolis, gümnaasiumis kui ka ülikoolis. Tarbijakaitse alast harimist gümnaasiumis peab vajalikuks 91% vastanutest, põhikoolis 84% ning ülikoolis 81% vastanutest. Interneti olulisust tarbijahariduse edastamisel peab vajalikuks 96% vastanutest.

Koolides peaks tarbijahariduse poolelt keskenduma isiklike rahaasjade (laenud, säästud) õpetamisele, seda pooldas 96% vastanutest. 95% nõustus sellega, et samuti tuleks õpetada tarbija õiguseid ning teadmiste ärakasutamist – lepingute lugemine jms. Oluliselt vähemtähtsamaks ei hinnatud ka tehnoloogia kasutamise õpetamist (tasulised/tasuta teenused, internet) ning turundust ja reklaami (meedia sisu tõlgendamist jms).

Probleemide korral pöörduti vähem, kuid tulemus oli tõhusam

Probleemide korral pöörduti müüja poole 47% vastanutest (2009.aastal 56%). Sealjuures ühe korra pöördus 34% vastanutest, kaks korda 31%, kolm korda 19% ning neli ja rohkem kordi 16%. Suulise pöördumise korral leiti lahendus 84%-l juhtumitest (2009.a. 86%). Tarbija soovile ei tulnud kaupleja vastu 14%-l juhtudest (2009.aastal sama). Kirjalike pöördumiste kaudu lahenes tarbija kasuks 60% juhtudest, mis on 2009. aasta 56%-ga võrreldes kasvanud. Vaatamata väiksemale pöördumiste arvule seoses suuliste pöördumistega, suurenes möödunud aastaga oluliselt kirjalike kaebuste puhul tarbija jaoks soodsa lahenduse leidmise arv ning vähenes pretensiooni lahendamisest keeldumiste arv.

Tarbijad otsivad ametist abi edaspidigi

2010.aasta uuringus oli esmakordselt sees punkt, kus vastanutel tuli nõustuda/mitte nõustuda esitatud väidetega. Oma probleemidega pöörduks Tarbijakaitseameti poole edaspidigi 75%, sellest 52% kindlasti. 74%-le oli ameti poole pöördudes osaks saanud meeldiv teenindus ning samapalju oli neid, kes olid rahul pakutud abi ja lahendustega. Vähem rahulolevad olid eelkõige vene keelt kõnelevad vastajad.

Täismahus uuringu leiab ameti koduleheküljelt:

http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Tarbijakaitse_olukorrast_Eestis_2011._a.pdf

Tarbijatele suunatud teave

Tourest 2010

2010. aasta esimesel poolaastal toimus järjekordne Turismimesse, mis oli tarbijakaitseametile erilise tähtsusega, kuna esmakordselt oli ka amet osavõtjate hulgas. Messi esimesel päeval toimus infotund, millest võttis osa ka Tarbijakaitseameti peadirektor, kes andis ülevaate turismiettevõtetele esitatavatest nõuetest ning turismijärelevalvest.

Tarbijakaitseameti boksi poole pöördunud inimesed said täita ka ankeedi, milles esitasime 9 turismi ja tarbijakaitse teemalist küsimust. Küsimustiku eesmärgiks ei olnud kellegi teadmisi testida, vaid saada tagasisidet tarbijate teadlikkusest ning soovidest.

Nimetatud ankeedile vastas kokku **315** inimest. Küsitlusest selgus, et tarbijad teevad aina rohkem eeltööd enne reisi ostmist – **65%** konsulteerib eelnevalt reisikorraldajaga; sama suur protsent oli ka neid, kes kogusid informatsiooni erinevatest foorumitest või pere-tuttavate kaudu. **9%** küsitletutest vastasid aga, et teevad reisivaliku lähtudes kõige soodsamast pakkumisest.

56% vastanutest hindas reisiettevõtjalt saadud informatsiooni, mida reisiga seonduvate probleemidega ette võtta, küllaldaseks; 35% aga ebapiisavaks.

55% vastanutest ei ole reisil olles probleeme esinenud, ülejäänutel on esinenud tõrkeid lendude hiline mis te, ärajää mis te või ekskursioonide, hotellitubade mittevastamisega lubatule.

48% vastanutest teadis, et alates 2 h lennu hilinemisest on tal õigus saada lennuettevõtja poolset hoolitsust, **52%** polnud sellest teadlikud.

Lisaks selgus, et **77%** loeb ja vaatab tarbijakaitse teemalisi artikleid ning uudiseid.

Puhkus Eestis

Tarbijakaitseamet tegi väikese puhkamise ja reisimisega seotud lühikokkuvõtte brošüüri „Puhkus Eestis“ ning mis ilmus juunikuus.

Tarbijaõiguste päev

Märtsi keskel – seotud tarbijaõiguste päevaga – toimus raadiojaamas Sky Pluss tarbijakaitseteemaline raadiomäng. Hommikuprogrammi raames esitati kuulajatele kolm tarbijatega juhtunud lühilugu ning kuulajad pidid arvama, milline on neist kolmest väljamõeldud lugu. Mäng oli menukas ja läks korda, seda kinnitas ka suure kuulajaskonnaga Sky Plus.

Eriväljaanded

2010. aastal tegi amet koostööd ka erinevate ajakirjadega ja ajalehtede eriväljaannetega. Koostööd alustati turismiteemalise ajakirjaga „Reisimaailm“, kus on ilmunud artiklid kõikides numbrites (artiklid lennureisijate õigustest ning reisi valimisest ning tarbija probleemidest ning As Top Tours maksejõuetusega seonduvast). Ameti poolt koostatud artiklid avaldati kahes Postimehe erilehes, mida levitati üle Eesti. Tourestri erileht, milles oli avaldatud ameti poolt kirjutatud artikkel reisivaliku ABC. Lisaks ilmus Postimehe erileht „Suvepuhkus“, kus avaldati ameti poolt kirjutatud artikkel reisikindlustuse valimisest. Ajakirjas „Maakodu“ avaldati kaks materjali – kuidas valida pehmet diivanit ja hiigeltomatitega seonduvatest probleemidest. Hea koostöö oli ka ajakirjaga „Naisteleht“. Brošüüris „Puhkus Eestis“ avaldati Tarbijakaitseameti nipid sujuvaks puhkuseks.

2010. aasta sügisel osales Tarbijakaitseamet ka toidumessil FoodFest 2010.

Teavitustöölane koostöö Eesti kohalike omavalitsustega



Pilt 29

2010.aasta II pooleaastast on Tarbijakaitseamet tihendanud koostööd Eesti kohalike omavalitsustega ühise teavitustöö eesmärgil. Esimese koostööetapina on Tarbijakaitseamet tuginedes ametis läbiviidud kohalike omavalitsuste kodulehtede analüüsile kontakteerunud kõikide Eesti linna- ja vallavalitsustega koostööettepanekuga levitada nähtavalt tarbijakaitsealast infot, Tarbijakaitseameti veebibännerit ning kontaktandmeid. Esimese koostööetapi tulemusena on vastav info üleval vähemalt **67%** Eesti linnavalitsuste veebidest ning **49%** vallavalitsuste kodulehtedest. Teise koostööetapina tegeleb Tarbijakaitseamet kohalike omavalitsuste nõustamisvalmiduse kaardistamisega, millele järgneb juhendmaterjali kokkupanek ning paralleelne teavitustöö.



Pilt 30

Teavituskampaaniad

Tarbijakaitseamet tegeles 2010. aasta teisel poolel tarbijatele suunatud teavituskampaania ettevalmistamisega. Kampaania eesmärgiks on tõsta tarbijate teadlikkust Tarbijakaitseametist kui organisatsioonist ja selle identiteedist, ning sellest, et lisaks õigustele on tarbijatel ka kohutused. Kampaaniaga soovitakse muuhulgas suunata tarbijaid pöörama tähelepanu teenuste/kaupade sh meelelahutusteenuste/sisuteenuste ostmisega seotud riskidele interneti ja telekommunikatsiooni-vahendite teel. Samuti soovitakse tähelepanu pöörata tarbija õigustele, kehtivale seadusandlusele antud valdkonnas ning tarbija võimalustele saada enda õiguste kohta teavet ning abi kaebuste lahendamisel. Kampaania viiakse ellu 2011. aasta alguses (jaanuar).

Tarbijate ja /ettevõtjate teavitamine euroalaga liitumisest

Seoses Eesti liitumisega euroalaga on ameti kommunikatsiooni- ja teavitustegevus märgatavalt suurenenud (hinnamonitooringu pressiteated, kahes vääringus hindade määrase tutvustamine jm). Ameti esindaja on osalenud kahel Rahandusministeeriumi poolt korraldatud pressiuuritusel (aprillis ja mais). Samuti osalesid esimesel poolaastal ameti esindajad Kaubandus- ja Töösuskoja, Tarbijakaitse Liidu ja Lääne-Virumaa toiduainete tööstuse esindajate poolt korraldatud seminaridel „Tarbijakaitseameti roll eurole üleminekul“. Ameti esindaja on Rahandusministeeriumi juurde loodud Kommunikatsiooni töögrupi liige ja sama töögrupi alamtöögrupi euroveebi töögrupp liige. Osaletud on töögrupi töös sh Euroopa Komisjonile ülevaadete tegemine ameti tegevustest seoses Eesti liitumisega euroalaga, üleriigilise kampaania hanke ettevalmistamine ja ettevõtjatele ning tarbijatele jagatavate infomaterjalide väljatöötamine

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

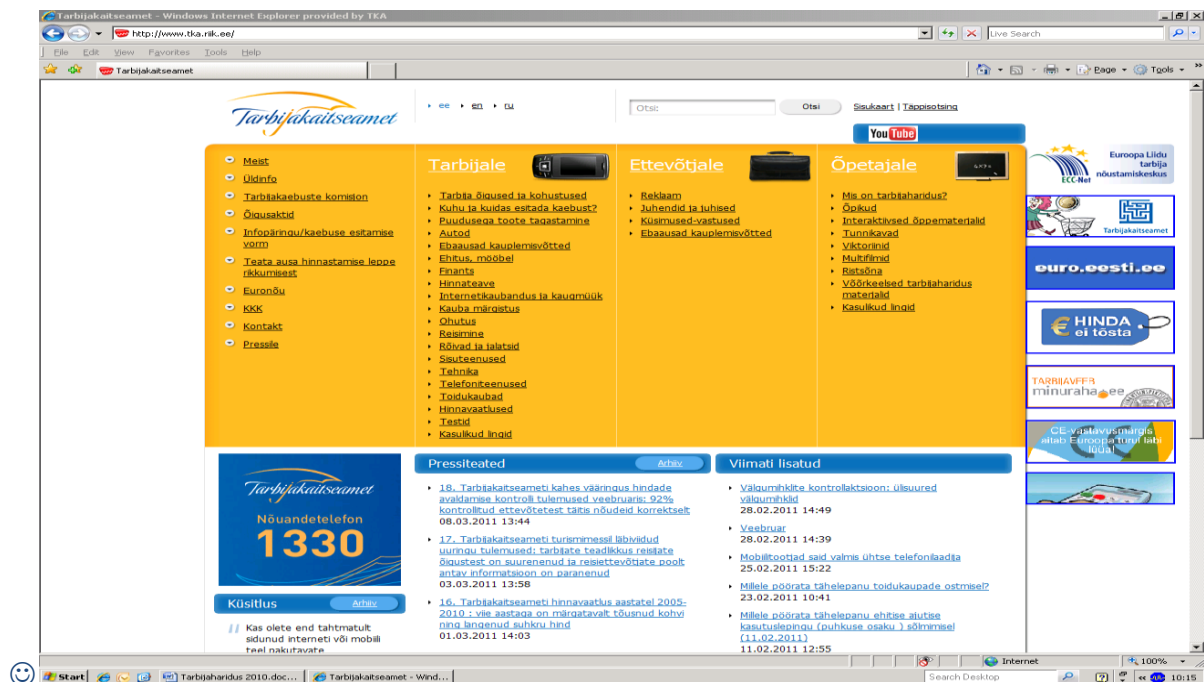
Ametisisene suhtekorraldus

Tarbijakaitseameti veebilehel on loodud eraldi rubriik „euronõu“, kust leiab kahes väeringus hindade avaldamise määruse ja selle juhendi ettevõtjatele. Samuti on otselink Ettevõtjatele mõeldud brošüürile euroveebis. Lisaks on koondatud kokku erinevad tarbijate poolt esitatud küsimused rubriiki Korduma Kippuvad Küsimused (KKK).

Pidev Intraneti täiendamine jätkus ka 2010. aastal. Kord kuus on välja antud ka ametisest ajalehte Ameti Teavitaja, milles kajastatakse tähtsamaid sündmusi, samuti memosid osaletud seminaridest, koolitustest.

Tarbijaharidus

Aasta alguses sai uue näo Tarbijakaitseameti kodulehekülj www.tarbijakaitseamet.ee, kuhu lisandus rubriik „Õpetajale“, kust leiab nii viktoriine, tarbijahariduslikke multifilme, tunnikavasid kui ka palju valdkonnaga seotud kasulikke linke (Pilt 31).



Pilt 31

Käesoleva aasta mais valmisid Tarbijakaitseameti ja Lasteveeb OÜ koostöös 5-10 aastastele multifilmid „Jänku Juss uurib reisipakkumisi“ (II-osaline), ja „Jänku Juss läheb reisile“, mida näidatakse portaalis Lastekas www.lastekas.ee ja YouTube'is. Multifilmis „Jänku Juss uurib reisipakkumisi“ antakse nõu, mida reisipakkumisi lugedes ja reisil olles silmas pidada: mida tähistavad reisikuulutustes olevad BB, HB, AI; mis on loteriimajutus; mis peab olema

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

reisipakkumises kirjas; millised reisitingimused tuleks üle täpsustada. Seda on vaadatud You Tube`is 25 676 korda. Multifilmis “Jänku Juss läheb reisile” pööratakse tähelepanu reisimisel ettetulevatele probleemidele, mida on teadliku reisijana võimalik vältida või edukalt lahendada. Seda on vaadatud You Tube`is 53 978 korda. (Pildid 32-33).



Pilt 32, 33

Septembris anti välja uus multifilm "**Jussi ostupalavik**," (Pilt 34) Selle multifilmi teemaks on kaupluste ostukampaaniad, kus ostjatel võib tekkida soov osta ka mittevajalikke kaupu, eriti kui allahindlus tundub väga suur. Arukale ostuotsusele aitab kaasa poodide hinnavõrdlus ja kaupmeeste turundusnippide tundmine. Seda on vaadatud You Tube`is 31 718 korda.



Pilt 34

Novembris valmisid venekeelsed subtiitrid kõikidele tarbijakaitseameti ja Lasteveeb OÜ koostöös valminud tarbijahariduslikele multifilmidele, lisaks loeti peale venekeelsed hääled.

Koostöös Realister OÜ-ga valmisid veebruaris-märtsis keemia, füüsika, matemaatika ja keelevihikutesse tarbijateemalised nupukesed ja mängud, mis ilmusid aasta teisel poolel (Pilt 35).

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

- KIIRUGA SAADETUD SMS VÕI MÖTLEMATU HIIREKLIKK ...
- LÄBILUGEMATA LEPING...

... VÕIVAD ANDA VALUSA
HOOBI SINU RAHAKOTILE!



Pilt 35

Juulis valmis Tudengivihikusse äraarvamismäng tarbija õigustest (pilt 36).



Pilt 36

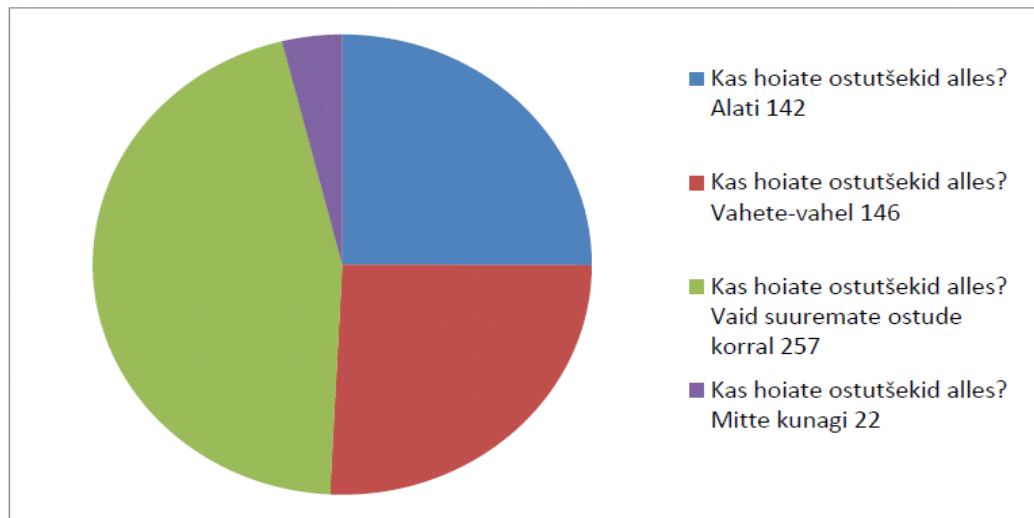
Valmis gümnaasiumiõpilastele mõeldud interaktiivse tarbijaharidusliku mängu „**Taibu**“ ideekavand.

Tarbijakaitseamet sai Norra Tehnoloogia Ametilt ja Andmeinspeksioonilt loa digitaalset kompetentsi tõstv materjali „**Sina otsustad...**“ eesti keelde tõlkimiseks. Materjal on 2-osaline: vanusegruppidele 9-13 ja 14-17. Materjal on tõlkimisel ja kohandamisel.



Pilt 37

Ameti kodulehel on võimalik vastata **gallupi** küsimustele, mille abil selgitatakse välja tarbijate hoiakuid erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes, uuritakse tarbijate teadlikkust või tarbijate seotust ühe või teise teenusega. Näiteks toimus küsitlus ostutšeki alleshoidmise kohta (pilt 38). Küsitluses osales 567 vastajat, kellest 257 hoiavad ostutšeki alles suuremate ostude korral, 146 vahete-vahel, 142 alati ja 22 mitte kunagi.



Pilt 38

Põhjamaade ja Eesti spetsialistide kaasabil valmis juhend „**Tarbija käitumise ja oskuste õpetamine- tarbijahariduse strateegia. Tarbijahariduse eesmärkide ja sisu ettepanek**,“ mille aluseks on OECD soovitusel. Käesoleva materjali eestindamine on töös. Dokumendis käsitletakse 4 teemat: meedia- ja tehnikaalane kirjaoskus, kodune majandamine, tarbija õigused ja kohustused, isiklikud rahaasjad, millede tutvustamiseks toimuvad konverentsid.

- Veebruaris osalesid tarbijakaitseameti esindajad Norra Laste, Võrdsuse ja Sotsiaalse kaasatuse ministeeriumi kutsel konverentsil Oslos, mis kandis nime „**Teaching consumer competences-implementing strategies for consumer education**“ („*Tarbijateadmiste õpetamine-strateegiate elluviimine tarbijahariduses*“), kus käsitleti tarbijate meedia- ja tehnikaalast kirjaoskust.
- Novembris toimus Helsingis konverents „**Teaching consumer competencies- Managing through the future**“ (*Tarbijaoskuste õpetamine- kindlustundega tulevikku*), kus teemaks oli kodune majandamine: uued suunad tarbijahariduses, muutuv tarbijakäitumine.
- Detsembris toimus Põhjamaade ja Eesti tööühma kokkusaamine, kus arutati märtsi lõpus toimuva tarbijahariduskonverentsi „**Teoreetilisest finantsharidusest praktiliste tegevuste ning kogemusteni**“ korraldusega seotud küsimusi. Konverents toimub Tallinnas.

2010. aasta II poolel alustas Tarbijakaitseamet “Tarbijahariduse strateegia aastateks 2011-2013” kokkupanemist. Tarbijahariduse suuremateks väljakutseteks perioodil 2011-2013 on tarbijahariduse olukorra kaardistamine, viimine Eesti haridusasutuste õppekavadesse ning koostöö tihendamine erinevate huvigruppidega.

Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid

Tarbijakaitseamet osaleb PERL projektis („*Partnership for Education for Responsible Living*“) videofilmide loomise töögrupis, mille raames korraldati sügisel võistlus, kus noortel tuli luua jätkusuutlikku eluviisi käsitlev video.

Koostöö tarbijäihendustega

Tarbijakaitseameti koostöö vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonidega sh Eesti Tarbijakaitse Liiduga, seisnes 2010. aastal peamiselt Tarbijakaebuste Komisjonis ja ühistes kahes väeringus hindade kontrollimise aktsioonides.

2. veebruaril 2010 kutsus Tarbijakaitseamet kokku Tarbijakaitsenõukogu, kuhu kuuluvad Eesti Tarbijakaitse Liit ning sõltumatud tarbijäihendused. Koosolekul käsitleti Tarbijakaitseameti rolli ja ülesandeid Eesti tarbijate ja äripoole ettevalmistamisel eurole üleminekul. Samuti räägiti tarbijate päevaprobleemidest 2009.a., millega pöörduti ameti poole, Tallinna linna Ettevõtlusameti tarbijakaitse osakonna tegevusest 2009.a. ning Tarbijakaitse Nõukogu liikmesorganisatsioonid tutvustasid olulisemaid plaanitavaid tegevusi 2010. aastal.

29.06.2010 osales amet Tarbijakaitse Liidu liikmetele mõeldud teabepäeval, kus tutvustati kahes väeringus hindade avaldamise juhendit ja ameti tegevusi määruse rakendamisel, samuti ühisaktsioonidega seonduvaid küsimusi.

Vastavalt ameti tööplaanile ja tarbijakaitseorganisatsioonidega saavutatud koostöö soovile, sõlmiti augustis 7 valitsusvälise tarbijakaitseühinguga lepingud hinna kahes väeringus näitamise üle kontrolli tegemise kohta. Ajavahemikul 13 - 19. september kontrollisid tarbijakaitseühingute liikmed esimest korda valdades asuvates kauplustes ja teenindus- ning toitlustusettevõtetes hindade kahes väeringus esitluse olemasolu ja selle õigsust. Teine kontroll viidi läbi 29.11-3.12.2010

Ettevõtjatele suunatud teabepäevad

Amet on osales Lääne-Virumaa toiduainete tööstuse esindajate poolt korraldatud seminaril, samuti Kaubandus- ja Tööstuskoja poolt korraldatud seminaridel ettekannetega, milles käsitleti tarbijakaitse valdkonda reguleerivaid õigusakte ja nende rakendamist.

Suunanäitaja 2010

Koostöös Maksu- ja Tolliametiga viis Tarbijakaitseamet läbi esimese ettevõtjaile ja ettevõtlikele inimestele suunatud riigiasutuste ühise tasuta foorumi „Suunanäitaja 2010“. Esimene foorum leidis aset **Paides**, Paide Kultuurikeskuses **29. septembril 2010** ning oli eelkõige suunatud Kesk-Eesti ettevõtjatele ja ettevõtlikele inimestele. Üritusel osales kokku ca **200** ettevõtjat ja ettevõtlikku inimest Järva, Jõgeva- ja Viljandimaalt ning lisaks Tarbijakaitseametile ning Maksu- ja Tolliametile **24** kohaliku omavalitsuse ja riigiasutust. (Pildid 39-40)



Pilt 39, 40

Esimesel Suunanäitaja foorumil Paines käsitleti nii alustavatele, juba tegutsevatele kui ka oma tegevust välisriikidesse laiendada plaanivatele ettevõtetele olulisi teemasid – kuidas alustada ettevõtlust, milliseid lubasid ja kuidas neid taotleda, millised on ettevõtlusega kaasnevad maksukohustused ja nende täitmise võimalused, kuidas sõlmida töölepingut ja seda lõpetada ning milliseid toetusi saab taotleda ettevõtluse arendamiseks. Samuti tutvustati nõudeid kaupade märgistusele, hinna avaldamist eurole üleminekul ning räägiti, kuidas reklaamida tooteid kooskõlas reklaamiseadusega. Foorumil sai muuhulgas vastused küsimustele, mida toob kaasa euro kasutuselevõtt, mis on „Ausa hinnastamise kokkulepe“ ning kuidas sellega liituda. Lisaks üldistele teemadele suurel laval, toimus mõttevahetus töötubades ja ameti boksides, kus erinevate valdkondade eksperdid vastasid detailsematele küsimustele.

6. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS

2005. aastast töötab Tarbijakaitseameti ühe osakonnana Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus, mis kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral. Nõustamiskeskuse eesmärgiks on pakkuda tarbijale nn täisteenindust ülepiiriliste ostudega seotud probleemide lahendamisel: tarbijate informeerimist, nõustamist, päringutele vastamist, kaebuste menetlemist jne.

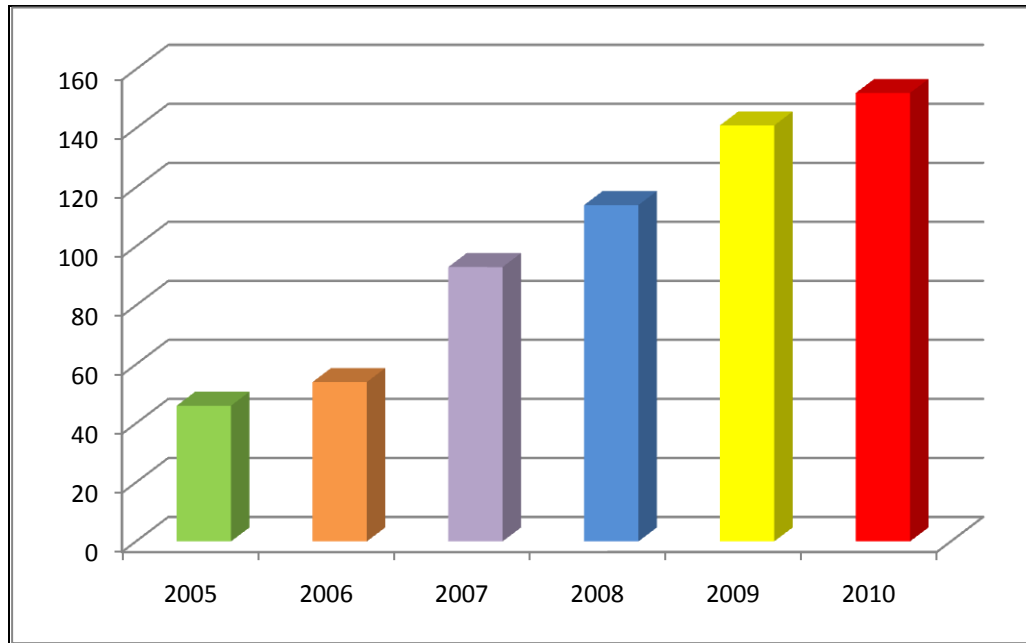
EL tarbija nõustamiskeskus on *European Consumer Centre's Network (ECC-Net)* võrgustiku liige. Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon.

Piiriülesed kaebused

2010. aastal laekus EL tarbija nõustamiskeskusele kokku **152** piiriülest kaebust. Piiriüleste kaebuste arv näitab jätkuvalt kasvutendentsi, olles võrreldes keskuse esimese tegevusaastaga (2005) rohkem kui kolmekordistunud. Kaebuste arvu tõusu võib seostada nii tarbijate suurenenud piiriülese ostlemisega kui ka tarbijate teadlikkuse kasvuga nõustamiskeskuse ning ECC-võrgustiku poolt pakutavate teenuste suhtes.

Piiriüleste ostudega seotud kaebused aastate lõikes:

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010



Joonis 24

2010. aastal EL-i tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebuste koguarvus oli 75 kaebust esitatud Eesti tarbijate poolt, kelle pöördumistest moodustasid suurema osa Leedu, Inglismaa, Saksamaa ja Läti kauplejate vastu esitatud pretensioonid.

Märkimisväärse osa Eesti tarbijate poolt esitatud kaebustest kui ka järelpäringutest moodustasid **Leedu ettevõtja UAB Interneto Partneris poolt hallatava internetipõhise reisibüroo www.bookinghouse.ee** tegevuse kohta suunatud pöördumised. Palju segadust ja probleeme tarbijate seas on põhjustanud nimetatud portaali kaudu tehtud lennupiletite broneeringutega seonduv ning raskused probleemide korral kauplejaga kontakti saada. Sellekohaste pöördumiste kõrgeast arvust on EL tarbija nõustamiskeskus kaardistanud nimetatud portaalis avastatud puudused ning koostöös Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonnaga alustanud puuduste kõrvaldamise ning võimalike sanktsioonide rakendamise osas läbirääkimisi Leedu tarbijakaitseametiga.

Eestis registreeritud kauplejate tegevuse peale esitas kaebuse 77 teise riigi kodanikku, millest valdava enamuse (48) moodustasid Leedu tarbijate kaebused Eesti üritusekorraldusfirma vastu, kes tühistas Vilniuses 2009. aastal toimuma pidanud vabaõhuürituse jättes tarbijatele piletirahad tagastamata. Lisaks sellele tuli keskusel lahendada ka mitmeid Soome ja Läti ning Norra, Saksamaa, Taani, Rumeenia, Inglismaa ja Itaalia tarbijate kaebusi Eesti kauplejate tegevuse kohta. Teiste riikide elanike poolt EL tarbija nõustamiskeskusele esitatud kaebuste arv on võrreldes eelmise aasta sama perioodiga märkimisväärselt suurem tänu eelmainitud Eesti ürituse korraldaja tegevusele. Muutumatuna on püsinud see, et suurem osa tarbijakaebusi laekub EL tarbija nõustamiskeskusele jätkuvalt naaberriikide tarbijatelt.

2010.aastal alustatud 152-st kaebuse menetlusest on aruande koostamise hetkeks leidnud lahenduse 135 kaebust. 17-st pooleliolevast menetlusest 15 on Eesti tarbijate kaebused teiste

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

liikmesriikide kauplejate tegevuse kohta, mistõttu ei sõltu menetluse kiirus ning tulemuslikkus Tarbijakaitseameti EL tarbija nõustamiskeskusest.

Problemaatilisemad valdkonnad ülepiiriliste tarbijatehingute puhul on jätkuvalt **Internetikaubandus** ning **lennureisidega** seonduvad küsimused. Internetikaubandusega seotud kaebused moodustasid 2010. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebuste koguarvust ligi 20%-lise osakaalu. Peamiseks mureallikaks selles vallas oli tellitud ning makstud kauba mitte kättesaamine kui ka lepingule mittevastavad kaubad. Lennureisija õiguste rikkumisi puudutavad kaebused moodustasid sarnaselt eelmise aastaga ligi 15%-lise osakaalu kaebuste koguarvust, sisaldades pretensioone peamiselt lendude hilinemiste ja tühistamiste kui ka pagasi hilinemiste, kadumiste ning rikkumiste kohta.

Näiteid piiriülestest tarbijakaebustest

Soome tarbija versus Eesti mootorratta müüja

Soome tarbija ostis Eesti kauplejalt kasutatud mootorratta Yamaha XV1100 hinnaga 3000 Eurot. Pärast ostu sooritamist soovis tarbija registreerida mootorratta Soome Autoregistrikeskuses. Eesti Riikliku Autoregistrikeskuse poolt väljastatud sõiduki registreerimistunnistuse kohaselt oli antud mootorrattas nimetusega Yamaha XV1100, kuid Soome Autoregistrikeskuses selgus, et tegemist on VIN-koodi järgi hoopis teise mudeliga, s.o Yamaha 750E. Viimatinimetatud mootorrattas oli tarbija sõnul kaupleja poes müügil aga hinnaga 2876 Eurot.

Pärast nimetatud asjaolu teadasaamist teavitas tarbija kauplejat mootorratta lepingule mittevastavusest ning esitas nõude hüvitise saamiseks summas 500 Eurot. Kuna kauplejaga juhtumise kokkulepet ei saavutatud pöördus tarbija abi saamiseks Soome Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole. Kaupleja ei pidanud menetluse käigus tarbija nõuet põhjendatuks, selgitades, et mootorrattas koos vastavate dokumentidega oli ettevõtja poolt omandatud heauskse ostjana Ameerika Ühendriikidest. Kaupleja, registreerides mootorrattast Eesti Riiklikus Autoregistrikeskuses, esitas kõik asjassepuutuvad dokumendid, misjärel registreeris Autoregistrikeskus vaidlusaluse mootorratta kui Yamaha XV 1100.

Seejärel esitas Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus Eesti Riiklikule Autoregistrile järelepäringu, et saada teada kuidas võis tekkida olukord, et Eesti Riiklikus Autoregistrikeskuses määrati VIN-koodi järgi teist tüüpi mootorrattas kui seda tehti Soome Autoregistrikeskuse poolt. Eesti Riiklik Autoregister selgitas, et vaidlusalune mootorrattas on esmarestreeritud 1993. Aastal ning enne 01.01.2004 esmarestreeritud mootorrattad riiklikule tüübikinnitusele ei kuulu, mistõttu puudus vajadus mootorratta registreerimiseks esitada teste ega muid tüübikinnitusdokumente, mis oleks tõendanud mootorratta vastavust tüübile ja piiritlenuks mootorratta tehnilisi andmeid. Seega tugines Autoregistrikeskus antud mootorrattast registreerides vaid kaupleja poolt esitatud andmetele.

Tarbijat antud vastus ei rahuldanud ning ta soovis jätkata kaebuse menethust Tarbijakaebuste Komisjonis. Komisjoni menetluse käigus jäi kaupleja oma esialgse seisukoha juurde. Komisjon

leidis, et menetluse käigus on tõendatud mootorratta lepingule mittevastavus tarbija ja kaupleja vahelisele müügilepingu osas ning seega on tarbija kaebus põhjendatud. Menetlus lõpetati EL tarbija nõustamiskeskuses pärast tarbijalt saadud kinnitust, et kaupleja on nõudesumma üle kandnud.

Eesti tarbija versus Suurbritannia e-kaupleja

Tarbija tellis kaupleja kodulehelt puitpõranda õli. Pärast makse sooritamist laekus tellimuse kinnitus ning kaup jõudis kohale kokkulepitud aja jooksul. Saadetise avamisel selgus aga, et kaup on transpordi käigus saanud kahjustada. Tarbija teavitas kauplejat viivitamatult, mille peale kaupleja lubas asja uurida ning pakkuda välja võimaluse olukorra lahendamiseks. Pärast pikka ootamist ning korduvaid järelepäringuid kauplejale olukord siiski ei lahenenud ning tarbija otsustas abi saamiseks pöörduda EL tarbija nõustamiskeskuse poole abi saamiseks. Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuste võrgustiku poolt läbiviidud menetluse käigus näitas kaupleja üles valmisolekut probleem lahendada ning menetlus lõpetati pärast tarbijalt raha tagasisaamise kohta kinnituse saamist.

Läti tarbija versus Eesti postimüügifirma

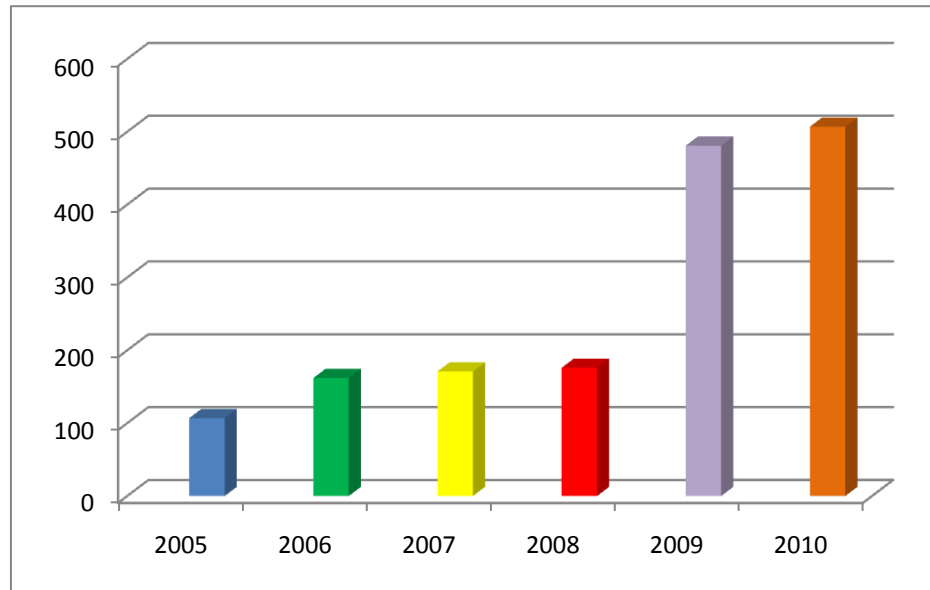
Läti tarbija tellis Eesti kaupleja poolt väljaantavast kataloogist mitmeid tooteid. Kauba kättesaamisel toodetega tutvudes otsustas ta kasutada seadusest tulenevat 14-päevast taganemisõigust ning saatis toote, mis ei vastanud tema ootustele, kauplejale tagasi soovides kauba eest raha tagasi saada. Kauplejalt mingit tagasisidet saamata pöördus ta Läti EL tarbija nõustamiskeskuse poole abi saamiseks, kes vastavalt ECC-võrgustiku töökorrale edastas kaebuse lahendamiseks Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele. Kaebuse menetlus lõppes tarbija jaoks positiivselt – kaupleja tagastas nõude aluseks oleva summa tarbijale viivitamata, misjärel EL tarbija nõustamiskeskused lõpetasid menetluse.

Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine

2010. aastal esitati Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele **232 kirjalikku järelepäringut**, millest valdav enamus esitati Eesti tarbijate poolt puudutades seega Euroopa Liidus kehtivaid tarbijaõigusi erinevates valdkondades. Infopäringutes tunti huvi peamiselt lennureisija õiguste, internetikaubanduse, ülepiiriliste kaebuste lahendamise võimaluste, garantii, kataloogimüügi, finantsteenuste, turismiteenuste ja muu Euroopa Liidu tarbijaõigusi puudutava informatsiooni vastu.

Lisaks nõustati tarbijaid ja ettevõtjaid piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefonitsi kokku 275 korral**.

Tarbijate nõustamine piiriülestes küsimustes (kirjalikud ja suulised päringud) aastate lõikes:



Joonis 25

Avalikud suhted ja tarbijatele suunatud teave

Lisaks tarbijakaebuste lahendamisele ning tarbijate nõustamisele, on keskuse ülesandeks levitada tarbijakaitsealast teavet, mis puudutab tarbijate õigusi piiriüleste ostude korral. Teabe levitamise eesmärgiks on muuhulgas tõsta tarbijate teadlikkust Euroopa Liidu poolt pakutavatest eelistest, et seeläbi soodustada ühtse siseturu kasutamist ning tarbijate usaldust selle toimimise suhtes.

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevus ning piiriülesed tarbijaõigused leidsid 2010 aastal kajastamist mitmes meedias avaldatud artiklis. Peamisteks teemadeks oli tarbijate õigused reisimisel, sh lennureisijaõigustega seonduv.

EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge** www.consumer.ee, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele ning Euroopa Liidus kehtivatele tarbijaõigustele, aktualiseeriti pidevalt. Koduleheküljel pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

Tavapäraselt jätkati varasemalt toodetud voldikute ja teiste tarbija teavitusmaterjalide levitamist turismiinfopunktides, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, *Europe Direct* teabepunktides jm. Lisaks töötati 2010 aastal välja järgmised **tarbijateabematerjalid**:

- Kakskeelne lennureisija teabevoldik sisaldades tarbija põhiõigusi lennu hilinemise, tühistamise ja lennust mahajätmise puhul ning samuti pagasiprobleemide korral.
- Juhend Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetluse alustamiseks.
- EL tarbija nõustamiskeskuse tegevusi 2009. aastal tutvustav aastaraamat.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

2010. aasta veebruaris osales EL tarbija nõustamiskeskus koos Tarbijakaitseametiga turismimessil TOUREST 2010, mille jooksul nõustamiskeskus jagas teabevoldikuid ning nõustas tarbijaid nende õigustest Euroopa Liidus reisides ning teistest liikmesriikidest oste sooritades.

Koostöö teiste teabevõrgustikega

Tarbija õigusi puudutava teabe tõhusama levitamise eesmärgil teeb EL tarbija nõustamiskeskus **koostööd teiste Euroopa Komisjoni poolt ellukutsutud võrgustikega ning komisjoni esindusega Eestis**. Koostöö seisneb nii tarbijate õigusi puudutavate teabematerjalide jagamises läbi partnerite teabekanalite, kui ka ühisseminaride ja –ürituste läbiviimises. Näiteks andis keskuse juhataja 2010. aastal korduvalt loenguid üle Eesti, tutvustades Euroopa Liidus kehtivaid tarbijaõigusi, sealhulgas E-kaubanduse ja lennureisija õigustega seotud teemadel. Maikuus osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad sarnaselt teiste Euroopa Liiduga seotud institutsioonide esindajatega **Euroopa Päeva** tähistamisel Tammsaare pargis jagades seal infomaterjale ning nõustades huvilisi tarbijaõigusi puudutavates küsimustes.

22.-23. juulil osales EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja Euroopa Komisjoni Eesti esinduse poolt korraldatud suveseminaril Hiiumaal, mis oli suunatud Eestis tegutsevatele EL teabevõrgustikele. Seminari eesmärgiks oli edendada koostööd erinevate EL info- ja nõustamisvõrgustike vahel ja pakkuda võimalust tööks vajalike oskuste arendamiseks. Esimesel seminaripäeval oli kõigil osalejatel võimalus lihvida oma läbirääkimisoskusi ning teisel päeval keskenduti ühisraha euro käibeletulekuga seonduvale.

Osalemine ECC-Network töös

EL tarbija nõustamiskeskus on Euroopa Komisjoni poolt koordineeritava võrgustiku *European Consumer Centres' Network* liige. Lisaks tarbijate nõustamisele ning kaebuste lahendamisele on võrgustiku tegevusel oluline roll ka tarbijakaitsepoliitika kujundamisel Euroopa Liidus. Oluliseks sisendiks siseturu tõhusama toimimise seisukohalt on võrgustiku keskuste poolt läbiviidavad **ühisprojektid**, mis kaardistavad tarbijaprobleeme ning arutlevad võimalike lahenduste üle. 2010. aastal panustas EL tarbija nõustamiskeskus mitmesse võrgustiku poolt läbiviidud ühisprojekti (3-tärni hotellide võrdlus Euroopa Liidus; E-kaubanduse olukorda kaardistav raport 2010, Euroopa väikemate kohtuvaidluste menetlusvõimalusi kaardistav projekt, suusakeskuste tingimusi kajastav uuring, jms). Lisaks osalesid keskuse töötajad järgmistel võrgustikusisestel ja teemakohastel üritustel:

16.-17.02 osales EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja Brüsselis toimunud ECC-Net võrgustiku kommunikatsiooni seminaril, kus tegi ettekande keskuse tööst suhtluses meedia ja tarbijatega.

18.-19.03 osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Euroopa Komisjoni poolt korraldatud ning Brüsselis toimunud üritusel „Consumer Summit“, mis sel aastal keskendus teenustele ning nende kättesaadavusele, valikuvõimalusele ning õiguspärasusele.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

18.-19.05 toimus EL tarbija nõustamiskeskuse õppesõit Iirimaa EL tarbija nõustamiskeskusesse, mis andis hea võimaluse tutvuda põhjalikumalt teise samalaadse keskuse igapäevaste tööde ja tegemistega tarbijakaebuste ja –päringute menetlemisel, suhtluses meedia, teiste (riigi)asutustega jms.

24.-25.05 külastas EL tarbija nõustamiskeskuse jurist Soome EL tarbija nõustamiskeskust, eesmärgiga tutvuda tarbijakaebuste menetlusprotsessi ja sellele ettenähtud reeglitega. Samal eesmärgil külastas Soome EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Eesti keskust 16.11.

27.05. osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Brüsselis toimunud Euroopa Komisjoni poolt loodud tarbijakaebuste ühtset klassifitseerimismetoodikat tutvustaval koosolekul. Kohtumisel tõdeti, et tarbijakaebustest teavitamise metoodika ühtlustamine võimaldab hinnata tarbijaturgude tegelikku olukorda ning annab olulise sisendi kehtiva seadusandluse muutmiseks/täiendamiseks. Kõik liikmesriigid koguvad andmeid tarbijakaebuste kohta kasutades erinevaid meetodeid ja klassifikaatoreid, mis ei võimalda teha ühtseid järeldusi Euroopa Liidu tasandil. Seega on vajadus klassifitseerimise ühtlustamise järele. Tarbijakaebustest teavitamine ja sellest saadud teave on oluliseks sisendiks tarbijaturgude tulemustabelite (*The Consumer Market Scoreboard*) koostamisel.

08.-11.06 võtsid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad osa Mallorcal toimunud ECC-Net võrgustiku koostööpäevast ning sellele järgnenud EL eesistujamaa Hispaania poolt korraldatud konverentsist, mis keskendus tarbijate turvalisusele kaupade ja teenuste ostmisel ning kasutamisel.

28.06 osales EL tarbija nõustamiskeskuse jurist Brüsselis toimunud lennureisijaõigusi käsitleval konverentsil, kus peateemaks oli aasta alguses toimunud avaliku konsultatsiooni tulemuste tutvustamine.

11.10 toimus Brüsselis ECC-võrgustiku 5.tegevusaasta tähistamiseks Euroopa Komisjoni poolt korraldatud vastuvõtt, mille käigus toimus võrgustiku viie aasta ettevõtmisi tutvustava raporti esitus. Üritusele oli kutsutud ka kõikide liikmesriikide Euroopa Parlamendi saadikud. Eesti saadikutest osales Ivari Padar, kellega keskuse juhatajal oli võimalus vestelda tarbijakaitse küsimustest Euroopa Liidu kontekstis.

13.10 võtsid keskuse töötajad osa Vilniuses toimunud Baltiriikide ECC keskuste kohtumisest, mille raames arutati keskuste viimase aasta olulisemaid ettevõtmisi ning räägiti tulevikuplaanidest.

14.-15.10 toimus Vilniuses tarbijaõiguste konverents „*Legal Aspects of Consumer Protection in the European Union*“. Konverentsil tehti ettekandeid liikmesriikide akadeemikute kui ka praktikute poolt keskendudes tarbijate majandushuvide kaitsele, Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse juhataja tegi konverentsil ettekande Tarbijakaebuste Komisjoni tööst ja praktikast.

TARBIJAKAITSEAMETI AASTAARUANNE 2010

09.11 osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad õppesõidul Hollandi EL tarbija nõustamiskeskusesse. Kohtumise käigus tutvustati kaebuste ja päringute menetlemise korda lähtuvalt Hollandi seadusandlusest ning anti ülevaade teistest olulistest nüanssidest Hollandi keskuse igapäevatöös

23.11 võttis EL tarbija nõustamiskeskuse jurist osa Stockholmis toimunud seminarist „Crossborder Scams aimed at European Consumers“. Seminaril räägiti tarbijatele suunatud pettustest ning võimalustest nende lahendamiseks.

7. KOHTUASJAD 2010

2010 aasta vältel on Tarbijakaitseamet olnud menetlusosaliseks kokku **kümnes** erinevas tsiviil-, haldus- ja väärteoasjas. Tarbijakaitseamet kohtuasjades lepingulisi esindajaid ei ole kasutanud ning sellega seoses rahalisi kulutusi kandnud ei ole ning ametit on kohtus esindanud kõigis asjades ameti teenistujad. Samuti ei ole kohtuasjadega seoses 2010 aastal Tarbijakaitseametilt mingeid summasid vastaspoole kasuks välja mõistetud. Ameti otsesed kulud piirduvad riigilõivu 750 EEK (47,93 eurot) tasumisega tsiviilasjas 2-10-8378. Seega otseseid kulutusi seoses kohtumenetlustega saab pidada suhteliselt madalaks ning selles osas ameti tegevust edukaks.

Tsiviilasjad

2010 aastal oli menetluses **kaks** tsiviilasja, mis jõudsid kohtus lahenduseni. Ühes tsiviilasjas saavutasid tarbija ja kaupleja kompromissi, millise kohus kinnitas ning teises tsiviilasjas asus kohus määrukses seisukohale, et asjas on lepingupooleks tarbijad ning Tarbijakaitseamet sellisel moel ei saa asuda tarbijate eest nõudeid esitama. Esimeses tsiviilasjas oli Tarbijakaitseamet kolmas isik hageja poolel, teises tsiviilasjas maksekäsu kiirmenetluse avalduse esitaja.

Tsiviilasi 2-07-13386. Tarbijakaitseamet esitas 04.03.2008 taotluse osaleda kolmanda isikuna iseseisva nõudega OÜ Exesstar ja kodanik K.L. vahelises kohtuvaidluses. Tarbijakaitseamet tellis K.L. avalduse menetluse käigus OÜ Exesstar poolt teostatud töödele eksperthinnangu, mis kinnitas, et töö ei olnud kvaliteetne, ettevõtte ei ole aga Ametile siiani ekspertiisikulusid hüvitanud. Tarbijakaitseamet nõudis OÜ-lt Exesstar 10 620 krooni hüvitamist. Harju Maakohus kinnitas oma 06.05.2010 kohtumäärusega kompromissi, millise osaliseks oli ka Tarbijakaitseamet. Tarbijakaitseamet loobus tarbija huvides tellitud ekspertiisikulu nõudest summas 10.620 krooni, arvestades põhivaidluse poolte omavahelises vaidluses saavutatud kompromissiga. Edasikaebuse esitamiseks seega alused puuduvad

Tsiviilasi 2-10-8378. Tarbijakaitseamet pöördus maksekäsu kiirmenetluse avaldusega tarbijate huvides Prodrift OÜ vastu kokku 7991 EEK ja menetluskulu 750 EEK saamiseks (ärajäänud meelelahutusürituse korraldaja poolt tagasiostmata piletite maksumuse nõue). Maakohus oma 11.03.2010 määrusega jättis kiirmenetluse avalduse rahuldamata, kuna Tarbijakaitseameti ja võlgniku vahel ei ole lepingut, sest leping on üritusele pileti ostnud tarbijate ja Prodrift OÜ vahel. Seega on tarbijad lepingupool, kelle õigusi on rikutud ja kes on sellest tulenevalt õigustatud kohtule avaldust esitama. Määrusele ei saa esitada määruskaebust.

Väärteoasjad

2010. aasta jooksul oli kohtumenetluses **neli** Tarbijakaitseametiga seotud väärteoasja, millised kõik on kohtus jõudnud lahenduseni. Kõikides asjades on Tarbijakaitseamet olnud väärteoteate lahendaja või väärteo kohtuväline menetleja.

Väärteoasi. A. V esitas kaebuse Tarbijakaitseameti peadirektori, kui kohtuvälise menetleja juhi 11.06.2010 määruse peale, millisega jäeti rahuldamata A.V kaebus. A.V. (P.V.) pöördus Tarbijakaitseametisse väärteoteatega, millisele vastati kohtuvälise menetleja poolt 09.04.2010,

keelduti väärteomenetluse alustamisest ning teavitati avaldajat edasikaebamise võimalustest. Tarbijakaitseameti peadirektor lahendas kohtuvälise menetleja tegevuse peale esitatud kaebuse oma 11.06.2010 määrusega, jättes kaebuse läbivaatamata ja rahuldamata, kuna kaebus väärteomenetluse alustamata jätmise teate peale (milline edastati avaldajale 09.04.2010) oli esitatud 03.06.2010. A.V edastas meili teel kaebuse Harju Maakohtule kohtuvälise menetleja juhi määruse peale. VTMS § 78 lg-s 4 sätestatule edastas TKA A. V kaebuse koos kaebusega saabunud materjalidega Harju Maakohtule menetlemiseks. Harju Maakohus jättis oma 01.07.2010 määrusega väärteoasjas nr 4-10-1888 A. V kaebuse TKA peadirektori 11.06.2010 määruse peale rahuldamata. Kohtumääruse kohaselt oli kaebuse esemeks olev määrus põhjendatud ja seaduslik. Selline väärteoasjas tehtud kohtumäärus ei ole edasikaevatav.

Väärteoasi 4-09-29826. T. N esitas kaebuse Tarbijakaitseameti 15.12.2009 kiirmenetluse otsusele väärteoasjas nr 01-54-030/09, millisega T. N karistati toiduseaduse § 53-5 lg 1 alusel rahatrahviga 10 trahviühikut so 600 krooni. Kohus oma 25.02.2010 otsusega tühistas väärteomenetluse asjas tehtud otsuse ja lõpetas menetluse VTMS § 29 lg 1 p 1 alusel. Kohtuväline menetleja, hinnates kõiki otsuses välja toodud asjaolusid, pidas mõistlikuks kassatsioonkaebust Riigikohtule mitte esitada.

Väärteoasi 4-10-2675. S.A esitas kaebuse Tarbijakaitseameti peadirektori, kui kohtuvälise menetleja juhi 09.08.2010 määrusele, millisega jäeti rahuldamata S.A kaebus väärteo alustamata jätmise peale, Harju Maakohtusse. S.A esitas 08.06.2010.a. tarbijakaebuste komisjonile kaebuse OÜ-s Lossarna töölepingu alusel töötava M.L poolt 27.02.2010.a. talle ja tema alaealisele lapsele õigusvastase juuksuriteenuse osutamisega seoses. Tarbijakaitseamet 19.07.2010 kirjaga nr 6-1/10-05148-006 keeldus väärteomenetluse alustamisest väärteomenetluse seadustiku (edaspidi ka VTMS) §-le 29 lg 1 p 1 sätestatule tuginedes, selgitades, et kaebuse lahendamisel ei ole OÜ Lossarna tegevuses tuvastatud väärteokoosseisu tunnuseid ning seda, et kaebuse lahendamine toimub tarbijakaebuste komisjonis TKS-s sätestatud korras. Kaebaja esitas 04.08.2010 kaebuse väärteomenetluse alustamata jätmise peale kohtuvälise menetleja juhile. TKA peadirektor oma 09.08.2010 määrusega jättis kaebuse rahuldamata. S.A esitas Harju Maakohtule kaebuse TKA peadirektori 09.08.2010 määruse peale, millega tema kaebus jäeti rahuldamata. Harju Maakohus jättis oma 03.09.2010 määrusega väärteoasjas 4-10-2675 S.A kaebuse rahuldamata. Kohtumääruse kohaselt on kaebuse esemeks olev määrus seaduslik ja põhjendatud. Selline väärteoasjas tehtud kohtumäärus ei ole edasikaevatav.

Väärteoasi 4-10-2574. H.S esitas Harju Maakohtusse kaebuse TKA peadirektori, kui kohtuvälise menetleja juhi 12.08.2010 määruse peale, millisega jäeti rahuldamata tema kaebus arvuti müünud ettevõtja suhtes väärteo alustamiseks. TKA peadirektori 12.08.2010 määrusega jäeti H.S. kaebus rahuldamata ja läbi vaatamata kui VTMS-s sätestatud tähtaja rikkumisega esitatu. Harju Maakohus tühistas TKA 12.08.2010 määruse 23.08.2010 kohtumäärusega 4-10-2574, kuna algses vastuses väärteoteatele polnud märgitud kaebetähtaja pikkust ja H.S. oli teavitanud TKA-d oma eemalviibimisest ning ei olnud seetõttu teadlik oma väärteoteatele laekunud vastusest. TKA alustas peale Harju Maakohtust määruse saamist H.S avalduse alusel väärteomenetluse seoses Klick Eesti AS tegevusega. Käesolevaks ajaks ei ole kohtuväline menetleja väärteoasjas sisulist otsust teinud.

Haldusasjad

2010.aasta jooksul toimusid halduskohtus Tarbijakaitseametiga seotud menetlusi kokku **neljas** haldusasjas. Tarbijakaitseamet on haldusasjades olnud vastustajaks seoses ameti poolt seaduse alusel tehtud ettekirjutuse üle tekkinud vaidlustega. Neist ühe puhul on kaebaja peale Tarbijakaitseametilt esialgse õiguskaitse kohaldamise taotlusele vastuse ja asjas kohtumääruse tegemist loobunud kaebusest, kahes asjas on halduskohus esimeses astmes teinud lahendi Tarbijakaitseameti kasuks ning neljandas asjas oli menetlus 2010 aastal pooleli halduskohtus.

Haldusasi 3-10-160. Altia Eesti AS kaebus Tarbijakaitseameti 21.12.2009 ettekirjutuse nr 6-25/09-09419-001 tühistamiseks. Ettekirjutus esitati seoses reklaamiseaduse nõuete rikkumisega Saaremaa viina reklaamis kasutatud sloganiga „Võtame mõnuga“. 22.02.2010 määrusega võttis halduskohus asja menetlusse ning kohtuistung kõnealuse vaidluse osas toimus 10.06.2010. Tallinna Halduskohus otsustas oma 28.06.2010 otsusega jätta kaebus rahuldamata (kohus nõustus Tarbijakaitseametiga selles, et Saaremaa viina pudeli ja lause „Võtame mõnuga“ samas reklaamis esitlemise korral on tegu otsese üleskutsega alkoholi tarbida) ja kaebuse esitaja menetluskulud tema enese kanda. Altia Eesti AS esitas Tallinna Ringkonnakohtule 23.07.2010 halduskohtu otsuse peale apellatsioonkaebuse, kohus võttis kaebuse määrusega menetlusse ning kohustas Tarbijakaitseametit vastama apellatsioonkaebusele. TKA esitas vastuse apellatsioonkaebusele 19.08.2010, paludes jätta apellatsioonkaebuse rahuldamata. Vaidlus ringkonnakohtus jätkub 2011 aastal

Haldusasi 3-09-2074. LY Trading OÜ esitas kaebuse Tarbijakaitseameti poolt 31.08.2009 koostatud ettekirjutuse peale, millega kohustati Kaebajat peatama teatud tüüpi Sicurezza lastekärude müük. Tallinna Halduskohus jättis oma 23.02.2010 otsusega kaebuse rahuldamata. LY Trading OÜ esitas halduskohtu viidatud kohtuotsusele apellatsioonkaebuse ning Tallinna Ringkonnakohtus võttis kaebuse 06.04.2010 kohtumäärusega menetlusse. Vaidlus ringkonnakohtus jätkub 2011 aastal

Haldusasi 3-10-2196. 25.08.2010 esitas OÜ Honeywell kaebuse TKA ettekirjutuse (millega nõuti 10% suuruse teenustasu arvele lisamise lõpetamist toitlustusteenuse osutamisel restoranis Maikrahv Raekoja platsil Tallinnas) peale ja taotles esialgse õiguskaitse korras ettekirjutuse kehtivuse peatamist. TKA vastas kohtunõudele esialgse õiguskaitse kohaldamise taotluse (edaspidi ka EÕK) osas 26.08.2010 ning kohus oma 26.08.2010 määrusega jättis EÕK taotluse rahuldamata. 05.10.2010 esitas OÜ Honeywell oma esindaja vahendusel avalduse kaebusest loobumise kohta. Kohus võttis kaebusest loobumise vastu ja lõpetas määrusega menetluse haldusasjas. Kohtumäärus on jõustunud.

Haldusasi 3-10-3019. TKA tegi Daily Solutions OÜ-le ettekirjutuse alkoholiseaduse rikkumiste lõpetamiseks (alkoholi käitlemine kehtetstatud korda eirates ja alkoholi laenamise jälgendamise varjus alkoholi müügiks pakkumine ja müük selleks keelatud ajal). Daily Solutions OÜ esitas kaebus TKA 22.10.2010 ettekirjutuse tühistamiseks Tallinna Halduskohtusse. 26.11.2010 määrusega võttis kohus kaebuse menetlusse ja kohustas TKA-d vastama kaebusele. Tarbijakaitseamet vastas halduskohtule esitatud kaebusele 15.12.2010 ning haldusasja menetlus jätkub Tallinna Halduskohtus 2011 aastal.

Üldistuseks

Üldistades Tarbijakaitseameti kohtupraktikat 2010 aastal, võib selle üldjoontes hinnata heaks ning ameti osa kohtuvaidlustes osalemise aspektist positiivseks. Tarbijakaitseamet on haldus- ja maakohtus olnud suhteliselt edukas. Haldusasjades on esimeses astmes kohtu poolt tehtud lahend Tarbijakaitseameti kasuks kolmes haldusasjas ning ka neljandas haldusasjas võib ameti perspektiive asja positiivsele lahendusele hinnata heaks. Kahes haldusasjas jätkub vaidlus apellatsiooniasemes ringkonnakohtus. Küllaltki erinevates kohtuasjades on riiki esindanud vaid ameti teenistujad. Lepingulistele esindajatele amet kulutusi ei ole teinud.

Tsiviilasjades on amet ühes asjas teinud kompromissi, millise kohus kinnitas, kusjuures amet ei olnud tsiviilasjas pooleks. Ühes maksekäsu kiirmenetluse asjas jäeti ameti tarbijate huvides esitatud maksekäsu kiirmenetluse avaldus rahuldamata.

Ühes väärtetasjas on ameti tehtud kohtuvälise menetleja otsus asjas maakohtu poolt tühistatud ja menetlus väärtetasjas lõpetatud. Kahel juhul on jätnud kohus rahuldamata kaebuse, milline on olnud esitatud kohtuvälise menetleja juhi määruse peale ning nõustunud ameti arvamusega väärtemenetluse alustamata jätmise osas. Ühel juhul on maakohus tühistanud kohtuvälise menetleja juhi määruse ning asjas on alustatud väärtemenetlus, milline aruande tegemise ajal veel kestis.

Parandamaks ameti teenistujate oskusi ja täiendamaks teadmisi väärtemenetlustes, on amet 2011 aasta esimesse kvartalisse kavandanud kõigile väärtemenetlusega seotud teenistujatele sellekohase koolituse. Selle tulemusena peaks paranema väärtemenetluse kvaliteet ja suurenema otsuse- ja õiguskindlus väärtetasjades ning seeläbi vähenema ka maakohtusse väärtetasjadega seoses esitatavate kaebuste hulk. Või juhul kui kaebuseid esitatakse, peaks kohus tegema otsuse väärtetas kohtuvälise menetleja kasuks.

Seoses sellega, et 2012 aastast hakkab kehtima uus halduskohtumenetluse seadustik, vajavad värskendamist nende teenistujate teadmised, kelle ülesannete hulka kuulub ameti õiguste ja huvide kaitse kohtus. See peaks tagama kohtumenetlusliku jätkusuutlikuse ja võimekuse ametit heal menetlusõiguslikul tasemel esindada ka 2012 aastal. Otstarbekas oleks laiendada nende teenistujate ringi, kelle kutseoskused võimaldaksid kohtus riiki edukalt esindada.