



TARBIJAKAITSEAMET

AASTAARUANNE

2005

Tallinn 2006

SISUKORD

1	Sissejuhatus	4
2	Ülevaade tähtsamatest rahvusvahelistest üritustest, millest ameti töötajad 2005. aastal osa võtsid	5
3	Tarbijakaitse seisukohast uued olulised õigusaktid	16
4	Ameti ülesanded ja struktuur	19
5	Õigusloome	22
6	Tarbijate nõustamine ja neile suunatud teave	23
6.1	Tarbijate nõustamine infotelefonil	23
6.2	Infomaterjalid	28
6.3	Hinnavaatlused	28
7	Avalikud suhted	31
7.1	Ametiväline ja –sisene suhtekorraldus	31
7.2	Arvamus-uuringud	32
7.3	Interneti kodulehekülg	33
7.4	Ametisisene koolitus	35
8	Tarbijaharidus	36
8.1	Eestis korraldatud tarbijakoolituse üritused	36
8.2	Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid	40
9	Rahvusvaheline koostöö	42
9.1	Balti riikide koostööleping tarbijakaitse ja turujärelevalve alal	42
9.2	Kohtumine Norra Tarbija Ombudsmani esindajatega	43
9.3	Twinning projekt TKA töö parandamiseks	43
9.4	Hollandi projekt taimetoodangu kontrolli tugevdamiseks	45
9.5	TAIEXi seminarid	47
9.6	ICPEN koostöövõrgustik	48
9.7	Phare kütuseprojekt	49
10	EL Tarbija Nõustamiskeskus	51
10.1	Avalikud suhted	51
10.2	Tarbijatele suunatud teave	52
10.3	Piiriülesed kaebused ja päringud	54
10.4	ECC-võrgustikusisene koostöö	54
11	Turujärelevalve	55
11.1	Toiduturu järelevalve	60
11.1.1	Kastmed, ketšupid ja majoneesid	61
11.1.2	Valikpagaritooted	63
11.1.3	Margariinid	63
11.1.4	Kala- ja kalatooted	65
11.1.5	Pelmeenid ja vareenikud	66
11.1.6	Jäätised	66
11.1.7	Toidulisandid	67
11.1.8	Mahlad ja nektarid	68
11.1.9	Siirupid	70
11.1.10	Karastusjoogid	70
11.1.11	Puu- ja köögivili	71
11.1.12	Alkohoolsed joogid	73
11.1.13	Tubakatooted	74

11.1.14	Toidualane koostöö teiste järelevalveasutustega	76
11.2	Tööstuskaupade järelevalve	76
11.2.1	Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel	77
11.2.2	Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse ning nende alamaktide alusel	89
11.2.3	Koostöö teiste järelevalveasutustega turujärelevalve valdkonnas	99
11.2.4	Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas, sh RAPEX	102
11.3	Hinnateabe esitlemise järelevalve	109
11.3.1	Ühikuhind ja hinnateave	109
11.3.2	Müüginõuded sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine	113
11.3.3	Vaateakendel hinnateabe esitlemine	115
11.4	Pakendiseaduse järelevalve	116
11.5	Teenuste järelevalve	119
11.5.1	Turismiseaduse järelevalve	119
11.5.2	VÕS alusel teostatav järelevalve	122
11.5.2.1	Finantsteenused	122
11.5.2.2	Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve	124
11.5.3	Olulisemad käsitletud teemad seoses erinevate teenuse osutajatega	128
11.5.3.1	Pimepostist ehk adresseerimata trükistest loobumine	128
11.5.3.2	Taksohindadest teavitamine	129
11.5.3.3	Matuseteenused	130
11.5.3.4	Teenustasu rakendamine Tallinna ühistranspordi ID-piletite sularahaostul	130
11.6	Reklaamiseaduse järelevalve	131
12	Tarbijakaebused	139
12.1	Kaebuste põhivaldkonnad	139
12.2	Tarbijakaebuste komisjon	153
13	TKA kohtuasjad 2005	156
13.1	Tsiviilasjad	156
13.2	Haldusasjad	157
13.3	Väärteoga seonduvad kohtuasjad	159
14	Kokkuvõte TKA tööst	160
15	Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla	182
16	Summary	184
	Lisad	
Lisa 1	Testitud laste mänguasjad	194
Lisa 2	Kaupade süttivuse testimine	202
Lisa 3	Lutikettide ohutuse testimine	206
Lisa 4	Välgumihklite ohutuse testimine	209
Lisa 5	Kaupade testimise tulemused	212
Lisa 6	Tarbijate avaldused maakonniti	226
Lisa 7	Meediamonitooring	231

SISSEJUHATUS

Eesti viimaste aastate majandusareng on olnud hoogne. Sisemajanduse koguprodukti kasv püsivhindades moodustas 2005.a esialgsetel andmetel 9,5%. See ületas ootuste kohaselt eelmise aasta taseme (2004.a oli majanduskasv 7,8%). Kasutades ära Euroopa Liidu uutele liikmesriikidele laienevaid toetusfonde, saavutati tootluse kasvu toel majandusaktiivsus, mis parandas Eesti elanikkonna tööhõivet ja kajastus ka rahva elutaseme tõusus.

Tarbijakaitse vallas jätkus lõimumine EL tarbijakaitse süsteemiga. 2005.aastal alustas Tarbijakaitseameti (TKA) juures eraldi osakonnana tööd EL tarbija nõustamiskeskus. See uus osakond keskendus tarbijate õiguste kaitsmisele ülepiiriliste ostude korral, kasutades spetsiaalset EL tarbijakaitse võrgustikku. Samas peeti oluliseks ka Eesti tarbijate nõustamist, kuidas käituda teistes EL liikmesriikides teadliku tarbijana, tundes EL seadusandlusest tulenevaid tarbija õigusi ja nende kaitsmise võimalusi.

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

2005.aastal muudeti mitmeid tarbijakaitset puudutavaid seadusi. Nii viidi sisse muudatused tarbijakaitse seaduses, täpsustades eelkõige teenuse hinna avaldamise nõudeid. Tehti muudatusi ka pakendi- ja turismiseaduses ning toote ja teenuse ohutuse seaduses. Võeti kasutusele uus tubakaseadus, mis sätestab nõuded suitsetamise leviku piiramiseks, laiendades teiste Euroopa riikide eeskujule toetudes suitsetamise keelu- ja piirangulasid.

Kaubanduses hakkas 2005.a algusest kehtima kauba ühikuhinna avaldamise nõue. Turu järelevalve näitas, et suuremates kauplustes läks selle nõude juurutamine kiiresti, kuna kauplemine on neis arvutipõhine ja arvuti abil on kerge muuta vajalikud arvutused igapäevaseks tavaks. Siiski pidid kontrollijad tegema kauplejatele üsna sageli tähelepanu juhtimisi, et müügihind ja ühikuhind peavad olema avaldatud selgel ja loetaval viisil ning olema tarbijale üheselt mõistetavad ja kergesti märgatavad.

2005. aastasse jäi samuti kaubanduses uue joogipakendite tagatistrahja süsteemi juurutamine, mis tulenes eelmisel aastal jõustunud pakendiseadusest. Turujärelevalve käigus kontrolliti pandipakendite tagastamise võimalusi ja hinnateabe avaldamist tagatistrahja osas. Tuvastatud puudused näitasid, et uue süsteemi praktikasse juurutamine läks üsna vaevaliselt. Tarbijakaitseamet edastas teated pakendite tagasivõtmise kohustuse rikkumistest kohalikele omavalitsustele ja Keskkonna-inspeksioonile, kelle ülesannete hulka kuulub vastavate väärteadeade menetlemine.

Kaubaturu järelevalve liinis jätkus Tarbijakaitseameti tihe koostöö teiste kohalike järelevalveasutustega ja vastavate rahvusvaheliste organisatsioonidega. Toote ohutuse vallas viidi läbi mitmeid toodete testimisi (laste mänguasjad, karnevalirõivad, jõulukaunistused, valgumihklid, lastehooldustooted jm). Testimise tulemustest

teavitati nii oma koostööpartnereid kui Eesti kaubaturul tegutsevaid ettevõtteid, tarbijate informeerimiseks kasutati pressiteateid ja meedia abi.

Suurt tähelepanu pöörati TKA töös osavõtule rahvusvahelistest koostööprojektidest ja oma töötajate koolitusele. Jätkus ka tarbijate koolitamine ja nõustamine, eriti infotelefoni abil. Probleemid, millega ameti poole pöördutakse, on aastatega jäänud enam-vähem samaks (tööstuskaupade garantii, kaubanduses ja teeninduses tekkinud arusaamatused, eluasemekulude arvutamise seotud küsimused). Märgatavalt kasvas kirjalike järelepärimiste ja teabenõuete arv. Sagenesid ka ettevõtjate pöördumised TKA poole, et konsulteerida uute seaduste ja nõuete juurutamisel tekkivate probleemide üle.

Tarbijate kaebustest saab suur osa lahenduse juba TKA poolse menetluse käigus. Alates Tarbijakaebuste komisjoni töö käivitamisest 01. juulist 2004.a on tarbijate avaldused, mis lahendust ei leidnud (ca 15% avalduste üldarvust), suunatud edasi Tarbijakaebuste komisjonile. Komisjon menetles 2005.a jooksul juba üle 300 avalduse, neist ligi pooled olid seotud jalatsitega. Laekunud avaldustest 55% said positiivse või tarbijat rahuldava lahenduse. Komisjoni otsustest täideti 2005. aastal vabatahtlikult 87%, see näitab, et enamus kaubandusettevõtteid on oma hea maine säilitamise eesmärgil võtnud kohustuse järgida häid kaubandustavasid.

2. ÜLEVAADE TÄHTSAMATEST RAHVUSVAHELISTEST ÜRITUSTEST, MILLEST AMETI TÖÖTAJAD 2005. AASTAL OSA VÕTSID

Jaanuar

- Jaanuaris 2005 liitus Eesti ICPEN (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) raames toimiva eraldi projektiga www.eConsumer.gov, mille eesmärgiks on arendada internetikaubandusega seonduvaid häid kaubandustavasid.
- 17. jaanuaril kontrollisid ameti töötajad koostöös Soome eksperdi Tuija Lukkariga Tallinnas asuvaid sisemänguväljakuid. Kokku kontrolliti kuute mänguväljakut, mis asusid CityMarketis, Maksimarketis, Prismas, Hesburgeri söögikohas, kaupluses Juku ja Ülemiste Keskuses.
- 21. jaanuaril toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud *European Consumer Help Net* võrgustiku korraline koosolek. Ametist osales koosolekul EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.
- 25. jaanuaril toimus Eesti Kaupmeeste Liidus Tarbijakaitseameti, Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi ning Kaupmeeste Liidu vaheline ümarlaud. Ümarlaual võeti kokku 2004. aasta Tarbijakaebuste komisjoni töötulemused.

Veebruar

- 1. veebruaril algas ICPENi poolt korraldatud kuuajaline kampaania, mille eesmärgiks oli avalikkuse teadlikkuse tõstmine teemal “Internetis levivad pettused - nende äratundmine ning vältimine”. Ennetuskampaania käigus informeeriti tarbijaid enamlevinud pettuste liikidest, pettuste vastu võitlemise võimalustest ning enese võimalikust kaitsmisest. Kampaania raames avalikustati Tarbijakaitseameti poolt 4 pressiteadet.
- 2. veebruaril osalesid kaks ameti esindajat Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi IT-Nõukogu koosolekul.
- 7.-8. veebruaril viibis ameti esindaja Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud toote ohutuse alasel koosolekul.
- 11. veebruaril võõrustas amet rahvusvahelise tarbija- ja kodanikuhariduse koostöövõrgustiku Consumer Citizenship Network raames teemagrupi nr 5 “Involvement” (osalus, kaasahaaratus) koosolekut.
- 14.-16. veebruaril viibisid kaks ameti töötajat Brüsselis TAiEXi (*Technical Assistance Information Exchange Unit, DG Enlargement*) korraldatud regionaalse treeningprogrammi ekspertide koolitusel. Seekordne koolitusetapp oli mõeldud tarbijakaitse valdkonna ekspertidele. Koolituse eesmärk oli tutvustada tarbijapoliitika strateegiat ning anda ülevaade tarbijakaitse valdkonnas kehtivatest olulisematest direktiividest.
- 21.-22. veebruaril toimus Brüsselis EL liikmesriikide vaheline ekspertkohtumine Mänguasja ohutuse direktiivi 88/378/EEC muudatuste arutamiseks. Ametist osales üks ametnik.
- 22.-23. veebruaril korraldas Balti Keskkonnafoorum valitsusväliste organisatsioonide teadlikkuse tõstmiseks kemikaalide ohutuse alase koolituse. Ametist osales üks ametnik.
- 21.-22. veebruaril osales Tarbijakaitseamet pettuste ennetamise kuu raames ICPENi (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) poolt korraldatud Sweep Day’l (rahvusvaheline kontrollpäev internetis), mille teemaks oli seekord “rämpspost, pettused ja pettused rämpspostis” ning mille eesmärgiks oli identifitseerida liikvel olevaid spämme, mis saavad kasutaja nõusolekuta tema E-posti aadressile ning otsivad seeläbi potentsiaalseid ohvreid. Sweep Day’st võttis sel aastal osa 74 erinevat riigiametit üle maailma.

Märts

- 9. märtsil toimus Põllumajandusministeeriumis Toidulisandi sümposium, millest võtsid osa kuus ameti esindajat.
- 9.-11. märtsil toimus ICPEN’i (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) korraline konverents Edinburgh’s, Šotimaal. Ametist

osales konverentsil üks esindaja.

- 10.-11. märtsil toimus Stockholmis konverents teemal “Toidu ohutus ja GMO”, kus arutati geneetiliselt muundatud taimede ning toidu üle. Ametist osales üks ametnik.
- 10.-11. märtsil toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni “Tervise- ja Tarbijakaitse” ning “Ettevõtluse ja tööstuse” peadirektoraatide poolt korraldatud Euroopa turujärelevalve planeerimise konverents. Konverentsil osalesid 184 EL liikmesriikide turujärelevalve eksperti neljast erinevast sektorist - üldine toote ohutuse direktiiv (GPSD); mänuasjad; kosmeetika; madalpinge direktiiv. Eestist osalesid konverentsil lisaks Tarbijakaitseameti esindajale ka Tervisekaitseinspeksiooni, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad.
- 11. märtsil toimus Hamburgis Consumer Citizenship Network'i 3. teemagrupi kohtumine. Ametist osales kohtumisel üks esindaja.
- Tarbija õiguste päeval 15. märtsil, toimus Tallinna Pedagoogika Ülikooli aulas koolinoorte võistluse "Saame hakkama hubase köögi sisustamise ja tervisliku õhtusöögiga" finaali. Võistluses saavutas I koha Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi võistkond, II koha pälvis Aravete Keskkooli võistkond ning III koha Tartu Hiie Kooli võistkond.
- Tarbija õiguste päeval 15. märtsil jagati üle Eesti kauplustes koos Eesti Tarbijakaitse Liidu esindajatega tarbijainfo voldikuid ning nõustati soovijaid tarbijakaitsealastes küsimustes.
- 22. märtsil toimus seminar pakendiseaduse teemal, mille eesmärgiks oli selgitada välja valmisolekutase seadusest tulenevate nõuete täitmiseks, samuti raskused ja kitsaskohad. Üheks seminari peaeesmärgiks oli saada ülevaade Soomes direktiivi 94/62/EEC rakendamisega tekkinud raskustest ning samuti leida näpunäiteid situatsioonidest ja juhtumitest, mida tuleks vältida.
- 29.-30. märtsil toimus Pärnus koostöös Veterinaar- ja Toiduameti ja TAIEX'ga seminar EL Nõukogu määruste 2406/96/EÜ, 104/00/EÜ, 3703/85/EÜ ja 2065/01/EÜ rakendamisest seoses kalandus- ja akvakultuuri-tooteturu ühise korraldamisega, kalandustoodete turustusnormidega ning tarbijainfo esitamisega. Seminari eesmärgiks oli anda ülevaade kalandusturu korraldamisest, turustusnormidest, samuti kalandustoodete suuruse ja värskuse hindamisest ning tarbijainfot käsitlevatest nõuetest.

Aprill

- 1. aprillil osalesid ameti esindajad Rahvusraamatukogus toimunud konverentsil “5 aastat Eesti standardeid - kellele ja milleks?”.

- 11.-12. aprillil toimus Plovdivis, Bulgaarias konverents teemal “Toidu ohutus laienenud Euroopas”, kus Tarbijakaitseameti esindaja tegi ettekande teemal “Toidu ohutus Eestis”. Konverentsi eesmärk oli jagada uute liikmesriikide kogemusi Bulgaaria ametnikele. Seminar oli eelkõige suunatud Bulgaaria toidu ohutusega tegelevatele asutustele ning tarbijakaitsega tegelevatele asutustele.
- 19. - 22. aprillil toimus Stockholmis TAIEX ekspertide koolituse 4. etapp. Seekord võttis tulevased eksperdid vastu Rootsi Tarbijakaitseamet (Konsumentverket). Ürituse raames tutvustati ameti töö põhimõtteid üldiselt, puudutati lepingutingimusi transpordi valdkonnas ning anti ülevaade rakendatavatest sanktsioonidest. Ametist osales kaks ametnikku.
- 21.-22. aprillil toimus Edinburghis ECOSA (*European Consumer Safety Association*) poolt korraldatud riski hindamise alane konverents “Best Practice Risk Assessment in Consumer Safety”. Konverentsil osales 120 delegaati nii EL riikidest kui ka Põhja-Ameerikast ja Austraaliast. Eestist osales konverentsil üks ameti esindajana.
- 26.aprillil osalesid ameti esindajad Balti Keskkonnafoorumi poolt korraldatud seminaril “Kemikaalid meie elus”.
- 26. aprillil toimus Tarbijakaitseametis EL tarbija nõustamiskeskuse ametlikule avamisele pühendatud pressikonverents.
- 29. aprillil 2005 toimus Tallinnas koostöös Tarbijakaitseameti ja TAIEX’ga seminar toidukaupade märgistamise, esitlemise ning reklaamimise teemal. Seminari eesmärgiks oli tuua kuulajateni muudatused märgistamise määrusest, allergeenide märgistamisest, reklaami, lendlehtede ja kaelasiltide kasutamisest, kolmandatest riikidest imporditud toidukaupade märgistamisest.

Mai

- 3. mail toimus Tarbijakaitseametis ümarlaud, kus arutati taksohindadest teavitamise võimalusi lennujaamas, sadamates ja bussijaamades, eesmärgiga ennetada võimalikke tarbijate petmisi. Kohtumisel osalesid lisaks Tarbijakaitseameti esindajatele ka Tallinna Transpordiameti, Tallinna Lennujaama, Tulika Takso, Linnatakso ja Eesti Taksojuhtide Liidu esindajad.
- 11.-12. mail toimus XI uute toodete konkurss Eesti Parim Toiduaine 2005 hindamine alakomisjonides, kus Tarbijakaitseametist osalesid erinevate komisjonide töös neli vastava valdkonna spetsialisti.
- 9.-12. mail käisid viis ameti töötajat Saksamaal Kielis tutvumas erinevate tarbijakaitsega tegelevate asutuste tööga. Reis oli korraldatud õppereisina ning korraldajaks Euroopa Komisjon.
- 12.-13. mail osales ameti esindaja Sagadi mõisas korraldatud keskkonnavalasest konverentsil “Säästad või saastad. Roheline maksureform”.

- 19. mail arutati Brüsselis Energia ja Transpordi Peadirektoraadi kutsel tarbijate lennuõiguseid puudutavat. Kohtumisel osales ameti peadirektor.
- 23.-24. mail toimus Brüsselis ECC-võrgustiku kohtumine ehk “Koostööpäev” (*Cooperation Day I*), kus töötati välja juhised piiriüleste kaebuste lahendamiseks võrgustiku siseselt. Kohtumisel osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.
- 23.- 27. mail toimus koolitus Hollandi Kuningriigis, eesmärgiga saada praktilisi kogemusi värske puu- ja köögivilja kvaliteedi hindamisel. Koolituse raames teostati ka praktilist kontrolli jaemüügikettides. Ametist osales kaks ametnikku.
- 27. mail toimus Stockholmis seminar “Baltimereriikide kohtuvälised kaebuste lahendamise võimalused”, kus osalesid lisaks Eestile ka Soome, Rootsi, Taani, Saksamaa, Leedu ja Poola esindajad, kes tegid ettekanded nendes riikides töötavatest asutustest/komisjonidest, kus lahendatakse kohtuväliselt tarbijate kaebuseid. Ametist osales kaks esindajat.
- 31. mail kohtusid neli ameti esindajat Euroopa Parlamendi Sotsiaal-demokraatliku fraktsiooni tarbijakaitse töögrupi liikmetega.

Juuni

- 10. juunil toimus Hollandi puu- ja köögivilja projekti raames Tarbijakaitseameti inspektoritele praktilise puu- ja köögiviljade kvaliteedi määramise koolituse eksam.
- 13. juunil toimus Tarbijakaitseametis ümarlaud seoses lennureisijate õigusi reguleeriva Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse nr 261/2004 rakendamisega. Ümarlaual osalesid lennuettevõtjad (Estonian Air, Lufthansa, Finnair, SAS), samuti Lennuameti, Tallinna Lennujaama ning Turismifirmade liidu esindajad.
- 16. juunil toimus Riias toote ohutuse alane seminar, kus osales üks ameti esindaja.
- 16. juunil kirjutasid kolme Balti riigi tarbijakaitsega tegelevate institutsioonide esindajad Riias alla leppele, mille eesmärgiks on edasine koostöö tarbijakaitse ja turujäreelvalve vallas, parendamaks tarbijakaitsealast tegevust kolmes partnerriigis. Koostööleppe osapooled on järgmised: Tehnilise Järeelvalve Inspeksioon (Eesti), Tarbijakaitseamet (Eesti), Läti Tarbijakaitsekeskus (*Consumer Rights Protection Centre*), Leedu Mitte-Toiduainete Järeelvalve Inspeksioon (*State Non-Food Products Inspectorate*).
- 17. juunil osales ameti peadirektor Brüsselis tarbijakaitseasutuste rakendusmääruse alasel koosolekul. Peamiseks teemaks oli elektrooniline

teabevahetus.

- 23.-24. juunil osalesid kaks ameti töötajat Mulhousis, Prantsusmaal Dolceta projekti kohtumisel. Dolceta (*Development of Online Consumer Education Tools for Adults*) näol on tegemist Euroopa Komisjoni poolt algatatud projektiga, mille eesmärgiks on kasutada ära olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa kui ka erinevate liikmesriikide tasandil, edendamaks tarbijaharidust.

Juuli

- 1. juulil toimus ECC-Network korraline kohtumine Brüsselis. Ametist osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.
- 4. juulil toimus esimene Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi poolt moodustatud töögrupi kohtumine, mille eesmärgiks oli analüüsida keskkonnatasude majanduslikke mõjusid. Ametist osales üks esindaja.
- 6. juulil toimus Keskkonnainvesteeringute Keskuses seminar “Euroopa Liidu kütusedirektiivide rakendamise ja kütusekvaliteedi seiresüsteemi juhtimise üldpõhimõtted”. Tarbijakaitseametist osales kaks ametnikku.
- 7. juulil toimus ametis tagatisrahaga kaetud pakendite tagastamisega seotud probleemide arutelu. Lisaks ameti esindajatele osalised Keskkonnaministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Eesti Pandipakendi, osade suuremate kaubanduskettide ning Taara Liit MTÜ esindajad.
- 9. juulil toimus Sotsiaalministeeriumis ümarlaud teemal “Autoapteegis olevad esmaabivahendid ja nende järelevalve”. Esindatud olid Tarbijakaitseamet, Sotsiaalministeerium, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Tervishoiuamet, Tööinspeksioon ja Ravimiamet.
- 12. juulil algas Tarbijakaitseameti poolt algatatud ja Euroopa Komisjoni poolt heaks kiidetud Twinning projekt “Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks”. Projekti Saksamaa-poolseks partneriks on Saksamaa Tarbijakaitse, Toidu ja Põllumajanduseministeerium (*German Federal Ministry of Consumer Protection, Food and Agriculture*).
- 15. juulil toimus Brüsselis järjekordne Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee nõupidamine, et arutada ja vastu võtta komitee arvamus/hinnang Euroopa Komisjoni otsuse eelnõule seoses lastekindlate ühekordsete tulemasinate turuleviimisega. Ametist osales üks esindaja.

August

- 1. augustil alustas Tarbijakaitseameti ruumides tööd Twinning projekti pikaajaline ekspert Ruth Anna Büttner.
- 8. augustil toimus ametis jäätmeseadusest tuleneva elektroonikajäätmete kogumise alane kohtumine (VV määruse “Elektri ja elektroonikaseadmete jäätmete kogumise, tootjale tagastamise ning taaskasutamise või kõrvaldamise nõuded ja kord” rakendamise küsimustes). Ameti esindajad kohtusid MTÜ EES Ringluse esindaja, kes andis ülevaate MTÜst ja kogumise süsteemist praktiliselt, ning selgitas käitlustasude olemust, mille võrra kallinesid 13. augustist kõik kodumasinad.
- 24. augustil osalesid ameti esindajad Tallinna tarbijakaitseühingu poolt korraldatud elektroonikajäätmete alasel kohtumisel Tallinna Volikogus.
- 24. augustil toimus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumis Twinning projekti juhtkomitee koosolek (*Steering committee meeting*).

September

- 5.-6. septembril toimus Phare *Twinning* projekti “Eesti avaliku sektori haldussuutlikkuse tõstmine soolise võrdõiguslikkuse süvalaiendamise rakendamiseks” raames seminar, kus Tarbijakaitseametist osalesid kaks ametnikku.
- 9. septembril korraldas TKA Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumis seminari “RAPEX süsteemi teavitamisprotsessist rahvuslikul tasandil”, kus lektoriks oli Euroopa Komisjoni esindaja.
- 15.-16. septembril toimus Londonis Suurbritannia eesistumisel Euroopa Komisjoni korraldatud Tarbijakaitse- ja Konkurentsi päev. Päevateemaks oli sel aastal finantsteenused tarbijatele. Ametist osales peadirektor.
- 19. septembril toimus Tarbijakaitseameti, Eesti Autode Müügi- ja Teenindus-ettevõtete Liidu ja Riikliku Autoregistrikeskuse esindajate nõupidamine. Arutelu teemaks oli RAPEX-i kaudu mootorsõidukite kohta saabuvate ohuteadete vastuvõtmine, edastamine ja Euroopa Komisjoni teavitamine rakendatud meetmetest.
- 20.-22. septembril toimus Phare Twinning projekti “Eesti kütusekvaliteedi juhtimise süsteemi arendamine” (*“Development of Estonian Fuel Quality Management System”*) raames vedelkütuste kvaliteedialane seminar Hamburgis. Ametist osales kaks esindajat.
- 23. septembril toimus Ravimiametis ümarlaud, kuhu olid kutsutud Tervisekaitseinspeksiooni, Tervishoiuameti ja Tarbijakaitseameti esindajad. Arutluse all oli ravimite piirimal olevate toodete järelevalve.

- 28. septembril toimus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumis esimene kokkusaamine riikliku tarbijapoliitika programmi (arengukava) koostamise raames.
- 29. septembril toimus Kopenhaagenis Põhjamaade Ministrite Nõukogu poolt korraldatud seminar teemal “Põhjamaade turg ja tarbijad”. Ametist osales üks esindaja.
- 29.-30. septembril toimus Pärnus TAIEX'i seminar “Naturaalsete mineraalvete, karastusjookide seadusandluse rakendamine ning turustamine”. Seminaril osalesid nii Tarbijakaitseameti, Tervisekaitseinspektsiooni, kui ka Veterinaar- ja Toiduameti esindajad, samuti ka ettevõtete esindajad.
- 26.-30. septembril toimus juulis käivitunud Twinning projekti raames õppesõit Saksamaale. Õppesõidu eesmärgiks oli tutvuda Saksamaa tarbijahariduse olukorraga ning samuti saada teadmisi ja kogemusi Eestis tarbijaharidusprogrammi väljatöötamiseks ja meediakampaania läbiviimiseks. Ametist osales kaks esindajat, lisaks osalesid õppesõidul haridusringkondade esindajad.

Oktoober

- 5.-6. oktoobril toimus Brüsselis Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee töögrupi koosolek. Ametist osalesid kaks ametnikku.
- 7. oktoobril toimus koolinoorte võistluse “Saame hakkama rahvusliku õhtuga” esimene õpetajate koolitus Tallinna Ülikooli Avatud Ülikooli Täiendõppekeskuses. Lisaks projektitutvustusele käsitleti Eesti toidukultuuri, väliskülalistele meeldejäáva kohtumise korralduslikku külge ja ülepiiriliste kaebuste lahendamist ning tutvustati ka EL tarbijanõustamiskeskuse tööd.
- 11. oktoobril korraldas Tarbijakaitseamet kokkusaamise posti laialiandmisega tegelevate ettevõtetega seoses adresseerimata trükistega ja tarbijate kaebustega nende osas.
- 13. oktoobril toimus seminar Tarbijakaitseameti ja Norra Tarbija Ombudsmani esindajate vahel. Kohtumise käigus andsid osapooled ülevaate oma organisatsioonide olemusest ja tegevuste peamistest tulemustest 2004. ja 2005. aastal ning leppisid kokku koostöös.
- 13.-14. oktoobril toimus Rahvusraamatukogus Eesti Looduse Fondi poolt korraldatud GMO Konverents. Konverentsil käsitleti geneetiliselt muundatud toidu probleeme. Ametist osales kaks ametnikku.
- 14.-15. oktoobril toimus Poolas Rzeszow'is Consumer Citizenship Network'i (CCN) teemagrupi nr 3 “Õigused ja kohustused” järjekordne kohtumine. Ametist osales üks esindaja.

- 18. oktoobril toimus kohtumine Maksu- ja Tolliametiga, eesmärgiga arutada koostöövõimalusi hasartmängude järelevalve valdkonnas.
- 21. oktoobril toimus Tallinnas Balti Koostöölepingu raames kohtumine, milles osalesid partnerinstitutsioonide esindajad kõigist kolmest Balti riigist.
- 24.-25. oktoobril toimus Genfis UNECE (ÜRO Euroopa Majanduskomisjoni) töögrupi WP 6 iga-aastase kohtumise raames II UNECE Rahvusvaheline Foorum turujärelevalve ja tarbijakaitse teemadel. Ametist osales üks esindaja.
- 25. oktoobril osales ameti esindaja Tallinna Linnavalitsuse Energeetika-komisjonis, kus käsitleti Vao soojuselektrijaama rajamist ja tutvustati selle keskkonnamõjude aruannet.

November

- 1. novembril toimus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ruumides teine Twinning projekti juhtkomitee koosolek (*Steering committee meeting*).
- 1. novembril osalesid ameti töötajad Eesti Turismifirmade Liidu volikogu koosolekul, et anda ülevaade aktuaalsetest reisiettevõtjaid puudutavatest probleemidest seoses tarbijakaitsega.
- 2.-3. novembril toimus Tallinnas TAIEX-i ning Veterinaar- ja Toiduameti koostöös seminar EL Nõukogu määruses 2092/91/EMÜ sätestatud kontrollinõuete rakendamise kohta mahepõllumajandusliku töötlemisega tegelevates ettevõtetes.
- 3. novembril toimus kohtumine Eesti Energia esindajatega, teemaks tarbijate kaebused ning võrgutasude muutused vastavalt metoodikale.
- 3. novembril osales amet jäätmekäitlusteemalisel konverentsil, mille korraldajaks oli Ragn-Sells, kes andis ürituse raames üle ka traditsioonilised kuus "Aasta taaskasutaja" auhinda, mis tunnustavad silmapaistvat jäätmekäitluskultuuri arendamist viimase aasta jooksul.
- 3. novembril toimus reklaami ja turundusnädala raames reklaamikonverents Wazzap, kus üheks sessiooniks oli "Reklaamiaasta ja regulatsioon 2005: kõlvatu reklaam, tarbija petmine, sooline ebavõrdsus, eetika kriis". Sessioonil analüüsisid viimase aja vastuolulisemaid ja kõmulisemaid reklaamikaasuseid Eesti Reklaamiagentuuride Liidu, Tarbijakaitseameti, Sotsiaalministeeriumi ja Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad.
- 3.-4. novembril toimus Londonis CNSA (*EU Contact Network of Spam Authorities*) koostöövõrgustiku raames *spami* ja *skami* teemaline workshop. Peamiseks probleemiks oli *spami* ning sellega kaasneva *skami* lai levik. Ametist osales üks esindaja.

- 4. novembril toimus võistluse “Saame hakkama rahvusliku õhtuga!” teine õpetajate seminar. Õpetajatele tutvustati võistluse hindamiskriteeriumeid ning tehti ülevaade Eesti rahvuskultuurist ja tarbijakaitse olukorrast. Samuti jagati osalevatele võistkondadele ning nende juhendajatele abimaterjale ja õpetaja käsiraamatuid.
- 9.-10. novembril korraldas Keskkonnainspeksioon Saku mõisas jäätme-seminari, kus anti ülevaade pakendiseaduse järelevalvest ja tõusetunud probleemidest, pakendijäätmete kogumis- ja taaskasutussüsteemi rakendamisest, pandipakendi kogumis- ja taaskasutussüsteemi toimimisest, ohtlike jäätmete käitlemisest, jäätmekäitlusjärelevalvest (autoromulad jms). Ameti esindaja andis ülevaate antud valdkonna järelevalvest Tarbijakaitseametis.
- 11. novembril osales ameti esindaja Tervisearengu Instituudis järelevalve-asutuste ümarlaul, kus arutati tubakaseaduse kitsaskohti. Kohtumisel osalesid lisaks TKA-le Politseiameti, Maksu- ja Tolliameti ning Tervisekaitseinspeksiooni esindajad.
- 16. novembril toimus kokkusaamine Tarbijakaitseameti, Sideameti ja Andmekaitse Inspeksiooni vahel. Eesmärgiks oli välja töötada koostöö ja vastastikused ülesanded seoses *spami* ja *skami* puudutavate tarbijaavalduste lahendamiseks.
- 21.-23. novembril toimus Twinning projekti raames meediakampaania korraldamise teemaline arutelu Saksa lühiajalise eksperdi osavõtul.
- 22. novembril toimus Twinning projekti raames ümarlaud, mille eesmärgiks oli arutada, kuidas peaks toimuma finantsteenustega seotud tarbijakaebuste kohtuväline lahendamine Eestis. Lisaks kahele lühiajalisele Saksa eksperdile ja ameti esindajatele osalesid ümarlaul ka vabatahtlike tarbijakaitsjate, äripool, Finantsinspeksiooni, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning Rahandusministeeriumi ja Justiitsministeeriumi esindajad.
- 23.-24. novembril toimus Twinning projekti raames kahepäevane seminar teemal “Tarbijakaebuste kohtuväline lahendamine”, milles osales kokku 40 inimest: vabatahtlikud tarbijakaitsjad, ettevõtjad, tarbijakaebuste komisjoni liikmed ning Finantsinspeksiooni, Rahandusministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Liikluskindlustuse vahekohtu, Justiitsministeeriumi ja Tarbijakaitseameti esindajad. Seminaril anti kahe lühiajalise Saksa eksperdi kaasabil ülevaade Euroopa Liidu praktikast ning tutvustati hetke võimalusi ning seisukohti tarbijakaebuste kohtuväliseks lahendamiseks Eestis. Peatähelepanu pöörati võimalikult efektiivse finantsteenustega seotud tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamissüsteemi loomisele.
- 28. novembril osalesid kaks ameti esindajat EL tarbija nõustamiskeskusest Kanaari saartel Maspalomases ECC-Network’i “koostöö päeval”

(*Cooperation Day II*), kus arutati võrgustikusiseseid kaebuste lahendamise reegleid (vastamise tähtajad, mõistete ühtlustamine jne), samuti ECC-võrgustiku esindamise küsimust, info-vahetusega seonduvat jms. 29.-30. novembril toimus samas neljas konverents sarjast “Tarbijate Euroopa” pealkirjaga “Turismiteenuste tarbijad”. Peamiste teemadena olid konverentsil arutusel autorendi ning internetikaubandusega seotud ohud.

- 29. novembril korraldas Eesti Südameliit Õpetajate Majas teabeseminari „Ebatervisliku toidu turustamine Euroopa lastele“, kus tutvustati projekti “Lapsed, rasvumine ja rasvumisest tulenevad ärahoitavad kroonilised haigused” tulemusi. Ameti peadirektor esines ettekandega teemal “Vahendid tarbija kaitseks toiduturul”.
- 30. novembril korraldas Soome Tarbijakaitseamet Helsingis seminari tarbijatoodete riski hindamise osas, mis oli mõeldud Soome erinevate turujärelevalvet teostavate ametkondade esindajatele. Lisaks kohalikele ekspertidele võtsid seminarist osa kaks Eesti Tarbijakaitseameti esindajat.

Detsember

- 5. detsembril toimus Twinning projekti kahe lühiajalise eksperdi osavõtul ümarlaud, mille eesmärgiks oli projekti raames loodava interaktiivse tarbijaharidusalase programmi väljatöötamine ja tööpõhimõtete määratlemine. Ümarlaul osalesid peale ameti esindajate veel Tallinna Ülikooli, Haridusministeeriumi, Riikliku Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskuse ning teiste asutuste esindajad.
- 6. detsembril toimus Keskkonnauuringute Keskuses riikliku kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi FQMS (*Fuel Quality Management System*) komisjoni esimene nõupidamine. Arutati 2005.a teostatud kütuseproovide võtmist tanklates, koostööd Maksu- ja Tolliameti, Energiaturu- ja Keskkonna-inspektsiooniga.
- 6. detsembril toimus Majandus ja Kommunikatsiooniministeeriumi IT-Nõukogu koosolek, kus osalesid kaks ameti esindajat.
- 6. detsembril osales ameti peadirektor Toiduainetööstuse ja Põllumajanduse Kutsenõukogu koosolekul, kus lisaks ülevaadetele kutseseaduse eelnõust ning 2005.a II poole tegevusest räägiti ka europaassist.
- 7. detsembril osalesid kaks ameti esindajat Päästeameti teabepäeval, kus nende poolt anti ülevaade Tarbijakaitseameti tööst ning koostööst Päästeametiga.
- 15. detsembril toimus Hollandi taimetoodangu projekti lõpuseminar, kus Eesti poolt olid esindatud Põllumajandusministeerium, Taimetoodangu Inspektsioon, Põllumajandus-Kaubanduskoda, Eesti Aiandusliit ja Tarbijakaitseamet. Seminaril räägiti viimastest arengutest seoses puu- ja köögivilja kvaliteedi kontrolliga, riskianalüüsist ja vastutuse üleviimisest

avalikult sektorilt erasektorile, tööst puu-ja köögiviljade kvaliteedikontrolli süsteemis ja muutustest projekti käigus.

- 13. detsembril toimus projekti “Avaliku teenistuse tippjuhi kompetentside hindamine” raames hindajate ja hinnatavate koolitus. Koolituse eesmärgiks oli täiendada oskust hinnata objektiivselt ja usaldusväärselt tippjuhtide kompetentsust kompetentsimudeli abil.
- 12. detsembril toimus Twinning projekti raames seminar, mille eesmärgiks oli koolitada tarbijakaebuste komisjoni esimehi ning liikmeid, toetudes lühiajalise Saksa eksperdi kogemustele ja teadmistele. Kuulajaskonna moodustasid tarbijakaebuste komisjoni esimehed ning liikmed.
- 20. detsembril 2005 toimus ühepäevane Twinning seminar teemal “Ülepiiriliste tarbijakaebuste lahendamine”. Seminaril osalesid kokku 30 inimest (esindatud oli Tarbijakaitseamet, Tarbijakaebuste Komisjon, vabatahtlikud tarbijakaitsjad, ettevõtjad). Seminaril anti ülevaade Euroopa Liidu tarbijakaitsekeskuste (*ECC-Net*) tegevuse eesmärkidest ja tööpõhimõtetest, tuginedes praktilistele kogemustele ja menetletud juhtumitele. Lisaks väliseksperdile osales seminaril ettekandega ka EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.

3. TARBIJAKAITSE SEISUKOHAST UUED OLULISED ÕIGUSAKTID

Seadused

1. Tarbijakaitseseadus (RTI 15.03.2004, 13, 86)
2. Kaubandustegevuse seadus (RTI 10.03.2004, 12, 78)
3. Majandustegevuse registri seadus (RTI 10.03.2004, 12, 79)
4. Toote ohutuse seadus (RTI 16.04.2004, 25, 167)
5. EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seadus (RTI 15.04.2004, 24, 163)

EV Valitsuse ja ministrite määrused

- **Tarbijakaitseseaduse alusel**

1. MKM Ministri 14.04.2004.a määrus nr.76 “**Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded**” (RTL 23.04.2004, 43, 729)

- **Kaubandustegevuse seaduse alusel**

1. Sotsiaalministri 20.04.2004.a määrus nr.32 **“Kosmeetikatoodete märgistamise nõuded”** (RTL 30.04.2004, 54, 920)

2. MKM Ministri 12.04.2004.a määrus nr.68 **“Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamise nõuded”** (RTL 21.04.2004, 41, 688; RTL 18.11.2004, 145, 2186)

3. MKM Ministri 12.04.2004.a määrus nr.69 **“Jalatsite märgistamise nõuded”** (RTL 21.04.2004, 41, 689)

4. MKM Ministri 15.04.2004.a määrus nr.79 **“Nõuded kristallklaasist toote märgistamisele ja kristallklaasist toote omaduste määramise meetodid”** (RTL 27.04.2004, 45, 767)

- **Toote ohutuse seaduse alusel**

1. EV Valitsuse 26.04.2004.a määrus nr.129 **“Toote turule laskmise kitsendustest Euroopa Komisjoni teavitamise kord”** (RT I 28.04.2004, 31, 219)

2. EV Valitsuse 15.12.2004.a määrus nr.355 **“Mänguasjade ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord”** (RT I 21.12. 2004, 86, 585)

3. EV Valitsuse 14.07.2005.a määrus nr.184 **“Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning vastavuse tõendamise kord”** (RTI 28.07.2005, 42, 343)

- **Kemikaaliseaduse** (RTI 1998, 47, 697; 1999, 45, 512; 2002, 53, 336; 61, 375; 63, 387; 2003, 23, 144; 51, 352; 75, 499; 88, 591; 2004, 45, 315; 75, 521; 89,612) **alusel**

1. Sotsiaalministri 03.12.2004.a määrus nr.122 **“Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise nõuded ning kord”** (RTL 21.12. 2004, 154, 2326)

- **Lõhkematerjaliseaduse** (RTI 16.04.2004, 25, 170) **alusel**

1. MKM Ministri 21.04.2004.a määrus nr.101 **“Pürotehnilise toote klassidesse ja allklassidesse jaotamise reeglid ”** (RTL 28.04.2004, 47, 811)

2. MKM Ministri 29.04.2004.a määrus nr.118 **“Pürotehnilisele tootele, selle pakendile ja märgistusele ning pürotehnilise tootega kaasnevale teabele esitatavad nõuded”** (RTL 07.05.2004, 58, 979)

- **Välisõhu kaitse seaduse** (RTI 19.05.2004, 43, 298) **alusel**

1. Keskkonnaministri 23.09.2005.a määrus nr.62 **“Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord”** (RTL 04.10.2005.a, 101, 1544)

- **Biotsiidiseaduse** (RTI 26.05.2004, 45, 315) **alusel**

1. Sotsiaalministri 31.05.2004.a määrus nr.72 **“Biotsiidide liigid ja nende põhikasutusala”** (RTL 16.06.2004, 78, 1266)

- **Turismiseaduse** (RTI 2000, 95, 607; 2002, 63, 387; 2003, 88, 594; 2004, 18, 131) **alusel**

1. MKM Ministri 07.05.2004.a määrus nr.127 **“Tagatise kasutamise kord”** (RTL 19.05.2004, 62, 1035)

2. MKM Ministri 14.04.2004.a määrus nr.77 **“Reisiettevõtja pakettreiside müügi aruanne”** (RTL 27.04.2004, 45, 765)

- **Alkoholiseaduse** (RTI 2002, 3, 7; 63, 387; 2003, 2, 17; 88, 591; 2004, 13, 86; 18, 131; 88, 600; 2005, 24, 181) **alusel**

1. EV Valitsuse 26.04.2004.a määrus nr.134 **“Alkoholi määratlemise, kirjeldamise ja müügiks esitlemise nõuded”** (RTI 28.04.2004, 31, 224)

- **Tubakaseaduse** (RTI 26.05.2005, 29, 210) **alusel**

1. Sotsiaalministri 28.10.2005.a määrus nr.109 **“Sigarettide tõrva-, nikotiini- ja vingugaasi sisalduse laboriuuringute nõuded ja kord”**

- **Mahepõllumajanduse seaduse** (RTI 04.02.2004, 6, 31) **alusel**

1. PÕM Ministri 05.03.2004.a määrus nr.21 **“Mahepõllumajandusele viitava märgi etaloni kirjeldus ja märgi kasutamise kord”** (RTL 17.03.2004, 26, 423)

- **Toiduseaduse** (RTI 1999, 30, 415; 2002, 13, 81; 61, 375; 63, 387; 102, 603; 2004, 27, 177) **alusel**

1. EV Valitsuse 30.04.2004.a määrus nr.165 **“Toidulisandi koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded”** jõustus 09. mail 2004.a (RT I 06.05.2004, 40, 268)

2. EV Valitsuse 30.04.2004.a määrus nr.170 **“Džemmi, želee, marmelaadi ja magustatud kastanipüree koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded”** (RTI 06.05.2004, 40, 272)

- **EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse** (RTI 15.04.2004,

24, 163) alusel

1. EV Valitsuse 26.04.2004.a määrus nr.138 **“Kvaliteedinõuetele vastavuse kontrollimise kord jaemüügi etapis”** (RTI 28.04.2004, 33,231)

Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrused, mis laienesid Eestile 1.maist 2004.a

1. Euroopa Nõukogu 28.10.1996 määrus nr.2200/1996 **puu- ja köögiviljaturu ühise korralduse kohta.**

2. Euroopa Komisjoni 22.10.2001 määrus nr.2065/2001, millega kehtestati Euroopa Nõukogu määruse nr.104/2000 rakenduseeskirjad **tarbijate teavitamise kohta kalandus- ja akvakultuuritoodetest.**

3. Euroopa Komisjoni 25.08.2000 määrus nr.1825/2000, millega kehtestati Euroopa Nõukogu määruse nr.1760/2000 rakenduseeskirjad **veiseliha ja veiselihatoodete märgistamise kohta.**

4. Euroopa Nõukogu 17.05.1999 määrus nr.1493/1999 **veinituru ühise korralduse kohta.**

5. Euroopa Komisjoni 24.07.2000 määrus nr.1622/2000, millega kehtestati Euroopa Nõukogu määruse nr. 1493/1999 rakenduseeskirjad **veinituru ühise korralduse ning veini valmistamise kohta.**

6. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 11.02.2004 määrus nr.261/2004, millega kehtestati ühiseeskirjad **reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvituse kohta.**

4. 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 Tarbijakaitseamet ja määratles tema ülesanded ja pädevuse ulatuse. Seoses Eesti liitumisega Euroopa Liiduga võeti vastu ja jõustus 15. aprillil 2004.a uuendatud Tarbijakaitseadus, millega täienesid TKA õigused ja kohustused EL liikmesriigi tarbijakaitsevaldkonna pädeva asutusena (TKS §-d 17, 42, 42').

Tarbijakaitseamet tegutseb valitsusasutusena Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsusalas ning tema põhimäärus on kinnitatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 12. veebruari 2003. aasta määrusega nr.32 (RTL 26.02.2003, 27, 401).

Tarbijakaitseameti missiooniks on **Eesti tarbijate seaduslike huvid 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 huvid kaitse tagamisel:

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

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

- 1) teostada järelevalvet Tarbijakaitseaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides ning teistes seadustes tarbija õiguste kaitseks sätestatud nõuete täitmise üle;
- 2) teha ettepanekuid tarbijakaitsealaste õigusaktide muutmiseks või kehtestamiseks;
- 3) lahendada või edastada asjaomastele institutsioonidele lahendamiseks ametile tarbija õiguste rikkumise kohta esitatud avaldusi ja kaebusi;
- 4) teavitada üldsust kaupleva või tootja tegevusest, mis rikub tarbija õigusi või kahjustab tarbija õigustatud huve;
- 5) nõustada tarbijaid, tarbijaühendusi ja kauplevaid ning aidata kaasa nende tarbijakaitsealaste teadmiste täiendamisele;
- 6) pidada läbirääkimisi ettevõtjate ja ettevõtlusorganisatsioonidega, sealhulgas turguvalitsevate universaalteenuse pakkujatega teenuse kvaliteedi ja tarbijale mõistliku hinna küsimustes;
- 7) sõlmida koostöökokkuleppeid teiste järelevalveasutustega ning kohaliku omavalitsuse üksustega;
- 8) nõuda maakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüpitingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist.

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalve, tarbijakaebuste, tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonnast, Euroopa Liidu nõustamiskeskus-osakonnast ning haldus-osakonnast. Lisaks tegutsevad enamikus maakondades maakonnatalitused (vt. skeem 1).

Turujärelevalve osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Tarbijakaebuste osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonnad:

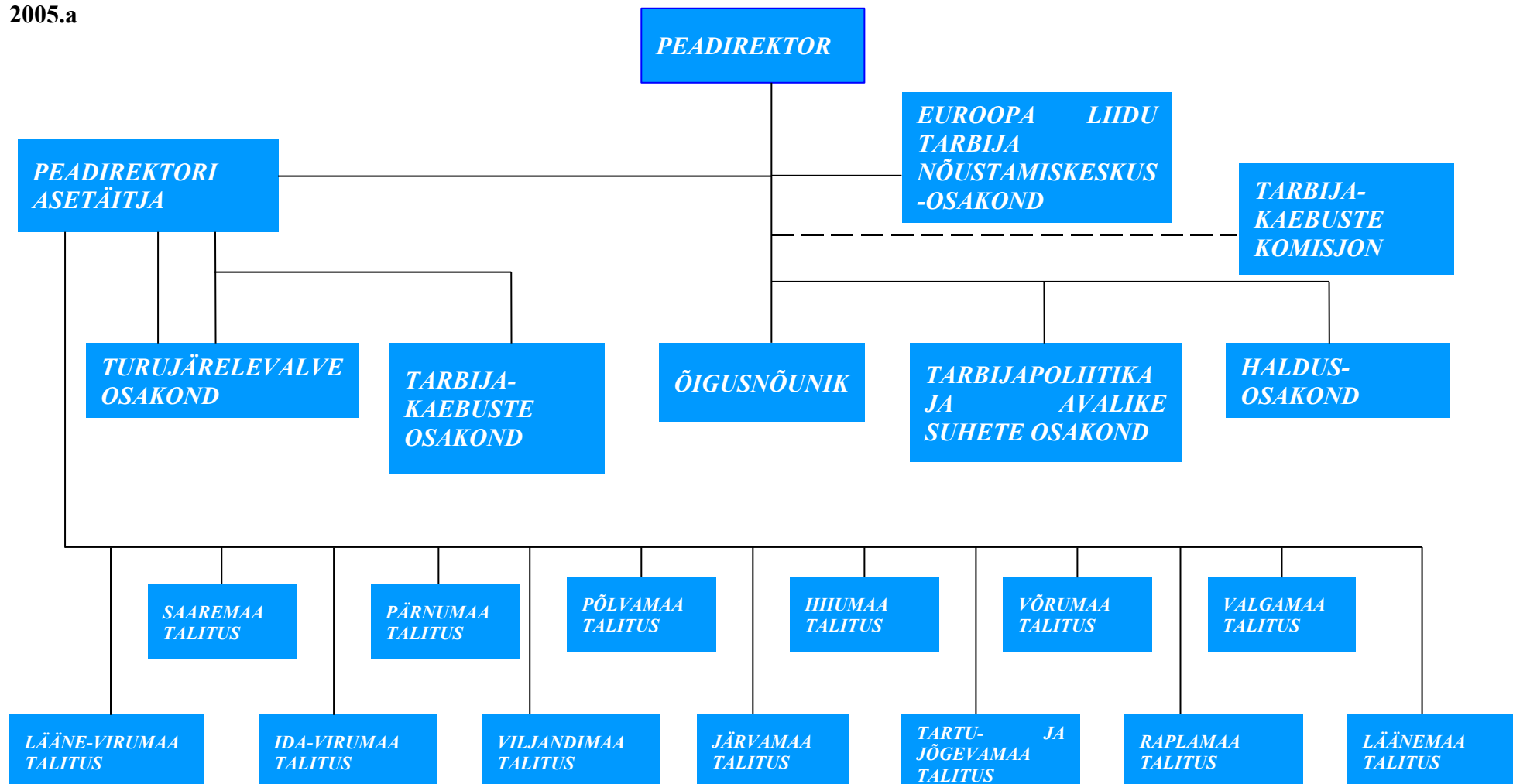
tarbijakaitsealastest õigusaktidest tulenevate nõuete järgimiseks soovituslike juhendite koostamine, tarbijakaitsealase koostöö arendamine teiste institutsioonide, kohalike

omavalitsusasutuste ja tarbijaorganisatsioonidega, ameti rahvusvahelise koostöö arendamine tarbijakaitse alal institutsioonide ja organisatsioonidega, avalike suhete korraldamine, tarbija koolituse ja nõustamise korraldamine ning tarbijakaitsealase teabe levitamine.

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus – osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Skeem 1. Tarbijakaitseameti juhtimisstruktuur
2005.a



Haldusosakonna tegevusvaldkonnad:

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

Maakonnatalituste tegevusvaldkonnad:

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

5. ÕIGUSLOOME

Tubakaseadus

4. mail 2005. a võttis Riigikogu vastu tubakaseaduse. Võrreldes kehtivuse kaotanud tubakaseadusega on selles senisest enam tähelepanu pööratud sotsiaalsetele aspektidele. Suitsetamise leviku piiramiseks on sätestatud nõuded tubakatoodete müügiedendusele, sponsorlusele, terviseohu hoiatustele tubakatoodete pakendeil jne. Laienenud on suitsetamise keelu- või piirangualad. Seadusega viidi Eesti vastava valdkonna regulatsioon vastavusse Euroopa Parlamendi ja EL Nõukogu direktiiviga 2001/37/EÜ tubakatoodete valmistamist, esitlemist ja müüki käsitlevate liikmesriikide õigusnormide ühtlustamise kohta. Enamus uutest nõuetest jõustub kas 2006. või 2007. aastal.

Tarbijakaitseadus

Tarbijakaitseaduses täpsustati eelkõige teenuse hinna avaldamise nõudeid. Muudatuse kohaselt on teenuse müügihind teenuse eest tarbija poolt tasutav lõpphind. Varemkehtinuga võrreldes on sätte mõiste selgem. Muudatus näeb ette ka käitumiseeskirja juhuks, kui teenuse müügihinda ei ole võimalik eelnevalt kindlaks määrata. Sellisel juhul teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinna komponentidest, tariifidest või hinna arvutamise alustest nii, et tarbijal on võimalik teenuse müügihinda piisava täpsusega arvutada.

Põhimõtteliseks täienduseks on Euroopa Liidu liikmesriikides tarbijate huve kaitsvate õigusaktide jõustamise eest vastutavaks määratud pädevate asutuste vahelise koostöö sätestamine §-s 42. Kontaktasutuseks Euroopa Parlamendi ja Nõukogu (EÜ) määruse nr. 2006/2004 rakendamisel on selle kohaselt Tarbijakaitseamet.

Toote ja teenuse ohutuse seadus

20. oktoobril 2005. a võeti vastu toote ohutuse seaduse muutmise seadus. Sellega kehtestati nüüd nõuded ka teenuse ohutusele, lisaks juba varem toodete ohutusele kehtinud nõuete kõrval.

Pakendiseadus

2004. a vastu võetud pakendiseaduses jõustusid 2005. a muudatused kahel korral. Muudatused seonduvad peamiselt pandiga koormatud pakendi taaskasutusega ja sellega seonduva taara tarbijailt tagasivõtuga. Vaatamata mitmekordsele seaduse muutmisele ei saa seda pakendi tagastamise osas veel normaalselt töötavaks õigusaktiks pidada. Tarbijakaitseamet on teinud oma ettepanekud seaduse eluga seotumaks muutmiseks.

Turismiseadus

Turismiseaduses muudeti majutusettevõtetega seonduvat regulatsiooni. Suurema tähtsuse majutusettevõtete tegevuse kontrollil omandas kohalik omavalitsus. Majutusettevõtete tunnustamine asendati registreeringuga.

Tarbijakaitseameti tegevusega seonduvatest seadustest muudeti veel **võlaõigusseaduse** mitmeid sätteid. Muudatused seonduvad eelkõige selgemate ja üheselt mõistetavate formuleeringute sätestamisega. Vähemolulisi muudatusi viidi sisse kõikidesse menetlusseadustikesse.

6. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE

Kokku nõustati (infotelefonil, vastuvõtul, osakondade töötajate poolt) 2005. aasta jooksul tarbijaid **22 085** juhul.

Nõustatud tarbijatest **3138** käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalituses, **13594** tarbijat helistasid ameti infotelefonile ja **5353** tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste ameti töötajate käest. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati kokku **995** korral.

Võrreldes 2004. aastaga on nõustamiste arv 2467 võrra vähenenud. Peamiselt on vähenenud ameti vastuvõtul käinud tarbijate arv, võrreldes 2004. aastaga pöördus vastuvõtuaegadel ameti poole 1805 tarbijat vähem. Infotelefonile pöördujate arv seevastu on aga võrreldes 2004. aastaga kasvanud. Kolmandiku võrra on võrreldes 2004. aastaga kasvanud ka kirjalike järelepärimiste ja teabenõuete osakaal. Sellest võib järeldada, et järjest enam eelistavad tarbijad ameti poole pöördumist telefoni teel või E-kirja vahendusel, mille üheks põhjuseks on kindlasti antud kanalite kasutamise mugavus.

6.1 Tarbijate nõustamine infotelefonil

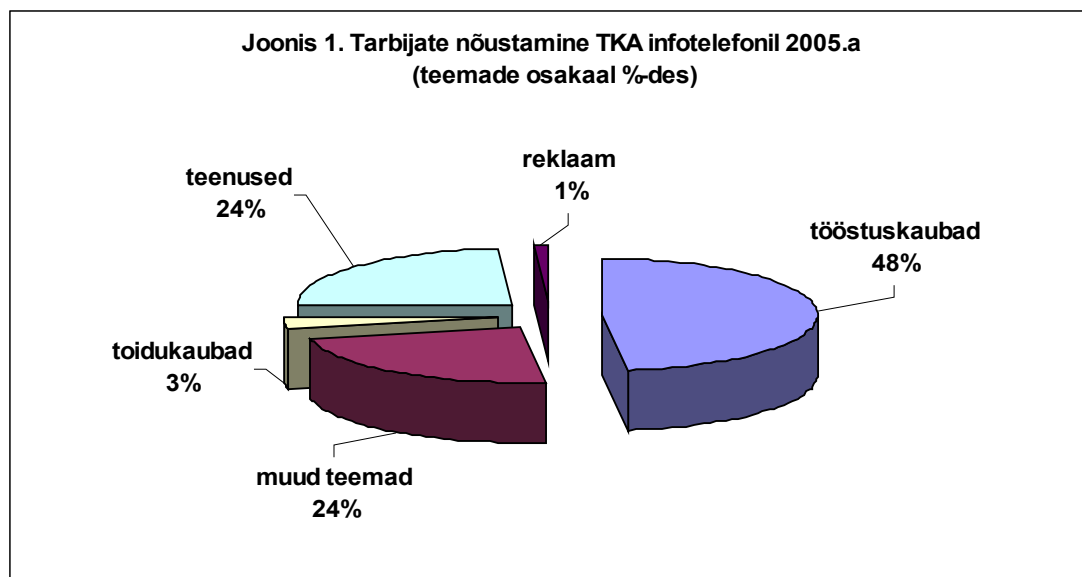
Kokku nõustati infotelefonil 2005. aasta jooksul eesti ja vene keeles **13 594** korral (joonis 1). Võrreldes 2004. a on kõnede arv kasvanud 484 võrra. Keskmiselt nõustati kuus 1132 isikut, mis teeb keskmiseks kõnede arvuks 53 kõnet päevas.

Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefonile abi saamiseks pöörduvad on aasta-aastalt valdavalt samad (joonis 2).

Tööstuskaupade osas on jätkuvalt kõige rohkem probleeme tekitanud ebakvaliteetsed **jalanõud** (1568), järgnevad **rõivad ja muud tekstiiltooted** (565). Jalatsite ja rõivaste osas on märgata pöördumiste arvu mõningast vähenemist, kuid probleem jalanõude halva kvaliteedi osas on jäänud. Valmisriiete osas tekitab tarbijas probleeme nii toodete kvaliteet kui ka müüjate keeldumine kaupa tagasi võtta või vahetada.

Palju kurdavad tarbijad jätkuvalt ka **kodutehnika** (609), **telefonide ja muude sidevahendite** (592) ning **TV-, muusika- ja raadiokaupade** (458) kvaliteedi üle. TV-ja muusikakaupadega seotud probleemide arv on võrreldes 2004. aastaga 63 kõne

võrra kasvanud. Sageli esinevaks probleemiks nimetatud kaupade puhul on korrektse kasutusjuhendi puudumine. Palju pahameelt tekitavad tarbijates ka olukorrad, kus ostetud tehnikakaup vajab kohelelt remonti (juba enne kasutuselevõttu), sest kauplejad ei nõustu veel kasutamata, kuid puudusega kaupa, ümber vahetama.



Arvutite ja arvutitarvikutega seotud probleemid on kasvanud - kui 2004. aastal laekus 545 vastavaisulist kõnet, siis 2005. aastal kurdeti arvutiga seotud probleemide üle 611 korral. Ka arvutikaupade puhul on sagedamini esinevaks probleemiks puudulikud kasutusjuhendid ja toodete halb kvaliteet.

Mööbli ostuga seotud probleeme esines 446 korral, peamiselt tegi muret kauba kvaliteet ning tarne aegade ületamine. Mööbliga seotud kõnede arv on võrreldes 2004. aastaga jäänud samaks.

Ehitusmaterjalide (141 kõnet) osas põhjustas probleeme nii toodete (glasuurplaadid, tapeet) kvaliteet, kui ka piirangud soovitavas koguses materjale osta (müüjad ei võimalda osta materjale väiksemaks koguses, kui eelpakendatud suured tootjapakendid). Samas peab nentima, et ehitusmaterjale puudutavate pretensioonide arv on võrreldes 2004. aastaga oluliselt vähenenud.

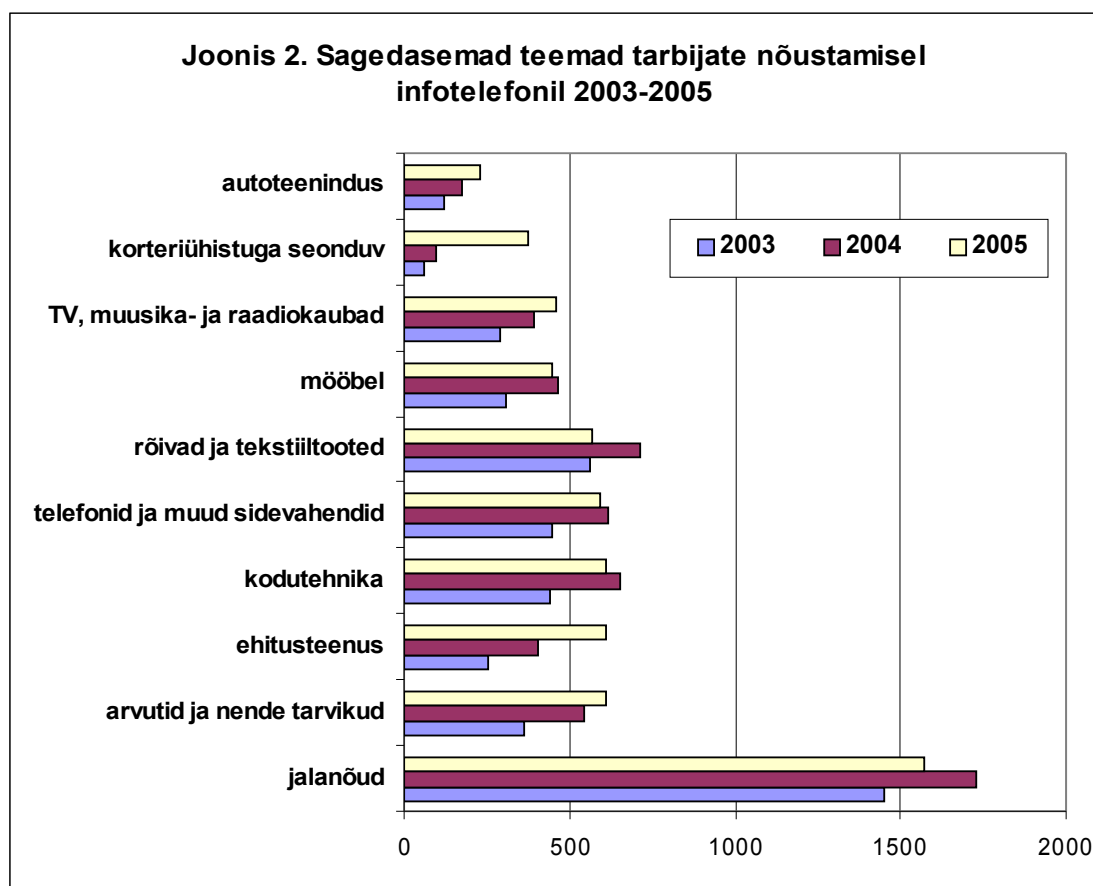
Võrreldes 2004. aastaga on aga hüppeliselt (80%) kasvanud **fotoaparaatide ja –tarvikute** kvaliteeti puudutavad kõned, kokku laekus 2005. aastal 165 vastavaisulist kõnet.

Pea kahekordistunud on **väärismetalltoodete** kvaliteeti puudutavad kõned (2004. aastal 48 ja 2005. aastal 90 pöördumist), kus peamiste puudustena tuuakse välja ehte osadeks lagunemine ning kergesti eemalduvad ehtekivid.

Kokku pöörduti tööstuskaupade osas Tarbijakaitseameti infotelefonile 2005 aastal **6539** korral.

Probleeme esineb sageli **lastevankritega**, mis kipuvad kiiresti lagunema. **Vabaajakaupadest** kurdeti kõige sagedamini jalgrataste halva kvaliteedi üle.

Üheks probleemseks valdkonnaks on veel **kasutatud autode müük**, kus autode tehniline seisukord ei vasta müüja poolt lubatule.



Toidukaupade kohta esitati infotelefonile kaebusi **438** korral. Võrreldes eelmise aastaga on toidukaupade osas märgata kaebuste arvu tõusu. Enim avaldasid tarbijad rahulolematust **alkohoolsete jookide, piima ja liha ning lihasaaduste kvaliteedi** üle. Peamiseks pöördumise põhjuseks on realiseerimistähtaegade ületamine, müügil olev vana ja kole liha või kala, mädanenud puu- ja juurviljad ning realiseerimistähtaaja piiril müüdavad piimatooted.

Kui suvel oli aastaajale iseloomulikult palju pretensioone **piimatoodete** kvaliteedi suhtes, siis sügis-talvisesse perioodi langevad kaebused märgivad enim kauplustes müügil olevate piimatoodete realiseerimistähtaaja ületamist.

Puu- ja köögiviljade puhul pahandab tarbijaid toote halb väljanägemine (liiga väikesed kartulid, mädanenud tomatid jne).

Müüdav **alkohol** on tarbijates tekitanud probleeme oma ebameeldiva maitse tõttu.

Teenuste osas pöörduti infotelefonile **3257** korral. Jätkuvalt tekitavad tarbijatele enim muret **ehitusteenuseid** pakkuvad firmad, kokku laekus 610 vastavasisulist kõnet, mis on kolmandiku võrra rohkem kui 2004. aastal. Sageli ei ole tarbijad rahul ettevõtja poolt osutatud tööde kvaliteediga, milles esineb puudujääke nii töötajate

tööskustes kui materjali käsitlemisel. Ehitusteenuste osutajatele heidetakse ette tööde teostamise puudulikkus, tihti peale olematut kvaliteeti. On juhuseid, kus ukseid või aknaid on silmnähtavalt viltu ette pandud, kuid ettevõtte ei soovi oma vigu tunnistada. Lisaks kvaliteedile põhjustab palju probleeme ka ettevõtja enda poolt määratud tähtaegade ületamine.

Võrreldes varasemate aastatega on 2005. aastal väga palju infotelefonile pöördutud seoses **autoteeninduses** ettetulevate probleemidega. Peamistelt teevad muret halvasti remonditud või hoopis remontimata jäetud autod ning väga suured remondi arved, mis ei ole tarbijate arvates põhjendatud ega auto tegelike vigadega seotud. Samuti teeb tarbijatele muret remonditähtaegade eiramine teeninduste poolt. Kui 2003. aastal laekus autoteeninduse tööd puudutavaid kõnesid 121 ja 2004. aastal 176, siis 2005. aastal juba 232.

Keemilise puhastusega seotud kõned on võrreldes 2004. aastaga küll veidi vähenenud (vastavalt 125 ja 106 kõnet), kuid jätkuvalt ei olda rahul puhastuse kvaliteediga. Näiteks vahetavad puhastada viidud esemed värvi või jäävad plekiliseks. Tarbijad avaldavad sageli rahulolematust ka selle üle, et keemilises puhastuses ära kaotatud esemeid ei kompenseerita klientidele vajalikul määral.

Üheks probleemseks valdkonnaks on ka **kodutehnika remont**, mille kohta laekus kokku 135 kõnet. Peamiselt puudutasid kõned ebamääraseid ja liiga pikki remondi tähtaegu ning asjaolu, et kokkulepitud tähtaegadest ei peeta kinni.

Telefoniteenuseid puudutavad pretensioonid on võrreldes varasemate aastatega kasvanud (2003. aastal 78, 2004. aastal 160 ning 2005. aastal 170 kõnet). Üheks sageli esinevaks probleemiks oli ooteaja eest võetav teenustasu.

Turismiteenuse osutajatele heideti infotelefonile pöördunud tarbijate poolt ette firma poolsete lubaduste täitmata jätmist tarbijate majutamisel ja lubatud ekskursioonide ära jäämist. Kokku laekus 160 turismiteenuseid puudutavat kõnet, mis ei ole kolme viimase aastaga võrreldes eriti muutunud.

Transporditeenuste valdkonnas kurdeti enim hilinenud ja liinilt ära jäänud busside üle. Samuti on tarbijatele palju ebamugavusi ja arusaamatusi põhjustanud lennuliikluses esinevad häired. Kokku laekus transporditeenuseid puudutavaid kõnesid 109, mis on võrreldes 2004. aastaga pea kahekordselt kasvanud.

Kaugmüügiga seotud kõnede arv on aasta-aastalt kasvanud. 2005. aastal laekus kokku 96 vastavasisulist kõnet, mis on üle 40% rohkem kui 2004. aastal. Peamisteks probleemideks on näiteks sidevahendi abil tellitud kaubad, mille eest nõutakse maksmist, kuid mis ise kohale ei ole jõudnud. Teiseks probleemiks on asjaolu, et sageli ei ole võimalik sõlmitud lepingut katkestada.

Kaabel TV- ja internetiteenustega seoses laekus kokku 172 kõnet. Probleeme põhjustas näiteks teenusepakkuja poolne nõue tasuda teenuste eest ettemaksuna. Palju pahameelt põhjustas aasta lõpus aset leidnud STV ja Starmani poolne lepingute muutmine, kus vaatajad jäeti ette hoiatamata teatud perioodiks ilma populaarsetest telekanalitest.

Elamumajandusega seotud probleemidest on jätkuvalt aktuaalseks teemaks **korteriühistutega** seonduv: kõrged hooldus- ja haldusmaksud, kallis küte, veekulude ebavõrdne jagamine, ühistu juhatust ei usaldata jms. Kokku laekus korteriühistu liikmetelt 337 kõnet, kus enamasti paluti Tarbijakaitseameti sekkumist, et ühistu juhatuse tegevust kontrollida.

Elektriteenustega seotud pöördumiste arv on vähenenud. Siiski tekitas palju probleeme 2005. aasta jaanuarikuu torm, mil inimesed ei saanud telefonitsi ühendust Eesti Energiaga, kes kutsus eelnevalt meedia vahendusel rahvast üles rikestest telefoni teel teavitama. Tarbijaid pahandas Eesti Energia suutmatus korraldada oma klientide kaebuste registreerimist. Tarbijad avaldasid 2005. aastal jätkuvalt pahameelt ka elektriteenuse kõrgete hindade ja maksejõuetust põhjustavate ülemääraselt kõrgete avamis- ja sulgemishindade ning trahvisummade üle.

Eluasemekuludega seotud kõnedes kurdeti gaasiseadmete kohustusliku kontrolli kõrgete väljakutse- ja teenushindade üle, samuti liiga kõrge vee ja kütte hinna ning vähese toasoojuse üle.

Reklaami kohta laekus infotelefonile 145 kaebust, põhjuseks valdavalt eksitava hinnateabega informatsioon. Kui analüüsida reklaamiga seotud kõnede suurenemist, siis võib täheldada tarbijate teadlikkuse kasvu. Tarbijad oskavad järjest enam tähelepanu pöörata nii meedias kui kaubanduses esitletava reklaami võimalikule eksitavusele. Tarbijat ei rahulda pelgalt lubadused soodsast hinnast, kui kaupa ennast sellise hinnaga tegelikkuses ei saa või lubatud toodet ei jätku kampaania lõpuni. Pahaseid kõnesid põhjustas näiteks Coca-Cola aastalõpu reklaamikampaania, mis lubas kogutud korkide eest vastutasuks imearmsaid päkapikke, kuid tegelikkuses lõppesid päkapikud otsa juba enne kampaania poole peale jõudmist.

Konkreetsed kauba- või teenusegrupe mitte-puudutavates kõnedes avaldati pahameelt kõikvõimalike hinnatõusude osas, sageli ei jäänud rahule müüjate ja teenindajatega puuduliku suhtlemisoskuse ja teeninduskultuuriga. Palju kurdetakse ekspertiisi tegemise ehk tõendamise võimaluste üle.

2005. aastal tekitas tarbijatele palju probleeme pandimärgiga **taara** tagasiostusüsteemi rakendamine ning puudulik korraldus paljudes kauplustes, sh ka suurtes ketikauplustes. Tihti olid taaravastuvõetud lihtsalt suletud või avatud suvalistel aegadel. Lisaks tegi muret puudulik informatsioon pandimärgiga taara tagastamise kohta, räpased ning koristamata taarapunktid, samuti korralike taaraautomaatide puudus.

Palju segadust tekitas tarbijates veel 2005. aastal käivitunud **elektri- ja elektroonikaromude** tagastamise kord.

Üheks probleemseks valdkonnas on kauplustes kaupadel juuresolev **vale hinnateave**, mistõttu on toote riivil olev hind väiksem kui kassas läbilöödav hind. Sageli tekivad sellised probleemid just sooduskampaaniate ajal.

Pahaseid kõnesid põhjustas ka kauba või teenuse ostmisel rakendatav teenustasu nt Tallinnas müüdavate ID piletite sularahas ostmisel rakenduv 6-kroonine teenustasu.

6.2 Infomaterjalid

Infovoldikud

Alates 1996. aastast on amet välja andnud eriteemalisi praktilisi näpunäiteid sisaldavaid infovoldikuid. Infovoldikud on tarbijatele kättesaadavad ameti maakonnatalitustes, Tarbijakaitse Liidu ühingutes, suuremates raamatukogudes ja kauplustes. Voldikuid jagatakse ka erinevatel teabepäevadel, koolitustel ja otsepostituse kaudu.

2005. aastal uuendati ja läbisid kordustrukki järgmised **bukletid**:

- **Kuidas osta ja hooldada rõivaid ning teisi tekstiilitooteid** (ühendatud eesti- ja venekeelne buklett);
- **Kuidas osta jalatseid** (ühendatud eesti- ja venekeelne buklett).

Amet andis välja täiendatud versiooni Euroopa Komisjoni poolt koostatud **lennureisijate õigusi tutvustavast voldikust**. Amet avaldas lennureisijate õigusi tutvustava voldiku ka vene keeles. Lisaks on lennureisija õiguste kohta trükitud spetsiaalne plakat.

Lennureisijate õigused – juhend

2005. aastal töötas Tarbijakaitseamet välja juhendi lennureisijate õiguste kohta. Juhend on mõeldud abivahendiks kaebuste lahendamisel, tarbijate nõustamisel ning järelevalve teostamisel.

Juhendi eesmärgiks on selgemini ja näidete varal lahti seletada lennureisijaid puudutav seadusandlus (eelkõige 2005. aasta alguses jõustunud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus 261/2004). Juhendis käsitletakse lennureisijate õigusi lennureisist mahajätmise, lennureisi tühistamise, lennureisi hilinemise, lennureisil reisiklassi muutmise, pagasi kaotsimineku ja reisija surma või kehavigastuste saamise korral. Lisainformatsiooni ja tarbijate parema nõustamise eesmärgil käsitletakse juhendis ka reisikindlustuse ja kaebuse esitamise teemasid.

Infoteegid

EL Phare abiprojekti raames ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi toetusel on TKA aastate jooksul koostanud ning edasi arendanud tarbijate eneseinformeerimise vahendit, Infoteegi TarKa katalooge.

2005. aastal Ametile laekunud tagasiside põhjal, mis andis tunnistust TarKa kataloogide populaarsuse ning kasutamise vähenemisest, otsustas Amet nimetatud projekti peatada.

6.3 Hinnavaatlused

Kogu Euroopa Liidus on tarbijakaitse üheks eesmärgiks pakkuda võimalikult palju teavet toodete ja teenuste hindade kohta. Eesti kauplustest kõige sagedamini ostetavate toodete müügihindade vaatlust, mida alustati oktoobrist 2004, jätkati ka 2005. aastal. Hinnavaatluse eesmärgiks on jälgida hindade muutumist Eestis, sh ka võimalikke hinnamuutusi seoses euo käibelevõtmisega tulevikus.

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

Hinnavaatluste käigus uuriti tarbijate poolt sagedamini ostetavate toodete hindu eri kauplustes, kaubanduskeskustes, toitlustusasutustes ning vaba-ajakeskustes. Toidukaupade hindade vaatlus toimus esialgu 47 nimetuse lõikes, alates detsembrikuust aga 63 nimetuse lõikes, muude esmatarbekaupade osas 7 nimetuse, teeninduse osas 11 teenusliigi ja toitlustuse osas 4 toidu ja 2 joogi lõikes.

Tarbijakaitseamet viis hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures kaupluste töötajaid sellest ei teavitatud. Jaekaubanduse ja toitlustuse ettevõtetes tehti hinnavaatlusi kolmes linnas: **Tallinnas, Tartus ja Viljandis**. Toidukaupade ja esmatarbekaupade hindu vaadeldi erinevate kaubanduskettide kauplustes. Nimetatud linnades uuriti müügihindu Säästumarketi, Rimi, Maksimarketi, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes. Tallinnas viidi vaatlused läbi kümnes, Tartus ja Viljandis kolmes kaupluses. Toitlustuses võrreldi jookide ja toitute hindu Tallinnas viies, Tartus kahes ja Viljandis kahes ettevõttes. Teenused on vaatluse all alates 2005. aasta aprillikuust (nt iluteenused, taksoteenus, keemiline puhastus, ujulateenus) ning kokku võrreldi teenuste hindu Tallinnas 26, Tartus 9 ja Viljandis samuti 9 ettevõttes.

Hinnavaatluse abil saab jälgida, kas vaadeldaval perioodil on toidu- ja esmatarbekaupade või teenuste hindu kaupmeeste poolt tõstetud või langetatud ning millistes kauplustes või ettevõtetes on hinnad kõige kõrgemad.

Toidukaubad

Aasta jooksul läbi viidud hinnavaatlus näitas, et eriti just toidukaupade osas esines nii hinnatõuse kui ka langusi. Kõige enam varieerusid olenevalt hooajast värske puu- ja köögiviljade hinnad – näiteks ulatus värske kurgi hind jaanuaris keskmiselt 41 kroonini, samas kui septembris oli see vaid 8,5 kr/kg. Vaadeldes kauplusekettide üldist hinnataset, oli Säästumarket odavaim kõigis kolmes linnas. Siiski tuleb siinkohal arvestada, et üldine sortimendi vähesus tõmbab alla ka kaupluse keskmise hinnataseme.

Prisma, Hyper Rimi ja Selveri kauplusekettide üldine hinnatase oli enam-vähem võrdne, varieerudes tavaliselt vaid konkreetsete kaubaartiklite lõikes. Võrreldes toidukaupade hindu jaekaubanduses jaanuaris ja detsembris 2005, on hinnad tõusnud keskmiselt paari protsendi võrra, kusjuures kõige väiksem oli hinnatõus Säästumarketi ja kõige ulatuslikum Maksimarketi kauplustes.

Esmatarbekaupad

Esmatarbekaupade hindade analüüs näitas, et kõrgeimad hinnad olid kolme vaatlusaluse linna lõikes Viljandi Maksimarketis ja kõige odavamad Viljandi Säästumarketis. Siiski tuleb Säästumarketi puhul arvestada asjaoluga, et keskmiste hindade kujunemist mõjutas Serla tualett- ja majapidamispaberi puudumine kaubavalikust kõigi 12 kuu lõikes. Tallinnas ja Tartus olid kõrgeimad hinnad Hyper Rimis ja madalaimad Säästumarketis. Esmatarbekaupade osas olid hinnakõikumised aasta jooksul suhteliselt väikesed, jäädes olenevalt konkreetsest tootest paari-kolme krooni piiridesse. Kõige enam kõikus kõikide kaupluste lõikes hambapasta Blend-a-med Complete hind, kõige stabiilsem oli Pesupulbri Tide Automat hind, mis jäi näiteks Säästumarketis terve aasta jooksul sisuliselt samale tasemele – 18,80 krooni juurde.

Toitlustus

Toitlustuse osas näitas hinnavaatlus, et kõige odavamad on hinnad Viljandis, kõige kallimad Tallinnas. Hinnavahed tulevad eriti selgelt välja jookide puhul: näiteks on Viljandis võimalik osta tass kohvi 6-7 krooniga, Tartus 12 krooniga ja Tallinnas 15-25 krooniga. Vaadeldava aasta jooksul on jookide hinnad jäänud kõikides linnades samale tasemele, samas kui toitlustuse hinnad on enamuses tõusnud. Näiteks kui kala kastmega (lõhe, koha, forell või muu) maksis jaanuaris 2005 kõigi kolme linna lõikes veel keskmiselt 82 krooni, siis detsembriks oli sarnase praie hind tõusnud juba 92 kroonile.

Teenindus

Hinnavaatlust teenindusettevõtetes alustati 2005. aasta aprillikuust. Tulemused näitasid, et teenuste osas oli hinnatase Tallinnas üldjoontes kõrgem kui teistes linnades. Eriti selgelt ilmnis see iluteenuste – juukselõikus, maniküür ja solaarium – puhul. Näiteks oli Viljandis või Tartus võimalik saada naiste juukselõikus keskmiselt 40-70 krooni eest, samas kui Tallinnas tuli sarnase teenuse ees maksta 75-350 krooni. Seega varieeruvad iluteenuste hinnad ootuspäraselt lisaks linnadele väga tugevalt ka konkreetsete ettevõtete lõikes.

Väiksemad olid hinnavahed linnade lõikes keemilise puhastuse ja taksoteenuse puhul. Erinevalt enamikest teistest teenusehindadest oli näiteks kilomeetrihind taksode puhul Viljandis kõrgem kui Tallinnas või Tartus, samas kui alustamistasu oli Tartuga samal tasemel. Kõrgema kilomeetrihinna tingivad tõenäoliselt väiksemad vahemaad, mistõttu taksofirmad on sunnitud tasuvuse saavutamiseks hinna kõrgemal hoidma.

Viljandis ja Tartus näitaski taksoteenuste osas kõige enam tõusutendentse kilomeetri hind, mis tõusis keskmiselt 2 krooni kilomeetri eest. Tallinnas tõusis aga kilomeetrihinnast enam sõidu alustamistasu – keskmiselt 21-lt kroonilt 27-le kroonile. Keemilise puhastuse osas olid sarnaste teenuste hinnad Tallinnas keskmiselt madalamad kui Viljandis ja Tartus, mis on tõenäoliselt seletatav suurema turu ja tugevama konkurentsi erinevate teenusepakkujate vahel.

Sisuliselt muutumatuna püsisid vaatluse all olnud 9 kuu lõikes ujulate kasutustasud, varieerudes Tallinnas 40-85 krooni, Tartus 35-55 ja Viljandis 20-25 krooni vahel.

Hinnavaatluse kokkuvõtted avaldatakse iga kuu viimasel nädalal ilmuvas Maalehes ning samal ajal ka venekeelsena ajalehes Вести Дня. Müügihindade vaatlus jätkub

ka 2006. aastal. Lisaks olemasolevatele vaatlusobjektidele lisatakse jaanuarist alates nimekirja veel tehnikakaubad kolme nimetuse lõikes.

7. AVALIKUD SUHTED

7.1 Ametiväline ja –sisene suhtekorraldus

2005. aasta jooksul andis amet välja **38 pressiteadet**, sh ameti igakuiseid töö kokkuvõtteid, samuti erakorralisi ohuteateid ja aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid pressiteateid.

Pressiteadete eesmärgiks on eelkõige tarbijate teadlikkuse suurendamine ning aktuaalsete tarbijaprobleemide kajastamine meedias. Kõik pressiteated on ameti kodulehel www.tka.riik.ee kättesaadavad kolmes keeles - eesti, inglise ja vene keeles.

2005. aastal suunas amet mitmel korral pressiteated äripoolele. Ettevõtjatele suunatud pressiteadete eesmärgiks oli tõsta ettevõtjate teadlikkust, aidates nii vähendada tarbijate õiguste eiramist ning seaduste väärtõlgendamist. Pressiteadetes juhtis amet 2005. aastal kauplejate tähelepanu erinevatele tarbijaid eksitavatele asjaoludele. Näiteks puudutasid pressiteated lõpphinna näitamise kohustust järelmaksuga müüdavate kaupade reklaamis, tarbijakampaaniate ja soodusmüükide korraldamist, puu- ja köögiviljade müüki jne.

Lisaks pressiteadetele suhtleb Tarbijakaitseamet meediaga ka teisi kanaleid kasutades ning aja jooksul on paljude ajalehtede ja ajakirjadega sõlmitud **otsekontaktid**. On väljaandeid, mille esindajatega on kujunenud juba järjepidev ja regulaarne koostöö. Näiteks on ametil regulaarne koostöö ajalehe Postimees tarbijalisaga Kasu ning ajalehega Maaleht. Otsekontaktid ajakirjanikega, sh erinevate päevalehtede, maakonnalehtede, raadio ning telekanalitega, on sagedased, mis näitab meedia püsivat huvi Tarbijakaitseameti töö ning tarbija õiguste vastu.

Head kontaktid on loodud samuti venekeelse meediaga. 2005. aastal oli ametil hea koostöö Raadio 4-s tarbijakaitsealaseid küsimusi kajastava saate **“Kvaliteedimärk”** tegijatega, samuti telekanaliga PBK. Sagedased on kontaktid ka kirjutava meediaga: Деловые Ведомости, Вести Дня; МК-Эстония jt. Samuti saadetakse kõikidele venekeelsetele ajalehtedele kõik ameti pressiteated.

2005. aastal avaldati kirjutavas meedias üle kolmekümne **nõuandva kommentaari või arvamusartikli**. Näiteks avaldati meedias ameti esindajate poolt kirjutatud artikleid ülelaenamisega seotud ohtudest, euro kasutusele tulekust, toote ohutusest, tarbija õigustest Euroopa Liidus, ühikuhinnast, internetipettustest jne. Lisaks andsid ameti esindajad mitmel korral päevakajalistel teemadel intervjuusid nii raadio- kui telekanalites.

Regulaarselt toimus igapäevane **meediamonitooringu** koostamine ning vastava info edastamine teistele ametnikele. Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseamet 2005. aasta jooksul mainitud 242 artiklis (vt. lisa 7). Artiklid on valdavalt positiivsed. Peamised teemad, mille kohta on Tarbijakaitseametilt kommentaare küsitud

puudutavad reklaami ning tarbijate õigusi erinevate kaupade ja teenuste müügil (nt ehitusteenused, jalatsid, toidukaubad jms).

Koostöö teabeportaalidega

Amet teeb tarbijate teavitamiseks koostööd teabeportaaliga <http://www.eesti.ee/>, mille eesmärk on anda praktilist infot Eestis elavate inimeste õiguste ja kohustuste kohta.

Samuti on Tarbijakaitseameti lepinguliseks partneriks info- ja teenusteportaal Aktiva, mis on väike- ja keskmise suurusega ettevõtjale suunatud info- ja teenusteportaal <http://www.aktiva.ee/>. Päevakajalistel teemadel toimib foorum, kus saab esitada küsimusi avaliku sektori spetsialistile. Tarbijakaitset puudutavad küsimused edastatakse ametile vastamiseks.

Ametisisene suhtekorraldus

Ametisisest Intranet'i täiendati pidevalt: muuhulgas täiendati aktuaalsete ohuteadetega jooksvalt RAPEX ja RASFF osa, samuti ametnike igapäevaseks tööks vajalike dokumentide nimistut, lisati uusi eeskirju ja juhendeid ning teabepäevade ja juhtkonna koosolekute protokolle, loodi uued alajaotused: töötervishoid ja Tarbijakaebuste komisjon jms.

Ameti suhtekorralduses olulist rolli omav ametisisene ajaleht *Ameti Teavitaja* ilmus regulaarselt.

7.2 Arvamus-uuringud

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

2005. aastal läbi viidud uuringust selgus, et 78% küsitletutest oli tarbijakaitseaduse olemasolust teadlikud. Tarbija õiguste rikkumisi esines vastajate hinnangul kõige sagedamini turul (42% vastajatest) ja väikestes poodides (41% vastajatest). Enim esines tarbijatel probleeme toidukaupadega (51% vastanutest), rõivaste ja jalatsitega oli probleeme 38% vastanutest. Võrreldes varasemate aastatega on õiguste rikkumiste protsent kasvanud elektroonika ja kodumasinade puhul. Teenuste osas rikuti enim tarbijate õigusi telefoni- ja andmesides (27% vastanutest), toitlustusasutustes (26%) ning seoses kommunaalteenustega (25%).

Küsitlusest selgus, et 45% tarbijatest on ostnud kaupu ja teenuseid reklaamikampaaniate mõjul. Vastanutest 28% olid oma ostuga rahul, 17% aga pettusid ostetud tootes. Rahulolematuse peapõhjuseks on endiselt ostetu halb kvaliteet või pakkuja lubadustes pettumine (56% küsitletutest). Antud põhjuste kõrvale on tõusnud reklaamsõnumite mitmetähenduslikkus (sõnumi mitmetitõlgendamise tõttu pettus kaubas või teenuses 45% küsitletutest).

Uuriti ka erinevate tarbijalepingutega kaasnevate tüüptingimuste arusaadavust tarbijate jaoks. Selgus, et suure osa tarbijate jaoks (60% küsitluteest) on need arusaamatud, mis näitab, et teenuse pakkuja poolt oodatakse tüüptingimuste lahti seletamist.

Jätakuvalt soovivad tarbijad tarbijakaitsealast teavet saada eelkõige televisiooni ja päevalehtede vahendusel. Samuti on tarbijatele üheks tähtsamaks infokanaliks Tarbijakaitseameti infotelefon 6 201 707, millele laekunud kõnede arv suureneb iga aastaga. Informatsiooni hankimise osas viitavad küsitluse tulemused elanike aktiivsuse tõusule. Interneti levik on suurendanud ka selle kasutamist tarbijakaitsealase info saamiseks.

Tarbijakaitseameti enda allikatest on jätkuvalt populaarseim ameti koduleheküljel Internetis www.tka.riik.ee (vastas 34%). Tarbijad ise hindavad kõige vajalikumaks infot Tarbijakaitseameti infotelefonil ning televisioonis.

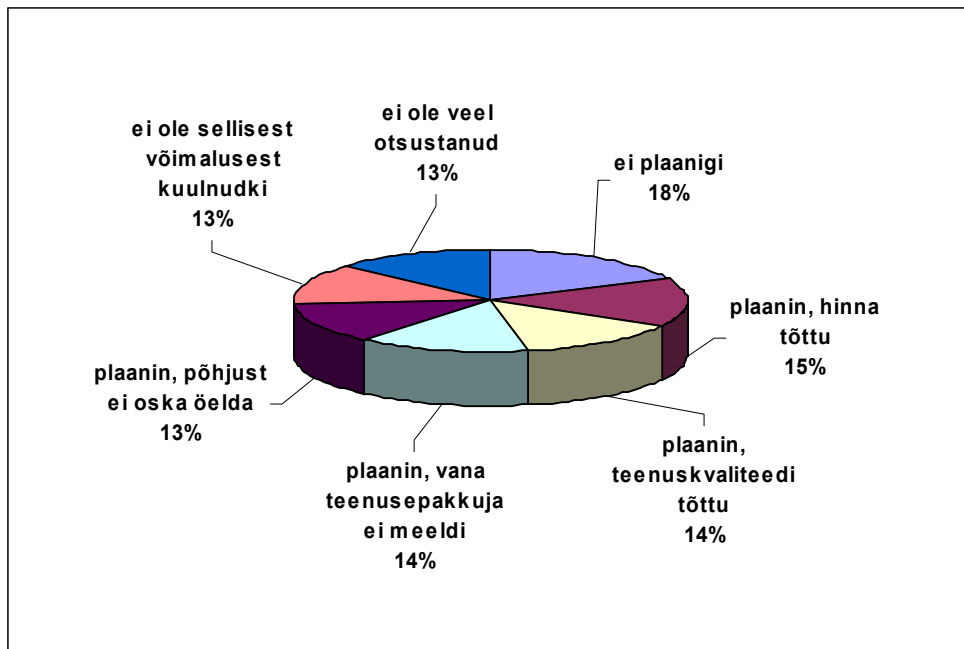
7.3 Interneti koduleheküljel

Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud ameti Interneti koduleheküljel www.tka.riik.ee täiendati ja aktualiseeriti pidevalt. Lisati mitmeid uusi teemavaldkondi: pakendite tagatisraha, elektroonikaromude tagastamine, erinevad ettevõtjatele suunatud juhendid ja juhismaterjalid, koolinoortele suunatud Euroopa päeviku tutvustus jms.

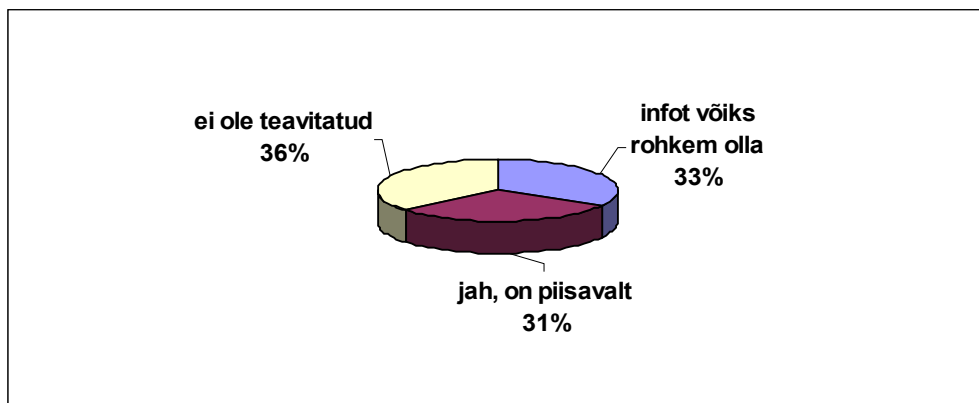
Alates 2005. aastast on Tarbijakaitseameti koduleheküljel kõigile **kättesaadav sideteenuste kalkulaator**, mis on Sideameti poolt välja töötatud tasuta abivahend eelkõige eratarbijatele ning juriidilistest isikutest väiketarbijatele. Kalkulaatori eesmärgiks on hõlbustada tarbijatel leida sobivaim telefoni-, mobiiltelefoni-, andmesideteenuse või komplekslahenduse (internet, telefon, kaabeltelevisioon) teenusepakett. Sideteenuste kalkulaator võimaldab tarbijatel teha hinnavõrdlusi erinevate sideteenuste pakettide osas. Näiteks arvestab sideteenuste kalkulaator mobiil- ja tavatelefoni pakettide puhul kõnede mahtu, kuutasu ja mõningaid lisateenuseid (nt SMS, MMS ja GPRS) vastavalt helistaja harjumustele või vajadustele. Seoses uute teemade lisandumisega ameti kodulehele, uuendati 2005. aastal ka kodulehe standardit.

Ameti kodulehel selgitatakse muuhulgas **gallupi küsimuste** kaudu välja tarbijate hoiakud erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes või uuritakse tarbijate teadlikkust. Näiteks on amet läbi **gallupi** küsitluste 2005 aastal välja selgitanud tarbijate hoiakuid järgmistes aktuaalsetes küsimustes.

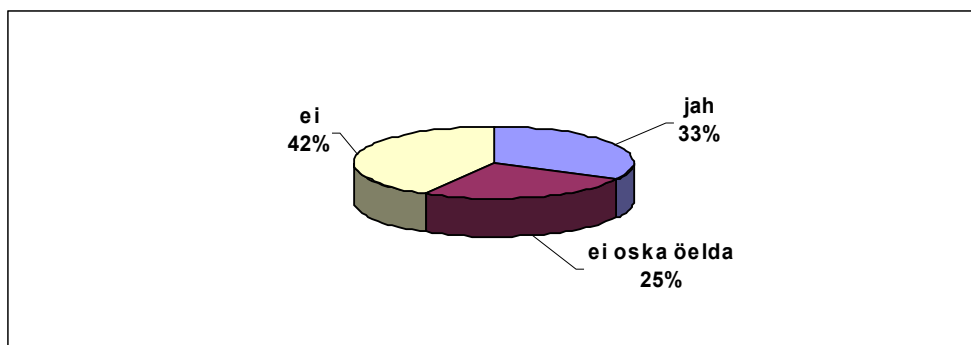
- Küsimusele “**Kas ja mis põhjusel plaanid mobiilsideoperaatori vahetamist, kui saad oma vana numbri säilitada?**” vastas kokku 2878 tarbijat ja vastused jagunesid järgmiselt:



- Küsimusele “**Kas Teie arvates on avalikkust piisavalt teavitatud GMO-de levikust, sellega kaasnevatest ohtudest ning võimalikust mõjust inimesele?**” vastas kokku 943 tarbijat ja vastused jagunesid järgmiselt:



- Küsimusele “**Kas tagatisrahal põhinev pakendi ja pakendijäätmete kogumis- ja taaskasutussüsteem on hästi käivitunud?**” vastas kokku 3873 tarbijat ning vastused jagunesid järgmiselt:



7.4 Ametisisene koolitus

Teabepäevad

Alates 1996. aastast on regulaarselt läbi viidud ametisiseseid koolitusi järelevalve osakonna inspektor-koosseisule, kaasa arvatud maakondades asuvate talituste esindajad. Põhitähelepanu on suunatud turujärelevalvele ja sellega tekkinud probleemidele (tabel 1).

Tabel 1. TKA spetsialistidele korraldatud tööalased teabepäevad 2005.a jooksul

Jrk nr	Teabepäeva teema	Lektor
1.	Uued nõuded kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistuse osas	Leelo Männik Sotsiaalministeerium
2.	Hinna avaldamise nõuded	M. Kokk ja U. Ehasoo
3.	Ravimite ühikuhindadest apteekides	M. Kokk
4.	Tarbija kaebuste põhjal ja järelevalve käigus teostatavad mõõtmised	V. Krutob, E. Kulderknup Eesti Akrediteerimiskeskus
5.	Uued nõuded kala- ja kalatoodete müügil	R. Kivilo
6.	puu- ja köögiviljade kvaliteedialane koolitus: pähklid, tsitrusviljad, õunad, pirnid, viinamarjad, avokaado, kapsad, seller, spinat.	M. Kersten Hollandi projekti poolne koolitaja
7.	puu- ja köögiviljade kvaliteedialane seminar: sibulad, porgand, õunad, pirnid, paprika, tomatid, seemned.	M. Kersten Hollandi projekti poolne Koolitaja
8.	Päästeametiga koostööst	K. Pööra
9.	Õigusabi andmisest	U. Ehasoo
10	Ettekirjutuse variantidest	U. Ehasoo
.		
11	Majandustegevuse register	Anne Raadla, MKM
.		
12	Turismiseadus	U. Ehasoo
.		
13	Kaebuste vormistamine.	M. Kokk
.		
14	Ravimite piirimal olevate toodete määratlemine ja järelevalve	Katri Kiisla, Hille Kask, Marje Saarsoo – Raviamet
.		
15	Ravimiseaduse § 3 lg 1 p 1 Toote ravimina määratlemise alused selgitamine.	Katri Kiisla, Hille Kask, Marje Saarsoo – Raviamet
.		
16	Lubatud terviseväited jaekaubanduses müüdavate taimeteede müügipakendite märgistustel, mis vastavalt rahvameditsiini traditsioonidele omavad samuti ravivaid omadusi.	Katri Kiisla, Hille Kask, Marje Saarsoo – Raviamet
.		
17	Veiseliha märgistusest kaubanduses	K. Raska Tallinna Tervisekaitsetalitus
.		
18	Elektroonilise Riigi Teataja kasutamisest	H. Allik

19	Ettekirjutuste ülespanemisest veebileheküljele	K. Vaksmaa
----	--	------------

Arutatakse enamasti turujärelevalve praktilist korraldamist, lähtudes uuest kehtima hakkavatest õigusaktidest. Tavaliselt kutsutakse esinema mõned spetsialistid, kes on osalenud konkreetse õigusakti eelnõu väljatöötamisel ja on võimelised õigusakti sisu selgitama. Samuti on lektorina kasutatud TKA oma peaspetsialiste, kes on saanud eelnevat väljaõpet ning annavad oma teadmisi edasi teistele kolleegidele.

Selline ühistöö on vajalik ühiste arusaamiste kujundamiseks TKA töötajate jaoks. Kõik järelevalveametnikud peavad õigusakte sarnaselt tõlgendama sõltumata sellest, millises maakonnatalituses või linnas turukontrolli tehakse. Kuna erinevates talitustes tuleb järelevalve käigus ette väga erinevaid situatsioone, siis on taolisel koolitusel praktilise töö seisukohast suur tähtsus.

Amet on kutsunud õppepäevadele loenguid pidama ja praktilistele küsimustele vastama ka teiste riiklike ametite ja inspeksioonide vastavaid erialaspetsialiste. Ühelt poolt annab see soodsa võimaluse spetsialistidele edasi anda oma töökogemusi, teiselt poolt aga arendada ametkondadevahelist koostööd.

Suvekool

25.-26. augustil toimus Viljandimaal Kivi talus ameti töötajatele 2005.a Suvekool. Koolitusel käsitleti muuhulgas teemasid:

- pakendiseaduse rakendamine,
- jäätmeseaduse alusel elektrielektronikajäätmete tagastamine,
- lennureisijate õigused – juhend,
- sooduskampaaniad,
- *twinning*-projekti tutvustus,
- ameti tarbijaharidusalased projektid,
- tarbijakaitseinstituutide rakenduskoostöö määrus, sh Balti koostööleping.

Lektoriteks olid Tarbijakaitseameti ametnikud. Peamiselt istuva töö tegijatele sobivaid harjutusi ja enesetunde parandamise meetodeid tutvustas Suvekoolis Mart Parmas.

Infotehnoloogia

Ameti riistvara park läbis põhjaliku uuenduskuuri, viidi läbi kaks riigihanget kokku 36 uue arvutikomplekti soetamiseks. Seega uuendati rohkem kui pool kogu arvutipargist. Täielikult uuendati maakonnatalituste arvutid.

2005. aastal tõsteti ameti kodulehekülg üle Saurus platvormile, mis võimaldab teha uuendusi kodulehekülje sisulise ning ka välise arendamise seisukohalt.

Kaebuste andmebaasi TAKIS uuendati nii vastavalt seadusandlusest tulenevatele muudatustele kui ka programmi tõhustamise eesmärgil.

8. TARBIJAHARIDUS

8.1 Eestis korraldatud tarbijakoolituse üritused

Tarbijahariduse osatähtsus Ameti tegevuses on jätkuvalt suur. Tarbijad, kes teavad oma õigusi ja kohustusi, teevad valikuid ja tarbimisotsuseid teadlikult ning mõistavad viimaste mõju nii endale, teistele inimestele kui ka ümbritsevale keskkonnale, aitavad kaasa jätkusuutliku ühiskonna kujunemisele. Tarbijahariduse eesmärgiks on jagada vastavaid teadmisi ja oskusi noortele, tuleviku tarbijatele, aidates kaasa nende edukale toimimisele tarbijana ja kodanikuna tänapäeva mitmekülgses maailmas.

Aastate jooksul on suurenenud koostöö haridusringkonnaga, muuhulgas esitas amet omapoolsed ettepanekud riikliku õppekava täiendamiseks. Õppekavas puudub praegu eraldi õppeaine, mis käsitleks tarbijaharidust ja õpetaks koolinoori teadlikult tarbima. Tarbijakaitsevaldkonda on võimalik käsitleda erinevate ainete õpetamisel. Kõige sobilikumad oleksid kodaniku- ja ühiskonnaõpetus, kodundus, klassijuhataja tunnid vms.

Sarnaselt eelmiste aastatega oli Amet kaasatud erinevatesse tarbijaharidusprojektidesse koostöös Tallinna Ülikooli, tema Avatud Ülikooli Täiendõppekeskuse ning Jaan Tõnissoni Instituudiga.

Üheks oluliseks osaks noorte tarbijate koolitamisel on **tervisliku toitumise** vajalikkuse ja olulisuse selgitamine. Amet on võimalusel kaasa aidanud ka teiste institutsioonidele sarnastele tegevustele. Näiteks osalesid ametnikud Tallinna Õpetajate Majas Eesti Südameliidu Teabeseminaril „Ebatervisliku toidu turustamine Euroopa lastele“. Ameti peadirektor Helle Aruniit tegi teabepäeval ettekande „Vahendid tarbija kaitseks toiduturul“. Teabepäeva eesmärgiks oli pöörata üldsuse tähelepanu energiarohkete, rasvaste, suure soola- ja suhkrusisaldusega toitude ja jookide reklaamimisele ja algatada võitlus nende toodete reklaamimise keelustamiseks.

Lisaks koolinoortele suunatud üritustele muutub järjest vajalikumaks ka **täiskasvanutele suunatud tarbijahariduse** arendamine.

2005. aastal viidi läbi järgmised tarbijaharidusega seotud tegevused:

“Saame hakkama...”

Tarbijakaitseamet korraldas neljandat korda võistluse sarjast “Saame hakkama...”, seekord oli teemaks **“Saame hakkama hubase köögi sisustamise ja tervisliku õhtusöögiga”**. Võistluse eesmärgiks oli õpetada koolinoori oma fantaasiat ja kogemusi kasutades kodus keskkonnas hakkama saama. Võistluse sihtgrupiks olid koolinoored alates 8. klassist. Ülesande kohaselt tuli sisustada hubane köök vajaliku tehnikaga ning soetada kodu koristamiseks vajalikud puhastusvahendid, samuti kavandada tavapärasest pidulikum õhtusöök pereringis. Etteantud ülesandes lahendasid koolinoored erinevaid igapäevaelus esinevaid situatsioone. Läbivateks teemadeks olid ka sel aastal keskkonnasõbralikkus, tervislikkus, säästlikkus ja tarbijakaitse. Teises ülesandes tuli noortel välja mõelda õpetlik mäng, mis oleks huvitav ja kasulik ka teistele noortele tarbijatele.

Võistlusele laekus 23 aruannet üheksast koolist üle Eesti. Koostöös Tallinna Pedagoogikaülikooli käsitöö ja kodunduse õppejõudude ja üliõpilastega valiti välja kaheksa parimat tööd. Kolme sisukama ja originaalsema aruande esitajad võistlesid finaalis projektipartnerite poolt välja pandud rahalistele auhindadele. Võistluse I koha võidusummaks oli 7000 kr, II koht – 5000 kr ja III koht - 3000 kr. Lisaks anti välja kaks 2000-kroonist eripreemiat ja kolm eriauhinda. Võistluse finaali toimus 15. märtsil Tallinna Pedagoogikaülikooli aulas. Meeleolukat võistlust juhtis Marek Sadam.



2005. aasta “Saame hakkama....” finaalis osalenud võistkonnad

Finaalis tuli võistlejatel vastata viktoriini küsimustele ning lahendada erinevaid praktilisi ülesandeid nt vahustada aja peale munavalgeid ja valmistada ootamatule külalisele maitsev salat.

Võistluses saavutas I koha Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi võistkond, II koha pälvis Aravete Keskkooli võistkond ning III koha Tartu Hiie Kooli võistkond. 2000-kroonised eripreemiad võitsid Võru Kesklinna Gümnaasiumi võistkonnad. Lisaks jagati võistluse raames välja kolm eriauhinda:

- Eriauhind võistluse aruande huvitava ja omapärase vormistuse eest läks Võru Kesklinna gümnaasiumisse.
- Eriauhinna muljetavaldava, läbimõeldud ja hubase köögi kavandi esitamise eest pälvisid Aravete Keskkooli õpilased.
- Eriauhind originaalsete ideede eest läks Tallinna Pääsküla Gümnaasiumisse.

Projektis osalesid lisaks Tarbijakaitseametile veel Tallinna Pedagoogikaülikool, Eesti Roheline Liikumine, AS Hansapank, AS Tallegg, AS Kalev, AS Põltsamaa Felix, AS Flora Kadrina. Tagasiside võistluse kohta on nii osalenud õpilastelt kui õpetajatelt väga positiivne. Leitakse, et võistlus on elulähedane ja just sellepärast väga kaasakiskuv.

Tuginedes möödunud projektide väga positiivsele tagasisidele alustati 2005. aasta esimesel poolaastal järjekordse võistluse ettevalmistamisega teemal **“Saame hakkama rahvusliku õhtuga!”**. Võistluse eesmärgiks on ärgitada koolinoori tutvuma eesti kultuuri ja toiduga, et nemad omakorda oleksid valmis seda tutvustama teiste kultuuride esindajatele. Eelkõige peaks võistlus käsitlema Eesti, sh noorte endi kodukandi toitumiskultuuri ning rahvuslikke toite, toiduaineid ja traditsioone. Võistluse ülesandeks on korraldada temaatiline õhtu teise kultuuri esindajatele – sõprusklassile teisest riigist.

Läbivateks teemadeks on ka 2005. aastal alanud võistluses tervislikkus, keskkonnasõbralikkus, säästlikkus ja tarbijakaitse (sh tarbija õigused Euroopa Liidus seoses ülepiiriliste ostudega). Võistluse raames viis amet 2005. aastal läbi kaks õpetajate koolitusseminari. Võistlusele registreerus 18 kooli 44 võistkonnaga. Võistluse finaali jääb 2006. aastasse. Projekti “Saame hakkama rahvusliku õhtuga!” aitavad teostada: Tarbijakaitseamet, Tallinna Ülikool, AS Hansapank, AS Põltsamaa Felix, AS Tallinna Külmoone, AS Kalev, AS Leibur, AS Saaremaa Liha- ja Piimatööstus.

Lauamäng “Teadlik tarbija”

Tarbijakaitseametil valmis 2005. aasta lõpus koolinoortele suunatud hariva sisuga **lauamäng** “Teadlik tarbija”. Lauamängu koostajateks on Tartu Hiie Kooli õpilased, kes on mitmel aastal “Saame hakkama...” võistlustes aktiivselt kaasa löönud ja 2005.a kevadel saavutasid võistlusel “Saame hakkama hubase köögi sisustamise ja tervisliku õhtusöögiga” auhinnalise kolmanda koha. Lauamäng “Teadlik tarbija” on sobiv tarbija- ja keskkonnakaitseliste teemade käsitlemiseks koolitundides ning vabal ajal, mistõttu Tarbijakaitseamet otsustas lauamängu täiendada ja välja anda.

Lauamängu trükkimise ja levitamise eesmärgiks on aidata kaasa Eesti noorte tarbimis- ja tarbijakaitsealase teadlikkuse tõstmisele ning selle sihtgrupiks on peamiselt põhikooli koolinoored. Lauamängu levitamine jääb aastasse 2006 ning ametil on kavas seda jagada üldhariduskoolidele, lasteadeadele, lastekodudele, laste päevakeskustele, SOS lasteküladele jne.

Kodaniku käsiraamatut

Integratsiooni sihtasutus MEIS esitles 16. veebruaril **Kodaniku käsiraamatut**. Amet koostas kogumiku tarbijakaitsealase peatüki. Käsiraamat avaldati nii eesti- kui vene keeles.

Rahvusvaheline tarbija õiguste päev

“Saame hakkama” võistluse finaälüritusega tähistas amet 15. märtsil ühtlasi ka rahvusvahelist tarbijaõiguste päeva. Meedia huvi ürituse vastu oli suur ning võistlus leidis kajastamist nii tele- kui raadiokanalites.

Lisaks tarbijahariduse tugevdamisele pööras Tarbijakaitseamet 15. märtsil üldsuse tähelepanu veel geneetiliselt muundatud organismidele (GMO). GMO leviku ja tarbimisega seotud ohud ning võimalik mõju oli Rahvusvahelise Tarbijakaitse Organisatsiooni (*Consumers International*) poolt kuulutatud 2005. aasta tarbija õiguste päeva teemaks. Tarbijate teadlikkuse tõstmiseks toimus 15. märtsil tarbija õiguste päevale pühendatud infopäev, kus tarbijakaitseametnikud koostöös Eesti Tarbijakaitse Liidu esindajatega tutvustasid tarbijate õigusi suuremates kauplustes üle Eesti ning jagasid vastavasisulisi infomaterjale.

Interaktiivsed koolitusprogrammid

Jooksvalt uuendati ameti kodulehel olevaid koolinoortele suunatud programme “Oska valida” ja “Tunne oma õigusi”. Programmide eesmärgiks on suurendada noorte tarbijate teadlikkust oma õigustest ja kohustustest.

8.2 Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid

- Ameti osalusel valmis mais õpilastele koolipäevik 2005/2006 **“Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale”**. Organisatsiooni Generation Europe'i tarbijaharidusprojekti rahastas DG SANCO. Projekti eestipoolne partner oli Eurodesk - Euroopa noorte infovõrgustik. 16-18 aastastele õpilastele suunatud koolipäevikus on kokku 88 lehekülge erinevat tarbijakaitsealast infot. 2005/2006 õppeaastal võetakse päevik kasutusse kõigis 25 liikmesriigis. Aasta lõpus algas 2006/2007 Euroopa päeviku koostamine, sh tarbijakaitsealaste tekstide valimine ja eestindamine.



Euroopa päeviku kaanekujundus 2005

- 26.-27. mail toimus Bratislavas rahvusvahelise tarbijahariduslase koostöövõrgustiku **“Consumer Citizenship Network” (CCN)** iga-aastane konverents teemal “Võtta vastutus” (*“Taking Responsibility”*). 28.mail toimusid samas võrgustiku teemagruppide kohtumised. Amet osaleb teemagrupi nr 3 “Õigused ja kohustused” töös. 11.märtsil toimus CCN kolmanda teemagrupi kohtumine Hamburgis. Teemagruppide eesmärgiks on ühiselt välja töötada juhised tarbijaks olemisest ja tarbija teadlikkusest. Juhised on eelkõige suunatud õpetajatele ja õpetajaks õppijatele. Kolmas teemagrupi nr. 3 kohtumine toimus 14.-15. oktoobril Poolas, Rzeszows.
- Amet liitus Euroopa Komisjoni DG SANCO projektiga **DOLCETA** (*“Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults”*).

Dolceta on Euroopa Komisjoni poolt algatatud projekt, mille eesmärgiks on kasutada ära olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa kui ka erinevate liikmesriikide tasandil, edendamaks tarbijaharidust. Selleks on välja töötamisel interneti-põhine õppemoodul, mis koosneb kahest peamisest moodulist. Esiteks üldised teemad nagu tarbijakaitse olemus, peamised tarbijaõigused ja kohustused, Euroopa siseturu võimalused jne.

Teine, finantsteenuseid käsitlev moodul on spetsiifilisem. Läbivateks teemadeks on müügilepingud, reklaam, toodete ja teenuste ohutus, kaebuste lahendamine, kaugmüük jne. Kõik teemad on moodulites toodud kolmel raskusastmel: üldine info, veidi detailsem info ja spetsiifiline info. Sellise jaotuse eesmärgiks on anda igale kasutajale võimalus valida oma konkreetsetele vajadustele vastav tase.

Mooduli kohandamiseks kõikide Euroopa Liidu liikmesriikide oludele, on projekti kaasatud töögrupid kõigist 25 riigist. Nn vanad liikmesriigid on Dolceta projektiga tegelenud juba ühe aasta. 10 uut liikmesriiki kaasati 2005. aasta suvel. Kuna tegemist on eeskätt interneti-põhise õppemooduliga, on projektis määratletud kohustuste täitmiseks vajalikud ka tehnilised oskused – olemasoleva tarkvara kasutamine andmete sisestamiseks ja haldamiseks.

Interneti-põhise õppemooduli valmimine on planeeritud 2006. aasta suveks, esimene 10% mõlemast moodulist valmis 2005. aasta detsembris. Eesti poolelt juhib projekti Tallinna Ülikool, Tarbijakaitseamet on määratud projekti partneriks. Osaliselt valminud õppemoodul on kättesaadav interneti lehel <http://portal.dolceta.net/>.

23.-25. juunil 2005 toimus Mulhousis, Prantsusmaal projekti kõikide kaasatud maade töögruppide kohtumine, mis oli kümnele uuele liikmesriigile esmakordne kohtumine Dolceta raames. Kohtumise käigus saadi ülevaade seni projekti raames toimunud tegevustest ning pandi paika edasine arengukava. Samuti omandati praktilisi teadmisi, mis on vajalikud tarkvara kasutamiseks ning loodavate andmete veebi-keskkonda sisestamiseks ja haldamiseks.

5. detsembriks valmis esimene 10% projekti kogumahust, seda nii 1. kui ka 2. mooduli osas.

Loengud ja koolitused

Huvi tarbijakaitse teema vastu on erinevate sihtrühmade (ettevõtjad, kõrgkoolid jt) poolt endiselt suur. Ametnikud selgitasid aasta jooksul tarbijakaitse olemust ja seadusandlust kokku 45 koolitusel.

Lisaks vabatahtlike tarbijakaitsjate koolitamisele pöörati suurt tähelepanu ka äripoole teadlikkuse tõstmisele. Samuti koolitati õpetajaid tarbijaharidusalase projekti "Saame hakkama rahvusliku õhtuga!" raames toimunud õpetajate koolitustel ning loenguid peeti ka Tallinna Ülikooli käsitöö ja kodunduse üliõpilastele. Tarbijakaitsealaseid teadmisi jagati ka erinevates üldhariduskoolides. Eraldi loengutsükkel tarbijaõigusest töötati välja Mainori Kõrgkooli ja Tallinna Majanduskooli ärijuhtimise ja majanduse üliõpilastele.

Koostöö vabatahtliku sektoriga

Tarbijakaitseameti koostöö vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonidega sh Eesti Tarbijakaitse Liiduga, seisnes 2005. aastal peamiselt koostöös Tarbijakaebuste Komisjonis ning vabatahtlike kaasamises erinevatele koolitustele (nt Taiexi seminarid).

Vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide esindajad olid kaasatud ka Tarbijakaitseametis käivitunud Twinning projekti "Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks".

Projekti raames kaasati vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide esindajaid nii koolitus-seminaridele kui ka töögrupi kohtumisele, mille raames analüüsiti vajadust luua spetsiaalne finantsteenustega tegelev kohtuväline kaebuste lahendamise süsteem.

Samuti on Eesti Tarbijakaitse Liidu tegevdirektor Twinning projekti juhtkomitee liige.

Tarbijakaitsenõukogu istungid

2005. aastal ei viidud läbi ühtegi tarbijakaitse nõukogu istungit, põhjuseks eelkõige tarbijakaitse organisatsioonide poolne initsiatiivi puudumine.

9. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ

Tarbijakaitseameti jaoks on olnud ameti loomisest alates oluline rahvusvaheline koostöö ja selle arendamine. Seni on koostöö kõige rohkem hõlmanud Euroopa Liidu ja Põhjamaade poolt algatatud abiprogramme. Rahvusvaheline koostöö on peamiselt seisnenud info vahetamises ja väljaõppes.

9.1 Balti riikide koostööleping tarbijakaitse ja turujärelvalve alal

16. juunil 2005 sõlmiti Balti riikide koostööleping tarbijakaitse ja turujärelvalve alal (*Agreement on Co-Operation in the Field of Consumer Protection and Market Surveillance*). Lepingu kirjutasid alla kolme Balti riigi tarbijakaitsega tegelevate institutsioonide esindajad Riias. Selle eesmärgiks on edasine koostöö tarbijakaitse ja turujärelvalve vallas, parendamaks tarbijakaitsealast tegevust kolmes partnerriigis. Koostööleppe osapooled on järgmised: Tehnilise Järelvalve Inspeksioon (Eesti), Tarbijakaitseamet (Eesti), Läti Tarbijakaitsekeskus (*Consumer Rights Protection Centre*), Leedu Mitte-Toiduainete Järelvalve Inspeksioon (*State Non Food Products Inspectorate*).

21. oktoobril 2005 toimus Tallinnas Balti Koostöölepingu raames järgmine kohtumine, milles osalesid kõikide partner-institutsioonide esindajad. Ümarlaval anti ülevaade organisatsioonide olemusest ja tegevuste tulemustest 2004. aastal ja 2005. aasta esimesel poolaastal.

Kohtumise käigus lepidi kokku järgmistes peamistes koostöövaldkondades:

- testimiskulude jagamine toodete testimiseks (mööbel, elektrilised tööriistad), mis võimaldab kõigil kolmel osapoolel tuntavalt erinevatele testimistele kulutatavaid summasid kokku hoida, sest kõigis kolmes Balti riigis turustatakse suures osas samasuguseid tooteid;
- info vahetus erinevate testimislaboratooriumite kohta kõigis kolmes Balti riigis;
- spetsialistide vahetus konkreetsetel tegevusaladel (aastas 1 inimene);
- interneti-põhise informatiivse voldiku "*Shopping in Estonia, Latvia and Lithuania*" väljaandmine vene keeles.

Lisaks lepidi ümarlaval käigus kokku järgmise kohtumise toimumise koht, milleks on Leedu ja selle võimalik aeg 2006. aasta sügisel. Sügis on parim aeg järgmise kohtumise korraldamiseks, kuna just siis koostatakse tegevusplaan järgmiseks aastaks.

Detsembris 2005 lepidi kokku järgneva aasta testimiste tööplaani Balti koostöölepingu raames. Tarbijakaitseamet planeerib koostöölepingu raames testida järgmisi tooteid:

- Laste jalgratas (1 ese);
- Laste jalgrattakiiver (2 eset);
- Trimmer (1 ese);
- Lastemööbel (1 ese).

9.2 Kohtumine Norra Tarbija Ombudsmani esindajatega

Kohtumine toimus **13. oktoobril 2005.a** Tallinnas ja selles osalesid Norra Tarbija Ombudsmani ametkonna (*Norwegian Consumer Ombudsman*) 27 töötajat, Tarbijakaitseameti ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad. Seminari käigus andsid osapooled ülevaate oma organisatsioonide olemusest ja tegevuse peamistest tulemustest 2004. aastal ja 2005. aasta esimesel poolaastal.

Seminari peamiseks eesmärgiks oli vastastikune kogemuste vahetus, edasiste koostöövõimaluste arutamine ning kontaktisikute määramine konkreetsete teemade raames, arendamaks vastastikust suhtlust.

Seminari tulemusena pandi paika edasise koostöö peamised põhimõtted:

- kogemuste ja informatsiooni vahetus tervisetoodete (salendavad kapslid jne.) ning lastele suunatud reklaami alal, edendamaks ja muutmaks efektiivsemaks sarnaste juhtumite menetlemist;
- Tarbijakaitseamet saab Norra kogemustele tuginedes igakülgselt abi, tegelemaks ülelaenamisest põhjustatud probleemidega Eesti tarbijate hulgas;
- kogemuste ja teadmiste vahetus Ebaausate kaubandustavade direktiivi 2005/29/EÜ rakendamisel.

Kohtumise käigus määrati kontaktisikud nii Tarbijakaitseametist kui ka Norra Tarbija Ombudsmani ametkonnast, parendamaks ja lihtsustamaks edasist koostööd. Mõlemad osapooled nimetasid kaks kontaktisikut.

9.3 Twinning projekt TKA töö parandamiseks

12. juulil 2005 algas Tarbijakaitseameti poolt algatatud ja Euroopa Komisjoni poolt heaks kiidetud Twinning projekt "**Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine *acquis communautaire* täielikuks rakendamiseks**" ("*Strengthening the administrative capacity of the Consumer Protection Board for the full implementation and enforcement of the *acquis communautaire**"). Projekti Saksamaa-poolseteks partneriteks on Saksamaa Tarbijakaitse ning Toidu ja Põllumajanduse ministeerium (*German Federal Ministry of Consumer Protection, Food and Agriculture*).

Twining projekt EE04-IB-OT-01 koosneb kolmest suuremast osast:

- alternatiivse kaebuste lahendamise süsteemi arendamine, sh kaebuste lahendamise komisjoni osapoolte koolitamine jne;
- reklaamikampaania läbiviimine, mis tutvustaks tarbijatele erinevate lepingute sõlmimisega seotud riske ning võimalusi lahendada kaebusi tarbijakaebuste komisjonis;
- interaktiivse ning tarbijat hariva programmi väljatöötamine, mis tutvustab tarbijatele erinevate lepingutega seonduvaid riske, e-kaubanduse ohtusid ning laenude ja krediitkaartidega seonduvat jne.

Projekti lepingu allkirjastamine lükkus planeeritust pool aastat edasi, mistõttu lükkusid edasi ka planeeritud üritused ning tegevused.

2005. aastal leidsid aset järgmised tegevused:

1. augustil alustas Tarbijakaitseameti ruumides tööd projekti pikaajaline ekspert Ruth Anna Büttner.

26.-29. septembril toimus tarbijaharidusprogrammi loomise ja meediakampaania korraldamise temaatikaga seotud õppereis Saksamaale, milles osalesid nii Tarbijakaitseameti ametnikud kui ka haridusringkondade esindajad.

24. augustil ja 1. novembril toimusid Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ruumides projekti juhtgrupi koosolekud (*Steering committee meeting*).

10. oktoobril alustas tööd projekti pikaajalise eksperdi assistent Kristiina Esop.

21.-23. novembril toimus meediakampaania korraldamisega seotud arutelu, millest võttis osa projekti lühiajaline ekspert Theo Wolsing (tegevus 5.1). Arutelu eesmärgiks oli erinevate teavituskampaaniate analüüs ja sobiva teavituskampaania kontseptsiooni väljatöötamine Tarbijakaebuste komisjoni töö tutvustamiseks ja tarbijalepingutega seotud õiguste-kohustuste reklaamimiseks.

22. novembril toimus ümarlaud tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise teemal (tegevus 1.1), projekti lühiajaliste ekspertide Maren Geissler'i ja Monika Hartges'i osavõtul. Ümarlaua eesmärgiks oli arutada, kuidas peaks toimuma finantsteenustega seotud tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamine Eestis. Lisaks TKA esindajatele osalesid ümarlaual ka vabatahtlike, äripoolde, Finantsinspeksiooni, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Rahandusministeeriumi ja Justiitsministeeriumi esindajad.

23.-24. novembril toimus kahepäevane seminar "Tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamine" (tegevus 2.1), projekti lühiajaliste ekspertide Maren Geissler'i ja Monika Hartges'i osavõtul. Seminaril oli osalejaid kokku 40 (sh Tarbijakaitseameti, Tarbijakaebuste Komisjoni, Finantsinspeksiooni, vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide, erialaliitude, erinevate ministeeriumite ja teiste asjasse puutuvate huvipoolte esindajad). Seminaril tutvustati kohtuväliseid tarbijakaebuste lahendamise võimalusi Euroopa Liidus. Suur rõhk oli seminaril pandud finantsteenustega seotud tarbijakaebuste lahendamisele nii Eestis kui teistes Euroopa Liidu riikides. Ettekannetega esinesid lisaks välisekspertidele ka Eesti Pangaliidu, Eesti Kindlustusseltside Liidu, Tarbijakaitseameti ja Finantsinspeksiooni esindajad.

5. detsembril toimus ühepäevane ümarlaud, mille eesmärgiks oli projekti raames loodava interaktiivse tarbijahariduse-alase programmi väljatöötamine ja selle tööpõhimõtete määratlemine (tegevus 4.2). Ümarlauast võtsid osa kaks saksa lühiajalist eksperti Hildegard Mackert ja Klaus Berger. Osalejaid oli kokku 15 (esindatud olid Tarbijakaitseamet, Eesti Roheline Liikumine, Jaan Tõnissoni Instituut, Tallinna Ülikool, Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus, tegevõpetajad jt).

12. detsembril toimus ühepäevane koolitus tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise teemal, projekti lühiajalise eksperdi Maj Zscherpe osavõtul (tegevus 2.3). Koolitusel osalesid Tarbijakaebuste komisjoni esimehed ja liikmed.

20. detsembril toimus ühepäevane seminar teemal “Ülepiiriliste tarbijakaebuste lahendamine” projekti lühiajalise eksperdi Bernd Krieger’i osavõtul (tegevus 2.2). Seminaril osales kokku 30 inimest (esindatud oli Tarbijakaitseamet, Tarbijakaebuste Komisjon, vabatahtlikud tarbijakaitsjad, ettevõtjad). Lühiajalise saksa eksperdi kaasabil anti ülevaade Euroopa Liidu tarbijakaitsekeskuste (ECC-Net) tegevuse eesmärkidest ja tööpõhimõtetest, tuginedes praktilistele kogemustele ja menetletud juhtumitele. Lisaks väliseksperdile osales seminaril ettekandega ka EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja.

22. detsembril kuulutati välja hange tarbija teadlikkuse tõstmiseks mõeldud infokampaania korraldaja leidmiseks (tegevus 5.2).

9.4 Hollandi projekt taimetoodangu kontrolli tugevdamiseks

Jätkus tegevus Hollandi Kuningriigi poolt rahastatud projektiga “**Värske puu- ja köögivilja kvaliteedi kontrolli süsteemi tugevdamine kooskõlas Euroopa liidu seadusandlusega**” (“*Strengthening of fresh fruit and vegetable Quality control in Estonia, PPA03/ES/9/4*”). Projektis osalesid Eesti poolelt Põllumajandusministeerium, Taimetoodangu Inspeksioon ja Tarbijakaitseamet. Hollandi poolt esindas VRIAN projects B.V. (contractor of SENTER Internationaal).

Projekti üldine eesmärk oli tugevdada Eestis värske puu- ja köögivilja kvaliteedi-kontrolli, viia see vastavusse Euroopa Liidu nõuetega. Projekt käivitus 2003. aasta lõpus ja lõppes 2005. aasta detsembris.

Projekti eesmärgid olid :

- järgida inspektorite praktilist tööd puu- ja köögivilja kontrollimisel,
- aidata koostada juhendid,
- uurida milliseid seadmeid/ varustust on vaja kontrolli teostamiseks.

Hollandi ametnikud külastasid 2005. aasta jooksul Eestit kaks korda, eesmärgiga teostada praktilist kontrolli: suvel Tallinnas ja Tartus, sügisel Tallinnas. Kontrolli käigus külastati koos Hollandi ametnikuga kõikidel juhtudel ühte kauplust ja inspekteeriti müüdavate puu- ja köögiviljade vastavust nõuetele.

Projekti raames on Tarbijakaitseameti toidugrupi inspektorid ja maakonnainspektorid läbinud kvaliteedialase koolituse ning osalenud praktilistel treeningutel. Koolituse lõppedes sooritati eksam ja saadi vastav tunnistus.

Kahe aasta jooksul, mil Tarbijakaitseamet projektis osales, on suurenenud inspektorite praktilised oskused puu-ja köögivilja kvaliteedi kontrollimisel ning on süvenenud oskus näha sügavuti jaekaubanduses ettetulevaid probleeme. Kvaliteedi hindamisel osatakse tunda ära, kas konkreetsel juhul on tegemist kerge või olulise defektiga. Samuti osatakse objektiivsemalt hinnata, kas tegemist on kaupluse tööst tulenevate rikkumistega, millisel juhul rakendab sanktsioone Tarbijakaitseamet või on tekkinud probleem alguse saanud juba tootja juures ehk ka hulgilaos. Viimastel juhtudel edastab Tarbijakaitseamet vastava teabe Taimetoodangu Inspeksioonile. Kahe ametkonna vaheline koostöö on muutunud tihedamaks ja vahetumaks, mille tõttu

kahtlemata muutub ka järelevalve tõhusamaks. Projekti rahadest finantseeriti ka Ameti inspektorite varustamist vajalike töövahenditega (mõõdulindid, nihkkaliibrid, kaalud).

Projekti raames toimusid 2005. aastal järgmised tegevused:

11.märtsil toimus Tarbijakaitseametis projekti raames järjekordne puu- ja köögivilja kvaliteedialane koolitus. Teemad: pähklid, tsitrusviljad, õunad, pirnid, viinamarjad, avokaado, kapsad, seller, spinat.

14. aprill toimus järjekordne puu- ja köögivilja kvaliteedialane seminar. Teemad: sibulad, porgand, õunad, pirnid, paprika, tomatid, seened.

23.-27. mail toimus koolitus Hollandi Kuningriigis, eesmärgiga saada praktilisi kogemusi värske puu- ja köögivilja kvaliteedi hindamisel. TKA ametnikke nõustati, kuidas käituda partiide mittevastavuse korral ja millist institutsiooni Brüsselis informeerida. Muuhulgas teostati ka praktilist kontrolli jaemüügivõrgus.

10. juunil toimus Hollandi projekti raames Tarbijakaitseameti inspektoritele puu- ja köögivilja kvaliteedi määramise eksam.

15. detsembril toimus Domina Ilmarine Hotellis projekti lõpuseminar, kus osalesid Hollandi esindajatest Henk Shollaart ja projekti üks koordinaatoritest Allard Andela. Eestist olid esindatud Põllumajandusministeerium, Taimetoodangu Inspeksioon, Põllumajandus-Kaubanduskoda, Eesti Aiandusliit ja Tarbijakaitseamet. Seminaril räägiti viimastest arengutest seoses puu- ja köögivilja kvaliteedi kontrolliga, riskianalüüsist ja vastutuse üleviimisest avalikult sektorilt erasektorile, tööst puu-ja köögivilja kvaliteedikontrolli süsteemis ja muutustest projekti käigus.

Detsembris valmis Hollandi ekspertide kaasabil värske puu- ja köögivilja kontrollija juhend, mis on vajalik turujärelevalvega tegelevatele inspektoritele nende igapäevases töös. Juhendi autoriks on Ülle Lassi.

9.5 TAIEXi seminarid

Jätkus 2002. aastal alanud TAIEXi (Euroopa Liidu tehnilist abi pakkuva institutsiooni) viie-etapiline regionaalne programm (*Regional Training programm for Estonia*). Nimetatud programmi eesmärgiks on pakkuda laialdast infot ja praktikat valitud gruppide ametnikele EL liikmesriikide valitsusasutustest. Regionaalprogrammi raames läbisid TAIEXi vastava koolituse kohapealsete *workshop*’ide ja seminaride korraldamise eest vastutajad ja läbiviijad. TKA töötajatest läbis 2005. aastal spetsialisti koolituse Katrin Pööra.

TAIEXi raames korraldati 2005. aastal mitmeid seminare, millel osalesid Tarbijakaitseameti ametnikud, vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide ja kohalike omavalitsuste esindajad, Linnade Liidu liikmed, tootjate ja kauplejate ning nende katusorganisatsioonide (Eesti Kaupmeeste Liit, Kaubandus-Tööstuskoda jne) esindajad, pakendiseaduses nimetatud osapoolte esindajad jne.

TAIEXi raames toimusid 2005. aastal järgmised seminarid:

14.-16. veebruaril toimus Brüsselis TAIEXi korraldatud regionaalse treening-programmi ekspertide koolitus. Seekordne koolitusetapp oli mõeldud tarbijakaitse valdkonna ekspertidele. Lisaks Eestile osales koolitusel ka Poola ekspert ja EL kandidaatriikidest Bulgaaria ning Rumeenia ekspertide kandidaadid. Koolituse eesmärk oli tutvustada tarbijapoliitika strateegiat ning anda ülevaade tarbijakaitse valdkonnas kehtivatest olulisematest direktiividest. Koolitusel osalesid Katrin Malm ja Katrin Pööra.

22. märtsil toimus seminar pakendiseaduse teemal, mille eesmärgiks oli selgitada välja valmisoleku tase seadusest tulenevate nõuete täitmiseks, samuti raskused ja kitsaskohad. Üheks seminari peaesmärgiks oli saada ülevaade Soomes direktiivi 94/62/EEC rakendamisega tekkinud raskustest ning samuti leida näpunäiteid situatsioonidest ja juhtumitest, mida tuleks vältida.

29.-30. märtsil toimus Pärnus koostöös Veterinaar- ja Toiduameti ja TAIEX'ga seminar EL Nõukogu määruste 2406/96/EÜ, 104/00/EÜ, 3703/85/EÜ ja 2065/01/EÜ rakendamisest seoses kalandus- ja akvakultuuritooteturu ühise korraldamisega, kalandustoodete turustusnormidega ning tarbijainfo esitamisega. Seminari eesmärgiks oli anda ülevaade kalandusturu korraldamisest, turustusnormidest, samuti kalandustoodete suuruse ja värskuse hindamisest ning tarbijainfot käsitlevatest nõuetest.

19.-22. aprillil toimus TAIEXi ekspertide koolituse 4. etapp, õppevisiit Stockholmi Rootsi Tarbijakaitseametisse (*Konsumentverket*). Ürituse raames tutvustati ameti töö põhimõtteid üldiselt, kaubandusvõtteid, lepingutingimusi transpordi valdkonnas ning anti ülevaade rakendatavatest sanktsioonidest. Ülevaade anti ka toote ohutuse valdkonnast, kuid kuna Eesti on toote ohutuse direktiivi harmoniseerinud, siis oli antud teema pigem kordamiseks. Ürituse käigus külastati kohalikke tarbijakaitse-nõuandlaid (*Local consumer advice office*), samuti Tarbijakaebuste ametit (*National Board of Consumer Complaints*). Ülevaade anti ka Rootsi ECC tegevusest, mis asub samuti nagu Eestiski sealse Tarbijakaitseameti juures.

29. aprillil toimus Tallinnas koostöös Tarbijakaitseameti ja TAIEX'ga seminar toidukaupade märgistamise, esitlemise ning reklaamimise teemal. Seminari eesmärgiks oli tuua kuulajateni muudatused märgistamise määrusest, allergeenide märgistamisest, reklaami ja lendlehtede, kaelasiltide kasutamisest, kolmandatest riikidest imporditud toidukaupade märgistamisest.

29.-30. septembril toimus Pärnus TAIEXi poolt koostöös Tarbijakaitseametiga korraldatud seminar "Naturaalsete mineraalvete ja karastusjookide tunnustamise seadusandluse rakendamine ning nende turustamine". Seminaril anti ülevaade loodusliku mineraalvee tunnustamise seadusandlusest ja praktilistest kogemustest nii Saksamaal, Leedus kui ka Eestis. Coca-Cola esindajad tegid ülevaate tarbijauuringust müügil olevate mineraalvete kohta ja andsid infot rikastatud ja vitamineeritud vee, karastusjookide kindlustamise seadusandluse ja tehnilis-praktiliste detailide osas. Grupitöö käigus hinnati erinevate müügil olevate mineraalvete ja allikavete ning karastusjookide märgistusi ja arutleti nende nõuetekohasuse üle.

2.-3. novembril toimus Tallinnas TAIEXi ning Veterinaar- ja Toiduameti koostöös seminar EL Nõukogu määruses 2092/91/EMÜ sätestatud kontrollnõuete rakendamisest mahepõllumajandusliku töötlemisega tegelevates ettevõtetes.

9.6 ICPEN koostöövõrgustik

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

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

2005. aastal võttis Tarbijakaitseamet ICPENi koostöövõrgustiku raames osa järgmistest tegevustest:

Jaauanuaris liitus Eesti ICPEN raames toimiva eraldi projektiga www.eConsumer.gov. Projekti eesmärgiks on arendada internetikaubandusega seonduvaid häid kaubandustavasid. Sellele leheküljele kogutakse piiriülese internetikaubandusega seonduvat teavet, antakse tarbijale soovitusi ja vahendatakse tarbija pretensioone.

Veebruaris osales Tarbijakaitseamet ICPENi poolt korraldatud kuuajalises kampaanias, mille eesmärgiks oli avalikkuse teadlikkuse tõstmine teemal “Internetis levivad pettused - nende äratundmine ning vältimine”. Ennetuskampaania käigus informeeriti tarbijaid enamlevinud pettuste liikidest, pettuste vastu võitlemise võimalustest ning enese võimalikust kaitsmisest. Kampaania raames avalikustati Tarbijakaitseameti poolt 4 pressiteadet. Ka meedia oli antud kampaaniast väga huvitatud ning kajastas seda nii kirjutavas pressis kui tele- ja raadiokanalites.

21.-22. veebruaril osales Tarbijakaitseamet pettuste ennetamise kuu raames ICPENi poolt korraldatud *Sweep Day*’l (rahvusvaheline kontrollpäev internetis), mille teemaks oli seekord “rämpspost, pettused ja pettused rämpspostis” ning mille eesmärgiks oli identifitseerida liikvel olevaid spämme, mis saavad kasutaja nõusolekuta tema E-posti aadressil ning otsivad seeläbi potentsiaalseid ohvreid. Sweep Day’st võttis sel aastal osa 74 erinevat riigiametit üle maailma. Amet ei tuvastanud ühtegi eestikeelset või otseselt eesti tarbijale suunatud petuskeemi. Võõrkeelsest rämpspostist olid leviku rohkuse poolest esikohal täiskasvanuile mõeldud ravimid (Viagra jne), teisel kohal aga finantsteenuste (odavad laenud jms) pakkumine, sellele järgnesid erinevad loteriiskeemid. Isiklike pangaandmete küsimist, kohtamisteenuse pakkumist, kaupade müügiks pakkumist jms esines tunduvalt vähem.

9.-11. märtsil toimus Edingburghis, Šotimaal ICPENi korraline konverents. Konverentsil tehti kokkuvõtte ICPENi liikmete osavõtul korraldatud nn pettuste ennetamise kampaania tulemustest. Arutluse all oli ka ICPENi edasise arengu

strateegia ning taktika. Peeti aru selle üle, kuidas liikmete vahelist teabevahetust paremini ning tulemuslikumalt korraldada (intraneti kasutamine, liikmete vaheline kommunikatsioon) ning otsustati jätkata vanemametnike koolitusi ja treeninguid, nagu seda tehti Helsingis ja Londonis.

Tarbijakaitseamet esitas ICPEN'ile 2005.a jooksul 2 raportit ülevaatega ameti tööst, õpetlikest ja edukatest juhtumitest ning seadusandluse muutumisest. Võrgustiku kontakte kasutati Tarbijakaitseameti poolt ka erinevates küsimustes hinnangute saamiseks.

9.7 Phare kütuseprojekt

Tarbijakaitseamet osaleb Phare projektis **“Eesti kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi arendamine”** (CRIS Number: 09.02; Twinning EE03-IB-EN-03). Projekti eesmärgiks on vähendada välisõhu saastet ning kütuste ebaseaduslikku müüki. Kitsama eesmärgina püütakse tagada Eesti valmisolek EL keskkonna- ja tollinõuetele vastavaks kütusekontrolliks. Projekt koosneb seadmete soetusest ja ekspertabist – mestimisest.

Projekt baseerub Eesti kõigi kütusekvaliteediga tegelevate ametkondade põhikirjaliste ülesannete lahendamisele. Projekti on kaasatud:

- Keskkonnaministeerium – projekti juhtministeerium (Eesti Keskkonnauuringute Keskus, Keskkonnainspeksioon);
- Rahandusministeerium (Tolliamet);
- Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium (Energia Inspeksioon, Tarbijakaitseamet).

Projekti partneriks on Saksamaa keskkonna-, looduskaitse- ja tuumaohutuse ministeerium (*Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit – BMU*). Projekt algas 2004. aasta septembris ja planeeritavaks kestvuseks on määratud 18 kuud, mis eeldatavalt pikeneb hanke venimise tõttu 2-3 kuud.

Projekti käigus luuakse Eesti Keskkonnauuringute Keskuse juurde kõigis Euroopa Liidu kütusedirektiivides sätestatud analüüsides tegemiseks riiklik labor, mis hakkab teenindama kõiki Eesti ametiasutusi. Samuti töötatakse välja riiklik kütuseseireprogramm, milles arvestatakse nii keskkonna-, tolli- kui turujärelevalve vajadusi. Teostatud kütuse analüüsitulemused koondatakse ühtsesse andmebaasi, mis on oma töökohalt kättesaadav kõigile kütusekvaliteediga seotud ametnikele.

Projekti mestimise ehk ekspertabi osas töötatakse välja soovitusel optimaalseks ametkondadevaheliseks tööjaotuseks ning kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi toimimiseks, õpetatakse välja inimesed, arendatakse välja kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi (keskkond, toll ja turujärelevalve) ja labori kvaliteedisüsteemi ning viiakse läbi riikliku kütuselabori akrediteerimine.

Projekti raames teostatava hanke käigus ostetakse puuduvad kütuseanalüsaatorid, kaasa arvatud kallihinnalised mootorid oktaan- ja tsetaanarvu määramiseks, samuti

proovivõtuseadmed ja mõõtestandardid ning sertifitseeritud referentsmaterjalid. Kütusesekre on Keskkonnaministeeriumi vastutusalas.

Projekti raames on Tarbijakaitseamet 2005. aastal võtnud osa järgmistest tegevustest:

- **6. juulil** toimus Keskkonnainvesteeringute Keskuses seminar “Euroopa Liidu kütusedirektiivide rakendamise ja kütusekvaliteedi seiresüsteemi juhtimise üldpõhimõtted”. Tarbijakaitseametist osalesid Andres-Ivar Kadaja, Jüri Orlo ja Arno Univer.
- **20.-22. septembril** toimus vedelkütuste kvaliteedialane seminar Hamburgis, Saksamaal. Seminaril osales Eestist 15 inimest, nendest kaks Tarbijakaitseametist: Andres-Ivar Kadaja ja Jüri Orlo. Osalejatele tutvustati vedelkütuse kvaliteedi kontrollimise võimalusi ja vedelkütuste müügisüsteemi Saksamaal ja teistes Euroopa Liidu riikides.
- **6. detsembril** toimus Keskkonnauuringute keskuses riikliku kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi FQMS (Fuel Quality Management System) komisjoni esimene nõupidamine. Arutati 2005. aastal teostatud kütuseproovide võtmist tanklates, koostööd Maksu- ja Tolliameti, Energiaturu- ja Keskkonna-inspeksiooniga. Samuti käsitleti kohtumisel 2006.a tegevusplaane, mille kohaselt peab alates 01.06.2006 tanklates olema müügil väävlivaba kütus, kusjuures kõik kütused peavad olema tähistatud. 2006. aasta jooksul luuakse ka riiklik kütuselabor, mis hakkab eeldatavalt tööle aasta esimesel poolel, kuna minevikus ei ole olnud täit usaldusväärsust olemasolevate eralaborite suhtes. Eestis luuakse Riiklik kütusesekre andmebaas, mida hakkab haldama Keskkonnaministeeriumi info- ja tehnokeskus, andmed sellele valmistab ette keskkonnauuringute keskus.

10. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS

2005. aastal alustas Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tööd EL tarbija nõustamiskeskus. Keskus kaitseb tarbijate õigusi **ülepiiriliste ostude** korral ning keskuse tegevus (tööplaan ning eelarve) on fikseeritud Euroopa Komisjoniga sõlmitud lepingus. Keskuse tegevust finantseerivad Tarbijakaitseamet ja Euroopa Komisjon.

Nõustamiskeskuse ülesandeks on aidata tarbijatel oma õigusi realiseerida ning tõsta tarbijate teadlikkust, mis omakorda soodustab siseturul pakutavate võimaluste kasutamist. Kaupade ja teenuste vaba liikumine EL-s on muutnud teistes liikmesriikides sisseostude tegemise väga lihtsaks ning enamusele kergesti kättesaadavaks, mis omakorda põhjustab ka ülepiirilisi tarbijaprobleeme ning on tekitanud vajaduse spetsiaalsete tarbijakaitsekeskuste loomiseks. Ülepiiriliste kaebustega tegelevad keskused moodustavad spetsiaalse võrgustiku - *European Consumer Centres Network*, mille tegevust koordineerib Euroopa Komisjon. EL tarbija nõustamiskeskus on *European Consumer Centres Network* võrgustiku liige.

EL tarbija nõustamiskeskus pakub tarbijale nn täisteenindust ülepiiriliste ostudega

seotud probleemide lahendamisel: tarbijate informeerimist, nõustamist, päringutele vastamist, kaebuste eelmenetlemist jne.

10.1 Avalikud suhted

EL tarbija nõustamiskeskus avati ametlikult 26. aprillil 2005. Avamiseks korraldati Tarbijakaitseametis pressikonverents. Pressikonverentsil tutvustasid EL tarbija nõustamiskeskuse põhimõtteid, tegevusi ning esimesi kogemusi Tarbijakaitseameti peadirektor Helle Aruniit ning EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja Kristina Vaksmaa. Pressikonverentsil osales ka Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumi siseturuosakonna juhataja Maria Alajõe.



EL tarbija nõustamiskeskusele pühendatud pressikonverents.

Pressikonverents kujunes edukaks, tuues kokku üle kümne ajakirjaniku. Nõustamiskeskuse avamist kajastati kõigis Eesti telekanalites (ETV, Kanal2, TV3), telekanalites PBK ja STV ning samuti külastas nõustamiskeskust Läti telekanal LNT. Lisaks kajastati keskuse avamist raadiokanalites, uudisteagentuuris BNS ning kirjutavas meedias.

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus avaldas 2005. aastal kaks pressiteadet ning viis artiklit. Artikleid on avaldatud ajalehtedes Postimees, SL Õhtuleht, Äripäev, Vesti Dnja ja ETK kliendilehes Ostumõnu. Artiklite teemadeks olid tarbijate õigused EL-s, toodete ohutus sh Rapex süsteemi tutvustus ning eurole üleminek.

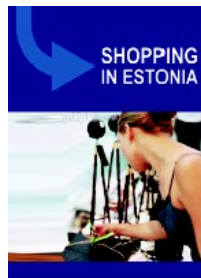
Nõustamiskeskust ning selle tegevusi reklaamiti Delfi internetiportaalis ajavahemikul 24.05.2005-31.05.2005 läbi spetsiaalse reklaambänneri. Bännerreklaami võib pidada edukaks, sest keskust tutvustavat ruudureklaami nähti Delfis antud nädala jooksul kokku 10 397 338 korda ning sellel klikiti 4161 korda. Seega külastas reklaambänneri vahendusel keskuse kodulehte www.consumer.ee antud nädalal vähemalt 4161 külastajat.

10.2 Tarbijatele suunatud teave

Trükised

2005. aastal avaldas Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus 2 voldikut:

- **EL tarbija nõustamiskeskust ja nõustamiskeskuste võrgustikku tutvustav voldik.** See voldik on avaldatud nii eesti, inglise kui vene keeles. Voldikust saab tarbija informatsiooni koostöövõrgustiku *European Consumer Centres Net* kohta ning võrgustiku liikmeks oleva Eestis asuva EL tarbija nõustamiskeskuse kohta. Voldik annab ülevaate sellest, kes võivad keskusse pöörduda ning milliseid teenuseid pakub EL tarbija nõustamiskeskus Eesti ja teiste liikmesriikide tarbijatele. Samuti leiab tarbija voldikust nimekirja mujal asuvatest EL tarbijakaitsekeskustest.
- **Inglisekeelne voldik “Shopping in Estonia”.** See sisaldab kasulikke näpunäited Eestist ostude sooritamiseks – tarbija õigused, hinna avaldamine, maksud, makseviisid, tagatisraha, allahindlused, kaupluste ja pankade lahtiolekuajad, jne. Voldiku sihtrühmaks on Eestit külastavad välisriikide tarbijad.



Neid voldikuid on levitatud kõikides Tarbijakaitseameti maakonnatalitustes, Tallinna ja Lõuna-Eesti Europe Directi infopunktis, Tallinna, Pärnu ja Haapsalu Turismiinfokeskustes, Tallinna Vanasadamas ning Tartu Ülikooli Eurodokumentatsiooni Keskuses. Voldikud on saadetud veel Eesti Tarbijakaitse Liitu, Tarbija Kaitse Ühendusele Ugandi ning Tallinna tarbijakaitse nõuandlale. Lisaks on voldikud saadetud ka igale ECC-Net võrgustikus olevale tarbija nõustamiskeskusele.

Interneti kodulehekül

EL tarbija nõustamiskeskusele on loodud eraldi kodulehekül www.consumer.ee, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele. Kodulehekül pakub teavet eesti, inglise ja vene keeles. Kodulehekülge täiendatakse pidevalt.

Ingliskeelse lehekülje sihtrühmaks on teiste riikide tarbijad ning antud leheküljel leiavad nad informatsiooni EL tarbija nõustamiskeskuse ja ECC-Net võrgustiku kohta, samuti tarbija õiguste kohta Eestis. Ära on toodud ka lingid olulisematele tarbijakaitsevaldkonna õigusaktidele ning ülevaade tarbijakaitsekorraldusest Eestis. Samuti on lehe külastajal võimalik tutvuda erinevate näpunäidetega, mida Eestis oste sooritades silmas pidada ning kuidas esitada kaebust.

Kokku nõustati 2005. aastal telefoni teel nii eesti, vene kui ka inglise keeles piiriüleste ostudega seotud küsimustes 53 korral. Peamiselt olid tarbijate pöördumised seotud toote ja teenuse kvaliteediga ning pretensiooni esitamise õigusega. Põhiliseks küsimuseks oli, millised on tarbija õigused kaebuse esitamisel ja kuidas tuleks käituda kaebuse esitamisel teise riigi kauplejale. Keskuse poole pöördus ka ettevõtjaid, kes tundsid huvi oma kohustuste vastu teises riigis elava tarbija ees, kellel on Eestist ostetud kaubal kasutamise käigus ilmnunud puudused.

2005 aasta 12 kuu jooksul esitati kokku 46 piiriülest kaebust – 37 neist on leidnud 31.12.2005 seisuga lahenduse, 9 on menetluses.

Kaebused jagunesid järgnevalt – 18 kaebust esitati Eesti kodanike poolt ning 28 välisriigi kodanike poolt.

Eesti tarbijate probleemid olid seotud järgmiste riikide ettevõtetega: Araabia Ühendemiraadid, Rootsi, Saksamaa, Itaalia, Norra, Suurbritannia, Läti, Kreeka, Soome. Enim kaebusi esitati Rootsi (4) ja Saksamaa (3) kauplejate vastu.

Nõustamiskeskuse esimese tegevusaasta kohta ei ole veel võimalik kaebuste suhteliselt vähesel arvul tõttu välja tuua valdkondi, milles tarbijatel kõige sagedamini ülepiiriliste ostudega probleeme esineb. Kaebusi esitati väga erinevate kaupade ja teenuste kohta: fotoaparaadid, kinnisvaratehingud, autoteenindus, TV-, muusika- ja raadiokaubad, turismiteenused, iluteenindus, alkohoolsed joogid, lennureisid, internetikaubandus, taksoteenus, kindlustus, lennureisid, autorent, mööbel jne.

Piiriülesed järelepäringud

2005. aastal esitati kokku 49 kirjalikku järelepäringut – neist 10 Eesti tarbijate või kauplejate poolt, 16 välisriigi tarbijate või kauplejate poolt ja 23 teiste EL tarbijakaitsekeskuste ehk ECC-Network liikmete poolt. Küsimusi esitati erinevate valdkondade kohta – Euroopa Liidu ja Eesti siseriikliku seadusandluse, kinnisvaratehingute, lennureisijate õiguste, pangateenuste, tollipiirangute, turismiteenuste, reklaami, toote märgistuse jne kohta.

10.4 ECC-võrgustikusisene koostöö

Üheks EL tarbija nõustamiskeskuse eesmärgiks on aktiivne osalemine ECC-võrgustiku tegevustes. Võrgustikku kuuluvate keskuste vaheline koostöö ja teabevahetus aitab kaasa tarbijate paremale kaitsele ning probleemide kiiremale lahendamisele.

2005. aastal osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad järgmistel võrgustikusisestel üritustel:

Aasta jooksul toimus Brüsselis kolm ECC-võrgustiku korralist kohtumist.

28. mail toimus Stockholmis Rootsi keskses *Konsument Europa* Balti mere riikide vaheline kohtuvälisele tarbijakaebuste lahendamisele pühendatud seminar. Seminaril tutvustati erinevate riikide vastavaid süsteeme ning arutati võimaluste üle muuta kohtuvälised kaebuste lahendamise süsteemid erinevate riikide tarbijatele kergesti ligipääsetavaks. Seminaril osalesid Rootsi, Soome, Taani, Eesti, Leedu, Poola ning Saksamaa tarbijakaitsekeskuste esindajad.

28. novembril toimus Hispaanias, Kanaari saartel Maspalomases ECC-Network'i "koostöö päev" (Cooperation Day). Koostööpäeval arutati võrgustiku siseseid kaebuse lahendamise reegleid (vastamise tähtajad, mõistete ühtlustamine jne), võrgustiku esindamise küsimust, infovahetusega seonduvat ja teisi jooksvaid küsimusi.

29.-30. novembril toimus Maspalomases neljas konverents sarjast “Tarbijate Euroopa” pealkirjaga “Turismiteenuste tarbijad”. Peamiste teemadena olid konverentsil arutusel autorendi ning internetikaubandusega seotud ohud. Autorendiga seotud tarbija kaebusi laekub ECC keskustele küllaltki palju ning tegemist on ühe küllaltki problemaatilise valdkonnaga. Ka EL tarbija nõustamiskeskusele esitati 2005. aastal 4 autorendiga seotud kaebust.

Autorendiga seotud kaebused puudutavad Euroopas valdavalt erinevates kuurortpiirkondades tekkivaid probleeme, mille peamiseks põhjuseks on asjaolu, et rendilepingud on võõrkeelsed ning sageli kirjutavad tarbijad alla lepingutele, mille sisu nad tegelikult ei mõista. Seega ei ole tarbijad teadlikud, millise vastutuse nad autot rentides endale võtavad ning millises seisukorras rendile antav auto tegelikult on. Tõsiseid probleeme põhjustab ka autorendi kohta vale hinnateabe andmine, sest sageli muutub interneti teel broneeringu käigus kokkulepitud hind palju kallimaks, kuna sellele lisanduvad kindlustus, kohalikud maksud jms.

Internetikaubandusega seotud tarbijakaebusi tutvustades toodi kõige aktuaalsema probleemina välja asjaolu, et sageli maksavad tarbijad interneti teel tellitud kauba eest, kuid kaupa neile ei saadeta. Eraldi rõhutati probleeme seoses kasutatud autode ostmisega läbi interneti.

Konverentsil käsitleti lisaks autorendi ning internetikaubandusega seonduvale ka internetis levivate pettuste ehk *scamm*’ide teemat, arutleti kuidas tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud teemadel kõige efektiivsemalt informeerida, tutvustati reklaami iseregulatsiooni Hispaanias jms.

8. detsembril toimus Riias sealse tarbijakaitsekeskuse *ECC Latvia* ametlik avamisteremoonia, kuhu olid kutsutud ka Eestist EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad.

Oktoobris esitati Euroopa Komisjonile taotlus (sh üksikasjalik tööplan ning eelarve) 2006. aasta tegevuse kohta, mis ka rahuldati.

11. TURUJÄRELEVALVE

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

Ameti poolt teostatakse turujärelevalvet **29** seaduse ja **41** määruse täitmise üle, millele lisanduvad ka Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrused nii toidu kui tööstuskaupade osas.

2005. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **3770 kontrollakti** (tabelid 2-4, joonis 3), sh **2259** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete (59,9%), **1187** toidukaupu müüvate ettevõtete (31,5%), **264** akti teenindusettevõtete (7,0%) ja **60** akti toitlustusettevõtete kohta (1,6%).

Tabel 2. TKA töö põhinäitajad 1997 - 2005

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Kontrollitud, koostatud akte	3506	3508	3545	3476	4115	3794	3930	3770
Esitatud kaebusi	3027	2481	1939	1570	1763	2022	2063	1891
Kokku nõustatud	10380	12521	12224	14810	15791	17599	24552	22085
Trahvide arv	1306	1219	942	867	926	916	872	751
Trahvide summa (tuh. kr)	1194	1600	1340	2070	985	1051	1027	628

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest **avastati rikkumisi 1197-s** ehk ligi kolmandikus kontrollitud ettevõtetest. Nende suhtes kohaldati ettenähtud sanktsioone:

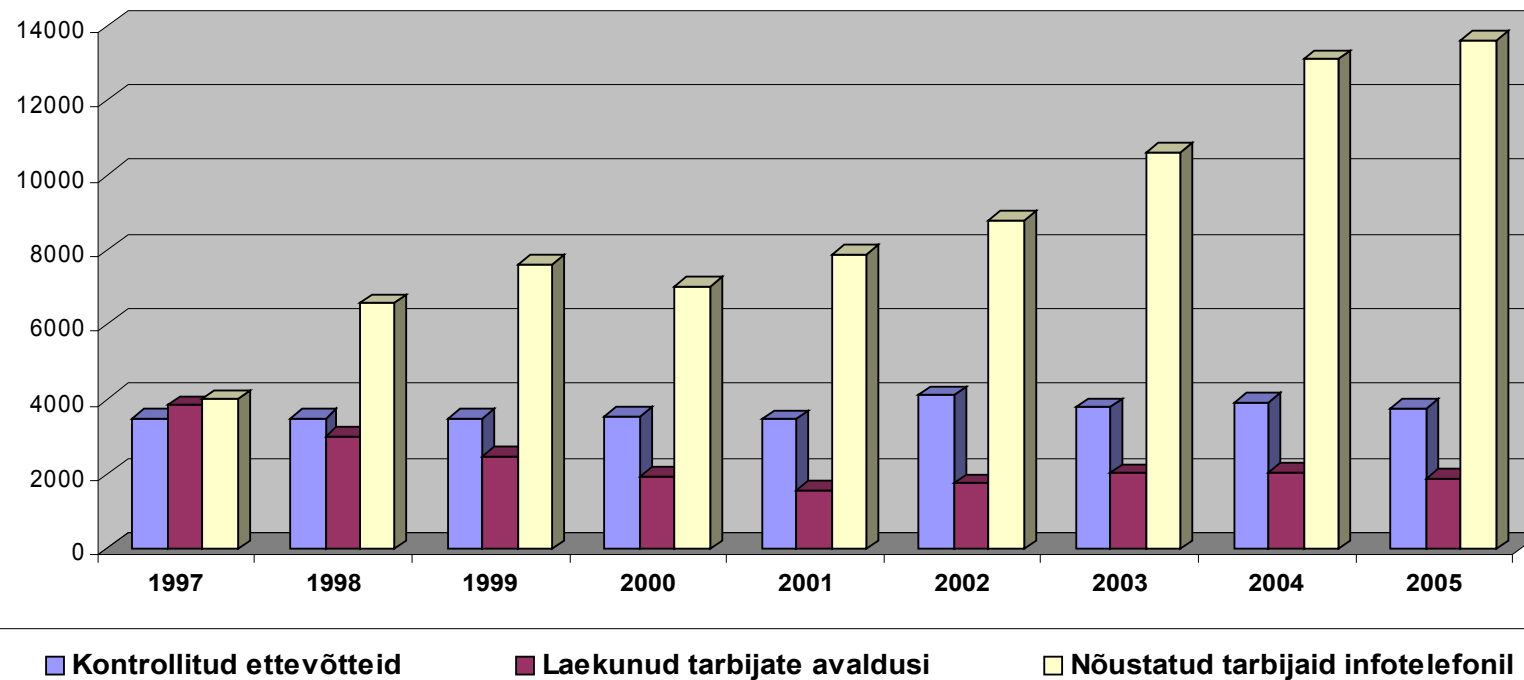
- 1) tehti suulisi hoiatusi 290 juhul;
- 2) koostati tähtajalisi ettekirjutusi olukorra parandamiseks 206 juhul;
- 3) määrati trahve 751 juhul, kogusummas 627 800 krooni.

Koostatud **206** ettekirjutust jagunesid järgmiselt: 83 toidukaupade osas (40,3%), 64 tööstuskaupade osas (31,1%), 44 teeninduse osas (21,3%) ning 15 ettekirjutust reklaami osas (7,3%).

Väärteomenetlusi rakendati tarbijakaitseseaduse alusel 621, toiduseaduse alusel 327, kaubandustegevuse seaduse alusel 133, alkoholiseaduse alusel 119, Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel 72, turismiseaduse alusel 23, reklaamiseaduse alusel 12, tubakaseaduse alusel 9, kemikaaliseaduse alusel 9 ning vedelkütuse seaduse alusel 3 korral. Pakendiseaduse rikkumiste osas edastati kohalikele omavalitsustele ja Keskkonnainspeksioonile 39 väärteoteadet.

Testimiseks võeti nii tooteohutuse kui ka toiduseaduse, alkoholiseaduse ja muude eriseaduste ja tarbijatelt laekunud avalduste põhjal **214** toodet. Kvaliteedi nõuetele ei vastanud 46 (21,5%) toodet ning ohtlikuks tunnistati 49 (22,9%) eset.

Joonis 3. Ülevaade Tarbijakaitseameti töö tulemustest 1997-2005



	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Kontrollitud ettevõtteid	3504	3506	3508	3545	3476	4115	3794	3930	3770
Laekunud tarbijate avaldusi	3841	3027	2481	1939	1570	1763	2022	2063	1891
Nõustatud tarbijaid infotelefonil	3996	6580	7621	7014	7873	8788	10610	13110	13594

Tabel 3. Kokkuvõte kontrollitud ettevõtetes määratud karistustest maakonniti

	Koostatud akte	Puudustega ettevõtteid	Rikkumistega ettevõtteid	Määratud trahvide kogusumma	Trahvitud ettevõtteid	Suulise hoiatuse saanud ettevõtteid	Trahvi- otsuste arv	Suuliste hoiatuste arv	Ettekirjutuse saanud ettevõtteid	Ettekirjutuste arv
Tallinn	1048	280	347	232 300	174	60	185	60	113	122
Harjumaa	155	66	51	47 960	28	6	31	6	17	21
Hiiumaa	70	8	15	4 680	9	2	10	2	4	4
Ida-Virumaa	233	27	95	44 200	76	14	76	14	5	5
Jõgevamaa	74	2	25	6 000	9	13	9	13	3	3
Järvamaa	134	12	24	10 100	21	2	21	2	1	1
Läänemaa	122	3	16	2 640	4	8	4	9	4	4
Lääne-Virumaa	180	23	51	29 490	46	3	48	3	2	2
Põlvamaa	116	4	31	7 960	18	12	18	12	1	1
Pärnumaa	309	3	124	97 600	109	12	110	13	3	3
Raplamaa	210	16	59	27 760	44	11	46	11	4	4
Saaremaa	172	22	27	20 800	14	2	14	2	11	11
Tartumaa	407	9	162	35 700	48	104	53	109	10	11
Valgamaa	166	16	51	11 650	42	4	42	4	5	5
Viljandimaa	175	5	83	42 260	59	19	61	20	5	5
Võrumaa	199	7	36	6 700	22	10	23	10	4	4
Kokku	3770	503	1197	627 800	723	282	751	290	192	206

Tabel 4. Kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimise tulemused maakonniti

	Toidukaupade hulgiettevõtted	Tööstuskaupade hulgiettevõtted	Toidukaupade jae-ettevõtted	Tööstuskaupade jae-ettevõtted	Teenindus- ettevõtted	Toitlustus- ettevõtted	Toidukaupade turu-ettevõtted	Tööstuskaupade turu-ettevõtted
Harjumaa/Tallinn	9	1	306	850	50	9	18	2
Hiiumaa	0	0	44	23	1	1	0	0
Ida-Virumaa	1	1	33	165	17	3	7	5
Jõgevamaa	0	0	32	21	9	5	0	0
Järvamaa	0	0	48	68	12	0	2	1
Läänemaa	0	1	67	34	11	9	1	3
Lääne-Virumaa	1	1	59	91	15	5	1	0
Põlvamaa	0	0	58	45	11	1	1	0
Pärnumaa	4	2	32	211	7	2	31	18
Raplamaa	0	0	37	125	11	2	6	4
Saaremaa	1	0	30	106	34	0	2	0
Tartumaa	1	1	157	194	23	18	7	6
Valgamaa	0	0	48	96	16	1	6	1
Viljandimaa	1	0	74	77	17	1	5	2
Võrumaa	1	0	56	101	30	3	0	3
Kokku	19	7	1081	2207	264	60	87	45

11.1 Toiduturu järelevalve

Järelevalve aluseks on toiduseadus ja selle rakendusaktid. Vastavalt tööplaanile teostati järelevalvet toidu kohta esitatud teabe õigsuse üle jae- ja hulgimüügi-ettevõtetes **toiduseaduse** (vastu võetud 25.veebruaril 1999) ja selle rakendusakti Vabariigi Valitsuse 19.detsembri 2003.a määrusega nr.324 kinnitatud „Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ning muul viisil teabe edastamise kord” alusel. Lisaks toiduseadusele teostati järelevalvet **Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamiseaduse** (vastu võetud 24.märtsil 2004.a, jõustus 1.mail 2004), **alkoholiseaduse** (vastu võetud 19.detsembril 2001.a, jõustus 1.septembril 2002) ja **tubakaseaduse** (vastu võetud 18.mail 2005, jõustus 6.juunil 2005) alusel.

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja toitlustusasutuste kontrollimise käigus koostati **1247** akti, sh jaekaubanduses **1081**, hulgikaubanduses **19** ja turukaubanduses **87** ning toitlustuses **60** juhul.

Kvaliteedi määramiseks **testiti toitu 94** korral, sealhulgas tarbijate kaebuste alusel **27** korral. Rikkumisi avastati **30** juhul ehk 31,9%.

Väärteomenetlusi on toiduseaduse alusel rakendatud **327** korral, alkoholiseaduse alusel **119** korral, tubakaseaduse alusel **9** korral ning Euroopa Liidu ühise põllumajandus-poliitika rakendamise seaduse alusel **72** korral. Müügapakendi märgistuse eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise eest koostati **83** ettekirjutust, sh 78 jaekaubandusettevõtetele, 2 hulgikaubandusettevõtetele ja 3 tootjatele.

2005. aastal lahendati **57 avaldust ja 20 järelepärimist**, järelevalvet teostati **255** signaali alusel, milles tarbijad pöörasid Tarbijakaitseameti tähelepanu rikkumistele jae- ja toitlustusasutustes.

Tootjad ja turustajad pöördusid ameti poole müügapakendite märgistuse korrastamise osas **55** korral. Märgukirju müügapakendite märgistamise rikkumiste osas koostas amet **54** korral.

Tarbijakaitseamet alustas 2005.a kevadel **mõõtja erialase pädevuse taotlemist** toidu ja toitu ümbritseva õhu temperatuuri ja massi mõõtmise alal jae- ja hulgikaubanduses ning toitlustusettevõtetes vastavalt majandusministri 21.04.2004.a määrusele nr.110 „Mõõtja erialase pädevuse hindamise ja tõendamise kord”.

Sellest tulenevalt alustati vastava kvaliteedikäsiraamatu koostamist ning 7. juunil 2005.a läbisid järelevalveametnikud Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt läbiviidud täiend-koolituse teemal „Tarbija kaebuste põhjal ja järelevalve käigus teostatavad mõõtmised”.

Kvaliteedikäsiraamatu koostamise raames valmisid ka tööjuhendid: „Juhend toidu ja toitu ümbritseva õhu temperatuuri mõõtmiseks jae- ja hulgikaubanduses ning toitlustusettevõtetes” ja „Juhend toidu massi mõõtmiseks kaalumise ja jae- ja hulgi-kaubanduses ning toitlustusettevõtetes.”.

12. detsembril 2005.a väljastati Tarbijakaitseametile Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt tunnistus erialase pädevuse kinnitamise kohta toidu ja toitu ümbritseva õhu temperatuuri ja massi mõõtmise alal jae- ja hulgikaubanduses ning tootlustusettevõtetes vastavalt majandusministri 21.04.2004.a määrusega nr.110 "Mõõtja erialase pädevuse hindamise ja tõendamise kord" nõuetele.

Järelevalve käigus avastati kõige rohkem rikkumisi toidu müügipakendite märgistamise ja toidule esitatava teabe nõuete osas. Olukord on tunduvalt paranenud Eesti tootjate osas. Viimased on valdavalt oma toodete märgistused viinud vastavusse kehtivate õigusaktidega. Sellele on kaasa aidanud erinevatele sihtgruppidele (järelevalveasutused, erialaliidud, tootjad) korraldatud koolitused. 2005. aastal korraldas amet koostöös TAIEX-iga 2 seminari: toidukaupade märgistamise, esitlemise ning reklaamimise kohta ning mineraalvee ja karastusjookide märgistamise kohta.

Kõige enam rikkumisi esines kolmandatest riikidest imporditud toidu märgistamisel ja muu teabe esitamisel ning Läti ja Leedu päritoluga toidukaupadel. Vastavalt märgistamise nõuetele tuleb toidul kasutada õigusaktiga kehtestatud **nimetust**, selle puudumisel üldtuntud nimetust või toidu olemuse kirjeldust. Eksitakse ka **toitumisalase info** esitamisel. Toidule omistatakse omadusi või toimet, mida sellel ei ole või viidatakse toidu haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, mis on toiduseadusega keelatud.

Käesoleval aastal oli võrreldes eelmiste aastatega täheldatud erinevate väidete laialdast kasutamist müügipakenditel. Samas olid kasutatavad väited eksitavad või põhjendamatud. **Koostisosade** esitamisel eksitakse lisaainete märkimisega. Märkimata jäetakse lisaainete rühmanimetused ning ei märgita koostisosa kogust protsentides, kui see on õigusakti järgi nõutud.

2005.a suurimaks probleemiks osutus „**Taluvõi**”. Ametile laekus signaal, et mõned kaubandusvõrgus müüdavad taluvõid ei ole valmistatud ainult piimarasvast ning toote valmistamisel on kasutatud ka mittepiimarasva, mida aga müügipakendile ei märgita. Sellest tulenevalt testiti jaekaubanduses müügil olevaid Eesti tootjate poolt valmistatud taluvõid 7 tootja toodangu osas **10** korral. Testimiste tulemusel selgus, et OÜ Põlva Piim Tootmise taluvõi sisaldas mittepiimarasva ning ei vastanud seetõttu nõuetele koostise osas. Rikkumisest tulenevalt algatati nimetatud tootja suhtes väärteomenetlus.

Jaekaubanduses oli kõige enam probleeme VP Marketite ja Rimi kaubaketi poodidega. Esines selliseid puudusi, et värske puu- ja köögivilja kvaliteet ei vastanud müügikohas teavitatud kvaliteediklassile, kaupade müügipakendite märgistused ei olnud varustatud nõuetekohaste etikettidega või lahtise kauba puhul puudus tarbijale vajalik ning nõuetekohane teave.

11.1.1 Kastmed, ketšupid ja majoneesid

Kastmete, ketšupite ja majoneeside märgistamise ja muul viisil teabe edastamise nõudeid kontrolliti **217** korral ning rikkumisi avastati **22** korral ehk 10,1% (tabel 5).

Tabel 5. Kastmete, ketšupite ja majoneeside ning valikpagaritoodete märgistamise kontrollimine

Maakond	Kastmed, ketšupid ja majoneesid		Valikpagaritooted	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	33	12	48	22
Hiiumaa	4	-	13	3
Ida-Virumaa	19	5	30	7
Jõgevamaa	9	-	15	3
Järvamaa	5	-	8	2
Läänemaa	8	-	12	1
Lääne-Virumaa	9	1	19	7
Põlvamaa	18	-	17	1
Pärnumaa	29	1	65	3
Raplamaa	10	-	19	3
Saaremaa	14	-	32	9
Tartumaa	10	1	41	4
Valgamaa	13	1	31	4
Viljandimaa	16	1	40	14
Võrumaa	20	-	30	1
Kokku	217	22	420	84

Märgistamise rikkumisi esines vähem Eesti tootjate poolt valmistatud toidu müügi-pakendite märgistustes ja kõige rohkem kolmandates riikides valmistatud toodete eestikeelsetes märgistustes. Samas on nimetatud kaubagrupi märgistamine paranenud võrreldes eelmiste aastatega.

Põhilised rikkumised müügi-pakendite märgistamisel olid alljärgnevad:

- koostisosade loetelu ei olnud esitatud osamasside alanevas järjekorras;
- lisaiinete puhul ei olnud märgitud lisaiinete rühmanimetusi (happesuse regulaator, säilitusaine, toiduvärv jms);
- väljendi „lõhna- ja maitseaine” või lõhna- ja maitseaine täpse nimetuse asemel kasutati väljendit „aroomiaine”;
- ühel juhul oli toote valmistamisel kasutatud magusainet, kuid nimetusele ei olnud lisatud sõna „magusainega”. Näide: „Majonees Provance”, mille koostises oli kasutatud magusainet (naatriumsahhariin), õige nimetus on „Majonees Provance magusainega”;
- EL liikmesriikides valmistatud toodete eestikeelsetes märgistustes esines üksikuid tõlkimisvigu ning kasutati väljendeid „importija” või „maaletooja”, mille asemel peab märkima EL liikmesriikides asuva müüja andmed.

Kastmeid ja ketšupeid testiti 6 korral, määrates toiduvärvide ja säilitusainete sisalduse nimetatud toodetes. Säilitusainete sisalduse uurimisel piirnormide ületamisi ei esinenud, kuid 3 tomatikastme osas leiti sünteetilisi toiduvärve, mille kohta puudus müügi-pakenditel vastav teave. Seega anti märgistustel tarbijale ebaõiget teavet toodete koostise kohta. Nimetatud rikkumiste eest määrati OÜ-le Polven ja OÜ-le Maadlex rahatrahv ning OÜ-le VP Market ja AS Dawer Trading koostati ettekirjutus.

Majoneesidest võeti 6 korral proove laboratoorseteks uuringuteks, et määrata organoleptilisi näitajaid ja rasvasisaldust toodetes. Testimise tulemusena selgus, et 2 korral ei vastanud majoneeside rasvasisaldus müügipakendil esitatud märgistustele. OÜ-le Levarus ja OÜ-le Wilstron määrati eelpool nimetatud rikkumiste eest rahaträhv ning AS-le D.T.L. Consumer Product Eesti tehti märgistamise nõuete rikkumiste eest ettekirjutus.

11.1.2 Valikpagaritooted

Valikpagaritoodete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise nõudeid kontrolliti 420 korral, kusjuures rikkumisi avastati 84 korral ehk 20% (tabel 5).

Põhilised rikkumised müügipakendite märgistamisel seisnesid alljärgnevas:

- koostisosade loetelu ei olnud esitatud osamasside alanevas järjekorras, seega ei olnud märgistus vastavuses toote tehnilise kirjeldusega. Sageli puudus müügipakendil koostisosa „vesi”;
- lisainete puhul ei olnud märgitud vastavaid lisainete rühmanimetusid nagu toiduvärv, happesuse regulaatorid jms;
- väljendi „lõhna- ja maitseaine” asemel kasutati väljendit „aroomiaine”;
- toote nimetuses esitati koostisosa või koostisosad, mille kogus protsentides puudus müügipakendi märgistusel. Näiteks toode nimetusega „Kohupiimamort”, mille märgistuses puudus kohupiima sisaldus protsentides;
- koostisosade loetelus esitati „taimne vahukoor” kui tootjapoolsel sertifikaadil oli vastavakoostisosa nimetus „non-dairy whipping cream”. Seega ei olnud tegemist traditsioonilise piimatootega „vahukoor”;
- toote nimetuses esitati koostisosa nimetus, kuid vastav maitse saadi hoopis lõhna- ja maitseaine abil. Näiteks, toode „Apelsinirull” puhul, mille koostises kasutatakse lõhna- ja maitseaineid, on õige kasutada nimetust „Apelsinimaitseline rull”. Analoogiliselt „Munalikööri tordi” puhul, mille koostises kasutatakse munalikööri aroomi, on tegemist „Munalikööri maitselise tordiga”.

Kontrollimisel selgus, et müügipakendisse pakendamata valikpagaritoodete müügikohas ei olnud alati tarbijale vajalikku teavet realiseerimise ja tarvitamise lõpuaegade kohta või oli omavoliliselt pikendatud säilimisega. Mõningatel juhtudel esines ka märgistamise ebakorrektsusi. Näiteks oli „kõlblik kuni” kuupäevaga osaliselt kinni kaetud koostisosade loetelu, liitkoostisosa koostise esitamisel puudus loetelu lõpus sulg jne.

Kuna 25. novembrist 2005.a jõustus märgistamise uus kord, millega muutus kohustuslikuks liitkoostisosade koostise esitamine ja kehtestati allergiat põhjustada võivate koostisosade loetelu, jätkub valikpagaritoodete märgistamise ja muu teabe esitamise plaanijärgne kontrollimine 2006. aastal.

11.1.3 Margariinid

Margariinide märgistamise ja muul viisil teabe edastamise nõudeid kontrolliti 181 korral, kusjuures rikkumisi avastati 13 korral (tabel 6).

Põhilised rikkumised müügi pakendite märgistamisel, mis järelevalve käigus avastati, olid järgmised:

- mõnedel juhtudel esitati Euroopa Liidu Nõukogu määrusega nr. 2991/94 (EÜ) sätestatule mittevastavaid kirjeldavaid nimetusi. Näiteks Margariin Delma (rasvasisaldusega 45g) puhul on õige kasutada toodet kirjeldavat nimetust „vähendatud rasvasisaldusega margariin” ehk „kolmveerandrasvane margariin”;
- koostises esitatud lisaainete puhul ei olnud esitatud lisaainete rühmanimetusi või kasutati rühmanimetuste esitamisel ebaõigeid väljendeid. Näiteks taimsetest rasvadest võide Keiju Lahja 50% koostisosade loetelus on lisaaine „pektiin”, kuid puudub rühmanimetus. Poolrasvase margariini OPTIMA Linija koostises esitati „värvaine beetakarotiin”, kuid õige on väljend „toiduvärv beetakarotiin”;
- koostises esitatud väljendi „aroomiaine” asemel on õige kasutada väljendit „lõhna- ja maitseaine” või lõhna- ja maitseaine täpset nimetust;
- müügi pakendi märgistuses esitatud väite „Kolesteroolivaba” puhul ei märgitud alati toitumisalases teabes kolesteroolisisalduseks 0 g;
- EL liikmesriikides valmistatud toodete eestikeelsetes märgistustes esines üksikuid tõlkimisvigu ning kasutati väljendeid „importija” või „maaletooja”, mille asemel peab märkima EL liikmesriikides asuva müüja andmed.

Tabel 6. Margariinide ning kala ja kalatoodete märgistamise kontrollimine

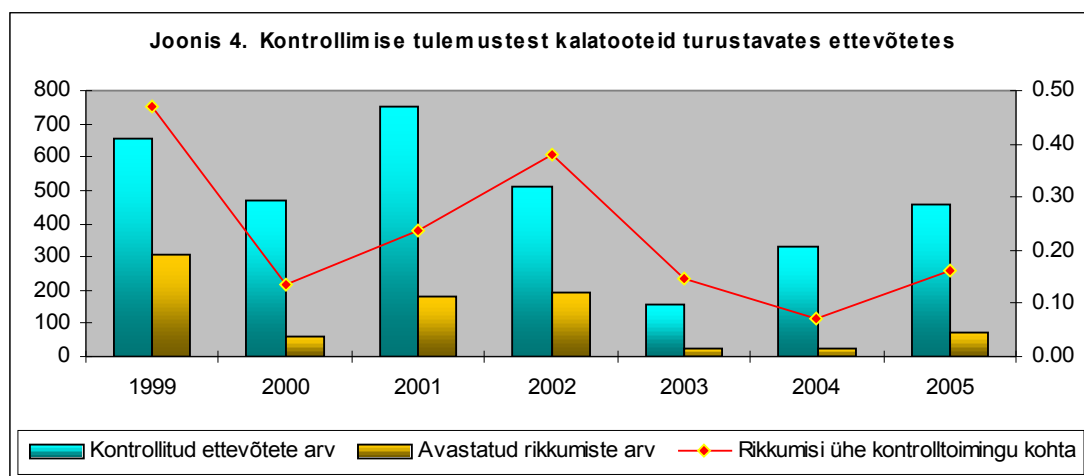
Maakond	Margariinid		Kala ja kalatooted	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	14	10	59	32
Hiiumaa	6	-	13	1
Ida-Virumaa	15	2	41	7
Jõgevamaa	-	-	13	-
Järvamaa	4	-	11	1
Läänemaa	8	-	22	-
Lääne-Virumaa	8	1	17	7
Põlvamaa	10	-	31	5
Pärnumaa	19	-	80	1
Raplamaa	9	-	21	1
Saaremaa	13	-	18	-
Tartumaa	30	-	33	1
Valgamaa	17	-	23	5
Viljandimaa	8	-	32	6
Võrumaa	20	-	41	6
Kokku	181	13	455	73

Margariinide osas võeti 8 korral proove laboratoorseteks uuringuteks, et testida rasvasisalduse vastavust müügi pakenditel esitatule ning sellega seoses ka

võiderasvade nimetuse nõuetekohast esitamist. Testimise tulemusena rikkumisi ei avastatud.

11.1.4 Kala ja kalatooted

Kala ja kalatooted kontrolliti **455** korral, kusjuures rikkumisi avastati **73** korral ehk 16,0% (tabel 6, joonis 4). Tulenevalt toiduseaduse teabe esitamise nõuetest kontrolliti **kalakonserve ning külmutatud kala ja kalatooted**. Nimetatud tootegruppidest on enim rikkumisi töötlemismeetodi, lisaainete ning eksitava toote nimetuse esitamisel. Samuti on probleemiks „parim enne” ehk minimaalse säilitamisaja ületanud kalatoodete müük.



Kala ja kalatoodete märgistamine on täienenud lisaks toiduseadusest tulenevatele nõuetele ka Euroopa Komisjoni otsekohalduvate määruste nõuetega, millega tuleb tarbijale teavitada lisaks toote nimetusele ka tootmismeetod ning püügipiirkond. Näiteks teave, mis tuleb esitada lahtise kauba puhul müügikohas, on järgmine:

Jahutatud räim

Püütud Läänemerest

Müügi pakendil tuleb esitada lisaks eelnevale ka kala ladinakeelne nimetus ning FAO piirkond, näiteks:

Roogitud lõhe

Salmo Salar

Püütud Läänemerest, FAO 27IIId

Uute nõuete jaekaubanduses rakendamise huvides koolitati 2005.a I poolaastal nii maakonna inspektoreid kui ka äripoolt, samuti osaleti Põllumajandusministeeriumis Kalandusturu korraldamise seaduse muutmise protsessis.

Käesolevaks ajaks on dokumentatsioon, mis kalaga kaasas käib, ning veopakendid varustatud enamasti vajalike andmetega. Müüjad, kes pakuvad oma toodangut müügi pakendites, on hakanud varustama pakendeid nõutava teabega. Suuremate kaubanduskettide osas, kellele Tarbijakaitseamet saatis nõuetest teavitava kirja, toimub tarbijale edastatava nõuetekohase teabe edastamine siiski vaevaliselt.

11.1.5 Pelmeenid ja vareenikud

Pelmeenide ja vareenikute märgistamise ja muul viisil teabe edastamisnõudeid kontrolliti **244** korral, kusjuures rikkumisi avastati 19 korral ehk 7,8% (tabel 7).

Tabel 7. Pelmeenide ja vareenikute ning jäätiste märgistamise kontrollimine

Maakond	Pelmeenid ja vareenikud		Jäätised	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	13	7	9	2
Hiiumaa	7	-	12	-
Ida-Virumaa	11	6	21	2
Jõgevamaa	14	-	6	-
Järvamaa	7	1	6	-
Läänemaa	11	-	22	-
Lääne-Virumaa	14	1	13	-
Põlvamaa	19	-	35	-
Pärnumaa	45	-	48	-
Raplamaa	17	-	26	1
Saaremaa	20	1	28	-
Tartumaa	22	-	21	-
Valgamaa	14	-	19	-
Viljandimaa	16	3	14	-
Võrumaa	14	-	26	-
Kokku	244	19	306	5

Pelmeenide ja vareenikute müügiapakendide märgistused vastasid enamasti kehtivatele nõuetele. **Peamised rikkumised** müügiapakendide märgistamise osas seisnesid selles, et lisaineid ei esitatud nõuetekohaselt ning samuti eirati külmutatud toidu märgistamise erinõudeid, mis tulenevad külmutatud toidu käitlemise ning märgistamise erinõuete Vabariigi Valitsuse määrusest nr. 106. Põhilised rikkumised tuvastati kaubanduses, kus müüdi realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäeva ületanud tooteid või puudusid müügikohas ühikuhinnad.

Pelmeene ja vareenikuid uuriti laboratoorselt **5** korral, millest kõikidel juhtudel tuvastati, et müügiapakendil esitatud teave ei vastanud tegelikkusele. **Peamised rikkumised** seisnesid selles, et toodete täidise osamassi, soola ja rasva sisaldused ei vastanud müügiapakendil märgitule ja seega anti märgistustel tarbijale ebaõiget teavet toodete koostise kohta. Tuvastatud rikkumiste osas koostati ettevõtetele kohustuslikud ettekirjutused, mille tulemusena viidi nimetatud toodete müügiapakendid kooskõlla kehtestatud nõuetega ning viidi läbi kvaliteedikontroll toodete vastavus osas.

11.1.6 Jäätised

Jäätiste märgistamise nõuetest kinnipidamist kontrolliti **206** korral ning rikkumisi avastati **5** korral ehk 1,6% (tabel 7).

Enamasti eksivad jäätiste müüjad/tootjad toitumisalase teabe esitamisel. Näiteks mahlajäätiste puhul, kus rasva sisaldus on 0 grammi, pole seda märgistusel esitatud, kuigi tegelikult on see teave nõutav. **Teiseks** enamlevinud rikkumiseks on asjaolu, et müügiapakendil on esitatud mingi marja pilt, kuid tegelikult puudub see mari koostises ning selle maitse ja värv on saavutatud lõhna- ja maitseainetega. **Kolmandaks** probleemiks on endiselt jäätiste netokoguse esitamine müügiapakendil. Käesolevaks hetkeks on Eesti järginud Skandinaaviamaade eeskju ning netokogus esitatakse kahel viisil – nii mahu järgi liitrites kui ka massi järgi grammides /kilogrammides.

Jaekaubanduses eksitakse jäätiste puhul ka **ühikuhindade** esitamisel. Jaekaubanduse jaoks tekkis küsimus, kuidas tuleks tarbijale esitada ühikuhind, kui müügiapakendil on esitatud netokogus kahel viisil. Tarbijakaitseamet on lähtunud netokogusest, mis on esitatud saatedokumendil ning vastavalt sellele tuleb esitada ka ühikuhind müügikohas.

Järelevalve käigus vaadati üle Tallinna Külmoone jäätiste müügiapakendite märgistused, kus avastati üksikud pisivead. Näiteks puudus mahlajäätistel toitumisalases teabes rasva sisaldus grammides. Ettekirjutus koostati Venemaalt jäätist importivale ettevõttele, kelle müügiapakendite märgistused ei vastanud nõuetele ja eksitasid tarbijaid. Plaanilist järelevalvet jäätiste müügiapakendite märgistuse ja muul viisil edastatava teabe osas jätkatakse 2006. aastal.

11.1.7 Toidulisandid

Toidulisandite märgistamisel ja muul viisil teabe edastamisel tuleb järgida toidu märgistamisele esitatavaid nõudeid ning Vabariigi Valitsuse 30.04.2004.a määrusega nr.165 kehtestatud toidulisandi märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõudeid. Nimetatud määrusega kehtestatud nõuetele mittevastavaid tooteid võis valmistada ja turustada kuni 1.augustini 2005.a.

Toidulisandite märgistamise nõuete täitmist kontrolliti **75** korral, millest rikkumisi avastati **17** korral ehk 22,7% (tabel 8).

Põhilised rikkumised toidulisandite müügiapakendite märgistustel seisnesid selles, et märgistusel puudus nimetus „toidulisand“, puudusid hoiatused selle kohta, et päevaseks tarbimiseks soovitatavat kogust ei ületataks või toidulisandit ei kasutataks mitmekesise toitumise asendajana. Samuti esitati väiteid, milles viidati haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, omistades toidulisandile omadusi või toimet, mida sellel ei ole. Toidulisandite märgistusele esitatavate nõuete rikkumise eest tehti ettekirjutused AS-le Paira ja OÜ-le Kagro Grupp.

Järelevalve käigus leiti jaekaubandusest müügilt toidulisandeid, millede turuletoomisest ei olnud esmaturuleviija poolt õigeaegselt teavitatud Tervisekaitseinspeksiooni, mistõttu puudusid nimetatud toidulisandid ka vastavas andmebaasis. Sellest tulenevalt saadeti turustajatele AS D.T.L. Consumer Product Eesti ja AS Oriola vastavasisulised märgukirjad.

Toidulisandite määratlemise osas tehti tihedat koostööd Tervisekaitseinspeksiooni ja Raviametiga. Järelevalve käigus avastati jaekaubandusest tooteid „Fütotee

pankreatiidi korral”, „Sookailu võrsed” ja „Fütotee prostatiidi korral”, mida müüdi toidulisandite nime all, kuid koostise järgi oli tegemist ravimitega. Sellistel juhtudel edastati see teave Ravimiametile vääртеomenetluse kohaldamiseks.

Tabel 8. Toidulisandite märgistamise kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	17	7
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	10	3
Jõgevamaa	-	-
Järvamaa	-	-
Läänemaa	2	-
Lääne-Virumaa	7	-
Põlvamaa	1	-
Pärnumaa	1	1
Raplamaa	5	-
Saaremaa	1	1
Tartumaa	1	1
Valgamaa	14	2
Viljandimaa	1	1
Võrumaa	13	1
Kokku	75	17

Tarbijakaitseamet on kontrollinud ka erinevate taimeteede müügipakendite märgistusi. Lisaks ravimite hulka kuuluvatele droogidele müüakse apteekides taimeteesid, mis vastavalt rahvameditsiini traditsioonidele omavad samuti teatavaid raviomadusi, kuid vastavalt toiduseadusele ei ole lubatud nimetatud teede märgistustes viidata haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele.

Koostöös Tarbijakaitseametiga on Veterinaar- ja Toiduamet pöördunud seisukoha saamiseks Põllumajandusministeeriumi poole, lubamaks nimetatud teede müügipakenditel esitada ka traditsioonilistele raviomadustele viitavaid väiteid, kuna nende keelamisel jääb oluline informatsioon eriti noorema põlvkonna tarbijatele teadmata. Oluline on ka teatud riskigruppide jaoks märkida müügipakenditele hoiatused või informatsioon teatud taimede mõju kohta.

Kuna toidulisandid on toidugrupp, mille müügipakendite märgistustel esines sageli tõestamata meditsiinilisi väiteid ja mõningatel juhtudel müüdi toidulisandite nime all ka ravimeid ning esmaturulevija ei olnud teavitanud Tervisekaitseinspektsiooni toidulisandite turuleviimisest, siis jätkub toidulisandite märgistamise ja muu teabe esitamise kontrollimine 2006. aastal.

11.1.8 Mahlad ja nektarid

Järelevalve korras kontrolliti mahlatoodete müügipakendi märgistuse vastavust kehtivatele nõuetele ning kauplustes tarbijale hinnasedelitel edastatava teabe õigsust. Kokku kontrolliti mahlu ja nektareid **181** korda, millest rikkumisi avastati **29** korral ehk 16% (tabel 9).

Enim rikkumisi esines jaekaubanduses hinnasedelitel esitatud teabe osas. Nii näiteks esitati nektari või mahlajoogi puhul hinnasedelil teave „mahl”. Nõudeid rikkunud ettevõtjaid karistati rahatrahviga ning neil oli kohustus varustada kõik kaubad nõuetekohase hinnateabega. Jaekaubanduses tarbijaile hinnasedelitel antava informatsiooni õigsus on jätkuvalt Tarbijakaitseamet järelvalve all ja tulemused selles osas paranevad pidevalt.

Koostöös Eesti Toiduainetööstuse Liiduga võeti kauplustest testimiseks erinevatelt tootjatelt 8 apelsinimahla ning 1 apelsininektar, et teostada vastavad analüüsid Saksamaal akrediteeritud laboris SGF International E.V.SURE-GLOBAL-FAIR, selgitamaks toodete vastavust nõuetele, sh koostise vastavust märgistusele. Saksamaal teostatud analüüside vastuste põhjal võis üldistavalt öelda, et apelsinimahlade kvaliteet Eesti mahlaturul on hea. Siiski esines viiel juhul (Eco, Selveri, Tropic, Compal ja Legenda apelsinimahl) väiksemaid kõrvalekaldeid naatriumi, kaltsiumi ja nitraatide sisalduse osas.

Tabel 9. Mahlade ja nektarite ning siirupite märgistamise kontrollimine

Maakond	Mahlad ja nektarid		Siirupid	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	53	19	40	28
Hiiumaa	-	-	6	3
Ida-Virumaa	13	2	6	1
Jõgevamaa	1	-	7	-
Järvamaa	2	-	1	-
Läänemaa	3	-	12	-
Lääne-Virumaa	1	1	5	-
Põlvamaa	10	-	8	-
Pärnumaa	27	1	14	1
Raplamaa	9	-	9	-
Saaremaa	15	1	12	3
Tartumaa	18	-	6	-
Valgamaa	11	-	8	-
Viljandimaa	5	5	13	5
Võrumaa	13	-	13	-
Kokku	181	29	160	41

Võrdluseks kasutati Euroopa Liidu Mahlatootjate Ühenduse soovitatavates normides „A.I.J.N. Code of Practice for Evaluation of Fruit and Vegetable Juices” esitatud näitajaid. Nimetatud mahlade puhul tehti 2-le tootjale ja 6-le maaletootjale **märgukirjad** kvaliteedinäitajate kõrvalekallete osas. Sama märgukirjaga juhiti tähelepanu nimetusele, mis vastavalt toiduseaduses ja Vabariigi Valitsuse 27. veebruari 2004.a määruses nr.55 „Mahlatoodete koostis ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded” sätestatud nõuetele peab olema „apelsinimahl kontsentreeritud mahlast”.

Testitud Bonne apelsinimahla osas tehti maaletooja AS-le D.T.L.Consumer Products Eesti vääртеomenetluse alusel hoiatus ning **tähtajaline ettekirjutus**, kuna nende poolt turustatavas apelsinimahlas olid iso-sidrunhappe suhtelise tiheduse näitajad madalamad traditsioonilise apelsinimahla vastavatest näitajatest. Eelnimetatud analüüside põhjal vastasid kõikidele nõuetele Topjoy apelsinimahl, Cido apelsinimahl ja Euroshopper apelsininektar.

Samuti teostati OÜ Areto laboris Leedu päritolu Elmenhorsteri segunekтари analüüsid, mis vastavalt testimise tulemustele osutusid nõuetele vastavaks.

Eksitava märgistusega müügipakendeid on avastatud kahel korral. Ühel juhul oli tegemist Ukraina päritolu mahlatootega, mida eestikeelsel märgistusel nimetati mahlaks, kuid koostisosade loetelu järgi ilmnis, et tegemist oli nektariga. Teisel juhul oli tegemist Kadarbiku talu poolt toodetavate nektaritega, kus toote nimetuses või vahetult selle läheduses ei teavitatud tootjat, et toode on valmistatud kontsentreeritud mahlast.

11.1.9 Siirupid

Siirupite märgistusi ja muul viisil teabe edastamist kontrolliti **160** korral, kusjuures rikkumisi avastati **41** korral ehk 25,6% (tabel 9).

Kui eelmiste aastate suurimaks probleemiks olid **eksitavad toote nimetused** (näiteks siirupeid, mis sisaldasid naturaalseid koostisosa alla 2% või ei sisaldanud seda üldse, ei olnud nimetatud „maitseliseks”), siis 2005. aastal oli suurimaks probleemiks jaekaubandus, kus hinnasedeli koostamisel ei lähtunud toote nimetusest ning sõna „maitseline” jäeti hinnasedelile kirjutamata. Üldlevinud oli ka piltide (fotod, graafilised joonised) kasutamine müügipakendil, kuigi toote värvus ja maitse saavutati toiduvärvide, lõhna- ja maitseainetega.

Siirupeid testiti laboratoorselt **8** korral, neist rikkumisi avastati **5** korral. Kahel juhul tuvastati siirupi koostises toiduvärv, mida müügipakendi märgistusel ei olnud märgitud. Kahel juhul sisaldas siirup toiduvärve ja säilitusaineid mõlemaid, mida märgistusel ei olnud esitatud. Ühel juhul oli siirupi müügipakendil väide, et toode sisaldab C-vitamiini, mida siirup tegelikult ei sisaldanud. Sama siirupi koostises tuvastati ka toiduvärvi olemasolu, mida ei esitatud märgistusel koostisosade loetelus.

11.1.10 Karastusjookid

Karastusjookide märgistamist ja muul viisil teabe edastamist kontrolliti **350** korral, millest rikkumisi avastati 10 korral ehk 2,8% (tabel 10).

Karastusjookide osakaal turul on väga suur ja viimasel ajal on valdavaks muutunud nende toodete rikastamine **vitamiinidega** ning nende koostises kasutatakse palju **lisaaineid**, sh magusaineid, millest ei teavitata alati nõuetekohaselt. Eksitava märgistusega kaljamaitseliste jookide osas tehti ettekirjutused AS-le Folira ja Rimi Eesti Food AS-le.

Tabel 10. Karastusjookide ning puu- ja köögiviljade märgistamise kontrollimine

Maakond	Karastusjoogid		Puu- ja köögiviljad	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	29	7	61	37
Hiiumaa	5	-	12	1
Ida-Virumaa	16	1	13	3
Jõgevamaa	11	-	16	6
Järvamaa	2	-	7	1
Läänemaa	8	-	26	3
Lääne-Virumaa	5	-	23	15
Põlvamaa	33	-	20	7
Pärnumaa	82	-	48	14
Raplamaa	30	-	17	5
Saaremaa	25	-	28	11
Tartumaa	28	2	53	10
Valgamaa	24	-	18	3
Viljandimaa	28	-	25	8
Võrumaa	24	-	27	4
Kokku	350	10	394	128

Karastusjooke testiti **8** korral, millest rikkumisis avastati **4** korral. Nii tuvastati karastusjookide „Rosinka-Krušon gaseeritud pürnimahlajoogi” ja „Lagidze Waters – Isabella” koostises lisaaineid, mida eestikeelsete müügipakendite märgistusel koostisosade loetelus ei olnud. Karastusjoogi „FRUTS ACTIV Ananassi-melonimaitseline segumahlajook C-vitamiiniga” müügipakendi märgistusel oli esitatud väide, et karastusjook sisaldab C-vitamiini. Sama märgistuse toitumisalases teabes esitati C-vitamiini kogus 9,0 mg/l. Tegelikult sisaldas nimetatud jook C-vitamiini vähem kui 0,8 mg/l, mis on oluliselt vähem, kui 15% täiskasvanud inimese päevasest kogusest.

Probleem C-vitamiiniga tekib, kui tootel on pikk säilitusaeg, kuna C-vitamiinil on omadus valguse käes laguneda. Üldmainitud joogi puhul püüdis tootja probleemi lahendada suurema koguse C-vitamiini lisamisega karastusjoogi 100 ml kohta, võrreldes märgistusel esitatud kogusega. Selliselt sooviti tagada, et realiseerimisaja lõppedes ei oleks tootes vähem C-vitamiini, kui märgistusel deklareeritud. Sama joogi teistkordsel testimisel tuvastati C-vitamiini sisaldust 20,9 mg 100 ml kohta. Kuna ka viimasena kirjeldatud juhul on tegemist tarbija eksitamisega, jätkatakse selles osas arutelu ja menetlust.

11.1.11 Puu- ja köögiviljad

Puu- ja köögivilju kontrolliti **394** korral, millest märgistuse ja kvaliteedi nõuete rikkumisi avastati **128** korral ehk 32,5% (tabel 10, joonis 5).

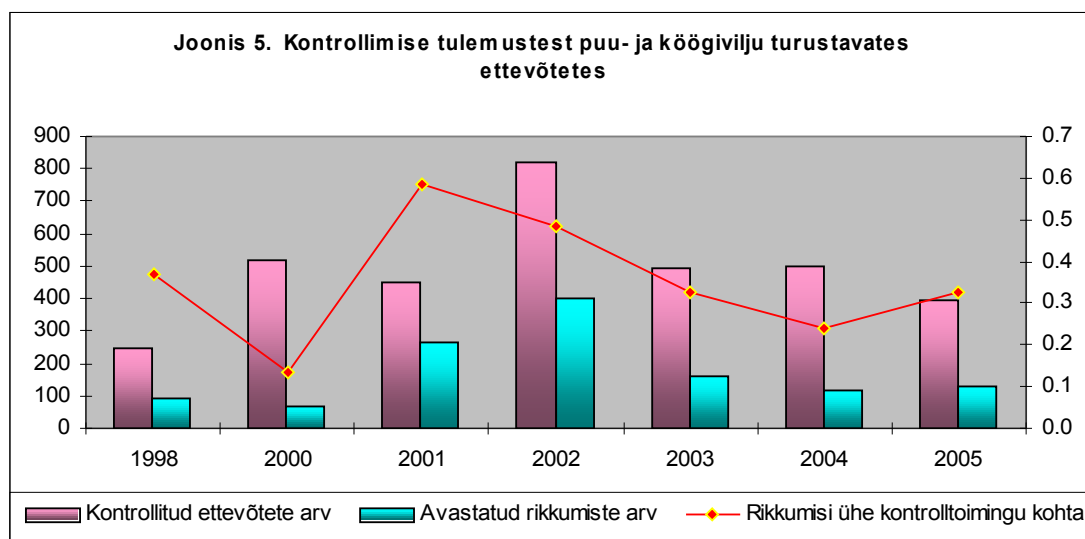
Jaemüüjate teadlikkus puu- ja köögiviljade müügil on võrreldes varasemaga tõusnud. On hakatud mõistma teabe esitamise tähtsust ning seda, et esitatud teave peab olema tõene ning toote kvaliteet peab ka tegelikult vastama müügikohas teavitatud

kvaliteedile. Suuremates kaubanduskettides on lahtiselt müügiks pakutavate puu- ja köögiviljade müügikohas nõuetekohane teave esitatud.

Valdavaks **nõuete rikkumiseks** on kauplustes puu- ja köögiviljade tegeliku kvaliteedi mittevastavus müügikohas tarbijale teavitatud kvaliteediklassile. Sellisel juhul tehakse asjakohane ettekirjutus, mis kaupleja poolt koheselt täidetakse. Harvadel juhtudel võib kauplustes leida ka miinimumnõuetele mittevastavaid puu- ja köögivilju. **Eksitavat teavet** on esinenud päritolumaa osas, mille põhjusteks on enamasti kesklaost halvasti edastatud informatsioon või töötaja eksimus. Tahtlikku päritolumaaga eksitamist suurtes kaubanduskettides ei esine. Küll on aga sellist probleemi täheldatud turgudel.

Väikepakendis müügiks pakutava kauba märgistamise nõuded muutusid aprillis 2004. aastal. Pakendaja ja/või saatja nime ja aadressi asendab müügipakendil vastavalt EL määrusega nr.907/2004 sätestatule ühenduse piires registreeritud müüja nimi ja aadress, millele eelneb märg „pakitud ... jaoks” või samaväärne lühend. Sellisel juhul peab etiketil olema ka vastav pakendaja ja/või saatja kood.

Kolmel korral avastati kauplustes hulgilao poolt valesti määratud kvaliteediklassiga puu- ja köögivilju, mis ei vastanud Euroopa Komisjoni määrustega sätestatud miinimumkaalule või miinimumnõuetele (pirnid, kiivid ja porgandid). Ühel korral puudus hulgilao poolt väljastatud saatelehel nõuetekohane teave puu- ja köögiviljade kvaliteedi ning sordinimede kohta. Nimetatud puudustest teavitati märgukirjadega Taimetoodangu Inspeksiooni.



Tarbijakaitseamet võttis 5 korral kontrollproove puuviljadest ja marjadest (maasikad, viinamarjad, mandariinid, õunad ja ploomid), et määrata taimekaitsevahendite jääksisaldust. Põllumajandusuuringute Keskuse Jääkide ja Saasteainete laboris teostatud analüüside põhjal ei ületanud jääkainete sisaldus kehtivaid norme.

Detsembris 2005.a lõppes Hollandi Kuningriigi poolt finantseeritud kaheaastane projekt „**Puu- ja köögiviljade kvaliteedikontrolli süsteemi tugevdamine Eestis vastavuses EL seadusandlusega**”. Projektis osalesid Põllumajandusministeerium, Taimetoodangu Inspeksioon ja Tarbijakaitseamet. Projekti raames läbisid TKA

maakonnainspektorid ja keskameti toidugrupi inspektorid kvaliteedialase koolituse ning osalesid praktilistel treeningutel.

Koolituse lõppedes sooritasid 17 inspektorit eksami ning said vastavad tunnistused. Tänu koostööprojektile varustati puu- ja köögivilja järelevalvet teostavad inspektorid vajalike töövahenditega, nagu mõõdulindid, nihkkaliibrid ja kaalud. Projekti käigus koostati Hollandi ekspertide juhendamisel „Värskete puu- ja köögiviljade kvaliteedi kontrollija juhend”, mis on ette nähtud inspektor-koosseisule praktiliseks abivahendiks järelevalve teostamisel.

11.1.12 Alkohoolsed joogid

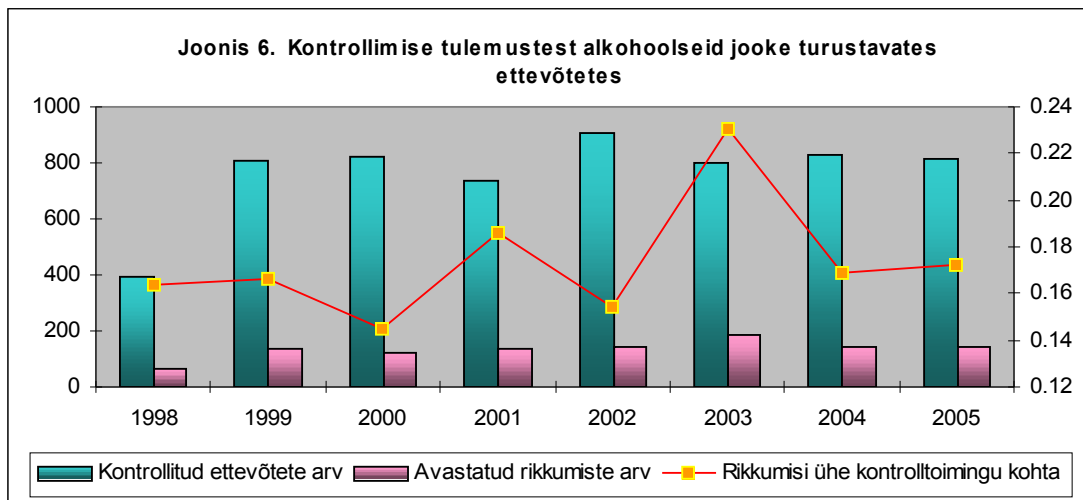
Alkohoolsete jookide müüki kontrolliti **813** korral, millest rikkumisi esines **140** korral ehk 17,2% (tabel 11, joonis 6).

Alkohoolsete jookide müügil on paranenud teabe esitamine toote liiginimetuse osas. Alkoholiseadusega nõutav teave on enamasti müügikohas avaldatud. Veinide liiginimetuse mittenouetekohast teavitamist esineb veel mõningates väiksemates kauplustes. Rikkumisi on esinenud ka ühikuhinnast teavitamise osas. Ühel juhul esines rikkumine sooduspakkumise hinna esitamisel, kus korraga esitati kaks hinda.

Tabel 11. Alkohoolsete jookide ja tubakatoodete märgistamise kontrollimine

Maakond	Alkohoolsed joogid		Tubakatooted	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	72	20	21	2
Hiiumaa	38	1	29	-
Ida-Virumaa	40	8	19	-
Jõgevamaa	34	12	30	4
Järvamaa	25	2	3	-
Läänemaa	70	-	65	1
Lääne-Virumaa	35	8	12	-
Põlvamaa	61	4	35	2
Pärnumaa	89	26	8	-
Raplamaa	55	3	52	-
Saaremaa	46	8	31	1
Tartumaa	97	24	81	6
Valgamaa	36	3	15	-
Viljandimaa	63	21	50	6
Võrumaa	52	-	23	-
Kokku	813	140	474	22

Alkohoolseid jooke testiti laboratoorselt **15** korral, milledest **2** korral tuvastati kvaliteedinõuete rikkumine. Nimelt ei vastanud Bulgaaria päritolu veinide Kindzmarauli ja Khvnchkara lenduvate hapete või sidrunhappe sisaldus Euroopa Liidu Nõukogu määruses nr. 1493/1999 lisas IV sätestatud nõuetele.



OÜ LionEst poolt maaletoodud veinide hulgast avastati müügil käitlemiseks mittelubatud alkoholi, kuna esietiketi välisvormistus erines Riiklikusse Alkoholiregistrisse kandmiseks esitatud nädisest ning etiketil kasutati väljendit „Georgian wine style”, mida on Euroopa Liidu Nõukogu määruse nr. 1493/1999 kohaselt keelatud kasutada.

11.1.13 Tubakatooted

Uus Tubakaseadus jõustus 05. juunist 2005. aastal. Tubakaseaduse §32 lg 2 kohaselt on Tarbijakaitseametil pädevus teostada turujärelevalvet tubakatoodete kohta kehtestatud nõuetest kinnipidamise ja tubakatoodete käitlemise korra, tubakatoodete käitlemisel kehtivate erinõuete ning suitsetamiskoha piiramise nõuete järgimise üle vastavalt ameti põhimääruses kehtestatud ülesannetele, samuti spondeerimispiirangu ja tubakatoodete müügiedenduse keelu järgimise üle.

Tubakatoodete puhul kontrolliti müügi pakendile esitatavate nõuete järgimist ja hindade õigsust jae- ja hulgimüügis **474** korral, millest avastati rikkumisi **22** korral ehk 4,6% (tabel 11, joonis 7). Rikkumised seisnesid põhiliselt hinnateabe puudulikkuses ja mõnel juhul kauba saate- ja müügidokumendi puudumises.

Tubakaseaduse §33 lg 4 alusel on järelevalvet teostavatel ametiisikutel õigus võtta proove laboriuuringuteks ja suunata need analüüsimiseks vastavateks analüüsideks volitatud laborisse. Tubakatoodete osas oli 2005.a tööplaanis sigarettide testimine (kaks nimetust) ning testimiseks võeti:

- 1) Marlboro (klassikaline, punane pakk);
- 2) LD Slims Super Lights.

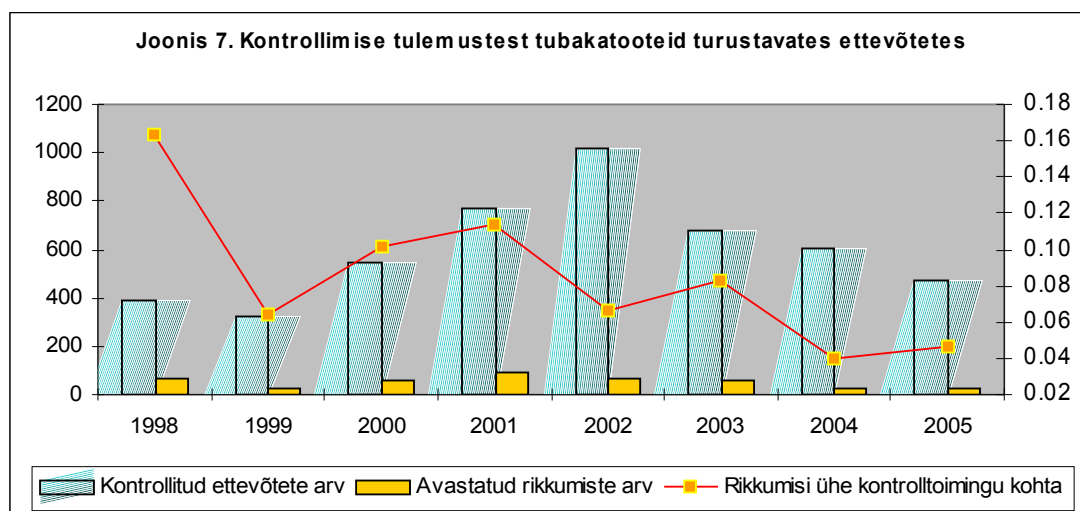
Kuna Eestis puudub akrediteeritud laboratoorium, saadeti sigaretid testimiseks Soome Tollilaboratooriumi. Saadud tulemuste põhjal hinnati sigaretimargi nikotiini, tõrva ja vingugaasi sisalduse vastavust seaduses sätestatud piirangutele ja sigaretipakendile märgitud arvulistele näitajatele.

Sigareti mark	Nikotiini	Tõrva	CO (vingugaas)
---------------	-----------	-------	----------------

Marlboro	Pakendil 0,8 mg Proovis 0,81 mg	Pakendil 10 mg Proovis 9,8 mg	Pakendil – Proovis 10,5 mg
LD Slims Super Lights	Pakendil 0,3 mg Proovis 0,31 mg	Pakendil 3,0 mg Proovis 3,0 mg	Pakendil – Proovis 2,7 mg

Alates 13.11.2005.a hakkas kehtima Sotsiaalministri 28. oktoobri 2005.a määrus nr.109 „Sigarettide tõrva-, nikotiini- ja vingugaasisalduse laboriuuringute nõuded ja kord”. Vastavalt eelnimetatud määruse §4 loetakse laboriuuringud nõuetekohaseks, kui kõrvalekalle sigaretipakendil märgitud tõrvasisalduse osas on väiksem kui 1 mg või $\pm 20\%$; nikotiinisalduse osas väiksem kui 0,1 mg või $\pm 20\%$ ning vingugaasisalduse osas väiksem kui 1 mg või $\pm 25\%$. Eeltoodust tulenevalt on saadud tulemused nõuetekohased.

Eelnevalt kehtis Sotsiaalministri 21.12.2000.a määrus nr.89 „Sigarettide tõrva- ja nikotiinisalduse mõõtmise kord ja tasumäärad”, mis käsitles vaid pakendil märgitud tõrva- ja nikotiinisalduse kõrvalekaldeid laboriuuringutes fikseeritust. Muudatus tulenes 06.06.2005.a jõustunud Tubakaseadusest, mis lisas tõrvale ja nikotiinile oluliseks kriteeriumiks ka vingugaasi ehk CO. Eelnevalt kehtinud tubakaseadus ei nõudnud pakendile CO sisalduse märkimist, vastuvõetud tubakaseaduse kohaselt tohib vana pakendiga tooteid müüa ühe aasta vältel, arvates uue tubakaseaduse jõustumisest. Ülemineku aeg kehtib ka eelmise seadusega kooskõlas olevatele toodetele st sigarettidele, mille CO sisaldus on üle 10 mg.



Tubakatootjad pöörduvad sageli oma küsimustega Tarbijakaitseameti poole, saamaks nõu igapäevastes küsimustes seoses tarbijateabega ning uute, peatselt kehtima hakkavate terviseohu hoiatustega. Eelmisel aastal oli selliseid nõustamisi kokku **95**.

2005. aastal tõusis esile uusi probleeme seoses vesipiibu kasvava populaarsusega. Sellest tulenevalt kontrolliti kahte müügikohta, kus on müügil vesipiibutubakas ning toitlustusasutust, kus pakuti vesipiibu kasutamise teenust. Sealhulgas kontrolliti ka vesipiibutubaka pakendi vastavust tubakaseadusele. Kahel korral pöördui ettevõtjate poole tähelepanujuhtimisega vesipiibu temaatika kajastamise kohta trükimeedias ja internetis, kuna esitletud teave oli osaliselt tõlgendatav tubakatoote reklaamina.

11.1.14 Toidualane koostöö teiste järelevalveasutustega

Toidukaupade kontrolli alal tehakse koostööd Veterinaar- ja Toiduametiga, Tervisekaitseinspeksiooniga, Tervisekaitsetalitustega, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga, Taimetoodangu Inspeksiooniga, Tallinna Ettevõtlusametiga ja Ravimiametiga.

Toidu osas on amet teavitanud avastatud puudustest, edastanud vastavalt kuuluvusele tarbijate avaldusi ning teinud järelepärimisi Veterinaar- ja Toiduametile 16, Tervisekaitsetalitustele 20, Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile 3, Taimetoodangu Inspeksioonile 6, Tallinna Ettevõtlusametile 2 ning Ravimiametile 5 korral.

Koostöö korras saadi Veterinaar- ja Toiduametilt 6, Tervisekaitseinspeksioonilt 9, Ravimiametilt 2, Taimetoodangu Inspeksioonilt 1, Tallinna Ettevõtlusametilt 1 teade nõuetel mittevastava toidu kohta.

RASFF (*Rapid Alert System for Food and Feed*) ehk ohuteadete süsteem on rakendunud toiduseaduse §51 alusel. 2005. aastal laekus Veterinaar- ja Toiduameti kui RASFF kontaktasutuse kaudu Tarbijakaitseametisse 22 teadet, millega teavitati ohtlike toiduainete võimalikust müügil olemisest Eesti jaekaubanduses. Kindlaks tehti vaid ühe ohtliku toote olemasolu Eestis, kuid turustajat oli juba eelnevalt teavitatud Saksamaa esindaja poolt ning toode ei jõudnudki Eesti jaekaubandusse, vaid saadeti tagasi Saksamaale hävitamiseks.

11.2. Tööstuskaupade järelevalve

Tööstuskaupade järelevalvet teostatakse Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Toote ohutuse seaduse, Kemikaaliseaduse ning nende alamaktide alusel. Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega kauplevates ettevõtetes ja koostati **2259** kontrollakti, sealhulgas **2207** akti jaekaubandusettevõtete (97,7%), **7** akti hulgikaubandusettevõtete (0,3%) ning **45** akti turukaubanduse ettevõtete kohta (2,0%). Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **64** ettekirjutust.

Vastavalt Toote ohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti testimiseks **120** toodet, millest ohtlikeks osutusid **49** eset (40,8%) ning kvaliteedile ei vastanud **16** toodet (13,%). **Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad ja isikukaitsevahendid.** Turujärelevalve korras testitud **36** mänguasjast osutusid ohtlikeks **23** ehk 63,8% ning testitud isikukaitsevahenditest olid ohtlikud **12** ehk 50,0%. Ohtlike toodete müügilolekust teavitati pressiteadetega 2 korral, andes samaaegselt selgitusi selliste toodete tagastamise võimaluste kohta.

11.2.1 Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel

Mänguasjad

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

Järelevalve tegevuse käigus kontrolliti mänguasjade ohutus- ja märgistamisnõuete, sealhulgas ka alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasjade märgistamise nõuete täitmist **261** korral, rikkumisi avastati **91** korral ehk 34,9% (tabel 12, joonis 8).

Peamiseks rikkumiseks oli nõuetekohase eestikeelse märgistuse puudumine. Esines juhtumeid, mil mänguasjal või selle pakendil puudus CE märk. Leidus ka mänguasju, milliste pakendil või pakendi sees oli võõrkeelne teave mänguasjade kasutamise ja sellega seotud ohtude kohta, kuid puudusid eestikeelsed juhendid ja hoiatused või ei vastanud eestikeelsed hoiatused originaalis toodule või polnud üldse müüdavale mänguasjale kohased. Samuti avastati jätkuvalt müügil mänguasju, mis testimiste tulemustena osutusid ohtlikeks.

Tabel 12. Mänguasjade ning ehituskaupade ja –materjalide kontrollimine

Maakond	Mänguasjad		Ehituskaubad ja -materjalid	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	87	34	33	25
Hiiumaa	8	-	3	-
Ida-Virumaa	14	2	12	3
Jõgevamaa	15	5	3	-
Järvamaa	9	8	-	-
Läänemaa	8	-	10	2
Lääne-Virumaa	10	4	13	6
Põlvamaa	3	-	2	2
Pärnumaa	25	7	10	1
Raplamaa	14	5	7	-
Saaremaa	10	1	13	10
Tartumaa	18	14	10	3
Valgamaa	8	1	5	4
Viljandimaa	16	10	5	5
Võrumaa	16	-	7	3
Kokku	261	91	133	64

Üldiselt võib märkida, et ettevõtted, kes tegelevad just spetsiaalselt mänguasjade maaletoomisega, on teadlikud seadusandluses sätestatud nõuetest ning peavad neist ka kinni. Probleeme tekitavad füüsilisest isikust ettevõtjad, kes toovad maale lisaks muudele toodetele ka mänguasju. Sageli on nende maaletoodud tooted märgistamata või märgistatud mittenõuetekohaselt.

Rikkumiste tuvastamisel on kauplejatele tehtud ettekirjutusi nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja koheselt turult kõrvaldamiseks ning ohtlike toodete tagasiostmiseks. Seadust rikkunud kauplejate suhtes on rakendatud väärteomenetlust, mille käigus vastavalt rikkumise ulatusele kauplejaid hoiatati või trahviti.

Testimisele viidi **36** mänguasja, millest osutusid ohtlikeks **23** mänguasja (vt.lisa 1):

- testitud kaks laste tööriistakomplekti, millega kaasnesid ka mängukaitseprillid, mis ei vastanud nõuetele, kuna nende kandmine võib põhjustada lastel tervisehäireid;
- testitud nõõriga pall, mis võib põhjustada alla 36 vanuste laste lämbumist, kuna nõõri pikkus on 3200 mm ning mängimisel võib moodustuda silmus, mille perimeeter on suurem kui 380 mm;
- testitud piiksuga mänguasjad „Safety Toys”, mis ei vastanud nõuetele ohutuse (võivad kahjustada laste kuulmist) ja märgistuse osas;
- koerakujuline mänguasi „Lucky Dog”, mis ei vastanud nõuetele ohutuse (võib põhjustada lämbumist, kuna mänguasjal olev nõõr ei vasta sätestatud nõuetele nõõri pikkuse osas ning teravad servad võivad põhjustada vigastusi) ja märgistuse osas;
- mänguasi „Musical Mobile”, mis ei vastanud nõuetele märgistuse osas, kuna puudub eestikeelne kasutamisinstruktsioon ja hoiatus;
- mänguasi „Infant Gift Set”, mis ei vastanud nõuetele ohutuse (kõristi võib vigastada last) ja märgistuse osas – puudub eestikeelne kasutamisinstruktsioon ja hoiatus;
- komplekt „Bebe & Baby Family” – kõristid ja pigistatav mänguasi võivad kahjustada kuulmist ning rõnga kõrin võib põhjustada lämbumist;
- mänguauto „Koer” võib põhjustada lämbumist ning vigastusi, eestikeelne märgistus oli puudulik ja vanusepiirang ei vastanud mänguasja iseloomule;
- pehme mänguasi „Koer” – testimise käigus õmblused hargnesid ning avanes juurdepääs täidisele, samuti ei olnud vanusepiirang kooskõlas mänguasja iseloomuga;
- pehme mänguasi „Kirju jänes” – testimise käigus eraldusid karvad ning vanusepiirang ei olnud kooskõlas mänguasja iseloomuga;
- pehme mänguasi „Tiiger” – testimise käigus õmblused hargnesid ning avanes juurdepääs täidisele ja vanusepiirang ei olnud kooskõlas mänguasja iseloomuga;
- mängumobiiltelefonid 6110, 7210B, 3530, 6510, 6610, 6600, mobile phone with light 12D, 3310 LCD, Benign Girl ei vastanud nõuetele ohutuse osas, kuna võivad kahjustada kuulmist, sest helirõhu ekvivalentsed tasemed ületavad lubatud piirväärtusi;
- kloun „Toys”, piiksuvad mänguasjad „Lovely Collection” ja komplekt „Konnapere”, mis ei vastanud nõuetele, kuna võib kahjustada kuulmist või põhjustada lämbumist ning vanusepiirang ei vastanud mänguasja iseloomule.

RAPEX süsteemi kaudu teavitati liikmesriike 2005. aastal **201** ohtliku mänguasja osas, millest Eestis avastati müügil **4** mänguasja. **Eesti teavitas** RAPEX süsteemi kaudu **10-st ohtlikust** CE-märgisega mänguasjast (PLAYGO tööriistakomplektid 2- ja 12-osaline; „Kollane hobune kutsariga” art. HM26.AD/AB; nõõriga järeleveetavad mänguasjad Happy Elephant art. 8080, Part Ciagadlo, Part kolme pojaga; Part, koer, kilpkonn; mänguasi Jonnipunn art. Nr.661-3; pigistatavad mänguasjad Kloun ja komplekt Lovely Collection).

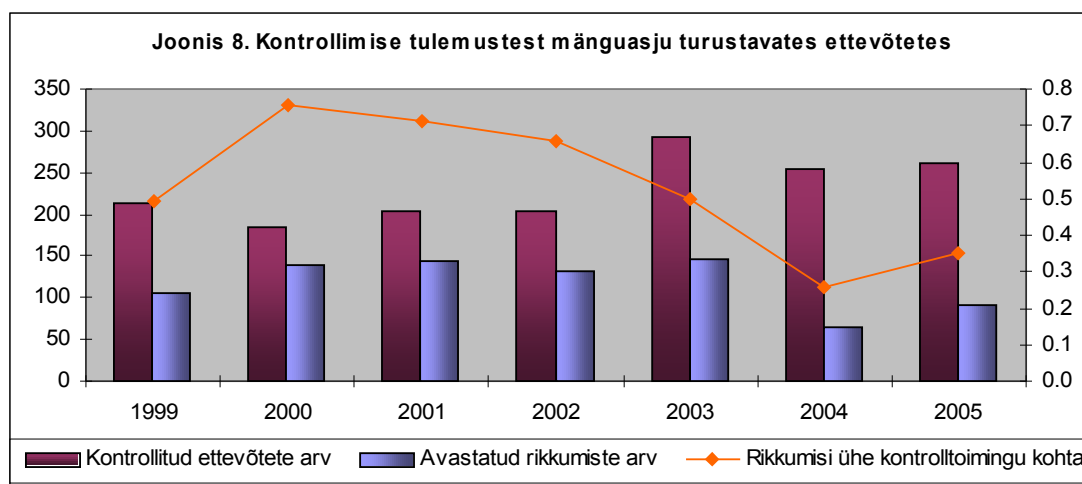
Tarbijakaitseametil avanes sellel aastal võimalus **testida ftalaatide sisaldust** väikelaste mänguasjades. Ftalaate kasutatakse plastifikaatorina ehk peamiselt plastikust toodete elastsuse ja plastilisuse tagamiseks. Ftalaadid on reproduktiivtoksilised ained, mis tähendab, et nende mürgine toime organismile on pikaajaline,

põhjustades peamiselt sigivushäireid. Vabariigi Valitsuse 25.detsembri 2004.a määruses nr.355 „Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord” §7 lg 6 sätestab, et alla 3-aastasele lapsele suhu panemiseks ettenähtud mänguasi või selle osa ei tohi olla valmistatud pehmest polüvinüülkloriid-materjalist, mis sisaldab üle 0,1 massiprotsendi ühte või mitut erinevat ftalaati. Analüüse ftalaatide sisalduse määramiseks Eestis ei tehta ning seetõttu edastati analüüsitavad mänguasjad Ungari Tarbijakaitseinspektsiooni laborisse, kus on olemas ftalaatide testimiseks vajalik tehnika.

Tarbijakaitseamet võttis testimiseks järgmised mänguasjad (pildid lisas 1):

- Pehmed kuubikud Honey Baby (võeti testimiseks Prisma Peremarket AS-st);
- Jahutav närimisrõngas Nuby, närimisrõngas Disney Baby (A-Selver AS-st);
- Canpol vanniraamat, kassikujuline vannimänguasi (OÜ-st Fliis Trade).

Testimistulemuste järgi oli kõikides testimisele saadetud mänguasjades ftalaatide sisaldus normi piires.



Mänguasjade nõuetele vastavuse järelevalve teostamisel on oluline roll lisaks Tarbijakaitseametile ka Tervisekaitseinspektsioonil, kellega tehakse selles vallas tulemuslikku koostööd. Nimelt kontrollib Tervisekaitseinspektsioon tooteohutust mänguasjade üle järelevalve teostamisel peamiselt tootjate, maaletoojate ja importijate juures. 2005. aastal kontrolliti Tervisekaitseinspektsiooni poolt 2337 mänguasja. Rikkumisi avastati 107 mänguasja puhul ehk 4,6%. Kokku kontrolliti 2005. aastal 129 objekti 398 korral, kusjuures rikkumiste puhul tehti Tervisekaitseinspektsiooni poolt 66 ettekirjutust ning 2 juhul rakendati rahatrahvi.

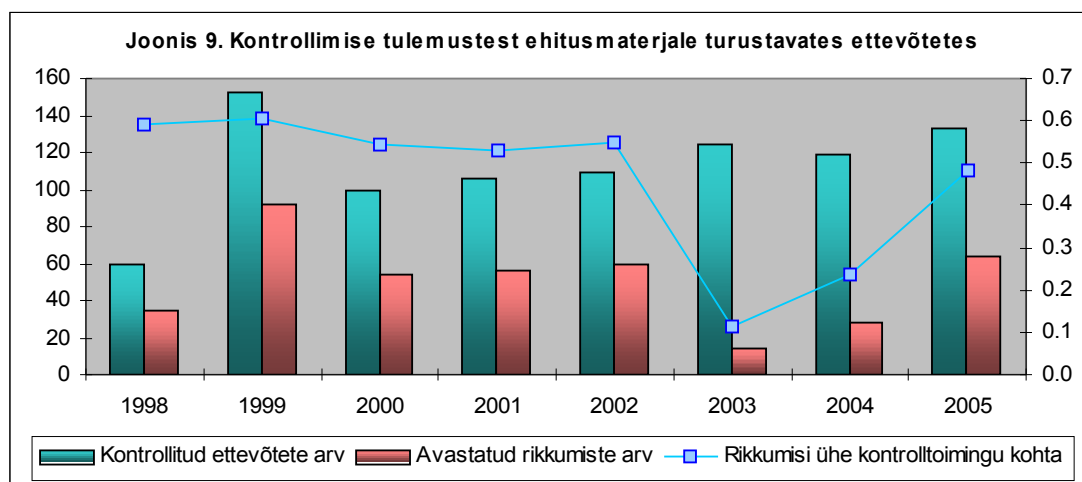
Kuna mänguasjade märgistus- ja ohutusnõuete kontrollimine näitab, et kaubandusvõrgus liigub siiski küllaltki palju nõuetele mittevastavaid ja ohtlikke mänguasju, on oluline ka edaspidi kõrgendatud tähelepanuga jätkata mänguasjade märgistus- ja ohutusnõuetele vastavuse järelevalvet.

Ehituskaubad ja –materjalid

Vastavalt tööplaanile kontrolliti järelevalve korras ehituskaupade ja –materjalide ohutus- ja märgistusnõudeid selliste kaupade osas, nagu tulekolded, saunaahjud ja –

kerised, ühendustorud, keraamilised välisplaadid, vuugitäitematerjalid, plaatimissegud, mördid, pahtlid, montaaživahud, hermeetikud, silikoonid jne. Erilist tähelepanu pöörati müügil olevate küttesüsteemide kontrollimisele koostöös Päästeametiga.

Järelevalve korras kontrolliti ehituskaupade ja -materjalide ohutus- ja märgistusnõudeid **133** korral, millest rikkumisi tuvastati **64** korral ehk 48,1% (tabel 12, joonis 9).



Selliste ehitusmaterjalide nagu vuugitäitematerjalide, plaatimissegude, mörtide, pahtlite, montaaživahtude, hermeetikute ja silikoonide märgistuse kontrollimisel ilmnis peamise puudusena asjaolu, et jätkuvalt müüakse ehitusmaterjalide kauplustes realiseerimisajast „parim enne” möödas kaupu, mis on tavalisest kaubast eraldamata ning ilma vastava teabeta. Avastati ka märgistusi, kus osaliselt puudusid riski- ja ohutuslaused. Samuti leiti kontrollide käigus müügil üksikuid tooteid ilma eestikeelse märgistusega. Kokku tuvastati selliseid rikkumisi **32** korral.

Ühikuhinna nõuet kontrolliti ehitusmaterjalide müügil **93** korral, millest rikkumisi tuvastati **21** korral ehk 22,6%. Ühikuhinna nõude kohustuse täitmise osas on paljud ettevõtjad arvamusel, et see nõue kehtib vaid toidukaupade osas ning tööstuskaupade puhul seda rakendada ei pea.

Tallinna Tehnika Ülikooli Ehitusmaterjalide Teadus- ja Katselaboris testiti vastavalt tööplaanile keraamilisi välisplaate. Välisplaadid suurusega 30x30 cm olid toodetud Itaalias ja Poolas. Testiti plaatide löögi- ja külmakindlust. Vastavalt katsetuste tulemustele vastasid plaadid kvaliteedinõuetele.

Ehitusmaterjalide märgistuse nõuetelevastavus on paranenud kogu vabariigi ulatuses. Avastatud rikkumiste puhul oli tegemist sisuliselt pisirikkumistega ning nende puhul määrati hoiustrahve või kohaldati suulist hoiatamismenetlust. Positiivse asjaoluna saab märkida, et müüjate teadlikkus müüdavate ehituskaupade kohta on aasta-aastalt paranenud ja tarbija saab neilt erinevate toodete kohta vajalikku lisainformatsiooni.

Ehitustoodete üle järelevalve teostamise raames kontrolliti vastavalt tööplaanile koostöös Päästeametiga 2005.a esimesel poolaastal kaupluste tööd müügil olevate **küttesüsteemide** eestikeelse teabe ja/või kasutusjuhenditega varustamise osas ning

antava teabe õigsuse osas, lähtudes üldistest tuleohutusnõuetest. Kaupadest vaadeldi saunaahjusid ja –keriseid, ühendustousid jms. Samuti kontrolliti toote nõuetekohasust tõendava dokumendi olemasolu ning asjakohasust. Üle vabariigi kontrolliti kokku **65** kauplejat, tuvastati **32** rikkumist, viidi läbi **26** vääртеomenetlust ning tehti **2** ettekirjutust.

Valdkond osutus problemaatiliseks, kuna ilmneseid mitmed tõsised puudused, mis seisnesid järgnevas:

- Juhendite pealiskaudsus, mis eeldab juhendis sisalduva terminoloogia tundmist ja toote asjatundlikku käsitlemist.
- Kasutusjuhendid ei olnud süsteemsed ning olid sageli ühe-toote-kesksed, kuna nad ei käsitlenud seda, kuidas toodet paigaldada ja ühendada teiste toodetega. Tegemist on aga olulise aspektiga, kuna sellest loeb välja ka toote spetsiifilise kasutusotstarbe.
- Ebatäpsused ohutuskujade ehk vahekauguste puhul – ei antud küttekeha minimaalseid ohutuskujasid põlevmaterjalidest ning suitsulõõride ja korstna vaheseintest ja vahelagedest ning katusest läbiviikude tegemisel.
- Ühendustorude puhul ei selgunud, kas torud sobivad läbi puit- või muust materjalist seina paigaldamiseks. Ühendustorude puhul oli pea ühene viga nende müümine suitsutorude nime all, samas ei sobinud torud oma materjali tõttu ilma täiendava isolatsioonita kasutamiseks kõrgetel temperatuuridel.
- Esitati eksitavaid andmeid küttekolde töötemperatuuri ja temperatuuritaluvuse ning vajaliku isolatsioonimaterjali ja ka lisaisolatsiooni kohta. Kohati puudus igasugune teave isolatsiooni kasutamise vajadusest.
- Küttesüsteemi paigaldamise osas oli kasutusjuhendisse sisse kirjutatud, et paigaldamisel tuleb kasutada spetsialisti abi ning kohati oli see sõltuvusse seatud garantiitingimustega (näiteks väideti, et iseseisva paigalduse korral garantii katkeb). Siin pöörati ettevõtja tähelepanu sellele, et juhendites saavutataks selline täpsus, mis teeks tarbijale iga toote paigaldamise võimalikult arusaadavaks. Toote kasutusjuhend on ju mõeldud ikkagi ennekoike tarbijale.

Pea kõikidel kauplejatel oli raskusi toote nõuetekohasust tõendava dokumentatsiooni esitamisega. Kontrolli käigus esitati nii tõlkimata kui ebatäpseid dokumente (toote numbrikombinatsioon ei vastanud sertifikaadis toodule). Tõenäoliselt ei olnud dokumentide olemasolule piisavalt tähelepanu pööratud, kuna neid ei ole seni nõutud. Puudusid ka viited Eestis paigaldamiseks kasutatavale eeskujule:

- a. standardile (EVS 812-3) või
- b. heale ehitustavale (projekteerimisnorm EPN 10.4) või tootja enda juhistele.

Kontrollimise käigus esitas Päästeameti esindaja müüjale kaubasoovi selliselt, et kokku tuleks võimalikult valesti komplekteeritud toode saunaahju osas. Seejuures jälgiti, millist teavet müüja annab ja kas ta soovib toodet õigesti komplekteerida. Siin esines suhteliselt palju eksimusi, kuna müüjate ohutusalsed teadmised olid napid. Samuti olid nad ebakindlad soovitude jagamisel või eirati teadlikult tuleohutusnõudeid. Siinjuures tuleb vastukaaluks kindlasti märkida, et kontrollide käigus puututi kokku ka väga kompetentsete inimestega, kes oma nõuannete jagamise poolest ei jäänud Päästeameti esindajatele alla.

Koostöö tulemuste põhjal koostati pressiteade, millega juhiti tarbijate tähelepanu küttesüsteemide temaatikale. Päästeamet töötas omalt poolt välja kompaktse juhendi selle kohta, mida peaks jälgima kõnealuste toodete kasutusjuhendi koostamisel. Seoses küttesüsteemide müügil ilmnunud probleemidega on nii Tarbijakaitseamet kui ka Päästeamet huvitatud käesoleva koostöö jätkamisest nii küttesüsteemide kui ka teiste toodete osas.

Isikukaitsevahendid

Järelevalve aluseks on lisaks Toote ohutuse seadusele ka Vabariigi Valitsuse 31.07.2005.a määrus nr.184 „Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse tõendamise kord”. Vastavalt määruse nõuetele peab isikukaitsevahend olema ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalselt pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi. 2005.a kontrolliti isikukaitsevahenditest peamiselt näo- ja hingamiskaitsevahendeid, töökindaid ning helkureid.

Isikukaitsevahendite müüginõuete täitmist kontrolliti **89** korral, rikkumisi avastati **24** korral ehk 27,0% (tabel 13). Osa läbi viidud kontrollidest toimus koos Tööinspektsiooni esindajaga. Näo- ja hingamiskaitsevahendeid kontrolliti **80** korral, tuvastati **21** rikkumist ehk 26,3%. Rikkumiste osas viidi läbi 12 väärtõemenetlust.

Nimetatud isikukaitsevahendite puhul on peamiseks puuduseks eestikeelse teabe ning kasutusjuhendite puudumine. Reeglina kannavad tooted küll CE-märki, kuid märgi kandmise põhjendatuse tuvastamine on keerukam, kuna näo kaitsevahendeid Eestis ei testita.

Spetsiaalselt isikukaitsevahendeid müüvate kauplejatega on probleeme vähem, kuna nad on nõuetest teadlikumad ning oskavad tarbijale anda toodete osas adekvaatset lisainformatsiooni. Probleemsemad on endiselt kauplejad, kes müüvad erinevaid ja eriti soodsaid kaubaartikleid.

Vastavalt tööplaanile võeti testimiseks Olympic Invest OÜ-st (kauplus Koduextra) ja Ehitus Service OÜ-st nahast töökindaid, et testida nende kroomisisalduse vastavust standardile EN-420 „Töökindad. Üldised nõuded”. Tervisekaitseinspektsiooni Keemia laboris testiti 3 erinevat paari töökindaid, millede testimise tulemusena selgus, et töökindad koodiga 2514 ületasid kroomisisalduse lubatud piirnormi 1,5 korda. Nõuetele mittevastavad töökindad pärinesid Ehitus Service OÜ-st ning kauplejale tehti ettekirjutus nõuetele mittevastavate kinnaste müügilt kõrvaldamiseks.

Isikukaitsevahendite järelevalve raames jätkati 2004. a alanud **helkurite** müügi- ja ohutusnõuete kontrolli. Tarbijakaitseamet algatas 2004. a koos Maanteeametiga suurema järelevalveaktsiooni, et teha kindlaks, kas Eestis on müügil palju selliseid helkureid, millede omadused ei vasta nõuetele. Avastati palju nn. libahelkureid, mis nägid välja nagu helkurid ning samuti tuvastati probleeme reklaamkingitustena jagatavate helkuritega.

Tabel 13. Isikukaitsevahendite müüginõuete täitmise kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	8	4
Hiiumaa	1	-
Ida-Virumaa	10	4
Jõgevamaa	-	-
Järvamaa	1	-
Läänemaa	-	-
Lääne-Virumaa	5	1
Põlvamaa	6	1
Pärnumaa	5	-
Raplamaa	8	4
Saaremaa	1	-
Tartumaa	16	3
Valgamaa	10	4
Viljandimaa	12	2
Võrumaa	6	-
Kokku	89	24

2005.a alguses selgusid tulemused ka 2004.a lõpus testimiseks võetud 12 helkuri osas, mille kohaselt 11 helkurit osutusid ohtlikeks. Nende helkurite osas algatati ettevõtjate suhtes vääртеomenetlused ning koostati ettekirjutused ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.

2005. aasta sügisel jätkati erinevate kaubandusvõrgus müüdavate helkurite testimist ning kontrolliti, kas müügilolevad helkurid on nõuetekohaselt märgistatud – kas neil on olemas kasutusjuhend ja CE märk. Helkurite müüki kontrolliti **9** korral, rikkumisi tuvastati **3** korral ehk 33,3%.

Täiendavalt võeti 2005. aasta sügisel testimiseks 10 helkurit neljalt erinevalt levitajalt. Eesmärgiks oli tuvastada Eestis müüdavate helkurite fotomeetrilised näitajad, kontrollides kas helkuri peegeldusvõime vastab standardis EN 13356 esitatud nõuetele. Testimised teostati Tartu Ülikooli Füüsikainstituudis ning tulemused olid positiivsed. Kõik helkurid vastasid oma refleksioonikarakteristikalt ja pindalalt helkuritele standardis EN 13356 esitatavatele nõuetele. See asjaolu näitab, et Tarbijakaitseameti poolt eelnevalt teostatud helkurite müüginõuete kontrollimised ja testimised on mõjunud. Võib järeldada, et kauplejad on muutunud teadlikumaks ning kaubandusvõrgus ei ringle enam nõuetele mittevastavaid helkureid.

Kolme levitaja suhtes viidi läbi vääртеomenetlused, kuna nende poolt pakutavatel helkuritel puudus nõutav CE-märk, mõnedel ka kasutusjuhend. CE-märgi olemasolu tootel või selle pakendil on kohustuslik isikukaitsevahendi turustamisel kõigis Euroopa Liidu liikmesriikides.

Kui eelmisel aastal oli probleeme ka erinevate mänguasjade, käepaelte ja võtmehoidjatega, mis nägid välja nagu helkurid, siis sel aastal tuvastati järelevalve korras, et sellised tooted on tõelistest helkuritest eraldatud ning märgistatud spetsiaalse hoiatusega, et tegemist ei ole helkuriga (isikukaitsevahendiga).

Samas kerkis järelevalve käigus üles **helkivate märkide** temaatika, mis suures osas puudutab reklaamkingituste valmistajaid, kellelt tellitakse spetsiaalse sümboolikaga helkureid/helkmärke. Selliste helkivate märkide peegeldusomadused on üle nelja korra väiksemad nõutud tasemest ning ei sobi seetõttu helkuriks. Sageli on neile toodetele lisatud nimetus „Helkmärk” ja hoiatus, et toode ei ole helkur. Samas ei pruugi see olla alati piisav tarbija tähelepanu köitmiseks, kuna sõna „helk-” lubab eeldada, et tootel on sarnased omadused helkuriga. Sageli on helkmärgid tõelistest helkuritest tunduvalt odavamad ning valik langetatakse hinnast lähtuvalt. Seetõttu peaksid reklaamfirmadest helkurite tellijad olema väga tähelepanelikud ning jälgima seda, et tellitavaks kaubaks oleks ikkagi helkur, mitte aga helkmärk.

2005. aastal kajastas Tarbijakaitseamet helkurite järelevalve ning testimisega seonduvat ning problemaatilist helkmärkide temaatikat kahes pressiteates.

Mitteränguasjad

Mitteränguasjade osas pöörati suuremat tähelepanu **noorte moeehete, karnevalirõivaste ja –parukate, jõuluehete ning –kaunistuste** müügi- ja ohutusnõuete täitmisele. Mitteväärismetallist ehted on väga populaarsed just teismeliste hulgas ning neid on kaubandusvõrgus saadaval väga suures sortimendis. Selliste moeehete osas on peamiseks ohuks nende lubatust suurem nikli sisaldus. Nikkel on allergilist ja kantserogeenset toimet omav metall ja selle lubatust suurem sisaldus võib pikaajalisel kokkupuutel nahaga tekitada ehete kandjal tervisehäireid. Karnevalitarvikute ja jõulukaupade ohutuse osas on peamiseks probleemiks nende süttivus. Kokku kontrolliti mitteränguasju **20** korral, millest märgistuse ja ohutusnõuete rikkumisi tuvastati **4** korral ehk 20%.

Nikli sisalduse ja selle eraldumise mõõtmiseks võeti **testimiseks neli** erinevat kaelaehet, mida analüüsiti Tervisekaitseinspektsiooni Keemia Kesklaboris. Neljast testitud moeehetest osutus üks kaelakee „Metallist kee plaadi, kuuli ja ripatsiga” nõuetele mittevastavaks. Nimetatud kee nikli eraldumine ületas 5,2 ja 7,2 korda Sotsiaalministri 28. veebruari 2005.a määrusega nr.36 kinnitatud „Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud” lubatud kogust (norm: 0,5 µg/cm² nädalas). Arvestades seda, et nikkel on allergeenilist ja kantserogeenset toimet omav metall ning võib pikaajalisel kokkupuutel nahaga tekitada ehete kandjal tervisehäireid, tegi Tervisekaitseinspektsioon otsuse, et sellise ehte müük ei ole ohutu. Tarbijakaitseamet tegi kauplejale ettekirjutuse, millega keelati ohtliku kauba müük.

Karnevalirõivaste tuleohutuse uurimiseks valiti välja kolm toodet: laste parukas „Pipi”, herilase kostüüm ja Hawaii vanik (pildid lisas 2). TÜV Nord Baltic laboris testiti nimetatud karnevalitarvikute vastavust standardile EVS-EN 71-2:1997 „Mänguasjade ohutus. Osa 2: süttivus”. Testimise tulemuste põhjal osutusid nimetatud tooted nõuetekohaseks. Siiski tehti Hawaii vaniku osas müüjale tähelepanu juhtimine, et nii ese kui ka pakend tuleb märgistada hoiatusega „Ettevaatust! Hoida eemal tulest!”.

Jõulukaunistuste tuleohutuse määramiseks valiti välja järgmised tooted: jõuluvanaga küünlalatern, majakujuline küünlaalus, jõuluvanaga küünlahoidja ja teevalgusti (pildid lisas 2). Testimine teostati TÜV Nord Baltic laboris ning katsetulemuste

kohaselt vastasid nimetatud tooted nõuetele. Jõuluvanaga küünlahoidja osas tehti müüjale märgukiri, et toode tuleb varustada ka täiendava hoiatusega „Mitte jätta põlevat küünalt järelevalveta”.

Kuigi nii karnevali- kui jõulukaupade testimine näitas, et tooted vastasid nõuetele, on edasise järelevalve käigus rohkem vaja tähelepanu pöörata märgistusele ning jälgida, et vajalikud hoiatused oleks nimetatud toodetel kindlasti olemas.

Lastehooldustooted

Lastehooldustoodete ohutuse uurimiseks valiti testimiseks välja laste söötmistool, väikelaste toolid, laste toidunõud ja lutiketid. Nimetatud toodete ohutus- ja müüginõudeid kontrolliti **14** korral, rikkumisi tuvastati **2** juhul. Tervisekaitseinspektsiooni Keemia laboris **testiti kahe toote osas** (taldrik-kauss Mõmmi ja taldrik-kauss vaakumpõhjaga) laste toidunõude kahjulike ainete migratsiooni. Testimise tulemused olid positiivsed, st üldmigratsioon ei ületanud lubatud piirväärtust.

Tallinna Tehnikaülikooli Katsekojas testiti vastavalt plaanile laste toolide (Läti päritolu laste söötmistooli „Eliza”, Itaalia plastmassist laste tooli ja Eestis valmistatud puidust laste tooli) tugevust ja püstivust. Vastavalt labori otsusele vastasid kõik toolid kvaliteedinõuetele.

Lastetoodete ohutuse hindamise osas testiti ka lutikette. 2005. aastal toimus Euroopa Liidu liikmesriikide vaheline **koostööprojekt** „EU Regional Cooperation Project Baby Soother Holders” ehk lutiketi projekt. Projektis osalesid lisaks Eestile veel Kreeka, Ungari, Poola, Portugal, Sloveenia, Hispaania ning Suurbritannia, viimane oli ka projekti koordinaatoriks.

Projekti eesmärgiks oli testida lutikettide ohutust ning nende vastavust Euroopa Standardile EN 12586:1999 „Lapsehoidmiseks mõeldud artiklid –Lutihoidjad – Ohutusnõuded ja testimeetodid”. Testiti järgmisi standardi EN 12586:1999 punkte:

- 5.1.9 lutiketi kinnitusdetaili püsivust;
- 5.1.10 lutiketi ventilatsiooniavasid;
- 6.1.4 vastupidavuse test;
- 6.1.6 tõmbetugevuse test.

Testimised viidi läbi Inglismaal Hampshire Scientific Service laboratooriumis.

Iga projektis osaleja saatis 5 erinevat lutiketti. Tarbijakaitseamet valis testimiseks lutiketid järgmistest kauplustest:

- Fliis Trade OÜ – lutiketid „Canpol Baby Clip chain” ja „Bieco Baby Kollektion Zoo”;
- Anvoli Hulgimüügi OÜ – lutikett Chicco Ref 68075.08;
- Jukat Eesti OÜ – lutiketid „Fashy Baby Baby-Kettchen” ja „Baby-Nova Shnullerkette”.

Testitud lutikettidest ei vastanud Fliis Trade OÜ Bieco Baby lutikett kõikidele standardis kehtestatud nõuetele. Tarbijakaitseamet tegi Fliis Trade OÜ-le ettekirjutuse, milles kohustati ettevõtet lõpetama õigusrikkumine ja peatama koheselt nõuetele mittevastava kauba müük, samuti rakendama abinõud toote koheseks turult kõrvaldamiseks ning hoiatama tarbijaid tootega seonduvatest ohtudest. Ülejäänud

lutiketid vastasid nõuetele ning on kasutamisel ohutud. Testitud lutikettide pildid on esitatud lisas 3.

Laserseadmed

Tarbijakaitseamet teostas kontrolli laserseadmete müügi üle **5** jaekaubandusettevõttes järgmiste laserseadmete osas:

- II klassi laserseadmed: laserkaardikepid-võtmehoidjad HI-Output Key Chain Laser 4 ja 14 otsikuga komplektis; püstolikujulised laserosutajad Powerful Laser Pointer P58, Powerful Laser Pointer P37 1PCS + valgumihkel;
- III klassi laserseadmed: pastapliiatsikujuline laserosutaja Laser Led & Pen 3 in 1; Laser Pointer Blighting, 2 in 1 Sound & Laser Pointer.

Nimetatud tooted ei olnud varustatud eestikeelse ohuteabega, kus oleks märgitud, et kiire sattumine silma võib kahjustada nägemist. Samuti puudusid kasutamisjuhendid. Arvestatud ei olnud ka asjaoluga, et klass II tüüpi laserkaardikeppe tohib müüa ainult täiskasvanuile. Vastavasisuline võõrkeelne hoiatustekst oli olemas kaubapakendil, kuid puudus eestikeelsel märgistusel. Kuna IIIA klassi kuuluvate laserseadmetega võib töötada ainult koolitatud ja kvalifitseeritud personal, siis ei tohi neid jaekaubanduses tavatarbijale müüa, kuna nimetatud tooted võivad osutada tavatarbijale ohtlikuks.

Müügikohast võetud **5 laserseadme näidiseid testiti** Tartu Ülikooli Füüsikainstituudi lasertehnika laboris, kus teostati laserpointerite kiirguse võimsuse mõõtmist võimsuse- ja energiamõõturiga (Power Energy Meter model 1825-C, Newport, USA), millel on NIST (National Institute of Science and Technology, USA) standardile vastav absoluutne kalibreering.

Testimistulemuste kohaselt selgus, et laserseadme Powerful Laser Pointer P37 maksimaalsed kiirguse võimsused olid 4,9 mW ja 5,3 mW, mis ületasid oluliselt laseril märgitud võimsust (<1 mW). Arvestades laserseadme võimsust, et saanud nimetatud toodet lugeda II klassi kuuluvaks. Seega oli laserseadmete märgistus eksitav ning tegemist oli III klassi laseriga. Arvestades laserseadme tegelikku võimsust ning tuginedes EN 60825 ja „Guidelines for Laser Safety and Hazard Assessment” nõuetele, hindas Tervisekaitseinspeksioon antud toote tavatarbijale ohtlikuks.

Laserite „Led & Pen 3 in 1” ja „2 in 1 Sound & Laser Pointer” kiirguste maksimaalsed võimsused olid vastavalt mõõtmistulemustele 3,5 mW ja 3,3 mW. Seega olid antud tooted IIIA klassi laserseadmed, mis ei ole tavatarbijale ohutud. Lisaks oli kaubal ja kauba pakendil olev võõrkeelne hoiatava sisuga kasutamiseõpetus eesti keelde tõlkimata.

Tarbijakaitseamet tegi kauplejatele (OÜ Samedos, FIE Jelena Kolesnik, FIE Nikolai Vlasenko, FIE Tatjana Stanovaja ja TÜ Autogrill) rikkumiste osas **5 ettekirjutust** kohustuslikele nõuetele mittevastava ohtliku kauba müügi peatamiseks ja turult kõrvaldamiseks. Eestikeelse teabe puudumise eest viidi läbi müüjate suhtes väärteomenetlused.

Välgumihklid

2005. aastal kontrolliti järelevalve korras 7 korral müügilolevaid erinevate esemete kujulisi valgumihkleid. Müügivõrgust avastati taskulambi-, taskunoa-, tulekustuti-, mobiiltelefoni-, huulepulga-, maasika-, ananassikujulised tulemasinad, mis meenutavad mänguasju ning selletõttu on atraktiivsed lastele. Tuli tekib lapsele ootamatult ebatavalisest osast, mis võib põhjustada põletus- ja tuleohtu.

Valgumihklite ohtlikkust suurendab ka **märgistuse ja/või kasutamisoõpetuse puudumine**. Kontrollitud pakendatud valgumihklite pakenditel olevad tootja poolt esitatud võõrkeelsed hoiatused olid eesti keelde tõlkimata. Eksitava välimusega valgumihklite juures puudus ka kauba nimetus, mis on kohustuslik.

Toote ohutuse seaduse §4 sätestab, et eksitava välimusega ohtlik toode on toode, mis ei ole söödav, kuid mille suurus, lõhn, välimus, kuju, pakend või märgistus on selline, et tarbija, eelkõige laps, võib seda ekslikult pidada toiduks ja selle suhupanemine, imemine või allaneelamine võib olla ohtlik ning põhjustada tervisekahjustusi. Eksitava välimusega toodete tootmine, turule laskmine, importimine ja eksportimine on keelatud. Nimetatud valgumihklite pildid on esitatud lisas 4.

Tarbijakaitseamet tegi kauplejatele (FIE Jelena Kolesnik, OÜ Sodell Pluss) rikkumiste osas **2 ettekirjutust** ohtliku kauba müügi peatamiseks ja turult kõrvaldamiseks ning kohustus märgistama kõiki müügilolevaid kaupu eestikeelsete selgesõnaliste hoiatustega nende ohtude kohta, mida toode võib põhjustada. Hoiatava sisuga eestikeelse märgistuse puudumise eest viidi kauplejate suhtes läbi väärteomenetlused.

Dekoratiivsed õlilambid

Järelevalve teostamisel avastati jaekaubanduses müügil dekoratiivsed õlilambid, mis sihipärasel kasutamisel ei ole tarbijale ohutud. Erineva kujuga dekoratiivsete õlilampide eestikeelne märgistus ei sisaldanud kõiki standardis EVS-EN 14059:2003 ette nähtud hoiatusi ning kasutamishübeid. Sarnaste dekoratiivsete õlilampide ohtlikkuse kohta laekusid augustis 2005.a ka RAPEX-i teated.

TÜV Nord Baltik OÜ tulekatsete labori testimistulemuste kohaselt ei vasta dekoratiivsed õlilambid (koodiga 290095 17.45 kr; koodiga 290094 24.90 kr; koodiga 290092 24.90 kr; koodiga 290091 35.00 kr) standardi EVS-EN 14059:2003 nõuetele jaotiste 4.3 (asendi stabiilsus), 4.5 (tahikupli vastavus nõuetele), 4.6 (korgi avatavus), 4.8 (markeeringu vastupidavus), 4.9 (kõitvuse puudumine väikelastele) ja 6 (informatsioon toote kohta) osas.

Tarbijakaitseamet tegi OÜ-le Glasmir ettekirjutuse nõudega peatada koheselt ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük ja rakendada abinõud käsitletavate ohtlike toodete koheseks turult kõrvaldamiseks, hoiatada tarbijaid õlilampide ohtudest ning korraldada ohtliku kauba tagasikutsumine tarbijatelt.

Köögitarvikud

Vastavalt testimise plaanile võeti järelevalve teostamise käigus analüüside teostamiseks melamiinist köögitarvikute näidised, et määrata formaldehüüdi migratsiooni nende materjalist. Testimiseks võeti Toro pannilusikas, Toro kulp ning

melamiinist sõelkulp. Nimetatud toodete formaldehüüdi migratsioon ei ületanud lubatud piirväärtust.

Täiendavalt võeti testimiseks kahest jaekaubandusettevõttest veel spagetikulp, vahukulp, kulp ning spagetitops Cuisine Elegance. Vastavalt testimise tulemustele halvendavad nimetatud tooted kokkupuutes toiduga toidu omadusi ja ei vasta toiduseaduse §31 lg 1 sätestatud nõuetele. Köögitarvikute näidised ja dokumendid, mis tõendavad kulpide ja spagetitopsi mittevastavust nõuetele, edastati menetlemiseks ja meetmete rakendamiseks Tallinna Tervisekaitsetalitusele.

Sisemänguväljakud

Järelevalve teostamise käigus, toetudes tarbija kaebusele, hindas Tarbijakaitseamet 7 **sisemänguväljaku** ohutust vastavalt standardi EVS-EN 1176-1:2000 nõuetele. Hindamises osales ka Soome Tarbijakaitse Keskuse tooteohutuse ekspert. Hinnati nii kaubanduskeskustes kui toitlustusettevõtetes olevaid laste mänguväljakuid. Tallinnas asuvate Lasnamäe Citymarketi, Lasnamäe Hesburgeri, Lasnamäe Maksimarketi, Ülemiste Kaubanduskeskuse, Sikupilli Prisma ja OÜ Jukat Eesti sisemänguväljakute ülevaatusel tehti tähtajalised ettepanekud mänguväljakute ohutuse parendamise osas.

Ettepanekute täitmise kontrollimisel selgus, et AS Jukat Eesti ja ETK Lasnamäe Maksimarketi AS ei olnud kõrvaldanud kõiki hindamisel avastatud puuduseid. Jukat Eesti AS mänguväljaku seade (trepp) ei olnud viidud vastavusse standardi nõuetega ning ETK Lasnamäe Maksimarketi AS mänguväljaku seadmed olid endiselt põranda külge püsivalt kinnitamata. Liugtee lähteplatvormi ohutuspiire oli madalam kui 600 mm ning platvormi kõrgus oli üle 1000 mm, millest tulenevalt ei olnud tagatud kasutaja ohutus. Mänguväljaku seadmeid ümbritsev vaba ruum ei olnud piisav ning selle kukkumisruum ei olnud kaetud lööke pehmendava materjaliga. Nimetatud firmadele tehti **ettekirjutused** nõuetele mittevastava lastemänguväljaku kasutamise peatamiseks puuduste kõrvaldamiseni. Jukat Eesti AS kõrvaldas puudused ja ETK Lasnamäe Maksimarketi AS demonteeris mänguväljaku nõuetele mittevastava osa.

Tarbija signaali alusel hinnati Nipi Mängumaa sisemänguväljaku kõiskiige ohutust. Selgus, et kõiskiik, mida võib kasutada ka väikelaps, ei ole varustatud seljatoe ega ohutusseadeldisega, mis takistab lapse mahakukkumist istmelt. Seega ei ole selle kõiskiige kasutamine ohutu väikelapsele. Ettevõtjale esitati nõue viia kiige minimaalruum vastavusse standardite EVS-EN 1176-1:2000 ja EVS-EN 1176_2:2000 nõuetega ja kindlustada seadme kukkumisruum lööke pehmendava materjaliga. Selle tulemusena peatas ettevõtja kõiskiige kasutamise kuni selle vastavusse viimiseni ohutusnõuetega.

11.2.2 Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse ning nende alamaktide alusel

Kosmeetikatooted

Järelevalve aluseks kasutati Kaubandustegevuse seadust ja Sotsiaalministri 20. aprilli 2004.a määrust nr.32 „Kosmeetikatoodete märgistamise nõuded” ning Vabariigi Valitsuse 13. augusti määrust nr.259 „Nõuded kosmeetikatoodetele ja nende käitlemisele”.

Kosmeetikatoodete märgistusnõuete täitmist kontrolliti turu- ja tänavakaubanduses ning väikekauplustes ja apteekides **791** korral, rikkumisi avastati **168** juhul ehk 17,8% (tabel 14, joonis 10). Kontrollitud ettevõtetest moodustasid apteegid hinnanguliselt 20%, väikekauplused ja spetsiaalsed kosmeetikakauplused 45%, turu- ning tänavakaubanduse müügikohad 35%.

Tabel 14. Kosmeetikatoodete ja keemiakaupade märgistuse kontrollimine

Maakond	Kosmeetikatooted		Keemiakaubad	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	195	81	170	153
Hiiumaa	8	2	33	13
Ida-Virumaa	53	15	64	32
Jõgevamaa	28	5	28	15
Järvamaa	15	2	25	8
Läänemaa	22	2	64	7
Lääne-Virumaa	34	3	39	8
Põlvamaa	36	3	37	4
Pärnumaa	131	19	136	42
Raplamaa	61	9	82	25
Saaremaa	28	3	39	17
Tartumaa	74	15	53	18
Valgamaa	17	2	36	14
Viljandimaa	25	3	60	19
Võrumaa	64	4	65	7
Kokku	791	168	931	170

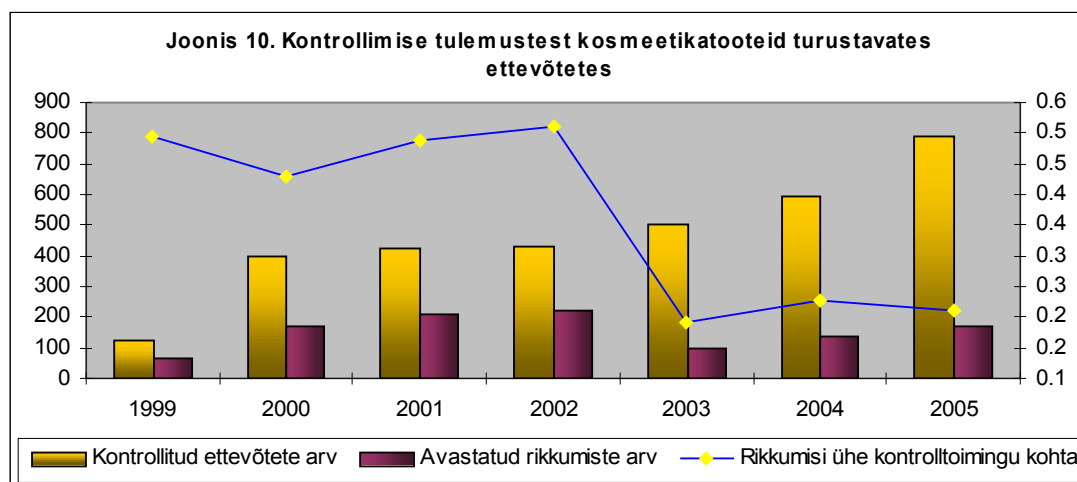
2005.a II kvartalis kontrolliti kosmeetikakaupade järelevalve korras veel spetsiaalselt nn. looduskosmeetika ja –toodete märgistamise nõudeid kokku **117** korral, millest rikkumisi avastati **37** korral.

Järelevalve korras avastatud puudused olid nii tavakosmeetika kui ka looduskosmeetika osas ühesugused. Kontrollimisel **tuvastati mitmeid puudusi**:

- üksikutel juhtudel puudus eestikeelne märgistus (Venemaa, Türgi tooted);
- toote koostis oli kinni kleebitud, tõlkimata või puudulik (OÜ Legomer, AS Sirowa tooted);
- „parim enne” realiseerimisaja ületanud toodetel puudus vastav teade ja tooted olid muust kaubast eraldamata;
- müüjad ei oska anda teavet realiseerimisaegade kohta, ei osata selgitada „avatud kreemipurgi” sümbolit.

Kosmeetikatoodete märgistuse osas on olukord paranenud. Näiteks kontrollis Tarbijakaitseamet 2004.a kahel korral OÜ REKVI hulgilao juures asuvat kauplust ning trahvis ettevõtet 2900 krooni suuruse rahatrahviga, kuna paljudele toodetele oli eestikeelne märgistus paigaldamata. Käesoleval aastal selgus kontrollimise tulemusena, et OÜ REKVI kaupadega probleeme ei esine.

Üldiselt on avastatud rikkumised kosmeetikatoodete osas olnud suhteliselt kerged ning puudused likvideeritakse kohe. Rikkumiste tuvastamisel karistati kauplaid trahviga. Järelevalve käigus selgus, et rohkem puudusi avastatakse just tänava- ja turukaubanduses ning väikekauplustes, kuna aga suurte kaubakettide kauplustes ja apteekides on olukord märgistuse osas parem. Seega tuleb kosmeetikatoodete märgistuse järelevalvet jätkata just turu- ja tänavakaubanduses ning väikekauplustes.



Ühikuhinna nõuet kontrolliti kosmeetikatoodete müügil **654** korral, millest rikkumisi tuvastati **141** korral ehk 21,6%. Kõikidest kosmeetikatoodete märgistuse osas esinenud puudustest teavitatakse vastavalt koostöölepingule ka Tervisekaitseinspeksiooni. 2005.a jooksul edastati Tervisekaitseinspeksioonile teavet rikkumiste osas **64 hulgimüüja** kohta. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon 47 hulgimüüjat ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused korda tehtud 12 korral, rikkumisi avastati 21 juhul (ettekirjutused) ning 14 korral ei olnud kontrollitavat toodet laos või oli selle tootmine lõpetatud.

2005. aastal testiti vastavalt tööplaanile järgnevaid Venemaalt pärit kosmeetikatooteid:

- niisutav kreem „Matistav efekt”;
- näopuhastusgeel;
- näopuhastuspiim.

Tooteid analüüsiti Tervisekaitseinspeksiooni Tartu ja Tallinna laborites, kus määrati parabeenide sisaldust nimetatud toodetes. Analüüside tulemused näitasid, et tooted vastasid nõuetele.

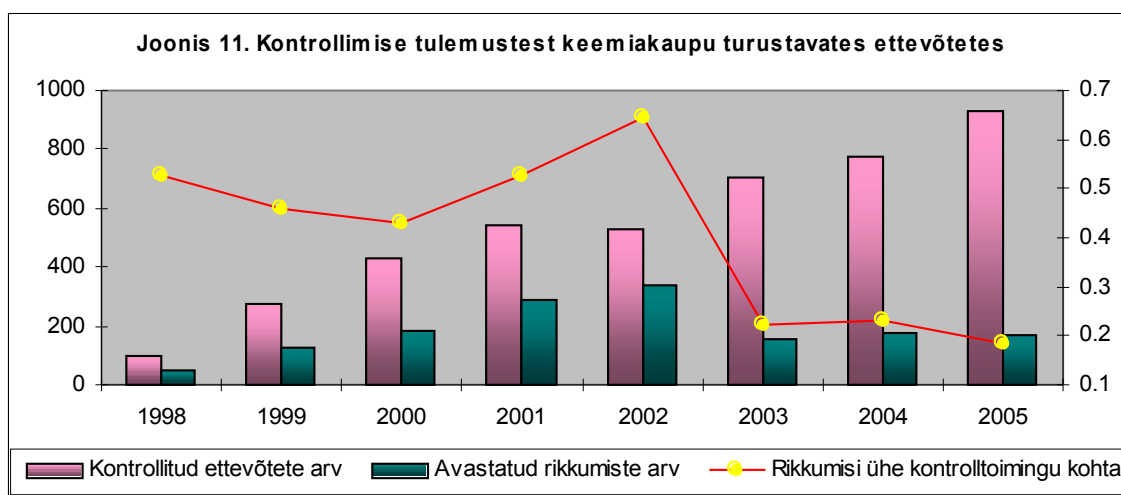
Tarbija kaebuse alusel testiti šampooni „Superplatsenta” (Venemaa) netokogust pudelis. Markeeringul oli märgitud netokoguseks 200 ml, tegelikult oli pudelis 150 ml šampooni. Fimat trahviti hoiatusmenetluse korras rahatrahviga 1000 krooni.

Keemiakaubad

Järelevalve korraldamisel olid aluseks Kemikaali-, Kaubandustegevuse ja Tarbijakaitse seadus ning Sotsiaalministri määrus 03.12.04 nr.122 „Ohtlike

kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise nõuded ja kord” ja Vabariigi Valitsuse 16.03.99 määrus nr.96 „Ohtlike kemikaalide jaemüügi kord”.

Keemiakaupade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti **931** korral, rikkumisi märgistuse osas avastati **170** korral ehk 18,3% (tabel 14, joonis 11). Kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja hooldusvahendeid, väetisi ja taimekaitsevahendeid, autohooldusvahendeid ja olmes kasutatavaid remondivahendeid.



Kemikaalide ja tarbekeemiatoodete märgistamise ja müüginõuete täitmist kontrolliti lisaks tavakauplustele ja müügikohtadele erilise tähelepanuga ka autokauplustes ja bensiinitanklates. Nimetatud müügikohtade kontroll hõlmas ligikaudu 40% autokaupluste osas ja 30% bensiinitanklate osas kogu kontrollimiste arvust. Peamised märgistuse rikkumised avastati autokauplustes, kus oli müügil väga suures sortimendis erinevaid autohooldusvahendeid.

Kemikaalide ja tarbekeemia märgistusel esinesid järgmised **puudused**:

- müügil olid aegunud realiseerimisajaga kaubad, millel puudus tarbijale vastavasisuline teave;
- ohtlike kemikaalide märgistusel ei vastanud nõuetele ohusümbolite tähistus oma värvilt ega suuruselt;
- ohtlikel kemikaalidel puudusid märgistustel kohustuslikud riski- ja ohutulaused ja/või ohusümbolid;
- ohtlike kemikaalide märgistusel esitatud riski ja ohutuslaused olid esitatud puudulikult;
- ohusümbolid olid kaetud eestikeelse märgistusega;
- riski- ja ohutuslaused esitati märgistusel niivõrd väikeses kirjas, et nad olid peaaegu loetamatud (AS Autoekspert).

Tarbekeemiakaupade osas oli märgistus enam-vähem korras. Põhilised rikkumised esinesid USA-st imporditud ohtlikke aineid sisaldavate autohooldusvahendite märgistuse osas. Märgistuse ja kvaliteedi olukord oli võrreldes eelmise aastaga paranenud. Oluline on jätkata keemiatoodete kontrolli just auto- ja autovaruosade kauplustes, kus tuvastatakse kõige rohkem märgistuse rikkumisi.

Ühikuhinna nõuet kontrolliti keemiatoodete müügil **823** korral, millest rikkumisi tuvastati **212** korral ehk 25,8%. Ühikuhinna esitamise seaduslikku nõuet ei ole autokemikaalide müüjad pidanud alati enda kohta käivaks ning näisid mõningatel juhtudel arvavat, et see nõue kehtib ainult toidukaupade kohta.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöö kokkuleppele edastatakse teavet jaevõrgus avastatud keemiatoodete märgistuse puuduste kohta Tervisekaitseinspeksioonile üks kord kvartalis. 2005.a jooksul edastati TKA poolt informatsiooni **75** korral tootjate ja hulgimüüjate kohta. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon **75** hulgimüüjat ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused korda tehtud **37** korral, rikkumisi avastati **24** juhul (ettekirjutused) ning **14** korral ei olnud kontrollitavat toodet laos või oli selle tootmine lõpetatud.

Keemiatoodete **testimise** käigus analüüsiti auto klaasipesuvahendi „Kemetyl” kvaliteeti ning kontrolliti kahjulike ainete sisaldust ja kontrolliti OÜ Kiviõli Keemiagrupp poolt toodetud klaasipesuvedeliku metanooli sisaldust. Mõlemaid tooteid testiti AS-s „Areto”, kelle otsusel olid tooted kvaliteetsed.

Vastavalt järelevalve plaanile võeti testimiseks ka erinevaid tanklates ja autokauplustes müügil olevaid mootoriõlisid: Statoil Classikway 15W-40 (Norra), Statoil Powerway 15W-40 (Norra), Teboil Self Mix 2T (Soome), Teboil Lubricants 10W-40 (Soome), Carlube Triple R5W-40 (Inglismaa). Nende viskoossust ja hangumispunkti testiti OÜ-s Eurolabo. Vastavalt katseprotokollile nr.44/6 ja 44/7 01.11.05 vastasid kontrollitud näitajad nõuetele.

Rõivad ja tekstiilitooted

Rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse vastavuse kontrollimise aluseks oli Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 12. aprilli 2004.a määrusega nr.68 vastu võetud „Rõivaste ja tekstiilitoodete märgistamise nõuded”, mida muudeti 10.11.2004.a määrusega nr.200.

Kokku kontrolliti rõivaste ja muude tekstiilitoodete müüki **337** korral, sellest rikkumisi avastati **94** korral ehk 27,9% (tabel 15, joonis 12). Rikkujaid karistati rahatrahviga või suulise hoiatusega, sõltuvalt rikkumisest ja puuduste hulgast.

Avastatud puudused olid järgmised:

- kontrollitud rõivaste märgistusel puuduvad nii kiusisaldus kui ka hooldustähistus;
- puuduvad andmed toote materjali kohta ning puudub täiendav kirjalik teave toote õigeks hoolduseks, mille on tootja püsikinnitatud tekstiilindil tootega edastanud lisaks hooldustähistusele;
- hinnaetikettidel edastatav teave ei vasta püsikinnitatud tekstiilindil olevale teabele materjali kiusisalduse ja hoolduse kohta;
- müüjad ei tunne hooldustähistust ning seega pole võimalik saada müüjalt suulist teavet hooldustähiste tähenduste kohta;
- nahast ja karusnahast toodetel puudub teave nii naha liigi kui ka karusnahal loomaliigi kohta;
- üksikutel toodetel puudus märgistusel põhivoodri kiusisaldus;

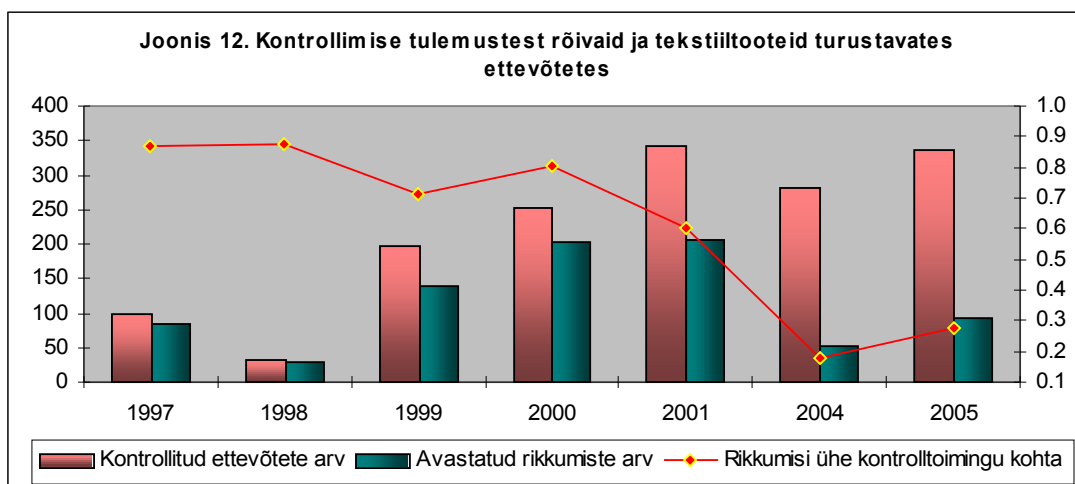
- Tartus ilmnesid probleemid FIE-de poolt valmistatud rasedatele mõeldud rõivastega, kus polnud tarbijat kiusisaldusest ja hooldusmärkidest teavitatud;
- rõivaesemete suuruse tähistamisel tähelise, numbrilise või tähelis-numbrilise tähistusega ei ole tarbijal võimalik saada teavet vastavatest suurustunnuste arväärtustest;
- lisaks rikkumistele märgistuse osas tuvastati rõivakaupluste kontrollimisel mitmeid rikkumisi ka hinnateabe esitamise ning soodusmüükide osas.

Tabel 15. Rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	67	30
Hiiumaa	5	-
Ida-Virumaa	37	20
Jõgevamaa	24	5
Järvamaa	9	-
Läänemaa	7	-
Lääne-Virumaa	15	4
Põlvamaa	8	-
Pärnumaa	29	12
Raplamaa	37	3
Saaremaa	14	1
Tartumaa	32	10
Valgamaa	11	5
Viljandimaa	12	4
Võrumaa	30	-
Kokku	337	94

Üldine olukord rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse osas on rahuldav. Võrreldes varasemate aastatega on olukord märgistuse osas hakanud paranema ka turgudel, kus rõivaste märgistuse nõuete rikkumisi jääb üha vähemaks. Samas võib täheldada, et rõivaste märgistamise nõuete rikkumisi on avastatud rohkem ka sellistes kauplustes, kus müüakse odavaid importrõivaid näiteks Hiinast, Türgist, Poolast jne. Mõningal määral esineb puudujääke just väikemüüjate ja FIE-dest ettevõtjate poolt sisseostetud rõivaste märgistuses.

Praeguse seadusandluse kohaselt on Eestis kohustuslik suurustähistuse ja hooldustähistuse märgistus, mis Euroopa Liidus on enamasti vabatahtlik. Vabatahtliku lähenemise korral on oluline ainult kiukoostis, teavet hooldustähistuse ja suurustähistuse kohta võib tarbija saada müügikohas või müüja käest. Samas on tarbijatele ikkagi äärmiselt oluline saada teavet hooldustähistuse ja suurustähiste kohta, et teha rõivaste ostul õige valik. Sellise lähenemise korral on väga raske saada teavet näiteks suurtes iseteeninduskauplustes, kus müüjat pole käepärast. Samuti jääb küsimus, kas müüja ikkagi oskab alati ainult kiukoostise järgi anda adekvaatset informatsiooni. Samas on senine järelevalve näidanud, et isegi praeguste kohustuslike nõuete osas ei suuda müüja alati tarbijale selgitada hooldustähiste tähendusi.



Kuna rõivaste märgistuse nõuete rikkumisi ikkagi ilmneb ning rõivaste märgistuse alane seadusandlus on jätkuvalt täienemas, siis on oluline jätkata plaanilist järelevalvet ka 2006. aastal.

Elukeskkonda parandavad seadmed, veepuhastusseadmed ja –filtrid

Tööplaani alusel kontrolliti tarbijatele müüdavate elukeskkonda parandavate seadmete, veepuhastusseadmete ja –filtrite varustamist nõuetekohase teabega. Vastavalt Tarbijakaitseaduse §4, §5 ja §6 nõuetele on tarbijal õigus saada pakutava kauba kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet. Teave peab sisaldama muuhulgas kasutamissoetust, juhiseid kauba paigaldamiseks, hooldamiseks, hoiatusi ja ettevaatusabinõusid kauba kasutamise või hävitamisega seotud ohtude vältimiseks. Tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup peab olema varustatud eestikeelse kasutamisjuhendiga.

Elukeskkonda parandavate seadmete, veepuhastusseadmete ja –filtrite müügi korraldamist kontrolliti **64** korral, millest rikkumisi avastati **16** korral ehk 25%. Rikkumised jagunesid järgnevalt: rikkumised kasutamisjuhendite osas (8), märgistuse osas (1), esitatavate nõuete ja kaubale antava müügigarantii osas (5), hinnateabe puudumise osas (1) ning nõuetekohaste hoiatuste puudumise osas (1). Avastatud rikkumiste puhul viidi kaupleja suhtes läbi **7 väärteomenetlust**. Väikeste puuduste puhul kauplejaid hoiatati ja kohustati määratud ajaks puudused kõrvaldama.

Elukeskkonda parandavate seadmete, veepuhastusseadmete ja –filtrite pakkumisel jaekaubanduses on kauplejad üldjuhul varustanud kauba nõuetekohase teabega. Täiendavalt kaubaga kaasas olevale kasutamisjuhendile/õpetusele annavad müüjad täiendavaid selgitusi. Paljudes kauplustes olid väljas veepuhastusseadmeid tutvustavad stendid ning kaasaantavad infolehed (pildid, teave kasutamise kohta jne).

Üldjuhul tuleb kaup müügile teadlikelt maaletoojatelt. Samas esineb probleeme mõistete „pretensiooni esitamise aeg” ja „müügigarantii” tõlgendamisel. Sageli ei tee kauplejad nende mõistete vahel vahet ning eksitavad seetõttu tarbijat. Üldjoontes võib turu olukorra nimetatud toodete osas siiski lugeda heaks.

Varuosade müük autolammutuse töökodades

Turujärelevalve korras kontrolliti varuosade müüki autolammutustöökodades 27 korral, millest 2 korral avastati rikkumisi, mis olid seotud kaupleva tegevusega ilma registreeringuta majandustegevuse registris.

Üldjuhul kasutatakse autolammutustöökodades kokkuleppehindu, mis kujunevad vastavalt nõudlusele ning sõltuvalt varuosade kulumisest. Juhul, kui autode lammutust kohapeal ei teostata ning kasutatud autode varuosad saabuvad müüki autolammutustöökodadest, siis on kaubad varustatud hinnateabega ka müügikohas.

Üldreeglina antakse ostjatele võimalus esitada pretensioone ostetud kauba osas 3 tööpäeva kuni 1 kuu (kasutatud mootori puhul) jooksul või vastavalt kokkuleppele. Juhul, kui ostetud kaup ei sobi automudeliga, vahetatakse see teise vastu ning kui vahetamine ei ole võimalik, siis tagastatakse raha.

Ohutuse osas tagatakse vaid silmaga nähtavate defektide puudumine, kuid ei võeta edasist vastutust hiljem ilmneva võivate defektide osas, mis võib olla auto ohutuse seisukohast problemaatiline. Samas puudub ka alus kasutatud kauba puhul nõuda müüjalt pikema vastutuse tähtaegu. Erandiks on juhused, kui kasutatud varuosade müük toimub autoteeninduse juures. Sellel juhul määratakse paigaldatud kasutatud osadele ning tehtud tööle pretensiooni esitamise aeg vastavalt kokkuleppele.

Kontrollitud autolammutustöökodades olid olemas ostudokumentide blanketid, mis olid varustatud vajalike rekvisiitidega ning tarbija nõudmisel saab kaupleva vormistada ostudokumendi. Paljudes müügikohtades oli esitatud ka Riikliku Autoregistriskuse tõendi näidis, mis on kohustuslik esitada sõiduki lammutusse andmisel.

Varuosade müügi kontrollimisel autolammutamise töökodades ilmnes, et tarbijale antav **teave ei ole piisav**. Ainult üksikutes müügikohtades teavitati tarbijat kirjalikult kasutatud kauba ümbervahetamise/tagastamise tingimustest. Järelevalve teostamise käigus esitati kauplevatele nõuded täiendada tarbijale antavat teavet nii kauba omaduste kui ka pretensiooni esitamise tingimuste osas.

Kodutehnika

2005. aastal kontrolliti tarbijatele müüdavate kodutehnika kaupade märgistuse ja antava teabe vastavust nõuetele järgmiste tooteliikide osas: külmikud, pesu- ja nõudepesumasinad, elektripliidid, elektrilised juukseföönid, -koolutajad, -lõikajad ning epilatorid.

Järelevalve aluseks on Tarbijakaitseseadus, mille §-s 6 lg 2 ja lg 3 sätestatud nõuete kohaselt peab tarbijale müüdav tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup olema varustatud eestikeelse kasutamisjuhendiga. Kasutamisjuhend peab sisaldama tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks.

Järelevalve korras kontrolliti külmikute, pesu- ja nõudepesumasinate ning elektripliidide müügi korraldamist 87 korral, millest rikkumisi avastati 21 korral ehk

24,1%. Rikkumised jagunesid järgnevalt: rikkumised kasutamishuvidite osas (7), määgistuse osas (2), esitatavate nõuete ja kaubale antava müügiarantii osas (7), hinnateabega varustamise osas (4) ning kauba saatedokumentide osas (1).

Elektrilisi juuksefööne, -koolutajaid, -lõikajaid ning epilaatoreid kontrolliti järelevalve korras **95** korral, millest rikkumisi vastati **7** korral ehk 7,4%. Avastatud rikkumised jagunesid järgmiselt: **rikkumised kasutamishuvidite osas (4), kaubale antava müügiarantii osas (2) ning kauba saatedokumentide osas (1).**

Avastatud rikkumiste eest viidi läbi 13 väärtemenetlust ning tehti 1 ettekirjutus, väiksemate ebatäpsuste esinemisel piirduti müüjate hoiatamisega. Puuduste avastamisel nõuti kõikide müügilolevate kaupade varustamist nõuetekohaste eestikeelsete kasutamishuviditega ning müügiarantii osas esitati nõue lähtuda Völaõigusseaduse nõuetest.

Võrreldes möödunud aastaga on kasutamishuvidite kättesaadavus kodumasinade osas tarbijale paranenud. Üksikute juhitud puuduvad siiski müügiarantii eestikeelsed kasutamishuvidid või on olemasolevad huvidid puudulikud. Müügilolevate kaupade garantiitingimuste kontrollimisel ilmnevad aeg-ajalt vastuolud Völaõigusseaduses sätestatud nõuetega. Kokkuvõttes võib külmutuskappide, pesu- ja nõudepesumasinate, elektripliitide, elektriliste juuksefööne, -koolutajate, -lõikajate, epilaatorite olukorda turul nimetada heaks.

Andme- ja helikandjad ning arvuti- ja videomängud

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **andme- ja helikandjate** määgistuse ja antava teabe vastavust nõuetele **115** korral, millest rikkumisi tuvastati **18** juhul ehk 15,6% (tabel 16). Rikkumiste osas viidi läbi 4 väärtemenetlust.

Peale Tarbijakaitseameti spetsiaalset **määgukirja** andme- ja helikandjate maaletoojale, on vaadeldavate toodete määgistamisele suuremat tähelepanu pööratud ning eestikeelset teavet kajastatakse nii tootja, tootekirjelduse, kui ka tehniliste andmete osas. Nõuete täitmise puhul oli puudusi määgata just väiksemate kauplete juures, kelle puhul piirduti enamasti hoiatusega puuduse kõrvaldamiseks.

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **arvuti- ja videomängude** määgistuse ja antava teabe vastavust nõuetele **70** korral, millest rikkumisi tuvastati **10** juhul ehk 14,3%. Palju vaidlusi tekitab endiselt asjaolu, millises ulatuses ja kas tõlkida mängude kasutamise eelduseks olevad tehnilised näitajad, mis tegelikult on toodud kokkuleppeliste lühenditena.

Tabel 16. Andme- ja helikandjate ning arvuti- ja videomängude määgistuse kontrollimine

Maakond	Andme- ja helikandjad		Arvuti- ja videomängud	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	12	7	11	6
Hiiumaa	3	-	-	-
Ida-Virumaa	16	6	13	-

Jõgevamaa	2	-	-	-
Järvamaa	3	-	-	-
Läänemaa	6	-	-	-
Lääne-Virumaa	7	1	7	-
Põlvamaa	5	-	1	-
Pärnumaa	5	-	3	-
Raplamaa	5	-	5	-
Saaremaa	6	-	8	-
Tartumaa	20	2	8	2
Valgamaa	10	-	4	-
Viljandimaa	4	2	2	2
Võrumaa	11	-	8	-
Kokku	115	18	70	10

Teravaim teabepuudumise juhtum oli tarbijaga, kes ostis arvutimängu Matrix Reloaded, millel puudus teave mängu mängimiseks vajaliku krediitkaardi omamishõuete kohta. Tarbijakaitseamet kaupluses puudust ei tuvastanud ning kontrollimise momendil oli vastav teave tootele lisatud. Antud juhtumi osas võimaldati tarbijale lepingust taganemine. Seoses mängu sisututvustusega on paralleelselt müügilolevate filmidega üldiseks seisukohaks eestikeelse sisu kokkuvõtte olemasolu kohustus, kui mäng ise on eestikeelne või tal on eestikeelne tõlge. Võõrkeelse mängu puhul eestikeelse sisututvustuse olemasolu ei ole nõutav.

Foto- ja arvutitarvikud

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **fototarvikute** märgistuste ja antava teabe vastavust nõuetele **86** korral, millest rikkumisi tuvastati **17** juhul ehk 19,8%. Rikkumiste osas viidi läbi 5 väärtemenetlust. Toode kasutusjuhendiga varustamise osas on olukord kauplustes paranenud. Seda on kindlasti soodustanud ka juhendite olemasolu digitaalsel kujul: juhendite arv ei ole piiratud ning juhend trükitakse arvutist välja ostumomendil ja/või tarbija soovil. Tarvikute osas on olukord paranenud sedavõrd, et kauplused väärtustavad tarvikuid koos põhitoodetega ning varustavad neid eestikeelse teabega samaväärselt. Tarbijakaebusi tarvikute osas aasta jooksul ei esinenud, pigem esines probleeme fotokaameratega.

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **arvutitarvikute** märgistuste ja antava teabe vastavust nõuetele **66** korral, millest rikkumisi tuvastati **22** juhul ehk 33,3% (tabel 17). Rikkumiste osas viidi läbi **10 väärtemenetlust**. Arvutitarvikutele on levitajad ja kauplused välja töötanud reelina üldjuhendid, mis on olemas digitaalsel kujul. Olukord on paranenud, kuna arvutitarvikuid püütakse eestikeelse teabega varustada võrdselt põhiseadmega.

Tabel 17. Foto- ja arvutitarvikute märgistuse kontrollimine

Maakond	Fototarvikud		Arvutitarvikud	
	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	17	7	14	4

Hiiumaa	3	-	2	-
Ida-Virumaa	6	2	4	2
Jõgevamaa	3	-	-	-
Järvamaa	5	1	3	1
Läänemaa	2	-	4	-
Lääne-Virumaa	5	-	3	-
Põlvamaa	4	-	-	-
Pärnumaa	5	1	3	2
Raplamaa	3	-	4	-
Saaremaa	6	-	2	-
Tartumaa	7	1	12	7
Valgamaa	5	3	5	1
Viljandimaa	7	1	5	5
Võrumaa	8	1	5	-
Kokku	86	17	66	22

Kasutusjuhendid

Kasutusjuhendite kontrollimisel lähtuti Tarbijakaitseaduse §6 ning Toote ja teenuse ohutuse seaduse §3. Kontrolliti fotoaparaatide ning nende tarvikute; arvutite ja nende tarvikute; külmikute, pesu- ja nõudepesumasinate; elektripliitide; elektriliste juuksefööride, -koolutajate, -lõikajate, epilaatorite; erinevate ehitustoodete; elukeskkonda parandavate seadmete, veepuhustusseadmete ja –filtrite kasutusjuhendite olemasolu **463** korral, millest kasutusjuhendid puudusid **36** korral ja rikkumiste korral kohaldati vääriteomenetlusi 10 juhul ning ühel juhul koostati ettevõtjale ettekirjutus. Täiendavaks läbivaatamiseks võeti **91** kasutusjuhendit.

Juhendite puhul võib täheldada kauplejate teadlikkuse kasvu, kuna reeglina on enamus tooteid vajaliku juhendiga varustatud ning täielikult puudusid juhendid siiski üksikutel puhkudel. Puuduvate juhendite osas väitsid kauplejad mitmel korral, et tegemist on väga uute toodetega ning juhendid ei ole veel saabunud. Palju kasutati ka varianti, et juhendid on olemas digitaalsel kujul ning vajalik juhend trükitakse arvutist välja ostu momendil.

Paljudel juhtudel antakse seadmega kaasa kiirjuhend, mis sisaldab vaid esmaseid toiminguid seadme kasutuselevõtuks, kõige olulisemaid funktsioone ning on oma iseloomult kasutusjuhendi lühem variant. Selline juhend ei ole küll vastuolus kehtivate nõuetega, kuid võib olla siiski mõningatel juhtudel tarbijaid eksitav, olenevalt seadme iseloomust ja spetsiifikast ning kasutaja eelnevatest teadmistest.

Samuti põhjustab palju küsimusi kiirjuhendiga kaasasolev põhjalik võõrkeelne juhend. Ilmekaks näiteks kiirjuhendiga tekkinud probleemidest on Overall Eesti AS-i (Canon kaubamärgi Eesti esindaja) poolt koostatud Canon'i digitaalsetele fotokaameratele. Tarbijakaebuste alusel lähtuti analüüsil just PowerShot A400, A510, A520 kaameratele kaasa antavatest kasutusjuhenditest. Tegemist oli sisuliselt samade juhenditega, vaid mõningate erisustega lähtudes mudelist. Nimetatud kiirjuhendi osas tegi Tarbijakaitseamet AS-le Overall Eesti tähelepanujuhtimise kiirjuhendi puuduste kohta. Välja võis tuua sellised puudused nagu hoiatuste täielik puudumine ja

operatsioonide pealiskaudne kirjeldamine. AS Overall Eesti selgituste põhjal olid nende õigused kasutusjuhendi tõlkimisel lepinguliselt piiratud. Nüüdseks on Overall Eesti AS nimetatud kaupade jaoks koostanud täiendatud 32-leheküljelised kasutusjuhendid, mis on ka turule jõudnud. Uued juhendid lisatakse uutele kaameratele ning müügilolevate puhul – kui tarbija ei ole senise juhendiga rahul – antakse uus juhend täiendavalt kaasa.

11.2.3 Koostöö teiste järelevalveasutustega turujärelevalve valdkonnas

Tuginedes Toote ohutuse seaduse §11 lg 3 sätestatule, jätkas Tarbijakaitseamet 2005. aastal koostööd teiste turujärelevalve asutustega **teabe vahetamise** osas. Vältimaks dubleerimist järelevalvet teostavate ametite vahel, on sõlmitud koostöö kokkulepped järelevalve alade jaotamise kohta Tervisekaitseinspeksiooniga, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga, Tööinspeksiooniga, Energiaturu Inspeksiooniga, Maksu- ja Tolliametiga, Päästeametiga ja Sideametiga.

Vastavalt **Tervisekaitseinspeksiooniga** sõlmitud koostöölepingule edastati TKA poolt kord kvartalis teavet jaevõrgus avastatud puudustest kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistamise osas. 2005. aastal edastati Tervisekaitseinspeksioonile informatsiooni **230** tootja ja hulgimüüja kohta, kes olid paigutanud kemikaalidele ja kosmeetikatoodetele nõuetele mittevastava eestikeelse märgistuse.

Osaledes RAPEX süsteemis, on Tarbijakaitseamet ja Tervisekaitseinspeksioon kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni nende poolt tuvastatud ohtlikest toodetest.

Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile saadab TKA informatsiooni turul avastatud ohtlike elektriliste kaupade kohta. Samuti toimub infovahetus RAPEX süsteemi vahendusel.

2005. aastal edastati Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile **4** korral teavet turujärelevalve teostamisel jaekaubandusvõrgus avastatud elektriliste toodete kohta hinnangu saamiseks elektriohutuse osas. Sarnaste toodete kohta oli laekunud RAPEX kaudu teave nende ohtlikkuse ja müügikeelu osas teistes EL liikmesriikides.

Teavet edastati Tallinna Mööblimajas müügil olnud laste lauialampide „Elevant”, „Oranž tigu”, „Koer kondiga”, lauialampide „Magma” ja „Telefon”; Võidumari kaupluses müügil olnud Poola päritolu lastele mõeldud kala-, kassi- ja ussikesekujuliste lauavalgustite; kaupluses Valgusmaailm müügil olnud Itaalia päritolu lastepäraste seinavalgustite „APPLIQUE Disney” kohta. Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni vastuse kohaselt ei olnud need tooted tõepoolest nõuetekohased ning kauplajat kohustati kaup müügilt kõrvaldama.

Vastavalt tarbija signaalile kontrolliti Tallinna Keskturul FIE Aleksander Jurjevi müügikohta ning võeti sealt veekeeduspiraali RJE Coffee Heater 500W näidis. Tarbija väidete kohaselt oli tegemist ohtliku tootega, mis esimese kasutamise ajal plahvatas. Tarbija kaebus koos näidisega edastati Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile.

Tehnilise Järelevalve Inspeksioon on koos Tarbijakaitseametiga osapoolteks ka 16. juunil 2005.a sõlmitud Balti Koostöölepingus, mille üheks olulisemaks eesmärgiks on ühise turujärelevalve teostamine Balti riikides.

Maksu- ja Tolliametiga sõlmitud koostöölepingu kohaselt vahetavad mõlemad pooled nende valduses olevat informatsiooni **toote ohutuse valdkonnas**. Mõlemal poolel on õigus pöörduda informatsiooni saamiseks koostööpartneri poole. Toote ohutuse seaduse §11 lg 4 kohaselt korraldatakse TKA ja MTA vaheline koostöö vastavalt EÜ Nõukogu määrusele 339/93/EMÜ kolmandatest riikidest imporditud toodete tooteohutuse eeskirjadele vastavuse kontrolli kohta (08.02.2003). Nimetatud määruse nõuetest tulenevalt toimub Tarbijakaitseameti ning Maksu- ja Tolliameti vaheline koostöö kaupade ohutuse kindlaksmääramisel enne kolmandatest riikidest imporditud toodete vabasse ringlusse lubamist.

Tarbijakaitseamet teavitab regulaarselt Maksu- ja Tolliametit ohtlikest kaupadest, mis on avastatud müügil jaekaubandusvõrgus turujärelevalve teostamisel ja mille suhtes kohustusliku meetmena on rakendatud müügikeeld. Teabes sisaldub ohtlike kaupade nimetus koos fotoga, andmed müüja/maaletooja kohta ning nõuetele mittevastavuse põhjus. 2005.aastal teavitati **33 ohtlikust kaubast**, sh mänguasjadest (17), töökinnastest, laserosutajast, helkuritest (10), jalatsitest (4) jne.

2005. aastal laekus Tarbijakaitseametile Maksu- ja Tolliametilt **4** kontrollteatist piiril kinnipeetud kauba kohta:

- 25.04.05 pidas Muuga Sadama toll kinni laste jalgrattad, laste mootorrattad akumulaatoriga, nooleviskemängud, plastmassist kiiged, täispuhutavad pallid plastikust, plastmassist kokkupandavad ja pehmed mänguasjad, laste käimistooli sellel põhjusel, et mänguasjadel või nende pakenditel puudus CE-märk. Tarbijakaitseameti esindajad koos Tallinna tolliinspektuuri tollijärelevalve osakonna spetsialistidega vaatasid kinnipeetud kauba üle ning tegid otsuse mitte lubada mänguasju vabasse ringlusse.
- 05.05.05 tegi Lennujaama toll järelepärimise ujumisbasseinide ja veespordi-inventari kohta. Tarbijakaitseamet vaatas kaubad üle ja tegi otsuse lubada kaup vabasse ringlusse, kuna täispuhutavate ujumisbasseinide, rannapallide, täispuhutavate madratsite ja ujumisrõngaste mittevastavust nõuetele ei tuvastatud.
- 21.11.05 tegi Muuga Sadama toll järelepärimise CE-märgistuseta Hiina päritolu plastist nukkude kohta. Samas olid kinni peetud ka Batman kaubamärgi tähisega mänguautod, kuna kahtlustati kaubamärgi kasutamist ilma kaubamärgi omaniku loata. TKA tegi otsuse keelata ilma CE-märgita mänguasjade turule laskmine. Võimaliku võltsitud kaubamärgi kahtlusega mänguasjade osas soovitas TKA pöörduda kaubamärgi Batman patendivoliniku poole, kuna antud küsimus väljus TKA pädevusest.
- 01.12.05 laekus Ida Maksu- ja Tollikeskuse Jõhvi maksu- ja tollibüroo järelepärimine kinnipeetud Venemaa päritolu plastist laste mängukonstruktorite ja puzzlede osas. TKA tegi otsuse mitte lubada CE-märgistuseta mänguasju vabasse ringlusse.

Tarbijakaitseameti esindajad osalesid ka tollis kinnipeetud tekstiiltoodete ülevaatusel. Nimelt olid kinni peetud Pakistani päritolu T-särgid (3000 tk) kiusisalduse ebaõige märgistamise tõttu. Ülevaatusel tehti kindlaks, et 500 T-särgi materjali koostiseks oli polüestri asemel märgitud puuvill. Importijat kohustati kaup ümber märgistama.

2005.a maikuus täiendati Tarbijakaitseameti ning Maksu- ja Tolliameti koostööd **kütuseproovide** võtmisega. Lepiti kokku, et Tarbijakaitseamet edastab Maksu- ja Tolliametile vedelkütuse kvaliteedi pretensioonid, mis vajavad kontrollimist ja analüüside võtmist väljaspool Harjumaad asuvatest tanklatest. MTA teabekeskus edastab omakorda info vastava piirkonna tolliinspektuurile, kes kontrollib avalduses näidatud tanklas kütuse kvaliteeti. II poolaastal on MTA-le edastatud 8 tarbija signaali vedelkütuse kvaliteedi kohta, lisaks edastati ka üks teave salaalkoholi ja –tubaka müügi kohta.

Energiaturu Inspeksiooniga kattub Tarbijakaitseametil järelevalve **vedelkütustele** esitatud kvaliteedinõuete täitmise osas. Mõlemad järelevalveorganid kontrollivad jaetanklates vedelkütuse kvaliteedi vastavust kehtestatud nõuetele. TKA kontrollib jaetanklaid põhiliselt tarbijatelt laekunud avalduste põhjal. 2005.a jooksul toimus koos Energiaturu Inspeksiooniga kokku 2 vedelkütuse kontrollreidi.

Tööinspeksiooniga on Tarbijakaitseametil koostööleping sõlmitud juunis 2003. Lepingus on sätestatud, et 1. ja 2. grupi **isikukaitsevahendeid** kontrollitakse jaekaubandusettevõtetes ühiselt. Iseseisvalt kontrollib TKA spordi- ja vabaaja kaupadena müüdavaid isikukaitsevahendeid. Ka sel aastal kontrolliti mitmel korral ühiselt jaekaubanduses müüdavate isikukaitsevahendite vastavust kehtivatele nõuetele.

Päästeameti esindajatega toimus 21. märtsil 2005.a Tarbijakaitseametis koosviibimine, mille tulemusena otsustasid TKA ja Päästeameti esindajad läbi viia ühisaktsiooni, tuvastamaks tuleohutusnõuete järgimist müügilolevate tulekollete ja küttesüsteemide puhul kaasa antavates kasutusjuhendites. Ühiskontrollimisel pöörati tähelepanu müügilolevate keriste, ahjude ja suitsutorude jaoks esitatud kasutusjuhenditele ja nõuetekohasust tõendavale dokumentatsioonile.

Läbiviidud kontrollimise tulemuste põhjal võib väita, et küttekollete müügil ei järgita piisavalt tuleohutusnõudeid. Kasutusjuhendid esitati vaid üksikutele toodetele ning sageli oli tegu pigem tootekirjeldusega, mis ei sisaldanud vajalikul määral hoiatusi, kasutus- ja hooldusjuhiseid. Suurimaks probleemiks oli kasutusjuhendites ühe toote kesksus ning asjaolu, et ei käsitleta toote paigaldamise ega teiste toodetega (nt ühenduslõõridega) ühendamise seonduvat. Lisaks ebapiisavatele kasutusjuhenditele tulid kontrollreidide käigus ilmsiks ka müüjate puudulikud ohutusalased teadmised.

Päästeameti andmetel on tarbijatele tulekolde kasutamise, paigaldamise ja hooldamise kohta antav ebapiisav teave põhjustanud tuleohtlikke situatsioone ja raskeid tuleõnnetusi. Ühisreidide käigus kontrolliti **61** kauplejat ning kontrollimiste põhjal viis Tarbijakaitseamet läbi 24 vääртеomenetlust ja tegi 2 ettekirjutust.

Koostöö raames osalesid tarbijakaitse ametnikud kahel korral (02.06 ja 07.12) Päästeameti teabepäevadel, kus esineti ettekannetega küttesüsteemide ning nende osade tõendamisest, kontrollitud toodetel esinenud puudustest ja tulekahjude statistikast. Samuti võeti kokku kahe ameti vaheline koostöö ning arutati edasiste suundade üle.

Tarbijakaitseamet tõstatas 2005.a probleemi seoses müügil olevate autoapteekide ning neis sisalduvate esmaabivahendite olemasolu ja kvaliteediga. Toote spetsiifilisust arvestades oli vaja leida lahendus, kes ja kuidas hakkab teostama järelevalvet. Koostöös **Sotsiaalministeeriumi** ja **Ravimiametiga** peeti 09.06.05 ühine nõupidamine, et arutada praktilise järelevalve teostamist autoapteekides olevate esmaabivahendite üle. Ühiselt leiti, et seoses puuduliku regulatsiooniga tuleks luua eelnõu väljatöötamiseks töögrupp, kuhu lisaks Ravimiametile kutsutakse Tarbijakaitseameti, Eesti Kiirabi Liidu, Päästeameti, politsei ning pressi esindajad. Samuti otsustati, et Ravimiamet hakkab koostöös Tarbijakaitseameti ja vajadusel teist osapooltega teostama pistelist kontrolli kaubanduses müüdavate autoapteekide esmaabivahendite üle. Sellest tulenevalt võttis Tarbijakaitseamet autoapteekide üle järelevalve teostamise koostöös Ravimiametiga 2006. aasta tööplaani.

Tarbijakaitseameti, **Riikliku Autoregistrikeskuse** ning Autode Müügi- ja Teenindusettevõtete Eesti Liidu esindajate koostöös peeti nõupidamine, kus arutati RAPEX-i kaudu saabuvate mootorsõidukite kohta käivate ohuteadete vastuvõtmise, edastamise ja rakendatud meetmetest Euroopa Komisjoni teavitamisega seonduvat. Nõupidamise tulemusena koostati ohtlikest mootorsõidukitest ja nende osadest teavitamise juhend, mis on abiks mootorsõidukite turule laskmise kitsendustest Euroopa Komisjoni teavitamisel ning tootjate ja levitajate ohtlikest toodetest pädeva järelevalveasutuse teavitamisel.

11.2.4 Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas, sh RAPEX

RAPEX (Rapid Exchange System)

Üle-euroopalise ohtlikest tarbijatoodetest teavitamise infosüsteemi RAPEX 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 ohutuse seaduse §15 lõike 5 alusel on Eestis kehtestatud kord, kuidas teavitada toote turule laskmise kitsendustest Euroopa Komisjoni (kinnitatud Vabariigi Valitsuse 26.04.2004.a määrusega nr.129). See paneb Tarbijakaitseametile kohustuse teavitada Euroopa Komisjoni toote turule laskmise kitsendustest, rakendatud meetmetest (või kavatsusest rakendada meetmeid) ning nendega ettenähtud eritingimustest.

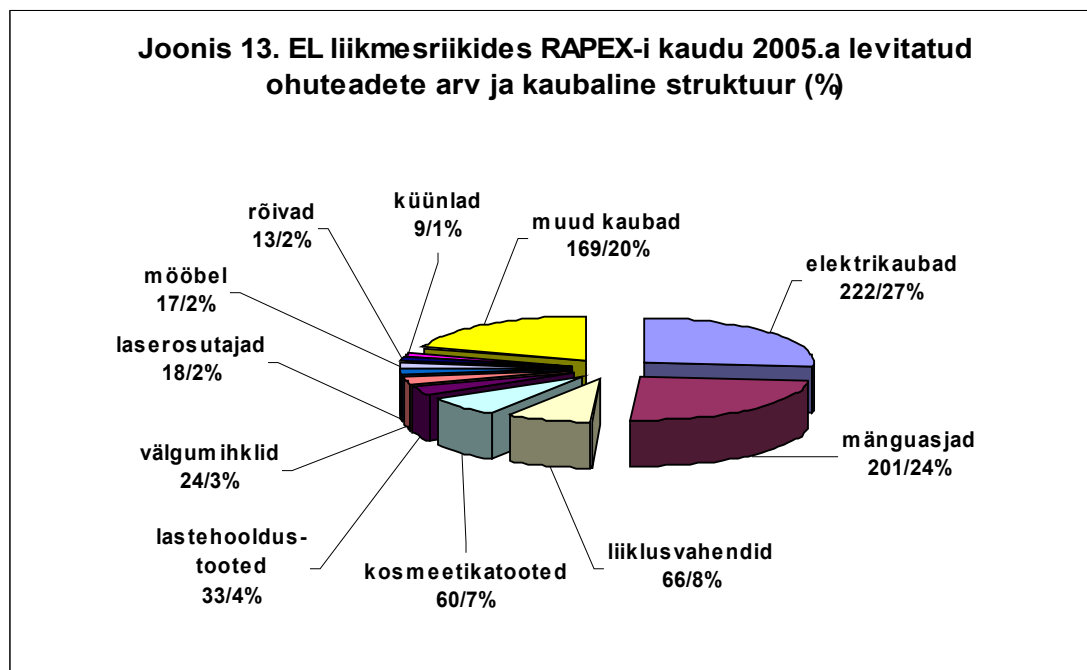
Kõik turujärelevalves osalevad ametid ja inspeksioonid on kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni nende poolt tuvastatud ohtlikest toodetest. Nimetatud informatsioon tuleb viivitamatult edastada ka Tarbijakaitseametile kui pädevale asutusele. Selleks on Tervisekaitseinspeksioon, Tööinspeksioon ja Tehnilise Järelevalve Inspeksioon 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.

Teave RAPEX-i kohta on Tarbijakaitseameti kodulehel www.tka.riik.ee lingis *Ohutus* → *RAPEX*. Euroopa Komisjon avaldab iga nädal ülevaate ohtlikest toodetest oma kodulehel

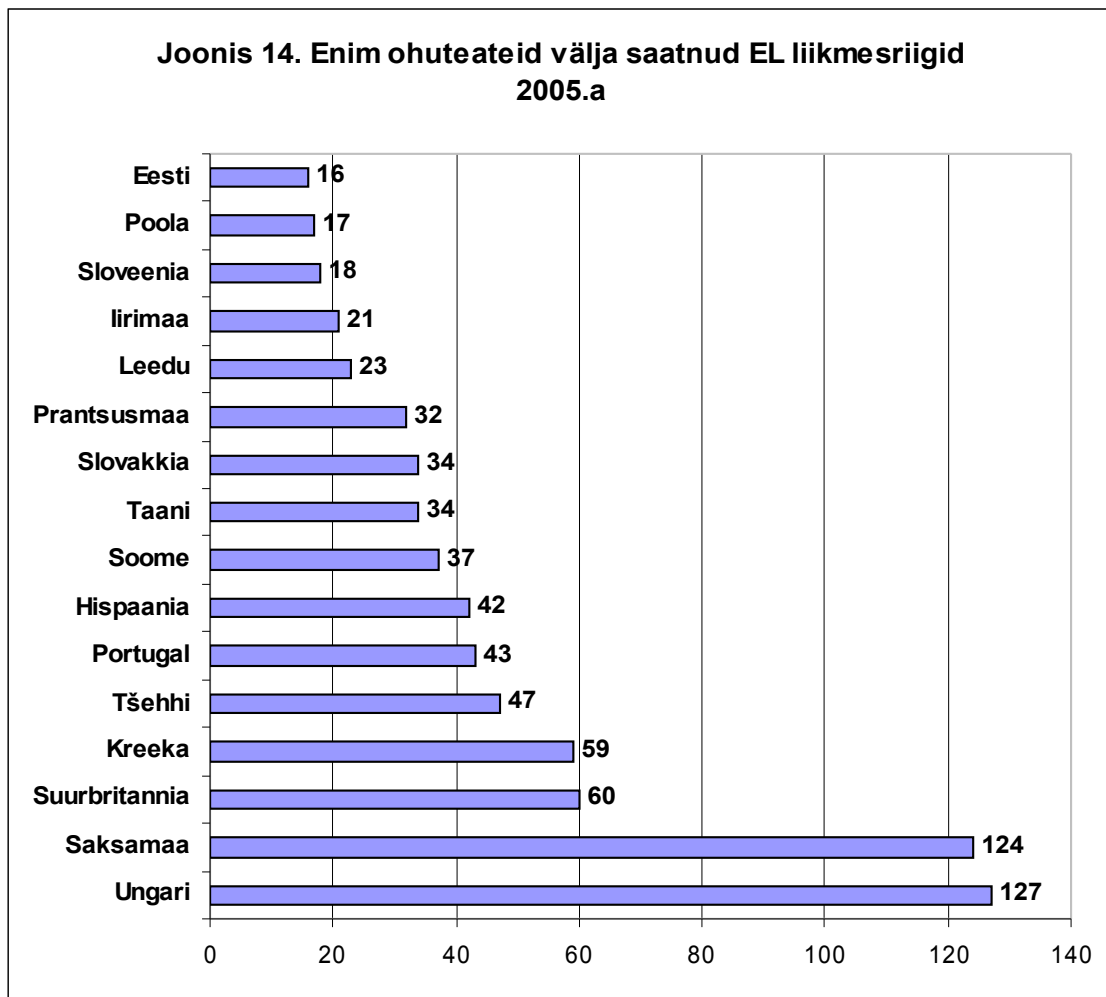
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/rapex_en.htm#overview



2005. aastal toimus RAPEX-i süsteemi kiire areng. Ohtlikest kaupadest teavitamisel võtsid aktiivselt osa 25 Euroopa Liidu liikmesriiki, EFTA/EEA riigid – Norra, Island, Liechtenstein, ja kandidaatriigid Bulgaaria ja Rumeenia. Võrreldes 2004. aastaga kasvas tõsist ohtu põhjustavate toodete osas ohuteadete hulk rohkem kui 80%.

2005.a jooksul on Euroopa Komisjon teavitanud **743** tootest, mis võivad põhjustada tõsist ohtu kasutajale (üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikli 12 alusel). **19** korral on teavitatud toodetest, millised ei põhjusta tõsist ohtu, kuid nende suhtes on Euroopa liikmesriikides rakendatud kitsendusi turule laskmisel (sama direktiivi artikli 11 alusel). RAPEX-i kaudu on laekunud ka **70** informatiivse sisuga teadet nõuetele mittevastavatest mänguasjadest, kosmeetikatoodetest, tööriistadest jne. Seega on 2005.a jooksul läbi RAPEX-i vahetatud teavet **kokku 832 toote** kohta.

Ohuteateid saabus kõige enam järgmiste kaubagruppide kohta (joonis 13): elektrikaubad (222), mänguasjad (201), liiklusvahendid (66), kosmeetikatooted (60), lastehooldustooted (33), välgumihklid (24), laserosutajad (18), mööbel (17), rõivad (13), küünlad (9). Eelmise aastaga võrreldes kasvas kõige rohkem (2,5 korda) ohuteadete arv mootorsõidukite osas.



Riikide lõikes jagunevad teated järgmiselt (joonis 14): Ungari 127, Saksamaa 124, Suurbritannia 60, Kreeka 59, Tšehhi 47, Portugal 43, Hispaania 42, Soome 37, Taani 34, Slovakkia 34, Prantsusmaa 32, Leedu 23, Iirimaa 21, Sloveenia 18, Poola 17, Austria 16, Eesti 16, Holland 15, Rootsi 14, Läti 10, Belgia 10, Küpros 8, Malta 7, Norra 7, Itaalia 4, Bulgaaria 3, Island 3, Luksemburg 1.

Eesti on teavitanud RAPEX infosüsteemi kaudu **16** ohtlikust tootest. Teavitatud on ohtlikeks osutunud **10-st mänguasjast** – PLAYGO tööriistakomplektid 2- ja 12-osaline, mis sisaldasid kaitseprille, mänguasi „Kollane hobune kutsariga”, nööriaga järeleveetavad mänguasjad „Happy Elephant”, „Part Ciagadlo”, „Part kolme pojaga”, „Part, koer, kilpkonn”; mänguasi „Jonnipunn”, pigistatavad mänguasjad „Kloun” ja komplekt „Lovely Collection”; **3-st lastehooldustootest** – Hiina päritolu laste tass kaanega, lutipudel 240 ml, rõngaslutt; **2-st elektrikaubast** – laualambid „Dolphin”, puutelülitusega laualamp „Sneha”; ning **1-st Jaapani päritolu markerist** ZIG Permacolor OM. Nimetatud 16 ohtlikust tootest 10 avastas Tervisekaitseinspeksioon, 4 toodet Tarbijakaitseamet ja 2 Tehnilise Järelevalve Inspeksioon.

Ülalloetletud mänguasjad, lastehooldustooted ja marker tunnistati Tervisekaitseinspeksiooni otsusega ohtlikeks ning kauplejat kohustati vastavalt kas Tervisekaitseinspeksiooni või Tarbijakaitseameti ettekirjutusega kõrvaldama ohtlik mänguasi müügil ja teavitama tarbijat mänguasja kasutamisega seotud ohtudest ning võimalusest tagastada ohtlik kaup kauplusesse. Elektri kaupade osas rakendati

müügikeeld Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni ettekirjutusega nimetatud toodete osas.

Peale info saamist ohtliku kauba kohta kontrollivad Tarbijakaitseamet ning teised turujärelevalve asutused vastavalt oma pädevusele nende kaupade olemasolu Eesti turul.

Teavitatud ohtlikest kaupadest on Eestis 2005. aastal leitud **25** toodet (joonis 15), sh **mänguasju 4:** pehme mänguasi „Lammas Maya”, mängupüstol „Air Sport Gun”, mängutelefon „Kid phone”, muusikaline mänguasi „Musical Toy”;

laserosutajaid 3: „Powerful Laser Pointer”, „2 in 1 Sound & Laser Pointer”, „Laser Led&Pen”;

mootorrattaid 3: Honda CBR 1100XX, Honda GL 1800A, KTM LC4 640 Adventure;

mootorsõidukeid 10: Hyundai Tucson-JM, Renault Modus, KIA Sportage (KM) JE, Volvo XC90 2005 mudeliaasta, Peugeot 307 Berlina, Peugeot PKW Partner, Audi A6, Daimler-Crysler, Nissan R51 Pathfinder, Chevrolet Matiz;

mööblit 2 eset: Hiina päritolu tool „Milano”, Taani päritolu lastevoodi „Simon”;

välgumihkel 1: tulekustutikujuline;

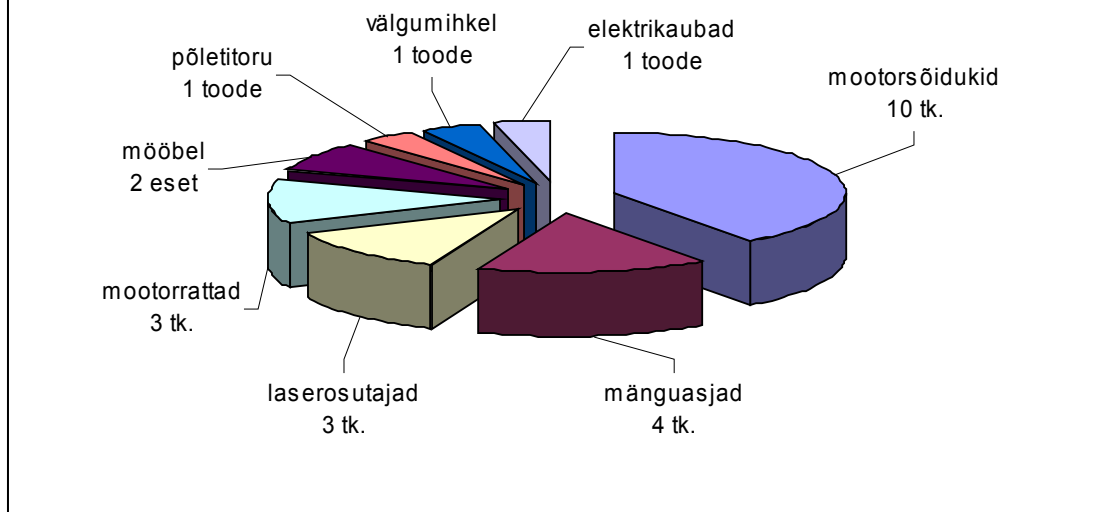
elektrikaupu 1: Sony Play Station komplektis olevad AC vahelduvvoolu-adapterid;

põletitoru 1: Webasto vedeliksoojenditele.

Eelpoolnimetatud mänguasjade, laserosutajate, välgumihkli ning mööbli müük peatati, tooted kõrvaldati turult ning kauplaid kohustati tarbijaid teavitama toodete ohtlikkusest. Vahelduvvooluadapterite kohta avaldas kauba levitaja ajalehes ohuteate, milles teavitas tarbijaid Sony Computer Entertainment Europe poolt vabatahtlikult algatatud adapterite tagasivõtmist turult.

Webasto põletitorusid oli müüdud Eestis üheksale ärikliendile ning AS K.G.Knutsson kui tootja esindaja Eestis korraldas defektsete põletitorude tasuta asendamise. Mootorrataste ja mootorsõidukite müüjad teatasid Tarbijakaitseametile, et on ohuteadete osas väljastanud omanikele teated ning kutsunud neid teostama sõidukitele tehnilist kontrolli.

Joonis 15. RAPEX-i ohuteadete baasil Eestis avastatud ohtlikud tooted 2005. aastal



Toote ohutuse seaduse §10 sätestatud nõuete 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 kuuel korral:** Targus 150W auto/lennuki alalisvoolu ja vahelduvvoolu muundaja; õhukeste Sony Play Stationi 2 komplektis olevad AC vahelduvvooluadapterid; HP L2035 LCD monitori mudelid P9614A, P9614W, P9614X; Hewlett-Packard ja Compaq Notebook Computer arvutite akud; põletitoru Webasto; teeküünla alus art.119-187.

Tarbijakaitseamet korraldas 9. septembril koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga seminari RAPEX - süsteemi teavitamisprotsessist ja selle rakendamisest Eestis. Seminari eesmärgiks oli tutvustada RAPEX – süsteemi juhiseid, mis on koostatud vastavalt Üldise Toote Ohutuse direktiivile 2001/95/EC. Seminaril käsitleti RAPEX – süsteemi eesmärke ja ohuteadete levitamist ning arutati Eesti turujärelevalve asutuste omavahelise koostöö tugevdamise võimalusi kauplejatele ohtlikest toodetest teavitamise kohustuse täitmisel.

RAPEX-i süsteemi **tulevikuplaanide** kohaselt on loomisel uus IT tegevusprogramm GRAS PLATFORM, mis võimaldab ühendada RAPEX, RASFF, RAS-BICHAT, RAS-CHEM teavitamise süsteemid. See ei too muudatusi RAPEX-i süsteemi kaudu teavitamisel. GRAS PLATFORM-i käivitamine on plaanis aastatel 2006-2007.

RASFF (Rapid Alert System of Food and Feed) kaudu teavitati liikmesriike Hiina päritolu kahest jõuluteemalisest ja 7-st dekoreeritud joogiklaasist, mis kokkupuutes toiduga eraldavad tervist kahjustavaid aineid (plii ja kaadmium) kogustes, mis ületavad lubatud piirnorme. Tarbijakaitseamet ning teised turujärelevalve asutused kontrollisid vastavalt oma pädevusele nende kaupade olemasolu Eesti turul.

Kontrollimise käigus avastatud dekoreeritud joogiklaase „roheline õun”, „punane kirss”, „kollane pirn”, „kollane sidrun”, „apelsin”, „päevalill” ja „karikakar” testiti Tervisekaitseinspektsiooni Keemia laboris. Testimistulemuste kohaselt ei ületanud plii ja kaadmiumi kogused nendes toodetes lubatud piirnorme.

ECOSA (European Consumer Safety Association)

Tarbijakaitseamet liitus Euroopa Tarbijahutuse Liiduga 2004.a kevadel. Aprillis 2005.a korraldas ECOSA Edingburghis riski hindamise alase konverentsi „Best Practice Risk Assessment in Consumer Safety”. Konverentsi peamiseks eesmärgiks oli jagada infot ja praktilisi kogemusi riski hindamise vallas läbi erinevate kasutatavate riski hindamise meetodite ning arutada riski hindamise harmoneerimise tähtsust. ECOSA kaudu on Tarbijakaitseametile edastatud erinevaid küsimustikke, mille abil üritatakse saada täpsemat ülevaadet Euroopa tarbijate ohutusest. Näitena võib tuua küsimustiku puusakaitsmete regulatsiooni kohta Eestis ning järelepärimise õnnetustest, kus lapsed on viga saanud aknast alla kukkudes. 1.juulil 2005.a muutus ECOSA ametlik nimi **EuroSafe**’ks. Nimemuudatusega kaasneb ka organisatsiooni tegevuse laiendamine, mis on suunatud just suurema tähelepanu pööramises ühiskonna tervisele ja heaolule.

PROSAFE – koostöövõrgustik tooteohutuse alal

Novembris toimus Hollandis Arnhemis järjekordne PROSAFE liikmete kokkusaamine „Product Safety Enforcement Forum of Europe”, kus peateemaks oli turujärelevalve korraldamine ja koostöö Euroopas. PROSAFE kohtumisel anti liikmesriikide kaupa ülevaade erinevatest ohtlikest toodetest ja nendega seonduvatest probleemidest. Samuti tutvustati PROSAFE rolli ohtlike toodete turujärelevalves ning esitati ülevaade nii Euroopa kui ka USA ja Kanada tarbijatoodete turujärelevalve süsteemidest ja koostöö võimalustest.

Samas arutati ka PROSAFE projekti „Best Practices of Market Surveillance” korraldamist ja koordineerimist. Nimetatud projekti eesmärgiks on parandada ja suurendada tarbijatoodete ohutuse alast turujärelevalvet Üldise Toote Ohutuse direktiivi raames. Ka Tarbijakaitseamet otsustas nimetatud projekti oma panuse anda ning selles aktiivselt osaleda. Tarbijakaitseamet otsustas osa võtta nimetatud projekti neljandast töögrupist, kus käsitletakse riski hindamise meetodeid ja parima meetodi välja selgitamist. Selle grupi töö resultaatiks saab olema riski hindamise käsiraamat.

Mänguasjade Ohutuse Direktiivi ekspertgrupp

Mänguasjade ohutuse ekspertgrupi kohtumistel Brüsselis osales Tarbijakaitseamet 2005. aastal kahel korral. Olulisemad teemad, mida kohtumisel käsitleti, olid järgmised: direktiivi teksti puudutavad küsimused, mänguasja erinevate omadustega seotud probleemid ja „halli tsooni” kuuluvate mänguasjade (toodete) kvalifitseerimine. Üha olulisemat rolli mängivad raskesti kvalifitseeritavad „halli tsooni” kuuluvad mänguasjad, mille üle arutamine võtab kohtumiste põhiaja.

Liigitamise kvalifitseerimise lihtsustamiseks on arutelude käigus välja töötatud juhendeid, milles on välja toodud konkreetse toote võimalikult erinevad mudelid. Kas

tegemist on mänguasjaga või mitte, selle kohta peab vastuse andma spetsiaalselt loodud juhend „Mänguasja mõiste”, mis toob ära soovituslikud punktid, mida toodete hindamisel arvestada. Tegemist ei ole kohustusliku juhendiga, seega jääb viimane sõna (põhjendatus) alati liikmesriigile. Viimasel kohtumisel esitles Eesti tõusetunud probleemi ebakvaliteetse klaasiga mängukaitseprillide osas, mille menetlemise käigus selgus, et nägemiskahjustuse risk ei ole kaetud standardi ega direktiiviga. Komisjon palus liikmesriikidelt teavet analoogsete juhtumite kohta.

Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee

Tarbijakaitseamet osales 2005. aastal neljal korral Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee kohtumistel Brüsselis, kus arutati Üldise Toote Ohutuse Direktiivi täitmist ja rakendamist. Üheks olulisemaks diskussiooni teemaks kujunes tulemasinate ohutus.

EL koostööprojektide raames (EU Regional Cooperation Project 2005) osales Tarbijakaitseamet lutikettide ohutuse hindamise projektis. Lisaks Eestile osalesid selles veel Kreeka, Ungari, Poola, Portugal, Sloveenia, Hispaania ning Suurbritannia kui projekti koordinaator. Projekti eesmärgiks oli testida lutikettide ohutust ning nende vastavust Euroopa Standardile EN 12586:1999 Lutihoidjad – Ohutunõuded ja testimetodid. Iga osalenud riik võttis testimiseks 5 erinevat lutiketti. Testimised viidi läbi Inglismaal Hampshire Scientific Service laboratooriumis. Kogu projekti raames testiti kokku 40 lutiketti. Täielikult vastasid nõuetele 21 lutiketti. Kuid 21% lutikettidest ei läbinud ventilatsiooniavade testi; 10% ei läbinud vastupidavuse testi; 33% ei läbinud tõmbetugevuse testi ja samuti 33% ei läbinud kinnitustetaili püsivuse testi.

2005. aastal tuli Tarbijakaitseametil vastata toote ohutuse valdkonnas järgmistele Euroopa Komisjoni küsimustikele:

1. Toote ohutuse seaduse rakendamisest Eestis;
2. Ohutusnõuetest Eesti tervise- ja ilukeskustes ning kosmeetilise kirurgia asutustes;
3. Tuleohutuse tagamise nõuded Eesti hotellides (vastatud koostöös Päästeametiga);
4. Isekustuvad sigaretid (vastatud koostöös Päästeametiga);
5. Liikmesriikide turujärelevalve meetodid ja nende tõhustamise võimalused.

Balti Koostööleping

16. juunil 2005.a sõlmiti Tarbijakaitseameti, Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni, Läti Tarbijakaitsekeskuse ja Leedu Mitte-Toiduainete Järelevalve Inspektsiooni vahel Balti Koostööleping.

Balti Koostöölepingu peamiseks eesmärgiks on tarbijakaitsega tegelevate institutsioonide koostöö täiustamine ja tarbijakaitsealase tegevuse arendamine ning turujärelevalve tõhustamine kolmes partnerriigis. 21. oktoobril toimus Tarbijakaitseametis kõigi osapoolte kohtumine, mille eesmärgiks oli olemasolevate kogemuste vahetamine turujärelevalve, kaebuste lahendamise ning tarbijate, ettevõtjate ja teiste asjaomaste institutsioonidega suhtlemise alal.

Lisaks sellele arutati kohtumise raames edasisi koostöö võimalusi nii turujärelevalve alal kui ka nt võimaliku ametnike vahetuse teemal. Kohtumise käigus lepidi muuhulgas kokku ka järgmistes koostöö valdkondades: testimiskulude jagamine

toodete testimiseks (nt. mööbel, jalgrattad, jalgrattakiivrid, trimmerid), mis võimaldab kõigil kolmel osapoolel erinevatele testimistele kulutatavaid summasid kokku hoida; infovahetus erinevate testimislaborite kohta kõigis kolmes Balti riigis; spetsialistide vahetus konkreetsetel tegevusaladel. Aktiivne tegevus turujärelevalve osas (toodete testimine) algab 2006. aasta kevadel.

11.3. Hinnateabe esitlemise järelevalve

11.3.1 Ühikuhind ja hinnateave

2004. aasta 15. aprillil jõustus uus Tarbijakaitseseadus, mis sätestas täpsustatud nõuded kauba hinna avaldamise osas. Nimelt hakkas kehtima nõue, et lisaks müügihinnale tuleb kaubal avaldada ka **ühikuhind**, kui see on vastava kaubagrupi puhul nõutav. Ühikuhinna avaldamise nõuded on sätestatud Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004 a. määruses nr. 76 "Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded". Nimetatud määruse kohaselt jõustus eelpakendatud kauba ühikuhinna avaldamise nõue 2005a. 1.veebruari. Seetõttu hakati juba 2004.a jooksul kauplejaid teavitama nõudest, et alates 1.vebruarist 2005.a peab kaupade hinnasiltidel olema märgitud lisaks müügihinnale ka ühikuhind.

Kuna enamus kauplustes müüdavast kaubast on eelpakendatud, siis algas ulatuslikum ühikuhinna nõude täitmise kontrollimine 2005. aastal. Ühikuhinna nõude täitmist kontrolliti nii tööstus- kui ka toidukaupade osas (tabel 18). Tööstuskaupadest olid vaatluse all **kosmeetikatooted, ehitusmaterjalid, kemikaalid** sh tarbekeemia ja muud tööstuskaubad. Muude tööstuskaupade alla, mis ei kuulu eelnimetatud gruppidesse, võib loetleda kaubad, millele määrus on kehtestanud ühikuhinna avaldamise nõude müügiapakendis sisalduva kauba tükihinnana. Need oleksid pabersalvrätikud, pabertaskurätikud, pabermähkmed, hügieenisidemed, pesukaitsed ja tamponid.

Ühikuhinna avaldamise nõuete täitmist toidu- ja tööstuskaupade osas kontrolliti nii suurtes kaubandusketi kauplustes kui ka väikekauplustes, turu- ja tänavakaubanduses ja bensiinijaamades. Toidukaupade kontrollimisel koostati suurte kaupluste kohta **207** ning väikekaupluste ja turu kohta **598** akti, milles kontrolliti muuhulgas ka ühikuhinda ja hinnateavet. Tööstuskaupade osas koostati suurtes kaupluste kohta **277**, väikekaupluste ja turu kohta **847** ning bensiinijaamade kohta **39** akti, milles kontrolliti muuhulgas ka ühikuhinda ja hinnateavet.

Tabel 18. Ühikuhinna ja hinnateabe kontrollimine 2005.a

Tootegrupp	Kontrollitud		Kokku	Rikkumine		Kokku	Rikkumiste osakaal %-des	
	I poolaasta	II poolaasta		I poolaasta	II poolaasta		I poolaasta	II poolaasta
Tööstuskaubad								
Kosmeetikatooted	417	237	654	89	52	141	21.34%	21.94%
Ehitusmaterjalid	78	15	93	18	3	21	23.07%	20%
Kemikaalid, sh tarbekeemia	450	373	823	110	102	212	24.44%	27.34%
Muud tööstuskaubad	119	65	184	30	22	52	25.21%	33.85%
Toidukaubad								
Alkoholivabad joogid	261	274	535	47	63	110	18%	23%
1. Siirupid	93	13	106	10	5	15		
2. Mahlad, nektarid	28	75	103	4	13	17		
3. Looduslikud mineraalveed	32	8	40	4	1	5		
4. Karastusjoogid	116	179	295	29	41	70		
5. Kunstlikud mineraalveed	14	2	16	2	2	4		
6. Lauaveed	60	54	114	14	11	25		
Alkohoolsed joogid	379	324	703	67	49	116	17.67%	15.12%
Kala ja kalatooted	253	93	346	44	25	69	17.39%	26.88%
1. Värske kala, sh kalatooted	4	4	8	1	0	1		
2. Kala ja meresaaduste preservid	34	13	47	9	8	17		
3. Suitsutatud, vinnutatud kala	21	8	29	0	1	1		
4. Kala ja meresaaduste kulinaartooted	16	11	27	4	3	7		
5. Kala ja meresaaduste konservid	141	50	191	25	9	34		
6. Muud kala ja meresaaduste tooted	5	1	6	3	1	4		
7. Külmutatud kala ja kalatooted	96	18	114	9	2	11		
Kondiitritooted	157	137	294	46	34	80	29.30%	24.82%
1. Kakao ja kakaotooted	10	4	14	2	2	4		
2. Shokolaad ja shokolaaditooted	110	102	212	38	24	62		
3. Suhkrulised kondiitritooted	33	67	100	6	10	16		
Liha ja lihasaadused	321	267	588	49	38	87	15.26%	14.23%
1. Liha ja lihatooted	34	14	48	2	2	4		

2. Hakkliha ja -tooted	69	109	178	7	8	15		
3. Suitsuliha- ja vorstitooted	202	144	346	19	29	48		
4. Lihakonservid	31	8	39	15	4	19		
5. Muud lihatooted	2	1	3	0	1	1		
6. Külmutatud liha ja lihatooted	35	16	51	4	1	5		
7. Keeduvorstid	100	78	178	9	3	12		
8. Veiseliha	4	3	7	0	0	0		
Piim ja piimatooted	360	278	638	74	65	139	20.55%	23.38%
1. Piimatooted	149	92	241	17	7	24		
2. Hapupiimatooted	76	57	133	11	4	15		
3. Kondenspiim, pett ja vadak	6	1	7	3	0	3		
4. Juust ja juustupulber	56	40	96	11	11	22		
5. Kodujuust, kohupiim jt	95	75	170	18	18	36		
6. Või	24	9	33	7	6	13		
7. Muud piimatooted	0	5	5	0	1	1		
8. Jäätised	78	183	261	26	43	69		
Puu- ja köögivil	238	175	413	53	21	74	22.26%	12%
1. Värske puu- ja köögivil	125	133	258	5	4	9		
2. Külmutatud puu- ja köögivil	9	6	15	5	1	6		
3. Puu- ja köögiviljatooted	128	38	166	47	16	63		
Võiderasvad	64	95	159	13	18	31	20.31%	18.94%
1. Margariin	58	84	142	10	13	23		
2. Rasvade segud	5	4	9	1	1	2		
Teravilja - ja pagaritooted	275	252	527	57	52	109	20.73%	20.63%
1. Teravili ja teraviljatooted	24	17	41	8	8	16		
2. Pagaritooted	135	62	197	23	15	38		
3. Makaronitooted	24	15	39	5	7	12		
4. Valikpagaritooted	153	196	349	33	37	70		

Suurtes jaekaubanduskettide kauplustes on ühikuhinna avaldamise nõuet enamasti täidetud, kuna kauplemine on arvutipõhine ning müügihinna ja kauba koguse sisestamisel arvutisse saab välja arvutada kauba ühikuhinna. Suurte kaupluste ühikuhinna avaldamise peamiseks probleemiks oli ühikuhinna suurus. Kuid peale tähelepanujuhtimisi, et müügihind ja ühikuhind peavad olema avaldatud selgel ja loetaval viisil ning need hinnad peavad olema tarbijale üheselt mõistetavad ja kergesti märgatavad, on praeguseks olukord paranenud.

Väiksemates kauplustes, kus puudub arvuti kasutamise võimalus, on küll püütud ühikuhinna avaldamise nõuet täita, kuid tihtipeale on teave nii väikses kirjas, et on raskelt loetav. 2005.a teisel poolaastal võeti järelevalveplaani põhiliselt väikesed kauplused ja turud, et juhul kui leidub veel kauplusi, kes pole kehtima hakanud määrusest teadlikud, saaksid nad vajalikud teadmised, et oma kauplemine seadusega kooskõlla viia.

Ühikuhinna kontrollimise käigus avastati rikkumisi 21,6 % kosmeetikatoodete; 22,6% ehitusmaterjalide; 25,8% kemikaalide ja tarbekeemia; 20,6% alkoholivabade jookide; 16,5% alkoholsete jookide, 19,9% kala ja kalatoodete osas; 27,2% kondiitritoodete; 14,8% liha- ja lihasaaduste; 21,8% piima ja piimatoodete; 17,9% puu- ja köögivilja; 19,5% võiderasvade; 20,7% teravilja- ja pagaritoodete ning 18,2% kastmete ja ketšupite osas.

Kontrollimine näitas, et eriti just tarbekeemia ja kemikaalide ning ehitusmaterjalide müügi puhul tuvastati ühikuhinna esitlemise nõuete rikkumisi. Enamasti selliste toodetega kauplevad ei arvestanud, et ühikuhinna nõude esitamine käib ka nende kohta. Samas on ühikuhinna avaldamise eesmärgiks anda tarbijale võimalust võrrelda erineva suurusega pakendis kauba hinda ning sellest tulenevalt on tarbijal õigus saada teavet ka erinevas suuruses pakendites pesuvahendite, värvide, lakkide, hooldusvahendite, kreemide, šampoonide ja muude keemia-, kosmeetika ja ehitusmaterjalide osas.

Juba määruse kehtima hakkamisest peale oli rohkesti probleeme ühikuhinna avaldamisel nende tootegruppide osas, millel peab ühikuhinna avaldama **põhikomponendi netokoguse** järgi. Määruse § 7 lg 4 sätestab, et koos soolvee, marinaadi ja siirupi või muu vedelikuga väljastatava toidu puhul, kus vedelik kuulub lisana põhikomponendi juurde, tuleb ühikuhind arvutada eelpakendatud kauba märgistuses näidatud põhikomponendi netokoguse järgi. Et kauplevad saaksid sellest loikest paremini aru, koostati **“Müügi- ja ühikuhinnast ning soodustingimustel müügist teavitamise nõuetest kinnipidamise juhend”**, mis on kättesaadav Tarbijakaitseameti koduleheküljelt aadressil <http://www.tka.riik.ee/>.

Ühikuhinna avaldamise kontrolli tulemustest nähtub, et natuke rohkem kui pooltel väljatoodud kaubagrupidel on rikkumiste osakaal teisel poolaastal suurem kui esimesel. Nendeks kaubagrupideks on:

- | | | | |
|--------------------------|---------------|----|----------------|
| <input type="checkbox"/> | kemikaalid | sh | tarbekeemia; |
| <input type="checkbox"/> | muud | | tööstuskaubad; |
| <input type="checkbox"/> | alkoholivabad | | joogid; |

- ☐ kala ja kalatooted;
- ☐ piim ja piimatooted;
- ☐ kohv ja kohviasendajad;
- ☐ kastmed ja ketšupid.

Rikkumiste osakaalu suurenemine on tingitud sellest, et teisel poolaastal kontrolliti rohkem just väikekauplusi ning turu- ja tänavakaubandust, kus ühikuhinna esitamise nõude täitmisel on ilmnenud suuremad probleemid.

Hinnateabe avaldamisel tekitas sellel aastal enim probleeme Rimi kaupluseketi üleminek tsentraliseeritud arvutisüsteemile, mille puhul müügihinnad saadetakse keskarvutist kauplustesse laiali. Sellest tingituna tuli Tarbijakaitseametisse palju tarbijate kaebusi ja pöördumisi eksitava hinnateabe avaldamise kohta Rimi kauplustes – müügisaaalis on väljas üks hind, kuid kassas võetakse teine hind. Samasuguse sisuga kaebusi on laekunud ka Eesti turul kanda kinnitava Leedu kauplusteketi T-Market kohta.

Ühikuhinna avaldamise nõuete rikkumiste osas – selle puudumine, liiga väiksest esitatud, valesti arvutatud – karistati kaupluseid **358** juhul sõltuvalt rikkumiste suurusest kas hoiatuse või rahatrahviga. Peale tähelepanujuhtimisi ning väärtemenetlusi on kauplused avastatud puudused kõrvaldanud.

Kuna enim ühikuhinna avaldamise probleeme esineb just väikekauplustes ning turul, siis on kauba hinna avaldamise nõuete sh ühikuhinna nõude täitmise kontrollimine võetud ka Tarbijakaitseameti 2006.a tööplaani. Peamisteks kontrolli objektideks saavad olema väikekauplused, turu- ja tänavakaubandus, auto ning autovaruosade kauplused, bensiinijaamad ja ehituskauplused.

11.3.2 Müüginõuded sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine

Järelevalve tegevuse käigus kontrolliti **müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel** müügist teavitamisel **315** korral, rikkumisi avastati **24** korral ehk 7,6 %.

Tarbijakaitseaduse seaduse § 12 ja kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestavad nõuded sooduskampaaniatele. Tarbijakaitseamet, tuginedes eelmainitud seadustele ning tõhustamaks järelevalve teostamist sooduskampaaniate üle, on koostanud kauplusele soovitusliku juhendi, milles antavate nõuannete eesmärk on seletada hinna kasutamist ühe turundusvõttena. Juhendis seletatakse lahti allahindluse mõiste, kui pikk peaks olema allahindluse periood ning millisest protsendist alates on mõistlik sooduspakkumist välja reklaamida hakata.

Soodustingimustel müügi teavitamise suurimaks probleemiks on olnud ajaline piiritlemine – kas on periood üldse märkimata jäetud, müüja ei oska suuliselt soodustingimustel müügi kestvust öelda või kasutatakse sõnu “kuni kaup jätkub”. Kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestab, et sõnu “soodusmüük” ja “allahindlus” või muid vastava tähendusega sõnu või väljendeid võib soodustingimustel müügist teavitamisel kasutada, kui selline müük kestab piiritletud aja.

Enamasti on soodustingimustel müügil toodete vahetus läheduses väljas teave näiteks “allahindlus –30%” ning sellisel juhul on olemas teave nii vana kui ka uue müügihinna kohta. On ka erandeid, mil kauba hinnasildil on ainult vana müügihind ja kindel allahindlusprotsent, müügihinna peab ostja ise välja arvutama või küsima müüja käest. Näiteks, kaupluses on väljas teave “kõik kaubad –50%” ning kaupadele on märgitud ainult eelmine ehk vana müügihind.

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

On olnud ka probleeme, et välja reklaamitud soodushinnaga kaubad on otsa lõppenud juba enne kampaania lõppu. Näiteks reklaamis Eesti Post ajakirjanduse vahendusel suurt soodusmüüki, mille ajalise piirangu kohta teavet märgitud ei olnud ning reklaami ilmumise päeval postkontoris minnes selgus, et enamus reklaamitud soodushinnaga tooted olid juba ära müüdnud, kuna kogused olid väga väikesed. Tarbijakaitseamet algatas rikkumise osas väärtemenetluse ning karistas ettevõtet rahatrahviga. Analoogne juhtum esines ka kaupluses K-Arvutisalong, kus reklaamlehes pakuti müügiks arvuti kõvaketast hinnaga 490 krooni ja hiljem selgus, et nimetatud hinnaga toodet müüdi ainult 5 tükki.

Tarbijakaitseamet on läbi pressiteadete juhtinud kauplejate tähelepanu asjaolule, et erinevate soodusmüükide korral **peab välja reklaamitud soodushindadega kaupu jätkuma kuni kampaania lõpuni**. Kampaaniad, mida reklaamitakse lausega: “pakkumised kehtivad, kuni kaupa jätkub”, on vastuolus kaubandustegevuse heade tavade ja kommetega. Kauplejad, kes planeerivad piiritletud ajaks kestvaid soodusmüüki, peavad olema võimelised reklaamitud hinnaga kaupu müüma kuni välja kuulutatud kampaania lõpuni.

Toodetud reklaamlehtede maht ning nende levitamise ulatus peab olema kooskõlas ka tegeliku soodustingimustel müügiks pakutava kauba kogusega. Tarbijate suhtes ei ole aus näiteks selline kampaania, kus soodustingimustel pannakse müüki kümme telerit, kuid vastavat reklaami toodetakse ja levitatakse 100 tuhat eksemplari. Müügiendenduse eesmärgil korraldatavate soodusmüükide puhul peavad kauplejad oma võimalusi reaalselt hindama ning sellest lähtuvalt koostama ning levitama reklaamlehti ning planeerima kampaania kestvust.

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

Siin võib negatiivse näitena tuua Coca-Cola jõulukampaania “Kingi jõulurõõmu ja kogu kokku päkapikud”, kus ostjal tuli kokku koguda 5 kampaaniakorki, mille eest sai kingituseks päkapiku. Nimetatud kampaania algas 01.11.2005 ning vastavalt reeglitele kestis kuni 02.01.2006 või kuni auhindu (30000 päkapikku) jätkub. Tegelikult laekus signaale päkapikkude lõppemisest juba novembri lõpus ning kuigi Coca-Cola jagas täiendavalt välja veel 20000 päkapikku, oli jätkuvalt kauplustes müügil kampaaniamärgistusega tooteid, millede juures puudub teave, et kampaania on lõppenud ning rohkem päkapikke ei jagata. Tarbijakaitseamet algatas nimetatud rikkumise osas AS Coca-Cola HBC Eesti suhtes väärteomenetlust.

11.3.3 Vaateakendel hinnateabe esitlemine

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

Alates oktoobri lõpust kuni detsembri keskpaigani kontrollis Tarbijakaitseamet kõrgendatud tähelepanuga vaateakendel esitletud kaupade hinnateabe avaldamise nõuete täitmist. Järelevalve tulemusena tehti **16 ettekirjutust** nõudega varustada vaateakendel esitletud kaubad hinnateabega ning 2 kauplusele märgiti aktis selle nõude täitmine. Kõik ettekirjutuse saanud kauplused täitsid ettekirjutuses esitatud nõude ning varustasid vaateaknal esitletud kaubad hinnateabega.

Vaateakendel hinnateabe esitlemise nõudeid kontrolliti peamiselt kolme tegevusalaga tegutsevate kauplejate osas – **rõivastega kauplejad, suveniirtoodetega kauplejad ja ehetega kauplejad**. Probleeme esines kõigil nimetatud kaubagruppidel. Peamiseks põhjuseks, miks vaateakendel esitletud kaupadel hindu ei ole esitletud, toodi kauplejate poolt teadmatus, seadust lugedes oli vaateaknal hinnateabe avaldamise kohustus nõ kahe silma vahele jäänud. Kohustus teatavaks võetud, varustasid kauplejad vaateaknal esitletud kauba hinnateabega.

Kauplejad esitasid hinna avaldamise nõuete rikkumise kohta veel järgmisi põhjendusi:

- ☐ omanikud ei luba (omanikud välismaalased), kuna on võimalik olukord, et kauba hinda nähes ei astuta kauplusesse sisse;
- ☐ konkurendil ka ei ole hindu vaateaknal. Kuna kõrvuti asetsevatel suveniirikauplustel on vaateakendel enam-vähem sarnane tootevalik, siis konkurendi viis krooni madalam hind meelitab ostjaid;
- ☐ hinda ei ole võimalik välja panna – see oli suveniiri ja ehte kauplejate probleemiks. Kauba väiksuse tõttu ei ole võimalik hinnateavet avaldada, kuna see rikuks kauba väljapaneku pilkupüüdvust;
- ☐ kaup vahetub kiiresti ning uusi hinnasilti ei ole võimalik ruttu trükkida või hinnad tehakse ettevõtte peakontoris;
- ☐ hinnateabe avaldamine on ainult toitlustusasutuste kohustus.

Hoolimata argumentidest tuli kõikidel kauplejal siiski seaduses sätestatud nõuet täitma asuda. Ükski kontrollitud kauplus ei väitnud, et vaateaknal esitletud kaubad on vaateakna kujunduse osaks. Vaateaknale pannakse ikkagi see kaup, mida kaupluses pakutakse ja müüakse.

Peale rõiva-, suveniiri- ja ehetekaupluste kontrolliti mitut vanalinnas asuvat raamatukauplust. **Raamatukauplustel** oligi peamiseks põhjuseks, miks hinnateavet ei saa avaldada, et kaup vahetub iga paari nädala tagant ning hinnakleepimine kaubale võib pärast hinna eemaldamist kaupa rikkuda. Põhjusena toodi välja ka asjaolu, et konkurendid hindu ei avalda. Kuid tegelikkus näitas, et paar päeva hiljem peale kontrollimist olid ka konkurentide kaupluste vaateakendel olevatele kaupadele hinnad tekkinud.

Vaateaknal esitletud kaupadel hindade avaldamine tundub kauplejatele uude nõude/kohustusena ning seega leidub kauplusi, kes ei ole sellest seaduse sätestest teadlikud. Tõstmaks selles osas kauplejate teadlikkust, on hinna avaldamise nõuete täitmise kontroll vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas jätkuvalt Tarbijakaitseameti üheks prioriteediks.

11.4 Pakendiseaduse järelevalve

Alates 01.06.04.a jõustunud Pakendiseadusega kirjutati siseriiklikusse õigussüsteemi sisse terve rida põhimõttelisi uuendusi ja muudatusi võrreldes varasema pakendile ja pakendi kasutamisele esitatavate üldnõuete, pakendi ja pakendist tekkivate jäätmete vältimise ja vähendamise meetmete, pakendi ja pakendijäätmete taaskasutussüsteemi korraldusega. Suurimate, pakendiseadusest tulenevate põhimõtteliste muudatustena võib nimetada pakendi korduskasutuse ja taaskasutuse põhimõtete lahtikirjutamist, pakendi ja pakendijäätmete kogumise ja taaskasutuse korraldamise reguleerimist ning pakendiettevõtja kohustuste pakendi ja pakendijäätmete kogumisel ja taaskasutamisel kehtestamist ning taaskasutusorganisatsiooni ellukutsumist. **Pakendiseadusest** tulenevalt rakendus 01.05.2005.a **joogipakendi tagatisrahasüsteem**.

Uue joogipakendite tagatisrahasüsteemi kohaselt kehtestati joogipakenditele tagatisraha, nimetatud toodete hinda hakati näitama kahes osas ning tarbijad said tagastada need joogipakendid, mille eest nad tagatisraha maksid, samasse kauplusesse või selle vahetusse lähedusse.

Järelevalve teostamisel lähtutakse Pakendiseaduses, Tarbijakaitseaduses ning 14.04.2004.a vastu võetud Majandus- ja Kommunikatsiooniministri määruses nr.76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” sätestatust.

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt pakendiseaduses sätestatud nõuete ning tagatisraha suuruse avaldamise nõuete täitmist **308** korral, rikkumisi avastati **123** korral ehk 39,9% (tabel 19).

Tabel 19. Pakendiseaduses sätestatud nõuete kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
---------	--------------------	-----------

Tallinn/Harjumaa	132	74
Hiiumaa	16	-
Ida-Virumaa	4	3
Järvamaa	33	12
Jõgevamaa	2	-
Läänemaa	20	-
Lääne-Virumaa	18	10
Põlvamaa	2	-
Pärnumaa	1	-
Raplamaa	23	16
Saaremaa	18	5
Tartumaa	11	-
Valgamaa	8	2
Viljandimaa	2	1
Võrumaa	18	-
Kokku	308	123

Kontrolliti pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud (kauba-, veo- ja rühmapakendi ning pakendimaterjalide kaupa sorteeritud) pakendite ja pakendi-jäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist. Rikkumiste osas edastati Keskkonnainspeksioonile ja kohalikele omavalitsustele 39 väärteteadet, koostati üks ettekirjutus ning pakendi tagatisraha suuruse avaldamise nõuete rikkumise osas algatati 3 väärteteomenetlust.

Seoses süsteemi käivitamisega ilmnasid järelevalve korras koheselt ka paljud puudused, samuti saenesid pahaste tarbijate signaalid. Nii tuvastati pakendiseaduse nõuete täitmise kontrollimisel järgmised puudused:

- müügil olevad pandimärgi ja pandimärgita tooted olid segamini (see probleem eksisteeris kuni 01.10.05.a. Sellest kuupäevast alates ei tohtinud enam pandimärgita tooteid müüa);
- avaldamata oli pandi hind või avaldatud eksitavalt;
- kaupluses puudus teave pakendi tagastamise kohta;
- pakendi vastuvõtmise koht ei asunud kaupluse vahetus läheduses. Esines juhtumeid, kus tarbija suunati kuni 10 km kaugusel olevasse pakendite vastuvõtu kohta;
- tarbijad suunati pakendipunktidest, mis ei tööta;
- pakendipunktide ja müügikohtade lahtioleku ajad erinevad üksteisest. Pakendipunktidel on tihti puhkepäevad või on vastuvõtja puhkusel, kauplused aga on avatud iga päev kella 20.00 või 23.00-ni ja isegi 24 tundi ööpäevas, samuti on bensiinijaamad avatud ööpäevaringselt;
- vastu võetakse üksnes kindlat liiki pakendeid (näiteks klaaspudeleid, teistega jooksutatakse tarbijaid mujale);
- tarbijale tagastati vähem tagatisraha kui on pandi maksumus (väideti, et pakend on rikutud);
- tagastatud pakendite eest väljastati tšekk, mille väärtuses oli võimalik üksnes samast müügikohast ja ainult samal päeval midagi osta, järgnevatel päevadel tšekk ei kehtinud;

- pakendiautomaat ei töötanud või võttis vastu ainult mingit kindlat liiki pakendeid;
- kauplejal puudus leping pakendite kogumise kohustuste üleandmise kohta;
- kauplejal puudus leping taaskasutusorganisatsiooniga pakendite kogumise suhtes (kuhu pakendid ladustatakse ja kellele üle antakse);
- kauplejal oli küll sõlmitud leping pakendite kogumise kohta, kuid lepingupartner käitub nagu heaks arvab (pakendipunktide töötamine on ebaselge).

Seoses tagatisraha süsteemi ebakorrekse rakendumisega ja järelevalve korras tuvastatud puudustega tagastatava tagatisrahaga kaetud pakendi vastuvõtmisel korraldas Tarbijakaitseamet 07. juulil 2005.a ümarlaua, kus osalesid lisaks Tarbijakaitseametile veel Keskkonnaministeeriumi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, OÜ Eesti Pandipakendi, MTÜ Taara Liidu ning suuremate kaubanduskettide esindajad. Sellel kohtumisel said kõik osapooled anda selgitusi tekkinud probleemide osas ning arutada, kuidas edasist tööd tagatisrahasüsteemi toimimise osas paremaks muuta. Ametlikud ettepanekud probleemide lahendamiseks otsustati edastada Keskkonnaministeeriumile ning leiti, et efektiivsemaks peab muutuma ka erinevate institutsioonide koostöö järelevalve osas.

Üldiselt on kauplejad rikkumiste selgitamiseks välja toonud erinevaid põhjuseid. Nende sõnul pole pakendeid kuskile ladustada, puuduvad ruumid, kastid, kotid jne; pakendite vastuvõtmine on ebahügieeniline; pakendite eest ei saa raha anda, kuna kauplejas ei ole ise kuude kaupa kogutud pakendite eest raha saanud, pakendeid tuuakse liiga palju korraga; järelevalveasutused nõuavad seaduse täitmist, kuid ei arvesta kohalike oludega jne. Sellised selgitused pole aga kõik alati põhjendatud, kuna eksisteerib ka palju selliseid kauplejaid ja ettevõtjaid, kes juba tagatisrahasüsteemi rakendumisest peale suutsid kõiki nõudeid täita ja võtsid pakendit vastu probleemideta.

Kuna Pakendiseadusest tulenevalt ei ole Tarbijakaitseametil õigust menetleda järelevalve korras tuvastatud pakendi ja pakendijäätmete tagasivõtmise kohustuse rikkumisi, siis edastati vastavasisulised väärteoteadet kohalikele omavalitsustele ja Keskkonnainspeksioonile. Kahjuks tuli tõdeda, et kohalikud omavalitsused suhtusid mõningatel juhtudel ükskõikselt väärteoteadetesse, mis Tarbijakaitseamet edastas. Nende poolt tehti vaid suulisi hoiatusi ning anti kauplejatele põhjendamatult pikk aeg seaduse täitmiseks.

9.-10. novembril korraldas Keskkonnainspeksioon Saku mõisas jäätmeseminari, kus anti ülevaated pakendiseaduse järelevalvest ja tõusetunud probleemidest, pakendijäätmete kogumis- ja taaskasutussüsteemi rakendamisest ning pandipakendi kogumis- ja taaskasutussüsteemi toimimisest. Tarbijakaitseameti poolt esitati jäätmeseminaril ülevaade pakendiseaduse järelevalve teostamisest.

Kuna erinevatest tarbijauuringutest nähtub, et pandimärgi suhtes on tarbijate teadlikkus väga kõrge (94%) ning pakendeid tagastab 65% elanikkonnast, siis on väga oluline, et tagatisraha süsteem toimiks tõrgeteta ning tarbijatel oleks võimalus

probleemideta oma pakendeid tagastada. Sellest lähtuvalt jätkab Tarbijakaitseamet erilise tähelepanuga pakendiseaduse nõuete täitmise järelevalvet ka 2006. aastal.

11.5 Teenuste järelevalve

11.5.1 Turismiteenuste järelevalve

Turismiseaduses sätestatud nõuete täitmist kontrolliti **majutusettevõtetes 134 korral**, rikkumisi esines **34 korral** (25,4%). Rikkumiste puhul viidi 23 korral läbi vääртеomenetlus ning rahatrahvi määrati nõudeid eiranud majutusteenuste osutamise eest majutusettevõtjaile kokku summas 10 300 krooni.

Avastatud rikkumised seisnesid peamiselt alljärgnevas:

- Turismiseaduse §23 lg 1 sätestatud nõude rikkumine, mille järgi majutusettevõtte hoonel või majutusettevõtte juurdepääsutee ääres peab paiknema majutusettevõtte tähistus majutusettevõtte nime ja liigi nimetusega või muu liiki iseloomustava määratlusega;
- kontrolli käigus tuvastati, et majutusettevõtetes ei toimu turismiseaduse §24 ettenähtud korras majutusteenuse kasutaja registreerimist.

Alates 01.11.2005.a jõustusid turismiseaduse mitmed muudatused majutusteenust osutavate ettevõtjate suhtes, mille kohaselt senine majutusettevõtete tunnustamise kord asendus majutusettevõtete registreerimisega majandustegevuse registris. Ühtlasi jõustusid samal ajal ka majandus- ja kommunikatsiooniministri 18.oktoobri määrus nr.124 „Järgu andjana tegutsemise õiguse andmise kord ja tingimused ning nõuded järgu andjana tegutsemisele” ning 19.oktoobri määrus nr.128 „Nõuded majutusettevõttele”. Majutusteenust osutada sooviv ettevõtja peab edaspidi majutusettevõtte tunnustamise avalduse asemel esitama oma majutusettevõtte registreerimiseks vastavasisulise registreerimistaotluse asukohajärgsele valla- või linnavalitsusele.

Enne muudatuste jõustumist turismiseaduses tuli majutatava kohta külastajakaardile kanda vähemalt tema nimi, elukoht, majutusteenuse osutamise aeg ja teenuse kasutaja allkiri. Alates 01.11.2005.a tuleb lisada ka majutatava sünniaeg ja kodakondsus. Majutusettevõttes koos abikaasa ja alaealisega peatumisel võib nende kohta täita ühise külastajakaardi. Välismaalase puhul, kellel pole Eestis elamisluba ja kes pole ka EL, Euroopa Majanduspiirkonna liikmesriigi (EL riigid ning Norra, Island, Liechtenstein) või Šveitsi kodanik, kantakse külastajakaardile täiendavalt tema reisidokumendi liik, number ja selle välja andnud riik.

Majandusministri 2001.a 20.veebruari määruse nr.9 „Majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded ning majutusettevõtte tunnustamise kord” asemel hakkas 1.novembrist kehtima uus majandus- ja kommunikatsiooniministri 19.oktoobri 2005.a määrus nr.128 „Nõuded majutusettevõttele”. Majutusettevõtete nõudeid täpsustati, võttes arvesse vahepealseid muutusi tehnoloogias, varustusturul, klientide nõudmistes, aga ka õigusaktides. Peamised muudatused seonduvad majutusettevõtete üldnõuetega. Osa nõudeid, mille täitmiseks on vajalik lisaaeg ja –investeeringud, jõustuvad 1.aprillil 2006.a.

Märgatava uuenduskuuri on läbinud ka **hotellide ja motellide** nõuded. Esile toomist väärib asjaolu, et hotelli ja motelli poolt kohustuslikus korras nõutavate teenuste arvu vähendati. Näiteks pole enam vajadust omada isiklikku toitlustuskohta, kui toitlustamise võimalus on muul viisil tagatud (nt avalik restoran). Muudatused võimaldavad majutusettevõtetel keskenduda majutusteenuse pakkumisele ning pakkuda lisateenuseid vastavalt nõudlusele ja ettevõtte võimalustele.

Muutus ka majutusettevõtetele **järkude omistamise** korraldus. Kui seni väljastas majutusettevõtetele järgutunnistusi majandus- ja kommunikatsiooniminister, siis tulevikus hakkavad järke väljastama majutusettevõtete liidud või majutusettevõtete kvaliteedialast tegevust arendavad organisatsioonid. Valikukriteeriumid ja menetluse kord on kehtestatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 18.oktoobri 2005.a määruses nr.124. Kui varem anti järke vaid hotellidele, siis muudatuse mõjuna oodatakse sektori huvi suurenemist järkude süsteemi loomiseks ka teiste majutusettevõtete jaoks. Järkude süsteem aitab korrastada turgu ning annab tarbijale asjakohast teavet külalistemajade, puhkekülade või -laagrite teenindustaseme kohta. Järgunõuete täitmine ehk „tärnide” taotlemine jääb ka edaspidi vabatahtlikuks. Samuti jäävad kehtima varem väljastatud järgutunnistused, kuni nendel märgitud tähtpäevani või andmete muutumiseni tunnistusel.

Turismiseaduse järelevalve korras kontrolliti **reisiettevõtjate** poolt tarbijatele pakettreise tutvustamisel jagatavat informatsiooni, tagatise suuruse nõuetekohasust ja vastavust. Jälgiti sooduspakkumiste ja allahindluste hindade avalikustamist ning võrreldi pakettreise reklaamide avaldamisel esitatud andmeid (hinnateave jms) tegeliku pakkumisega.

Sarnaselt 2004.a II pooles alustatud menetlustega, tuli Tarbijakaitseametil sekkuda ka 2005.a reisiettevõtjate ja lennufirmade tegevusse seoses Tarbijakaitseaduse rikkumisega. Turismiseaduse täitmise üle reisiettevõtjate poolt järelevalvet teostades avastas Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate poolt **pakettreise müügiks pakkumisel ja hinna avaldamisel** mitmeid tarbijakaitseaduse ja reklaamiseaduse rikkumisi: pakettreise ja lennupiletite hindade hinnateabe avaldamisel ei järgitud Tarbijakaitseaduse §8, mis reguleerib teenuse hinna ja tariifide avaldamist ning sätestab vastavalt: Tarbijale teenust pakkudes või vahetult enne teenuse osutamist teavitab kaupleja tarbijat teenuse hinnast ja sellele lisatavatest tasudest või teenuse tariifidest, ning Tarbijakaitseaduse alusel majandus- ja kommunikatsiooniministri poolt välja antud määruse „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” §8 täpsustab: tarbijale teenust pakkudes või vahetult enne osutamist peab kaupleja teavitama tarbijat teenuse hinnast või teenuse tariifidest, milles sisaldub käibemaks ja kõik muud maksud.

Tarbijakaitseamet pöördus vastavasisulise märgukirjaga nii Turismifirmade Liidu, kõigi läbi Tallinna Ülemiste lennuvälja lendusid opereerivate lennukompaniide kui ka majandustegevuse registris asuvate reisiettevõtjate poole palvega viia hinnateabe edastamine tarbijaile kooskõlla kehtivate õigusaktidega.

2005.a teisel poolel alustasid reisiettevõtjad seoses maailmaturu kütusehinna hüppelise tõusuga pakettreiside hinnaavaldamist kujul, kus lõpphinda ei olnud avaldatud, aga lisandus „kütuselisa”. Tarbijakaitseamet sekkus märgukirjaga ning käesoleval hetkel avaldavad nii reisiettevõtjad pakettreise müügiks pakkudes kui ka lennuettevõtjad lennupileteid reklaamides hinnateabe selliselt, et **avaldatud hind on lõpphind**.

Tarbijakaitseamet pöördus 4 korral märgukirjaga turismiteenust osutavate firmade poole seoses Eesti Vabariigi Rahaseaduse rikkumisega. Nimelt avaldasid mitmed majutusteenust osutavad ettevõtted oma hinnateabe selliselt, et avaldatud rahaühikuna ei olnud kasutatud mitte kehtivat rahaühikut Eesti kroon, vaid Euroopa Liidu ühisraha euro. Tarbijakaitseamet oma märgukirjadega palus Rahaseadusest tulenev informatsioon ja kohustus tarbijaile suunatud informatsioonis hindade avaldamisel ainsa Eesti Vabariigis kehtiva rahaühiku – teenuse hinna Eesti kroonides avaldamiseks teadmiseks võtta ning Rahaseadusega vastuolus olev reklaam hotelli fassaadilt eemaldada või täiendada see selliselt, et hinnateave oleks avaldatud Eesti krooni kui ainsa Eesti Vabariigis kehtiva maksevahendi vääringsusse ümber arvestatuna.

Samasisuline vaidlus ning kirjavahetus toimus ka odavlennufirma EasyJet poolt kõikides üleriigilise levikuga päevalehtedes avaldatud reklaamide üle, vaidlusesse sekkus ka Eesti Ajalehtede Liit. Käesoleval hetkel on saavutatud kokkulepe ning Tarbijakaitseameti seisukoht on, et hinnateabe avaldamisel võib Euroopa Liidu ühisraha eurot kasutada täiendava informatsioonina – eesmärgiga võimaldada tarbijail harjuda krooni ümberarvutamisel euroks ja vastupidi.

Nõuetekohast registreeringut mitteomavate firmade kohta edastas Tarbijakaitseamet 2005.a karistusseadustiku alusel 12 taotlust Põhja Politseiprefektuurile kriminaalmenetluse algatamiseks karistusseadustiku §372 lg2 alusel majandustegevuse eest ilma nõuetekohase registreeringu ja tagatiseta.

Tarbijakaitseameti poolt väljastati 2005.a I poolaastal reisiettevõtjatele **24 märgukirja** seoses lõppenud ja pikendamata nõuetekohase tagatiseta tegutsemise eest. Nimetatud märgukirjale palus Tarbijakaitseamet viivitamatult reageerida ning teavitada, milline on reisiettevõtja edasine tegevuskava – kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevus-valdkonnas ja uuendatakse tagatist või lõpetatakse antud valdkonnas teenuse osutamine.

Tarbijakaitseamet pöördus **12** korral reisiettevõtjate poole märgukirjaga/hoiatusega seoses pakettreisimüügi aruande esitamata jätmisega turismiseaduses ettenähtud tähtajaks.

Sagenenud on Tarbijakaitseaduse §12 (turundusvõtted) rikkumine, mille lg 4 sätestab, et kaupleja võib teavitada **kauba või teenuse pakkumisest alandatud hinnaga** ainult juhul, kui kauba või teenuse hinda on tegelikult alandatud, kusjuures tarbijale tuleb teatavaks teha nii eelmine kui ka uus hind, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti. Reisiettevõtjad teavitavad uuest alandatud hinnast või siis „1500 krooni soodsamast pakkumisest”, kuid teavitamata jäetakse eelmine hind.

Tarbijakaitseamet on ühendust võtnud nii Turismifirmade Liidu kui ka suuremate reisikorraldajatega seoses vajadusega enne pakettreisimüügiks vahenduslepingute sõlmimist teise reisiettevõtjaga, kindlasti kontrollida majandustegevuse registrist, kas reisiettevõtjal, kellega soovitakse vahenduslepingut sõlmida, on tegevuse alamliigitusena majandustegevuse registris vastav positsioon märgitud ning kas konkreetne reisiettevõtja omab nõuetekohast tagatist turismiseaduse mõistes.

Tarbijakaitseamet on läbi vaadanud suuremate reisikorraldajate poolt internetipõhistel kodulehekülgedel märgitud edasimüüjate andmed ning võrrelnud edasimüüjate tegevusvaldkondi majandustegevuse registri andmetele. Ei ole harv juhus, kus reisikorraldaja poolt on vahendusleping pakettreiside edasimüümiseks sõlmitud 10-15 juhul reisiettevõtjaga, kellel pakettide vahendus ei ole tegevusvaldkonnana määratud ning samuti puudub nõuetekohane tagatis.

Eesti Turismifirmade Liidu poole pöördus Tarbijakaitseamet ka 12.09.2005.a kirjaliku ettepanekuga vaadata läbi reisiettevõtjate poolt kasutatavad tüüptingimustega reisilepingud tagamaks tarbija õiguste kaitse seaduses ettenähtud korras ja ulatuses. Üheks enamlevinud vastuoluliseks punktiks reisiettevõtjate poolt tarbijatega sõlmitavates tüüptingimustega reisilepingutes on reisiettevõtjale rahulolematusest ja veast reisikorralduses teada andmine. Läbivaadatud tüüptingimustega lepingutes on avastatud järgmised sõnastused – „... vea puhul reisikorralduses on reisija kohustatud viivitamatult peale puuduse avastamist kirjalikult teavitama reisikorraldaja esindajat”. Samas aga Tarbijakaitseaduse §19 sätestab, et tarbija võib lepingu rikkumisest tuleneva kaebuse esitada kauplejale mistahes vormis. Teise soovitusena palus Tarbijakaitseamet kaaluda võimalust teha reisiettevõtjatele ettepanek reguleerida tarbijate suhtes pretensioonide esitamiseks antavat tähtaega selliselt, et see oleks kõigi ettevõtjate osas sarnane.

11.5.2 VÕS alusel teostatav järelevalve

11.5.2.1 Finantsteenused

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

Kord kvartalis koostatakse ülevaade **Eestis tegutsevate pankade hinnakirja muudatustest ning lepingutingimustest**. Pangad, kelle osas ülevaadet koostatakse, on järgmised: AS Hansapank, AS SEB Eesti Ühispank, AS Sampo Pank, Nordea Pank Finland PLC Eesti filiaal, Eesti Krediidipank ja Tallinna Äripanga AS. Kvartaalses ülevaates kontrollitakse igapäevaste pangateenuste hinnakirju ning lepingutingimusi – põhiliselt ülekanded pangakontoris ja internetipangas, deebet- ja krediitkaardid, väikelaenud, kodulaenud, hoiused jms.

Koduvarakindlustus

Eestit 8. ja 9. jaanuaril tabanud torm ja üleujutused tekitasid inimestele palju kahju ning mitmed kindlustusseltsid keeldusid seda kahju hüvitamast. Seoses sellega palus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium välja selgitada, kas ja millistel tingimustel pakuvad kindlustusseltsid tormi- ja üleujutuskahju vastu kindlustust. Analüüsi tulemusel selgus, et kuigi kõik seltsid pakuvad tarbijatele kindlustust loodusõnnetuste vastu, on nende poolt pakutavatel toodetel äärmiselt erinevad tingimused ning lepingute tüüptingimused on väga keerulise ja kohati mitmeti tõlgendatava sõnastusega ja seetõttu raskesti mõistetavad. Koostati üksikasjalikud ettepanekud lepingute tarbija jaoks arussadavamaks muutmiseks. Kindlustusseltsid alustasid koostööd kindlustustingimustes kasutatavate terminite ja mõistete ning lepingute ülesehituse lihtsustamiseks, et muuta kindlustuslepingud tarbijaile arusaadavamaks.

2005.aastal vaatas Amet finantsteenuste osas läbi **11 finantsteenuste osutamise lepingut**, sh 5 kindlustuslepingut aasta alguses, mille osas esitati ülevaade Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile. Samuti vaadati läbi 6 liisingulepingut, milles avastatud mittevastavuste osas koostati ettevõtjatele 3 tähelepanujuhtimist. Probleemi aktuaalsusest tulenevalt jätkab Tarbijakaitseamet 2006. aastal kindlustuslepingute analüüsi, sh erinevate kodukindlustuslepingute võrdlusi.

Finantsteenuste (sh pangandus, kindlustus, kinnisvara ost-müük) osas laekus 2005. aasta jooksul Ametile 24 avaldust. Peamiselt hõlmasid pöördumised finantssektori osas kindlustust, pangateenuste tingimusi ja hinnakirju ning liisingut. Pangateenuste osas (13 avaldust) oli probleeme näiteks deebetkaardi hooldustasuga, kaardimakse teostamisel võetava teenustasuga, õppelaenu tagasimakse graafikuga, hoiuste intressidega jne. Kindlustuse (9 avaldust) osas väljusid paljud küsimused Tarbijakaitseameti pädevusest, näiteks oli mõni küsimus juriidilise isiku poolt sõlmitud liikluskindlustuse kohta, mõni küsimus puudutas rahulolematust kahjujuhtumi käsitlemisega jne.

2005.a juunis toimus kohtumine Tarbijakaitseameti ja Finantsinspeksiooni vahel, kus lepidi kokku, et Ametisse laekunud finantsteenuste avaldusi menetletakse koostöös Finantsinspeksiooni Inventeerimis- ja pensionifondide järelevalve osakonnaga.

2005.a suvel tõusetus probleem seoses **vigaste maksekorraldustega interneti-pangas**. Tarbijakaitseamet algatas antud asjas järelevalvemenetluse, selgitamaks välja, kas kontrollitakse makse saaja nime ja kontonumbri vastavust. Järelepärimised antud küsimuses tehti Eestis tegutsevatele suurematele pankadele. Pankade vastustest selgus, et vigaselt sisestatud maksete hulk moodustab ühe kuu arveldustest ligi 30%. Selgus, et neljast pangast kaks jätavad suurel hulgal maksekorraldustel saaja andmed osaliselt kontrollimata ja ei teata tarbijale vigasest maksekorraldusest. Tarbijakaitseamet avaldas selle kohta pressiteate, milles viitas, et selline tegevus ei ole kooskõlas võlaõigusseaduse ja hea pangandustavaga ning et selline olukord paneb tarbijale tänapäeva kiire elutempo juures veelgi lisakohustusi. Samas hoiatati tarbijaid, et ka ise ei tohi valvsust kaotada ning tarbijal endal jääb kohustus jälgida maksekorraldustel andmete õigsust.

Eluasemelaenu kohta tarbijale teabe andmine.

Mais 2005.a korraldas Pangaliit liikmespankade, Tarbijakaitseameti ja pangaliidu esindajate vahelise kohtumise, et arutada Euroopa Komisjoni soovituslikku juhendit eluasemelaenu kohta tarbijale esialgse teabe andmisest. Euroopa Komisjoni soovitude kohaselt peab tarbija saama esialgset kirjalikku teavet hüpoteeklaenu tingimuste kohta, kui ta seda soovib ka enne laenu taotluse tegemist ja konkreetsete andmete esitamist. Komisjoni juhend näeb ette standardse juhendi teabelehe koostamiseks, et erinevatest pankadest võetud erinevad laenu tingimused oleks tarbijale võimalikult selgelt arusaadavad ja võrreldavad. Pangaliidu liikmespankad plaanisid teabelehti väljastama hakata 1.oktoobrist 2005.a.

Teabelehed esitati ka Tarbijakaitseametile kooskõlastamiseks, mille käigus esitasime veel omapoolseid täpsustusi ning kommentaare. Pangaliidu kinnitusel on liidu liikmespangad 1.oktoobrist 2005.a teabelehtede väljastamist ka probleemideta rakendama asunud.

Valuutavahetuspunktide kohta laekus kaks järelepärimist, neist üks puudutas vale kursiga vahetatud valuutat ning teine hinnateavet valuutavahetuspunktides. Tarbijakaitseamet kontrollis 2005. aastal nii järelevalve korras kui ka tarbija järelepärimistest tulenevalt viis korda valuutavahetuspunktide tööd.

Sügisel 2005.a laekus järelepärimine AS Tavid suhtes – tarbija ei olnud rahul AS Tavid valuutavahetuspunktides oleva hinnateabega. Koostati kontrollakt ning hinnang hinnateabe esitamisele. Menetluse käigus tehti AS-ile Tavid tähelepanu juhtimine, viidates Tarbijakaitse seaduse §3 lõikele 2, mille alusel on tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks ning õigeaegset teavet kauba või teenusega seotud riskide kohta.

Tarbijakaitseameti poolt 01.06.2005.a OÜ Monex teeninduspunktis läbiviidud kontrolli käigus tuvastati rikkumine, mis seisnes selles, et teenindaja vahetas 50 SEK vahetuskursiga 1,313, kuigi vahetuskursi tablool oli SEK ostukursiks märgitud 1,513. Seega andis teenindaja kontrolli teostajale vähem raha, kui oleks pidanud tegeliku vahetuskursi järgi andma. Teenindaja seletuskirja ja ettevõtja poolt esitatud selgituste kohaselt oli tegemist telleri eksimusega kursi sisestamisel. TKA algatas teenindaja kui füüsilise isiku suhtes väärteomenetluse ja määras teenindajale rahalise karistuse.

Tarbijakaitseamet osales 2005. aastal Tarbijakrediidi direktiivi eelnõu töögrupis, kus vaadati üle ja arutati läbi muudetud ettepanekud tarbijakrediidilepingute kohta Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi tarbijakrediiti käsitlevate liikmesriikide õigusnormide ühtlustamise eesmärgil, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EÜ.

11.5.2.2 Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve

Internetikaubanduse järelevalve

Internetikaubanduse järelevalve käigus on kontrollitud tellimistingimusi kokku 27 korral. Vaatluse alla võetud tingimustest viidi seadusega vastavusse 22 ning menetluses on veel 5 juhtumit. Tarbijakaitseamet juhtis puuduste avastamisel kaupleva tähelepanu tellimistingimuste puudustele ning selle tulemusena viis kaupleva sisse

vajalikud muudatused. Tähelepanujuhtimisi on ettevõtjatele tehtud 2005. aastal järelevalve menetluses 20 korral.

Peamised internetikauplustest tellimise lepingutega seonduvad probleemid tulenevad sellest, et ettevõtja eksib **Võlaõigusseadusest tulenevate nõuete** osas:

- VÕS-s sätestatakse miinimumnõuded selle kohta, millist infot peab tarbija enne lepingu sõlmimist internetilehelt saama. Tihti esitatakse tarbijale internetikaupluses enda kohta liiga vähe andmeid. Näiteks esitatakse üksnes e-posti aadress, kuigi VÕS kohaselt peab esitama ka asukoha postiaadressi ja ärinime.
- Sageli jäetakse tellimistingimustes tarbijat teavitamata ka 14-päevasest taganemisõigusest, sellisel juhul laieneb tarbija taganemisõigus müügilepingu puhul kolme kuuni arvates asja üleandmisest ja teenuse puhul kolme kuuni lepingu sõlmimise päevast arvates.
- Sageli esineb ka seda, et tarbijalt nõutakse 100% ettemaksu, kuigi vastavalt VÕS-le ei või tarbijat kohustada enam kui 50%-liseks ettemaksuks.

Järelevalve korras alustati ka internetikaupluste kaardistamist ehk hakati fikseerima hetkel tegutsevaid tarbijalemüügiga tegelevaid e-kauplusi, et omada ülevaadet kui palju selliseid kauplusi on, millisel aadressil nad tegutsevad ja millised on ostutingimused. Hetkel on fikseeritud 70 internetikauplust, kuid leitud e-kaupluste nimekirja täiendatakse pidevalt, kui avastatakse uusi tegutsevaid kauplusi.

Tellimistingimused sidevahendi abil sõlmitud lepingutes

Tellimistingimuste järelevalve käigus kontrolliti **8** korral tellimistingimusi kataloogikaubanduse ning ajalehereklaamide osas, milles kutsuti üles posti teel kaupa tellima. Kõigil kontrollitud juhtudel tegi Amet ettevõtjatele tähelepanujuhtimised tingimuste mittevastavuste kohta, mille tulemusena ettevõtjad viisid oma lepingutingimused vastavusse nõuetega.

Näitena võib välja tuua OÜ Estdirect Office suhtes algatatud menetluse, mille käigus vaatas Tarbijakaitseamet üle ajalehes ilmunud kuulutused, milles kutsuti tarbijaid üles tellima raamatut edu ja õnne saavutamise nõuannete kohta. Tellimistingimustes on kirjas, et raamatut tellides ei riski tarbija ühegi krooniga, kuna tarbijal on õigus raamat tagasi saata ja tema kulutused hüvitatakse. Ettevõtja poolt Tarbijakaitseametile antud selgituste kohaselt aga tarbijale raamatu eest tasutud saatekulu ei tagastata, seega riskib tarbija siiski postikuluga, mille suurust tellimistingimustes samuti ei avaldatud.

Üheks sageli esinevaks probleemiks kataloogikaubanduse tellimistingimustes on tellimuse täitmise tähtaeg. Nimelt sätestab kaupleja tellimistingimustes, et kui kaup ei ole võimalik sätestatud tähtaja jooksul tarbijani toimetada, saadetakse see tarbijale hiljem. Ameti hinnangul ei ole selline käitumine korrektne ning kui tellimust ei ole võimalik tingimustes sätestatud tähtajaga täita, tuleb sellest tarbijat teavitada ja kokku leppida uus täitmise tähtaeg.

Müügigarantii tingimused

Müügigarantii tingimuste järelevalve käigus on läbi vaadatud garantiitingimusi kokku 39 korral sellistes valdkondades, nagu kodumasinad, sõidukid, mööbel, aknad jne. Neist on seadusega vastavusse viidu 31 ettevõtja tingimused (seejuures 4 ettevõtjat loobusid garantii andmisest) ning menetluses on ülejäänud 8 garantiitingimust. Amet juhtis garantiitingimuste puudustele ettevõtja tähelepanu peamiselt märgukirjadega ning kolmel korral viidi läbi ka väärteomenetlused rikkumiste osas.

Tihedamini esinevad probleemid garantiitingimuste osas on samad, mis ka eelnevatel aastatel:

- peamiseks probleemiks on jätkuvalt see, et müügigarantiiga ei anta ostjale seaduses sätestatud soodsamat seisundit. Garantiiga kitsendatakse tarbija seadusest tulenevaid õigusi või soovitakse garantii nime all välja kirjutada tarbija seadusest tulenevad õigused;
- garantiitingimused on tarbija jaoks liiga keerulise sõnastusega ja raskesti arusaadavad;
- garantiitingimustes puuduvad andmed, mis Võlaõigusseaduse kohaselt kindlasti peavad tingimustes olema;
- tarbijat kohustatakse viivitamatult garantiijuhtumist teavitama.

Teenuse osutamise lepingud

Teenuse osutamise lepinguid, sh teenindusettevõtetes kasutatavaid lepinguid on avalduste lahendamise ja turujärelevalve korras kontrollitud 24 korral järgmistes valdkondades: serveriteenus, keemiline puhastus, rent, remont ning muud teenused. Amet kontrollis peamiselt lepingute vastavust Tarbijakaitseaduses, Kaubandustegevuse seaduses ja Võlaõigusseaduses sätestatuga.

Nii näiteks olid teenuse osutamise lepingutes **olulisteks puudusteks** järgnevad asjaolud:

- tellimuse esitamisel ei öelda tarbijale, millal töö valmis saab ning tarbija peab ise järele uurima, kas töö on valmis ning kas ta võib asjale järgi tulla;
- tellimistingimustes ei märgita töövõtja nime ja kontaktandmeid;
- tarbijale ei anta dokumenti selle kohta, milliseid konkreetseid töid nt remondi puhul teostati;
- töövõtugarantii andmisega piiratakse tarbija seadusest tulenevaid õigusi;
- tarbijalt nõutakse 100% ettemaksu;
- ettevõtja välistab lepingutingimustes kahju hüvitamise kohustuse;
- lepingutingimustes on lepingust tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaalu tarbija kahjuks oluliselt rikutud. Nii näiteks pannakse kirja ettevõtja õigused, kui tarbija lepingut rikub, kuid tarbija õigusi ettevõtjapoolse lepingurikkumise puhuks kirja ei panda.

Telefoniside ja kaabellevi teenused

Telefoniside ja kaabellevi teenuse osutamise tüüptingimusi on läbi vaadatud 5 korral. Olulisema puudusena võib välja tuua selle, et sideettevõtjad sätestavad lepingutes enda õiguse teavitada tarbijaid lepingutingimuste muutmisest üksnes interneti kodulehekülje ja meedia kaudu. Tarbijakaitseameti hinnangul ei saa pidada mõistlikuks teavitamist vaid kodulehekülje ja ajakirjanduse kaudu, kuna ei saa

eeldada, et kõik teenust kasutavad isikud käivad ettevõtja koduleheküljel või loevad ajalehti regulaarselt kontrollimaks, ega ei ole tingimusi muudetud, samuti ei pruugi kõigil teenuse tarbijatel olla arvutit ega internetiühendust.

Amet on juhtinud sideettevõtjate tähelepanu sellele, et kehtestades krediidilimiidi, peab ettevõtja andma tarbijale limiidiga seonduva kohta rohkem selgemat ja tarbija jaoks arusaadavat informatsiooni, et tarbija teaks, millised on tema õigused ja kohustused.

Mais 2005.a jõudis lõpule Tarbijakaitseameti ja Radiolinja Eesti AS vaheline vaidlus selle üle, kas teenuse osutaja võib tarbijalt võtta teenustasu arve sularahas tasumise eest. 04.05.2005.a tegi Riigikohus otsuse, mille kohaselt on müüjal kohustus võimaldada ostjal kauba või teenuse eest tasuda sularahas ja seda ilma sularaha makseviisi eest eraldi tasu nõudmata. 17.05.2005.a toimus Tarbijakaitseametis mobiilsidefirmade ja Elioni ümarlaud, kus mobiilsidefirmad andsid ülevaate sellest, kuidas täidetakse nõuet, et sularahas arvete maksmisel teenustasu ei võeta ning müüja on kohustatud vastu võtma ka sularaha. Järeelkontrolli käigus tuvastati, et nimetatud ettevõtjad olid seadust ka täitma asunud.

Koostöö Sideametiga on Tarbijakaitseametil kestnud juba alates 2001. aastast. Vastavalt määratletud pädevusele lahendavad ametid ühiselt tarbijate kaebusi ebakvaliteetsete kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenuste osas. Kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenust pakkuva ettevõtja (operaatori) poolt tarbijaga sõlmitud lepingutingimuste rikkumistega, mis käsitlevad arveldamist, teenuse hinda ja lepingutingimustest tulenevaid küsimusi, mis ei ole seotud tehniliste probleemidega, tegeles TKA. Tehnilised probleemid, mis puudutasid telekommunikatsiooni- ja kaabelleviseadustest tulenevaid rikkumisi, samuti kaebused kaabellevifirmade poolt pakutava interneti- ja kaabelleviteenuse kvaliteedi osas, edastati lahendamiseks Sideametile.

26.septembril 2005.a avaldas Tarbijakaitseamet oma kodulehel „**Sideteenuste kalkulaatori**”, mis on tasuta abivahendiks eratarbijatele ning juriidilistest isikutest väiketarbijatele. Kalkulaatori eesmärgiks on hõlbustada tarbijatel sobivaima telefoni-, mobiiltelefoni-, andmesideteenuse või komplekslahenduse (internet, telefon, kaabeltelevisioon) leidmist. Sideteenuste kalkulaator võimaldab tarbijatel teha hinnavõrdlusi erinevate sideteenuspakettide osas. Näiteks arvestab sideteenuste kalkulaator mobiili- ja tavatelefonipakettide puhul kõnede mahtu, kuutasu ja mõningaid lisateenuseid (nt SMS, MMS ja GPRS) vastavalt helistaja harjumustele või vajadustele. Sideteenuste kalkulaator töötati välja Sideameti poolt Tarbijakaitseameti ja Konkurentsiameti heakskiidul, arvestades teenuseosutajate märkusi ja nõuandeid.

Koostöös Sidemetiga alustati 2004. aasta novembris tasulistel teenusenumbritel ja teenuse lühinumbritel tarbijatele kõnehinna teavitamise kontrolli. Teenuse osutajal on TKS-st tulenev kohustus tasuta teavitada tarbijat kõne alguses teenuse osutaja poolt pakutava teenuse kõnehinnast või minutihinnast ning enne kõnehinna rakendamist anda tarbijale ka niiöelda hingetõmbeaja ehk võimaluse kõne katkestada, kui ta ei soovi teenust hinna tõttu kasutada.

Vastavalt kokkuleppele kontrollib Sideamet **hinna teavitamist** ning edastab Tarbijakaitseametile kontrollakti, mille alusel Tarbijakaitseamet menetleb väärtegeusid. Sideamet on kontrollinud 72 korral 55 teenuse osutaja poolt helistaja kõnehinnast teavitamist ning rikkumisi avastanud 21 korral. Samuti on tarbijad teavitanud Ameti teenuse osutaja poolt teabe andmata jätmisest 3 korral. Tarbijakaitseamet on viinud läbi väärteomenetlused 24 rikkumise osas.

Teenuse osutajad leidsid, et Tarbijakaitseameti ja Sideameti poolt esitatud nõue on ebamõistlik nii teenuse osutaja kui ka tarbija suhtes. Sellest tulenevalt korraldas Tarbijakaitseamet juunis probleemi arutamiseks ümarlaua, millest võtsid osa nõude vaidlustanud teenuse osutajate, sideoperaatorite Tele 2 Eesti AS, EMT AS, Elisa Mobiilsideteenused AS, Sideameti ja Tarbijakaitseameti esindajad.

Tulles vastu sideoperaatorite ja infotelefoniteenuse osutajate palvele, andis Tarbijakaitseamet augustis lõpliku tähtaja teavitamisnõude rakendamiseks 1.novembrist 2005. aastal. Tegelikult ei asutud seda nõuet korrektselt täitma, kuna teenuse osutajad teavitasid helistajale kõne alguses hinnavahemiku „0 krooni kuni maksimaalne teenuse hind” sõltuvalt sellest, millise telefonioperaatori võrgust tarbija helistab.

18.10.2005.a esitasid 6 infotelefoni teenuse pakkujat avaliku pöördumise Õiguskantslerile, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ja Tarbijakaitseametile, milles väljendasid rahulolematust kõne alguses teenuse hinna teavitamise nõude üle. Tarbijakaitseamet esitas omapoolsed selgitused ja põhjendused nõude kohta kõigile adressaatidele ja pöördumise esitajatele.

Novembris ja detsembris kontrollis Tarbijakaitseamet koos Sideametiga, millist hinda tarbijatelt 6 infotelefoni teenuse osutaja poolt võetakse ja milline on tarbijatele hinnakirjas esitatav hind. TKA hinnangul ei ole teenuse tegelik hind sama, mis tarbijale hinnakirjas esitatakse, kuid selles osas menetlus jätkub.

11.5.3 Olulisemad käsitletud teemad seoses erinevate teenuse osutajatega

11.5.3.1 Pimepostist ehk adresseerimata trükistest loobumine

2005. aasta kevadel tõstatas Sideamet üles küsimuse seoses adresseerimata reklaami edastamise reguleerimisega ning pöördus arvamuse saamiseks Tarbijakaitseameti poole. Koostöös TKA-ga andis Sideamet 13.07.2005.a välja pressiteate, kus mõlemad asutused olid seisukohal, et kui tarbija paneb oma kirjastile märgistuse, et ei soovi reklaami saada, siis on see piisav teave reklaamsaadetisest loobumiseks ja sellega peavad kõik adresseerimata reklaami laialikandvad isikud arvestama.

Võlaõigusseaduse §52 lg 2 sätestab: sidevahendi kasutamiseks loetakse iga viisi, mis võimaldab teineteisest eemalviibival tarbijal ja pakkujal korraldada läbirääkimisteks ja lepingu sõlmimiseks vajalikku teabevahetust, eelkõige telefoni, raadio, arvuti, faksi

või televisiooni kasutamist, adresseerimata või adresseeritud trükise, sealhulgas kataloogi või tüüpkirja toimetamist tarbijani ja tellimislehega reklaami ajakirjanduses. VÕS §60 alusel võib muid individuaalset suhtlemist võimaldavaid sidevahendeid peale faksi, telefoni automaatvastaja või elektronpostiaadressi pakkumise edastamiseks kasutada, kui tarbija ei ole nende kasutamist sõnaselgelt keelanud.

Kaebuseid/signaale seoses soovimatu ja adresseerimata reklaamiga sh probleemiga, et postkastil on pimepostist keelduv kleebis, kuid seda tuleb endiselt hulgaliselt, laekus Tarbijakaitseametile **10**, mille osas pöörduiti selgituste saamiseks kojukannet teostavate ettevõtjate poole.

11.10.2005.a toimus Tarbijakaitseametis adresseerimata trükistega seotud arutelu, millest võtsid osa lisaks TKA-le Sideamet, Eesti Post, D2D OÜ, Express Post AS ja Kirilind OÜ. Ümarlaua tulemusel selgus, et kõik adresseerimata trükiseid levitavad ettevõtted, välja arvatud Eesti Post, arvestavad tarbija postkastil olevat kleebist (ükskõik millise sisu või tekstiga) kui pimepostist keeldumist ega pane sinna adresseerimata trükiseid. Eesti Post AS aga alustas oma logoga kleebiste jagamist neile tarbijatele, kes esitavad postkontorisse oma andmed. AS Eesti Post aktsepteerib vaid enda poolt toodetud kleebiseid.

Tarbijakaitseamet taunib AS Eesti Post käitumist, kuid peale ümarlaua toimumist ning kohalike omavalitsuste valimiste lõppemist on olukord turul stabiliseerunud. Eesmärgiks on aga Eesti Postiga saavutada vastav kokkulepe, et suuremad pimeposti kannet teostavad ettevõtted koostaksid ühise, keelduva sisuga kleebise.

11.5.3.2 Taksohindadest teavitamine

Tarbijakaitseamet korraldas 03.05.2005.a erinevate osapoolte vahel nõupidamise, et arutada taksohindadest teavitamist turistidele/tarbijatele lennujaamas, sadamates ja bussijaamades. Nimetatud kohtades võiks olla esitletud teave selle kohta, millised on keskmised taksohinnad näiteks kesklinna sõiduks. Seega oleksid turistid juba eelnevalt informeeritud, millised on taksoteenuste hinnad ning kui palju läheb sõit orienteeruvalt maksmata. Kohtumisel osalesid lisaks Tarbijakaitseameti esindajatele ka Tallinna Transpordiameti, Tallinna Lennujaama, Tulika Takso, Linnataks ja Eesti Taksojuhtide Liidu esindajad.

Nõupidamisel saavutati kokkulepe, et taksofirmad lepivad kokku ja arvestavad välja olulisemate sihtpunktide hinnavaheemikud, et saaks vastava hinnateabe ka välja panna. Suvel teavitasid kohtumisel osalenud taksofirmade esindajad, et orienteeruvaks hinnaks kesklinna piires on 100 krooni. Vastavasisuline teave on muuhulgas esitletud ka Tallinna lennujaamas.

11.5.3.3 Matuseteenused

Tarbijakaitseametisse laekusid 2005. aastal mitmed pöördumised seoses probleemidega matuseteenuste osas. Probleemidena märgiti nii volikirjade temaatikat, surnu vastuvõtuakti korrektsust, arvete õigsust kui ka valikuvabaduse puudumist matusebüroode valikul jne.

Sellest tulenevalt korraldas Tarbijakaitseamet 2005.a juunis kokkusaamise erinevate matusebüroode ning Sotsiaalministeeriumi ja Tallinna Linnavalitsuse esindajatega, et arutada esilekerkinud probleeme seoses matuseteenuste osutamisega. Ümarlaual mõndi, et paljud probleemid tulenevad sellest, et nimetatud valdkonnas ei eksisteeri täna piisavat õiguslikku regulatsiooni. Kõnealune ümarlaud andis võimaluse erinevatele osapooltele oma argumente esitada ja nii mõnedki probleemid lahti rääkida. Edasiste probleemide ja küsimuste lahendamisel on Tarbijakaitseamet jätkuvalt valmis tegema koostööd erinevate osapooltega, kuna antud valdkonna spetsiifika ei võimalda üksi kõiki probleeme lahendada.

11.5.3.4 Teenustasu rakendamine Tallinna ühistranspordi ID-piletite sularahaostul

Tarbijakaitseamet pöördus 2005. aastal korduvalt Tallinna Linnavalitsuse poole seoses teenustasu rakendamisega ühistranspordi ID-piletite sularahaostul. Nimelt on Tarbijakaitseamet seisukohal, et Tallinnas rakendatav teenustasu ühistranspordi ID-piletite sularahaostu korral on seadusevastane ning tegi ettepaneku lõpetada nende müügil teenustasu võtmine. Arvestades ühistransporditeenuse kui universaalteenuse tähtsust, pidas Tarbijakaitseamet jätkuvalt oluliseks rõhutada asjaolu, et sellise teenuse kasutamiseõiguse eest tasumine peab olema kergesti kättesaadav ning tuleks lõpetada olukord, kus tarbijatele pole tagatud mugav ja kerge juurdepääs teenusele st ID-pileti ostmisele sularaha eest ilma teenustasuta.

07.11.2005.a toimus Tarbijakaitseametis ümarlaud ID-pileti müügi küsimustes kõiki osapooli rahuldava lahenduse leidmiseks. Nimetatud kohtumisel osalesid Tallinna Linnavalitsuse, Transpordiameti, Sertifitseerimiskeskuse ning Tarbijakaitseameti esindajad. Kahjuks ei suudetud nimetatud nõupidamisel leida kõiki osapooli rahuldavat lahendust.

Seoses kohalike omavalitsuste valimiste ja sellest tulenevate muudatustega Tallinna Linnavalitsuses pöördus Tarbijakaitseamet 2005.a lõpus veelkord Linnavalitsuse poole, et Tallinna Linn vaataks veelkord üle Sertifitseerimiskeskusega sõlmitud lepingu ning muudaks seda selliselt, et nimetatud probleem laheneks. Samas juhtisime tähelepanu ka asjaolule, et kui Tallinna Linnavalitsus ei suuda antud küsimuses lahendust leida, kaalub Tarbijakaitseamet võimalust kaitsta tarbijate kollektiivseid huve kohtu kaudu.

11.6. Reklaamiseaduse järelevalve

Reklaamivaldkonnas esitati **122** pöördumist ja **55** avaldust (tabel 20), kus tarbijad ja ettevõtted juhtisid tähelepanu võimalikele reklaamiseaduste rikkumistele. Amet nõustas ettevõtjaid **152** korral nende tulevaste reklaamikampaaniate osas ning vastas muudele reklaamialastele küsimustele.

Järelevalve teostamise käigus vormistati **24** õiendit. Koostati **15 ettekirjutust** ja menetleti **12 väärtegu** (üldmenetlusi 5, hoiatusmenetlusi 5 ja määrusega lõpetati 2). Trahve määrati kokku 38 000 krooni ulatuses. Peale selle koostati **56** tähelepanu-juhtimist.

Eksitav reklaam

Enim tarbijate ja ka konkurentide pöördumisi puudutas eksitavat reklaami. Eksitavused seisnesid selles, et reklaamis esitatav teave ei vastanud tõele või oli puudulik, tekitas väärti mõistmist või oli oma olemuselt konkurenti kahjustav. Vastavalt reklaamiseadusele on keelatud reklaam, mis petab või tõenäoliselt petab üldsust ükskõik millisel viisil, kaasa arvatud esitlusviis.

Tabel 20. Reklaamiseaduse järelevalve tulemused

	Menetletud asjad	Tuvastatud rikkumised	Ettekirjutused	Tähelepanu-juhtimised	Väärteod
Eksitav reklaam	91	35	5	26	4
Võrdlev reklaam	3	1	-	-	1
Kõlvatu reklaam	15	14	3	10	1
Lastele suunatud	1	1	-	1	-
Tubakatoote reklaam	2	2	-	2	-
Alkoholi reklaam	7	4	2	1	2
Finantsteenuse reklaam	2	2	-	1	1
Hasartmängu reklaam	11	10	3	6	1
Toidu reklaam	9	5	2	3	1
Muu reklaam	36	7	-	6	1
Kokku	177	81	15	56	12

Mitmeid rikkumisi tuvastati mobiilsideooperaatorite tegevuses. Nii näiteks reklaamiti Elisa Mobiilsideteenused AS-i säästuoperaatorbrändi TELE YKS nii kodulehel kui ka telereklaamides väidetega “*Kõige odavamad mobiilikõned Tele Yks*” ja “*Kõige odavam kõneminut igas suunas iga kell!*”, kus anti tarbijatele eksitav teave teenuse väärtuse ning tegeliku hinna kohta. Samuti menetleti juhtumit, kus Elisa Mobiilsideteenused AS andis esindustes, kodulehel ja trükireklaamis teavet “*Parimad mobiilid on nüüd parima hinnaga Elisas*” mis osutus eksitavaks, kuna nimetatud mobiiltelefone oli võimalik osta odavamalt konkureeriva ettevõtte esindustest.

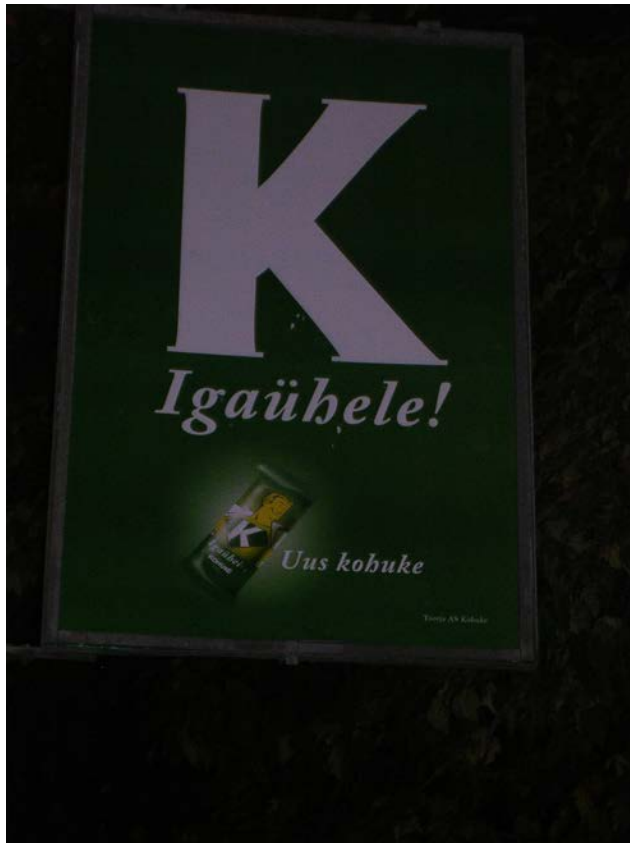
Eksitavaks osutusid veel mitmed alkoholsete jookidega seotud reklaamid. Tarbijakaitseamet menetles juhtumit, kus AS A. Le Coq Õlletehase toodangu 2 liitrise plastpudelite etikettidel ja reklaamides kasutati reklaamlauset “See on ainuke plastpudel, mis garanteerib õlle hea maitse 4 kuud”. Samas ilmnes, et ka konkurentide poolt kasutatud pudelid olid samasuguste omadustega. Eksitavaks pidas Tarbijakaitseamet Tallinnas 2005.a juulis eksponeeritud Saku õlle välireklaame tekstiga “kehva suusailmaga võtan vabalt” ja “alkoholivaba Saku Originaal nüüd 0,5 l pudelis”, mille reklaaminäoks oli tuntud sportlane Andrus Veerpalu.



Õllede Saku Originaal ja Alkoholivaba Saku Originaali kujundused on väga sarnased ning seetõttu võis reklaamist jääda ekslik mulje, et sportlane Andrus Veerpalu propageerib õlle kui alkoholise joogi joomist.

Eksitava reklaamina menetleti ka Hansapanga krediitkaardi kampaaniat "Muinasjutt algab krediitkaardist", mille osas leidis Tarbijakaitseamet, et nimetatud reklaamikampaaniaga püüab AS Hansapank ahvatleda oma olemasolevaid kliente kasutama krediitkaarti oma maksete sooritamiseks ning meelitada uusi kliente sõlmima krediitkaardi lepinguid, kuid samal ajal ei kindlustanud ettevõtja kampaania tingimused täitnud osalejaile lubatud auhindade saamist. Sama kampaania osas oli Tarbijakaitseamet seisukohal, et finantsteenustega seonduva kampaanias laste kaudu vanemate mõjutamine on täiel määral vastuolus heade kommete ja tavadega.

2005.a menetletud eksitava reklaami juhtumite osas leidis kõige suuremat kõlapinda K-kohukese reklaam. Oktoobris 2005.a avalikustati Tallinnas välireklaamina nii prügikastidel kui ka valgustuspostidel järgmise sisuga reklaamplakateid “K igäühele” ja “uus kohuke K Hoolib”, mis oli rohelist värvi ning mille kujundusel domineeris valge K täht. Tarbijakaitse-ameti hinnangul oli nimetatud reklaami osas tegemist eksitava reklaamiga, milles ei tule reklaamitav toode piisavalt selgelt välja. Reklaami kujunduses kasutatud kirja ja kujundi suurusi arvestades ei ole tarbijal tavatähelepanu juures võimalik hoomata üheselt, et tegemist on konkreetse toote - kohukese reklaamiga. Tarbijakaitseamet algatas reklaami tootja ja avalikkusele näitaja - AS AD Idea osas väärteomenetluse, mille käigus trahvis ettevõtet reklaamiseaduse rikkumise eest 25000 kroonise rahatrahviga. AS Idea AD kaebas Tarbijakaitseameti otsuse edasi Harju Maakohtusse.



Mitmel korral pöörduti Tarbijakaitseameti poole probleemiga, et raadios esitletavate sõnumimängude reklaamides ei teavitata sõnumi hinda. Sellega eksitati tarbijaid, kes ei osanud eeldada, et mängus osalemise sõnumi hind oli tunduvalt kallim kui tavasõnumi hind. Ettevõtjaid karistati rikkumise eest rahatrahviga ning neid kohustati edasistes reklaamides avaldama ka sõnumi hind.

Seoses kohalike omavalitsuste valimistega pöörduti Tarbijakaitseameti poole mitme eksitava valimisreklaami puudutava avalduse ja pöördumisega. Poliitilise teabe osas on Tarbijakaitse-amet aga seisukohal, et reklaamiseadus ei reguleeri poliitilist teavet, kuna reklaamiseadusega sätestatud nõuded on suunatud eeskätt kaubanduslikule reklaamile. Valimiskampaania käigus tehtavat reklaami ei saa vaadelda kui kauba või teenuse müügi suurendamise, ürituse edendamise või isiku käitumise avalikes huvides suunamise eesmärgil levitatavat teavet. Reklaamiseaduses toodud tingimuste alusel ei ole võimalik hinnata poliitilise sisuga teabe vastavust reklaami kõigile üldnõuetele.

Võrdlev reklaam

Menetleti T-marketi reklaami, kus reklaamialase võttena oli kasutatud võrdlevat reklaami. Selles võrreldi oma kaupluses müüdavate kaupade hinda konkurentide hindadega ja leiti, et ostmine T-marketist on konkurentidest soodsam 13%. Samas ei olnud reklaamist võimalik aru saada, milliseid kaupu erinevatest kaubanduskettidest osteti ning seetõttu ei olnud leidnud tõendamist asjaolu, et võrdlev reklaam põhineks võrreldavate toodete ühel või mitmel asjakohasel, olulisel ja tõestataval tunnusel.

Kõlvatu reklaam

Eelmise aastaga võrreldes sagenes kõlvatu reklaami juhtumite esinemine, kus mindi vastuollu heade kommete ja tavadega või prooviti üldsust muul viisil šokeerida. Amet edastas mitmeid märgukirju mobiilioperaatoritele ja veebilehtede haldajatele, juhtimaks tähelepanu, et osad reklaamitavatest telefonilogodest on kompromiteeriva sisuga. Samuti koostati ettekirjutus telekanalites TV 3 ja Kanal 2 näidatud jippii.ee nn “peeruahvide” mobiilihelina tellimise reklaami osas.

Kõlvatu reklaami osas menetles Tarbijakaitseamet veel TÜ kliinikumi lastefondi kampaaniat “Elu nagu õudukas. Hemangiroom”.



Kliinikumi Lastefondi tähelepanu juhiti asjaolule, et fondi tegevus on küll äärmiselt vajalik ning tähelepanuväärne, kuid ka sotsiaalkampaaniate korraldamisel tuleb lähtuda teatud taluvuspiirist. Kindlasti on lisaks šokireklaamidele muid alternatiive ja võimalusi läbi viia efektiivne ja eesmärki teeniv kampaania."

Kõlvatu reklaamina menetleti veel mitut alkohoolse joogi reklaami. Näiteks, TV 3 reklaamiklipi "Disel hoiatab" osas (reklaamiti Diseli armikate meeste võistlust "Mina ja mu arm" ning näidati videolõiku mehest, kes võttis nöölapadjast nööla ning õmbles sellega ise oma suurt lahtist käehaava) oli TKA seisukohal, et nimetatud videolõigu näitamine ei olnud kooskõlas heade kommete ja tavadega. Tarbijakaitseamet juhtis ettevõtja tähelepanu ka Saaremaa viina "Püha õ" jõulukampaania puhul asjaolule, et jõulud on eestlaste jaoks olulised pühad ning nalja tegemine religioossetel teemadel on mitmeti tõlgendatav ning eetikapiiridel balansseerides on lihtne minna vastuollu heade kommete ja tavadega. Samuti leidis Amet, et OÜ Presshouse ajakirja DI tellimiskampaania reklaam, kus esitleti õllekastiga poolpaljast alaealist modeli, oli vastuolus heade kommete ja tavadega.

Lastele suunatud reklaam

Lastele suunatud reklaami osas menetleti Jippii Estonia AS mobiilihelina tellimise reklaami "nuttev draakon Tony", mida esitleti Eesti telekanalites. Nimetatud klipis näidati joonistatud draakonipoiss Tony't, kes oli kurb ja õnnetu, kuna tal pole sõpru. Samuti esitati klipis üleskutse teenuse tarbimiseks sõnumiga "lohuta draakon Tony't ja telli tema laul oma moblasse". Tarbijakaitseamet leidis, et selline reklaam on

vastuolus reklaamiseadusega, mis sätestab, et lastele suunatud reklaamis ei tohi ära kasutada laste loomulikke kergeusklikkust ja kogemuste puudumist. Ettevõtja lõpetas klipi näitamise ja esitas uue versiooni, mis osutus sobivaks.

Tubakatoote reklaam

Vastavalt reklaamiseadusele on tubakatoote reklaam keelatud. Üldiselt seda reeglit ka järgitakse, mis tuleneb suuresti sellest, et tubakatootjatega suheldakse intensiivselt just läbi ennetava ja nõustava koostöö. Aktiivselt konsulteeriti Tarbijakaitseametiga tarbijate info-materjalide väljatöötamise osas. Kokku fikseeriti 2005. aastal 55 tubakatootjate nõustamist.

Aastal 2005 tõusis esile ka uus ja terav teema - vesipiip ja tema tarbimise kasvav populaarsus. Seoses vesipiibu temaatikaga pöördus Tarbijakaitseamet kahel korral ettevõtjate poole tähelepanujuhtimisega vesipiibu temaatika kajastamise kohta trükimeedias ja internetis, kuna esitletud teave oli osaliselt tõlgendatav tubakatoote reklaamina.

Alkoholi reklaam

Järjest enam pöörutakse Ameti poole alkoholse joogi reklaamikampaaniate väljatöötamise käigus ning küsitakse ennetavalt nõu erinevate alkoholi reklaami puudutavate küsimuste osas. Kokku fikseeriti ettevõtjate nõustamist 35 korral, millega mitmel juhul välditi reklaamiseadust rikkuva reklaami tulevane esitlemine.

Alkoholse joogi reklaamile sätestatud piirangute ja eritingimuste osas menetles Tarbijakaitseamet mitmeid juhtumeid, kus eksiti sätte osas, mis keelab alkoholse joogi reklaami, mis sisaldab otsest üleskutset selliste toodete ostmiseks või tarbimiseks. Näiteks menetles Amet telekanalites TV 3 ja Kanal 2 näidatud Saaremaa viina reklaami, mille sõnaliselt osas olev fraas "...Võtame krundi alla. Mõnuga" oli otsene üleskutse alkoholi pruukimiseks.



Vastavalt reklaamiseadusele on kange alkohoolse joogi välireklaam keelatud. Selle sätte rikkumise tuvastas Tarbijakaitseamet septembris, kui Pirita teel avalikustati kange alkohoolse joogi välireklaam teksti ja pildiga, millelt võis muu hulgas lugeda "Vodka Poltina 40%".

Nimetatud juhtumi osas koostas Tarbijakaitseamet ettekirjutuse reklaami avalikustamise lõpetamiseks ning karistas ettevõtjat rahatrahviga.

Finantsteenuse reklaam

Finantsteenuste reklaami järelevalve käigus menetleti Hansapanga nn "nafta" tarbimislaenu reklaamikampaania. Nimelt esitles Hansapank aktiivselt kinnisvara tagatisel tarbimislaenu kui uut omalaadset toodet laenuturul. Laenu keskmine intress oli 5,2 % aastas ja laenuperiood kuni 20 aastat. Kogu reklaamikampaania oli oma olemuselt tarbimisele õhutav ning seda esitleti laiaulatuslikult ja atraktiivselt suuremates päevalehtedes ja Eesti telekanalites. Seoses finantsteenuse reklaamile kehtestatud nõuete rikkumisega viis Tarbijakaitseamet Hansapanga suhtes läbi hoiatusmenetluse.

Samuti koostati Sampo pangale tähelepanujuhtimine seoses Sampo Freestyle Kaardi ja Sampo Kodulaenu reklaamidega, mis ei vastanud korrektselt kõigile finantsteenuse reklaamile sätestatud nõuetele. Vastavalt reklaamiseadusele peab finantsteenuse reklaam olema arusaadav, üheselt mõistetav ja tagama selge ja kerge arusaamise pakutava teenuse kõikidest tingimustest, eelkõige tegelikust intressimäärast, kõikidest teistest teenusega seotud kuludest ning maksetingimustest. Samuti ei tohi finantsteenuse reklaam sisaldada konkureerivate teenuste otsest või kaudset võrdlust, milles kasutatakse teavet, mida ei saa otseselt ja kergesti võrrelda.

Igas reklaamis, millega keegi teavitab oma valmisolekut tarbijakrediidi andmiseks või selliste lepingute vahendamiseks ning mis sisaldab andmeid intressimäära või muude krediidikulude suuruse kohta, tuleb ära näidata krediidi kulukuse määr. Kodulaenu pakkumiste puhul kasutati reklaamlauseid "Teistest parem kodulaen", "Teeme sulle teistest parema pakkumise", kuid samas oli märkimata jäetud intress. Kuigi eluasemelaenu intress võib olla erinevatele klientidele erinev, tuleks "teistest pankadest parema pakkumise" puhul leida võimalusi intresside võrdlemiseks.

Hasartmängu reklaam

Järelevalve osas pöörati suuremat tähelepanu hasartmängukohtade reklaami piirangute täitmise kontrollimisele. Amet võttis uuesti vaatluse alla kohtuotsustega hasartmängu reklaamiks tunnistatud ning endiselt väljaspool hasartmängukohti avalikustatud reklaamid. Aktsiaseltsidele Kristiine Kasiino, Olympic Casino Eesti ja Videomat Casino Group koostati sellekohased ettekirjutused. Kolmest ettekirjutuse saanud ettevõttest kaks vaidlustasid selle ning ainult AS Kristiine Kasiino täitis ettekirjutuses esitatud nõude ning eemaldas oma kaubamärgi kujutised Tammsaare tee ja Mustamäe tee ristumiskohal asuvalt reklaamtahvilt ja Katusepapi 4 asuva hoone katuselt.

Amet pöördus hasartmängu reklaami osas märgukirjadega AS Spordiennustus poole, kes esitles trükireklaamis teavet mänguportaali www.fortuuna.ee kohta muuhulgas koos tekstiga “vali meelepärane mäng” ja “võita võid kõikjal, ka miljoneid”, mis oli käsitletav hasartmängu reklaamina. Tarbijakaitseamet pöördus ka Expext.com poole, kes sponsorluse korras esitles oma klippi Eesti telekanalites, mis lisaks kaubamärgile sisaldas väljendeid “Põnevad mängud! Kõrged noteeringud! Lihtne! Turvaline! Kiire! Tere tulemast!”. Tarbijakaitseameti hinnangul oli see klipp antud kujul tõlgendatav hasartmängu reklaamina. Vastavalt Ameti poolsele nõudele, et sponsorteabena võib esitleda ainult kaubamärki, lõpetati sellisel kujul klipi näitamine ning viidi sisse vajalikud muudatused.

Tarbijakaitseamet algatas väärteomenetluse AS Eesti Loto osas, kes avaldas Eesti Ekspressis kuulutuse lotomiljonäride otsimise kohta, millega reklaamiti Bingo Lotot. Tarbijakaitseamet oli seisukohal, et loterii on samuti üks hasartmängu liike ning seega oli tegemist hasartmängu reklaamiga, mis on keelatud väljaspool hasartmängukohta.

Ka hasartmängu reklaami osas on näha tendentsi, et järjest enam pöördutakse Ameti poole juba hasartmängu reklaami kampaaniate väljatöötamise käigus ning küsitakse ennetavalt nõu. Kokku fikseeriti ettevõtjate nõustamisi 16 korral.

Toidu reklaam

Toidu reklaamimise puhul eksiti kõige rohkem selles osas, et reklaamis viidati toidu haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele. Näiteks reklaamis OÜ Kadarbiku Kõögivili oma toodangut (“Smuuti – pudelisse pressitud puuvili”) kodulehel ja teistes reklaam-materjalides selliselt, et viitas toidu haigusi tõkestavatele, ravivatele ja leevendavatele omadustele. Samuti koostati ettekirjutus OÜ-le Airvitamin ioniseeritud vee reklaamlehtede osas, kuna need sisaldasid teksti ”ioniseeritud veel on suurepärane raviv mõju rasvumise, diabeedi, psoriaasi, artriidi ja osteoporoosi puhul”. Palju probleeme tekitavad ka toidulisandite reklaamid, mis peavad samuti olema vastavuses toidu reklaamile kehtestatud nõuetega. Selles osas menetleti muuhulgas näiteks toidulisandite Bio-Glucosamine ja Cran Berry reklaame.

Menetleti ka Estdirect Office OÜ poolt esitletud toidulisandi reklaami rinna-suurenduskapslite Maxi Buste osas. Koostöös Ravimiametiga selgus menetluse käigus, et nimetatud toode ei ole määratletud toidulisandina vaid ravimina ja seega ei saa seda reklaamida toidulisandina. Ravimite reklaamile on reklaamiseaduses sätestatud erinõuded. Ravimite turustamise ja reklaami üle teostab järelevalvet Ravimiamet.

Toidu reklaami osas nõustati äripoolt 6 korral.

Reklaamialane koostöö

ICPEN koostöövõrgustiku raames osales Tarbijakaitseamet 21-22. veebruaril ICPENi poolt korraldatud Sweep Day'1 (rahvusvaheline kontrollpäev internetis), mille teemaks oli seekord "rämpspost, pettused ja pettused rämpspostis". Ürituse eesmärgiks oli õppida identifitseerima liikvel olevaid spämme, mis saavad kasutaja nõusolekuta tema e-posti aadressil ning otsivad seeläbi potentsiaalseid ohvreid. Amet ei tuvastanud ühtegi eestikeelset või otseselt eesti tarbijale suunatud pettusskeemi. Võõrkeelsest rämpspostist olid leviku rohkuse poolest esikohal täiskasvanuile mõeldud ravimid (Viagra jne), teisel kohal aga finantsteenuste (odavad laenud jms) pakkumine, sellele järgnesid erinevad loteriiskeemid. Isiklike pangaandmete küsimist, kohtamisteenuse pakkumist, kaupade müügiks pakkumist jms esines tunduvalt vähem.

Veebruaris 2005.a osales Tarbijakaitseamet ka ICPEN poolt korraldatud kuuajalises kampaanias, mille eesmärgiks oli avalikkuse teadlikkuse tõstmine teemal "Internetis levivad pettused - nende äratundmine ning vältimine". Ennetuskampaania käigus informeeriti tarbijaid enamlevinud pettuste liikidest, pettuste vastu võitlemise võimalustest ning enese võimalikust kaitsmisest. Kampaania raames avalikustati Tarbijakaitseameti poolt 4 pressiteadet.

Tarbijakaitseamet esitas ICPEN'ile 2005.a jooksul 2 raportit ülevaatega Ameti üldisest tööst, õpetlikest ja edukatest juhtumitest ning seadusandluse muutumisest. Võrgustiku-kontakte kasutati Tarbijakaitseameti poolt ka erinevates küsimustes hinnangute saamiseks, näiteks küsiti arvamust sotsiaalreklaami "Elu nagu õudukas. Hemangiroom" osas.

Tarbijakaitseameti esindaja võttis aktiivselt osa ka **ringhäälingulubade väljastamise komisjoni** tööst, kus tegeleti näiteks uute ringhäälingulubade taotluste läbivaatamisega. Seoses reklaamiseaduse muutmisega esitas Tarbijakaitseamet 2005. aastal ettepanekuid ja tähelepanekuid hasartmängu reklaami puudutavate sätete osas reklaamiseaduse eelnõus.

Tarbijakaitseametile edastati mitmeid pöördumisi, mis olid seotud reklaamide näitamise sageduse ja kestvusega ning asjaoluga, et reklaamitavate toodete ja teenuste nimesid kuvati ekraanile saadete ajal. Vastavad pöördumised edastati **Kultuuriministeeriumile**, kes teostab järelevalvet reklaamidele ringhäälingu seaduses kehtestatud nõuete osas.

Tarbijakaitseamet kohtus 18.10.05 **Maksu- ja Tolliameti** esindajatega, et arutada koostöövõimalusi hasartmängude kontrolli valdkonnas. Kohtumisel kuulati MTA ülevaadet oma tegevusest hasartmängude korraldajate suhtes ning arutati infovahetuse võimalusi. Lepiti kokku, et Tarbijakaitseamet edastab MTA-le ettekirjutused ja otsused, mis on tehtud hasartmängu reklaami osas, mis oleksid siis MTA-l aluseks korralduslubade väljastamisel ja tühistamisel. Samuti otsustati korraldada ühisreide ja kontrolle hasartmängude korraldamisega tegelevatesse firmadesse.

03.11.2005.a toimus reklaami ja turundusnädala raames **reklaamikonverents Wazzap**, kus üheks sessiooniks oli "Reklaamiaasta ja regulatsioon 2005: kõlvatu reklaam, tarbija petmine, sooline ebavõrdsus, eetika kriis". Selles sessioonis analüüsisid viimase aja vastuolulisemaid ja kõmulisemaid reklaame Eesti Reklaamiagentuuride Liidu, Tarbijakaitseameti, Sotsiaal-ministeeriumi ning

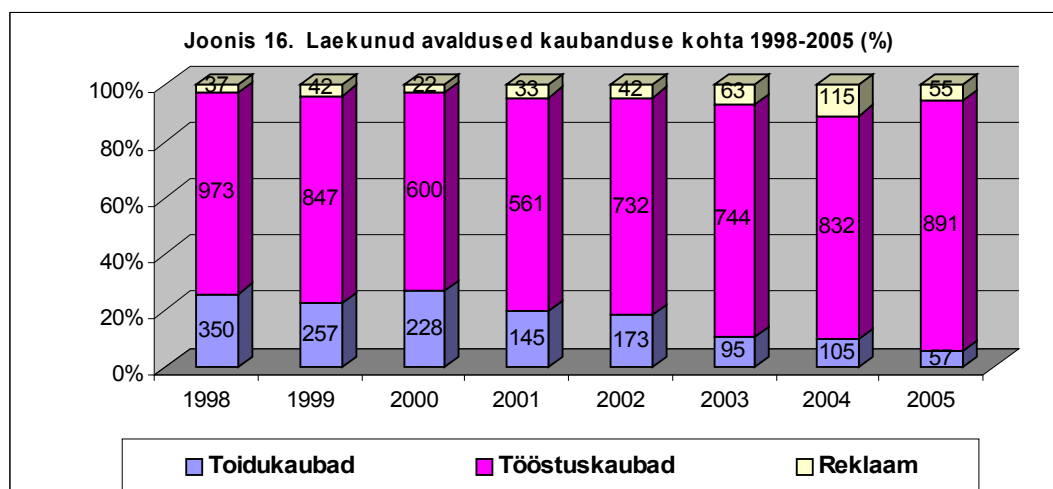
Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad. Diskussioonil anti ülevaade uuest reklaamiseaduse eelnõust, analüüsiti reaalsete näidete varal erinevaid reklaamiseaduse rikkumisi ning arutleti soolist võrdõiguslikkust ja inimkaubandust puudutavate reklaamide teemadel.

12. TARBIJAKAEBUSED

12.1 Kaebuste põhivaldkonnad

Tarbijad esitasid 2005.a kokku **1891 avaldust**, sh **948** kaubandus- ja **775** teenindusettevõtete, **55** reklaami ja **84** üldprobleemide kohta, millest **lahendati kokku 1814**. Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on **237 (13%)** edastatud 2005. aastal tarbijakaebuste komisjonile. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele 29 avaldust.

Võrreldes eelmise aastaga on avalduste arv vähenenud 172 võrra, sh vähenes arv teeninduse osas 77 ja reklaami osas 60 avalduse võrra (joonis 16). Reklaami tegijad on hakanud enne kampaaniate algust esitama rohkem järelepärimisi väljatöötatud reklaamide kohta, st püütakse probleeme ennetada. Soovitakse arvamust, kas reklaamid on oma kujunduste ja sõnumite poolest kooskõlas reklaami- ja tarbijakaitseadusega.



Kaubandusalastest kaebustest (joonis 17, tabelid 1-3 lisas 6) moodustavad kõige suurema arvu **jalatsid**, mille kohta esitati **294** avaldust (31%). Toidukaupade osas esitati kokku **57** avaldust (6%), arv on võrreldes eelmise aastaga vähenenud 48 avalduse võrra.

Teenindusalastest kaebustest (joonis 18) moodustasid suurema osa avaldused **sideteenuste** (telefoni-, interneti- ja kaabel TV) kohta, kokku **157** (20,3%). Ehitusteenuse kohta esitati **131** avaldust (16,9%). Avaldused elektri ja eluasemekulude kohta, milliseid laekus ametisse **106** (13,7%), on võrreldes eelmise aastaga vähenenud 51 avalduse võrra.

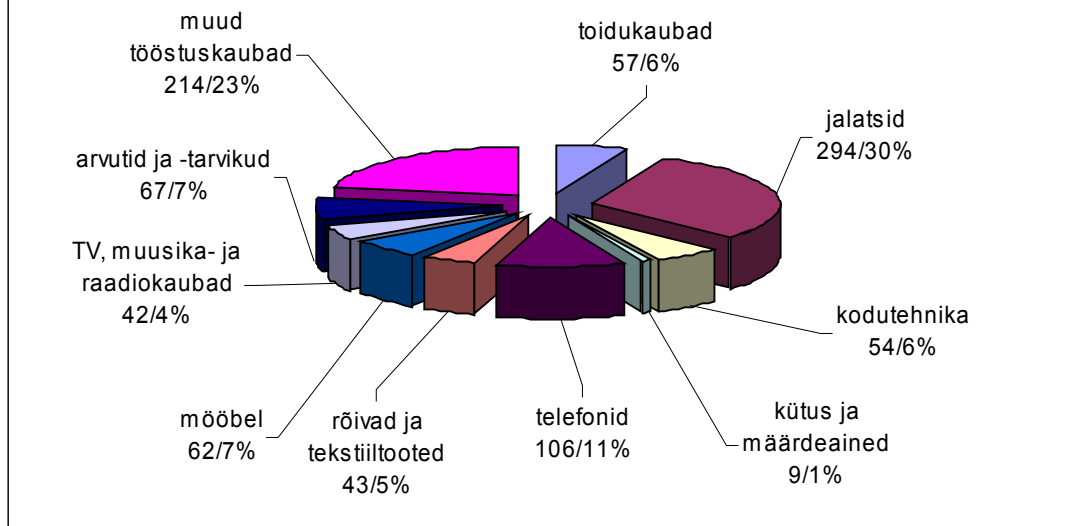
Aruandeaastal on tarbijate poolt esitatud **jalatsite** kohta kokku **294** kaebust, sellest 126 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 168 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Jalatsite kohta kaebuste esitamisel on märgitud tarbijate poolt järgmisi probleeme: tarbija soovis ainult raha tagasi, ei olnud nõus jalatsite parandamise ega asendamisega; ei olnud nõus kaupleja otsusega, et tootmislikku viga ei ole; tarbija soovis nõustamist - kuidas erinevates olukordades oma probleemile lahendus leida; jalatsiparanduse töökoda ei teostanud kvaliteetset remonti.

Analüüsinud Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses **jalatsite** probleemidega, võib ära märkida järgmised põhjused: tarbija ei suhtu mõnikord oma jalatsitesse sõbralikult, st ei hoolda neid õigesti või ei hoolda üldse; tarbija ei vali kandmiseks sobivaid jalatseid, ei arvesta millises kohas millist jalatsit sobib kanda; tarbija valib vale suuruse või oma jalale ebasobiva mudeli; kaupleja hinnang määrab ära ainult defekti, näiteks väidetakse “kandmisviga” või “puudub tootmisest tingitud viga”, kuid ei selgitata ega ei põhjendata tarbijale vea tekkimise põhjuseid pikemalt ja arusaadavalt; kaupleja suhtumine probleemi lahendamisse on mõnikord väga formaalne, vastuses tarbijale antakse selgitus defektidest, millised ei kuulu kõnealuse jalatsi juurde; tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimatingimustes kandmiseks.

2005. aastal oli raskusi nii tarbijatel kui ka Tarbijakaitseametil suhtlemisel jalatsikauplejaga OÜ Valerino. Kaupleja ei lahendanud mõistlikult tarbijate probleeme, sellest tingitult esitasid tarbijad avaldused Tarbijakaitseametile. Osaühingule Valerino on tehtud mitmel korral meeldetuletuskirjad ja kahel korral ettekirjutus, sest ei esitatud õigeaegselt vastuseid tarbijate avalduste kohta meie menetluse käigus. Samuti on vastused olnud tarbija probleemi osas põhjendamatult eitavad, mille tulemusena on avaldused edastatud tarbijakaebuste komisjonile lahendamiseks.

Telefonide ja muude sidevahendite kohta esitati kokku **106** kaebust, sellest 27 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 79 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Kauba kvaliteediga olid kaebused seotud 59 korral. Palju oli probleeme niiskus/vedeliku kahjustusega ning mehaaniliste vigastustega. Selliste kaebuste puhul selgitas Tarbijakaitseamet eelmenetluse käigus tarbija õigusi ja kohustusi lähtudes seadusandlusest.

Joonis 17. Laekunud kaebuste arv ja nende osakaalu % kaubanduse valdkonnas



Arvutite ja -tarvikute kohta esitati kokku **67** kaebust, sellest 5 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 62 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Esitatud kaebustest 39 korral on kauplajaks AS Klisseran. Peamiselt pöörduti ameti poole seetõttu, et tarbija oli jäänud kauplejaga eriarvamusele toote kvaliteedi osas. Põhjused on olnud erinevad. Üheks selliseks on olnud tarbija soov pärast esmast või teistkordset remonti taganeda lepingust ja nõuda makstud raha tagasi, kuna ei usalda enam seda toodet või ka firmat. Samas on kaupleja, tuginedes garantiitingimustes kirjutatule ning lepingule tootja poolt volitatud esindajaga, nõus toodet ainult kas tasuta remontima või asendama. Siin tuleb märkida, et mõnedel juhtudel on kaupleja keeldunud seetõttu, et soovides tulla vastu tarbijale, oli varasemal juhul ära remontinud toote, millel tuvastati ekspluatatsioonivead.

Osade kaebuste puhul on tarbijad ainult suuliselt suhelnud kaupluse esindajatega ega ole pöördunud kirjalikult kaupleja poole, et viimane saaks juba juhtkonna tasandil uurida probleemi põhjusi ja oskaks tarbijale väljastada põhjendatud vastuse. Samuti ei selgita kaupleja tarbijale VÕS § 218 lg 2 sätet, mille kohaselt kuuekuulist tähtaega ületaval perioodil peab asja lepingutingimustele mittevastavust tõendama tarbija. Tarbijad on paaril korral pöördunud ameti poole abi saamiseks, kuigi pretensiooni esitamise aeg on juba möödunud. Segadust tekitas tarbijates ka 2005.a esimesel poolel kvaliteetse kauba tagasivõtmisest keeldumine või odavama hinnaga tagasiostmine AS Klisseran poolt, mistõttu osa tarbijaid soovisid oma avaldustes selgitust, kas selline käitumine on seaduslik. Tarbijakaitseamet andis menetluse käigus tarbijatele selgitusi, et kvaliteetse kauba tagasiostmise kohustust pole kauplejal seaduse järgi kunagi olnud, see on ennekõike pooltevahelise kokkuleppe küsimus. AS Klisseranile tehti tähelepanujuhtimine, sest firma oli rikkunud tarbijale teabe andmise kohustust, jättes tarbijad müügitomemendil teavitamata kvaliteetse toote tagastamisel ostuhinna alandamisest.

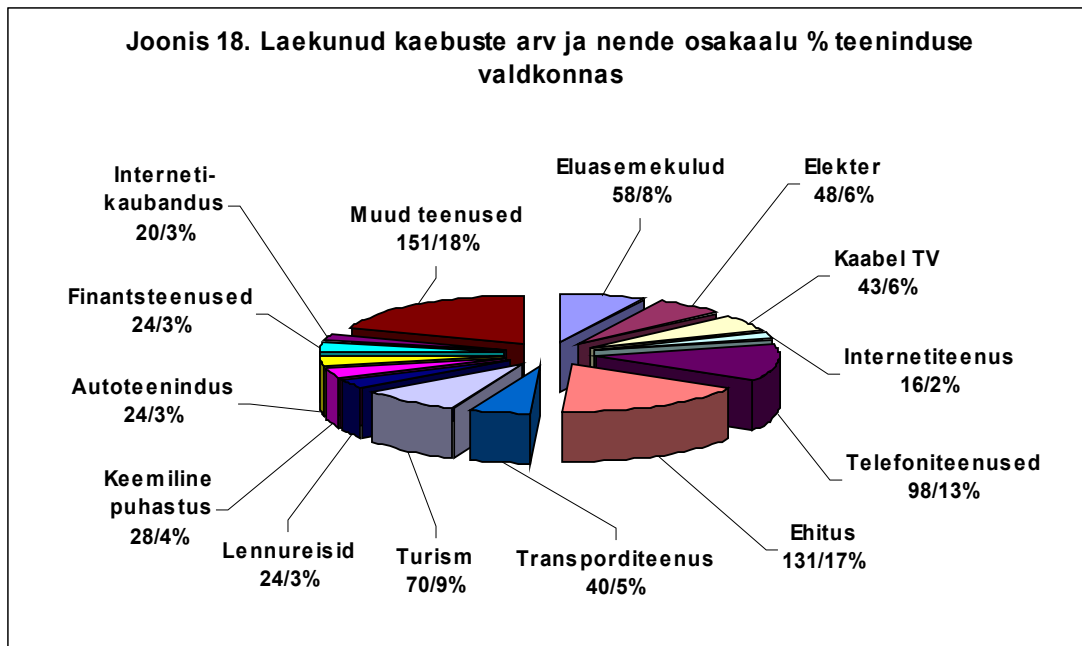
Mööbli kohta esitati kokku **62** kaebust, sellest 11 on edastatud tarbijakaebuste

komisjonile ja 51 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Enamuse kaebuste osas ei täideta tellimust õigeaegselt või on jäänud sisse-ehitatud köögimööbli paigaldamisel midagi lõpetamata või on töö tehtud ebakvaliteetselt; on esitatud ka põhjendamata pretensioone mööbli kvaliteedi kohta; on olnud juhuseid, kui kaupleja ei ole andnud kaasa eestikeelset kokkupanemise juhendit, kuid meie pöördumisel kaupleja poole on see koheselt esitatud.

Üldiselt võib märkida, et Tarbijakaitseameti poole pöördutakse sageli alles siis, kui poolte suhted on rikutud konfliktide tagajärjel ning ei suudeta leida kompromisslahendust. Kerkinud probleemide lahendamiseks on käidud tarbija kodus mööblit vaatamas, et veenduda millises olukorras see tegelikult on. Vajadusel ja võimalusel on nimetatud vaatlusi tehtud koos kaupleja esindajaga ja sealjuures arutatud koos mõlema poolega lahti nende seisukohti. Selline töö on andnud suhteliselt head tulemused, sest nagu statistikast näha, on enamus avaldusi lahendatud Ameti poolt.

Rõivaste ja muude tekstiiltoodete kohta esitati kokku **43** kaebust, sellest 15 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 28 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Esitatud kaebustest 10 korral on kauplejaks olnud AS Stockmann. Peamiselt pöörduti Ameti poole seetõttu, et tarbija oli jäänud kauplejaga eriarvamusele toote kvaliteedi osas. Reeglina oli probleem selles, et õmblustoote pesemise järel muutus toote välimus: tekkisid laigud, toode andis värvi, kortsus või tõmbus kokku. Osadel juhtudel oli see põhjustatud hooldusteabe mittejärgimisest: sulejopesid kuivatati vähese ventilatsiooniga ruumis tootja poolt soovitatud trummelkuivatuse asemel. Eksiti pesupulbri valikul: tähelepanu pöörati pulbri nimetusele, kuid mitte sellele, millise pesu jaoks see oli ette nähtud. Pesti kuumema veega
või
leotati.

Samas oli mitmel juhul tegemist tootmisdefektidega: rõivaks kasutatud kangas muutis värvi ka tootja poolt soovitatud hooldamise korral või rebenes paari kandmise käigus, nahkrõivad kulusid lühikese aja jooksul, vaatamata õigele hooldamisele. Bukleetoodete puhul muutus kangas lühikese aja jooksul topiliseks ja inetuks. Šifoonkangast suvekostüümi pluus hargnes küljeõmblusest töötlemata õmblusvaru tõttu. Kuna mood soosib töötlemata lõikeservi ning elegantset lohakust, siis mõned tarbijad on sellise toote siiski ära ostnud ja hiljem soovinud ostust loobuda.



Keemilise puhastuse kohta esitati kokku **28** kaebust. Nendest 10 korral oli keemilise puhastuse teenuse osutajaks OÜ Alexpress. Firma lubas kvaliteetset teenust, kuid samas ei hoiatanud võimalikest riskidest, tuginedes eelnevale kogemusele konkreetse materjali puhastamisel. II poolaastaks oli firma töötanud välja uue tööde vastuvõtukviitungi ning täiendanud tüüptingimusi, samuti koolitanud töötajaid. Peale kirjeldatud tegevust pole nimetatud teenuse osutaja kohta enam kaebusi laekunud.

Reeglina on keemilise puhastuse probleemid selles, et õmblustooted muutusid keemilise puhastuse käigus inetuks: tekkisid laigud, toode andis värvi, kortsus või tõmbus kokku. Pööratud nahast toodetel tuli pärast puhastust esile nahastruktuur, sh augukesed, värv muutus ebaühtlaseks ning karusnahk kaotas kohevuse ja karv murdus.

Keemilise puhastuse avaldusi tarbijakaebuste komisjon ei lahenda nõutava koosseisu puudumise tõttu, st pole vastava valdkonna erialaliitu. Avalduste menetluse käigus on Tarbijakaitseamet viinud läbi kolmepoolseid asja arutamisi, mis mõningatel juhtudel on probleemi lahendanud: on saadud positiivne lahend või tootmisdefekti olemasolu korral siiski soovitatud tarbijal kaupluse poole pöörduda; kaupluse poole tuli tarbijal pöörduda ka juhul, kui tegemist oli vanema asjaga; mitmel juhul loobusid tarbijad pretensioonist, nt kui asi oli ostetud kasutatuna.

Vedelkütuste kohta esitati kokku **9** kaebust. Lisaks kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt vedelkütuse kvaliteedinäitajate vastavust nõuetele tarbijate 23 suulise pöördumise (kütuse kvaliteet, tankurite märgistus, alamõõt) alusel. Kontrollitud diislikütus OÜ Oilex tanklas (Hiiumaa) ei vastanud kehtestatud nõuetele. Ka järelkontrolli korras 08.02.2005.a võetud kordusproov ei vastanud nõuetele. Firma suhtes algatati väärteomenetlus ja karistati trahviga summas 8000 krooni.

Samuti ei vastanud kontrollitud diislikütus nõuetele OÜ Halpo tanklas (Harjumaal). Ka järelkontrolli korras 15.11.2005.a võetud kordusproov ei vastanud nõuetele. Firma suhtes algatati väärteomenetlus ja karistati trahviga 8000 krooni. AS Valge tanklas (Pärnumaal) kontrolliti bensiini 95 kvaliteeti, mis ei vastanud kehtestatud nõuetele fraktsioonkoostise osas. Firma suhtes algatati väärteomenetlus ja karistati trahviga summas 5000 krooni.

Maikuus täiendati Tarbijakaitseameti ning Maksu- ja Tolliameti (MTA) koostööd kütuseproovide võtmisega. Lepiti kokku, et Tarbijakaitseamet edastab Maksu- ja Tolliametile vedelkütuse kvaliteedi pretensioonid, mis vajavad kontrollimist ja analüüsides võtmist väljaspool Harjumaad asuvatest tanklatest. MTA teabekeskus edastab omakorda info vastava piirkonna tolliinspektorile, kes kontrollib avalduses näidatud tanklas kütuse kvaliteeti. Sellise koostöö tulemusena võetakse proove ja lahendatakse küsimus vajaliku operatiivsusega. II poolaastal on MTA-le edastatud 8 tarbija signaali vedelkütuse kvaliteedi kohta, lisaks 1 teave salaalkoholi ja –tubaka müügi kohta. Suurima rikkumise tuvastas MTA meie edastatud informatsiooni põhjal Harjumaal Kuusalu vallas OÜ Tektoon-A tanklas, avastades 2188 liitrit kvaliteedi-nõuetele mittevastavat bensiini oktaanarvuga 98.

Elektrienergia tarbimist puudutavaid kaebusi esitati kokku **48**, neist 34 kajastasid tarbijate rahulolematust AS Eesti Energia suhtes. Tarbijad avaldasid rahulolematust seoses elektrienergia tarbimise eest esitatud arvete õigsuse osas, elektrienergia kvaliteedi, mõõtmiste täpsuse ning liitumislepingute osas. Suur osa tarbijate avaldustest puudutasid tarbitud elektrienergia arveid.

Alates uute hindade kehtima hakkamisest 1.märtsist 2005, hakkas Eesti Energia kõigile klientidele, vastavalt tüüplepingule, elektrikatkestuste kõrvaldamiseks lubatud aja ületamise korral maksma trahvi tarbija nõude korral. Samuti hakati lubatud madalama pinge korral rakendama hinnasoodustust. Elektriarved ei suurenenud neil, kelle elektrienergia kvaliteet on madal ehk kelle tarbimiskohas ei ole tagatud standardne elektrienergia pingetase. Ka neile klientidele pakutakse hinnasoodustust, kelle tarbimiskohas on pinge rohkem kui 15% madalam nimipingest.

Pingekvaliteedi osas lähtub Eesti Energia AS standardist EVS -EN 50160:2000. Kui varem ei olnud pinge kõikumise probleem nii terav, siis uute elektritarvitite kasutuselevõttuga ja ka tarbijate ümberpaiknemisega on pingeprobleemid süvenenud. Kvaliteetse pinge tagamiseks on Eesti Energia AS koostanud investeeringute programmi kuni aastani 2013. Kokku tuleb programmi mahus ehitada 4855 uut alajaama, 3188 km keskpingeliine ja 912 km madalpingeliine. Ühe kilomeetri uue õhuliini ehitamine maksab näiteks 150 000 - 200 000 krooni, kogu programmi maksumus on aga hinnanguliselt 1,3 miljardit krooni. On mõistetav, et programmi realiseerimise käigus võetakse arvesse investeeringute suurimat võimalikku efektiivsust, st eelisjärjekorras suunatakse ressurss kohtadesse, kus tarbijate probleemid on kõige teravamad. Peale hinnasoodustusi vähenes märkimisväärselt nende tarbijate avalduste osakaal, mis puudutas elektrienergia halba kvaliteeti ja pinge kõikumisi.

Elektripaigaldise häirest põhjustatud kahjunõuete avalduste menetlemise täiendamiseks moodustati 16. veebruaril 2005 ametkondadevaheline komisjon Jaotusvõrk OÜ juures, kuhu kaasati esindajad Majandus- ja Kommunikatsiooni-

ministeeriumist, Tallinna Tehnikaülikoolist, Eesti Energia AS Teenindusest ja Tarbijakaitseametist. Nimetatud komisjon menetleb nõudeid, millele Jaotusvõrk OÜ piirkondlik komisjon on andnud eitava vastuse ning mille puhul klient on avaldanud soovi kahjunõude teistkordseks menetlemiseks. Aruandeperioodi jooksul on toimunud 5 komisjoni istungit, kus on läbi vaadatud kokku 16 korduvat kahjunõuet, millest 6 korral otsustas komisjon esialgsed otsused muuta ja lahendada nõue positiivselt. Nimetatud komisjoni tõhusa töö tulemusena ei ole tarbijatelt enam ametile laekunud avaldusi kahjunõudega elektritarvititele.

Alates 01. aprillist 2003.a peab Eesti Energia võtma kontrollnäidu igast mõõtepunktis vähemalt ühe korra kahe aasta jooksul. Kontrolli tulemustel on selgunud, et ikka on tarbijaid, kes ekslikult on 6-kohalise elektritarbimise näidu asemel esitanud 5-kohalise näidu ning sellest tulenevalt saanud elektriettevõttelt ebameeldivalt suuri arveid koos elektri väljalülitamise hoiatusega võlgnevuse mittetasumise korral. Tarbijatele, kes on nimetatud probleemiga ameti poole pöördunud, on avalduse menetluse käigus Eesti Energia AS vastutuleku korras teinud arvete osas tagasiarvestuse, võttes aluseks elektritarbimise perioodil kehtinud tariifid ja andnud tarbijale võimaluse tasuda võlga maksegraafiku alusel.

AS Eesti Energia poolse uue hinnakujunduse suurimaks sisuliseks muudatuseks oli see, et elektriarvetel hakati klientidele vastavalt Euroopa Liidu nõuetele eraldi välja tooma **elektri kui toodetud kauba ja elektrienergia kohaletoimetamise ehk võrguteenuse hinda.**

Alates 19. oktoobrist jõustusid Eesti Energia kliendilepingute uued tüüptingimused, Uutes lepingutingimustes muutusid klientide mõned teavitamisega seotud sätted, täpsustusid ja muutusid selgemaks osade sätete sõnastused, samuti lisati näiteks punkt kokkulepitud kuutarbimise toote kohta, mida varem küll klientidele pakuti, aga tüüptingimustes fikseeritud polnud. Kokkulepitud kuutarbimine tähendab seda, et võrguettevõtja prognoosib igaks kuuks tarbimiskoha elektritarbimise ja võrguteenuse osutamise kogused.

Uuendatud tüüptingimused on kooskõlas Majandus- ja kommunikatsiooni-ministeeriumi kinnitatud võrguteenuste kvaliteedinõuete ja kvaliteedinõuete rikkumise korral võrgutasude vähendamise tingimustega. Muudetud tüüptingimused on kooskõlastanud Energiaturu Inspeksioon.

Tarbijate avalduste menetlemisel pöördub Tarbijakaitseamet vajadusel järelepärimisega avalduses kirjeldatud probleemi osas konkreetse elektriettevõtja või tururegulaatori Energiaturu Inspeksiooni poole. Tarbijakaitseameti ja Energiaturu Inspeksiooni vahel välja kujunenud avalduste menetlemise meetoodika on aidanud lahendada tarbijapoolseid probleeme ja pretensioone.

Kasulikuks traditsiooniks on kujunenud regulaarsed kohtumised Tarbijakaitseameti esindajate ja Eesti Energia AS juhtkonna esindajate ja juristide vahel selgitamiseks tarbijatele enim huvi ja kaebusi tekitanud probleeme. Aasta jooksul kohtuti kolmel korral. Põhilisteks aruteluteemadeks olid elektrienergia hinnatõusuga, pinge-programmiga ja tarbijate kaebustega seonduvad probleemid.

Eluasemekulude kohta esitati kokku **58** kaebust. Enim pretensioone esitasid tarbijad osutatud teenuste arvete õigsuse osas. Vee ja kanalisatsiooni kululiigi osas tekitab endiselt probleeme korterelamutes veemõõtjateta korteritele vastavate normatiivide alusel veekulu määramine ning ka nn veehälve, mida tuleb korteriomanikel korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgi tasuda vastavalt omandi suurusele. Tarbijad on pöördunud Tarbijakaitseameti poole vee halva kvaliteedi osas, vesi on roostene ja tarvitamiskõlbmatu.

Märkimisväärne osa tarbija avaldustest puudutas ühisveevärgi ja -kanalisatsiooniga liitumist ja liitumistasu. Elanikele kvaliteetse joogivee tagamiseks ja reovee ärajuhtimiseks jõustus 10.07.2005 ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni seaduse muutmise seadus, mille eesmärgiks on kooskõlastada seadus teiste kehtestatud õigusaktidega, täpsustades definitsioone ja andes täpsemad kohustused kohalikele omavalitsustele ühisveevärgi või kanalisatsiooniga liitumise ja selle kasutamise eeskirjade koostamiseks. Lisaks täpsustatakse ühisveevärgi või -kanalisatsiooni liitumise tasu ja teenuste

hinna

kujunemist.

Kütte kululiigi osas puudutas suur osa tarbijate pretensioone keskküttelt üleminekut elektriküttele ja sellega seonduvalt esitatud arvete õigsust. Enamiku hoonete küttesüsteem on ehitatud nii, et keskkütteradiaatoreid ei ole võimalik küttesüsteemist välja lülitada ilma süsteemi tasakaalust välja viimata. Kuna tegemist on tehnosüsteemi muutmisega, nõutakse alates 01.01.2003.a elektriküttele üleminekuks kohaliku omavalitsuse kirjalikku nõusolekut.

Tarbijate poolt esitati pretensioone veel jäätmeveoga liitumise ja prügilepingute sõlmimise osas. Jäätmeseadus sätestab, et korraldatud jäätmevedu tuleb rakendada alates 1. jaanuarist 2005.a, mis oligi pöördumiste põhjuseks, sest tarbijatel olid kehtivad lepingud ja uus nõue oli arusaamatu. Jäätmeseaduse § 69 tulenevalt liitub jäätmevaldaja jäätmeveoga alates kohaliku omavalitsuse organi korraldatud jäätmeveo jäätmeloa kehtima hakkamisest. Jäätmevaldaja, kes korraldab jäätmekäitluse ise, võib kohalik omavalitsus erandkorras põhjendatud avalduse alusel lugeda teatud tähtjaks jäätmeveoga mitteliitunuks.

Jätakuvalt pöördutakse Tarbijakaitseameti poole korteriühistuga seotud probleemidega. Palju muret valmistavad korteriühistu liikmetele kõrged hooldus- ja halduskulud, veeülekulu arvestamine, kõrge küttehind ja madalad toatemperatuurid. Juriidilised isikud, sealhulgas korteriühistud ei ole tarbijakaitseaduse (TKS) ja võlaõigusseaduse (VÕS) alusel käsitletavad tarbijaina. Nimetatud seadused määratlevad tarbijat kui füüsilist isikut, kes teeb tehingu eravajaduseks / ostab kaupa või teenust või tarbib seda eravajaduseks. Seega puudub Tarbijakaitseametil pädevus rakendada kaupleja suhtes, milline ei täida oma kohustusi korteriühistu ees, riikliku sunni vahendeid. Juriidiliselt on korteriühistutel oma õigusi võimalik kaitsta tsiviilkohtumenetluse korras. Sellele vaatamata püüab Tarbijakaitseamet osutada korteriühistutele teatud abi nõustamise näol.

Ehitusteenuste (puit- ja metalluste ning pakettakende valmistamine ja paigaldamine, majaehitus, väiksemamahulised ehitustööd, valmishitatud korterite ehituslikud vead jne) kohta on esitatud kokku **131** tarbijate avaldust, neist 10 edastati tarbijakaebuste

komisjonile ja 121 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Esitatud avaldustest 86 puudutas uste ja akendega seonduvat, 45 avaldust hõlmas aga konkreetseid kaebusi mitmesuguste ehitustööde suhtes.

Tarbijate pretensioonide esitamisel olid üldjuhul põhjusteks järgmised asjaolud:

1. Uste ja akende puhul

- vormistatud ja ettemaksuga tasutud tellimuse täitmise tähtaegadest mittekinnipidamine kaupleja poolt või isegi täitmisest kõrvalehoidmine (k.a firma “ärakadumine”);
- kaupleja poolt ebatäpsete aknamõõtude võtmine, mis tekitab hilisemaid akende paigaldus- ja ekspluatatsiooniprobleeme;
- kriimustused aknaklaasidel;
- lohakalt või oskamatult teostatud aknataidete tööd;
- uste valmistamisel ei pea kaupleja kinni tellimise aluseks olnud näidisest, samuti jätab soovida nii uste valmistamise kui ka värvkatte kvaliteet;
- tellimuslepingul ei ole esitatud või ei anta tarbijale koos sellega üle toote garantii ja ekspluatatsiooni tingimusi;
- kaupleja katteta lõputud suulised lubadused vaegtööde tegemiseks või lõpetamiseks (nn tarbija lollitamine), mis viivad tarbija kannatuse katkemiseni.

2. Ehitustöödega seotud objektide puhul

- ehitaja ei järgi täpselt projektdokumentatsiooni nõudeid, esineb ettenähtud ehitusmaterjalide asemel mittekvaliteetsemate kasutamist;
- kohati on ehitustööde teostamise kvaliteet küllaltki vilets, seda eeskätt ehitustööliste madalast kvalifikatsioonist lähtuvalt;
- osapoolte vahel sõlmitud töövõtulepingud on pealiskaudsed;
- nõrk lepingudistsipliin, ehitaja ei pea kinni lepingus kindlaksmääratud tööde teostamise ja ka objekti üleandmise tähtaegadest;
- ehitajapoolne venitamine garantiijärgsete vaegtööde teostamisega või hoopiski keeldumine mõningate tööde tegemisest;
- ehitusfirma “ärakadumine”.

Ehitusteenuste valdkonnas on probleemsemateks osutunud suuremalt jaolt väikeettevõtted, kellel ilmselt ei jätku oskusteavet ja võimsusi kvaliteetse teenuse osutamiseks. Teenuse eest küsitav hind on neil üldreeglina madalam kehtivast turuhinnast. Selline võimalus tekitab tarbijates muidugi huviatust ning firma tegeliku tausta uurimine jääb tahaplaanile. Probleemid tekivad aga juba hiljem, kas tööde teostamisel või siis objekti kättesaamisel.

Enim pretensioone on tarbijad esitanud selliste kauplejate vastu, nagu OÜ Ukse Garmahis, AS Vesmont, OÜ Felomet, Revalnet Eesti OÜ, AruTech Grupp OÜ, OÜ Odav Aken, OÜ Uued Aknad jt. Tellijatele on kadunud sellised firmad nagu OÜ Nurmiku Grupp ja OÜ Scombro, seda koos osaliselt või täielikult tarbija poolt tehtud sissemaksetega, samuti ka OÜ Folton, hoides kõrvale garantiitööde teostamise kohustustest.

Erakordselt puuduliku tarbijasõbralikkuse näide on Seve Ehituse AS, kus töövõtja ei taha kuidagi tunnistada ilmseid puudusi enda poolt projekteeritud ja valmishitatud väikeelamus aadressil Tõlviku tee 34, Muuga aedlinn. Seve Ehituse AS tähelepanu on korduvalt juhitud tema poolt põhjustatud puudustele, mille parandamisest ehitaja aga

visalt kõrvale hoidub. 16. novembril 2005 tegi Amet ehitajale ettekirjutuse, milles kohustati teda lõpetama õigusrikkumine. Seve Ehituse AS vaidlustas kohtus Ameti pädevuse taoliseks ettekirjutuseks.

Palju probleeme on tarbijatele põhjustanud kinnisvara arendaja Andres Metsniit, kes on koos AS-ga Hansa Liising sõlminud tarbijatega lepinguid korterite ehitamiseks ja võõrandamiseks. Tarbijad, usaldades liisingettevõtte head mainet, jätavad arendaja tausta selgitamata, mille tulemusena jäävad kinnisasjal esinevate puudustega tõsiselt hätta, sest arendaja on oma äriühingu likvideerinud, kolmas lepingupartner AS Hansa Liising aga taandab ennast kohustatud isiku vastutusest.

Ettekirjutusi on tehtud kauplejatele 19 juhul. Põhiliselt on nende põhjuseks olnud tarbijate avaldustele ja Tarbijakaitseameti kirjadele mittevastamine. Tehtud ettekirjutused on parendanud kauplejate suhtumist tarbijate pretensioonide lahendamisse.

Kinnisvarateenuste kohta esitati kokku **2** avaldust ja **3** järelepärimist. Prognoosida võib, et kinnisvarateenusega seotud küsimustega hakkavad tarbijad üha rohkem Ameti poole pöörduma, arvestades kinnisvaraturul toimuvat. Peamised probleemid on hetkel seoses sellega, et tarbijad leiavad, et teenuseosutaja on lepinguga seadnud tarbijale liigselt kohustusi (tasuda varakult liialt suurt ettemaksu/broneerimistasu, sõlmida täiendavaid lepinguid), samas kauplejale ei järgne rikkumiste (tähtaegadest mitte kinnipidamisel, objekti mittevastavusel kokkulepitule) korral mingit vastutust. Sõlmides kinnisvara ostmiseks broneerimislepinguid, ei ole tarbijad enamasti teadlikud, et need lepingud peavad olema sõlmitud notariaalselt, vastasel juhul on need õigustühised.

Vastavalt Tarbijakaitseadusele on kaup vallasasi, mida kaupleja pakub, müüb või muul viisil turustab tarbijale. Sellest tulenevalt väljub selliste avalduste sisuline lahendamine Tarbijakaitseameti pädevusest. Kuna Tarbijakaitseameti pädevusse kuulub Võlaõigusseadusest tulenevalt järelevalve teostamine tarbijatega sõlmitavate tüüptingimustega lepingute seadusele vastavuse üle, on Tarbijakaitseametil õigus nõustada tarbijaid, mida on ka antud asjade menetlemisel tehtud, või teavitada üldsust ettevõtja tegevusest.

Turismiteenuse kohta esitati kokku **70** kaebust, neist 15 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 55 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Esitatud avaldustest käsitlesid 53 reisipaketti, 10 majutust, 4 ajaosakut ja 3 viisateenust.

Pakettreise puudutavatest kaebustes ei olnud inimesed enamjaolt rahul teenuse kvaliteediga - hotell ei vastanud kirjeldusele või oli puudulik reisikorraldus, st jäid ära ekskursioonid, või puudulik grupijuhitöö, busside hilinemine sihtkohta jms.

Turismiteenuse osutajatest oli üheks halvaks näiteks reisiettevõtja Karfagen Travel OÜ, kus reisiettevõtja ei suutnud korraldada ja kõrvaldada õigeaegselt Hispaania 15 päevasel pakettreisil tekkinud probleeme. Nimetatud pakettreisil oli reisibussil korduvalt tehnilisi probleeme, mis tekitasid olukorra, kus osadel reisijatel hakkas

lõppema viisa ja puudusid väljavaated jõuda tagasi Eestisse. Samuti ei andnud grupijuht tõeseid selgitusi teekonna jätkamise võimalikkusest. Tarbijakaitseamet võttis reisijatega korduvalt ühendust, püüdes selgitada välja hetkeolukorda ning leida mõistlikku lahendust reisijate naasmiseks Eestisse. Reisijad olid sunnitud rentima omal kulul reisibussid ning tegema teisigi hädavajalikke kulutusi (majutus, toit, praami- ja laevapiletid jne). Reisijad jõudsid Eestisse alles peale 4-päevast viivitust. Karfagen Travel OÜ tunnistas vigu reisikorralduses, kuid ei tagastanud reisijatele nende poolt makstud reisisasu ja lepingu rikkumisega tekkinud lisakulutusi.

Avalduste menetlemise käigus on saanud Tarbijakaitseametile teatavaks, et reisiettevõtja Karfagen Travel OÜ korraldas pakettreise omamata selleks turismi-seaduse mõistes vastavat tagatist. Seoses sellega tegi Amet reisiettevõtjale väärteo-otsuse trahvisummas 3000 krooni ning on esitanud ka ettekirjutuse õigusrikkumise lõpetamiseks. Aruande koostamise hetkeks on teada, et Karfagen Travel OÜ on peatanud oma majandustegevuse kuni tagatise nõuetekohaseks viimiseni.

Kaebuste menetlemine jätkub 2006. aastal. Amet on teinud pressiteate, teavitamaks tarbijaid Karfagen Travel OÜ ebaprofessionaalsest tegevusest ja on kutsunud üles ebaõnnestunud Hispaania bussireisist osalenud tarbijaid, kellel on nõudeid reisi-korraldajale, esitama oma avalduse Tarbijakaitseametile, et viimane saaks neid esindada ja kaitsta kohtus.

Seoses AS Laansalu Reiside (endine ärinimi AS Taisto Reisid) pankrotistumisega esitas Tarbijakaitseamet AS-le Eesti Ühispank SEB, kui reisiettevõtjale tagatise andjale, nõude teha tagatisest Prantsuse Lütseumi lastele nende poolt ettemaksuna tasutud summa ulatuses väljamakseid. Tagatise andja on nõustunud Ameti poolt esitatud tagatise kasutamise nõudega ja on alustanud väljamakse tegemist 2006. aastal.

Lennureisi teenuse kohta esitati kokku **24** kaebust, millest **20** puudutasid Rahvusvaheliste õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni (Montreali konventsioon) ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrust nr 261/2004. Selle määruse kohaselt määrab iga liikmesriik asutuse, kes vastutab nimetatud määruse täitmise eest.

27.05.05.a jõustusid Eestis lennundusseaduse muudatused, mille kohaselt tagab Tarbijakaitseamet määruse rakendamise. Selle muudatusega anti Ametile ka õigus teha lennuettevõtjatele **ettekirjutus**, kui nad ei ole reisijatele osutanud abi või maksnud hüvist määruses sätestatud juhtudel.

EÜ määrusega nr 261/2004 kehtestatakse reisijate minimaalsed õigused, kui:

- lend tühistatakse,
- lend hilineb,
- reisija jäetakse vastu tema tahtmist lennureisist maha.

Tarbijakaitseametile esitati reisi tühistamise kohta 8 kaebust, millest 3 oli esitatud lennuettevõtja Estonian Air kohta, 2 KLM Royal Air kohta, 2 Easy Jet kohta ja 1 Czech Airlines poolt ärajäetud lendude kohta. Kõikides kaebustes nõudsid reisijad hüvise maksmist ning lennu ärajäämisega tekitatud kahju hüvitamist.

Tarbijakaitseametis läbi viidud menetluse käigus selgus, et lendude tühistamise põhjuseks oli:

- 1) 6 korral ootamatute ja ettenägematute asjaolude ilmnemine, millest 2 juhul oli tegemist Estonian Air, 2 puhul KLM Royal Air ja 2 juhul oli tegemist Easy Jet lennuettevõtjaga.
- 2) 1 Czech Airline poolt opereeritav lennu tühistamise põhjustas lennuks mittesobiv ilmastik.

Vastavalt EÜ määrusele nr.261/2004 vabastatakse lennuettevõtja hüvise maksmisest, kui lend tühistatakse või jäetakse ära erakorralistel asjaoludel (tehniline rike, mida ei olnud võimalik ette näha, lennuks ebasobivad ilmatikutingimused). Kuna pretensiooni aluseks olnud lennud tühistati ettenägematute ja ootamatute põhjuste ilmnemise tõttu, ei olnud lennuettevõtjad neil juhtudel kohustatud välja maksma hüvist.

- 3) 1 kaebuse puhul tühistati lend lennuliini sulgemise tõttu, kuid segaduste tõttu ei teavitatud sellest tarbijat õigeaegselt. Selle kaebuse puhul tunnistas lennuettevõtja määruse rikkumist ning kaebus lahenes poolte kokkuleppel.

Lennu hilinemise kohta esitati kokku 6 kaebust, millest 3 olid pakettreisei osana ostetud reisi kohta, 2 olid seotud regulaarlendudega ning 1 charter-lennuga. Sarnaselt lennu tühistamisega olid lendude hilinemise põhjusteks erakorralised asjaolud (tehnilised või ilmastik):

- 1) 4 juhul oli hilinemise põhjuseks ootamatute tehniliste rikete ilmnemine,
- 2) 1 hilinemise põhjustas lennujuhtimiskeskuse ülekoormatus,
- 3) 1 juhul oli põhjuseks lennujaamatöötajate streik.

Ametile esitatud kaebustes oli probleemiks lennuettevõtjate vähene info andmine lennu hilinemise põhjuste kohta. Oma avaldustes nõudsid tarbijad hüvise välja-maksmist. Tarbijakaitseametis läbiviidud menetluse käigus selgitati tarbijatele, et EÜ määrus nr. 2004/261 ei näe ette hüvise maksmist lennu hilinemise korral.

Tarbijakaitseametile esitati 1 kaebus lennureisist vastutahtmist mahajätmise kohta, milles reisija nõudis EÜ määruses nr. 2004/261 sätestatud hüvise väljamaksmist. Kaebuse menetlemisel selgus, et olukorda ei saanud käsitleda lennureisist vastutahtmist mahajätmisena.

Pagasi puudutavaid kaebusi esitati kokku 5, millest 2 juhul oli probleemiks pagasi kadumine, 2 juhul pagasi kahjustumine ning 1 juhul pagas hilines sihtkohta.

Ametile laekus 4 kaebust seoses lennupiletitega. Probleemiks oli enamasti interneti vahendusel ostetud piletite reisijateni toimetamine. Peale asjaolude selgitamist jõuti nende kaebuste menetlemisel mõistlikele lahendustele. Tarbijatele selgitati, et lennupiletite ostmisega seotud probleemid ei kuulu EÜ määruse 261/2004 alusel lahendamisele.

Koostöös EL tarbijate nõustamiskeskusega valmis lennureisijate õigusakte puudutav **juhend**. Juhend on mõeldud eelkõige Ameti ja EL tarbija nõustamiskeskuse siseseks

kasutamiseks, mis peaks hõlbustama EÜ määruse 261/2004 ja 785/2004 ning Montreali konventsiooni tõhusa kohaldamise ning olema abiks tarbijate probleemide lahendamisel.

Kaabelviteenuste kohta esitati kokku **43** ja **internetiside** kohta kokku **16** kaebust. Vastavalt 01.01.2005.a jõustunud elektroonilise side seadusele kuuluvad tarbijate ja teenuseosutajate vahelised eraõiguslikud vaidlused ning tarbijate kaebused side-ettevõtjate peale lahendamiseks Tarbijakaitseametis. Sideametiga sõlmitud koostöölepingu alusel lahendatakse koostööna tehniliste probleemide (interneti, kaabeltelevisiooni kvaliteet) kohta laekunud avaldusi.

Kaebused on enamasti seotud teenuse kvaliteedi (katkev internet, uduse pildiga telekanalid) või pakutavate teenusepakettide komplekteerimisega või teenuse hinnaga. AS STV ja AS Starman kohta saadud avaldustes on välja toodud ka probleeme klienditeenindusega suhtlemisel. Teenuseosutajad on lahendanud tarbijate kaebused, parandanud teenuse kvaliteeti, teinud ekslike arvete puhul tagasiarvestusi. Tarbijakaitseamet on tarbijatele selgitanud teenuse pakkumise, kasutamise ning pakettide komplekteerimise põhimõtteid ja võimalusi.

AS-le STV tehti 2005. aasta oktoobris tähelepanujuhtimine, kuna AS STV tõstis teenuse hinda, teatades tarbijatele sellest vähem kui 1 kuu ette, kuigi AS-l STV oli see kohustus poolte vahel sõlmitud lepingust tulenevalt.

Telefoni- ja mobiilsideteenuste kohta esitati kokku **98** kaebust. Peamised probleemid olid seotud arvetega, lepingute ja kampaaniatingimuste ebaõige tõlgendamisega või nendega pealiskaudse tutvumisega. Tarbijakaitseamet on selgitanud tarbijatele lepingutingimusi ning teinud teenuseosutajatele ettepanekuid tingimuste muutmiseks üheselt mõistetavamaks ja tarbijatele arusaadavamaks, samuti tarbijatele täpsema informatsiooni edastamiseks erinevate teenustega kaasnevate võimalike ohtude kohta.

Käesolevast aastast toimima hakanud numbri liikuvuse võimalus on kaasa toonud mobiilside ettevõtjate poolt suurel hulgal tarbijatele suunatud tähelepanu köitvaid kampaaniaid ja reklaame, millega kaasnevad erinevad kohustused ettevõtte ees. Levinuim on tähtajaliste lepingute sõlmimine, mille ennetähtaegne lõpetamine tähendab tarbija jaoks leppetrahvi maksmist. Mõnikord tuleb lisaks leppetrahvile tasuta ka saadud soodustuse vahe.

Näiteid kampaaniatest:

- 1) Tarbija saab endale tasuta mobiiltelefoni, kuid peab olema firma klient 18 kuud ning tasuma minimaalset kuutasu.
- 2) Tarbija saab mobiiltelefoni soodsama hinnaga, kuid peab olema ettevõtte klient 12 kuud.
- 3) Tarbija saab osta telefoni järelmaksuga, kuid on samas seotud tähtajalise lepinguga antud ettevõttega kuni telefoni järelmaksulepingu lõppemiseni.

Näiteid leppetrahvi suurusest tähtajalise lepingu ennetähtaegsel lõpetamisel:	
EMT AS	1200-2400 EEK
Tele2 Eesti AS	1000 EEK
Elisa Mobiilside teenused AS	1000 EEK
AS Bravocom Mobiil	soodustuse hinnavahe

Tarbijad ei teadvusta, et tähtajaline leping tähendab tähtajalist kohustust ettevõtte ees ning tihti jätab oma kohutuse täitmata, kuigi on kasutanud ettevõtte pakutud soodustusi täies mahus. Sagedasemaks on muutunud tarbijate kaebused, kus avaldatakse pahameelt aastatetaguste võlgade sissenõudmiseks saadetud inkassofirmade nõuete suhtes, kusjuures võlale on lisandunud viivise suurus. Tarbijakaitseamet andis tarbijatele selgitusi, et võlgnevused tuleb tasuda ja vastavalt Võlaõigusseadusele on viivise suurst võimalik vaidlustada vaid kohtus.

Elisa Mobiilside teenused AS-le on tehtud tähelepanu juhtimine klienditeeninduse telefoni ootejärjekorra pikkuse kohta, teenuseosutaja võttis ettepaneku arvesse ning parandas klienditeeninduse korraldust.

Internetikaubanduse kohta esitati kokku **20** kaebust. Enim on probleeme, kus tarbijad maksavad ettemaksu ning ei saa tellitud kaupa. Võlaõigusseaduse kohaselt peab pakkuja juhul, kui ta ei suuda tellimust täita, tarbijale tagastama kauba eest tasutu viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul. Tarbijakaitseameti sekkumisel on enamus probleeme lahenenud. Kahe ettevõtte, Eurotrip OÜ (www.kalale.ee) ja Datalink Grupp OÜ (www.datalink.ee), suhtes on algatatud kriminaalmenetlus pettuse kohta ning nende ettevõtetega tekkinud probleemide kohta laekunud avaldused on Tarbijakaitseamet edastanud politseile.

Sageli esineb veel seda, et tarbijalt nõutakse 100% ettemaksu, kuigi vastavalt Võlaõigusseadusele ei või tarbijat kohustada enam kui 50%-liseks ettemaksuks. Esineb ka juhtumeid, kus keeldutakse tarbijalt kaupa tagasi võtmast 14 päeva jooksul või tarbijapoolsel lepingust taganemisel ei tagastata raha 30 päeva jooksul. Sellistel juhtudel on Tarbijakaitseamet teinud kauplejale tähelepanu juhtimise, mispeale kauplejad on taolise rikkumise lõpetanud.

Tarbijakaitseametisse pöördus tarbija, kes oli OÜ Regno Grupp internetipoest www.riidenet.ee ostnud laste Nike kaubamärgiga jope. Tarbija sõnul oli jope ebakvaliteetsest kangast, kehvasti õmmeldud ning kaubamärk oli tootele kleebitud, samuti puudusid tootel ja pakendil tavapärased originaaltoodetele omased märgistused. Tarbija kahtlustas, et selle toote puhul oli tegemist võltsinguga. Ühtlasi kahtlustas ta samas poes müügil olevate Adidas kaubamärgiga toodete originaalsuses. Kuna tarbija oli tellitud jope tagastanud, kasutades 14-päevast tagastusõigust, ei olnud võimalik konkreetset toodet testida. Sellest tulenevalt teostas Tarbijakaitseamet kontrollõstu, ostes internetipoest Adidas ning Nike tooted. Tellitud toodetele andsid hinnangu kaubamärkide Adidas ja Nike Eesti ametlikud esindajad. Tellitud tooted osutusid originaaltoodeteks. Esindajad selgitasid etikettide ja siltide eemaldamist, märgistamist või rikkumist sellega, et antud kaupluses müügil olevate toodete puhul oli tegemist Suurbritanniast toodud kaupluste lõpumüükide- ja laojääkidega, tühistatud tehasetellimuste, pankrotivaraga jmt ning Suurbritannias on vastav nõue

etikettide märgistamise kohta kirjeldatud toodete müügil.

Antud valdkonnas on tehtud 5 tähelepanujuhtimist: Elion Ettevõtted AS-le, AS-le Beesting (www.doktorpeep.ee), Laferme Ltd-le (www.seksikas.com), Ruf Eesti AS-le ja ESS Puhastustööde AS-le kodulehel tarbijatele antava eksitava info kohta. Samuti tehti 3 tähelepanujuhtimist Pilt.ee OÜ-le, www.naised.net portaali administraatorile ja OÜ-le Rewind Meedia kodulehel tarbijatele võlaõigusseaduses nõutud kontaktandmete esitamata jätmise kohta ning OÜ-le iSmart tähelepanu juhtimine internetikaupluse müügitingimuste vene keeles esitamise eest. Kauplejad on teinud vajalikud muudatused kodulehekülgedel.

Meelelahutusteenuste kohta esitati kokku 26 kaebust, millest 18 olid kontserdikülastuste kohta ning 8 avaldust muude meelelahutusteenuste kohta. Enamasti leiavad tarbijad, et nad ei ole tasutud summa eest saanud piisavas mahus või piisavalt hea kvaliteediga teenust. Paraku tuleks pretensioon korraldajale esitada koheselt ürituse toimumise ajal, kuna peale seda, kui tarbija on teenuse lõpuni tarbinud (nt etenduse lõpuni vaadanud), on alusetu nõuda kogu pileti väärtuse kompenseerimist. Samuti on Ametil tagantjärele raske tuvastada asjaolusid, mis võisid tarbija rahulolematust tekitada.

18.12.2005.a toimus Tallinna Linnahallis OÜ Melinda Grupp korraldatud kontsert. Tarbijakaitseametile esitati nimetatud ürituse kohta 14 kaebust. Vastavalt televisioonis edastatud reklaamile pidi kontserdil üles astuma kolm artisti: Jimmy Somerville, Bonnie Tyler ja Demis Roussos. 15.12.2005.a teavitas kontserdi korraldaja meediakanaleid kasutades ühe esineja, Jimmy Somerville'i haigestumisest, kuid antud teave ei jõudnud kõigi tarbijateni. Samuti ei märganud tarbijad enne kontserti Linnahalli sissepääsude juures teavet, millega korraldaja teatas, et tagasi ostetakse vaid kasutamata piletid. TV3 eetris näidati ürituse reklaamklippe täies mahus veel päev enne kontserdi toimumist. Ka peale ühe esineja puudumise teate saamist edastati antud reklaami ilma muudatuste või lisateabeta, mistõttu see reklaam oli tarbijaid eksitav. AS-lt TV3 saadud selgituste kohaselt ei ole reklaami edastajal õigust omavoliliselt, ilma reklaami tellija nõusolekuta, reklaamklippi muuta. Sellest tulenevalt algatas Tarbijakaitseamet OÜ Melinda Grupp suhtes väärteomenetluse reklaamiseaduse alusel, menetlus jätkub 2006. aastal.

Toitlustamisetevõtete kohta esitati kokku 4 kaebust, lisaks kontrolliti söögikohti tarbijate 9 suulise pöördumise alusel.

Tarbija esitas kaebuse OÜ Montreaal Mõigu müügikioski välisseinal esitatud reklaampildi kohta, millel oli kujutatud Coca-Cola pudel ja hamburger, mis oli kaetud seemnetega ning mille vahel olid kaks lopsakat salatilehte, üks pihv, sulatatud juustuviil, värsked tomati ja kurgiviilud, mis ei vastanud tegelikult pakutavatele hamburgeritele. Kontrollimisel selgus, et müügikohas tegelikult müüdavate hamburgerite valmistamisel ei kasutata salatilehti, tomatit ja värsket kurki, vaid lisaks Talleggi kodupihvidele ja sulatatud juustule värsket kapsasalatit, mis on segatud majoneesiga. Hamburgereid pakutakse "pabertaskutes". Seega oli tarbija kaebus õigustatud: müügikioskis pakutavad hamburgerid ei vastanud reklaampildil kujutatud

tootele. TKA tegi Osauhingule Montreaal ettekirjutuse, millega kohustati osauhingut kõrvaldama müügikohast ettekirjutuse põhjustanud Coca-Cola reklaampilt. Ettekirjutus täideti määratud tähtajaks.

Viru Keskuses Fazer Eesti AS'i söögikohas Magic Buffee võeti tarbijalt lisaks ostetud karastusjoogi maksumusele veel pakendi tagatisraha (1 kroon), millele lisati omakorda käibemaks. Nimetatud tootlustusettevõtte ei olnud aga korraldanud pakendi vastuvõttu, jättes tarbija ebasoodsasse olukorda. Toitlustusettevõtte juhtkonnale tehti suuline hoiatus.

Kristiine Keskuses Tresmark Kaubanduse OÜ pubis Scotland Yard oli tarbijal võimalus tellida söögi kõrvale kastet, kuid kastme hinda ei olnud menüüs. Kontrollimine kinnitas, et hinnakiri ei kajastanud kastmete hindu, mida pakuti antud söögikohas, kuigi kastmete valik oli suur ja hinnavahemikus 8-15 krooni. Pubi juhataja möönis, et hinna puudumine oli tingitud menüü kujundusest. Antud ettevõtte sai rahalise karistuse.

Kaebused, mis olid hügieenieeskirjade rikkumiste kohta, edastati vastavalt kuuluvusele Tallinna Tervisekaitsetalituse Harjumaa osakonnale lahendamiseks.

12.2 Tarbijakaebuste komisjon

Tarbijakaebuste komisjoni istungeid juhatas 2005. aastal **8** komisjoni esimeest. Komisjoni töös osales 10 ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku **38** esindajaga:

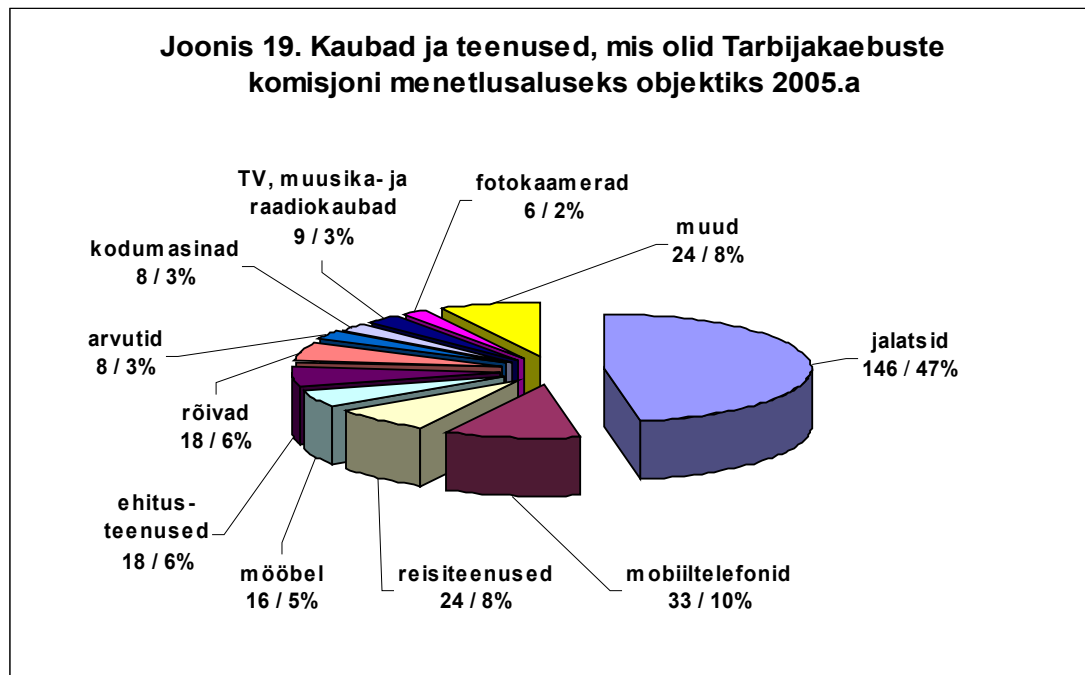
- Eesti Infotehnoloogia- ja Telekommunikatsiooni Liidust 5 liiget;
- Eesti Ehitusettevõtete Liidust 1 liige;
- Eesti Ehitusmaterjalide Tootjate Liidust 3 liiget;
- Eesti Autode Müügi- ja Teenindustusettevõtete Liidust 6 liiget;
- Eesti Turismifirmade Liidust 3 liiget;
- Eesti Kaupmeeste Liidust 12 liiget;
- Eesti Kulla- ja Kellaliidust 2 liiget;
- Eesti Turvaettevõtete Liidust 3 liiget;
- Eesti Optika Liidust 2 liiget ja
- Eesti Gaasi Liidust 1 liige.

Tarbijate esindajatena võttis istungitest osa **21** esindajat:

- Tarbijakaitseametist 15 liiget;
- Eesti Tarbijakaitseliidust 1 liige;
- Tallinna Tarbijakaitse Nõuandlast 2 liiget;
- Pärnumaa Tarbijauhingust 1 liige;
- Tarbijate Kaitse Ühendusest Ugandi 1 liige ja
- Saaremaa Tarbijakaitse Ühingust 1 liige.

Komisjon menetles 2005.a jooksul kokku **310** avaldust, neist 73 olid Tarbijakaitseametis registreeritud 2004. aastal. Tooteliigiti laekus kõige rohkem kaebusi **jalatsitele**, kokku **146** avaldust (joonis 19). Suurem osa kaebustest esitati järgmistele jalatsimüüjatele: AS BWT King, OÜ Morande Shoes (kelle esindaja ei osalenud

ühelgi istungil), OÜ Kronion, AS ABC King, AS Suurtüki NK. Spordijalatsite osas esitati kõige enam kaebusi AS Sportland Eesti kohta.



Mobiiltelefonide osas menetleti **33** kaebust, kõige rohkem AS EMT Esindused ja Elisa Mobiilside-teenused AS vastu. Küllaltki palju avaldusi puudutas veel **rõivaid - 18**, **mööblit - 16** ja **arvuteid - 8**, nendest 6 AS Klisseran kohta.

Kodumasinaid puudutas **8** kaebust (2 pesumasinat, 2 mikrolaineahju, kohvimasin, boiler, tolmuimeja, elektripliit). **TV, muusika ja raadiokaupu** **9** (3 telerit, 2 videokaamerat, magnetoola, videomagnetofon, 2 videopleierit), **digitaal-fotokaameraid** **6**, **tööriistu** **3** (2 murutrimmerit, 1 mootorsaag), **kotte** **3**, **väärismetalle** **3**, **prille** **2**, **mootorsõidukeid** **2** ja nende osi **2**, **vabaajakaupu** **2** (jalgratas ja rulluisud), **ehitusmaterjale** **2** (ehitus- ja põrandalauad) ning **muid tööstuskaupu** kokku **5** kaebust (4 lapsevankrit ja kalender-märkmik).

Teenuste osas esitati kõige rohkem kaebusi **reisiteenuste** kohta, kokku **24**, millest OÜ Estour kohta 5 kaebust. **Ehituste** kohta tuli kokku **18** kaebust (akende paigalduse kohta 7, ustele 4, üldehituse kohta 2, kerise korstna, radiaatori, malmkatla, ahju paigalduse ja muude tööde kohta kõigile 1 avaldus).

Komisjoni istungitel tehti **308** otsust (310-st menetletud avaldusest kahe lahendamise jätkub 2006. aastal): -

rahuldatud **84**,

- lahenenud kokkuleppel **54**,

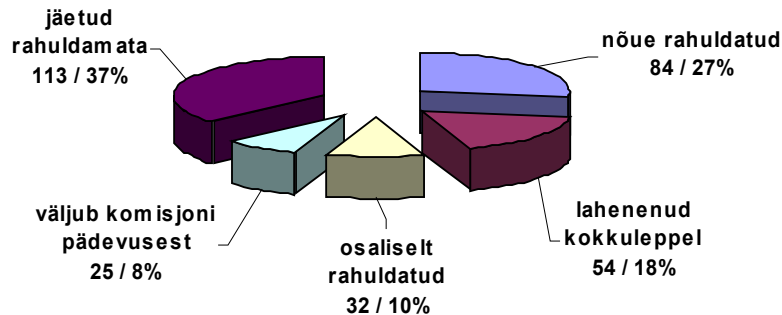
- osaliselt rahuldatud **32**,

- rahuldamata **113**,

- väljus pädevusest **25**.

Laekunud avaldustest said positiivse või tarbijat rahuldava lahenduse kokku **170** kaebust ehk **55,2%** (joonis 20).

Joonis 20. Tarbijakaebuste komisjonis 2005.a menetletud kaebuste kohta langetatud otsused (arv ja osakaal %-des)



Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsustest jäid täitmata **22** otsust (12,9%), neid ei täitnud **16** ettevõtet: OÜ Viva Elektroonika (kahel korral) - mikrolaineahi ja pesumasin; AS Klisseran- arvuti; USA Toys OÜ- mööbel, OÜ Kimsi Kaubad- jalatsid; OÜ Morande Shoes- jalatsid (kahel korral); AB Matkapunkt Traveltop- turism; AS BWT King- jalatsid; Karfagen Travel OÜ (kolmel korral) - turism; OÜ Viru Reisid- turism; AS EMT Esindused- mobiiltelefon; OÜ Minu Arvuti- mobiiltelefon; OÜ Estour (kolmel korral) - turism; DPI Group OÜ- fotokaamera; OÜ Redicom- jalatsid; OÜ Rannet Kaubandus- rõivad; Hea Ruum OÜ- mööbel.

Nimetatud firmad on avaldatud Tarbijakaitseameti veebilehel kui komisjoni otsuseid eiranud ettevõtted. Kuuel korral pöördusid tarbijad avaldustega Tarbijakaitseameti poole, et viimane esitaks hagi otsuse mittetäitmise tõttu ja kaitseks tarbijat kohtus. Tarbijakaitseamet kaalus kõiki juhtumeid ja valmistas ette hagid nelja avalduse alusel, kuid ei esinda ühelgi juhul tarbijat maa- või linnakohtus. Hagi koostati OÜ Morande Shoes, Hea Ruum OÜ, OÜ Estour, Karfagen Travel OÜ vastu. Keelduti koostamast hagi AS BWT King ja Viru Reisid OÜ vastu.

Statistika järgi täidetakse Soomes vabatahtlikult ca 70% komisjoni otsustest, Eestis täideti 2005. aastal vabatahtlikult 87,1%. Kokkuvõtteks võib eelnevast teha järelduse, et tarbijakaebuste komisjoni töö on taganud kaubandusettevõtete poolse kohustuse järgida hea kaubandustava põhimõtet, seda ka oma hea maine säilitamise eesmärgil, mida näitab suhteliselt kõrge komisjoni otsuste täitmise protsent.

13. TKA KOHTUASJAD 2005

13.1 Tsiviilasjad

Tsiviilasjade arv, millistes Tarbijakaitseamet on tarbija esindaja, on oluliselt kahanenud. Põhjuseks on ühelt poolt tarbijakaebuste komisjoni töö käivitumine 2004. aasta II poolaastal, teiselt poolt aga seadusemuudatused.

Tarbijakaitseamet on pädev:

- tarbijakaitseaduse § 17 lg 2 p 8 kohaselt nõudma maakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist;
- tarbijakaitseaduse § 37 lg 3 alusel tarbijakaebuste komisjoni otsuse täitmata jätmise korral pöörduma tarbija nõusolekul tarbija esindajana sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse, kui vaidlus on oluline seaduse või muu õigusakti kohaldamise ja tarbijate üldise huvi seisukohalt.

Tarbijate huvide kaitseks abistas amet seoses kaupleva poolt tarbijakaebuste komisjoni otsuste täitmisest keeldumisega tarbijaid hagi koostamisel kolmel korral. Neist kaks olid seotud jalatsitega (OÜ Morande Shoes, tarbijad L.Teder ja J.Vanhanen) ja üks väärismetalliga (OÜ Amber Ring, tarbija A.Jruperenkov). Jalatsiasjadest üks on läbivaatamise staadiumis (L.Teder), teise osas ei ole esimest istungit veel toimunud. Väärismetalliasjas leidsid kaupleva ja tarbija peale kohtusse hagi esitamist kompromisslahenduse.

2005.a vaadati Tallinna Linnakohtus läbi mööbli lepingutingimustele mittevastavusega seonduv 2004.a esitatud hagi (tarbija Riina Jalakas versus OÜ Gionkuro Mööbel). Hagi rahuldati.

Esimese istungini ei jõudnud Narva kohtus 2004.a esitatud tarbijate N.Matejuki ja N.Jakovleva hagid OÜ Kimsi Kaubad vastu seoses jalatsitel esinenud puudustega.

Varasemal perioodil esitatud hagidest ei jõudnud esimese istungini 2005.a Ida-Viru Maakohtus tarbija I.Kononoki hagi ustetootja vastu. Hagi koostamisel 2003.a ja esitamisel abistas tarbijat Tarbijakaitseamet. Esimese astme kohtu esimene istung lõppes 2006. aastasse.

Esimese astme pehme mööbliga seonduv kohtuepopõa, milline algas 2002.aasta juunis, lõppes 2005.a tarbija J. Kreek võiduga Aliroos Eesti OÜ vastu. Kaupleva vaidlustas Tallinna Linnakohtu otsuse Tallinna Ringkonnakohtus. Asjas töötab tulla kõige pikema kestusega kohtuasi, millises Tarbijakaitseamet on osaline olnud.

Viimaste kohtuasjade lahendite viibimine näitab ilmekalt tsiviilkohtumenetluse äärmist aeglust. Tarbijakaitseametil jääb vaid loota, et tarbijakaebuste komisjoni töö käivitamine ja selle otsuste enamuse täitmine kaupleva poolt koosmõjus 1.jaanuaril 2006.a teostunud kohtureformiga aitavad tarbijaid tsiviilasjades kiiremate lahendusteni.

Tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks esitas amet 2005.a hagi Tallinna Linnavalitsuse ja AS Sertifitseerimiskeskus vastu. Hagis nõutakse Tallinna ühistranspordi erinevate piletitüüpide (ID-perioodipilet ja perioodipilet paberkandjal) piletihindade ühtlustamise kaudu tarbijate võrdset kohtlemist.

TSIVIILASJAD 2005

Kokku	9		
--------------	----------	--	--

Positiivne lahend I astmes	2	Jätkub menetlus ringkonna-kohtus	1
Kompromiss kohtus	1		
Jätkub I astmes	1		
Ei jõudnud arutamiseni I astmes 2005 esitatud hagidest	2		
Ei jõudnud arutamiseni varasemal perioodil esitatud hagidest	3		

Seega tsiviilasjades lõpliku positiivse lahendini tarbija jaoks 2005.a ei jõudnud ükski asi.

13.2 Haldusasjad

Haldusasjad kujutavad endast ameti ettekirjutuse või toimingu vaidlustamist halduskohtumenetluse korras.

Halduskohtus arutati 2005.a **8 asja**. Erilist tähtsust omab Radiolinja Eesti AS-le tehtud ettekirjutusega seonduv kohtulahend, millega kohustati kauplejat loobuma sularahaarvelduste korral teenustasu rakendamisest. Lahend on kohaldatav ka teistele valdkondadele peale elektroonilise side. Lahendit aluseks võttes on Tarbijakaitseamet esitanud eelnimetatud hagi Tallinna Linnavalitsuse ja AS Sertifitseerimiskeskus vastu.

1. Tarbijakaitseameti ettekirjutuse, millega kohustati Radiolinja Eesti AS-i teenuse eest tasumisel võimaldama sularahas arveldada teenustasuta, vaidlustas ettekirjutuse adressaat.

Lahendid: Tallinna Halduskohus – 24.04.2003 (kaebus jäetud rahuldamata); Tallinna Ringkonnakohus – 29.12.2004 (halduskohtu otsus tühistatud ja kaebus rahuldatud); Riigikohus – 04.05.05 (ringkonnakohtu otsus tühistatud ja Tarbijakaitseameti kassatsioonkaebus rahuldatud).

2. OÜ Amber Room kaebus seoses võõrkeeles esitatud ja kauplejale saadetud tarbijakaebuse vene keelest tõlkimata jätmisega.

Lahendid: Tallinna Halduskohtus 26.10.2004 ja Tallinna Ringkonnakohtus 20.10.2005. Tallinna Halduskohus ei rahuldanud kaupleja kaebust, Tallinna Ringkonnakohus tühistas halduskohtu otsuse ja tegi asjas uue otsuse, millega rahuldas kaebuse leides, et kauplejale saadetak tarbija kaebus peab olema tõlgitud riigikeelde.

3. Tarbijakaitseamet tegi AS-le BWT King ettekirjutuse, milles kohustas kauplejat hüvitama tarbijale ostetud asja lepingutingimustele vastavuse kindlakstegemiseks tellitud ekspertiisikulude maksumuse.

Lahendid: Tallinna Halduskohus 21.10.2003 jättis kaebuse rahuldamata, Tallinna Ringkonnakohus 02.02.2005 rahuldas AS BWT King apellatsioonkaebuse ja tühistas Tarbijakaitseameti ettekirjutuse. Lahend ei ole kahjuks pretsedendina kasutatav, sest tugineb suures osas sisuliselt lahendi tegemise ajal seoses vastuoluga võlaõiguseadusega tühisele kaupluse töö üldeeskirjale. Nimetatud üldeeskiri tühistati lõplikult 2004. aasta lõpus.

4. J.Tverdohlebov kui korteriühistu liige esitas Tarbijakaitseametile kaebuse seoses temale ühistu poolt san tehniliste tööde eest esitatud arvega. Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et tegemist ei ole tarbijasuhtega ja ei võtnud kaebust menetlusse. J.Tverdohlebov esitas selle peale kaebuse Tallinna Halduskohtule.

Lahend: 10.02.2005 jättis Tallinna Halduskohus kaebuse rahuldamata. Lahendi tähtsus – korteriühistu liige vaidlustes korteriühistutega ei ole käsitletav tarbijana.

5. Tarbija K.Liivi nõudega seoses Tarbijakaitseameti poolt tehtud ettekirjutuse peale AS Hansapank poolt esitatud kaebus seoses väärtpaberitehinguga. Asja arutati Tallinna Halduskohtus, Tallinna Ringkonnakohtus, Riigikohtus ja veelkord Tallinna Halduskohtus.

Lahendi resolutsioonid: 04.04.2003 Tallinna Halduskohtus – kohustada Tarbijakaitseametit jätkama menetlust 19.04.2002.a AS-le Hansapank tehtud ettekirjutuse täitmiseks; 30.06.2003 Tallinna Ringkonnakohtus – jätta AS Hansapank erikaebus rahuldamata; 16.10.2003 Riigikohtus – kohtuvea parandamise avaldus rahuldada ja saata asi uueks läbivaatamiseks esimese astme halduskohtule; 14.07.2005 Tallinna Halduskohus – lõpetada menetlus haldusasjas AS Hansapank kaebuses Tarbijakaitseameti vastu. Menetluse lõpetamine oli tingitud tarbija kaebusest, milline oli ettekirjutuse tegemise aluseks, loobumisest.

6. Olympic Casino AS-le tehtud ettekirjutuse seoses reklaamiseaduses sätestatud hasartmängu koha reklaami avalikustamise keelu eiramisega vaidlustamine. Menetlus jätkub.

7. Tarbijakaitseameti peaspetsialistina töötanud Tarmo Laasi ei läbinud katseaega. Töösuhe lõpetati, kuid ametnik sellega ei nõustunud ja esitas kaebuse Tallinna Halduskohtule. Kaebuse esitaja loobus kaebusest.

8. Tarbija J Ossipov esitas Tarbijakaitseametile kaebuse seoses jalatsitel ilmnunud puudusega. Tarbijakaitseamet suunas asja lahendamiseks tarbija avalduse kohaselt tarbijakaebuste komisjonile. Tarbijakaebuste komisjon tegi negatiivse otsuse. Tarbija nõudis Tarbijakaitseametilt tema nimel hagi esitamist kohtusse, millest Tarbijakaitseamet keeldus. Tarbija esitas Tarbijakaitseameti keeldumise peale kaebuse Tallinna Halduskohtule. Hiljem tarbija loobus oma kaebusest menetluse käigus.

HALDUSASJAD 2005

Kokku	8
Neist seotud Tarbijakaitseameti põhitegevusega	7
Tarbijakaitseameti töötaja kaebus ameti tegevuse peale	1
Põhitegevusega seotud kaebustest:	
1) lahendatud kaebuse esitaja kasuks	3
2) kaebus rahuldamata	2
3) kaebusest loobutud	2

13.3 Väärteoga seonduvad kohtuasjad

Väärteoasju jõudis kohtuliku arutamiseni eelmiste aastatega võrreldes vähem. Tarbijakaitseamet ei saanud ühtegi asja kohtusse arutamiseks.

Tarbijakaitseameti kui kohtuvälise menetleja otsustest vaidlustati kolm:

- OÜ Morande Shoes - jalatsite müügil valetabe andmine allahindluse ja müügitšeki osas;
- AS Idea AD - reklaamiseaduse rikkumine kohukese reklaami osas;
- AS Eesti Loto - reklaamiseaduse rikkumine lotoreklaami osas.

Kõik nimetatud menetlused jätkuvad 2006. aastal.

2005. aasta 14. jaanuari Riigikohtu lahend väärteoasjas 3-1-1-131-04 osundab ühele tõsisele valupunktile, mis pärsib Tarbijakaitseameti tegevust juriidiliste isikute vastutuselevõtmisel väärtegude eest. Tarbijakaitseameti 3. märtsi 2004. a otsusega karistati AS Kristiine Kasiino reklaamiseaduse (RekS) § 23³ lg 2 järgi 5000 krooni suuruse rahatrahviga selle eest, et Tallinnas Katusepapi 4 hoone katusel ning Tammsaare tee 116 ja Punane tn 50 asuvate mängukohtade läheduses eksponeeritakse AS Kristiine Kasiino registreeritud kaubamärgi kujutist (Punane tn 50 juures ka AS Kristiine Kasiino internetiaadressi).

Riigikohus asus kassatsioonmenetluses seisukohale, et AS Kristiine Kasiino tegevusega on küll rikutud reklaamiseaduse § 19 sätestatud hasartmängukoha reklaami keeldu, kuid tuginedes karistusseadustikus sätestatule leiti juriidilise isiku vastutuselevõtmise alused ebapiisavaks. Tarbijakaitseamet on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi kaudu pöördunud Justiitsministeeriumi poole ettepanekutega karistusseadustiku muutmiseks, kuid kahjuks ei ole senini meie ettepanekud realiseerimist leidnud.

14. KOKKUVÕTE TKA TÖÖST

Seisuga 1. jaanuar 2006 oli Tarbijakaitseameti koosseisus endiselt **62** töötajat. Nende hulka kuulusid ka 2005. aasta alguses uue osakonnana tööd alustanud EL tarbija nõustamiskeskuse 3 töötajat. Ameti eelarve moodustas 2005. aastal koos välisprojektidega 18,3 miljonit krooni.

Tarbijakaitseameti põhiülesanded tulenevad eelkõige Tarbijakaitseadusest, kus on sätestatud Eesti tarbijakaitsepoliitika põhialused. Viimaste aastate kestel on TKA töö laienenud tarbijate kaebuste lahendamisel, seda nii tänu omaette tarbijakaebuste osakonna loomisele kui ka Tarbijakaebuste Komisjoni tegevusele, mis alustas tööd 2004. aasta aprillis. EL tarbija nõustamiskeskuse loomisega laienesid võimalused kasutada ülepiiriliste ostudega seotud küsimuste lahendamisel teiste ECC-Net võrgustikku kuuluvate riikide tarbijakaitsekeskuste abi.

I. Turujärelevalve

Tarbijakaitseamet teostab riiklikku järelevalvet temale antud õiguste kohaselt, tuginedes EV seadustele ning kohaldab vajadusel riiklikku sundi. Turujärelevalve põhiülesandeks on tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve ja kontrolli tegemine tarbijaturgudel müüdavate kaupade ning teenuste üle, tarbijaga sõlmitavate tüüplepingute tingimuste läbivaatamine ja hinnangu andmine tarbija seisukohalt, ettevõtjate nõustamine jms.

2005. aastal teostati Ameti poolt turujärelevalvet 29 seaduse ja 41 määruse täitmise üle, millele lisanduvad ka Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrused nii toidu kui tööstuskaupade osas.

Aasta jooksul koostati **kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel 3770** kontrollakti, sh 2259 akti tarbekaupu müüvate ettevõtete (59,9%), 1187 toidukaupu müüvate ettevõtete (31,5%), 264 akti teenindusettevõtete (7,0 %) ja 60 akti toitlustusettevõtete kohta (1,6%).

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest **avastati rikkumisi 1197-s** ehk ligi kolmandikus kontrollitud ettevõtetest. Nende suhtes kohaldati ettenähtud sanktsioone:

- 1) tehti suulisi hoiatusi 290 juhul;
- 2) koostati tähtajalisi ettekirjutusi olukorra parandamiseks 206 juhul;
- 3) määrati trahve 751 juhul, kogusummas 627 800 krooni.

Testimiseks võeti nii tooteohutuse kui ka toiduseaduse, alkoholiseaduse ja muude eriseaduste ja tarbijatelt laekunud avalduste põhjal **214 toodet**. Kvaliteedi nõuetele ei vastanud 46 (21,5%) toodet ning ohtlikuks tunnistati 49 (22,9%) eset.

Ühikuhinna avaldamise nõuete täitmist toidu- ja tööstuskaupade osas kontrolliti nii suurtes kaubandusketi kauplustes kui ka väikekauplustes, turu- ja tänavakaubanduses ja bensiinijaamades. Toidukaupade kontrollimisel koostati suurte kaupluste kohta **207** ning väikekaupluste ja turu kohta **598** akti, milles kontrolliti muuhulgas ka ühikuhinda ja hinnateavet. Tööstuskaupade osas koostati suurtes kaupluste kohta **277**, väikekaupluste ja turu kohta **847** ning bensiinijaamade kohta **39** akti, milles kontrolliti muuhulgas ka ühikuhinda ja hinnateavet.

Suurtes jaekaubanduskettide kauplustes on ühikuhinna avaldamise nõuet enamasti täidetud, kuna kauplemine on arvutipõhine ning müügihinna ja kauba koguse sisestamisel arvutisse saab välja arvutada kauba ühikuhinna. Suurte kaupluste ühikuhinna avaldamise peamiseks probleemiks oli ühikuhinna suurus. Kuid peale tähelepanujuhtimisi, et müügihind ja ühikuhind peavad olema avaldatud selgel ja loetaval viisil ning need hinnad peavad olema tarbijale üheselt mõistetavad ja kergesti märgatavad, on praeguseks olukord paranenud.

Toiduturu järelevalve korras koostati toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus **1247** akti, sh jaekaubanduses **1081**, hulgikaubanduses **19** ja turukaubanduses **87** ning toitlustamises **60** juhul. Kvaliteedi määramiseks **testiti toitu 94** korral, sealhulgas tarbijate kaebuste alusel 27 korral. Rikkumisi avastati 30 juhul ehk 31,9%.

Väärteomenetlusi on toiduseaduse alusel rakendatud **327** korral, alkoholiseaduse alusel **119** korral, tubakaseaduse alusel **9** korral ning Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **72** korral. Müügipakendi märgistuse eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise eest koostati **83** ettekirjutust, sh 78 jaekaubandusettevõtetele, 2 hulgikaubandusettevõtetele ja 3 tootjatele.

2005.aastal lahendati **57 avaldust** ja **20 järelpärimist**, järelevalvet teostati ka **255 signaali** alusel, milles tarbijad pöörasid Tarbijakaitseameti tähelepanu rikkumistele jae- ja toitlustusettevõtetes.

Järelevalve käigus avastati kõige rohkem rikkumisi toidu müügipakendite märgistamise ja toidule esitatava teabe nõuete osas. Olukord on tunduvalt paranenud Eesti tootjate osas. Viimased on valdavalt oma toodete märgistused viinud vastavusse kehtivate õigusaktidega. Sellele on kaasa aidanud erinevatele sihtgruppidele (järelevalve asutused, erialaliidud, tootjad) korraldatud koolitused. 2005. aastal korraldas amet koostöös TAIEX-iga 2 seminari: toidukaupade märgistamise, esitlemise ning reklaamimise kohta ning mineraalvee ja karastusjookide märgistamise kohta.

Kõige enam rikkumisi esines kolmandatest riikidest imporditud toidu märgistamisel ja muu teabe esitamisel ning Läti ja Leedu päritoluga toidukaupadel. Vastavalt märgistamise nõuetele tuleb toidul kasutada õigusaktiga kehtestatud **nimetust**, selle puudumisel üldtuntud nimetust või toidu olemuse kirjeldust. Eksitakse ka **toitumisalase info** esitamisel. Toidule omistatakse omadusi või toimet, mida sellel ei ole või viidatakse toidu haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, mis on toiduseadusega keelatud.

Käesoleval aastal oli võrreldes eelmiste aastatega täheldatud erinevate väidete laialdast kasutamist müügipakenditel. Samas olid kasutatavad väited eksitavad või põhjendamatud. **Koostisosade** esitamisel eksitakse lisaainete märkimisega. Märkimata jäetakse lisaainete rühmanimetused ning ei märgita koostisosa kogust protsentides, kui see on õigusakti järgi nõutud.

2005.a suurimaks probleemiks osutus "**Taluvõi**". Ametile laekus signaal, et mõned kaubandusvõrgus müüdavad taluvõid ei ole valmistatud ainult piimarasvast ning toote valmistamisel on kasutatud ka mittepiimarasva, mida aga müügipakendile ei märgita. Sellest tulenevalt testiti jaekaubanduses müügil olevaid eesti tootjate poolt valmistatud taluvõid 7 tootja toodangu osas 10 korral. Testimiste tulemusel selgus, et OÜ Põlva Piim Tootmise taluvõi sisaldas mittepiimarasva ning ei vastanud seetõttu nõuetele koostise osas. Rikkumisest tulenevalt algatati nimetatud tootja suhtes väärteomenetlus.

Jaekaubanduses oli kõige enam probleeme VP Marketite ja Rimi kaubaketi poodidega. Esines selliseid puudusi, et värske puu-ja köögivilja kvaliteet ei vastanud müügikohas teavitatud kvaliteediklassile, kaupade müügipakendite märgistused ei olnud varustatud nõuetekohaste etikettidega või lahtise kauba puhul puudus tarbijale vajalik ning nõuetekohane teave.

Kala ja kalatooteid kontrolliti **455** korral, kusjuures rikkumisi avastati **73** korral ehk 16,0 %. Tulenevalt toiduseaduse teabe esitamise nõuetest kontrolliti kalakonserve ning külmutatud kala ja kalatooteid. Nimetatud tootegruppidest on enim rikkumisi töötlemismeetodi, lisaainete ning eksitava toote nimetuse esitamisel. Samuti on probleemiks “parim enne” ehk minimaalse säilimisaja ületanud kalatoodete müük.

Valikpagaritoodete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise nõudeid kontrolliti **420** korral, kusjuures rikkumisi avastati **84** korral ehk 20%. Kontrollimisel selgus, et müügipakendisse pakendamata valikpagaritoodete müügikohas ei olnud alati tarbijale vajalikku teavet realiseerimise ja tarvitamise lõpuaegade kohta või oli omavoliliselt pikendatud säilimisega. Mõningatel juhtudel esines ka märgistamise ebakorrektsusi. Näiteks oli “kõlblik kuni” kuupäevaga osaliselt kinni kaetud koostisosade loetelu, liitkoostisosa koostise esitamisel puudus loetelu lõpus sulg jne.

Kuna 25. novembrist 2005.a jõustus märgistamise uus kord, millega muutus kohustuslikuks liitkoostisosade koostise esitamine ja kehtestati allergiat põhjustada võivate koostisosade loetelu, jätkub valikpagaritoodete märgistamise ja muu teabe esitamise plaanijärgne kontrollimine 2006. aastal.

Kastmete, ketšupite ja majoneeside märgistamise ja muul viisil teabe edastamise nõudeid kontrolliti **217** korral ning rikkumisi avastati **22** korral ehk 10,1 %. Märgistamise rikkumisi esines vähem Eesti tootjate poolt valmistatud toidu müügipakendite märgistustes ja kõige rohkem kolmandates riikides valmistatud toodete eestikeelsetes märgistustes. Samas on nimetatud kaubagrupi märgistamine paranenud võrreldes eelmiste aastatega.

Margariinide märgistamise ja muul viisil teabe edastamise nõudeid kontrolliti **181** korral, kusjuures rikkumisi avastati **13** korral ehk 7,2%. Mitmel juhul ei olnud koostises esitatud lisaainete puhul esitatud lisaainete rühmanimetusi või kasutati rühmanimetuste esitamisel ebaõigeid väljendeid.

Toidulisandite märgistamise nõuete täitmist kontrolliti **75** korral, millest rikkumisi avastati **17** korral ehk 22,7 %. Põhilised rikkumised toidulisandite müügipakendite märgistustel seisnesid selles, et märgistusel puudus nimetus “toidulisand”, puudusid hoiatused selle kohta, et päevaseks tarbimiseks soovitatavat kogust ei ületataks või toidulisandit ei kasutataks mitmekesise toitumise asendajana. Samuti esitati väiteid, milles viidati haigus- või tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, omistades toidulisandile omadusi või toimet, mida sellel ei ole.

Mahlu ja nektareid kontrolliti **181** korda, millest rikkumisi avastati **29** korral ehk 16%. Järelevalve korras kontrolliti mahlatoodete müügipakendi märgistuse vastavust kehtivatele nõuetele ning kauplustes tarbijale hinnasedelitel edastatava teabe õigsust. Enim rikkumisi esines jaekaubanduses hinnasedelitel esitatud teabe osas. Nii näiteks esitati nektari või mahlajoogi puhul hinnasedelil teave “mahl”. Nõudeid rikkunud ettevõtjaid karistati rahatrahviga ning neil oli kohustus varustada kõik kaubad nõuetekohase hinnateabega.

Karastusjookide märgistamist ja muul viisil teabe edastamist kontrolliti **350** korral, millest rikkumisi avastati **10** korral ehk 2,8 %. Karastusjookide osakaal toidukaupade turul on väga suur ja viimasel ajal on valdavaks muutunud nende toodete rikastamine

vitamiinidega ning nende koostises kasutatakse palju lisaaineid sh magusaineid, millest ei teavitata alati nõuetekohaselt.

Puu- ja köögivilju kontrolliti **394** korral, millest märgistuse ja kvaliteedi nõuete rikkumisi avastati **128** korral ehk 32,5 %. Valdavaks nõuete rikkumiseks on kauplustes puu-ja köögiviljade tegeliku kvaliteedi mittevastavus müügikohas tarbijale teavitatud kvaliteediklassile. Sellisel juhul tehakse asjakohane ettekirjutus, mis kaupleva poolt koheselt täidetakse. Harvadel juhtudel võib kauplustes leida ka miinimumnõuetele mittevastavaid puu- ja köögivilju. Eksitavat teavet on esinenud päritolumaa osas, mille põhjusteks on enamasti kesklaost halvasti edastatud informatsioon või töötaja eksimus. Tahtlikku päritolumaaga eksitamist suurtes kaubanduskettides ei esine. Küll on aga sellist probleemi täheldatud turgudel.

Alkoholsete jookide müüki kontrolliti **813** korral, millest rikkumisi esines **140** korda ehk 17,2 %. Alkoholsetel jookide osas on paranenud teabe esitamine toote liiginimetuse osas. Alkoholiseadusega nõutav teave on enamasti müügikohas avaldatud. Veinide liiginimetuse mittenõuetekohast teavitamist esineb veel mõningates väiksemates kauplustes.

Tubakatoodete puhul kontrolliti müügi pakendile esitatavate nõuete järgimist ja hindade õigsust jae- ja hulgimüügis **474** korral, millest avastati rikkumisi **22** korral ehk 4,6%. Rikkumised seisnesid põhiliselt hinnateabe puudulikkuses ja mõnel juhul kauba saate- ja müügidokumendi puudumises.

Tubakatootjad pöörduvad sageli oma küsimustega Tarbijakaitseameti poole, saamaks nõu igapäevastes küsimustes seoses tarbijateabega ning uute, peatselt kehtima hakkavate terviseohu hoiatustega. Eelmisel aastal oli selliseid nõustamisi kokku **95**.

Pakendiseadusest tulenevalt rakendus 2005. aastal **joogipakendi tagatisraha-süsteem**. Uue süsteemi kohaselt kehtestati joogipakenditele tagatisraha, nimetatud toodete hinda hakati näitama kahes osas ning tarbijad said tagastada need joogipakendid, mille eest nad tagatisraha maksid, samasse kauplusesse või selle vahetusse lähedusse.

Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti pakendiseaduses sätestatud nõuete ning tagatisraha suuruse avaldamise nõuete täitmist **308** korral, rikkumisi avastati **123** korral ehk 39,9%. Kontrolliti pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud pakendite ja pakendijäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist. Rikkumiste osas edastati Keskkonnainspeksioonile ja kohalikele omavalitsustele 39 väärteteadet, koostati üks ettekirjutus ning pakendi tagatisraha suuruse avaldamise nõuete rikkumise osas algatati 3 väärtetemenetlust.

Toidukaupade kontrolli alal **tehakse koostööd** Veterinaar- ja Toiduametiga, Tervisekaitseinspeksiooniga, Tervisekaitsetalitustega, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga, Taimetoodangu Inspeksiooniga, Tallinna Ettevõtlusametiga ja Ravimiametiga.

2005. aastal laekus Veterinaar- ja Toiduameti kui ohuteadete süsteemi **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) kontaktasutuse kaudu Tarbijakaitseametisse **22** teadet, millega teavitati **ohhtlike toiduainete** võimalikust müügil olemisest Eesti

jaekaubanduses. Kindlaks tehti vaid ühe ohtliku toote olemasolu Eestis, kuid turustajat oli juba eelnevalt teavitatud Saksamaa esindaja poolt ning toode ei jõudnuki Eesti jaekaubandusse, vaid saadeti tagasi Saksamaale hävitamiseks.

Tööstuskaupade järelevalvet teostatakse Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Toote ohutuse seaduse, Kemikaaliseaduse ning nende alamaktide alusel. Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega kauplevates ettevõtetes ja koostati **2259** kontrollakti, sealhulgas **2207** akti jaekaubandusettevõtete (97,7%), **7** akti hulgikaubandusettevõtete (0,3%) ning **45** akti turukaubanduse ettevõtete kohta (2,0%). Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **64** ettekirjutust.

Vastavalt Toote ohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti testimiseks **120** toodet, millest ohtlikeks osutusid **49** eset (40,8 %) ning kvaliteedile ei vastanud **16** toodet (13,3 %). Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad ja isikukaitsevahendid. Turujärelevalve korras testitud 36 mänguasjast osutusid ohtlikeks 23 ehk 63,8 % ning 24 testitud isikukaitsevahendist olid ohtlikud 12 ehk 50,0 %. Ohtlike toodete müügilolekust teavitati pressiteadetega 2 korral, andes samaaegselt selgitusi selliste toodete tagastamise võimaluste kohta.

Mänguasjade ohutus- ja märgistamisnõuete täitmist kontrolliti **261** korral, rikkumisi avastati **91** korral ehk 34,9 %. Peamiseks rikkumiseks oli nõuetekohase eestikeelse märgistuse puudumine. Esines juhtumeid, mil mänguasjal või selle pakendil puudus CE märk. Leidus ka mänguasju, milliste pakendil või pakendi sees oli võõrkeelne teave mänguasjade kasutamise ja sellega seotud ohtude kohta, kuid puudusid eestikeelsed juhendid ja hoiatused või ei vastanud eestikeelsed hoiatused originaalis toodule või polnud üldse müüdavale mänguasjale kohased. Samuti avastati jätkuvalt müügil mänguasju, mis testimiste tulemustena osutusid ohtlikeks.

Testimisele viidi **36** mänguasja, millest osutusid ohtlikeks **23** mänguasja. RAPEX süsteemi kaudu teavitati liikmesriike 2005. aasta jooksul 201 ohtliku mänguasja osas, millest Eestis avastati müügil 4. Eesti teavitas läbi RAPEX-i 10-st ohtlikust mänguasjast.

Ehituskaupade ja -ehitusmaterjalide ohutus- ja märgistamisnõudeid kontrolliti **133** korral, millest rikkumisi tuvastati **64** korral ehk 48,1 %. Selliste ehitusmaterjalide nagu vuugitäitematerjalide, plaatimissegude, mörtide, pahtlite, montaaživahtude, hermeetikute ja silikoonide märgistuse kontrollimisel ilmnas peamise puudusena asjaolu, et jätkuvalt müüakse ehitusmaterjalide kauplustes realiseerimisajast “parim enne” möödas kaupu, mis on tavalisest kaubast eraldamata ning ilma vastava teabeta. Avastati ka märgistusi, kus osaliselt puudusid riski- ja ohutuslaused. Samuti leiti kontrollide käigus müügil üksikuid tooteid ilma eestikeelse märgistuseta.

Ühikuhinna nõuet kontrolliti ehitusmaterjalide müügil **93** korral, millest rikkumisi tuvastati **21** korral ehk 22,6 %. Ühikuhinna nõude kohustuse täitmise osas on paljud ettevõtjad arvamisel, et see nõue kehtib vaid toidukaupade osas ning tööstuskaupade puhul seda rakendama ei pea.

Isikukaitsevahendite müüginõuete täitmist kontrolliti **89** korral, rikkumisi avastati **24** korral ehk 27,0%. Osa läbi viidud kontrollidest toimus koos Tööinspektsiooni esindajaga. Nao- ja hingamiskaitsevahendeid kontrolliti **80** korral, tuvastati **21** rikkumist ehk 26,3%. Rikkumiste osas viidi läbi 12 väärteomenetlust. Nimetatud isikukaitsevahendite puhul on peamiseks puuduseks eestikeelse teabe ning kasutusjuhendite puudumine. Reeglina kannavad tooted küll CE-märki, kuid märgi kandmise põhjendatuse tuvastamine on keerukam, kuna nao kaitsevahendeid Eestis ei testita. Spetsiaalselt isikukaitsevahendeid müüvate kauplejatega on probleeme vähem, kuna nad on nõuetest teadlikumad ning oskavad tarbijale anda toodete osas adekvaatset lisainformatsiooni. Probleemsemad on endiselt kauplejad, kes müüvad väga erinevaid ja eriti soodsaid kaubaartikleid.

Kosmeetikatoodete märgistusnõuete täitmist kontrolliti turu- ja tänavakaubanduses ning väikekauplustes ja apteekides **791** korral, rikkumisi avastati **168** juhul ehk 17,8%. Rikkumiste tuvastamisel karistati kauplejaid trahviga. Järelevalve käigus selgus, et rohkem puudusi avastatakse just tänava- ja turukaubanduses ning väikekauplustes, kuna aga suurte kaubakettide kauplustes ja apteekides on olukord märgistuse osas parem.

Ühikuhinna nõuet kontrolliti kosmeetikatoode müügil **654** korral, millest rikkumisi tuvastati **141** korral ehk 21,6 %. Kõikidest kosmeetikatoodete märgistuse osas esinenud puudustest teavitatakse vastavalt koostöölepingule ka Tervisekaitseinspektsiooni. 2005.a jooksul edastati Tervisekaitseinspektsioonile teavet rikkumiste osas 64 hulgimüüja kohta.

Keemiakaupade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti **931** korral, rikkumisi märgistuse osas avastati **170** korral ehk 18,3%. Kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja hooldusvahendeid, väetisi ja taimekaitsevahendeid, autohooldusvahendeid ja olmes kasutatavaid remondivahendeid.

Kemikaalide ja tarbekeemia märgistusel esinesid järgmised puudused:

- müügil olid aegunud realiseerimisajaga kaubad, millel puudus tarbijale vastavasisuline teave;
- ohtlike kemikaalide märgistusel ei vastanud nõuetele ohusümbolite tähistus oma värvilt ega suuruselt;
- ohtlikel kemikaalidel puudusid märgistustel kohustuslikud riski- ja ohutuslaused ja/või ohusümbolid;
- ohtlike kemikaalide märgistusel esitatud riski ja ohutuslaused olid esitatud puudulikult;
- ohusümbolid olid kaetud eestikeelse märgistusega;
- riski- ja ohutuslaused esitati märgistusel niivõrd väikeses kirjas, et nad olid peaaegu loetamatud (AS Autoekspert).

Ühikuhinna nõuet kontrolliti keemiatoodete müügil **823** korral, millest rikkumisi tuvastati **212** korral ehk 25,8%. Ühikuhinna esitamise seaduslikku nõuet ei ole autokemikaalide müüjad pidanud alati enda kohta käivaks ning näisid mõningatel juhtudel arvavat, et see nõue kehtib ainult toidukaupade kohta.

Rõivaste ja muude tekstiiltoodete müüki kontrolliti **337** korral, sellest rikkumisi avastati **94** korral ehk 27,9 % . Rõivaste märgistamise nõuete rikkumisi on avastatud

rohkem sellistes kauplustes, kus müüakse odavaid importrõivaid näiteks Hiinast, Türgist, Poolast jne. Mõningal määral esineb puudujääke just väikemüüjate ja FIEdest ettevõtjate poolt sisseostetud rõivaste märgistuses.

Kodumasinade turu järelevalve korras kontrolliti külmikute, pesu- ja nõudepesumasinate ning elektripliitide müügi korraldamist **87** korral, millest rikkumisi avastati **21** korral ehk 24,1%. Rikkumised jagunesid järgnevalt: rikkumised kasutamisyjuhendite osas (7), märgistuse osas (2), esitatavate nõuete ja kaubale antava müügigarantii osas (7), hinnateabega varustamise osas (4) ning kauba saatedokumentide osas (1).

Elektrilisi juuksefööne, -koolutajaid, -lõikajaid ning epilaatoreid kontrolliti järelevalve korras **95** korral, millest rikkumisi avastati **7** korral ehk 7,4 %. Avastatud rikkumised jagunesid järgnevalt: rikkumised kasutamisyjuhendite osas (4), kaubale antava müügigarantii osas (2) ning kauba saatedokumentide osas (1).

Avastatud rikkumiste eest viidi läbi 13 vääртеomenetlust ning tehti 1 ettekirjutus, väiksemate ebatäpsuste esinemisel piirduti müüjate hoiatamisega. Puuduste avastamisel nõuti kõikide müügilolevate kaupade varustamist nõuetekohaste eestikeelsete kasutamisyjuhenditega ning müügigarantii osas esitati nõue lähtuda Võlaõigusseaduse nõuetest.

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **andme- ja helikandjate** märgistuste ja antava teabe vastavust nõuetele **115** korral, millest rikkumisi tuvastati **18** juhul ehk 15,6 %. Rikkumiste osas viidi läbi 4 vääртеomenetlust. Peale Tarbijakaitseameti spetsiaalset **märgukirja** andme- ja helikandjate maaletoojatele on vaadeldavate toodete märgistamisele suuremat tähelepanu pööranud ning eestikeelset teavet kajastatakse nii tootja, tootekirjelduse, kui ka tehniliste andmete osas. Nõuete täitmise puhul oli puudusi märgata just väiksemate kauplejate juures, kelle puhul piirduti enamasti hoiatusega puuduse kõrvaldamiseks.

Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **arvuti- ja videomängude** märgistuste ja antava teabe vastavust nõuetele **70** korral, millest rikkumisi tuvastati **10** juhul ehk 14,3 %. Palju vaidlusi tekitab endiselt asjaolu, millises ulatuses ja kas tõlkida mängude kasutamise eelduseks olevad tehnilised näitajad, mis tegelikult on toodud kokkuleppeliste lühenditena.

Kasutusjuhendite olemasolu kontrolliti kokku **463** korral, millest kasutusjuhendid puudusid **36** korral. Rikkumiste korral kohaldati vääртеomenetlusi 10 juhul ning ühel juhul koostati ettevõtjale ettekirjutus. Täiendavaks läbivaatamiseks võeti **91** kasutusjuhendit.

Juhendite puhul võib täheldada kauplejate teadlikkuse kasvu, kuna reeglina on enamus tooteid vajaliku juhendiga varustatud ning täielikult puudusid juhendid siiski üksikutel puhkudel. Puuduvate juhendite osas väitsid kauplejad mitmel korral, et tegemist on väga uute toodetega ning juhendid ei ole veel saabunud. Palju kasutati ka varianti, et juhendid on olemas digitaalsel kujul ning vajalik juhend prinditakse välja ostumomendil.

Koostööd teiste järelevalveasutustega turujärelevalve valdkonnas jätkas Tarbijakaitseamet eelkõige teabe vahetamise osas. Vältimaks dubleerimist järelevalvet teostavate ametite vahel, on sõlmitud koostöö kokkulepped järelevalve alade jaotamise kohta Tervisekaitseinspeksiooniga, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga, Tööinspeksiooniga ja Energiaturu Inspeksiooniga, Maksu- ja Tolliametiga, Päästeametiga ning Sideametiga.

Samuti toimub infovahetus **RAPEX** (*Rapid Exchange System*) süsteemi vahendusel. Üle-euroopalise ohtlikest tarbijatoodetest teavitamise infosüsteemi RAPEX 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.

2005.a jooksul teavitati RAPEX-i kaudu **743** tootest, mis võivad põhjustada tõsist ohtu kasutajale. **19** korral on teavitatud toodetest, millised ei põhjusta tõsist ohtu, kuid nende suhtes on Euroopa liikmesriikides rakendatud kitsendusi turule laskmisel. RAPEX-i kaudu on laekunud ka **70** informatiivse sisuga teadet nõuetele mittevastavatest mänguasjadest, kosmeetikatoodetest, tööriistadest jne. Kokku vahetati 2005.a jooksul RAPEX-i kaudu teavet **832** toote kohta.

Eesti on teavitanud RAPEX infosüsteemi kaudu **16 ohtlikust tootest**. Teavitatud on ohtlikeks osutunud mänguasjadest, tööriistakomplektidest, lastehooldustoodetest ja markeritest, mis tunnistati Tervisekaitseinspeksiooni otsustega ohtlikeks ning kauplejat kohustati vastavalt kas Tervisekaitseinspeksiooni või Tarbijakaitseameti ettekirjutusega kõrvaldama ohtlik toode müügilt ja teavitama tarbijat toote kasutamise seotud ohtudest ning võimalusest tagastada ohtlik kaup kauplusesse. Elektri kaupade osas rakendati müügikeeld Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni ettekirjutusega.

RASFF (*Rapid Alert System of Food and Feed*) kaudu teavitati liikmesriike Hiina päritolu kahest jõuluteemalisest ja 7-st dekoreeritud joogiklaasist, mis kokkupuutes toiduga eraldavad tervist kahjustavaid aineid (plii ja kaadmium) kogustes, mis ületavad lubatud piirnorme. Tarbijakaitseamet ning teised turujärelevalve asutused kontrollisid vastavalt oma pädevusele nende kaupade olemasolu Eesti turul ja leitud esemed testiti Tervisekaitseinspeksiooni Keemia laboris. Testimistulemuste kohaselt ei ületanud plii ja kaadmiumi kogused nendes toodetest lubatud piirnorme.

ECOSA (*European Consumer Safety Association*) ehk Euroopa Tarbijaohutuse Liiduga liitus Tarbijakaitseamet 2004.a kevadel. Aprillis 2005.a korraldas ECOSA riski hindamise alase konverentsi “Best Practice Risk Assessment in Consumer Safety”. Konverentsi peamiseks eesmärgiks oli jagada infot ja praktilisi kogemusi riski hindamise vallas läbi erinevate kasutatavate riski hindamise meetodite ning arutada riski hindamise harmoneerimise tähtsust. ECOSA kaudu on Tarbijakaitseametile edastatud erinevaid küsimustike, mille abil üritatakse saada täpsemat ülevaadet Euroopa tarbijate ohutusest.

PROSAFE - koostöövõrgustik tooteohutuse alal viib ellu projekti “Best Practices market surveillance”. Tarbijakaitseamet otsustas osa võtta nimetatud projekti neljandast töögrupist, milles käsitletakse riski hindamise meetodeid ja parima meetodi välja selgitamist. Selle töö resultaadiks saab olema riski hindamise käsiraamat.

Juunis 2005 sõlmiti Tarbijakaitseameti, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni, Läti Tarbijakaitsekeskuse (*Consumer Rights Protection Centre*) ja Leedu Mitte - Toiduainete Järelevalve Inspeksiooni (*State Non Food Products Inspectorate*) vahel **Balti Koostööleping**. Selle peamiseks eesmärgiks on tarbijakaitsega tegelevate institutsioonide koostöö täiustamine ja arendamine, parendamaks tarbijakaitsealast tegevust ja turujärelevalvet kolmes partnerriigis.

Teenuste järelevalve korras kontrollis Amet teenuse osutamise lepinguid, sh teenindusettevõtetes kasutatavaid lepinguid 24 korral järgmistes valdkondades: serveriteenus, keemiline puhastus, rent, remont ning muud teenused.

Finantsteenuste osas vaatas Amet läbi 11 finantsteenuste osutamise lepingut, sh 5 kindlustuslepingut aasta alguses, mille osas esitati ülevaade Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumile. Samuti vaadati läbi 6 liisingulepingut, milles avastatud mittevastavuste osas koostati ettevõtjatele 3 tähelepanujuhtimist. Probleemi aktuaalsusest tulenevalt jätkab Tarbijakaitseamet 2006. aastal kindlustuslepingute analüüsi, sh erinevate kodukindlustuslepingute võrdlusi.

Internetikaubanduse järelevalve käigus on kontrollitud tellimistingimusi kokku 27 korral. Vaatluse alla võetud tingimustest viidi seadusega vastavusse 22 ning menetluses on veel 5 juhtumit. Tarbijakaitseamet juhtis puuduste avastamisel kaupleja tähelepanu tellimistingimuste puudustele ning selle tulemusena viis kaupleja sisse vajalikud muudatused. Tähelepanujuhtimisi on ettevõtjatele tehtud 2005. aastal järelevalve menetluses 20 korral.

Tellimistingimuste järelevalve käigus kontrolliti 8 korral tellimistingimusi kataloogikaubanduse ning ajalehereklaamide osas, milles kutsuti üles posti teel kaupa tellima. Kõigil kontrollitud juhtudel tegi Amet ettevõtjatele tähelepanujuhtimised tingimuste mittevastavuste kohta, mille tulemusena ettevõtjad viisid oma lepingutingimused vastavusse nõuetega.

Müügigarantii tingimuste järelevalve käigus on läbi vaadatud garantiitingimusi kokku 39 korral sellistes valdkondades, nagu kodumasinad, sõidukid, mööbel, aknad jne. Neist on seadusega vastavusse viidu 31 ettevõtja tingimused (seejuures 4 ettevõtjat loobusid garantii andmisest) ning menetluses on ülejäänud 8 garantiitingimust. Amet juhtis garantiitingimuste puudustele ettevõtja tähelepanu peamiselt märgukirjadega ning kolmel korral viidi läbi ka vääртеomenetlused rikkumiste osas.

Telefonise ja kaabellevi teenuse osutamise tüüptingimusi on läbi vaadatud 5 korral. Olulisema puudusena võib välja tuua selle, et sideettevõtjad sätestavad lepingutes enda õiguse teavitada tarbijaid lepingutingimuste muutmisest üksnes interneti kodulehekülje ja meedia kaudu. Tarbijakaitseameti hinnangul ei saa seda pidada mõistlikuks, kuna ei saa eeldada, et kõik teenust kasutavad isikud käivad ettevõtja koduleheküljel või loevad ajalehti regulaarselt kontrollimaks, ega ei ole tingimusi muudetud, samuti ei pruugi kõigil teenuse tarbijatel olla arvu- või e-posti aadressi. Amet soovib teavitada tarbijaid lepingutingimuste muutmisest ka teiste vahenditega, sh telefonide ja kaabellevi teenuse osutamise tüüptingimusi on läbi vaadatud 5 korral. Olulisema puudusena võib välja tuua selle, et sideettevõtjad sätestavad lepingutes enda õiguse teavitada tarbijaid lepingutingimuste muutmisest üksnes interneti kodulehekülje ja meedia kaudu. Tarbijakaitseameti hinnangul ei saa seda pidada mõistlikuks, kuna ei saa eeldada, et kõik teenust kasutavad isikud käivad ettevõtja koduleheküljel või loevad ajalehti regulaarselt kontrollimaks, ega ei ole tingimusi muudetud, samuti ei pruugi kõigil teenuse tarbijatel olla arvu- või e-posti aadressi. Amet soovib teavitada tarbijaid lepingutingimuste muutmisest ka teiste vahenditega, sh telefonide ja kaabellevi teenuse osutamise tüüptingimusi on läbi vaadatud 5 korral.

Amet on juhtinud sideettevõtjate tähelepanu sellele, et kehtestades krediidilimiidi, peab ettevõtja andma tarbijale limiidiga seonduva kohta rohkem selgemat ja tarbija jaoks arusaadavat informatsiooni, et tarbija teaks, millised on tema õigused ja kohustused.

2005. aasta kevadel tõstatas Sideamet üles küsimuse seoses adresseerimata reklaami edastamise reguleerimisega ning pöördus arvamuse saamiseks Tarbijakaitseameti poole. Koostöös TKA-ga andis Sideamet 13.07.2005.a välja pressiteate, kus mõlemad asutused olid seisukohal, et kui tarbija paneb oma kirjakastile märgistuse, et ei soovi reklaami saada, siis on see piisav teave reklaamsaadetisest loobumiseks ja sellega peavad kõik adresseerimata reklaami laialikandvad isikud arvestama.

Turismiseaduse järelvalve korras kontrolliti reisiettevõtjate poolt tarbijatele pakettreise tutvustamisel jagatavat informatsiooni, tagatise suuruse nõuetekohasust ja vastavust. Jälgiti sooduspakkumiste ja allahindluste hindade avalikustamist ning võrreldi pakettreise reklaamide avaldamisel esitatud andmeid (hinnateave jms) tegeliku pakkumisega.

Turismiseaduses sätestatud nõuete täitmist kontrolliti majutusettevõtetes **134** korral, rikkumisi esines **34** korral (25,4%). Rikkumiste puhul viidi 23 korral läbi vääртеomenetlus ning rahatrahvi määrati nõudeid eiranud majutusteenuste osutamise eest majutusettevõtjaile kokku summas 10 300 krooni.

2005.a teisel poolel alustasid reisiettevõtjad seoses maailmaturu kütusehinna hüppelise tõusuga pakettreiside hinna-avaldamist kujul, kus lõpphinda ei olnud avaldatud, aga lisandus „kütuselisa”. Tarbijakaitseamet sekkus märgukirjaga ning käesoleval hetkel avaldavad nii reisiettevõtjad pakettreise müügiks pakkudes kui ka lennuettevõtjad lennupileteid reklaamides hinnateabe selliselt, et **avaldatud hind on lõpphind**.

Sagenenud on Tarbijakaitseaduse §12 (turundusvõtted) rikkumine, mille lg 4 sätestab, et kaupleja võib teavitada **kauba või teenuse pakkumisest alandatud hinnaga** ainult juhul, kui kauba või teenuse hinda on tegelikult alandatud, kusjuures tarbijale tuleb teatavaks teha nii eelmine kui ka uus hind, kui seaduses ei ole sätestatud teisiti. Reisiettevõtjad teavitavad uuest alandatud hinnast või siis „1500 krooni soodsamast pakkumisest”, kuid teavitamata jäetakse eelmine hind.

Reklaamiseaduse järelvalve korras nõustas Amet ettevõtjaid **152** korral nende tulevaste reklaamikampaaniate osas ning vastas muudele reklaamialastele küsimustele. Järelevalve teostamise käigus vormistati **24** õiendit. Koostati **15** **ettekirjutust** ja menetleti **12** **väärtegu** (üldmenetlusi 5, hoiatusmenetlusi 5 ja määrusega lõpetati 2). Trahve määrati kokku 38 000 krooni ulatuses. Peale selle koostati **56** tähelepanujuhtimist.

Reklaamivaldkonnas esitati **122** pöördumist ja **55** avaldust, kus tarbijad ja ettevõtted juhtisid tähelepanu võimalikele reklaamiseaduste rikkumistele. Enim tarbijate ja ka konkurentide pöördumisi puudutas eksitavat reklaami. Eksitavused seisnesid selles, et

reklaamis esitatav teave ei vastanud tõele või oli puudulik, tekitas vääriti mõistmist või oli oma olemuselt konkurenti kahjustav. Vastavalt reklaamiseadusele on keelatud reklaam, mis petab või tõenäoliselt petab üldsust ükskõik millisel viisil, kaasa arvatud esitlusviis.

II. Tarbijakaebused

Tarbijate küsitlused on näidanud, et enamus Eesti tarbijaid on teadlikud võimalusest pöörduda nõu ja abi saamiseks Tarbijakaitseameti poole. 2005. aasta jooksul nõustati tarbijaid kokku (infotelefonil, vastuvõtul, osakondade töötajate poolt) **22 085** juhul. Nõustatud tarbijatest 3138 käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalituses, ülejäänud pöördusid info saamiseks TKA poole telefoni teel.

Tarbijad esitasid Tarbijakaitseametile 2005. aastal kirjalikult **1891** kaebust. Laekunud kaebustest **lahendati 1814**, neist **237 (13%) Tarbijakaebuste komisjoni** poolt. Ameti pädevusest väljusid 29 kaebust, need edastati teistele järelevalveasutustele.

Tarbijate kaebuste üldarvust **84 (4,5%)** olid seotud tarbijakaitse üldprobleemidega, **948 (50,9%)** olid seotud kaubandusettevõtetega, **775 (41,6%)** puudutasid teenindusettevõtete tegevust ja **55 (3,0%)** reklaami. Võrreldes eelmise aastaga vähenes kaebuste üldarv 172 võrra, sh vähenes nende arv teeninduse osas 77 ja reklaami osas 60 võrra. Reklaami tegijad on hakanud enne kampaaniate algust esitama rohkem järelepärimisi väljatöötatud reklaamide kohta, st püütakse probleeme ennetada. Soovitakse Tarbijakaitseameti arvamust, kas reklaamid on oma kujunduste ja sõnumite poolest kooskõlas reklaami- ja tarbijakaitseadusega.

Valdkonniti on endiselt suur osa kaebustest seotud tööstuskaupade kvaliteediga. Nii moodustasid ka 2005. aastal **kaubandusalastest** kaebustest kõige suurema arvu **jalatsid**, mille kohta esitati **294 avaldust (31%)**, neist 126 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 168 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Analüüsinud Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses jalatsite probleemidega, võib ära märkida järgmised põhjused: tarbija ei suhtu mõnikord oma jalatsitesse sõbralikult, st ei hoolda neid õigesti või ei hoolda üldse; tarbija ei vali kandmiseks sobivaid jalatseid, ei arvesta millises kohas millist jalatsit sobib kanda; tarbija valib vale suuruse või oma jalale ebasobiva mudeli; kaupleja hinnang määrab ära ainult defekti, näiteks väidetakse “kandmisviga” või “puudub tootmisest tingitud viga”, kuid ei selgitata ega ei põhjendata tarbijale vea tekkimise põhjuseid pikemalt ja arusaadavalt; kaupleja suhtumine probleemi lahendamisse on mõnikord väga formaalne, vastuses tarbijale antakse selgitus defektidest, millised ei kuulu kõnealuse jalatsi juurde; tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimatingimustes kandmiseks.

Telefonide ja muude sidevahendite kohta esitati kokku **106 (13,7%)** kaebust, neist 27 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 79 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Kauba kvaliteediga olid kaebused seotud 59 korral. Palju oli probleeme niiskuse/vedeliku kahjustusega ning mehaaniliste vigastustega. Selliste kaebuste puhul selgitas Tarbijakaitseamet eelmenetluse käigus tarbija õigusi ja kohustusi lähtudes seadusandlusest.

Arvutite ja –tarvikute kohta esitati kokku **67 (7,1%)** kaebust, neist 5 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 62 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Peamiselt pöörduiti ameti poole seetõttu, et tarbija oli jäänud kauplejaga eriarvamusele toote kvaliteedi osas. Põhjused on olnud erinevad. Üheks selliseks on olnud tarbija soov pärast esmast või teistkordset remonti taganeda lepingust ja nõuda makstud raha tagasi, kuna ei usalda enam seda toodet või ka firmat. Samas on kaupleja, tuginedes garantiitingimustes kirjutatule ning lepingule tootja poolt volitatud esindajaga, nõus toodet ainult kas tasuta remontima või asendama.

Mööbli kohta esitati kokku **62 (6,5%)** kaebust, neist 11 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 51 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Enamuse kaebuste osas ei täidetud tellimust õigeaegselt või oli jäänud sisseehitatud köögimööbli paigaldamisel midagi lõpetamata või oli töö tehtud ebakvaliteetselt. Tuleb märkida, et Tarbijakaitseameti poole pöörduvad tarbijad sageli alles siis, kui poolte suhted on juba rikutud konfliktide tagajärjel ning ei suudeta ise enam leida kompromisslahendust.

Teenindusalastest kaebustest moodustasid kõige suurema osa avaldused **sideteenuste** (telefoni-, interneti- ja kaabel TV teenuste) kohta, kokku **157 (20,3%)**. Telefoni- ja mobiilsideteenuste osas olid peamised probleemid seotud arvetega, lepingute ja kampaaniatingimuste ebaõige tõlgendamisega või nendega pealiskaudse tutvumisega. Tarbijakaitseamet on selgitanud tarbijatele lepingutingimusi ning teinud teenuseosutajatele ettepanekuid tingimuste muutmiseks üheselt mõistetavamaks ja tarbijatele arusaadavamaks, samuti tarbijatele täpsema informatsiooni edastamiseks erinevate teenustega kaasnevate võimalike ohtude kohta.

Kaebused interneti- ja kaabel TV teenuste kohta olid enamasti seotud teenuse kvaliteedi (katkev internet, uduse pildiga telekanalid) või pakutavate teenusepakettide komplekteerimisega või teenuse hinnaga. Vastavalt 01.01.2005.a jõustunud elektroonilise side seadusele kuuluvad tarbijate ja teenuseosutajate vahelised eraõiguslikud vaidlused ning tarbijate kaebused sideettevõtjate peale lahendamiseks Tarbijakaitseametis. Sideametiga sõlmitud koostöölepingu alusel lahendatakse koostööna tehniliste probleemide (interneti, kaabeltelevisiooni kvaliteet) kohta laekunud avaldusi.

Ehitusteenuste (puit- ja metalluste ning pakettakende valmistamine ja paigaldamine, majaehitus, väiksemamahulised ehitustööd, valmishitatud korterite ehituslikud vead jne) kohta esitati kokku **131 (16,9%)** tarbijate avaldust, neist 10 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 121 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Esitatud avaldustest 86 puudutas uste ja akendega seonduvat, 45 avaldust hõlmas aga konkreetseid kaebusi mitmesuguste ehitustööde suhtes.

Kaebused **elektri ja eluasemekulude** kohta, milliseid laekus ametisse **106 (13,7%)**, on võrreldes eelmise aastaga vähenenud 51 võrra. Tarbijad avaldasid rahulolematust elektrienergia tarbimise eest esitatud arvete õigsuse osas, elektrienergia kvaliteedi, mõõtmiste täpsuse ning liitumislepingute osas. Eluasemekulude puhul esitasid

tarbijad enim pretensioone osutatud teenuste arvete õigsuse osas. Vee ja kanalisatsiooni kululiigi puhul tekitab endiselt probleeme korterelamutes veemõõtjateta korteritele vastavate normatiivide alusel veekulu määramine ning ka nn veehälve, mida tuleb korteriomanikel korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgi tasuda vastavalt omandi suurusele. Märkimisväärne osa tarbija avaldustest puudutas ühisveevärgi ja -kanalisatsiooniga liitumist ja liitumistasu. Tarbijad on pöördunud Tarbijakaitseameti poole ka vee halva kvaliteedi pärast, kui vesi on roostene ja tarvitamiskõlbmatu. Kütte kululiigi osas puudutas suur osa tarbijate pretensioone keskküttelt üleminekut elektriküttele ja sellega seondult esitatud arvete õigsust. Tarbijate poolt esitati pretensioone veel jäätmeveoga liitumise ja prügilepingute sõlmimise osas.

Jätuvast pöördutakse Tarbijakaitseameti poole korteriühistuga seotud probleemidega. Palju muret valmistavad korteriühistu liikmetele kõrged hooldus- ja halduskulud, veeülekulu arvestamine, kõrge küttehind ja madalad toatemperatuurid. Juriidilised isikud, sealhulgas korteriühistud ei ole tarbijakaitseaduse (TKS) ja võlaõigusseaduse (VÕS) alusel käsitletavat tarbijaina. Nimetatud seadused määratlevad tarbijat kui füüsilist isikut, kes teeb tehingu eravajaduseks / ostab kaupa või teenust või tarbib seda eravajaduseks. Seega puudub Tarbijakaitseametil pädevus rakendada kaupleja suhtes, milline ei täida oma kohustusi korteriühistu ees, riikliku sunni vahendeid. Juriidiliselt on korteriühistutel oma õigusi võimalik kaitsta tsiviilkohtumenetluse korras. Sellele vaatamata püüab Tarbijakaitseamet osutada korteriühistutele teatud abi nõustamise näol.

Turismiteenuse kohta esitati kokku **70 (9,0%)** kaebust, neist 15 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 55 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Esitatud avaldustest käsitlesid 53 reisipaketti, 10 majutust, 4 ajaosakut ja 3 viisateenust. Pakettreise puudutavatest kaebustes ei olnud inimesed enamjaolt rahul teenuse kvaliteediga - hotell ei vastanud kirjeldusele või oli puudulik reisikorraldus, st jäid ära ekskursioonid, või puudulik grupijuhitöö, busside hilinemine sihtkohta jms.

Lennureisi teenuse kohta esitati kokku **24** kaebust, millest **20** puudutasid Rahvusvaheliste õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni (Montreali konventsioon) ning Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrust nr 261/2004. Nende dokumentidega kehtestatakse reisijate minimaalsed õigused, kui lend tühistatakse või hilineb või reisija jäetakse vastu tema tahtmist lennureisist maha.

EÜ määruse nr.261/2004 kohaselt määrab iga liikmesriik asutuse, kes vastutab nimetatud määruse täitmise eest. Mais 2005.a jõustusid Eestis lennundusseaduse muudatused, mille kohaselt tagab Tarbijakaitseamet määruse rakendamise. Selle muudatusega anti Ametile ka õigus teha lennuettevõtjatele **ettekirjutusi**, kui nad ei ole reisijatele osutanud abi või maksnud hüvist määruses sätestatud juhtudel.

Tarbijakaitseametile esitati 2005. aastal reisi tühistamise kohta **8** kaebust. Kõikides kaebustes nõudsid reisijad hüvise maksmist ning lennu ärajäämisega tekitatud kahju hüvitamist. Vastavalt EÜ määrusele nr.261/2004 vabastatakse lennuettevõtja hüvise maksmisest, kui lend tühistatakse või jäetakse ära erakorralistel asjaoludel (tehniline rike, mida ei olnud võimalik ette näha, lennuks ebasobivad ilmatikutingimused). Kuna pretensiooni aluseks olnud lennud tühistati 7 juhul ettenägematute ja ootamatute põhjuste ilmnemise tõttu, ei olnud lennuettevõtjad neil juhtudel kohustatud välja

maksma hüvist. Ühe kaebuse puhul tühistati lend lennuliini sulgemise tõttu, kuid segaduste tõttu ei teavitatud sellest tarbijat õigeaegselt. Selle kaebuse puhul tunnistas lennuettevõtja määruse rikkumist ning kaebus lahenes poolte kokkuleppel.

Lennu hilinemise kohta esitati kokku **6** kaebust, millest 3 olid pakettreisi osana ostetud reisi kohta, 2 olid seotud regulaarlendudega ning 1 *charter*-lennuga. Sarnaselt lennu tühistamisega olid lendude hilinemise põhjusteks erakorralised asjaolud (tehnilised või ilmastik). Ametile esitatud kaebustes oli probleemiks lennuettevõtjate vähene info andmine lennu hilinemise põhjuste kohta. Oma avaldustes nõudsid tarbijad hüvise väljamaksmist. Tarbijakaitseametis läbiviidud menetluse käigus selgitati tarbijatele, et EÜ määrus nr. 2004/261 ei näe ette hüvise maksmist lennu hilinemise korral.

Tarbijakaitseametile esitati **1** kaebus lennureisist vastutahtmist mahajätmise kohta, milles reisiija nõudis EÜ määruses nr. 2004/261 sätestatud hüvise väljamaksmist. Kaebuse menetlemisel selgus, et olukorda ei saanud käsitleda lennureisist vastutahtmist mahajätmisena.

Pagasi puudutavaid kaebusi esitati kokku **5**, millest 2 juhul oli probleemiks pagasi kadumine, 2 juhul pagasi kahjustumine ning 1 juhul pagas hilines sihtkohta. Ametile laekus **4** kaebust seoses lennupiletitega. Probleemiks oli enamasti interneti vahendusel ostetud piletite reisiijateni toimetamine. Peale asjaolude selgitamist jõuti nende kaebuste menetlemisel mõistlikele lahendustuletele. Tarbijatele selgitati, et lennupiletite ostmisega seotud probleemid ei kuulu EÜ määruse 261/2004 alusel lahendamisele.

Meelelahutusteenuste kohta esitati kokku **26** kaebust, millest 18 olid kontserdikülastuste kohta ning 8 avaldust muude meelelahutusteenuste kohta. Enamasti leiavad tarbijad, et nad ei ole tasutud summa eest saanud piisavas mahus või piisavalt hea kvaliteediga teenust. Paraku tuleks pretensioon korraldajale esitada koheselt ürituse toimumise ajal, kuna peale seda, kui tarbija on teenuse lõpuni tarbinud (nt etenduse lõpuni vaadanud), on alusetu nõuda kogu pileti väärtuse kompenseerimist. Samuti on Ametil tagantjärele raske tuvastada asjaolusid, mis võisid tarbija rahulolematust tekitada.

Internetikaubanduse kohta esitati kokku **20** kaebust. Enim on probleeme, kus tarbijad maksavad ettemaksu ning ei saa tellitud kaupa. Võlaõigusseaduse kohaselt peab pakkuja juhul, kui ta ei suuda tellimust täita, tarbijale tagastama kauba eest tasutu viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul. Sageli esineb veel seda, et tarbijalt nõutakse 100% ettemaksu, kuigi vastavalt Võlaõigusseadusele ei või tarbijat kohustada enam kui 50%-liseks ettemaksuks. Esineb ka juhtumeid, kus keeldutakse tarbijalt kaupa tagasi võtmast 14 päeva jooksul või tarbijapoolsel lepingust taganemisel ei tagastata raha 30 päeva jooksul. Sellistel juhtudel on Tarbijakaitseamet teinud kauplejale tähelepanujuhtimise, mispeale kauplejad on taolise rikkumise lõpetanud.

Tarbijakaebuste komisjon menetles 2005.a jooksul kokku **310** avaldust, neist 73 olid Tarbijakaitseametis registreeritud 2004. aastal. Menetletud kaebustest **146** ehk ligi pooled puudutasid **jalatseid**. Mobiiltelefonide osas menetleti 33 kaebust, küllaltki palju avaldusi puudutas veel rõivaid - 18, mööblit - 16, TV-, muusika- ja raadiokaupu - 9 ja arvuteid - 8. Kodumasinaid puudutas 8 kaebust, digitaalfotokaameraid 6,

tööriistu 3, kotte 3, väärismetalle 3, prille 2, mootorsõidukeid 2 jne. Teenuste osas menetleti kõige rohkem kaebusi **reisiteenuste** kohta, kokku **24**. **Ehitusteenuste** osas vaadati läbi **18** kaebust, kõige rohkem akende ja uste halva paigalduse kohta.

Komisjoni istungitel tehti **308** otsust (rahuldatud 84, lahenenud kokkuleppel 54, osaliselt rahuldatud 32, rahuldamata 113, väljus pädevusest 25). Seega laekunud avaldustest sai positiivse või tarbijat rahuldava lahenduse kokku **170** kaebust ehk **55,2%**. Menetletud avaldustest 2 kaebuse lahendamine jätkub 2006. aastal.

Komisjoni otsus on soovituslik, see tuleks täita ühe kuu jooksul. 2005. aastal tarbijale positiivse lahenduse saanud otsustest täideti vabatahtlikult **87%** (täitmata jäid 22 otsust, neid ei täitnud 16 ettevõtet). Sellest võib teha järelduse, et tarbijakaebuste komisjoni töö on taganud kaubandusettevõtete poolse kohustuse järgida hea kaubandustava põhimõtet, seda ka oma hea maine säilitamise eesmärgil, mida näitab suhteliselt kõrge komisjoni otsuste täitmise protsent.

III Kohtuasjad

Tsiviilasjade arv, millistes Tarbijakaitseamet on tarbija esindaja, on oluliselt kahanenud. Põhjuseks on nii seadusemuudatused kui ka tarbijakaebuste komisjoni töö käivitumine, kuna ta tegutseb kaebuste kohtuvälise lahendamisega.

Tarbijate huvide kaitseks abistas amet seoses kaupleja poolt tarbijakaebuste komisjoni otsuste täitmisest keeldumisega tarbijaid hagi koostamisel **kolmel korral**. Neist kaks olid seotud jalatsitega ja üks väärismetalliga. Jalatsiasjadest üks on läbivaatamise staadiumis, teise osas ei ole esimest istungit veel toimunud. Väärismetalliasjas leidsid kaupleja ja tarbija peale kohtusse hagi esitamist kompromisslahenduse.

2005.a vaadati Tallinna Linnakohtus läbi mööbli lepingutingimustele mittevastavusega seonduv 2004.a esitatud hagi, see rahuldati. Esimese istungini ei jõudnud Narva kohtus 2004.a esitatud kahe tarbija hagi OÜ Kimsi Kaubad vastu seoses jalatsitel esinenud puudustega. Varasemal perioodil esitatud hagidest ei jõudnud esimese istungini Ida-Viru Maakohtus tarbija I.Kononoki hagi ustetootja vastu. Hagi koostamisel ja esitamisel abistas tarbijat 2003. aastal Tarbijakaitseamet.

Esimese astme pehme mööbliga seonduv kohtuepopõa, milline algas 2002.aasta juunis, lõppes 2005.a tarbija J. Kreek võiduga Aliroos Eesti OÜ vastu. Kaupleja vaidlustas Tallinna Linnakohtu otsuse Tallinna Ringkonnakohtus. Asjas töötab tulla kõige pikema kestusega kohtuasi, millises Tarbijakaitseamet on osaline olnud.

Tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks esitas amet 2005. aastal hagi Tallinna Linnavalitsuse ja AS Sertifitseerimiskeskus vastu. Hagis nõutakse Tallinna ühistranspordi erinevate piletitüüpide (ID-perioodipilet ja perioodipilet paber kandjal) piletihindade ühtlustamise kaudu tarbijate võrdset kohtlemist.

Tuleb märkida, et 2005.aastal ei jõudnud tsiviilasjades lõpliku positiivse lahendini tarbija jaoks ükski asi. Viimaste kohtuasjade lahendite viibimine näitab ilmekalt tsiviilkohtumenetluse äärmist aeglust. Tarbijakaitseametil jääb vaid loota, et tarbijakaebuste komisjoni töö käivitumine ja selle otsuste enamuse täitmine kauplejate

poolt koosmõjus 1.jaanuaril 2006.a teostunud kohtureformiga aitavad tarbijaid tsiviilasjades edaspidi kiiremate lahendusteni.

Haldusajad kujutavad endast ameti ettekirjutuse või toimingu vaidlustamist halduskohtumenetluse korras. Halduskohtus arutati 2005.aastal **8 asja**. Erilist tähtsust omab Radiolinja Eesti AS-le tehtud ettekirjutusega seonduv kohtulahend, millega kohustati kauplejat loobuma sularahaarvelduste korral teenustasu rakendamisest. Lahend on kohaldatav ka teistele valdkondadele peale elektroonilise side. Lahendit aluseks võttes on Tarbijakaitseamet esitanud eelnimetatud hagi Tallinna Linnavalitsuse ja AS Sertifitseerimiskeskus vastu.

Ülejäänud 7 haldusaja puhul on tegemist järgmiste kaebustega:

- OÜ Amber Room kaebus seoses võõrkeeles esitatud ja kauplejale saadetud tarbijakaebuse vene keelest tõlkimata jätmisega (Tallinna Halduskohus ei rahuldanud kaupleja kaebust, Tallinna Ringkonnakohus tühistas halduskohtu otsuse ja tegi asjas uue otsuse, millega rahuldas kaebuse leides, et kauplejale saadetak tarbija kaebus peab olema tõlgitud riigikeelde);
- Tarbijakaitseamet tegi AS-le BWT King ettekirjutuse, milles kohustas kauplejat hüvitama tarbijale ostetud asja lepingutingimustele vastavuse kindlakstegemiseks tellitud ekspertiisikulude maksumuse (Tallinna Ringkonnakohus rahuldas AS BWT King apellatsioonkaebuse ja tühistas Tarbijakaitseameti ettekirjutuse);
- J.Tverdohlebov kui korteriühistu liige esitas Tarbijakaitseametile kaebuse seoses temale ühistu poolt santehniliste tööde eest esitatud arvega. TKA asus seisukohale, et tegemist ei ole tarbijasuhtega ja ei võtnud kaebust menetlusse. J.Tverdohlebov esitas selle peale kaebuse Tallinna Halduskohtule, kus see jäeti rahuldamata;
- Tarbija K.Liivi nõudega seoses Tarbijakaitseameti poolt tehtud ettekirjutuse peale AS Hansapank poolt esitatud kaebus seoses väärtpaberitehinguga. Asja arutati Tallinna Halduskohtus, Tallinna Ringkonnakohtus, Riigikohtus ja veelkord Tallinna Halduskohtus. Viimaseks otsuseks oli lõpetada menetlus selles haldusasjas, kuna tarbija loobus kaebusest, mis oli ettekirjutuse tegemise aluseks;
- Olympic Casino AS-le tehtud ettekirjutuse vaidlustamine seoses reklaamiseaduses sätestatud hasartmängu koha reklaami avalikustamise keelu eiramisega (menetlus jätkub);
- Tarbijakaitseameti peaspetsialistina töötanud Tarmo Laasi ei läbinud katseaega. Töösuhte lõpetati, kuid ametnik sellega ei nõustunud ja esitas kaebuse Tallinna Halduskohtule (hiljem kaebuse esitaja loobus kaebusest);
- Tarbija J Ossipov esitas Tarbijakaitseametile kaebuse seoses jalatsitel ilmnunud puudusega. TKA suunas asja lahendamiseks tarbija avalduse kohaselt tarbijakaebuste komisjonile, kus tehti negatiivne otsus. Tarbija nõudis Tarbijakaitseametilt tema nimel hagi esitamist kohtusse, millest TKA keeldus. Tarbija esitas TKA keeldumise peale kaebuse Tallinna Halduskohtule, kuid hiljem tarbija loobus oma kaebusest menetluse käigus.

Väärteoasju jõudis 2005. aastal kohtuliku arutamiseni eelmiste aastatega võrreldes vähem. Tarbijakaitseamet ei saanud ühtegi asja kohtusse arutamiseks.

Tarbijakaitseameti kui kohtuvälise menetleja otsustest vaidlustati kolm:

- OÜ Morande Shoes - jalatsite müügil valetabe andmine allahindluse ja müügitšeki osas;

- AS Idea AD - reklaamiseaduse rikkumine kohukese reklaami osas;
- AS Eesti Loto - reklaamiseaduse rikkumine lotoreklaami osas.

Kõik nimetatud menetlused jätkuvad 2006. aastal.

IV Tarbija teavitamine, nõustamine ja koolitamine

2005. aasta jooksul nõustati tarbijaid kokku (infotelefonil, vastuvõtul, osakondade töötajate poolt) **22 085** juhul. Nõustatud tarbijatest **3138** käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalituses, ülejäänud pöördusid info saamiseks TKA poole telefoni teel.

2005. aastal **nõustati ameti infotelefonil** kokku **13594** tarbijat (2004. aastal oli neid 13110). Veel **5353** tarbijat helistasid ja küsisid telefoni teel nõu teiste ameti töötajate käest. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati kokku **995** korral, mis on kolmandiku võrra enam võrreldes 2004. aastaga. Sellest võib järeldada, et järjest enam eelistavad tarbijad ameti poole pöördumist telefoni teel või E-kirja vahendusel, mille üheks põhjuseks on kindlasti nende kanalite kasutamise mugavus.

Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefonile abi saamiseks pöörduvad on aasta-aastalt valdavalt samad, need on seotud enamasti toote ja teenuse kvaliteediga ning tarbija õigusega esitada pretensiooni. 2005. aastal pöörduti **tööstuskaupade** osas Tarbijakaitseameti infotelefonile **6539** korral. Tööstuskaupade osas on jätkuvalt kõige rohkem probleeme tekitanud ebakvaliteetsed **jalanõud** (1568 kõnet), järgnevad **rõivad ja muud tekstiiltooted** (565 kõnet). Jalatsite ja rõivaste osas on märgata pöördumiste arvu mõningast vähenemist, kuid probleem jalanõude halva kvaliteedi osas on jäänud. Valmisriiete osas tekitab tarbijas probleeme nii toodete kvaliteet kui ka müüjate keeldumine kaupa tagasi võtta või vahetada.

Palju kurdavad tarbijad jätkuvalt ka **kodutehnika** (609), **telefonide ja muude sidevahendite** (592) ning **TV-, muusika- ja raadiokaupade** (458) kvaliteedi üle. Sageli esinevaks probleemiks nimetatud kaupade puhul on korrektse kasutusjuhendi puudumine. Palju pahameelt tekitavad tarbijates ka olukorrad, kus ostetud tehnikakaup vajab koheselt remonti (juba enne kasutuselevõttu), sest kauplejad ei nõustu veel kasutamata, kuid puudusega kaupa, ümber vahetama.

Arvutite ja arvutitarvikutega seotud probleemid on samuti kasvanud - kui 2004. aastal laekus 545 vastavasisulist kõnet, siis 2005. aastal kurdeti arvutiga seotud probleemide üle 611 korral. Ka arvutikaupade puhul on sagedamini esinevaks probleemiks puudulikud kasutusjuhendid ja toodete halb kvaliteet. **Mööbli** ostuga seotud probleeme esines 446 korral, peamiselt tegi muret kauba kvaliteet ning tarne aegade ületamine. Võrreldes 2004. aastaga on hüppeliselt (80%) kasvanud **fotoaparaatide ja – tarvikute** kvaliteeti puudutavad kõned, kokku laekus 2005. aastal 165 vastavasisulist kõnet.

Ehitusmaterjalide (141 kõnet) osas põhjustas probleeme nii toodete (glasuurplaadid, tapeet) kvaliteet, kui ka piirangud soovitavas koguses materjale osta (müüjad ei võimalda osta materjale väiksemaks koguses, kui eelpakendatud suured tootjapakendid). Samas peab nentima, et ehitusmaterjale puudutavate pretensioonide

arv on võrreldes 2004. aastaga oluliselt vähenenud. Pea kahekordistunud on aga **väärismetalltoodete** kvaliteeti puudutavad kõned (2004. aastal 48 ja 2005. aastal 90 pöördumist), kus peamiste puudustena tuuakse välja ehete osadeks lagunemine ning kergesti eemalduvad ehtekivid.

Toidukaupade kohta esitati infotelefonile kaebusi **438** korral. Võrreldes eelmise aastaga on toidukaupade osas märgata kaebuste arvu tõusu. Enim avaldasid tarbijad rahulolematust alkoholsete jookide, piima ja liha ning lihasaaduste kvaliteedi üle. Peamiseks pöördumise põhjuseks on realiseerimistähtaegade ületamine, müügil olev vana ja kole liha või kala, mädanenud puu- ja juurviljad ning realiseerimistähtaaja piiril müüdavad piimatooted.

Teenuste osas pöörduti infotelefonile 3257 korral. Jätkuvalt tekitavad tarbijatele enim muret **ehitusteenuseid** pakkuvad firmad, kokku laekus 610 vastavasisulist kõnet, mis on kolmandiku võrra rohkem kui 2004. aastal. Sageli ei ole tarbijad rahul ettevõtja poolt osutatud tööde kvaliteediga, milles esineb puudujääke nii töötajate tööskestes kui materjali käsitlemisel. Ehitusteenuste osutajatele heidetakse ette tööde teostamise puudulikkus, tihtipeale olematut kvaliteeti. On juhuseid, kus ukseid või aknad on silmnähtavalt viltu ette pandud, kuid ettevõtte ei soovi oma vigu tunnistada. Lisaks kvaliteedile põhjustab palju probleeme ka ettevõtja enda poolt määratud tähtaegade ületamine.

Võrreldes varasemate aastatega on 2005. aastal väga palju infotelefonile pöördutud seoses **autoteeninduses** ettetulevate probleemidega. Peamistelt teevad muret halvasti remonditud või hoopis remontimata jäetud autod ning väga suured remondiarved, mis ei ole tarbijate arvates põhjendatud ega auto tegelike vigadega seotud. Samuti teeb tarbijatele muret remonditähtaegade eiramine teeninduste poolt. Kui 2003. aastal laekus autoteeninduse tööd puudutavaid kõnesid 121 ja 2004. aastal 176, siis 2005. aastal juba 232.

Elamumajandusega seotud probleemidest on jätkuvalt aktuaalseks teemaks **korteriühistutega** seonduv: kõrged hooldus- ja haldusmaksud, kallis küte, veekulude ebavõrdne jagamine, ühistu juhatust ei usaldata jms. Kokku laekus korteriühistu liikmetelt 337 kõnet, kus enamasti paluti Tarbijakaitseametis sekkumist, et ühistu juhatuse tegevust kontrollida. Tarbijad avaldasid 2005. aastal jätkuvalt pahameelt ka **elektriteenuse** kõrgete hindade ja maksejõuetust põhjustavate ülemääraselt kõrgete avamis- ja sulgemishindade ning trahvisummade üle. **Eluasemekuludega** seotud kõnedes kurdeti gaasiseadmete kohustusliku kontrolli kõrgete väljakutse- ja teenushindade üle, samuti liiga kõrge vee ja kütte hinna ning vähese toasoojuse üle.

Konkreetsed kauba- või teenusegrupid mitte-puudutavates kõnedes avaldati pahameelt kõikvõimalike hinnatõusude osas, sageli ei jäädud rahule müüjate ja teenindajatega puuduliku suhtlemisoskuse ja teeninduskultuuriga. Palju kurdetakse ekspertiisi tegemise ehk tõendamise võimaluste üle.

2005. aastal tekitas tarbijatele palju probleeme pandimärgiga **taara** tagasiostusüsteemi rakendamine ning puudulik korraldus paljudes kauplustes, sh ka suurtes ketikauplustes. Tihti olid taaravastuvõttud lihtsalt suletud või avatud suvalistel aegadel. Lisaks tegi muret puudulik informatsioon pandimärgiga taara tagastamise kohta, räpased ning koristamata taarapunktid, samuti korralike taaraautomaatide

puudus. Üheks probleemseks valdkonnas on veel kauplustes kaupadel juuresolev **vale hinnateave**, mistõttu on toote riiulil olev hind väiksem kui kassas läbilöödav hind. Sageli tekivad sellised probleemid just sooduskampaaniate ajal.

Infomaterjalid. Alates 1996. aastast on amet välja andnud eriteemalisi praktilisi näpunäiteid sisaldavaid infovoldikuid. Infovoldikud on tarbijatele kättesaadavad ameti maakonna-talitustes, Tarbijakaitse Liidu ühingutes ning suuremates raamatukogudes. Lisaks jagatakse voldikuid erinevatel teabepäevadel, koolitustel ning ka otsepostituse kaudu.

2005. aastal uuendati ja läbisid kordustrüki **bukletid** “Kuidas osta ja hooldada rõivaid ning teisi tekstiilitooteid” ja “Kuidas osta jalatseid”. Amet andis välja täiendatud versiooni Euroopa Komisjoni poolt koostatud **lennureisijate õigusi tutvustavast voldikust**. Lisaks on lennureisija õiguste kohta trükitud spetsiaalne plakat. Veel töötas Tarbijakaitseamet koostöös Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusega välja **juhendi lennureisijate õiguste kohta**. Juhend on mõeldud abivahendiks kaebuste lahendamisel, tarbijate nõustamisel ning järelevalve teostamisel.

Hinnavaatlused. 2005. aastal jätkati TKA töötajate poolt Eesti erinevate linnade kauplustest kõige sagedamini ostetavate toodete müügihindade vaatlust, mida alustati oktoobrist 2004. Hinnavaatluse eesmärgiks on pakkuda võimalikult palju teavet toodete ja teenuste hindade kohta ja jälgida hindade muutumist Eestis, sh ka võimalikke hinnamuutusi seoses euro käibele võtmisega tulevikus.

Hinnavaatluste käigus uuriti tarbijate poolt sagedamini ostetavate toodete hindu eri kauplustes, kaubanduskeskustes, toitlustusasutustes ning vaba-ajakeskustes. Toidukaupade hindade vaatlus toimus esialgu **47** nimetuse lõikes, alates detsembrikuust aga **63** nimetuse lõikes, muude esmatarbekaupade osas **7** nimetuse, teeninduse osas **11** teenusliigi ja toitlustuse osas **4** toidu ja **2** joogi lõikes.

Eesti tarbija on hinnatundlik ja püüab osta toitu ja esmatarbekaupu odavamatest kauplustest. Seepärast avaldatakse hinnavaatluse kokkuvõtted igakuiselt **Maalehes** ning samal ajal ka venekeelsena ajalehes **Vesti Dnja**. Müügihindade vaatlus jätkub 2006. aastal.

Avalikud suhted. 2005. aasta jooksul andis amet välja **38 pressiteadet**, sh ameti igakuiseid töö kokkuvõtteid, samuti erakorralisi ohuteateid ja aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid pressiteateid. Pressiteadete eesmärgiks on eelkõige tarbijate teadlikkuse suurendamine ning aktuaalsete tarbijaprobleemide kajastamine meedias. Kõik pressiteated on ameti kodulehel www.tka.riik.ee kättesaadavad kolmes keeles - eesti, inglise ja vene keeles.

2005. aastal suunas amet mitmel korral pressiteated äripoolele. Ettevõtjatele suunatud pressiteadete eesmärgiks oli tõsta ettevõtjate teadlikkust, aidates nii vähendada tarbijate õiguste eiramist ning seaduste väärtõlgendamist. Pressiteadetes juhtis amet kauplejate tähelepanu erinevatele tarbijaid eksitavatele asjaoludele. Näiteks

puudutasid pressiteated lõpphinna näitamise kohustust järelmaksuga müüdavate kaupade reklaamis, tarbijakampaaniate ja soodusmüükide korraldamist, puu- ja köögiviljade müüki jne.

Lisaks pressiteadetele suhtleb Tarbijakaitseamet meediaga ka teisi kanaleid kasutades ning aja jooksul on paljude ajalehtede ja ajakirjadega sõlmitud **otsekontaktid**. On väljaandeid, mille esindajatega on kujunenud juba järjepidev ja regulaarne koostöö. Näiteks on ametil regulaarne koostöö ajalehe Postimees tarbijalisaga Kasu ning ajalehega Maaleht. Otsekontaktid ajakirjanikega, sh erinevate päevalehtede, maakonnalehtede, raadio ning telekanalitega, on sagedased, mis näitab meedia püsivat huvi Tarbijakaitseameti töö ning tarbija õiguste vastu.

2005. aastal avaldati kirjutavas meedias üle 30 **nõuandva kommentaari või arvamuse artikli**. Näiteks avaldati meedias ameti esindajate poolt kirjutatud artikleid ülelaenamisega seotud ohtudest, euro kasutusele tulekust, toote ohutusest, tarbija õigustest Euroopa Liidus, ühikuhinnast, internetipettustest jne. Lisaks andsid ameti esindajad mitmel korral päevakajalistel teemadel intervjuusid nii raadio- kui telekanalites.

Regulaarselt toimus igapäevane **meediamonitooringu** koostamine ning vastava info edastamine teistele ametnikele. Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseamet 2005. aasta jooksul mainitud 242 artiklis. Artiklid on valdavalt positiivsed. Peamised teemad, mille kohta on Tarbijakaitseametilt kommentaare küsitud puudutavad reklaami ning tarbijate õigusi erinevate kaupade ja teenuste müügil (nt ehitusteenused, jalatsid, toidukaubad jms).

Tarbijahariduse osatähtsus ameti tegevuses on jätkuvalt suur. Tarbijad, kes teavad oma õigusi ja kohustusi, teevad valikuid ja tarbimisotsuseid teadlikult ning mõistavad viimaste mõju nii endale, teistele inimestele kui ka ümbritsevale keskkonnale, aitavad kaasa jätkusuutliku ühiskonna kujunemisele. Tarbijahariduse eesmärgiks on jagada vastavaid teadmisi ja oskusi noortele, tuleviku tarbijatele, aidates kaasa nende edukale toimimisele tarbijana ja kodanikuna tänapäeva mitmekülgsetes maailmas.

Aastate jooksul on suurenenud koostöö haridusringkonnaga, muuhulgas esitas amet omapoolsed ettepanekud riikliku õppekava täiendamiseks. Õppekavas puudub praegu eraldi õppeaine, mis käsitleks tarbijaharidust ja õpetaks koolinoori teadlikult tarbima. Tarbijakaitsevaldkonda on võimalik käsitleda erinevate ainete õpetamisel. Kõige sobilikumad oleksid kodaniku- ja ühiskonnaõpetus, ka kodunduse ja klassijuhataja tunnid.

Sarnaselt eelmiste aastatega oli amet kaasatud erinevatesse tarbijaharidusprojektidesse koostöös Tallinna Ülikooli, tema Avatud Ülikooli Täiendõppekeskuse ning Jaan Tõnissoni Instituudiga.

Üheks oluliseks osaks noorte tarbijate koolitamisel on **tervisliku toitumise** vajalikkuse ja olulisuse selgitamine. Amet on võimalusel kaasa aidanud ka teiste institutsioonidele sarnastele tegevustele. Näiteks osalesid ametnikud Tallinna Õpetajate Majas Eesti Südameliidu Teabeseminaril „Ebatervisliku toidu turundamine

Euroopa lastele“. Teabepäeva eesmärgiks oli pöörata üldsuse tähelepanu energiarohkete, rasvaste, suure soola- ja suhkrusisaldusega toitude ja jookide reklaamimisele ja algatada võitlus nende toodete reklaamimise keelustamiseks.

Tarbijakaitseamet korraldas neljandat korda võistluse sarjast “Saame hakkama...”, seekord oli teemaks **"Saame hakkama hubase köögi sisustamise ja tervisliku õhtusöögiga"**. Võistluse eesmärgiks oli õpetada koolinoori oma fantaasiat ja kogemusi kasutades koduses keskkonnas hakkama saama. Võistluse sihtgrupiks olid koolinoored alates 8. klassist. Ülesande kohaselt tuli sisustada hubane köök vajaliku tehnikaga ning soetada kodu koristamiseks vajalikud puhastusvahendid, samuti kavandada tavapärasest pidulikum õhtusöök pereringis. Etteantud ülesandes lahendasid koolinoored erinevaid igapäevaelus esinevaid situatsioone. Läbivateks teemadeks olid ka sel aastal keskkonnasõbralikkus, tervislikkus, säästlikkus ja tarbijakaitse. Teises ülesandes tuli noortel välja mõelda õpetlik mäng, mis oleks huvitav ja kasulik ka teistele noortele tarbijatele.

Võistlusele laekus 23 aruannet üheksast koolist üle Eesti. Koostöös Tallinna Pedagoogikaülikooli käsitöö ja kodunduse õppejõudude ja üliõpilastega valiti välja kaheksa parimat tööd. Kolme sisukama ja originaalsema aruande esitajad võistlesid finaalis projektipartnerite poolt välja pandud rahalistele auhindadele.

Tuginedes möödunud projektide väga positiivsele tagasisidele alustati 2005. aasta esimesel poolaastal järjekordse võistluse ettevalmistamisega teemal **"Saame hakkama rahvusliku õhtuga!"**. Võistluse eesmärgiks on ärgitada koolinoori tutvuma eesti kultuuri ja toiduga, et nemad omakorda oleksid valmis seda tutvustama teiste kultuuride esindajatele. Eelkõige peaks võistlus käsitlema Eesti, sh noorte endi kodukandi toitumiskultuuri ning rahvuslikke toite, toiduaineid ja traditsioone. Võistluse ülesandeks on korraldada temaatiline õhtu teise kultuuri esindajatele – sõprusklassile teisest riigist. Võistluse raames viis amet 2005. aastal läbi kaks õpetajate koolitusseminari. Võistlusele registreerus 18 kooli 44 võistkonnaga. Võistluse finaali jäab 2006. aastasse.

Tarbijakaitseametil valmis 2005. aasta lõpus koolinoortele suunatud hariva sisuga **lauamäng** “Teadlik tarbija”. Lauamängu koostajateks on Tartu Hiie Kooli õpilased, kes on mitmel aastal “Saame hakkama...” võistlustes aktiivselt kaasa löönud ja 2005.a kevadel saavutasid võistlusel “Saame hakkama hubase köögi sisustamise ja tervisliku õhtusöögiga” auhinnalise kolmanda koha. Lauamäng “Teadlik tarbija” on sobiv tarbija- ja keskkonnakaitsealiste teemade käsitlemiseks koolitundides ning vabal ajal, mistõttu Tarbijakaitseamet otsustas lauamängu täiendada ja välja anda.

Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid. Ameti osalusel valmis mais õpilastele koolipäevik 2005/2006 “Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale”. Organisatsiooni Generation Europe'i tarbijaharidusprojekti rahastas DG SANCO. Projekti eestipoolne partner oli Eurodesk - Euroopa noorte infovõrgustik. 16-18 aastastele õpilastele suunatud koolipäevikus on kokku 88 lehekülge erinevat tarbijakaitsealast infot. 2005/2006 õppeaastal võetakse päevik kasutusse kõigis 25 liikmesriigis. Aasta lõpus algas 2006/2007 Euroopa päeviku koostamine, sh tarbijakaitsealaste tekstide valimine ja eestindamine.

Mais toimus Bratislavas rahvusvahelise tarbijaharidusalase koostöövõrgustiku **Consumer Citizenship Network** (CCN) iga-aastane konverents teemal “Võtta vastutus”. Konverentsi raames toimusid ka võrgustiku teemagruppide kohtumised. Amet osaleb teemagrupi nr 3 “Õigused ja kohustused” töös. Teemagruppide eesmärgiks on ühiselt välja töötada juhised tarbijaks olemisest ja tarbija teadlikkusest. Juhised on eelkõige suunatud õpetajatele ja õpetajaks õppijatele.

Amet liitus Euroopa Komisjoni DG SANCO projektiga **DOLCETA** (“*Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults*”). Dolceta on Euroopa Komisjoni poolt algatatud projekt, mille eesmärgiks on kasutada ära olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa kui ka erinevate liikmesriikide tasandil, edendamaks tarbijaharidust. Selleks on välja töötamisel internetipõhine õppemoodul, mis koosneb kahest peamisest moodulist. Esiteks üldised teemad nagu tarbijakaitse olemus, peamised tarbijaõigused ja kohustused, Euroopa siseturu võimalused jne.

Teine, finantsteenuseid käsitlev moodul on spetsiifilisem. Läbivateks teemadeks on müügilepingud, reklaam, toodete ja teenuste ohutus, kaebuste lahendamine, kaugmüük jne. Kõik teemad on moodulites toodud kolmel raskusastmel: üldine info, veidi detailsem info ja spetsiifiline info. Sellise jaotuse eesmärgiks on anda igale kasutajale võimalus valida oma konkreetsetele vajadustele vastav tase.

Mooduli kohandamiseks kõikide Euroopa Liidu liikmesriikide oludele on projekti kaasatud töögrupid kõigist 25 riigist. Internetipõhise õppemooduli valmimine on planeeritud 2006. aasta suveks, esimene 10% mõlemast moodulist valmis 2005. aasta detsembris. Eesti poolelt juhib projekti Tallinna Ülikool, Tarbijakaitseamet on määratud projekti partneriks.

15. TALLINNA TARBIJAKAITSE NÕUANDLA

Tarbijate pöördumiste arv Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla poole on aasta-aastalt kasvanud (tabelid 21, 22 ja joonis 21). Kõige sagedamini puudutavad need pöördumised konkreetsete toodete ja teenuste kvaliteediga seotud probleeme.

Tabel 21. Tarbijate pöördumised Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla poole

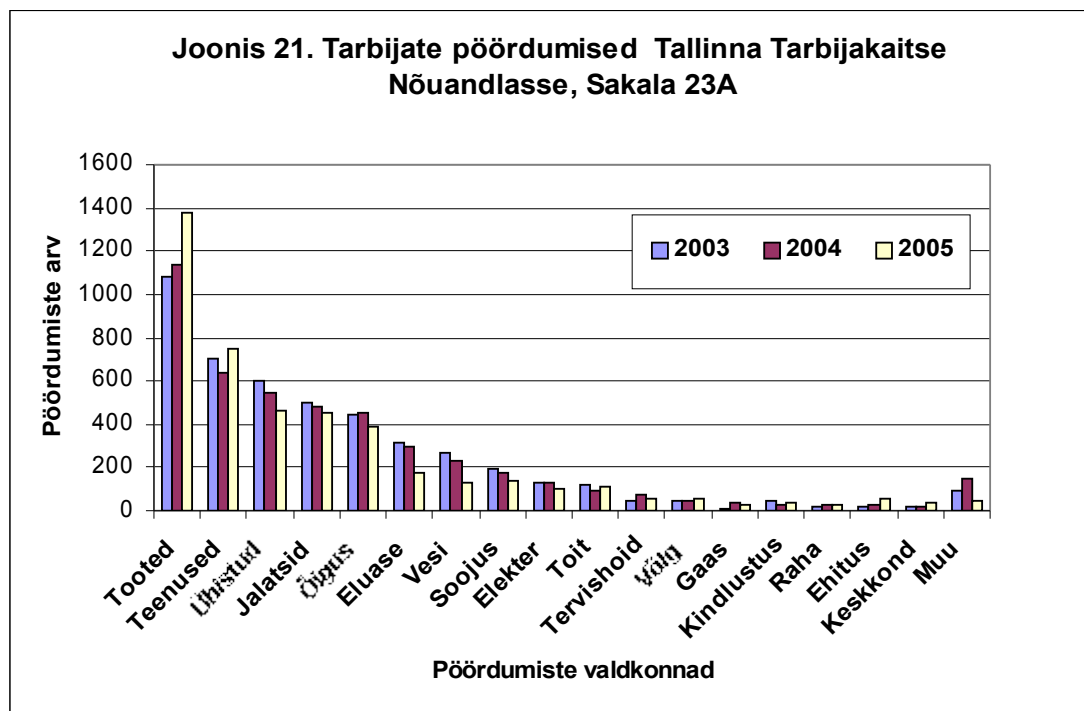
	2001	2002	2003	2004	2005
Tooted	764	940	1086	1138	1375
Teenused	515	615	707	634	747
Ühistud	219	433	602	549	459
Jalatsid	383	482	497	480	456
Õigus	269	342	442	457	390
Eluase	246	280	318	297	178

Soojus	232	227	198	180	142
Vesi	192	235	265	231	134
Toiduained	146	169	120	93	113
Elekter	140	135	134	131	98
Ehitus	33	43	15	24	59
Tervishoid	21	37	47	72	55
Võlg	16	20	45	44	51
Kindlustus	9	18	44	30	40
Keskkond	14	29	21	17	37
Gaas	5	14	9	37	27
Raha	8	29	18	29	26
Muud	124	116	91	147	45

Aastatega ei ole oluliselt vähemaks jäänud ühistute, eluasemekuludega, soojuse ja veega seotud pöördumiste arv. Sageli on pöördumiste teemaks küsimused tarbijate õigustest ja seadustest, mis annavad tarbijatele võimaluse kaitsta oma majanduslikke huve.

Tabel 22. Nõuandla püüdlused meedia kaudu toodete ja teenuste kvaliteeti aktualiseerida

Aasta	Pöördumiste arv	Esinemised televisioonis	Esinemised raadios	Avaldatud artiklid	Meediakontakte kokku
1996	632	7	7	33	60
1997	1548	2	5	23	46
1998	1617	2	3	13	59
1999	2632	4	3	12	44
2000	2751	2	1	18	38
2001	3336	2	17	11	43
2002	4246	7	6	4	70
2003	4659	1	8	6	47
2004	4590	2	3	1	34
2005	4432	1	0	20	83



Nõuandla on aktiivselt tegutsenud ka tarbijakaitsega seotud küsimuste valgustamisega meedia kaudu. 2005. aastal oli põhiliseks vormiks artiklite avaldamine ajakirjanduses. Meediakontakte oli kokku 83, mis on märgatavalt enam varasematest aastatest.

16. SUMMARY

As of 1 January 2006, the personnel of the **Consumer Protection Board (CPB)** consisted of 62 employees. Among them were 3 employees of the new department - European Consumer Centre of Estonia, which was created at the beginning of 2005. The budget of the last year amounted to 18,3 mln EEK (1170 thousand EUR), taking into account also international projects.

The main objectives of the CPB arise from the **Consumer Protection Act**, where the basic subjects of consumer protection policy are enacted for Estonia. The activities of the Board in 2005 were pursuant to the rights given by **29** acts of public law and some **41** subordinated regulations to certain laws, concerning the consumer protection sphere. In addition to them certain regulations of European Council and Commission were taken into account.

In connection with creating the new department - **European Consumer Centre of Estonia**, the CPB could expand solution of specific complaints, which related to cross-border purchases. Also, with the help of intermediating complaints to the Consumer Complaints Committee, which functioned as the ADR (Alternative Dispute Resolution), the Board could settle more disputes between consumers and traders.

I. Consumer market surveillance

CPB is the main market supervisory authority concerning consumer products in the retail chain. The Board supervises goods and services on the consumer market in cooperation with other state and local government institutions. Trade and service enterprises are checked according to the working plans of supervision for a year and on the basis of complaints received from consumers or notifications received through the system for exchange of information between surveillance authorities.

The consumer market on dangerous goods and chemicals, quality of liquid fuel, marking of domestic chemicals and cosmetics, building materials being supplied with required advice, compliance of foodstuffs with the enacted requirements of marking and storing are all under regular surveillance. Surveillance over other matters of trade and services is carried out at need.

In 2005 altogether **3770 statements** were drawn in trade and service enterprises, from that 2259 (59,9%) at traders of manufactured goods, 1187 (31,5%) at traders of foodstuffs, 264 (7,0%) at providers of services and 60 (1,6%) in catering enterprises. During these control actions violations of the law were found in **1197** enterprises or nearly in one third of the controlled enterprises. Fines were imposed on 751 enterprises totaling 627,8 thousand EEK (40 thousand EUR). Altogether 206 precepts were issued, what had to be accomplished by the time fixed and verbal warnings were made to 290 enterprises.

For the purpose of the determination of quality, **214 goods were performed for tests**. Nonconformity was discovered in **46** (21,5% of samples) and **49** (22,9%) were determined to be dangerous for consumers. Sellers were obliged to stop sale of the dangerous products and remove them from the market. The Consumer Protection Board issued press releases on notifications and warned consumers about the dangerous products founded in Estonian market. Notices about dangerous products were interchanged with **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) and **RAPEX** (*Rapid Exchange System*).

New requirements that a trader shall indicate alongside of the selling price also the **unit price of goods** to consumers, were introduced in the trading system, concerning both - foodstuffs and manufactured goods. "The unit price" is the final price for one kilogram, one litre, one metre, one square metre or one cubic metre of the goods. During the year numerous trading enterprises were checked about indicating the unit prices and many precepts were issued, of them **207** to large food stores, **598** to smaller food-shops and opened marketplaces, **277** to large department stores of manufactured goods, **847** to smaller shops and **39** to traders in gas stations.

In larger department stores the indication of unit prices has been introduced well by the help of using computer-system, but more problems became evident in smaller shops and opened marketplaces. Some traders of manufactured goods had a wrong idea that this requirement to indicate the unit prices concerned only foodstuffs.

Food products

Enterprises trading with food products were checked **1247** times, from that **1081** in retail trade, **19** in wholesale, **87** in opened markets and **60** in catering establishments. For the purpose of the determination of quality, **94 samples** were performed for **laboratory tests**. From different tested food products in **30 cases** (31,9% of samples) the nonconformity was discovered. One of the most widely discussed cases was the problem with “Country Butter”, what was presumed to be made from dairy products only. As it cleared out, many producers had used additionally some other cooking fats, what was not indicated on the packaging.

The labeling of **fish products** was checked **455** times in enterprises trading with fish products, in **73** cases some violations were disclosed (16,0% of observations). In most cases there was not enough information performed about the composition of preserved fish products, also about the processing methods and supplements added.

Enterprises trading with **bakery goods** were checked **420** times, in **84** cases some violations were disclosed (20% of observations). Some deficiency in marking the packages of products was disclosed, most often the misleading information about the components, especially these components, what may cause allergic reaction to consumers.

At the Estonian market of **juices** the most often misleading of consumers is the marking of nectar to be a juice. The labeling of juices packages was checked **181** times, in **29** cases some violations were disclosed (16 % of observations), what was followed with some fines imposed. Sellers were obliged to perform correct information about juices and nectars for consumers.

The labeling of **soft drinks** packages was checked **350** times, in **10** cases some violations were disclosed (2,8 % of observations). Many new products of soft drinks have emerged at the Estonian market, what contain vitamins and different sweetening components, not always properly indicated on labeling of products.

Regarding the sale of **fresh fruit and vegetables**, in **394** enterprises the fulfillment of requirements concerning information about the state of origin and of quality grading was observed. In **128** cases some violations were disclosed (32,5% of observations). Problems with misleading information about the state of origin and of quality grading were most often found in opened marketplaces.

Checking compliance with the requirements for selling **alcoholic beverages** in **813** cases, violations of the law were found in **140** (17,2 % of inspections). In comparison with the previous year some improvement signs were found at this market. Most of the required information is available in selling places, still some inaccurate notification was observed in the wine classification, especially in smaller shops.

Checking compliance with the requirements of presented information for selling **tobacco products** in **474** cases, violations of the law were found in **22** (forming up 4,6% of cases). Most violations were concerned in the fulfillment of requirements in presented information. Many traders turned to the CPB for consultation (during the year altogether **95** applications) about new requirements in tobacco business, which will be introduced by the law next year.

In 2005 by the Packaging Law a new **system of packaging deposit** for returnable package for beer, low-ethanol alcoholic beverages and non-alcoholic beverages was introduced. A packaging deposit is assigned to a packaging in the amount of the value of one packaging, which is added to the price of one sales unit. A deposit paid shall be returned after the final user or consumer returns a packaging on which the deposit has been established to the place of sale of the goods or to a place prescribed for such purposes in the close proximity. Enterprises trading with beverages were checked **308** times, some violations of the Packaging Law were found in **123** cases (39,9% of inspections). CPB informed about these cases the Environmental Inspectorate and local authorities.

CPB got 22 notices through the **RASFF**, which exchanges information about dangerous products. None of these products were found on Estonian market.

Manufactured goods

In respect of the supervision trading with manufactured goods, enterprises were checked **2259** times, from that **2207** (97,7%) in retail sale, **7** (0,3%) in wholesale and **45** (2,0%) in opened markets. On violations **64** precepts were issued.

For the purpose of determination of quality and safety, **120** samples of manufactured goods were performed **for laboratory tests**. Of them **16** did not comply with the quality requirements (forming up 13,3% of tests) and **49** turned to be dangerous (40,8% of tests).

Relying on tests, one cannot be satisfied with the quality of toys on sale. From tested **36 toys**, **dangerous were 23 or 64% of samples**. In most cases some little pieces of toys were separated too easily or some piercing noise of toys was too loud.

Checking compliance with the requirements of presented information for selling toys in **261** enterprises, some violations of the law were found in 91 (forming up 34,9% of cases). In these trading enterprises defects of labeling were found, mostly lack of CE-signs, safety warnings and labeling in Estonian language.

In respect of the supervision on product safety, great emphasis was paid on the labeling of **chemical goods**. During the year **931 inspections** were made for checking compliance with the requirements in labeling of such chemical goods as paints, glues, washing-, cleaning- and care-agents, fertilizers, chemicals for plant protection and car-care. Violations showed up in **170** cases (forming up 18,3% of inspections). In many cases the risk warning was absent or was not always enough clear and understandable for consumers.

There is still a lot of problems regarding the labeling of **cosmetics**. During the past year checking compliance with the requirements for selling cosmetics was carried out in **791** times. Violations showed up in **168** cases (forming up 17,8%, for comparison - in the previous year 22,8% of observations). The labeling was best in large shopping-centres and drug-stores, most defects of labeling were found in small shops and opened markets.

Over the past year checking compliance with the requirements for selling **building materials** was carried out in **133** times. Violations showed up in **64** cases (forming up 48,1% of inspections). In these trading enterprises the sale of goods with expired “use by” dates and defects of labeling were found, mostly lack of risk or safety warnings.

Checking compliance with the requirements of labeling **clothing and other textiles** in **337** cases, violations were found in **94** (forming up 27,9% of cases). Most often the violations of labeling were found in shops, which traded with imported cheap goods from China, Turkey and Poland. Also, defects of labeling are found sometimes at clothing, made by the local entrepreneurs of small-commodity production.

Over the past year in the course of the inspection of trade enterprises, many more different and special aspects of performing by traders or producers required information for consumers were observed. CPB continued to check up the presence of **instruction manuals** for exploitation of technically complex goods or such goods, which contain hazardous substances or require special skills when using them.

The presence of instruction manuals was checked in **463** times, the absence of them was disclosed in **36** cases, mostly for some new products. For additional observation were taken **91** instruction manuals. They will be looked through to find out, does the instruction manual contains “the necessary information for the consumer to use the goods correctly, economically and for their intended purpose and to assemble, install, connect, maintain or store and, if necessary, destroy the goods in the correct manner”, as The Consumer Protection Law demands.

In respect of the supervision on **product safety**, selling of some more manufactured goods above toys were observed and samples tested. For example, chemicals, laser equipment, cigarette lighters, protective glasses and other means of safeguard.

After joining the EU, Estonia took the obligation to participate in **RAPEX** (*Rapid Exchange System*), which exchanges information about dangerous products all over the Europe. On the basis of testing goods, Estonia forwarded the information **through the RAPEX** about **16** dangerous products. From other countries the information was received about **743** dangerous products (in accordance with the 12-th article of them General Directive of Products Safety), but only **25** of them were on sale in Estonia. Sellers of these products were obliged to remove them from the market.

Through the RAPEX also **70** notices was received about different products (toys, cosmetics, instruments etc.), what did not comply with all the safety requirements. In addition about **19** products were announced (on the basis of the 11-th article of the same directive), which were not directly dangerous, but with regard to them some restrictions in entering EU market had been established. Altogether in 2005 through the RAPEX information about **832** products was exchanged, among them most often about electrical products and toys.

CPB has joined **the European Consumer Safety Association** and has decided to take part of **PROSAFE** project “Best Practices of Market Surveillance” next year, which will be orientated to work out the handbook for evaluating risks.

In June 2005 **The Baltic Cooperation Agreement** was concluded by The Consumer Protection Board, Estonian Technical Inspectorate, Latvian Consumer Rights Protection Centre and Lithuanian State Non-Food Products Inspectorate. The purpose of this association is to promote and improve cooperation between the institutions, which are working at the field of consumer protection and market surveillance in three Baltic republics.

Services

With regard to provided services for consumers, **contract terms and warranties** were checked up in different spheres: ordering new furniture and windows, dry cleaning, repairing cars and domestic machinery, telephone and leasing services etc. Altogether **24** times contract terms and **39** times terms of warranties were inspected, in some of them corrections were demanded. Also terms of ordering goods by catalogues and advertisements in newspaper were checked up **8** times and some adverts to necessity of corrections were made.

Nowadays consumers have often started to order and buy goods and services by post, telephone, fax or through the internet. The distance selling regulations give for consumers some additional rights when they buy without meeting the seller face to face. Checking compliance with the requirements of presented information and contract terms for **selling goods through the internet** in **27** cases, some violations of the law were disclosed. After turning the attention of sellers to violation of the distance selling regulations, necessary corrections on their internet home-pages were made.

Also standard terms of **telephone and cable-TV services** were checked up after some consumer complaints. As it turned out, providing services for great number of consumers, the firms have taken in their standard terms the right to inform consumers about changes in terms only on their internet home-pages or in newspapers. By the opinion of the CPB, it is not reasonable to presume that all consumers have a computer and visit often home-pages of different firms or read newspapers in purpose to find out the changes in firms contract terms.

In September 2005 the CPB published on its home-page “The Calculator of the Communication Services”, which was worked out in cooperation with the Estonian National Communications Board. The aim of this calculator is to help consumers in finding the best solutions for telephone-, mobile telephone and other communication services or for complex services (Internet, telephone, cable-TV). The calculator enables to make comparison of prices for different service packets.

In respect of the supervision on **tourist services**, some precepts were issued and the attention of travel offices was turned to shortcomings in warranties, demanded for **package travels**. In some cases their attention was turned to missing registration in the database of economic enterprises, where they all must be registered.

The interference with the memorandum issued by the CPB was needed to make corrections in price advertisements of travel offices and airlines, who started in 2005 after sudden rise of fuel prices announce about certain "additional price for fuel". It was demanded that all prices must be announced to consumers **as final prices** for the service. Also the practice of advertising about **reduction of prices** by travel agencies needed some corrections. Always in reduction of prices there must be announced both prices - the previous and the new price.

During the inspection of **134** enterprises, offering **accommodation services**, in **34** some violations were observed (25,4% of inspections), what was followed in **23** times with some fines imposed and against these enterprises the misdemeanor procedure was started.

Over the past year **152** times enterprises turned to the CPB requesting for counseling in **advertising** problems. It helped to prevent many violations with regard to requirements of advertising rules. Although during the inspections **24** amendments and **15** precepts were issued, also **12** misdemeanor procedures were started against providers of advertisements. Fines were imposed in amount of 38 thousand EEK and in **56** cases the attention of enterprises were turned to shortcomings in advertising. Mostly they concerned to misleading advertising, when consumers were led in confusion for very complicated and indistinct campaigns.

II. Consumer Complaints

In the CPB during the year **1891 consumer complaints or statements** were registered. From these complaints **1814** got a solution, of them **237 (13%)** by the help of Consumer Complaints Committee. All consumer statements out of the CPB competence (29 complaints) were sent forward to other surveillance authorities.

A great part of consumer complaints (**948 or 50,9%**) concerned **trade enterprises** and **775 (41,6%)** providers of **services**. From the rest of complaints **55 (3,0%)** concerned **advertising** and **84 (4,5%)** some **general consumer problems**.

The quality of footwear continues to be an alarming problem for consumers. From consumer complaints against the trade enterprises, **294 or 31%** were connected with **footwear**. From these complaints 168 got a solution in CPB and 126 were forwarded to the Consumer Complaint Committee.

Connected with **cable-TV, mobile telephone and Internet services** were 157 statements (20,3%). With regard to services, a significant part of complaints (106 or 13,7%) emerged about **costs for dwelling, electricity, water-supply and fuels**. From year to year apparently more complaints emerge about the **quality of constructions**. In 2005 altogether 131 complaints or 16,9% concerned to violations of constructions contracts. From them two thirds were in connection with setting new doors and

windows and one third touched upon buildings.

In 2005 there were registered in the CPB altogether **24** complaints in connection with **air-flight services**. From them **20** consumer complaints were about **violations of the air passenger rights**, concerning the EU regulation No.261/2004 or the International Convention of Harmonization the Requirements for Air-transport (Montreal Convention). In **8** cases the problem concerned cancelled flights, in **6** cases a long delay of flights, in **1** case the passenger was left from the flight and in **5** cases passengers had problems with their luggage.

In handling these complaints it turned out that in most cases the airline could provide evidence of **extraordinary circumstances** (certain technical reasons or bad weather as reasons for cancellation or delay of flights), that gave them right to reject claims of passengers. In few cases the administration of the airlines had to admit that passengers were not properly informed in time, what were the reasons of cancellation or delay of flights. According to the Regulation airlines are obliged to inform passengers about their rights.

From year to year consumers have started to buy **flight tickets** more often through the Internet. Usually it is convenient for consumers, but there happens sometimes that tickets are not available in time. In 2005 such complaints were registered in the CPB in **4** cases. During the proceeding of these complaints, explanation from the service providers was demanded. After the clarification of the circumstances, the agreements between the parties were achieved. It was made clear to consumers, that the problems with flight tickets were not the subjects of the EU Regulation 261/2004 and that they had no right to demand compensation.

Consumer Protection Board in cooperation with ECC developed and produced **the interpretation manual for case handlers** about the EU Regulation 261/2004 and the Montreal Convention. The aim of this manual is to facilitate the case handling concerning air passengers' rights.

Consumer Complaints Committee

The most part of consumer complaints and statements - **87%** got a solution in CPB. For handling in the Consumer Complaints Committee were forwarded **237 (13%)** complaints in accordance with its competency. Together with **73** complaints, which were registered in 2004, there were handled in 2005 altogether **310** complaints.

Most often the consumer complaints committee had to deal with **footwear** (146 cases). Other complaints in connection with different goods were: **mobile telephones** (33 cases), **clothing** (18 cases), **furniture** (16 cases), **TV-, music- and radio-sets** (9 cases), **computers** (8 cases), **domestic machinery** (8 cases) etc. In connection with services the committee had to deal most often with **tourism** (24 cases) and **construction services** (18 cases), of what main problems were in connection with unqualified settings of new doors and windows.

The hearing of a complaint by the committee is free of charge for the parties. At the session, the persons concerned are heard and documents and other evidence are

examined and assessed. The conclusion of a decision must set out the position of the committee concerning the satisfaction, partial satisfaction or dismissal of the complaint. In 2005 at the sessions of the committee on the complaints under procedure were made **308 decisions** - settled by agreement 54, for satisfaction of the consumer 84, for partial satisfaction 32, dismissal of the complaint 113 (25 complaints were out of competency of the committee, handling of 2 will be continued in 2006). Altogether **170** complaints or **55,2%** got a **positive solution**, what ought to satisfy the consumers.

A decision of the committee has a recommendatory character, it ought to be complied with within one month. If the trader does not consent to the decision of the committee or fails to comply with it, the CPB has the right, with the consent of the consumer and as the representative of the consumer, to file an action with a county or city court for the same dispute to be heard if the dispute is relevant to the application of the Consumer Protection Act or other legislation or to the general interests of consumers.

As for decisions of the committee in 2005, there were complied voluntarily with **87%** of all positive conclusions for consumers. Altogether **22** decisions were not followed, as **16** enterprises refused to comply with the committee decisions. Comparisons at the EU level show up, that this share of voluntarily met decisions is rather high and indicates good will of Estonian traders to follow good trade practice, taking aim to maintain their good reputation.

III. Lawsuits

In 2005 the CPB was in court with **9 civil suits**, some of them continuing cases. From different spheres there were some cases connected with shoes and furniture, also one of ordering new door. None of these cases got a positive solution in 2005, handling of them will be continued in 2006.

In **administrative cases** the CPB was in court with **8** cases. The most important is the case, what concerns precept issued by the CPB to the joint-stock company Estonian Radiolinja, in which the trader was obliged to give up taking an extra fee for services paid in cash. The positive solution of this case would be applied also in other kind of services.

From **misdemeanor procedures**, started by the CPB in 2005, with **3** were not complied. Two of them were cases about advertising (against joint-stock companies Idea AD and Estonian Lotto), one about misleading information given about reduction of prices for shoes (against joint-stock company Morande Shoes). Procedures in these cases will be continued in 2006.

IV. Consumer Counseling and Education

Counseling

Data of the last years show that consumers have started to call to the CPB and its county divisions all over Estonia more often. In 2005 altogether **22 085 consumers** were counseled, of them **3138** consumers attended the CPB at reception hours, **13**

594 consumers called by phone to the information number of the CPB and **5353** rang up to other numbers of the CPB staff. The CPB received altogether **995** written requests from consumers and enterprises for information and advice.

Most of the consumer problems were connected with the quality of goods and services, a good part also with consumer rights and the time limits for making a complaint. The majority of questions (**6539** calls) dealt with **manufactured goods** (footwear, clothes, domestic machinery, telephones, computers, furniture and construction materials). In respect of **services** there was **3257** calls, most often the consumers had problems with enterprises offering construction services (**610** calls).

Aiming to improve the awareness of consumers, the CPB has issued some leaflets and booklets in order to **counsel consumers** on how to act in certain situations. In 2005 the CPB ordered a reprint of some popular booklets about footwear and clothing, also about air passenger rights. Booklets are distributed at different meetings with consumers and they are also available in libraries and stores, sometimes they were sent directly to a large number of consumers by post.

Survey of prices

In 2005 there was continued the survey of prices of common goods and services, what was started in October 2004. The survey included prices of some 70 goods and 15 services, they were fixed in large department stores in three towns – Tallinn, Tartu and Viljandi.

The aim of this survey is to provide information about prices of consumer goods and services in purpose to observe, whether the prices will rise after the change over to the euro in Estonia. Some part of the survey was published monthly in press, in “Maaleht” in Estonian language and in “Vesti Dnja” in Russian language.

Public relations

During the year **38 press releases** were issued and added to the Internet-homepage www.tka.riik.ee (also in English and in Russian). These releases contained monthly reports on the activities of the Board, as well as special danger notifications and current consumer problems. Several times the CPB addressed press releases to entrepreneurs, hoping to prevent violations of the law and turning their attention to special circumstances of misleading the consumers in everyday business practice.

There was a regular cooperation between the Board and **media**, especially with “Postimees” special additional issue “Kasu”. A regular daily media monitoring was carried out. This provided a survey of all the newspaper articles dealing with consumers and their interests.

Consumer education

Consumer training was also an important sphere of the CPB activities. In 2005 there was continued the cooperation between the CPB and educational establishments,

carrying out some consumer training projects. It was already the fourth year, when CPB carried out the special project for pupils, organizing a competition between schools and teams. This year in competition “**Let’s manage** with fitting up a cosy kitchen and cooking healthy supper” took part 9 schools with 23 teams. Also two trainings for teachers were organised, to introduce the plans of competition and to distribute different consumer education materials.

International Projects

CPB represented Estonia in many International Projects, which aimed to develop exchange of consumer information between different countries. In 2005 the CPB took part in the consumer education project of **Generation Europe**, participating in working out the journal for pupils of 16-18 years of age, which contains 88 pages of different consumer protection information. CPB decided to participate also in the third thematic group “Rights and obligations” of the project, aimed for teachers training. It is organized by the **Consumer Citizenship Network**.

In 2005 the CPB joined with the **DOLCETA** (“*Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults*”) project, which was started by the **European Commission**. It is a two-year project, aimed for promotion of consumer education in EU. On the basis of Internet there will be worked out some thematic modules, which are concentrated on different consumer protection problems.

TESTITUD LASTE MÄNGUASJAD

Lisa 2**KAUPADE SÜTTIVUSE TESTIMINE**

Lisa 3**LUTIKETTIDE OHUTUSE TESTIMINE**

Lisa 4

VÄLGUMIHKLITE OHUTUSE TESTIMINE

Lisa 5

KAUPADE TESTIMISE TULEMUSED

2005. aasta testimise tulemused

Nr	Toote nimetus	Toodete arv		Testimine ja nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused
		testitud proovide arv	ei vastanud proovide arv		
TÖÖSTUSKAUBAD					
1	Mänguasjad	36	27		
1.	Kiiver tööriistade ja prillidega	1	1	Ei vasta nõuetele. Kaitseprillide kandmine võib põhjustada lapsel tervisehäireid.	ohtlik
2.	Tööriist patareidega	1	1	Ei vasta nõuetele. Kaitseprillide kandmine võib põhjustada lapsel tervisehäireid.	ohtlik
3.	Pall nööri	1	1	ei vasta märgistuse osas: graafilise sümboli suurus väiksem kui 10 mm, puudus viide eriomasele ohule. Võib põhjustada alla 36 kuu vanuste laste lämbumist, kuna nööri pikkus on 3200 mm ning mängimisel võib moodustuda silmus, mille perimeeter on suurem kui 380 mm.	ohtlik
4.	Mängupulk Glowing Stick 10,16 cm	1	1	Eesti keelne märgistus puudulik	Ei ole ohtlik
5.	Mängupulk Glowing Stick 15,24 cm	1	1	Eesti keelne märgistus puudulik	Ei ole ohtlik
6.	Safety Toys (piiksuga mänguasjad)	1	1	Ei vasta ohutuse ja märgistuse osas, võib kahjustada	ohtlik

				kuulmist	
7.	Lucky Dog	1	1	Ei vasta ohutuse ja märgistuse osas, võib põhjustada lämbumist ja vigastusi	ohtlik
8.	Mobiiltelefon 6110	1	1	Ei vasta ohutuse ja märgistuse osas, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
9.	Mänguasi "Musical Mobile"	1	1	ei vasta märgistuse osas – puudub eesti keelne kasutamisjuhend ja hoiatus	Ei ole ohtlik
10.	Mänguasi "Infant Gift Set"	1	1	Ei vasta ohutuse ja märgistuse osas, kõristi võib vigastada last, puudub eesti keelne kasutamisjuhend ja hoiatus	ohtlik
11.	Kõristi Chicco	1	-	Vastab nõuetele	korras
12.	Taldrik-kauss vaakumpõhjaga	1	-	Vastab nõuetele	korras
13.	Taldrik-kauss Mõmmi	1	-	Vastab nõuetele	korras
14.	Telefon Benign Girl	1	1	Ei vasta ohutuse nõuetele, võib kahjustada laste kuulmist	ohtlik
15.	Kompl. Bebe & Baby Family	1	1	Ei vasta ohutuse nõuetele, kompl. olevad tooted võivad kahjustada kuulmist ja põhjustada lämbumist	ohtlik
16.	Mänguauto Koer	1	1	Ei vasta ohutuse nõuetele, võib põhjustada lämbumist ja vigastusi.	ohtlik
17.	Pehme mänguasi "Koer"	1	1	Õmblused hargnevad,	ohtlik

				avaneb juurde- pääs täidisele.	
18.	Pehme mänguasi "Kirju jänes"	1	1	Karvad eralduvad	ohtlik
19.	Pehme mänguasi "Roosa jänes"	1	-	Vastab nõuetele	korras
20.	Pehme mänguasi "Tiiger"	1	1	Õmblused hargnevad, avaneb juurde- pääs täidisele.	ohtlik
21.	Mobile Phone with Light 12D	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
22.	Mobile Phone 7210B	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
23.	Mobile Phone 3530	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
24.	Mobile Phone 6510	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
25.	Mobile Phone 6610	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
26.	Mobile Phone 6600	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
27.	Mängumobiil 3310 LCD	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist	ohtlik
28.	Kloun "Toys"	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist ja põhjustada lambumist	ohtlik
29.	Kompl. Lovely Collection	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada kuulmist ja põhjustada lambumist + vanusepiirang ei ole kooskõlas mänguasja iseloomuga	ohtlik
30.	Mängukaru	1	1	Puudub eesti keelne märgistus	Ei ole ohtlik
31.	Kompl. Konnapere	1	1	Ei vasta nõuetele, võib kahjustada	ohtlik

				kuulmist ja põhjustada lämbumist + vanusepiirang ei ole kooskõlas mänguasja iseloomuga	
32.	Canpol vanniraamat	1	-	Vastab nõuetele, kontrollitud ftalaatide sisaldust	korras
33.	Kassikujuline vannimänguasi	1	-	Vastab nõuetele, kontrollitud ftalaatide sisaldust	korras
34.	Jahutav närimisrõngas Nuby	1	-	Vastab nõuetele, kontrollitud ftalaatide sisaldust	korras
35.	Närimisrõngas Disney Babies	1	-	Vastab nõuetele, kontrollitud ftalaatide sisaldust	korras
36.	Mängukuubikud Honey Baby	1	-	Vastab nõuetele, kontrollitud ftalaatide sisaldust	korras
2	Isikukaitsevahendid	24	12		
1.	töökindad pööratud seanahast	1 paar	-	Kroomisisalduse testimiseks - vastab standardi EN-420 "Töökindad. Üldised nõuded" nõuetele	korras
2.	töökindad pööratud loomanahast	1 paar	-	Kroomisisalduse testimiseks - vastab standardi EN-420 "Töökindad. Üldised nõuded" nõuetele	korras
3.	Töökindad 2514, T10, 2122, XIXX2X	1 paar	1 paar	Kroomi sisaldus ületab lubatud normi 1,5 korda	ohtlik
4.	Helkur sinine, ümmargune, Eesti päritolu	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
5.	Jalakäijahelkur	1	1	helkuri	ohtlik

	“roheline süda”			peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	
6.	Jalakäijahelkur “hõbedane süda”	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
7.	Helkur “kollane ring”	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
8.	Helkur – käepael südametega	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
9.	Helkur - käepael sinine	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
10.	Helkur -käepael kollane	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
11.	Pehme jalakäijahelkur “Natura”	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
12.	Helkur “ettevaatust doonor”	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
13.	Helkur - käepael Trek kollane	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
14.	Helkur - käepael Trek sinine	1	1	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele	ohtlik
15.	Helkiv märk	1	-	helkuri peegeldusvõime ei vasta EN 13356 nõuetele, kuid kuna ei müüda helkurina vaid helkiva märgina, siis ei saa seda otseselt nõuda	Ei ole ohtlik
16.	Kassikujuline	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik

	helkur				
17.	Südamekujuline helkur	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
18.	Statoil-tähisega helkur	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
19.	Selver-tähisega helkur	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
20.	Scotchlite kollane tondikujuline helkur	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
21.	Scotchlite roheline lillekujuline helkur	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
22.	Oranzi taustaga Toytrade helkurpael	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
23.	Oranzi taustaga helkurpael	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
24.	Scotchlite hall delfiinikujuline helkur	1	-	Puudus CE-märk	Ei ole ohtlik
3	Jalatsid	4	4		
1.	Rannasandaalid roosa voodriga suurus 34, EAN 4740269045195; Hiina päritolu	1 paar	1	Õhku eralduvad atsetooni, etüülatsetaadi, tolueeni, ksüleenide ja tsükloheksanooni kogused ületavad välisõhus lubatud ühe tunni keskmist saastatuse taseme piirväärtust mitmeid kordi	ohtlik
2.	Rannasandaalid mustahallid suurus 45, EAN 4740269045225, Hiina päritolu	1 paar	1	- " -	ohtlik
3	Rannasandaalid "Sport" suurus 36, EAN 4740269032348, Hiina päritolu	1 paar	1	- " -	ohtlik
4	Rannasandaalid punased lilledega EAN 4740269045560, Hiina päritolu	1 paar	1	- " -	ohtlik
4	Muud kaubad	43	16		

1.	Aknapesuvedelik Kemetyl 1,0 l	1 pdl	-	Kahjulike ainete sisaldus normi piires	korras
2.	Niisutav kreem “Matistav efekt”	1 tk	-	Vastab nõuetele	korras
3.	Näopuhastusgeel	1 tk	-	- " -	korras
4.	Näopuhastuspiim	1 tk	-	- " -	korras
5.	Laserseade Powerful Laser Pointer P37 PCS	1	1	maksimaalne kiirgustugevus ületas II klassi laserseadmetele lubatud määra	ohtlik
6.	Laserseade Laser Led and pen	1	1	tegelik kiirgustugevus on 3,5 mW, so III klassi laserseade, keelatud müük tavatarbijale	ohtlik
7.	Laserseade Laser Pointer Blighting	1	1	Kiirgustugevus ei ületa laseri pakendil märgitud võimsust (<5 mW) kuid müük tavatarbijale ei ole lubatud; puudus eestikeelne teave	ohtlik
8.	Laserseade 2 in1 Sound&Laser Pointer	1	1	tegelik kiirgustugevus on 3,3 mW, so III klassi laserseade, müük tavatarbijale keelatud	ohtlik
9.	Püstolikujuuline laserosutaja- välgumihkel Laser Pointer Powerful P37 1PCS	1	1	tegelik kiirgustugevus on 5,3 mW, so III klassi laserseade, müük tavatarbijale keelatud	ohtlik
10.	Dekoratiivne õlilamp kaubakood 290094	1	1	ei vasta standardi EVS-EN 14059:2003 nõuetele jaotiste 4.3, 4.5, 4.6, 4.8, 4.9, 6 osas.	ohtlik
11.	Dekoratiivne õlilamp kaubakood 290095	1	1	- “ -	ohtlik

12.	Dekoratiivne õlilamp kaubakood 290092	1	1	- “ -	ohtlik
13.	Dekoratiivne õlilamp kaubakood 290091	1	1	- “ -	ohtlik
14.	Kaelakee metallist plaadi, kuuli ja ripatsiga	1	1	nikli eraldumine ripatsi metallosadest ületas 5,2- 7,2 korda lubatud kogust	ohtlik
15.	Kaelakee metallist ripatsiga	1	-	nikli eraldumine ei ületa lubatud kogust	korras
16.	Kaelakee metallist ripatsiga	1	-	- “ -	korras
17.	Kaelakee metallist ripatsiga	1	-	- “ -	korras
18.	Sõelkulp melamiinist	1	-	formaldehüüdi migratsioon ei ületa lubatud piirväärtust	korras
19.	Pannilusikas Toro art nr 260013	1	-	- “ -	korras
20.	Kulp Toro art nr 260009	1	-	- “ -	korras
21.	Spagetikulp art 182334	1	1	kokkupuutes toiduga halvendab toidu omadusi	puudusega kaup ei vasta toiduseadus e § 31 lg 1 sätestatud nõuetele
22.	Vahukulp kaubakood 2010296000224	1	1	- “ -	- “ -
23.	Kulp art182334	1	1	- “ -	- “ -
24.	Spageti tops Cuisine Elegance	1	1	- “ -	- “ -
25.	Klaasipesuvedelik (Eesti)	1	-	metanooli sisaldus normipiires	korras
27.	Laste tool	1	-	- “ -	korras

	plastmassist (Itaalia)				
28.	Laste istumistool Puidust (Eesti)	1	-	- “ -	korras
29.	Toolman rauasaeleht	1	1	rauasaelehe tegelik kõvadus on 8 HRC (norm 50-60 HRC)	puudusega kaup
30.	Keraamilised välisplaadid 30x30 cm (Itaalia, Poola)	14	-	löögikindluse ja külmakindluse testimine	korras
31.	Lillemuld “Jokakodin kukkamulda”	1 kott (10 l)	1	hallitus- pärmseente analüüs	puudusega kaup
32.	Küünlalatern Jõuluvanaga	1	-	Süttivuse testimine	korras
33.	Majakujuline küünlaalus	1	-	Süttivuse testimine	korras
34.	Küünlahoidja jõuluvanaga	1	-	Süttivuse testimine + tuleks varustada hoiatusega “Mitte jätta põlevat küünalt järelvalveta	korras
35.	Teevalgusti 12x12 cm	1	-	Süttivuse testimine	korras
36.	Laste parukas “Pipi”	1	-	Süttivuse testimine	korras
37.	Herilase kostüüm	1	-	Süttivuse testimine	korras
38.	Hawai vanik	1	-	Süttivuse testimine + ese kui ka pakend tuleb märgistada “Ettevaatust! Hoida eemal tulest!”	korras
39.	Mootoriõli Carlube Triple R Fully Syntetic 5w - 40	1	-	Hangumispunkt Viskoossus	korras
40.	Mootoriõli Teboill Self Mix 2T	1	-	Hangumispunkt Viskoossus	korras
41.	Mootoriõli Statoil Powerway	1	-	Hangumispunkt Viskoossus	korras
42.	Mootoriõli Statoil Classikway	1	-	Hangumispunkt Viskoossus	korras
43.	Mootoriõli Teboil	1	-	Hangumispunkt	korras

	Lubricants Semi-synthetic Silver			Viskoossus	
5	Lastehooldustooted	5	1		
1.	Chicco lutikett	1	-	Testiti lutiketi kinnitusdetaili püsivust, ventilatsiooniavas id, vastupidavust ja tõmbetugevust	korras
2.	Lutikett Fashy Baby	1	-	Testiti lutiketi kinnitusdetaili püsivust, ventilatsiooniavas id, vastupidavust ja tõmbetugevust.	korras
3.	Lutikett Baby-Nova	1	-	Testiti lutiketi kinnitusdetaili püsivust, ventilatsiooniavas id, vastupidavust ja tõmbetugevust.	korras
4.	Canpol lutikett	1	-	Testiti lutiketi kinnitusdetaili püsivust, ventilatsiooniavas id, vastupidavust ja tõmbetugevust.	korras
5.	Lutikett Bieco Baby	1	1	Testiti lutiketi kinnitusdetaili püsivust, ventilatsiooniavas id, vastupidavust ja tõmbetugevust.	Ei vastanud nõuetele
6	Vedelkütus	18	5		
	Bensiin 98	1	-	Hapnikusisaldus, solvent-uhutud vaikude sisaldus, hapnikuühendite sisaldus, fraktsioonkoostis	korras
	Bensiin 95	10	1	Hapnikusisaldus, solvent-uhutud vaikude sisaldus, hapnikuühendite sisaldus, fraktsioonkoostis	Ei vastanud nõuetele
	diislikütus	7	4	Määrimisomadused ja väävlisisaldus	Ei vastanud nõuetele

Märkus: 65 ei vasta nõuetele, sh 49 toodet on tunnistatud ohtlikeks.

<u>Toidukaubad</u>					
1	Alkoholivabad joogid	26	10		
1.1	Karastusjoogid	8	4	Füüsikalis-keemilised näitajad. Müügipakendil olev teave ei vastanud tegelikkusele lisaainete osas 4 korral.	
1.2	Mahlad, nektarid	10	1	Füüsikalis-keemilised näitajatelt ei vastanud 1 mahl nõuetele..	
1.3	Siirupid	8	5	Füüsikalis-keemilised näitajad. Müügipakendil olev teave ei vastanud tegelikkusele lisaainete osas 5 korral.	
2	Alkohoolsed joogid	15	2		
	Alkohoolsed joogid	15	2	Füüsikalis-keemilised näitajad. Sidrunhappe ja lenduvate hapete poolest kaks toodet ei vastanud nõuetele.	
3	Lihatooted	5	5		
3.1	Pelmeenid	5	5	Täidise osamass tootes, rasvasisaldus, soolasisaldus ei vastanud	
4	Kala- ja kalatooted	1	0		
	Kala- ja kalatooted	1	0	Soolasisaldus, lisaained	
5	Kondiitritooted	1	1		

5.1	Karamellid	1	1	Füüsikalis-keemilised näitajad. C-vitamiinisisaldus ei vasta etiketile	
6	Piimasaadused	16	3		
6.1	Taluvõi piimarasvad jt	14	3	Koostise rikkumine 3 korral. Ei ole tegemist võiga	
6.2	Jogurtid	2	0	Füüsikalis-keemilised näitajad. Toiduvärvid	
7	Võiderasvad	5	0		
	Võiderasvad	5	0	Füüsikalis-keemilised näitajad. Rasvasisaldus vastas nõuetele.	
8	Teravilja- ja pagaritooted	1	1		
8.1	Pruun riis	1	1	Tootel läppunud lõhn.	
9	Mesi	3	3		
	Mesi	3	3	Füüsikalis-keemilised näitajad. Diastaasarv ja HMF	
10	Salatid	3	1		
	Salatid	3	1	Ühel korral soolasisaldus ei vastanud märgitule	
11	Suhkur	1	0		
	Suhkur	1	0	Organoleptilised näitajad	
12	Kastmed, ketšupid	6	2		
	Kastmed, ketšupid	6	2	Füüsikalis-keemilised näitajad. Toiduvärve ei esitatud etiketil 3 korral.	

13	Majoneesid	6	2		
	Majoneesid	6	2	Rasvasisaldus ei vastanud märgistusele 2 korral	
14	Puu- ja köögivil	5	0		
	Puu- ja köögivil	5	0	Taimekaitsevahendite jäägid	
	<u>Kokku</u>	94	30		
	<u>KÕIK KOKKU</u>	214	95 sh ohtlikke tooteid 49		

Lisa 6**TARBIJATE AVALDUSED MAAKONNITI**

Lisa 6, tabel 1. Tarbijate avaldused 2005. aastal

	Tallinn/Harju	Ida-Viru	Järva	Lääne/ Hiiumaa	L-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu/ Jõgeva	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
Vastu võetud	1700	31	2	3	4	24	4	5	14	73	13	12	6	1891
kaubandus	831	21	2	2	4	15		1	6	50	7	5	4	948
teenindus	725	6				8	4	4	7	13	4	3	1	775
reklaam	52									2	1			55
üldised	69	4		1		1			1	6	1		1	84
edastatud	23									2		4		29
Lahendatud	1629	29	2	3	4	24	4	5	14	71	12	11	6	1814
kaubandus	801	20	2	2	4	15		1	6	50	6	4	4	915
teenindus	687	5				8	4	4	7	11	4	3	1	734
reklaam	50									2	1			53
üldised	68	4		1		1			1	6	1		1	83
edastatud	23									2		4		29

Lisa 6, tabel 2. Kaubanduse kohta Ametile esitatud avaldused

	Tallin/Harju	Ida-Viru	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Kaubandus	831	21	2	2	4	15	1	6	50	7	5	4	948
a) toidukaubad	47	1				3			4		2		57
alkohoolsed joogid	6					1					1		8
tubakatooted	1												1
liha ja lihatooted	3					2			2				7
piim ja piimatooted	10												10
muud toidukaubad	27	1							2		1		31
sh toitlustus	4												4
b) tööstuskaubad	784	20	2	2	4	12	1	6	46	7	3	4	891
jalatsid	264	9	1			3		2	14	1			294
kodutehnika	44	2			1	2			2	1	1	1	54
kütus ja määrdeained	6				1				2				9
telefonid	100	1						1	4				106
rõivad ja tekstiiltooted	41		1						1				43
mööbel	55				1			1	4	1			62
TV, muusika- ja raadio	36								3	2		1	42
arvutid ja -tarvikud	60	1		1	1	1			2	1			67
muud tööstuskaubad	178	7			1	6	1	2	14	1	2	2	214
II Edastatud avaldused	23								2		4		29
III Reklaam	52								2	1			55
IV Varia	69	4		1		1		1	6	1		1	84

Lisa 6, tabel 3. Teeninduse kohta Ametile esitatud avaldused

kindlustus	9										9
Kokku teenuste kohta laekunud avaldusi	725	6	8	4	4	7	13	4	3	1	775

Lisa 7

MEEDIAMONITORING

Ajakirjanduses ilmunud tarbijakaitset käsitlevate artiklite loetelu 2005.a.

Jrk. nr.	Teema	Pealkiri	Autori nimi	Kanal	Kuu-päev	Hinnang
1.	Ohtlikest Mänguasjadest	Müügil ohtlikud vesipallid	-	SL Õhtuleht	05.01	Meile kasulik
2.	Lennupiletitest	Lennupiletite hinnad lähevad arusaamatumaks.	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	06.01	Meile kasulik
3.	Kingadest	Lagunenud kingad/ Kasu postkast	Kommentaar: Eda Amur	Postimees/Kasu	06.01	Meile kasulik
4.	Mänguasjadest	Mänguasjad võivad olla samuti ohtlikud	Jelena Leetmaa	Pärnu Ekspress/ vene keeles	07.01	Meile kasulik
5.	Kindlustusest	Tarbijakaitseamet taunib segaseid kindlustuslepinguid	Helle Aruniit	Postimees	13.01	Meile kasulik
6.	Kindlustusest	Suured tormikahjud võivad kaasa tuua kindlustuse kallinemise	Reigo Neudorf; Toivo Tänavsuu; kommenteerib Helle Aruniit	Eesti Päevaleht	13.01	Meile kasulik
7.	Mobiilifirmadest	Mobiilifirmad peibutistes peituvad konksud	Triin Olvet	Postimees/Kasu	13.01	Meile neutraalne
8.	Ühikuhinnast	Ühikuhinna lisamine kaubale muudab hinnavõrdluse lihtsamaks	Kristina Vaksmaa	Postimees/Kasu	13.01	Meile kasulik
9.	Tarbijakaitseameti tööst	Ärge kuivatage kassi mikrolaineahjus	Svetlana Krišjunas	Den za dnjom	14.01	Meile kasulik
10.	Helkuritest	Kõik ei ole veel helkurid, mida nii nimetatakse	-	Den za dnjom	14.01	Meile kasulik
11.	Mänguasjadest	Ohtlikud mänguasjad	-	Den za dnjom	14.01	Meile kasulik
12.	Ühikuhinnast	Rahvas nõuab tarbijakaitset	Toivo Räägel	Nädaline	15.01	Meile kasulik

13.	Ehitusteenustest	Tarbijad nurisevad ehitusteenuste halva kvaliteedi üle	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	17.01	Meile kasulik
14.	Kanepijoogist	Kanepijook kütab kirgi	Villy Paimets	Äripäev	17.01	Meile kasulik
15.	Kanepijoogist	Kanepileht joogipurgil eksitab	Eve Heinla	SL Õhtuleht	18.01	Meile kasulik
16.	Ühikuhinnast	Ostja peab nägema ühikuhinda	Anne Pöder	Järva Teataja	20.01	Meile kasulik
17.	Ehitusest	Nurin kehva ehituse üle	-	SL Õhtuleht	21.01	Meile kasulik
18.	Kristiine Kasiino reklaamist	Õiguslik sasipundar	-	Eesti Päevaleht	25.01	Meile kasulik
19.	Kristiine Kasiino reklaamist	Kasiinod kavaldasid kohtus tarbijakaitse üle	Sigrid Laev	Eesti Päevaleht	25.01	Meile negatiivne
20.	Helkuritest	Tarbijakaitseamet hoiatab – müügivõrgus liiguvad nõuetele mittevastavad helkurid	Kristina Vaksmaa	Nädaline	25.01	Meile kasulik
21.	Saabastest	Kasu postkast	Kristina Vaksmaa	Postimees/Kasu	27.01	Meile kasulik
22.	Ühikuhinnast	Kilohind tuleb ostjat kaitsma	Kai Simson	Maaleht	27.01	Meile kasulik
23.	Ühikuhinnast	Ühikuhind aitab õiget ostu otsust langetada	Bianca Mikovitš	Virumaa Teataja	28.01	Meile kasulik
24.	Tarbijakaitseadusest	Tarbijate probleemid 2004.a. ja tarbijakaitseaduse muudatustest	Koidu Allvee	Meie Maa	29.01	Meile kasulik
25.	Arvutisalongidest	Klient – kapriisne kuningas	Olesja Bõkova	Delovõje Vedomosti	01.02	Meile kasulik
26.	Ühikuhinnast	Täna peab märkima kaubasildile kilohinna	Kaire Uusen	Postimees	01.02	Meile kasulik
27.	Mahladest	Mahla valides tasub uurida pakendit	Agnes Männiste	Postimees/Kasu	03.02	Meile kasulik
28.	Internetipettustest	Ennetuskampaania petuturunduse vastu	-	Äripäev	03.02	Meile kasulik

29.	Tehnikakaupadest	Teadlik kasutaja uurib tooteinfot	Kristel Kirss	Maaleht/Targu talita	03.02	Meile kasulik
30.	Mahlade märgistamisest	Mahlade märgistamine muutub täpsemaks	Kai Simson	Maaleht	03.02	Meile kasulik
31.	Mahladest	Kuidas valida mahla, mahlajooki või nektarit? Aga mis neil vahet?	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	03.02	Meile kasulik
32.	Ühikuhinnast	Hindade võrdlemine muutub lihtsamaks	Kristina Vaksmaa	Sakala	03.02	Meile kasulik
33.	Helkuritest	Tuleb ette võltsitud helkureid	-	Pärnu Ekspress (vene keelne)	04.02	Meile kasulik
34.	Rämpstoidu reklaamist	Euroopa ähvardab rämpstoidu reklaamid prügikasti heita	Sergo Selder	Eesti Päevaleht	08.02	Meile kasulik
35.	Kvaliteedi märgist	Kvaliteedi märk	Natalia Ontin	Maladiož Estonii	10.02	Meile kasulik
36.	Helkuritest	Vali helkurit hoolega	Kai Simson	Maaleht	10.02	Meile kasulik
37.	Ühikuhinnast	Tarbijakaitseamet kontrollib ühikuhinna märkimist	Agnes Männiste	Postimees/ Kasu	10.02	Meile kasulik
38.	Jalatsitest	Ise endale jurist	Tarbijakaitseamet	Den za dnjom	11.02	Meile kasulik
39.	Ühikuhinnast	Hindasid võrrelda on nüüd lihtsam	Natalia Ontin	Den za dnjom	11.02	Meile kasulik
40.	Eesti Energia	Eesti Energia hüvitab tarbijatele pingekahju	-	Postimees	15.02	Meile kasulik
41.	Kasutatud autodest	Läbisõidunäidik pruugitud sõiduki seisukorrast ei räägi	Hendrik Ilves	Sakala	16.02	Meile kasulik
42.	Reisimisest	EasyJeti ja Ryanairiga reisija võib hüvitist nõuda	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	18.02	Meile kasulik
43.	Ühikuhinnast	Aga liiter Chaneli, milleks?	Svetlana Karpenko	Pärnu Ekspress(vene k)	18.02	Meile kasulik

44.	Ehitustöödest	Ehitustööd põhjustavad kaebusi	Monica Raud	Äripäev	23.02	Meile kasulik
45.	Kehvast kütusest	Toll tabas rekordkoguse kehva kütust	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	01.03	Meile kasulik
46.	Tarbijakaitsest	Tarbijakaebuste komisjonist ja petuskeemist internetis	Kristina Vaksmaa	Ostumõnu	01.03	Meile kasulik
47.	Internetist	Ettevaatust! Internet!	TKA	Pärnu Ekspress (venek)	04.03	Meile kasulik
48.	Internetikaubandusest	Internetis kaitske isikuandmeid	Kristina Vaksmaa	Äripäev	10.03	Meile kasulik
49.	Reklaamist	Hansapank pani ilma loata Meri ja Rütli oma reklaami	Mari Rebane, Sergo Selder	Eesti Päevaleht	11.03	Meile kahjulik
50.	Ühikuhinnast	Tarbijakaitse kontrollib silte	Gert Kiiler	Sakala	11.03	Meile kasulik
51.	Ühikuhinnast	Miks on ühikuhinna näitamine oluline	Gert Kiiler	Sakala	11.03	Meile kasulik
52.	Tarbijaõiguste päevast	Kaitske ennast ise	Jaroslav Tolstikov	Maladiož Estonii	14.03	Meile kasulik
53.	Tarbijaõiguste päevast	Täna on tarbijaõiguste päev	-	Eesti päevaleht	15.03	Meile kasulik
54.	Tarbijaõiguste päevast	Tarbija kaitseb oma raha	-	Virumaa Teataja	15.03	
55.	Õllereklaamist	Saku õllereklaami kampaaniaga tegeleb tarbijakaitseamet	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	16.03	Meile kasulik
56.	Tarbija õiguste päev	Tarbijatel GMO aasta	-	Maaleht	17.03	Meile kasulik
57.	Tartu tarbijakaitsejatest	Tartu Tarbijakaitsejad pääsesid taas tuppa	Madis Aesma	Tartu Postimees	17.03	Meile neutraalne
58.	Tööstöödest	Tahad välismaale tööle – anneta meile 5000 krooni	Eve Heinla	SL Õhtuleht	18.03	Meile kasulik
59.	Aegunud kaubast	Kaupmees petab ostjat teadlikult	Silvi Lukjanov	Teini Rahvaleht	21.03	Meile kasulik

60.	Erootikareklaam	Seksiliinid kurdavad kehva äri	Sigrid Laev	Eesti Päevaleht	29.03.	Meile kasulik
61.	Puudusega kaubast	Kella tuleb kanda kui ehet	Sirje Niitra	Äripäev	29.03	Meile kasulik
62.	Alkoholireklaamist	Tarbijakaitseamet ei näe eksimist	Kristina Vaksmaa	Eesti Päevaleht	30.03	Meile kasulik
63.	Ostutšekist	Ostutšekki tasub uurida	Agnes Männiste	Postimees/Kasu	31.03	Meile kasulik
64.	Tarbimislaenust	Pangad õhutavad tarbimisbuumi	Kaire Uusen	Postimees	05.04	Meile kasulik
65.	Reklaamiseadusest	Reklaamiseaduse rikkumine kasvab	Indrek Oja	Äripäev	05.04	Meile kasulik
66.	Tarbimislaenust	Kodu puhkusele eest panti?	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	07.04	Meile kasulik
67.	Joogipakendite tagatisraha	Maist saab joogipakendi eest tagasi pandiraha	Agnes Männiste	Postimees/KASU	07.04	Meile kasulik
68.	Tarbimislaenust	Laenuotsus olgu hoolega kaalutud	Kristina Vaksmaa	SL Õhtuleht	09.04	Meile kasulik
69.	Notarite tasust	Eesti notar – kas ebamäärase vastutusega liigkasuvõtja?	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	11.04	Meile kasulik
70.	Elektrienergiast	Eesti Energia lubab hinnapaketi vahetust	Agnes Männiste	Postimees/KASU	14.04	Meile kasulik
71.	Tarbimislaenust	Hullud päevad tarbimislaenuga	Mari Skuin	SL Õhtuleht	14.04	Meile kasulik
72.	Teenindus	Pärnumaa Uulu tankla väldib kohalike elanike teenindamist	Helen Eelrand	Eesti Päevaleht	14.04	Meile kasulik
73.	Reklaamist	Tarbijakaitse nahutab Hansapanka agressiivse reklaami eest	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	15.04	Meile kasulik
74.	Koolinoorte üritusest	“Saame hakkama...”	Helen Allik	Õpetajate Leht	15.04	Meile kasulik
75.	Ravimireklaamist	Ravimireklaam võib valetada	Anneli Aasmäe	Maaleht	21.04	Meile kasulik

76.	Keemilisest puhastusest	Pettunud kliendid võitlevad keemilise puhastusega	Andris Tammela	Pärnu Postimees	21.04	Meile kasulik
77.	Lugeja küsib	Kohv, kangus ja kvaliteet	Kommenteerib: Marje Kokk	Eesti Päevaleht	22.04	Meile kasulik
78.	Taara kokkuostust	Taarapunkt koorib kliente ja soodustab looduse reostamist	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	25.04	Meile kasulik
79.	Tarbijaõigustest	Huvi oma õiguste vastu	-	Referent	25.04	Meile kasulik
80.	Eksitavad reklaamid	Reklaamid eksitavad ja on liiga jõulised	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	26.04	Meile kasulik
81.	Tekstiiltoodetest	Kevadpuhastus. Keemiline puhastus.	-	MK- Estonia	27.04	Meile kasulik
82.	Nõustamiskeskusest	Nõustamiskeskus aitab tarbijat kogu ELis	Kristina Vaksmaa	KASU/Postimees	28.04	Meile kasulik
83.	Raha väljapetmisest	Austria messikataloog otsib kergeusklikke	Kristina Traks	Äripäev	28.04	Meile kasulik
84.	Reklaamist	Hansapanga kampaania tekitas vastumeelsust	Andres Reimer	Postimees	28.04	Meile kasulik
85.	Tootepakendist	Belomoripakk jätab Eesti NSVLi	Allar Viivik	SL Õhtuleht	29.04	Meile neutraalne
86.	Nõustamiskeskusest	Avati tarbijatele EL nõustamiskeskus	Natalia Ontin	Den sa Dnjom	29.04	Meile kasulik
87.	Telefonisidest	Tasuliste telefonidele helistamine võib teid arve saamisel üllatada	-	Pärnu Ekspress	29.04	Meile kasulik
88.	Tarbijate õigustest	Inimesed tahavad teada oma õiguseid	-	Pärnu Ekspress	29.04	Meile kasulik
89.	Taksondusest	Mis siis, kui arve tundub liiga suur	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	02.05	Meile kasulik
90.	ELi tarbija nõustamiskeskusest	Euroopa kaitseb meid	Natalia Ontin	Referent	02.05	Meile kasulik
91.	Autode ostmisest	Autoostjad langevad petu ohvriks	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	05.05	Meile kasulik

92.	Pangandusest	Maarahvas kardab laenu	Heino Laiapea	Maaleht	05.05	Meile kasulik
93.	Reklaamist	Elisa sai hoopleva reklaami eest trahvi	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	06.05	Meile kasulik
94.	Hinnasildil olevast infost	Hinnasildilt leiab mitmesugust infot	Toivo Räägel	Nädaline	07.05	Meile kasulik
95.	Hinnavõrdlus	Tarbijakaitseamet võrdles hindu	-	Maaleht	12.05	Meile kasulik
96.	Mobiilsideteenusest	Firmad tõrguvad kaotamast sularahamaksete teenustasu	Aivar Reinap	Postimees	13.05	Meile kasulik
97.	Mobiilsideteenusest	Tarbijate võit	Aivar Reinap	Postimees	13.05	Meile kasulik
98.	Mobiilsideteenusest	Mobiiltelefonifirmad vilistavad riigikohtu sularahamaksu keelule	Aivar Reinap	Postimees	13.05	Meile kasulik
99.	Joogitaarast	Seadus võitis anarhia	Dmitri Darkovski	Pärnu Ekspress	13.05	Meile kasulik
100.	Sularahamaksetest	Sularaha me vastu ei võta	Natalia Ontin	Pärnu Ekspress	13.05	Meile kasulik
101.	Turistide tüssamisest	Kaupmehed koorivad turistidelt seitse nahka	Hindrek Riikoja	Postimees	14.05	Meile kasulik
102.	Kaabel TV	Üksnes surm vabastab lepingust Starmaniga	Andres Reimer	Postimees	16.05	Meile kasulik
103.	Taksondusest	Ühtsed taksohinnad välistaks pettuse	Agnes Männiste	Postimees/KASU	19.05	Meile kasulik
104.	Sularahamaksetest	Ärge makske sularahas	-	Privaatinfo	19.05	Meile kasulik
105.	Mobiilsideteenusest	Mobiilikliendid vaidlevad EMTga telefonide garantiiremondi üle	Urmas Tooming	Postimees	23.05	Meile kasulik
106.	Sideteenusest	Sidefirmad ei võta sularahalt teenustasu	-	Eesti Päevaleht	23.05	Meile kasulik

107	Kaardimaksetest	Reklaam “Ära maksa kaardiga!” oleks löök	Agne Narusk	Eesti Päevaleht	25.05	Meile kasulik
108	Pangandusest	Hansapank lubab laenuga muinasjuttu	Rebekka Lotman	Postimees	26.05	Meile kasulik
109	Internetipangandusest	Internetipangas tasub olla hoolikas	Agnes Männiste	Postimees/KASU	26.05	Meile kasulik
110	ID-pileti müügist	ID-pileti müümise eest teenustasu küsimine on seadusevastane	Merike Teder	Eesti Päevaleht	30.05	Meile kasulik
111	Vee tarbimisest	Vee eest tuleb maksta rohkem, kui tarbitud	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	31.05	Meile kasulik
112	Kauba tagastamisest	Kauba eest saab raha tagasi vaid müüjaga kokkuleppel	Gert D. Hankewitz	Äripäev	31.05	Meile kasulik
113	Sooduskampaaniatest	Kaupa peab jätkuma sooduskampaania lõpuni	-	Eesti Päevaleht	03.06	Meile kasulik
114	Sooduskampaaniatest	Sooduskaupa peab jätkuma kampaania lõpuni	Kristina vaksmaa	Postimees	03.06	Meile kasulik
115	Kaalulangetamismeetodist	Asjatundjad seavad Drozdi meetodi kahtluse alla	Agnes Männiste	Postimees/ KASU	09.06	Meile kasulik
116	Päikeseprillidest	Kas turuprillid kaitsevad päikese eest	Agnes Männiste	Postimees/ KASU	09.06	Meile kasulik
117	Bussijuhi ebaviisakas käitumine	Sohver tiris õpilast kõrvast	Kadri Paas	SL Õhtuleht	11.06	Meile kasulik
118	ID-piletitest	Sularaha eest ID-pileti müümisel tasu võtmine on ebaseaduslik	-	Referent	12.06	Meile kasulik
119	Lennu hilinemisest	Oslo lennule hilinenud võivad jääda kahjutasuta	Hindrek Riikoja	Postimees	14.06	Meile kasulik
120	Õpilaste reisist	Laste töö õudustehotellis	Katrin Pauks	SL Õhtuleht	16.06	Meile kasulik

121 .	Kauba vahetusest	Katkise kauba vahetus on müüja otsustada	Andres Palm	Äripäev	16.06	Meile kasulik
122 .	Taksondusest	Asendustakso hinnad tasub üle küsida	Agnes Männiste	Postimees/ KASU	16.06	Meile kasulik
123 .	Praakkaubast	Firmad võivad vilistada tarbijakaitse otsustele	Signe Kalberg	Eesti Päevaleht	17.06	Meile negatiivne
124 .	Taarast	Poed võivad keelduda suurest taarakogusest	Kai Kalamees	Eesti Päevaleht	20.06	Meile kasulik
125 .	ID-piletist	Linn kaotab tarbijakaitse nõudel ID-pileti ostmisel teenustasu	Urmas Seaver	Postimees	20.06	Meile kasulik
126 .	Reklaamist	Tarbijakaitse taunid klientide meelitamist valeliku reklaamiga	Kaire Uusen	Postimees	20.06	Meile kasulik
127 .	Eesti Gaasist	Priiskamine võib tuua väiksema gaasiarve	Reimo Roosileht	Äripäev	20.06	Meile kasulik
128 .	Mahladest	Läti Gutta kogub jõudu Eesti turu tagasivõitmiseks	Sirje Rank	Äripäev	22.06	Meile neutraalne
129 .	Alkoholi reklaamist	Tarbijakaitse lubab näitlejatel alkoholi reklaamida	BNS	Postimees	28.06	Meile kasulik
130 .	Alkoholi reklaamist	Näitlejad taas alkoholireklaamis	BNS	SL Õhtuleht	28.06	Meile kasulik
131 .	Võlaõigusseadusest	Kaupa ei saa enam ringi vahetada	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	29.06	Meile kasulik
132 .	Võlaõigusseadusest	Mis on koduukseleping ja sidevahendi abil sõlmitud leping?	Kristina Vaksmaa	SL Õhtuleht	29.06	Meile kasulik
133 .	Hinnavõrdlus	TKA jaekaubanduse müügihindade vaatlus juunis 2005	-	Maaleht	30.06	Meile kasulik
134 .	Sooduskampaania	Kaupa olgu saada kampaania lõpuni	Eda Amur	Äripäev	04.07	Meile kasulik

135 .	Alkoholi reklaam	Suusakuulsus Andrus Veerpalu reklaamib linnatänavatel õlut	Tuuli Koch	Postimees	05.07	Meile kasulik
136 .	Alkoholi reklaam	Veerpalu Saku linnapeaks	Tuuli Koch	Postimees	06.07	Meile kasulik
137 .	Alkoholi reklaam	Tarbijakaitse keelas veerpalu õllereklaami	Tuuli Koch	Postimees	06.07	Meile kasulik
138 .	EL tarbijakaitse	EL annab tarbijale lisakaitse	Kristina Vaksmaa	Äripäev	06.07	Meile kasulik
139 .	Alkoholi reklaam	Viinajoomise eest tükike Saaremaad	Mari Sarv	Eesti Päevaleht	07.07	Meile kasulik
140 .	Alkoholi reklaam	Õllereklaamid võetakse maha	Martti Kass	SL Õhtuleht	07.07	Meile kasulik
141 .	Alkoholi reklaam	Veerpalu õllereklaam eksitas tarbijaid	Tuuli Koch	Postimees	07.07	Meile kasulik
142 .	Alkoholi reklaam	Tarbijakaitseamet menetleb Saaremaa krundikampaaniat	Mari Sarv	Eesti Päevaleht	08.07	Meile kasulik
143 .	Mänguasjad	Armas kaisukaru võib olla lapse tervisele ohtlik	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	11.07	Meile kasulik
144 .	Reklaam	Adidas müüb nõukogude sümboolikaga särke	Eva Kübar	Postimees	11.07	Meile neutraalne
145 .	Taara	Kaupmehed saadavad ostjad räpastesse taarapunktidest	Urmas Tooming	Postimees	12.07	Meile kasulik
146 .	Reklaam	Tarbijakaitse hinnangul ei rikkunud Adidas seadust	-	Postimees	12.07	Meile kasulik
147 .	Taara	Poed suunavad kliendid taarapunkte otsima	-	Postimees	12.07	Meile kasulik
148 .	Taksondus	Taksojuhid jahivad pidutsejaid	Triin Olvet	Postimees	12.07	Meile kasulik

149	Postiteenus	Keelusilt kaitseb soovimatu reklaami eest	Andrus Karnau	Postimees	14.07	Meile kasulik
150	Postiteenus	Kleepsuga rämpsposti vastu	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	14.07	Meile kasulik
151	Postiteenus	Ainult tellitud post, palun!	-	Postimees	14.07	Meile kasulik
152	Eksitavad hinnad reklaamis	Edaspidi tohib reklaamida vaid lennu- ja laevapiletite lõpphinda	Kai Kalamees	Eesti Päevaleht	23.08	Meile kasulik
153	Poolaasta kokkuvõte	Tarbijad polnud suvel rahul turismiteenustega	Agne Narusk	Eesti Päevaleht	24.08	Meile kasulik
154	Tarbijakampaaniad	Erihinnaga toodete müük ei tohi tarbijat pärast kampaania lõppu eksitada	-	Äripäev	25.08	Meile kasulik
155	Kindlustushüvitis	Kopteriõnnetuse ohvrite omastele üle 56 miljoni	Kadri Paas; Eve Heinla	SL Õhtuleht	25.08	Meile kasulik
156	Reklaam	DI reklaam: kastitais õlut ja alaealine neid	Andris Feldmanis	Eesti Päevaleht	31.08	Meile kasulik
157	Teatripilet	Tarbija küsimus	Kristina Vaksmaa	SL Õhtuleht	31.08	Meile kasulik
158	Hinnavõrdlus	TKA jaekaubanduse müügihindade vaatlus augustis 2005	-	Maaleht	01.09	Meile kasulik
159	Viivised	Maksmata arvele lisandub hiigelviivis	Villy Paimets	Äripäev	01.09	Meile kasulik
160	Tarbijakaitseametist	Milleks tarbijale amet?	Villy Paimets	Äripäev	01.09	Meile kahjulik
161	DI reklaam	Meesteajakirja võib alaealise poolpalja modelli kasutamise eest oodata kuni 250 miljoni kroonine trahv	Andero Kaha	SL Õhtuleht	02.09	Meile kasulik
162	Reklaamikampaaniast	Võetud kohustused tuleb täita	-	Postimees	03.09	Meile kasulik

163	Ehituskvaliteet	Uute elamute buum on halvendanud ehituskvaliteeti	Ketlin Priilinn	Äripäeva kinnisvara lisa	06.09	Meile kasulik
164	Tarbijakaitsest	Milleks tarbijale amet?	Kristina Vaksmaa	Äripäev	08.09	Meile kasulik
165	Hinnaavaldamisest	Reklaamida võib ainult lõpphinda	-	Pärnu Ekspress (venek)	09.09	Meile kasulik
166	EURO	Üleminek EUROle	Jüri Kuzmin	Pärnu Ekspress (venek)	09.09	Meile kasulik
167	Lepingutest	Seadus kaitseb inimesi ootamatult allakirjutatud lepingute eest	Eda-Liis Kann	Äripäev	13.09	Meile kasulik
168	Mööblist	Varuge mööbliremondiks aega	Toivo Räägel	Nädaline	15.09	Meile kasulik
169	Alkoholireklaam	Too uus õlu!	Gert Hankewitz	Äripäev	22.09	Meile kasulik
170	TKA kuukokkuvõte	TKA tegi augustis trahve 37000 kr eest	-	Äripäev	22.09	Meile kasulik
171	TKA kuukokkuvõte	Tarbijal on alati õigus	-	Maladioz Estonii	23.09	Meile kasulik
172	ID-piletist	Vaidlus ID-pileti teenustasu üle tüürib kohtu poole	Urmas Seaver	Postimees	26.09	Meile kasulik
173	Reklaamist	TKA uurib Jippii reklaami seaduslikkust	Eda-Liis Kann	Äripäev	27.09	Meile kasulik
174	Reklaamist	Kaubanduskeskus on muutunud oluliseks meediakanaliks	Eda-Liis Kann	Äripäev	27.09	Meile kasulik
175	ID-piletist	Tallinn säilitab ID-pileti teenustasu	-	SL Õhtuleht	27.09	Meile kasulik

176	ID-piletist	Vaidlus ID-pileti teenustasu üle	-	SL Õhtuleht	27.09	Meile kasulik
177	Reklaamist	TKA uurib Jippii reklaami seaduslikkust	Eda-Liis Kann	Äripäev	27.09	Meile kasulik
178	Taara	Rapla Sirje taarapunktist antakse turvalisuse kaalutlusel tšekid	Heli Talinurm	Nädaline	29.09	Meile kasulik
179	Hinnavaatlus	TKA jaekaubanduse müügihindade vaatlus aug. 2005	TKA	Maaleht	29.09	Meile kasulik
180	Reklaamikampaania	Kohuke Keskerakonna teenistuses	Gert Hankewitz	Äripäev	04.10	Meile kasulik
181	Kohukese reklaamikampaania	Reformierakond nõuab "K" reklaamile väärteomenetlust	BNS	Eesti Päevaleht	04.10	Meile kasulik
182	Reklaamikampaania	Keskerakond või kohuke	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	04.10	Meile kasulik
183	Reklaamikampaania	Õiguskantsler peab K-kohukese reklaami selgelt poliitiliseks	Tuuli Koch	Postimees	04.10	Meile kasulik
184	Reklaam	Päeva +	-	Postimees	06.10	Meile kasulik
185	Reklaam	Tarbijakaitse uurib K-kohukese reklaami	BNS	Postimees	06.10	Meile kasulik
186	Reklaam	Tarbijakaitseamet: K-reklaam on eksitav	EPL.EE	Eesti Päevaleht	06.10	Meile kasulik
187	Reklaam	K-kohukese reklaamid jäävad tänavatele	Aleksei Günter	Postimees	07.10	Meile neutraalne
188	Kinnisvara	Raha peab jääma perekonda, aga elanik saab pörsa kotis	-	Äripäev	11.10	Meile kasulik
189	Kinnisvara	Kinnisvaraostja võib saada soovitud väiksema korteri	Urmas Tooming	Postimees	12.10	Meile kasulik

190	Haldusteenus	Koduvalve ja haldus – kui mõistlikud?	Kristina Vaksmaa	Äripäev	17.10	Meile kasulik
191	Või	Põlva Piim tunnistab võis taimse rasva kasutamist	Signe Kalberg	Eesti Päevaleht	19.10	Meile kasulik
192	Sideteenuste kalkulaator	TKA ja sideameti koostöös valmis sideteenuste kalkulaator	TKA	Maaleht	20.10	Meile kasulik
193	Infotelefonid	Infotelefonid ei taha kõnehinda teatada	Kaire Uusen	Postimees	20.10	Meile kasulik
194	KASU postkast	Olematud soodustused	Kommentaar: Eda Amur	Postimees/KASU	20.10	Meile kasulik
195	Tarbijakaebuste komisjon	Tarbija ja kaupmees: tüli aitab lahendada komisjon	Jaroslav Tolstikov	Maladioz Estonii	21.10	Meile kasulik
196	Pakendiseadusest	Pakendi jäätmeid peab saama ära anda tasuta	Koidu Allvee	Meie Maa	22.10	Meile kasulik
197	EURO	Euro hindu ei tõsta – seda teevad kaupmehed	Helle Aruniit	Eesti Päevaleht	24.10	Meile kasulik
198	Infotelefon	Infotelefoniteenus kallineb	Signe Kalberg	Eesti Päevaleht	25.10	Meile neutraalne
199	Jalatsid	Sabo jalatsikauplus ajab ostja segadusse	Signe Kalberg	Eesti Päevaleht	27.10	Meile kasulik
200	Ohuteated	Ohuteateid tuleb tõsiselt võtta	Agnes Männiste	Postimees/Kasu	27.10	Meile kasulik
201	KASU postkast	Miks müüjal pole raha tagasi anda	Kommentaar: Eda Amur	Postimees/KASU	27.10	Meile kasulik
202	Hinnavaatlus	TKA jaekaubanduse müügihindade vaatlus okt. 2005	TKA	Maaleht	27.10	Meile kasulik
203	EURO	Euro paneb kauplejad proovile	Kristina Vaksmaa	SL Õhtuleht	31.10	Meile kasulik

204 .	Tarbija õigustest	Tarbijal ei ole alati õigus	Tatjana Merkulova	Vesti	31.10	Meile kasulik
205 .	Infotelefonidest	Infotelefonid teavitavad tarbijat kõnehinnast	-	Postimees	02.11	Meile kasulik
206 .	Pesust	Proovitud pesu võib tõve tuua	Agnes Männiste	Postimees/KASU	03.11	Meile kasulik
207 .	Reklaamikampaaniast	Tarbijakaitse algatas Idea vastu menetlust	BNS	Postimees	04.11	Meile kasulik
208 .	Reklaamikampaaniast	Tarbijakaitse lõpetas ASi Kohuke süüasja	BNS	SL Õhtuleht	04.11	Meile kasulik
209 .	Milleks tarbijakaitse?	Tarbijakaitsetus	Urmo Soonvald	SL Õhtuleht	04.11	Meile kahjulik
210 .	Tarbijakampaaniast	Rimi kampaaniakaup lõppes esimesel päeval	Kaire Uusen	Postimees	10.11	Meile kasulik
211 .	Püramiidskeemidest	Postimänguga rikkaks	Kristina Vaksmaa	Postimees/KASU postkast	10.11	Meile kasulik
212 .	Kampaaniast	Lennufirma easy Jet narris kliente	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	11.11	Meile neutraalne
213 .	Turismiteenusest	Reisibüroo tüssas	Kirsti Vainküla	SL Õhtuleht	12.11	Meile kasulik
214 .	Võist	Põlva Piim: pehme võiga petavad ka teised	Signe Kalberg	Eesti Päevaleht	14.11	Meile neutraalne
215 .	Pangateenustest	Vaata kuidas su raha kulub	Martti Kass	SL Õhtuleht	14.11	Meile neutraalne
216 .	Ohutusest	Ohutusteade kuues vaatuses: ettevaatust, rannaplätud migreeruvad!	Evelin Kivimaa	Eesti Ekspress	17.11	Meile kasulik
217 .	Sotsiaalreklaamidest	Jõle mõjusad reklaamid	Andri Maimets	Postimehe lisa Arter	19.11	Meile negatiivne

218 .	Sotsiaalreklaamist	Sotsiaalreklaam pääses vääртеomenetlusest	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	23.11	Meile kasulik
219 .	Eurole üleminekust	Eurovalmidus on esmane	-	Maladiož Estonii	23.11	Meile kasulik
220 .	Eksitavast reklaamist	Poliitikud maadlevad eksitava reklaamiga	Tuuli Koch	Postimees	24.11	Meile kasulik
221 .	Eurole üleminekust	Euro – hinnatõus sõltub müüja ahnusest	Kristina Vaksmaa	Vesti	24.11	Meile kasulik
222 .	Hinnavaatlused	Jätkame pingsat jälgimist	Viktor Jurmann	Vesti	30.11	Meile kasulik
223 .	Infotelefonidest	Oodake, ühendame esimesel võimalusel	Tolstikov	Molodiož Estonii	05.12	Meile kasulik
224 .	Eurost	Päästetud ostjad.	Evgenia Garanša	Molodiož Estonii	05.12	Meile kasulik
225 .	Turvateenus	Korterimüüja sunnib ostma Falcki koduvalvet	Urmas Tooming	Postimees	06.12	Meile kasulik
226 .	Pürotehnikast	Ettevaatust pürotehnikaga	Kalju Hook	Pärnu Ekspress	09.12	Meile kasulik
227 .	Sotsiaalreklaamist	Elu nagu õudukas	Made Rässa	Äripäev	13.12	Meile negatiivne
228 .	Reklaamist	K-reklaami tegija sai 25 000 krooni trahvi	-	Postimees	14.12	Meile kasulik
229 .	Reklaamist	Kohukesereklaam riigiprokuratuuri huviorbiidis	BNS	Eesti Päevaleht	14.12	Meile kasulik
230 .	Reklaamist	Kohukesereklaami tegijat trahvitakse 25 000 krooniga	Eve Heinla	SL Õhtuleht	15.12	Meile kasulik
231 .	Ehitusteenus	Valmiva kortermaja kõigil tubadel pole akent	Kaire Uusen	Postimees	16.12	Meile kasulik

232 .	Ohutus	Mänguasi "üllatusega"	Jaroslav Tolstikov	Molodioz Estonii	21.12	Meile kasulik
233 .	Euro	Järgmisest suvest peavad eurohinnad näha olema	-	Eesti Päevaleht	23.12	Meile kasulik
234 .	Reklaamikampaaniast	Keskerekonna ja K-kohukese juhtum	-	Äripäev	23.12	Meile kasulik
235 .	Tootepraagist	Kauplus saatis katkise jopega kliendi minema	Kristiina Viiron	Eesti Päevaleht	28.12	Meile kasulik
236 .	Pressiteade helkuritest	Tarbijakaitse ei leidnud müügilt ohtlikke helkureid	BNS	SL Õhtuleht	29.12	Meile kasulik
237 .	Hinnavaatlus	Müügihindade vaatlus 12.2005	TKA	Maaleht	29.12	Meile kasulik
238 .	Helkuritest	Helkurist elupäästja	Kristel Kirss	Maaleht/ targu talita	29.12	Meile kasulik
239 .	Ohutusest	Viletsalt ehitatud kamin lõpetas inglase jõuluõhtu põlenguga	Kärt Anvelt/Tuuli Koch	Postimees	30.12	Meile kasulik
240 .	Transporditeenus	Ühissõiduki pileti hind tõuseb uuest aastast	Hille Tänavsuu	Postimees	30.12	Meile kasulik
241 .	Reklaam	Poliitiliste välireklaamide keeld tõi K-kohukesed	Tuuli Koch	Postimees Extra	31.12	Meile kasulik
242 .	Kaabel-TV	Eesti vaataja jääb Vene kanaliteta	Kadri Jakobson	Postimees	31.12	Meile kasulik