



TARBIJAKAITSEAMET

AASTAARUANNE

2004

Tallinn 2005

SISUKORD

1	Sissejuhatus	4
2	Ülevaade tähtsamatest rahvusvahelistest üritustest, millest ameti töötajad osa võtsid	5
3	Tarbijakaitse seisukohast uued olulised õigusaktid	10
4	Ameti ülesanded ja struktuur	13
5	Õigusloome	16
5.1	Tarbijakaitseseadus (TKS)	17
5.2	Kaubandustegevuse seadus (KTS)	19
5.3	Toote ohutuse seadus (TOS)	19
6	Tarbijate nõustamine ja neile suunatud teave	21
6.1	Tarbijate nõustamine infotelefonil	21
6.2	Infomaterjalid	23
6.2.1	Infovoldikud	23
6.2.2	Raamatud	24
6.2.3	Infoteek	24
6.2.4	Hinnavaatlused	25
7	Avalikud suhted	26
7.1	Ametiväline suhtekorraldus	26
7.2	Interneti kodulehekülg	26
7.3	Arvamus-uuringud	28
7.4	TKA 10. aastapäeva seminar	29
7.5	Osalemine Toidumessil	30
7.6	Ametisise koolitus ja suhtekorraldus	31
8	Tarbijakoolitus	32
8.1	Eestis korraldatud tarbijakoolituse üritused	32
8.2	Rahvusvahelised tarbijakoolitusprojektid	34
9	Tarbijakaitse nõukogu	35
10	Rahvusvaheline koostöö	35
10.1	EL Tarbija Nõustamiskeskus	35
10.2	Twinning projekt TKA töö parandamiseks	36
10.3	TAIEXi seminarid	36
10.4	ICPEN koostöövõrgustik	38
10.5	Hollandi projekt taimetoodangu kontrolli tugevdamiseks	39
10.6	Phare projekt toidukontrolli tõhustamiseks	39
10.7	Phare kütuseprojekt	40
11	Turujärelevalve	41
11.1	Toiduturu järelevalve	46
11.1.1	Veiseliha	47
11.1.2	Vorsti- ja lihatooted	48
11.1.3	Kala preserved	49
11.1.4	Kakao- ja šokolaaditooted	49
11.1.5	Suhkur ja suhkrutooted	51
11.1.6	Siirupid	51
11.1.7	Eritoidud	52

11.1.8	Toidulisandid	52
11.1.9	Mahlad	53
11.1.10	Karastujoogid	54
11.1.11	Puu- ja köögiviljad	54
11.1.12	Lõikelilled ja ilutaimed	56
11.1.13	Alkohoolsed joogid	56
11.1.14	Tubakatooted	58
11.1.15	Toidualane koostöö järelevalveasutustega	59
11.2	Tööstuskaupade järelevalve	60
11.2.1	Ehitusmaterjalid	60
11.2.2	Kosmeetikatooted	62
11.2.3	Keemiakaubad	63
11.2.4	Väetised, mullad, turvas	65
11.2.5	Kütused	65
11.2.6	Mänguasjad	66
11.2.7	Rõivad ja tekstiiltooted	68
11.2.8	Jalatsid	69
11.2.9	Väärismetallist ja –kividest tooted	71
11.2.10	Vedelkütus	71
11.2.11	Muud kaubad	73
11.3	Toote ohutuse järelevalve	73
11.3.1	Tööstuskaupade ohutuse järelevalve	73
11.3.2	Koostöö teiste järelevalveasutustega	83
11.3.3	Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas	86
11.4	Teenuste järelevalve	89
11.4.1	Turismiseaduse järelevalve	89
11.4.2	Lepingutingimuste järelevalve	92
11.5	Reklaamiseaduse järelevalve	95
12	Tarbijakaebused	102
12.1	Kaebuste põhivaldkonnad	102
12.2	Tarbijakaebuste komisjon	109
13	TKA kohtuasjad 2004	112
13.1	Tsiviilasjad	112
13.2	Haldusasjad	114
13.3	Väärteoga seonduvad kohtuasjad	117
14	Kokkuvõte TKA tööst	119
15	Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla	130
16	Summary	131
	Lisad	
Lisa 1	Helkurite testimise tulemused	141
Lisa 2	Testitud lastemööbli pildid	147
Lisa 3	Küünalde ohutuse testimine	151
Lisa 4	Kaupade testimise tulemused	158
Lisa 5	Reklaam	167
Lisa 6	Tarbijate avaldused maakonniti	173
Lisa 7	Meediamonitoring	179

SISSEJUHATUS

2004. aasta jääb Eesti ajalukku kui Euroopa Liiduga liitumise aasta. Tarbijakaitse vallas oli see ettevalmistuste aasta, kui seati plaane tegutsemiseks EL liikmelisusest tulenevate uute nõuete raames. Suurt tähelepanu pöörati oma töötajate koolitusele ja osavõtule rahvusvahelistest koostööprojektidest.

Endiselt jäi TKA oluliseks tegevusvaldkonnaks turujärelevalve Eestis, jälgides erinevate seaduste ja nende alusel koostatud EV Valitsuse määruste täitmist kaubandus- ja teenindusettevõtete poolt. Ameti poolt teostati järelevalvet 23 seaduse ja 40 määruse täitmise üle, koos Eesti astumisega EL-i lisandus veel 6 Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrust.

2004.a aprillis jõustusid kaubandustegevuse seadus ja tarbijakaitse seadus (parandatud kujul) ning majandustegevuse registri seadus, mais jõustus toote ohutuse seadus. Nende seaduste jõustumisega muutus tarbijakaitse regulatsioon konkreetsemaks, kuna tarbijakaitse seadusest läks välja suur osa kaubandustegevusega seonduvaid küsimusi. Samas tulid uute momentidena juurde kauba ühikuhinna avaldamise nõue (kehtiv 2005.a algusest) ja tarbijakaebuste komisjoni moodustamine.

Turujärelevalve käigus avastatud rikkumiste arv on näidanud viimastel aastatel alanemise tendentsi, sest järjest tuleb Eesti turule juurde suurte rahvusvaheliste kaubanduskettide kauplusi, kus töötajad on paremini koolitatud ja ettevalmistatud kui varasemates väikestes kauplustes. Samas ilmnes 2004. aastal varasemast enam probleeme reklaamiga, kuna uued ettevõtted püüdsid ennast Eesti tarbijatele tutvustada ja kasutasid seejuures mõnikord lubamatuid meetodeid ja vahendeid.

Tarbijate kaebustest saab suur osa lahenduse juba TKA poolse menetluse käigus. Alates tarbijakaebuste komisjoni moodustamisest aprillis 2004.a on tarbijate avaldused, mis lahendust ei leidnud, suunatud edasi tarbijakaebuste komisjonile.

Jätkus TKA tihe koostöö teiste kohalike järelevalveasutustega ja rahvusvaheliste turujärelevalvet teostavate organisatsioonidega, eriti toote ohutuse vallas. Viidi läbi mitmeid toodete testimisi (küünlad, helkurid, laserseadmed, lastemööbel jm). Testimise tulemustest teavitati nii oma koostööpartnereid kui Eesti kaubaturul tegutsevaid ettevõtteid, tarbijate informeerimiseks kasutati pressiteateid ja meedia abi.

Laienes tarbijate nõustamine, eriti infotelefoni abil. Probleemid, millega ameti poole pöördutakse, on aastatega jäänud enam-vähem samaks (tööstuskaupade garantii, kaubanduses ja teeninduses tekkinud arusaamatused, eluasemekulude arvutamisega seotud küsimused). Konkreetset lahendust nõudnud tarbijakaebused edastati järelevalveosakonnale. Pöördumiste arvu kasvu taga võib näha eelkõige tarbijate suurenenud huvi oma õiguste ja nende kaitsmise vastu.

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

Jaauuar

- 19.-20. jaauuaril toimus Riias Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolitusalse aastase projekti "*Consumer Education in the Baltic (Phase 2)*" esimene kohtumine. Uus projekt on jätkuks 2002.a lõppenud Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolituse projektile "Põhikooli tarbijakoolituse ainekava väljatõõtamine". Projekti Eesti-poolne koordinaator oli Jaan Tõnissoni Instituut. TKA-st osales kohtumisel üks ametnik.
- 26.-28. jaauuaril osalesid kaks TKA esindajat Brüsselis TAIEK'i *Regional Training Programme*'i raames korraldatud kohtumisel, kus võeti kokku ekspertide tehtud töö koduriigis, jagati eksperdistaatust tõendavaid tunnistusi ning arutati tulevikuplaane. Valdkondadeks olid riigihanked, tarbijakaitse, intellektuaalse omandi kaitse, keskkonnakaitse ning toiduohutus. Eestist osalesid projektis lisaks Tarbijakaitseametile ka Keskkonnaministeerium, Tolliamet, Veterinaar-ja Toiduamet ning Riigihangete Amet.
- 29.-30. jaauuaril korraldas Euroopa Komisjon liituvatele liikmesriikidele ohtlikest kaupadest teavitamise süsteemi - RAPEX alase koolituse. Tutvustati teavitamise juhendit ja läbiti praktiline koolitus ohuteadete saatmise ja nende vastamise osas. TKA-st osalesid koolitusel 2 ametnikku.
- 30. jaauuaril toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud kohtumine liikmesriikide piiriüleste tarbijakaebuste edastamise (*Clearing House*) ja kaebuste lahendamise komisjonide (ADR) töö parendamise küsimustes. TKA-st osales kohtumisel peadirektor.

Veebruar

- 2.-3. veebruaril toimus Stockholmis Põhjamaade Ministrite Nõukogu seminar "Kasutaja (tarbija) mõju suurendamine standardimistegevuses". Seminaril jagasid antud valdkonna kogemusi kõikide Põhjamaade ning Saksamaa esindajad. TKA-st osales üks ametnik.
- 17. veebruaril külastas Tarbijakaitseametit Rootsi Rahvusliku Kemikaalide Inspeksiooni (KEMI) divisjoni direktor hr Bengt Bucht, kes tutvustas võimalusi koostõõks kemikaalide kontrollimise valdkonnas.
- 20.-22. veebruaril toimus Roomas Itaalia tarbijaorganisatsiooni ja Sant' Anna ülikooli eestvedamisel konverents "Horisontaalne subsidiaarsus uues Euroopas: tarbijate õiguste nimel ühinenud kodanikud ja organisatsioonid". Ametist osales üks esindaja.
- 27.-28. veebruaril toimus Pariisis tarbijaharidusprojekti "*Developing Consumer Citizenship*" kolmas kohtumine. Kohtumisel tegi iga osalev riik kokkuvõtte II etapi tõõst. Eesti meeskond analüüsis tarbijahariduse aspektide esinemist riiklikus õppekavas. Samuti analüüsiiti projekti käigus väljatõõtatud praktiliste tundide käsitlemist koolis. Ametist osalesid kohtumisel 2 esindajat.

Märts

- 1.-2. märtsil toimus Pariisis kolmeaastase projekti "Tarbija kui kodaniku võrgustiku arendamine"/ *Consumer Citizenship Network* esimene rahvusvaheline konverents. Võrgustik hõlmab 29 riigi õpetajaid, uuringute läbiviijaid, tarbijakaitseasutusi ja teisi ühiskonna institutsioone. Võrgustiku eesmärgiks on välja selgitada võimalused ja lahendid küsimusele: kuidas

üksikisikud kui tarbijad saavad konstruktiivselt kaasa aidata jätkusuutlikule arengule ja vastastikusele solidaarsusele. Ametist osalesid kaks esindajat.

- Euroopa Komisjon (EK) korraldas 14.-16. märtsil Sofias konverentsi kümne liitva riigi ja teiste kandidaatriikide esindajatele teemal “Ühtne põllumajanduspoliitika ja EL-i laienemine”. Igast riigist olid konverentsile kutsutud erinevate valdkondade esindajad. Eesti delegatsioonis olid esindatud põllumehed, Põllumajandus-Kaubanduskoda, Toiduainetetööstuse Liit, Põllumajandusministeerium, Roheliste Liikumine, ajaleht Maaleht ning Tarbijakaitseamet, keda esindas peadirektor.
- 21.-23. märtsini toimus Soomes Lapimaal Saarinselkäs rahvusvahelise tarbijakaitse rakendusasutuste vahelise koostöövõrgustiku ICPEN (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) korraline konverents. Osavõtjaid oli 23 riigist ja lisaks osalesid vaatleja ning info vahendajana ka Euroopa Komisjoni ning OECD esindajad. Ametist osales konverentsil peadirektor.
- 24.-25. märtsil toimus Riias Balti Keskkonna Foorumi poolt korraldatud seminar “Tahtlik GMO taimede loodusesse viimine EL-s”. TKA-st osalesid seminaril 2 ametnikku.

Aprill

- 16. aprillil toimus Budapestis viimane ohtlikest kaupadest teavitamise süsteemi TRAPEX koosolek. Koosolekul räägiti 1999-2004.a töötulemustest, TRAPEX-i rollist järelevalve teostamisel ning omandatud kogemustest, milliseid saab kasutada ka edaspidi. Ametist osales kaks esindajat.
- 20. aprillil viibis ameti peadirektor Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud nõupidamisel, kus arutati kemikaalide (ftalaatide) kasutamist laste mänguasjades.

Mai

- 4.-5. mail toimus Susi Hotellis koostöös TAIEX'i, Tarbijakaitseameti ning Veterinaar- ja Toiduametiga seminar teemal “Toidulisanditele esitatavad nõuded, märgistamine, turule viimisest teavitamine, reklaam”. Seminarist võttis osa 12 Tarbijakaitseameti ametnikku.
- 6.-7. mail toimus koostöös TAIEXiga Tallinnas seminar teemal "Lastele suunatud reklaam", kus osalesid nii kodu- kui välismaised eksperdid. Seminaril osalesid ettekannetega Eesti, Rootsi ja Soome Tarbijakaitseameti esindajad, Belgia tarbijakaitseorganisatsiooni CRIOC-OIVO esindaja, samuti ka Tallinna Pedagoogikaülikooli ja Kunstiakadeemia esindajad. Seminarist võtsid lisaks TKA esindajatele osa ka Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumi, Sotsiaalministeeriumi, Lastekaitse Liidu, äripoolse, vabatahtliku tarbijakaitse liikumise, Tartu Ülikooli, meedia ning kirjastuste esindajad.
- 03.-07. mail toimus Itaalias, Casertas, viie-päevane seminar “Turu harmoneerimine ning tarbijakaitse”. Seminar korraldati koostöös Itaalia riigiametnike kooli ning Itaalia Tööstus- ja Kaubandusministeeriumiga. Seminarile oli kutsutud osalema kõikide uute EL liikmesriikide esindajad ning samuti Türgi, Rumeenia ja Bulgaaria. Ametist osales üks esindaja.
- 17.-18. mail osales ameti esindaja õppesõidul Rootsi Konsument Europasse, mis tegeleb ülepiiriliste kaebuste lahendamisega. Õppereisi eesmärgiks oli saada ülevaade ülepiiriliste kaebustega tegeleva nõustamiskeskuse tööst ning hankida kogemusi Eestis EL Tarbija Nõustamiskeskuse avamiseks.

- 17.-18. mail toimus Brüsselis järjekordne Euroopa Komisjoni poolt korraldatud arutelu Mänguasja ohutuse direktiivi (Toy Safety Directive 88/378/EEC) muudatuste üle. Kohtumisel osalesid liikmesriikide vastava ala eksperdid, Eestit esindas üks TKA ametnik.
- 25.-26. mail toimus Vilniuses Balti Keskkonnafoorumi korraldatud seminar "Ohtlikest ainetest tulenevad riskid tarbijatele". Seminari peamiseks eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust kemikaalidega seonduvast läbi tarbijaorganisatsioonide. Ametist osalesid 3 esindajat.
- 27.-28. mail toimus Olümpia hotellis Tarbijakaitseameti 10 aastapäevale pühendatud seminar, kus räägiti tarbijakaitsest ja selle arengusuundadest Eestis ja Euroopa Liidus. Seminaril osalesid lisaks ameti töötajatele mitmed ameti väliskolleegid, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad, pikaajalised koostööpartnerid, äripoole esindajad, vabatahtliku tarbijakaitse liikumise aktivistid jne.

Juuni

- 21. juunil korraldas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium Tallinnas seminari Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi 98/34/EÜ "Protseduuri-reeglite määratlemine, kuidas levitada/edastada informatsiooni tehniliste standardite ja regulatsiooni valdkonnas" rakendamisest Eestis. Seminari viisid läbi Euroopa Komisjoni ettevõtluse peadirektoraadi teavitamise üksuse asedirektor Christos Kyriatzis ning infoühiskonna ja transpordi ekspert Barbara Bonvissuto. Ametist osales üks esindaja.
- 30.06.-01.07 viibis ameti peadirektor Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud koosolekul, kus arutati ülepiiriliste tarbija kaebuste lahendamise ja riikidevahelise koostööga seonduvat.

August

- 31.augustil ja 1. septembril toimus Tarbijakaitseameti ja TAIEX'i koostöös seminar "Direktiiv 200/13 Toidukaupade märgistamine, esitlemine ja reklaam". Seminarist võtsid osa ametnikud Tarbijakaitseametist, Põllumajandusministeeriumist, Veterinaar- ja Toiduametist, Tervisekaitseinspeksioonist; esindajad Kaupmeeste Liidust, Põllumajandus- ja Kaubanduskojast. Ettekannetega esinesid Ian Blair (Ofcom) ja Mike Ryan (Briti Südamete Sihtasutus) Inglismaalt; Kristoffer Hammer (EASA) ja Irina Kireeva (O'Connor Lawyers) Belgiast. Eestist esines Juta Kimmel Tarbijakaitseametist ettekandega toidureklaami järelevalvest, tuginedes eelkõige ameti kogemustele ning praktilistele näidetele.

September

- 3. septembril külastasid ametit kolleegid Läti Tarbijakaitseametist. Kohtumise eesmärgiks oli kogemuste vahetamine. Amet on edukalt osalenud järelevalve projektis Phare 2000. Lätlasi huvitas ameti ja Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni kogemus antud projekti raames – toodete testimine ja akrediteeritud laborite olemasolu Eestis.
- 19.-21. septembril viibisid kaks ametnikku Rootsis seminaril "Ohutu keskkond lastele Euroopas". Korraldajateks Euroopa Laste Ohutuse ja Euroopa Tarbijate Ohutuse Assotsiatsioonid.

- 20.-21. septembril toimus Stockholmis Euroopa Lasteohutuse Liidu (*European Child Safety Alliance*) liikmete kohtumine “Turvalisem keskkond Euroopa lastele”. Ametist osalesid kohtumisel kaks esindajat.
- 21. septembril toimus Olümpia hotellis Põhjamaade eestvedamisel seminar EL-i laienemise mõjust. Seminaril esines ettekandega Eesti tarbijakaitse arengust ameti peadirektor.
- 22. septembril kohtusid ameti esindajad Eesti Keskkonnauuringute Keskuse eestvedamisel Phare projekti raames saksa ekspertidega. Teemaks oli kütuse kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine Eestis. Kohtumise eesmärgiks oli kaardistada järelevalve institutsioonid ja nende rollid järelevalves.

Oktoober

- 5.-6. oktoobril toimus Riias seminar “GMO-de jälgitavus ning märgistamine Euroopa Liidus”, millest võtsid osa Keskkonnaministeeriumi, Põllumajandusministeeriumi, Taimetoodanguinspektsiooni ning Keskkonna-inspektsiooni esindajad. Tarbijakaitseamet oli esindatud kahe ametnikuga.
- 6.-8. oktoobril viibis ameti peadirektor ICPEN’i raames Londonis, kus toimus igaaastane koostöövõrgustiku konverents.
- 11.-12. oktoobril toimus Londonis ICPEN’i poolt korraldatud piiriüleste kaebuste (erinevad internetipettused, spam, pettusskeemid) alane treeningkoolitus, milles osalesid 2 ameti esindajat. Koolituse eesmärgiks oli läbi erinevate riikide kogemuste jagamise ja praktilise treeningu anda osalejatele uusi teadmisi, mis aitaks edukalt tegeleda piiriüleste turunduspettustega.
- 12. oktoobril toimus toidumärgistusealane TAIEX’i seminar, kus ameti esindaja Eha-Leidi Nurkse tutvustas toidualase seadusandluse muudatusi, Kristi Kadak Veterinaar -ja Toiduametist selgitas veiseliha märgistuse alast seadusandlust, prantsuse ekspert Delphine Guey esines ettekandega GNIS’st ja selle eesmärkidest (GNIS - *The French Inter-Professional Association for Seeds and Seedlings* – Prantsuse seemnete ja seemikute assotsiatsioon), Ülle Lassi Tarbijakaitseametist rääkis puu-ja köögiviljade kontrollist Hollandis ning Reili Kivilo kalatoodete ja GMO-alasest märgistusest ning RASFF teadetest. Seminaril osalesid lisaks tarbijakaitseametnikele ka kohalike omavalitsuste ja vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide esindajad.
- 13. oktoobril toimus Brüsselis, European Consumer Help Neti võrgustiku liikmete kohtumine. Ametis osales üks esindaja.
- 14. ja 15. oktoobril toimus Riias Põhjamaade Ministrite Nõukogu ja PROSAFE seminar ja workshop riski hindamiseks. Kohtumisel viibisid kaks ameti esindajat. Ettekandega Eesti toote ohutuse süsteemist ja selle toimivusest esines ameti peadirektor Helle Aruniit. Informatiivseimaks osaks kujunes riikidevaheline info jagamine ohtlikeks tunnistatud või lihtsalt probleemseteks osutunud toodete kohta.
- 18.-19. oktoobril toimus mänguasjade ohutusealase direktiivi arutelu Brüsselis, millest võttis osa ka ameti esindaja.
- 20.-22. oktoobril osales ameti peadirektor Amsterdamis tarbijakaitsealasel konverentsil. Konverentsil oli arutlusel, kuidas tarbijad saavad otsustusprotsessides paremini kaasa rääkida ning keskenduti ka tarbijaorganisatsioonide efektiivse kootöö võimalustele. Konverentsi viimane päev

oli pühendatud konkurentsile ning kandis pealkirja “*European Competition Day*” (Euroopa konkurentsi päev).

- 25. - 26. oktoobril viibis ameti esindaja Brüsselis TAIEX'i korraldatud treeningul regionaalse treeningprogrammi ekspertide koolitamiseks.
- 28. oktoobril toimus Vilniuses “*EASA Baltic Self-Regulation Roadshow*” – Euroopa Reklaamitegijate eneseregulatsiooni katuseorganisatsiooni (EASA) eestvedamisel seminar Balti reklaamitegijatele ja ka ametnikele. EASA liikmeteks on reklaamitööstus ning reklaami avalikustajad. Organisatsiooni eesmärgiks on hea tava järgimine reklaamitegijate seas, samuti tarbijate kaebuste lahendamine eksitava ja kehtestatud nõudeid mitte arvestava reklaami osas. Ametit esindas seminaril peadirektor.
- 28.-30. oktoobril osales ameti esindaja Brüsselis Euroopa Komisjoni veiseliha ekspertgrupi istungil, kus toimus arutelu veiseliha trimmingute, veiseliha teise lõikuse, jaekaubanduse märgistamise lihtsustamise ning veiseliha ühtse definitsiooni leidmise üle.

November

- 3. novembril viibis ametis Generation Europe'i esindaja Catie Thorburn, kes tutvustas uut tarbijaharidusalast projekti “Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale”. Projekti eestipoolne partner on Eurodesk – Euroopa noorte infovõrgustik
- 4.-5. novembril toimus ametis kohtumine Twinning projekti “Tarbijakaitse *acquis* ja poliitika ellurakendamiseks paranenud tarbijakaitse administratiivne suutlikkus ja suurenenud avalikkuse teadlikkus” saksa partneritega. Kohtumisel arutati projekti läbiviimisega seotud küsimusi ning alustati Twinning projekti täpsustatud tegevuskava koostamist.
- 5. novembril toimus Riias Balti Keskkonnafoorumi poolt korraldatud seminar “Euroopa Komisjoni ökomärgistuse määruse rakendamine Balti riikides”. Seminari eesmärgiks oli vahetada kogemusi, arutada tulevikuplaane ja peamisi väljakutseid selles valdkonnas. Ametist osales üritusel üks esindaja.
- 11. novembril osales ameti peadirektor Brüsselis üritusel, kus käsitleti tarbijakaitseaduse jõustamise eest vastutavate riiklike asutuste koostööd.
- 18. novembril toimus Brüsselis koolitus, kus käsitleti uuendatud RAPEX'i süsteemi kasutamist ja esile kerkinud probleeme. Koolitusel osalesid kaks TKA esindajat.
- 19. novembril toimus Brüsselis EL liikmesriikide vaheline kohtumine RAPEXiga (ohtlikest toodetest kiire teavitamise süsteem) seotud muudatuste ja täiendavate ettepanekute arutamiseks. Tarbijakaitseametist osalesid kaks esindajat. Kohtumise käigus tehti lühiülevaade RAPEX'i juhendist, täpsustati liikmesriigi ja Euroopa Komisjoni kohustusi.
- 25. novembril korraldas Balti Keskkonnauuringute Foorum Tallinnas seminari, millest võtsid osa Rootsi, Rumeenia, Eesti, Läti ja Leedu esindajad. Seminar andis hea ülevaate kemikaalide kontrolli alasest tegevusest Eestis, Lätis ja Leedus. TKA-st võtsid seminarist osa neli ametnikku.

Detsember

- Lõppes *Phare* toidu järelevalve süsteemi tugevdamise projekt. Projekti ühe tulemusena valmis Toidujärelevalve inspektori elektrooniline käsiraamat.

- Riias toimus 16. detsembril Balti Keskkonna Foorumi poolt korraldatud viimane kohtumine teemal “Kemikaaliohutuse alase teadlikkuse tõstmine tarbijakaitse- ja keskkonnaorganisatsioonide seas”. Kohtumisel osalesid Eesti, Läti, Leedu, Taani, Norra, Rootsi ja Poola tarbijakaitse- ja keskkonnaorganisatsioonide ning riigiasutuste esindajad ja eksperdid. Ametit esindas antud kohtumisel üks esindaja.
- 21.-22. detsembril toimus ametis teine *Twinning* projekti “Tarbijakaitse acquis ja poliitika ellurakendamiseks paranenud tarbijakaitse administratiivne suutlikkus ja suurenenud avalikkuse teadlikkus” partnerite vaheline kohtumine. Kohtumise tulemusel valmis *Twinning* projekti täpsustatud tegevuskava esialgne versioon.

3. TARBIJAKAITSE SEISUKOHAST UUED OLULISED ÕIGUSAKTID

Seadused

1. Tarbijakaitse seadus (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

- **Tarbijakaitse seaduse 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)
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)

- **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) **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)

- **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) **alusel**

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

- **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. Sotsiaalministri 22.06.2004.a määrus nr.83 “**Tervisekaitsenõuded mineraalveele**” jõustus 09. juulil 2004.a (RT I 06.07.2004, 90, 1412)

2. 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)

3. 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

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).

Eesti tarbijakaitse korraldamine Euroopa Liidu liikmesriikides kehtivate põhitõdede alusel sai alguse tarbijakaitseaduse jõustumisega 1994. aasta alguses. Seadusega sätestati Eesti tarbijakaitsepoliitika põhialused ning selle koostamisel lähtuti ÜRO sellealastest juhistest.

Tarbijakaitseamet on valitsusasutus, millel on juhtimisfunktsioon ja mis teostab riiklikku järelevalvet ning mis kohaldab riiklikku sundi seaduses ettenähtud alustel ja ulatuses.

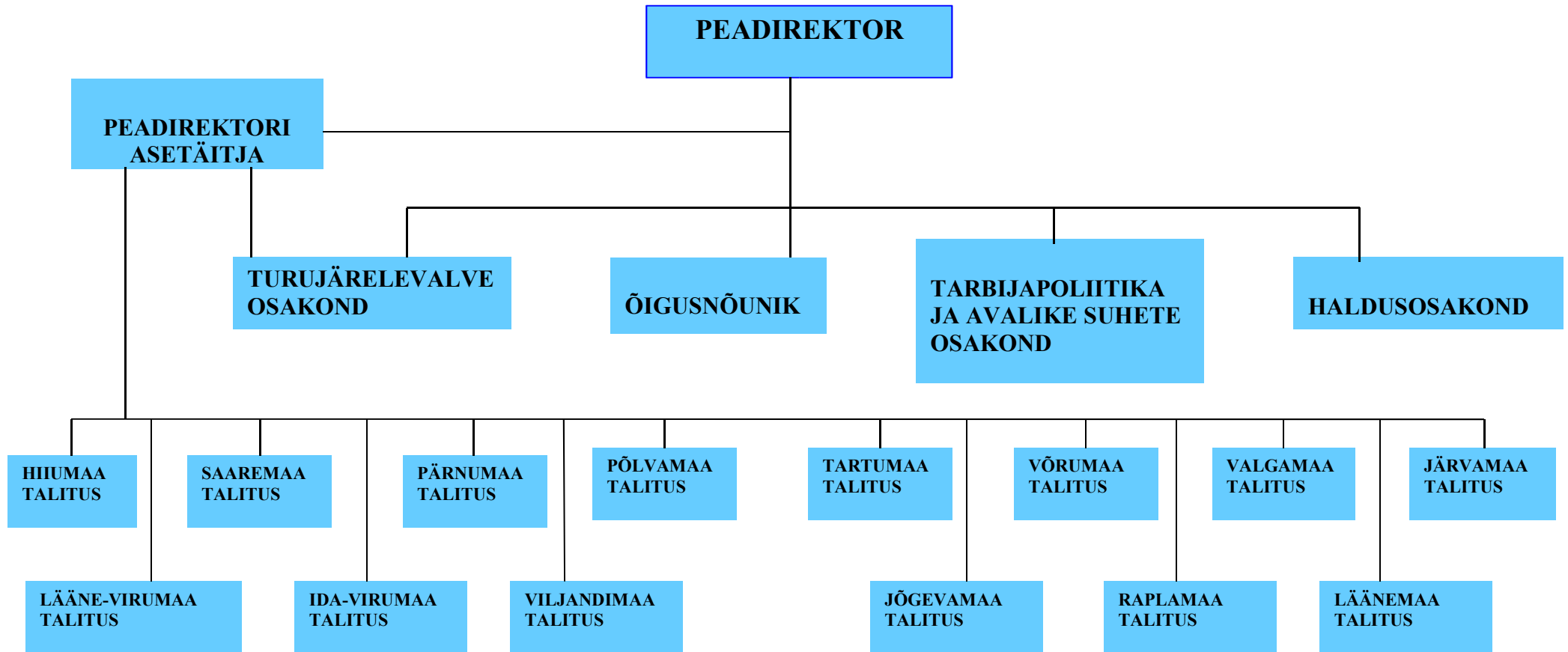
Tarbijakaitseameti põhiülesanded on:

- 1) riikliku järelevalve teostamine tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise üle ja vajadusel riikliku sunni rakendamine;
- 2) osalemine oma tegevusvaldkonda puudutavate õigusaktide väljatöötamisel ning ettepanekute tegemine nende muutmiseks ja täiendamiseks, sh eestikeelse terminoloogia täiustamine;
- 3) osalemine oma tegevusvaldkonnaga seotud poliitikate, strateegiate ja arengukavade väljatöötamisel; oma tegevusvaldkonnaga seotud projektide ettevalmistamine ja elluviimine, sh osalemine rahvusvaheliste projektide ettevalmistamisel ja läbiviimisel.

Põhiülesannete täitmiseks amet:

- 1) kontrollib tarbijale pakutavate kaupade ja teenuste nõuetekohasust, vajadusel kontrolluste sooritades ja juhuvalikumeetodil tasuta proove võttes;
- 2) nõuab kauplejalt või tootjalt asjakohaseid dokumente, materjale ja seletusi ning muud asjakohast teavet;

Skeem 1. Tarbijakaitseameti juhtimisstruktuur



- 3) peatab tarbijale ohtliku kauba või teenuse pakkumise ja müügi, kasutades vajaduse korral pitseerimist või plommimist;
- 4) teeb kauplejale suulisi hoiatusi ja juhib kauplejate tähelepanu tarbijakaitsealaste nõuete rikkumisele;
- 5) teeb ettepanekuid pädevale organile kaupleja tegevuse peatamiseks või lõpetamiseks seadusega ettenähtud korras, kui kaupleja ei järgi vastaval tegevusalal tegutsemiseks kehtestatud nõudeid;
- 6) lahendab ja edastab asjaomastele institutsioonidele lahendamiseks ametile tarbija õiguste rikkumise kohta esitatud avaldusi ja kaebusi;
- 7) teavitab üldsust kaupleja või tootja tegevusest, mis kahjustab tarbija huve;
- 8) korraldab tarbija koolitamist ja nõustamist ning tarbijakaitsealase teabe levitamist;
- 9) nõustab tarbijaühendusi ning osutab kaasabi nende tarbijakaitsealaste teadmiste täiendamisel;
- 10) annab oma pädevuse piires välja haldusakte ja soovituslikke juhendeid õigusaktidest tulenevate tarbijakaitsealaste nõuete järgimiseks;
- 11) peab läbirääkimisi ettevõtjate ja ettevõtlusorganisatsioonidega, sealhulgas monopoolsete või turgu valitsevate universaalteenuse pakkujatega teenuse kvaliteedi ja tarbijale mõistliku hinna küsimustes;
- 12) nõuab maa- või linnakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist;
- 13) teeb koostööd teiste valitsusasutuste, kohalike omavalitsusüksuste, sihtasutuste, mittetulundusühingute, ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonidega ning teiste riikide vastavate asutuste ja rahvusvaheliste organisatsioonidega õigusaktidega ettenähtud korras;
- 14) esindab riiki rahvusvahelisel suhtlemisel oma valdkonnas õigusaktidega ettenähtud korras;
- 15) jälgib ja hindab tegevusvaldkonnas saavutatud tulemusi tegevuse eesmärgi ja põhiülesannete täitmisel ning informeerib sellest ministeeriumi kaubandusosakonda;
- 16) koostab ameti eelarve eelnõu ning eelmise aasta eelarve täitmise aruande;
- 17) töötab välja ja viib ellu ameti strateegia ja tööplaanid;
- 18) täidab muid talle õigusaktidega pandud ülesandeid.

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalve, tarbijapoliitika ja avalike suhete ning haldusosakonnast (vt. Skeem 1). Lisaks tegutsevad kõigis maakondades talitused.

Turujärelevalve osakonna tegevusvaldkonnad:

Turujärelevalve osakonna ülesanneteks on tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve tarbijaturgudel müüdavate kaupade ja teenuste ning ettevõtete turundusmeetodite üle, tarbijate avalduste ja kaebuste lahendamine, tarbijaga sõlmitavate lepingute tüüptingimuste läbivaatamine ja hinnangu andmine tarbijakaitse aspektide arvestamise kohta, tarbijate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide kehtestamiseks või muutmiseks.

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonnad:

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna ülesanneteks on 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.

Haldusosakonna tegevusvaldkonnad:

Haldusosakonna ülesanneteks on 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 keskameti järelevalveosakonda või kohtusse, kaubanduse ja teeninduse järelevalve koostöö kohalike tarbijakaitseühendustega.

5. ÕIGUSLOOME

2004. aasta 15.aprillil jõustusid kaks tarbijate ja müüjate vahelisi suhteid reguleerivat ja tarbijate huvide kaitse seisukohalt äärmiselt olulist seadust – **kaubandustegevuse seadus** ja **tarbijakaitse seadus**. Samast ajast jõustus ka **majandustegevuse registri seadus**. Nimetatud kolme seaduse jõustamisega kaotasid kehtivuse varem kehtinud tarbijakaitse seadus ja selle alusel kehtestatud alamaktid, millest tähtsaimad olid kaupluse töö üldeeskiri, tootlustamise üldeeskiri ja teeninduseeskiri, samuti ka turgudel ja tänavatel kauplemise üldeeskiri.

Majandustegevuse registri seaduse ja kaubandustegevuse seadusega seonduvate seaduste muutmise seadusega muudeti samast ajast mitmeid eriseadusi (turismiseadus, alkoholiseadus, tubakaseadus, vedelkütuse seadus, väärismetall-toodete seadus jne). Nimetatud muudatused seonduvad põhiliselt majandustegevuse registri asutamisega ja ettevõtjate kohustusega omada registreeringut.

Kõrvuti eelnimetatutega jõustusi 2004.a. toote ohutuse seadus, pakendiseadus ja lõhkematerjaliseadus, milliste puhul ei piiratud pelgalt täienduste ja muudatustega. Olulised muudatused toimusid ka toidukaupade käitlemist käsitlevates õigusaktides.

5.1 Tarbijakaitseadus (TKS)

Tarbijakaitseadus on tihedalt seotud võlaõigusseadusega, milles on sätestatud nõuded erinevat liiki lepingute sõlmimiseks tarbijaga ning tarbija võimalused kaitseks müüja ebaseadusliku tegevuse eest kuni õiguseni lepingust taganeda. Seaduses on muu hulgas määratletud Tarbijakaitseameti pädevus võlaõigusseaduses tarbija õiguste tagamiseks sätestatud nõuete rikkumise lõpetamiseks ja sätestatud vastav kord.

Tarbijakaitseaduse mitmed sätted, viidates võlaõigusseaduse vastavatele regulatsioonidele, muudab viimastest kinnipidamise müüjale kohustuslikuks. Nii näiteks keelustab TKS § 10 mõiste “garantii” kasutamise teises kontekstis, kui seda on kasutatud võlaõigusseaduse müügilepingu ja töövõtulepingu regulatsiooni puhul. Samuti käsitleb seadus mitmeid võlaõigusseaduse alusel reguleeritavaid turundusvorme – koduukselepingu ja sidevahendite abil sõlmitud lepingute alusel toimuvat müüki tarbijaile.

Kauba hinna avaldamisega, eriti ühikuhinna avaldamisega seonduvas on palju uutset võrreldes varem kehtinud regulatsiooniga. Sellest tulenevalt kehtestas majandus- ja kommunikatsiooniminister TKS § 7 p 10 volitusnormi alusel 14. aprilli 2004. a määrusega nr 76 kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded. Määrus täpsustab tarbijakaitseaduse § 7 ja 8 sätestatud hinna avaldamise regulatsiooni ja tugineb Euroopa Ühenduse direktiivile 98/6/EÜ 16. veebruarist 1998. Määruse kehtestamine, eriti ühikuhinda käsitlevas osas, seondub otseselt tarbijate majandushuvide kaitsega, andes neile võimaluse hinna kohta saadava teabe alusel teadliku valiku tegemiseks.

Täpsustatud on kasutusjuhendile esitatud nõudeid. Juhend tuleb anda tehniliselt keerukale, ohtlike aineid sisaldavale või kasutamisel erioskust nõudvale kaubale. Kasutusjuhend 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. Kui kaup koosneb mitmest osast, lisatakse kasutusjuhendisse loetelu kauba juurde kuuluvatest osadest (komplekti koostisosad). Võõrkeelne kasutusjuhend peab vähemalt eeltoodud ulatuses olema tõlgitud eesti keelde.

TKS-i alusel on valitsusvälistele tarbijaühendustele antud senisest enam õigusi. Eraldi on välja toodud tarbijaühenduste, mille liikmeteks on vähemalt 50 isikut või ühenduste liidu, mille liikmesühendustesse kuulub kokku vähemalt 50 isikut, s.o tarbijate kollektiivseid huve esindava ühenduse, laialdased õigused.

Täpsustunud on kohalike omavalitsuste roll tarbijakaitseks. Kohalik omavalitsus korraldab oma haldusterritooriumil tarbijate nõustamist ja abistamist, kusjuures kohaliku omavalitsuse kohustuseks on tegeleda tarbijate nõustamise ja abistamisega kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse § 6 lõikes 1 nimetatud ja TKS tähenduses tarbijale osutatavate teenustega seonduvates küsimustes.

Seadusega on kehtestatud kord tarbija kaebuste lahendamiseks. Tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste lahendamiseks loodi seaduse alusel tarbijakaebuste komisjon, millise pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahel tekkinud erimeelsused tarbijalepingu kohaldamises või muus kauba omandamisega või teenuse osutamisega seotud asjas, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel. Kui tarbija ja kaupleja vahelist kokkulepet siiski ei saavutatud, oli enne TKS jõustumist tarbijal ainuke võimalus vaidluse lahendamiseks pöörduda kohtusse. See aga on aega ja materiaalseid kulutusi nõudev.

Tarbijakaebuste lahendamise komisjon võimaldab tarbijal lihtsamalt ja kordades väiksemate kulutustega ning väga oluliselt kiiremini lahendada vaidlusi kauplejatega ning samal ajal peaks vähendama ka kohtute koormust. Seejuures on tarbijal võimalik valida, kas pöörduda kaebusega tarbijakaebuste komisjoni või esitada hagi kohtusse. Kaebuse menetlemine komisjonis on nii tarbijale kui kauplejale tasuta.

Et mitte koormata komisjoni väga tühiste vaidlustega, on seaduses sätestatud teatud alammäär vaidlusaluse kauba või teenuse väärtuse kaudu. Komisjon menetleb vaidlusi, kus vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 300 krooni või üle selle. Komisjon ei lahenda vaidlusi, kus kahjunõue tuleneb surmajuhtumist, kehavigastusest või tervisekahjustusest. Need vaidlused tuleb lahendada kohtus.

Komisjon ei tegele ka vaidlustega, mis on seotud tervishoiu- ja õigusabiteenuse osutamisega, kinnisasja ja ehitise võõrandamisega, samuti vaidlustega, mille lahendamiseks on teistes seadustes ette nähtud vastav kord (nt üürivaidlused). Need vaidlused lahendatakse pädevas institutsioonis või kohtus. Üksikasjalikult reguleerib komisjoniga seonduvat MKM 21. aprilli 2004. a määrus nr. 96 "Tarbijakaebuste komisjoni koosseisu kinnitamise korra ja komisjoni töökorra ning komisjoni esimehe töötasustamise määra kehtestamine" (RTL, 28.04.2004, 47, 806).

Järelevalveametniku poolt tehtavate ettekirjutuste osas on uudseks ettekirjutuse täitmise kohustuslikkus, sõltumata selle vaidlustamisest. Vaid kohus võib määrata ettekirjutuse täitmise peatamise. Uudne on ka tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamise nõude esitamine ettekirjutuse vormis. See seondub eelkõige võlaõigusseaduses sätestatuga. Selliseks kahjustavaks tegevuseks loetakse mistahes tegu, mis puudutab määratlemata arvu tarbijate ühiseid huve ja on vastuolus seaduse sätetega, mis reguleerivad lepingulisi suhteid tarbija ja kaupleja vahel. Tarbijakaitseameti peadirektor või tema poolt volitatud isik võib teha ettekirjutuse nimetatud tegevuse lõpetamiseks ja sellisest tegevusest hoidumiseks. Regulatsiooni on leidnud ka tarbijate kollektiivseid huve kahjustava piiriülese tegevuse lõpetamise nõudega seonduv.

Seaduse rakendussätetega muudeti võlaõigust. Selles ühtlustati koduukselepingust ja sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganemise tähtajad ja pikendati need 14 päevani. Samuti langetati koduukselepingu regulatsiooni laienemise minimaalset lepingu hinda 15 euro ekvivalendile (ca 235 kr). See tähendab, et koduukselepingu regulatsioon, mis on suunatud tarbija huvide kaitsele, laieneb kõikidele tehingutele, mille väärtuseks on vähemalt 15 euro ekvivalent (ca 235 kr). Eesti tarbijate ostujõudu arvestades oli 60 euro ekvivalendi piir selgelt liiga kõrge.

5.2 Kaubandustegevuse seadus (KTS)

Kaubandustegevuse seaduse vastuvõtmise tingis vajadus sätestada kaubandustegevuse õiguslik regulatsioon seaduse tasandil. Seadus sätestab kaubandustegevuse üldised nõuded, kaubandustegevusega seotud subjektide õigused ja kohustused, järelevalve teostamise korra ning vastutuse seaduse ja selle alusel kehtestatud nõuete rikkumise eest.

Olulisimaks tuleb pidada kaupleja registreerimise nõuet majandustegevuse registris. Registreering peab hiljemalt 15.aprilliks 2005.a täielikult asendama varemkehtinud kauplemislubade süsteemi. Seejuures alates 15.septembrist 2004.a on registreering kohustuslik ka hulgikauplejatele. Tagamaks vaid tegelikult tegutsevate kauplejate registreeringut ja registriandmete õigsust on kehtestatud nõue, mille kohaselt kauplejad on iga-aastaselt kohustatud teavitama registrit oma edasisest tegutsemisest.

Seadus täpsustab varemkehtinuga võrreldes mitmeid kauplemiskohaga seotud mõisteid – kauplus, rändkauplus ja kiosk.

Uudsenä on sätestatud järelevalvet teostava isiku õigus võtta kontrollimiseks tasuta kauba näidiseid või teenuse osutamisega seonduvate toodete näidiseid. Seejuures tasub algselt hindamisteenuse kulud järelevalve teostaja. Kauba osutumisel nõuetele vastavaks hüvitatakse kauplejale kauba maksumus. Kui eksperdiarvamuse kohaselt ei ole kaup nõuetele vastav, tasub hindamisteenuse kulud kaupleja. Nõuetele mittevastavat kaupa ei tagastata ega hüvitata. Seega kauba nõuetelevastavusel jäävad kõik kulud järelevalve teostaja kanda, mittevastavusel aga kaupleja kanda. Selline regulatsioon sisaldas varem vaid toote ohutuse seaduses.

5.3 Toote ohutuse seadus (TOS)

Toote ohutuse seadus jõustus 01.05.2004.a. Seaduse vastuvõtmine oli tingitud direktiivi 2001/95/EÜ vastuvõtmisest 3. detsembril 2001. Liikmesriigid peavad selle direktiivi harmoneerima 2004. aasta 15. jaanuariks, samast kuupäevast kaotas kehtivuse direktiiv 92/59/EMÜ üldise tooteohutuse kohta, mille alusel oli välja töötatud varem kehtinud tooteohutuse seadus.

Seaduse rakendamiseks täpsustasid nii ettevõtjate õigused ja kohustused kui ka järelevalveasutuste õigused ja kohustused, mis peaks vältima nende osapoolte vaheliste vaidluste tekkimist ning seaduse kohaldamise korral võimaldama küsimuse lahendamist kiiresti ja võimalikult aktiivse vastastikuse koostöö kaudu.

Toote ohutuse seaduse ja üldise tooteohutuse direktiivi eesmärgiks on parandada siseturu toimimist, ühtlasi ka tarbijakaitse taseme ühtlustamist ja tõhustamist liikmesriikides tooteohutuse seisukohalt. Seaduse üldiseks eesmärgiks on tagada, et turule lastavad tooted oleksid võimalikult ohutud. Kodanikel on olemata toote päritolust õigus samaväärsele kaitsele terve ühisturu piires. Lisaks on turujärelevalve ettevõtjate huvides, kuna selle abil hoitakse ära ebaausat konkurentsi.

Erinevalt varasemast on seaduses määratletud muu hulgas toote tarbijalt tagasi kutsumise protseduur ja toote turult kõrvaldamise protseduur. Turult kõrvaldamise all

mõeldakse abinõusid, mille eesmärgiks on katkestada ohtliku toote levitamine ja tutvustamine ning selle pakkumine tarbijatele. Toote tarbijalt tagasi kutsumise all mõeldakse abinõusid, mille eesmärgiks on saada tootja või levitaja poolt tarbijale üle antud või tarbijale kättesaadavaks tehtud ohtlikud tooted tagasi.

Tootjad tohivad turule lasta ainult ohutuid tooteid. Seaduses sätestatakse varasemast detailsemalt, millal tooteid võib ohutuks pidada. Nii tuleb Euroopa Liidu liikmesriigis turule lastud toote ohutust eeldada, kui see vastab selle liikmesriigi tervisekaitse- ja ohutusnõuetele ja kui seda valdkonda ei ole reguleeritud toodet või tooteliiki käsitlevate Euroopa Liidu eriaktidega ning juhul, kui selle liikmesriigi vastavad nõuded on kooskõlas Euroopa Ühenduse asutamislepinguga.

Kui turujärelevalveasutusel on siiski tõendeid, et toode on ohtlik, vaatamata läbi viidud ohutuse eeldamisele või hindamisele, on tal õigus rakendada toote turule laskmise kitsendusi või nõuda selle tarbijalt tagasi kutsumist või turult kõrvaldamist.

Seaduses sätestatakse, et levitajad peavad omalt poolt tähelepanelikult tegutsema ja aitama kaasa rakendatavate ohutusnõuete täitmisele, eriti et nad ei tarniks tooteid juhul, kui nad teavad või peaksid oma valduses oleva informatsiooni põhjal spetsialistidena suutma järeldada, et tooted ei vasta asjakohastele ohutusnõuetele. Lisaks sellele peavad nad oma tegevusala piires osalema turule lastud toodete ohutuse jälgimises (seires). Eeskätt sisaldab see kohustus endas turujärelevalveasutustele toote poolt põhjustatavatest ohtudest teada andmise kohustust, toodete päritolu selgitamiseks vajalike dokumentide säilitamise ja esitamise kohustust ning kohustust osaleda tootjate või turujärelevalveasutuste poolt läbiviidavates aktsioonides.

Levitajad peavad oma tegevusaladega seonduva piires võtma tarvitusele meetmeid efektiivse koostöö võimaldamiseks. Uude seadusesse on lisatud kohustusi levitajatele – sätestatakse, et kui tootjad ja levitajad teavad või peaksid nende valduses olevate andmete põhjal spetsialistidena suutma järeldada, et nende poolt turule lastud toode põhjustab tarbijale ohte, mis on vastuolus üldise ohutusnõudega, peavad nad sellest koheselt teatama turujärelevalveasutustele, samuti peavad nad koheselt teatama meetmetest, mida nad on juba kasutusele võtnud ohu vältimiseks.

Seaduses sätestatud nõuete täitmise üle teostab turujärelevalvet Tarbijakaitseamet. Teatud juhtudel, kui mõne toote puhul pole eriseaduses selgelt määratletud selle üle järelevalve teostaja – näiteks on tegemist uue tooteliigiga, või kui järelevalve korralduse osas on erioigusaktis viidatud tooteohutuse seadusele – sellistel juhtudel teostab käesoleva seaduse sätete kohaselt turujärelevalvet vastavalt oma kompetentsile ka Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, Tervisekaitseinspeksioon, Tööinspeksioon või muu turujärelevalveasutus.

Seaduses sätestatakse mõned turujärelevalve kontekstis tähtsust omavad põhimõtted, mis täpsustavad üldist haldusmenetluse proportsionaalsuse põhimõtet. Nii sätestatakse turujärelevalveasutuse õigus korraldada või nõuda teatud toiminguid (toote turult kõrvaldamine ja tarbijalt tagasi kutsumine), kui tootja või levitaja pole talle seadusega pandud kohustusi täitnud või on täitnud neid mittetäielikult.

6. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE

TKA tegevus tarbijate nõustamise alal laienes 2004. aastal tunduvalt. Kokku nõustati aasta jooksul **24 552 tarbijat**, mis on ligi 7 tuh tarbija võrra ehk 40% enam kui eelmisel aastal (2003.a nõustati 17,6 tuh tarbijat). Nõustatud tarbijatest **4943** käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalitustes, **13 110** helistasid TKA infotelefonile ja **6499** küsisid telefoni teel nõu teiste TKA töötajate käest. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelpärimistele vastati kokku **664** korral.

Valdkonniti domineerisid tööstuskaupade kvaliteedi ja garantiiga seotud küsimused. Uuemateks valdkondadeks on saanud mobiilside, arvutite ja nende tarvikutega, Interneti-kaubanduse ja kaabel-TV teenustega seotud küsimused. Jätakuvalt tekitavad tarbijatele probleeme mitmesugused ehitusteenused nagu eramute ehitus ja korterites akende vahetus. Sagedasemaks põhjuseks on teenindajate poolt lepingutingimuste rikkumine ja kokkulepitud tähtaegade eiramine.

6.1 Tarbijate nõustamine infotelefonil

Kokku nõustati infotelefonil 2004. aastal eesti ja vene keeles 13 110 tarbijat. Võrreldes 2003.aastaga kasvas kõnede arv infotelefonile 2500 võrra, mis on viiendik kõnede koguarvust. Keskmiselt nõustati kuus 1093 isikut, mis teeb keskeltläbi 51 kõnet päevas. Kõige tihedamad kuud aastas infotelefoni jaoks olid juuli ja oktoober (keskmiselt 55 kõnet päevas). Pöördumiste arvu kasvu taga võib näha tarbijate suurenenud huvi oma õiguste vastu ning TKA nõustamisteenuse sagedast kasutamist.

Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad, on aastate jooksul jäänud valdavalt samaks. Peamiselt on tarbijate pöördumised seotud toote ja teenuse kvaliteediga ning pretensiooni esitamise õigusega.

Tööstuskaupade osas on jätkuvalt kõige rohkem probleeme tekitanud ebakvaliteetsed jalanõud (1 728). Jalanõudega seotud kõnedes kurdeti peamiselt selle üle, et jalatsid lagunevad liiga kiiresti, samuti ei soovi tarbijad katkiläinud jalanõude parandamist, sest jalats on kasutusel olnud vaid paaril korral. Peamise probleemina toovad tarbijad esile asjaolu, et jalanõude hind ja kvaliteet ei ole omavahel kooskõlas. Palju arusaamatusi ja probleeme põhjustavad ka nn ekspertiisiotsused, milles leiab tõendamist, et jalatsi katki minekus on süüdi tarbija.

Sageli oli probleeme rõivaste ja muude tekstiiltoodete kvaliteediga (715). Tarbijate pöördumised olid enamasti seotud toodete sobimatusega. Peamiseks arusaamatuste põhjuseks oli asjaolu, et kauplused ei ole kohustatud mitesobivaid tooteid ümber vahetama või tagasi võtma. Aeg-ajalt tekitas probleeme ka rõivaste märgistus.

Küllaltki palju laekus infotelefonile kõnesid seoses kodutehnika müügiga (656). Kodutehnikaga seotud kõnedes oli sageli probleemiks asjaolu, et ostetud kaubal ilmneb viga juba kasutusele võtmisel ning tarbija peab juba ostule järgneval päeval uue tehnikakauba garantiiremonti viima.

Telefoni-aparaatidega seotud kõnedes (617) kurdeti kõige rohkem toote halva kvaliteedi üle. Probleeme ja arusaamatusi põhjustasid samuti tõendamistulemused, mille kohaselt tuvastati sageli telefonil niiskuskahjustused, mehhaanilised vigastused või põrutused, mida tarbija sõnul telefonil olla ei saa.

Võrreldes eelmise aastaga kasvas kolmandiku võrra arvuti ostuga seotud kaebuste arv. Kokku laekus 2004. aastal ametisse 545 arvutite ostuga seotud kõnet. Enamjaolt oli tarbijate rahulolematuse põhjuseks praakkaup ja problemaatiline teenindus. Sageli kurdeti ka eestikeelsete kasutusjuhendite puudumise üle.

Samuti ligikaudu kolmandiku võrra kasvas eelmise aastaga võrreldes mööbli ostu ja tellimisega seotud kõnede arv. Kokku laekus ametisse 466 kõnet. Peamiste probleemidena tõid tarbijad välja toodete halva kvaliteedi ning tarneaegade ületamise.

Probleemseks valkonnaks oli veel TV-, muusika- ja raadiokaupade müük. Kokku tuli ametisse tarbijatelt kaebusi seoses nimetatud kaupadega 395 korral. Peamiseks probleemiks on ebakvaliteetsed tooted, mis vajavad peale ostmist koheselt remonti.

Ehitusmaterjalide ostuga seotud probleemidega pöörduti ameti infotelefonile 333 korral. Võrreldes 2003. aastaga kasvas ehitusmaterjalidega seotud kõnede arv 75% võrra. Peamise probleemina nimetasid tarbijad asjaolu, et tellitud tooted ei vasta lubatule.

Kokkuvõttes pöörduti tööstuskaupade osas ameti infotelefoni poole 6 622 korral. Suurimaks probleemiks on tarbijate jaoks asjaolu, et praakkauba puhul ei ole tal võimalik nõuda uut kvaliteetset kaupa või raha tagasi, vaid ta peab ostetud kaubaga remonditöökoja poole pöörduma. Tarbijad tunnevad end sellises olukorras petetuna.

Toidukaupade osas esitati pretensioone 410 korral, enim avaldasid tarbijad rahulolematust alkoholsete jookide ja liha ning lihasaaduste kvaliteedi osas. Sageli avaldati pahameelt realiseerimistähtaja ületanud kauba müügi osas, mida kaupleja pakkus müügiks kvaliteetse kaubaga ühel riivil. Konkreetset lahendamist vajavad kaebused edastati TKA järelevalveosakonnale.

Teenuste osas tekitasid tarbijatele enim muret ehitusteenuseid pakkuvad firmad. Ametisse pöörduti 405 korral, peamisteks kaebusteks olid tööde halb kvaliteet ning tähtaegade ületamine. Ehitusteenuseid puudutavate pöördumiste hulk kasvas eelmise aastaga võrreldes 37% võrra.

Teenuste osas oli tarbijatel veel palju probleeme elektrienergia arvetega (196) ning kaabeltelevisiooni teenustega (169). Kaabeltelevisiooniga seotud kaebused tekkisid just seoses Tele2 ja Starmani liitumisega, kui tarbijatel kadus ära võimalus valida nende teenusepakkujate vahel. Palju kurdeti ka kaabelleviteenuste halva kvaliteedi ja kokkulepitud tähtaegade eiramise üle.

Jätakuvalt pöördutakse ameti infotelefonile korteriühistuga seotud probleemidega. Palju muret valmistavad tarbijatele kõrged hooldus- ja haldusmaksud, läbisadavad katused ning kallid kütte. Palju küsimusi tekitab veekulude jagamine ühistuliikmete vahel ning sageli võib märgata, et puudub usaldus ühistu juhatuse tegevuse suhtes.

Autoteeninduses tekkinud probleemidega pöörduti ameti infotelefonile 176 korral. Sageli kujunes tarbijate pahameele põhjuseks asjaolu, et teostatud remondi eest küsiti rohkem raha, kui esialgu suuliselt kokku lepit. Tihti ei usu tarbijad teenindajate seletusi oodatust ulatuslikumast remondist ning sellega kaasnevast suurest arvest.

Keemilise puhastuse kvaliteediga ei olnud rahul 125 tarbijat ning kodutehnika remont oli helistamise põhjuseks 97 korral. Kodutehnika remondiga seotud kaebuste põhjuseks olid eelkõige ebamääraseid ja pikad remonditähtajad ning nendest mittekinnipidamine.

Telefoniteenustega tekkis tarbijatel 2004. aastal varasemast rohkem kaebusi. Ametisse laekus 160 telefoniteenuseid puudutavad kõnet (2003. aastal 78 kõnet ehk kaks korda vähem). Telefoniteenustega seotud arusaamatused olid enamasti tingitud tasulistele ehk eritariifsetele liinidele helistamisest, kus tarbijat ei teavitatud kõne maksumusest ning tarbija oli sunnitud maksma ka saamata teenuse ehk ooterežiimi eest.

Transporditeenuste kohta laekus 59 kõnet ning peamiselt kurdeti hilinevad ja liinilt ära jäänud ühissõidukite üle. Palju helistati infotelefonile ja avaldati pahameelt Tallinna ühistranspordis ID-piletite rakendamisel kehtestatud kuuekroonise teenustasu pärast, mis tuli maksta kioskites kuupileti ostu korral.

Kokku pöörduti seoses teenustega ametisse **2 623** korral.

Reklaami puudutavaid kõnesid laekus 2004. aastal ameti infotelefonile 110. Peamiselt kurtsid tarbijad eksitava reklaami üle, kui toote või teenuse hind kujunesõ tegelikkuses palju kallimaks, kui seda reklaamis lubati. Palju pahameelt põhjustasid tarbijates ka hasartmängudele õhutavad viited meie linnapildis.

6.2. Infomaterjalid

6.2.1. Infovoldikud

Alates 1996. aastast on TKA välja andnud eriteemalisi, praktilisi näpunäiteid sisaldavaid infovoldikuid. Need on tarbijale kättesaadavad ameti maakonnatalitustes, Tarbijakaitse Liidu ühingutes ning suuremates raamatukogudes. Lisaks jagatakse voldikuid erinevatel teabepäevadel, koolitustel ning ka otsepostituse kaudu.

2004. aastal uuendati ja anti kordustrukis välja järgmised bukletid:

1. Millele pöörata tähelepanu ehitise ajutise kasutamise lepingu (puhkuseosaku lepingu) sõlmimisel? (eesti- ja vene keeles);
2. Kuidas osta jalatseid? (eesti- ja vene keeles).
3. Kuidas osta ja hooldada rõivaid ja teisi tekstiiltooteid? (eesti- ja vene keeles).

Infovoldikute levitamisel kasutas TKA sageli **otsepostitusteenust**, mille läbi jõudis tarbijateni üle Eesti 10 000 eksemplari trükiseid viiel erineval teemal. Koostöös Eesti Postiga jõudsid tarbijate postkastidesse järgmised bukletid:

- Kuidas osta jalatseid (2000 tk);
- Mänguasjade ohutus (2000 tk);
- Kuidas käituda, kui on ostetud lepingu tingimustele mittevastav kaup või teenus (3000 tk);

- Kuidas osta ja hooldada rõivaid ning teisi tekstiiltooteid (2000 tk);
- Kuidas osta kaupu väljaspool äriruume ning sidevahendite kaudu (1000 tk).

6.2.2. Raamatud

Tarbijakaitseameti juristide ja teiste spetsialistide poolt koostati 2004. aastal kaks raamatut:

1. Kogumik **“Väike võlaõigusseaduse käsiraamat tarbijale”**, mis on mõeldud kasutamiseks eelkõige tarbijatele, et anda ülevaade nende õigustest ja kohustustest. Samuti on ta praktiliseks abimaterjaliks TKA ametnikele ning vabatahtlikele tarbijakaitsjatele tarbijate nõustamisel. Käsiraamatus on tähelepanu pööratud eelkõige nendele valdkondadele ning lepingutele, millega tarbijal tuleb sageli kokku puutuda.

Tarbijakaitseamet jagas käsiraamatut Tarbijakaitse Liidu liikmetele, erinevatele raamatukogudele, riigiametitele, kohalikele omavalitsustele, maavalitsustele, põhi-, kesk-, kutse- ja kõrgkoolidele. Kokku jagati üle Eesti laiali 782 eksemplari.

2. Tarbijakaitseameti 10. aastapäeva puhul avaldati raamat **“10 aastat riiklikku tarbijakaitset Eestis”**. Raamat annab ülevaate TKA loomisest, tegevusest ja arengust kümne aasta jooksul. Trükises tutvustatakse ka tarbijakaitse valdkonna õigusloome arengut ning tarbijapoliitika eesmärke. Lisaks sisaldab raamat 2004. aastal kehtima hakanud Tarbijakaitseseaduse tervikteksti.

Raamatut jagati Tarbijakaitse Liidu liikmetele, erinevatele raamatukogudele, riigiametitele, kohalikele omavalitsustele, maavalitsustele, põhi-, kesk- ja kutsekoolidele üle Eesti, kokku 351 eksemplari.

6.2.3. Infoteek

EL Phare abiprojekti raames ning Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi toetusel on amet koostanud ning edasi arendanud tarbijate eneseinformeerimise vahendeid, Infoteegi TarKa katalooge. Iga kogumik tutvustab erinevat kauba- või teenuse gruppi, andes ülevaate kauba omadustest, turul olevast sortimendist, hindadest ning tarbija õigustest. Lisaks jagatakse kataloogides tarbijaile praktilisi näpunäiteid, lihtsustamaks kauba või teenuse valiku protsessi.

Kokku on Tarbijakaitseameti poolt koostatud 13 kataloogi, mis on kättesaadavad nii paberkandjal, kui ka ameti koduleheküljel Internetis:

- ✓ elektrilised kodumasinad;
- ✓ kommunaalteenused;
- ✓ kosmeetika;
- ✓ külmikud;
- ✓ pangateenused;
- ✓ pesumasinad;
- ✓ piimatooted ja toidurasvad;
- ✓ puu- ja köögivili;
- ✓ rõivad ja jalanõud;
- ✓ tarbekeemia;
- ✓ teraviljatooted;

- ✓ vaba aja elektroonika;
- ✓ vaba aja spordivahendid.

2004. aastal viidi sisse täiendused seitsmes kataloogis: kodumasinad; kosmeetika; pangateenused; rõivad ja jalatsid; tarbekeemia; vaba aja elektroonika ja vaba aja spordivahendid.

6.2.4. Hinnavaatlused

Kogu Euroopa Liidus on tarbijakaitse üheks eesmärgiks pakkuda võimalikult palju teavet toodete hindade kohta. 2004. aasta oktoobris alustas ka Tarbijakaitseamet **hinnavaatlustega**, mille eesmärgiks on jälgida hindade muutumist Eestis.

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. Kokku võeti vaatluse alla 47 nimetust toidukaupu, 7 nimetust esmatarbekaupu ning toitlustuses 4 erinevat toitu ja 2 jooki. Tarbijakaitseamet viis hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures kaupluste töotajaid 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, Citymarketi, Maksimarketi, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes, Tallinnas kümnes, Tartus kolmes ja Viljandis kolmes kaupluses. Toitlustuses võrreldi jookide ja toitade hindu Tallinnas viies, Tartus kahes ja Viljandis kahes ettevõttes.

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

Kolme kuu jooksul läbi viidud hinnavaatlus näitas, et kõige kallimad **toidukaupade** hinnad olid Viljandi Maksimarketis, kus 47 vaadeldud toidukaubast olid 20 tootel novembris ja 14 tootel detsembris kõige kõrgemad hinnad. Tarbijale kõige odavam on Säästumarket, kuid võrreldes teiste kaubanduskettidega on seal toidukaupade sortiment tunduvalt väiksem.

Esmatarbekaupade hindade analüüs näitas, et kõige kõrgemad hinnad olid Selveri ketis, kalliduselt järgnes Viljandi Maksimarket. Esmatarbekaupade hinnad olid vaadeldaval perioodil suhteliselt püsivad.

Toitlustuses näitas hinnavaatlus, et jookide ja toitade hinnad olid Tallinnas kõrgemad kui teistes linnades. Viljandis võis saada tassi kohvi 6 või 7 krooni eest, kuid Tallinnas oli tassi kohvi hind 4 ettevõttes 15 krooni, ühes ettevõttes 12 krooni.

Müügihindade vaatlus jätkub 2005. aastal.

7. AVALIKUD SUHTED

7.1. Ametiväline suhtekorraldus

2004. aastal väljastas amet 35 **pressiteadet**, sealhulgas nii igakuiseid TKA töö kokkuvõtteid, kui ka erakorralisi hoiatusi tarbijatele ohtlikest kaupadest ja teenustest ning aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid teateid. Pressiteadete eesmärgiks oli eelkõige tarbijate teadlikkuse suurendamine ning aktuaalsete tarbijaprobleemide kajastamine meedias. Kõik pressiteated olid TKA kodulehel www.tka.riik.ee kättesaadavad kolmes keeles - eesti, inglise ja vene keeles.

Endiselt olid sagedased otsekontaktid **ajakirjanikega**, mis näitab meedia huvi TKA töö vastu. Regulaarselt toimus koostöö ajalehe Postimees tarbijalisaga Kasu ning ajalehega Maaleht. Ameti poolt koostatud **meediamonitooringu** andmetel kajastati 2004. aastal TKA tegevust või ametnike kommentaare ja hinnanguid 250 artiklis (vt. lisa 7). Märgatavalt kasvas TKA ametnike poolt meedias avaldatud nõuandvate ning arvamuse-artiklite hulk. Neis pöörati 2004. aastal erilist tähelepanu uutele seadustele (tarbijakaitse seadus, kaubandustegevuse seadus), pretensiooni esitamise õigusele, ehitusteenustega seotud riskidele, jms.

2004. aastal tihenes TKA koostöö venekeelse meediaga (nii päeva- ja nädalalehtedega kui ka raadio- ja telejaamadega). Raadio 4-s osales tarbijakaitsealaseid küsimusi kajastavates saadetes TKA esindaja 16 korral. Lisaks jätkuvale koostööle venekeelse ajalehega Privat Info, alustas amet 2004. aasta lõpus regulaarset koostööd veel nädalalehega Den za Djom.

Rahvusvahelise tarbija õiguste päeva teemaks oli 2004. aastal "Tarbija ja vesi". Ülevaate saamiseks Eesti elanikkonna veeprobleemidest kogus TKA infot oma maakonnatalituste kaudu ning kasutas ka Tervisekaitseinspektsiooni andmeid. Kogutud info põhjal selgitas amet välja Eesti linnades ja valdades kujunenud olukorra veevarustuses ning erinevused vee- ja kanalisatsiooniteenuste hindades. Uuringu tulemused avaldati ajalehes Postimees.

Koostöö Internetiportaalidega

2004. aastal sõlmis Tarbijakaitseamet koostöö kokkuleppe Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusega ja sai võimaluse tarbijakaitsealase informatsiooni edastamiseks **ettevõtjatele** suunatud teabeportaalil www.aktiva.ee. Samuti tegi TKA koostööd **ohutusealase** koduleheküljega www.ohutusportaal.ee.

7.2. Interneti kodulehekülg

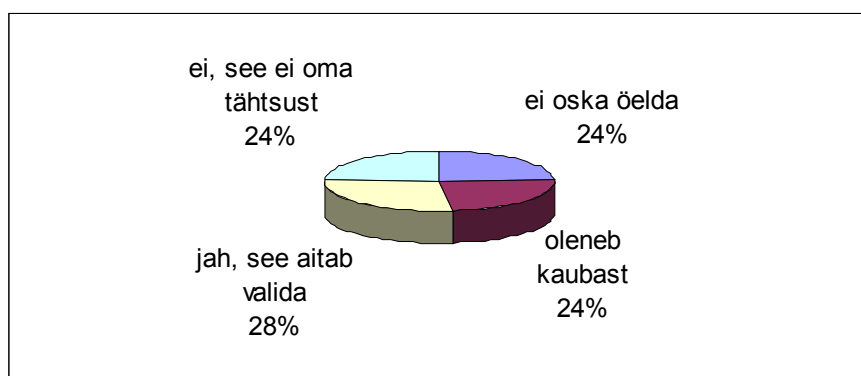
Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud Interneti kodulehekülge www.tka.riik.ee täiendati aasta jooksul pidevalt. Lisaks igapäevasele teabe aktualiseerimisele ning uute õigusaktide (tarbijakaitse seadus ja kaubandustegevuse seadus) vastuvõtmisega seotud info uuendamisele, lisati 2004. aastal veel uusi teabevaldkondi:

- **Tarbijakaebuste komisjon** - antakse ülevaade komisjoni pädevusest, kaebuste lahendamise korrast, jms. Kodulehel avaldatakse ka kõik tarbijakaebuste komisjoni otsused.

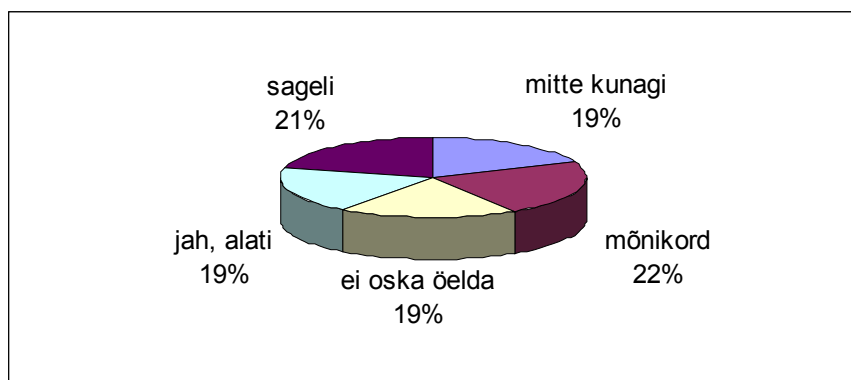
- **Ohutus** - pööratakse tähelepanu toote ohutusele ning kajastatakse RAPEX'i ohuteateid.

Ameti kodulehel vahetub igakuiselt **gallupi küsimus**, mille abil selgitatakse välja tarbijate hoiakud erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes või uuritakse tarbijate teadlikkust. Näiteks on amet läbi *gallupi* küsitluste välja selgitanud tarbijate hoiakud järgmistes aktuaalsetes küsimustes.

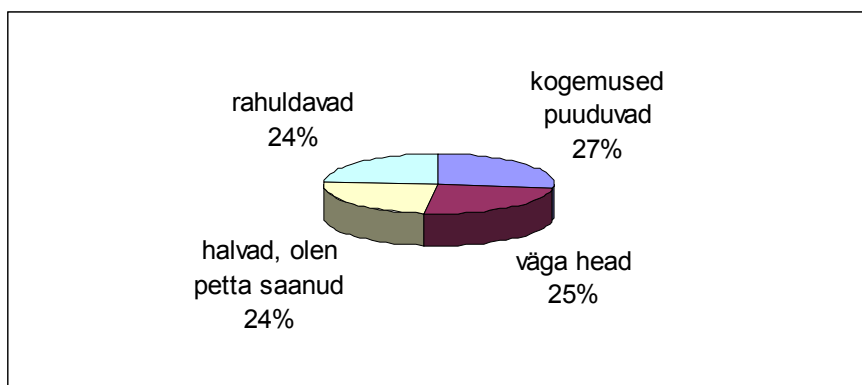
Küsimusele **“Kas ühikuhinna (nt kilo- või liitrihinna) märkimine pakendatud kaupadele mõjutab Teie valikut?”** vastas kokku 2449 tarbijat ning vastused jagunesid järgmiselt:



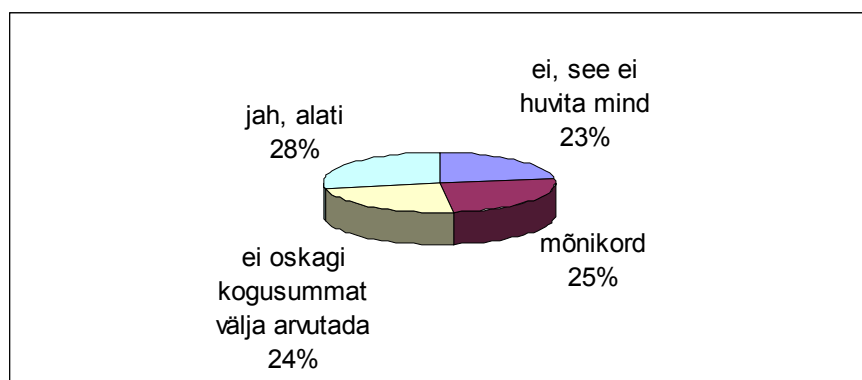
Küsimusele: **“Kas olete kahetsenud reklaami mõjul ostude sooritamist või lepingute sõlmimist?”** vastas kokku 2656 tarbijat ning vastused jagunesid järgmiselt:



Küsimusele: **“Millised on Teie kogemused seoses internetikaubandusega?”** vastas kokku 1715 tarbijat ning vastused jagunesid järgmiselt:



Küsimusele **“Kui sooritate oste järelmaksuga, siis kas arvutate alati enne ostu täpselt välja, kui palju ostetud kaup Teile kokkuvõttes maksma läheb?”** vastas kokku 2346 tarbijat ning vastused jagunesid järgmiselt:



Tarbijakaitseameti koduleheküljel saab küsitluste infot lisaks eesti keelele ka vene- ja inglise keeles.

7.3. Arvamus-uuringud

TKA tellimusel viis Eesti Konjunktuuriinstituut taas läbi elanike küsitluse **“Tarbijakaitse olukorrast Eestis”**, mis kaardistas tarbijakaitse olukorda eelmisel aastal. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada inimeste tarbijakaitsealased teadmised ning tarbijate eelistused info saamise osas. Ühtlasi selgitati välja kõige sobilikumad meetodid ja kanalid inimeste teadlikkuse tõstmiseks tarbijakaitse valdkonnas. Uuring analüüsis veel reklaamikampaaniate mõju tarbija ostukäitumisele. Sarnast uuringut tellitakse juba alates 1998. aastast.

Uuringu tulemustest selgus, et tarbijate teadlikkus oma õigustest on küllaltki hea. Sellele viitab asjaolu, et tarbijakaitseaduse olemasolust on teadlikud 80% küsitletutest. Tarbijate informeeritus antud seaduse olemasolust peegeldab elanike huvi oma tarbijaalaste teadmiste suurendamiseks ning see annab ametile tagasisidet sellest, kas vajalik informatsioon on tarbijateni jõudnud või mitte.

Reklaamikampaaniate mõju tarbija ostukäitumisele on märkimisväärne, sest küsitlusest ilmnnes, et 41% vastanutest on kaupu ja teenuseid ostnud reklaamikampaaniate tulemusena. Vastanutest 18% olid oma ostudega rahul ning 23% ei olnud. Pettumise peapõhjuseks toodi asjaolu, et ei olda rahul ostetu kvaliteedi või pakkuja lubadustega (seda märkis 72% rahulolematust kogenenutest). Võrreldes varasemate aastatega on suurenenud probleem, et reklaamisõnumit võib mitmeti tõlgendada (nii arvas 24% vastanutest).

Küsitletud tarbijad said jätkuvalt kõige enam tarbijakaitsealast informatsiooni televisioonist, päevalehtedest, raadiost ning ajakirjadest. Lisaks on elanike arvates Tarbijakaitseameti enda allikatest kõige vajalikumad ameti infotelefon (6201 707) ning kodulehekülg Internetis (www.tka.riik.ee), nii märkis vastavalt 83% ja 69% vastanutest.

Seoses TKA kümnenda aastapäevaga viidi 2004. aastal esmakordselt läbi **koostööpartnerite uuring**. Uuringu abil sooviti teada saada, milliseid positiivseid (või negatiivseid) muljeid on jäänud kokkupuutest Tarbijakaitseametiga senistel Ameti koostööpartneritel. Kokkuvõtvalt selgus uuringu tulemustest, et Tarbijakaitseametil on partnerite seas hea maine.

7.4. TKA 10. aastapäeva seminar

27.-28. mail toimus Olümpia hotellis **Tarbijakaitseameti 10. aastapäevale pühendatud seminar**, kus räägiti tarbijakaitsest ja selle arengusuundadest Eestis ja Euroopa Liidus. Seminar kandis pealkirja “Tarbijapoliitika arengusuunad lähitulevikus. 10 aastat tarbijakaitset Eestis”. Seminarile olid kutsutud ameti pikaajalisemad koostööpartnerid nii Eestist kui ka välisriikidest ning kohal oli mitmeid välislektoreid.

Seminari eesmärgiks oli tutvustada lähitulevikus tarbijakaitse valdkonnas toimuvaid muudatusi. Millised on Euroopa Liidu uued õigusaktide eelnõud ja nende mõju turujärelevalvele? Kuidas on võimalik tugevdada rakendusasutuste ja teiste organisatsioonide vahelist koostööd tarbija huvides.

Semiari avas majandus- ja kommunikatsiooniminister Meelis Atonen. Seminaril toimusid järgmised ettekanded:

- **Tarbijakaitsepoliitika ja uusimad arengud EL-s ning uutes liikmesriikides**
Marianne Abyhammar, Rootsi Tarbijakaitseamet
Signe Ratso, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
- **Tarbijakaitse organisatsioonide roll minevikus, tänapäeval ja tulevikus**
Enn -Toivo Annuk, Eesti Tarbijakaitse Liit
- **Tarbijate huvide kaitse tänasel päeval ja pärast kahe Euroopa Komisjoni ettepaneku kinnitamist ja ellu rakendamist:**
 - Ettepanek Euroopa Parlamendile ja Nõukogule seoses siseturu müügi edendamise

– EL direktiivi ettepanek seoses ebaausate turundusvõtetega.
Marianne Abyhammar, Rootsi Tarbijakaitseamet
Maria Alajõe, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium

- **E-kaubandust puudutava seadusloome areng**
Marianne Abyhammar, Rootsi Tarbijakaitseamet
Bjørn Erik Thon, Consumer Ombudsman, Norra
Maret Tambu, Tarbijakaitseamet
- **Universaalteenused moodsas ühiskonnas ja olulised garantiitingimused tarbijatele (transport, veevarustus, elektrienergia, finantsteenused jne).**
Helle Aruniit, Tarbijakaitseamet
Bjørn Erik Thon, Consumer Ombudsman, Norra
- **Tarbijakaitse rakendusasutuste vaheline koostöö (tarbijakaitse valdkonna koostöö korraldamine). EK ettepanek: (Proposal 2003/0162 (COD)). Turujärelevalve praktikas.**
Riina Piliste, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium
Fernand Van Gansbeke, Belgia Avalike teenuste majandamise ja rakendamise keskus
- **Tarbijate informeeritus ülepiirilistel ostudel ja kaebuste lahendamine. “Help-neti” roll võrgustikutöös seoses siseturu muutustega tulevikus**
Agneta Gillbac - Konsument Europa, Rootsi
Karen Ghysels, Belgia Euroopa Tarbijate Keskus
Kristina Vaksmaa – Tarbijakaitseamet
- **Eurole üleminek ja tarbijate huvide kaitse. Kaasnevad riskid ja nende vältimine**
Pascale Godin, Belgia Avalike teenuste majandamise ja rakendamise keskus
Andrus Alber, Eesti Pank

7.5. Osalemine Toidumessil

4. – 6. 11. 2004.a. toimus Eesti Näituste messikeskuses järjekordne **Toidumess FoodFest 2004**, millest võttis osa ka Tarbijakaitseamet. Toidumessidel on TKA osalenud alates 1997. aastast ning ameti eesmärgiks on jagada messikülalistele mitmekülgset infot toiduvaldkonnaga seotud tarbijakaitsealastes küsimustes ja tutvustada antud valdkonna õigusloomet.

Tarbijakaitseameti seekordseks messilauseks oli - ***Tarbija, kas sa tead, mis on mahl, mis on nektar?*** Messikülastajatele jagati teavet ning tutvustati illustreerivate materjalide abil, mis vahe on mahlal, nektaril ja mahlajoogil. Tarbijate huvi antud teema vastu oli suur.

Kokku külastas Tarbijakaitseameti stendi 108 messikülalist, kelle hulgast võib esile tuua järgmiseid gruppe:

1. toidukaubandusettevõtted

2. tootmisettevõtted
3. kooliõpilased
4. meedia
5. messikülastajad.

Mitmesuguste toidualaste õigusaktide osas tundsid huvi peamiselt kooliõpilased ning kaubandusettevõtete esindajad. Samuti tundsid messikülastajad huvi ka üldiste tarbijakaitsealaste teemade kohta, nn kuidas saab Tarbijakaitseametile esitada avaldust, milliselt telefonilt saab küsida nõu, kui kaua on vastavalt seadusele tootele/teenusele võimalik esitada pretensiooni, mida teha kui tarbijale on antud valeinformatsiooni toote kohta (reklaam ei vasta müüdavale tootele) jne.

7.6. Ametisene koolitus ja suhtekorraldus

Alates 1996. aastast on tegeldud ametisest koolituste läbiviimisega järelevalve osakonna inspektor-koosseisule, kutsudes kokku kõikide maakondade esindajad. Põhitähelepanu on suunatud turujärelevalvele ja sellega tekkinud probleemidele. 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. Oleme kutsunud oma 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.

Tarbijakaitseameti 2004. a koolituskava kohaselt korraldati regulaarselt ameti spetsialistidele tööalaseid teabepäevi (tabel 1), et paremini lahendada töös tekkinud probleeme. Kõrgematele TKA ametnikele viis ATAK-i koolitaja Margus Nurk läbi majasisese grupikoolituse “Tulemus- ja arenguestlus kui edumeelne juhtimistehnika”. Koolituse tulemusena valmis uus arenguestluste kord. 26.-27. augustil korraldati Leigo talus TKA töötajatele suvekool, kus päevakavas olid Võlaõigusseaduse kaasusõpe ja väärteomenetluse praktikum. Samuti tutvustasid ameti õigusnõunik ja juristid muudatusi seadusandluses (reklaamiseadus, turismiseadus).

2004. aastal oli koolituse põhirõhk Euroopa Liidu alasel koolitusel, personalitöö valdkonna koolitusel ja erialasel enesetäiendamisel. Ametisese info liikumiseks aktualiseeritakse igapäevaselt teavet **Intranetis**, kus on kättesaadavad kõik tööks vajalikud dokumendid, eeskirjad, juhendid, koosolekute protokollid, RAPEX ja RASFF ohuteated jms.

Tabel 1. Ametisisesel teabepäevadel käsitletud teemad

	Teema	Esineja
1	Vallas- ja kinnisvara	U.Ehasoo
2	Veiseliha märgistus	E-L. Nurkse, R.Kivilo
3	Reklaamiseadusest	U.Ehasoo, J.Kimmel
4	Reisist Inglismaale	A. Aas
5	Kaubandustegevuse seadus	A.Laar
6	Arvutimängud	T.Luuse
7.	Majandustegevuse registri seadus	A.Laar
8	Uuendustest kemikaaliseadusandluses	L.Männik, N.Promet
9	Mõõteseadus ja kinnispaki määrus	A.Võrk
10	Märgukirjade ja selgitustaotluste seadus	U.Ehasoo
11	Ühikuhinnast	M.Kokk
12	Toitlustuse kontrollimisest suveperioodil	M.Kokk
13	Kristallnõudest	M.Paidra

TKA suhtekorralduses olulist rolli omav ameti sisene ajaleht *Ameti Teavitaja* ilmus regulaarselt. Ameti kümne tööaasta täitumise puhul avaldati ajalehe eriväljaanne.

Ametisisesed infosüsteemid

Kõik ameti töökohad on varustatud arvutitega ning töötajatel on ligipääs Internetile (sissehelistamine või püsiühendus). VPN (virtuaalne privaativõrk) keskameti ja maakonnatalituste vahel toimib juba 2003. aasta lõpust. Kõigil ametnikel on e-posti aadress ning maakonnatalitused on lülitatud keskameti e-posti süsteemi. Infosüsteemi kuuluvad arvutid logivad ühisesse Windows-põhisesse domeeni ning tööjaamad kasutavad standardiseeritud tarkvara.

Ametisisesest infosüsteemi Intranet uuendatakse pidevalt ja kasutatakse aktiivselt. 2002. aastal rakendatud infosüsteemi TAKIS uuendati vastavalt muutunud seadusandlusele. Juurutati personaliarvestussüsteem Persona. 1. jaanuari 2005. a seisuga oli ametis arvutitöökohti 64, sh maakonnatalitustes 18. Aasta jooksul säilitati ameti infotehnoloogilist seisundit.

8. TARBIJAKOOLITUS

8.1. Eestis korraldatud tarbijakoolituse üritused

Tarbijate koolitamise osatähtsus ameti tegevuses on jätkuvalt suur. Koolide õppekavas puudub praegu eraldi õppeaine, mis käsitleks tarbijaharidust ja õpetaks koolinoori teadlikult tarbima. Seda valdkonda on võimalik käsitleda erinevate ainete õpetamisel. Kõige sobilikumad oleksid kodaniku- ja ühiskonnaõpetus, kodundus, klassijuhataja tunnid vms. Suurema efektiivsuse saavutamiseks on vajalik õige lähenemine, see aga eeldab ameti koostööd haridusringkondadega.

Sarnaselt eelmiste aastatega oli amet kaasatud erinevatesse tarbijakoolitus-projektidesse koostöös Tallinna Pedagoogikaülikooli, tema Avatud Ülikooli Täiendõppekeskusega ning Jaan Tõnissoni Instituudiga.

“Saame hakkama...”

Tarbijakaitseamet viis kolmandat korda läbi koolinoorte võistluse sarjast **“Saame hakkama...”**. Seekord oli projekti teemaks "Saame hakkama mõnusa matkaga Eesti looduses!". Võistluse ülesandeks oli korraldada kahe ööbimisega vahva matk Eesti looduses. Võistlejad pidid valima matkaliigi, marsruudi, varustuse, koostama menüü ja matkalise eelarve, sisustama matkaõhtud ning lähtuma keskkonna- ja tarbijasõbralikest ideedest. Võistlusel osales 10 kooli kokku 19 võistkonnaga.

Võistluse finaali toimus 5. märtsil TPÜ aulas ning võistluse raames tegi amet koostööd Tallinna Pedagoogikaülikooli, Eesti Roheline Liikumise, AS Hansapanga, AS Kalev, AS Tallegg, AS Põltsamaa Felix ja AS Estravel.

Tagasiside kolmandale võistlusele on olnud positiivne ning sellest tulenevalt otsustas amet läbi viia 2004/2005 uue koolinoorte võistluse **“Saame hakkama hubase köögi sisustamise ja tervisliku õhtusöögiga”**. Läbivateks teemadeks on ka sel aastal keskkonnasõbralikkus, tervislikkus, säästlikkus ja tarbijakaitse. Projektis osalevad Tallinna Pedagoogikaülikool, Eesti Roheline Liikumine, AS Hansapank, AS Tallegg, AS Kalev, AS Põltsamaa Felix ja AS Flora Kadrina.

2004. aasta sügisel toimus projekti raames kaks õpetajate koolitust, kus tutvustati osalejatele võistluse üldtingimusi ja hindamiskriteeriume ning kajastati tarbijakaitset, tekstiilide märgistust ja hooldamist ning kemikaalide märgistamist ja kasutamist, kemikaalide mõju inimesele ja keskkonnale, toidumärgistust, pidulike ja tervislike menüüde koostamist, elektroonika märgistust. Lisaks jagati ka näpunäiteid, mida silmas pidada kodutehnika valimisel. Samuti tutvustati õpetajatele suunatud tarbijaharidusalaseid kogumikke. Projekti edukaks läbiviimiseks jagati seminaril osalevatele võistkondadele ning õpetajatele erinevaid abimaterjale. Võistlusele on registreerunud 18 kooli 46 võistkonnaga.

Kodaniku käsiraamat

Integratsiooni sihtasutus MEIS andis 26. novembril “Kodaniku päeval” välja Kodaniku käsiraamatu. Amet koostas kogumiku tarbijakaitsealase peatüki. Käsiraamatut jagatakse eelkõige kodanikele, kel puudub võimalus informatsiooni hankimiseks läbi Interneti. Käsiraamat avaldati nii eesti- kui vene keeles.

Interaktiivsed koolitusprogrammid

Seoses uute seaduste (tarbijakaitse seadus ja kaubandustegevuse seadus) jõustumisega uuendati ameti kodulehel olevaid koolinoortele suunatud programme “Oska valida” ja “Tunne oma õigusi”. Programmide eesmärgiks on suurendada noorte tarbijate teadlikkust oma õigustest ja kohustustest.

Loengud

Seoses seadusandluse muudatustega elavnes 2004. aastal huvi tarbijakaitse teema vastu. Nii äripoolle kui tavatarbijatele (sh õpilased ja üliõpilased) selgitati aasta jooksul 43 korral peetud loengutel tarbijakaitse- ja kaubandustegevuse seadusest tulenevaid seadusemuudatusi ja tutvustati tarbijakaitset üldiselt. Amet koolitas ka vabatahtlikke tarbijakaitsjaid.

Lisaks koolitati Tarbijakaitseameti töötajaid 26.-27. augustil **ameti suvekoolis** Leigo Talus Lõuna-Eestis. Suvekoolis keskenduti praktilisele rühmatööle ning peamiste teemadena käsitleti 2004. aastal jõustunud tarbijakaitseseadust ja kaubandustegevuse seadust. Lisaks olid läbi praktiliste näidete vaatluse all turismiseadus, reklaamiseadus ning rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamise nõuded. Ametnike koolitust viisid läbi ameti õigusnõunik, juristid ning peainspektorid.

8.2. Rahvusvahelised tarbijakoolitusprojektid

Balti-ja Põhjamaade tarbijakoolitusprojekti raames koostatud **käsiraamat õpetajatele** “Abimaterjal tarbijahariduse edendamiseks Balti riikide üldhariduskoolis. Elulised oskused jätkusuutlikuks tarbimiseks” tõlgiti 2004. aastal eesti keelde. Käsiraamatusse on koondatud praktilised tarbijakoolitust käsitlevad koolitundide kavad. Jaan Tõnissoni Instituudi poolt veetavas projektis osales lisaks Tarbijakaitseametile ka Tallinna Pedagoogikaülikool. Amet on käsiraamatut jaganud “Saame hakkama ...” projekti raames nii põhi-, kutse- kui keskkoolide õpetajatele.

Amet osaleb tarbijaharidusalases projektis “**Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale**”. Organisatsiooni Generation Europe'i projekti rahastab DG SANCO, Euroopa Komisjoni Tarbija- ja Tervisekaitse Peadirektoraat. Projekti eestipoolne partner on Eurodesk - Euroopa noorte infovõrgustik. Tegemist on 16-18 aastastele õpilastele suunatud koolipäevikuga, milles on kokku 88 lehekülge erinevat tarbijakaitsealast infot. 2005/2006 õppeaastal on kavas päevik kasutusse võtta kõigis 25 liikmesriigis. 2004. aastal alustati päeviku eestindamisega. Tarbijakaitseameti eestvedamisel on uut tarbijaharidusalast projekti “Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale” tutvustatud ka “Saama hakkama ...” projektis osalevatele koolidele.

Tarbijakaitseamet osales 2004.a lõppenud projektis “**Tarbija kui kodaniku arendamine**” (*Developing Consumer Citizenship*), eesmärgiga analüüsida projektis osalevate riikide õppekavasid, et leida võimalusi tarbijahariduse käsitlemiseks eelkõige õpetajakoolituses. 27.-28. veebruaril toimus Pariisis kolme aastase projekti viimane kohtumine. Projektis osalesid kokku kaheksa riiki: Eesti, Norra, Suurbritannia, Island, Rootsi, Läti, Leedu, Portugal. Eestit esindasid projektis lisaks Tarbijakaitseametile Jaan Tõnissoni Instituut ning Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus.

Lisaks osaleb amet kolmeaastases projektis “**Tarbija kui kodaniku võrgustiku arendamine**” (*Consumer Citizenship Network*). Võrgustik hõlmab 29 riigi õpetajaid, uuringute läbiviijaid ja tarbijakaitse ning teisi ühiskondlikke institutsioone. Võrgustiku eesmärgiks on välja selgitada võimalused ja lahendid küsimusele: kuidas üksikisikud kui tarbijad saavad konstruktiivselt kaasa aidata jätkusuutlikule arengule ja vastastikusele solidaarsusele. Eestist osalevad projektis lisaks Tarbijakaitseametile

ka Jaan Tõnissoni Instituut, Tallinna Pedagoogikaülikool ja Akadeemia Nord. 1.-2. märtsil toimus Pariisis projekti esimene rahvusvaheline konverents. Ametist osales konverentsil kaks ametnikku.

9. TARBIJAKAITSENÕUKOGU

2004.a. jooksul toimus kaks Tarbijakaitseenõukogu istungit. 12. märtsil toimunud Tarbijakaitseenõukogu istungi teemaks oli **võimalik elektrihinna tõus**. Istungist võtsid osa nõukogu liikmed, Energiaturu Inspeksiooni ning Eesti Energia esindajad. Peamiseks vaidlusteemaks kujunes uue hinnakujunduse põhjendatus Eesti Energia poolt ning hindade läbipaistvus. Uus elektrihindade struktuur nägi ette, et klientidele jäävad tänaste paketihindadega võrreldavad valikuvõimalused ning samuti jääb samaks öö- ja päevatariifide suhe. Kuutasu asemel nägi Eesti Energia ette võrguühenduse tasu.

Teine Tarbijakaitseenõukogu istung toimus 25. novembril ning istungi teemaks oli **uus jäätmeseadus** ning selle rakendamine. Jäätmeseaduse rakendamist tutvustas Keskkonnaministeeriumi jäätmeosakonna juhataja Peeter Eek. Sõnavõttuga esinesid ka Tallinna Kommunaalameti heakorrasakonna juhataja Tõnu Tuppits ning Tallinna Tarbijakaitse Ühingu liige Aino Runge, kes kõneles Tallinna elanike probleemidest jäätmeseaduse rakendamisel.

Istungit lõpetades tõdeti, et tuginedes sellele samale jäätmeseadusele ei ole tehtud ei riigi ega ka kohalike omavalitsuste tasandil piisavalt teavitustööd ja paljud küsimused on just sellest teadmatusest tingitud.

10. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ

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

10.1 EL Tarbija Nõustamiskeskus

Amet esitas 2004. aastal Euroopa Komisjonile taotluse EL Tarbijate Nõustamiskeskuse avamiseks 2005. aastal, mille Komisjon ka rahuldas. Detsembris sõlmiti Euroopa Komisjoni ja TKA vahel koostööleping ning alustati ettevalmistus-töödega keskuse avamiseks. Keskus hakkab tööle TKA ühe üksusena, mille tegevust kahel esimesel aastal finantseeritakse 70% ulatuses Euroopa Komisjoni poolt ja 30% ulatuses TKA eelarvest. Keskus avatakse tarbijatele aprillis-mais 2005, ta hakkab tegelema ülepiiriliste ostudega seotud probleemidega (sh tarbijate informeerimisega, nõustamisega, kaebuste vahendamisega tarbijakaebuste komisjonile jne).

Keskuse eesmärgiks on olla kättesaadav nii kohalikele kui ka teiste liikmesriikide tarbijatele. Nõustamiskeskusele avatakse eraldi kodulehekülg ning keskus hakkab kuuluma võrgustikku *European Consumer Help Net* ning osalema muuhulgas ka ühisprojektides teiste võrgustiku liikmetega.

10.2 Twinning projekt TKA töö parandamiseks

Tarbijakaitseamet esitas 2004. aastal Euroopa Komisjonile taotluse Twinning projekti “**Tarbijakaitseameti administratiivse suutlikkuse tugevdamine acquis communautaire täielikuks rakendamiseks**” läbiviimiseks. Juunis kuulutas Euroopa Komisjon välja hanke projektipartneri leidmiseks. Oma pakkumise esitas Saksamaa Tarbijakaitse, toidu ja põllumajanduseministeerium. 13. juulil toimus Tallinnas nn projekti partneri hindamine, mille käigus selgus, et esitatud pakkumine oli igati sobilik ning see kiideti heaks.

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

- alternatiivse kaebuste lahendamise süsteemi rakendamine sh kaebuste lahendamise komisjoni osapoolte koolitamine jne;
- reklaamikampaania läbiviimine, mis tutvustaks tarbijaile erinevate lepingute sõlmimisega seotud riske ning kaebuste lahendamise komisjonide töö põhimõtteid;
- interaktiivse ning tarbijat hariva programmi väljatöötamine, mis tutvustab tarbijaile erinevate lepingutega seonduvaid riske, e-kaubanduse ohtusid ning laenude ja krediitkaartidega seonduvat jne.

2004. aastal toimus kaks kohtumist projekti partneritega (4.-5. novembril ning 21.-22. detsembril). Kohtumiste tulemusena valmis Twinning projekti üksikasjalik tööplan. Projekt käivitub eeldatavasti 2005. aasta kevadel.

10.3 TAIEXi seminarid

Jätkus 2002. aastal alanud TAIEXi (Euroopa Liidu tehnilist abi pakkuva institutsiooni) viie-etapiline regionaalne programm (*the Regional Training program for Estonia*). Nimetatud programmi eesmärgiks on pakkuda laialdast infot ja praktikat valitud grupe ametnikele liikmesriikide valitsusasutustest.

Regionaalprogrammi raames läbisid TAIEXi vastava koolituse kohapealsete *workshop*ide ja seminaride korraldamise eest vastutajad ja läbiviijad. TKA töötajatest said 2004. aastal nimetatud spetsialisti tunnistuse Reili Kivilo ja Katrin Malm.

Ameti töötajad osalesid 2004. aastal järgmistel TAIEXi korraldatud seminaridel:

- **4.-5. mail** toimus Susi Hotellis koostöös TAIEX-i, Tarbijakaitseameti, Veterinaar- ja Toiduametiga seminar teemal “**Toidulisanditele esitatavad nõuded, märgistamine, turule viimisest teavitamine, reklaam**”.

Seminari raames käsitleti EL seadusandlust ning toidulisandite turuletoomist EL-s

ning Eestis. Oma teadmisi jagasid EL Komisjoni liige Basil Mathiotaukis, Soome kolleegid Britta Wiander ja Marja-Leena Touminen, Eestist Haidi Kanamäe Põllumajandusministeeriumist, Natalja Valter Tervisekaitse-inspeksioonist ning Marje Saarsoo Ravimiametist.

Seminari lõpetas teisel päeval Eesti suuremate ravimite ja toidulisandite ladustamisega tegelevate ettevõtete AS Tamro ja AS Magnum Medicali külastus ning workshop toidulisandite hindamise ja märgistamise kontrollimise teemal. Seminari tulemusel on järelevalveasutused hakanud otsima võimalusi paremaks koostööks toidulisandite järelevalve valdkonnas.

- **06.-07. mail** toimus TAIEXi ja Tarbijakaitseameti koostöös **lastele suunatud reklaami seminar**, millise eesmärgiks oli vahetada teavet, kogemusi ja informatsiooni ning vajadusel otsustada võimaliku edasise koostöövõrgustiku loomise osas Soome, Rootsi ja Belgia järelevalve asutuste esindajatega. Samuti selgitatada seminaril osalejatele läbi praktiliste ja reaalsete näidete, juhendite või kohtulahendite kaudu lastele suunatud reklaami olemust ja sellisele reklaamile esitatavaid nõudeid. Lastele suunatud reklaami seminaril jagasid kogemusi Soome, Rootsi ja Belgia tarbijakaitse organisatsioonide ja reklaami järelevalvet teostavate riiklike ametite esindajad kõrvuti Eesti spetsialistidega.
- **27.-28. mail** korraldas Tarbijakaitseamet TAIEXiga kahepäevase seminari **“Tarbijakaitse poliitika arengusuunad lähitulevikus. 10 aastat tarbijakaitset Eestis”**. Seminar toimus Reval Hotell Tallinnas. Seminari eesmärgiks oli tutvustada lähitulevikus tarbijakaitse valdkonnas toimuvaid muudatusi; millised on Euroopa Liidu uued EL õigusaktide eelnõud ja nende mõju turujärelevalvele ning kuidas on võimalik tugevdada rakendusasutuste ja teiste organisatsioonide vahelist koostööd tarbija huvides. Samuti tähistas Tarbijakaitseamet käesoleva seminariga tarbijakaitse kümnendat aastapäeva.
- **13.-14. juulil** toimus koostöös Veterinaar- ja Toiduametiga Kiire ohuteadete edastamise süsteemi **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) **koolitus** järelevalveasutuste vastutavatele ametnikele. Teadmisi jagasid oma riigi RASFF kontaktisikud Jenu Hilpi Soomest ja Noirin O’Corman Iirimaalt. Eestist andis hetkeolukorrast ülevaate Olev Kalda Veterinaar- ja Toiduametist. Esimesel päeval anti ülevaade seadusandlusest ning töökorraldustest Soomes, Iirimaal ning Eestis. Teine seminaripäev oli praktiline ning toimus ülesannete lahendamine rühmatööna.
- **31.augustil ja 1.septembril** toimus hotellis Oru Tarbijakaitseameti ja TAIEX’i koostöös seminar **“Direktiiv 2000/13 Toidukaupade märgistamine, esitlemine ja reklaam”**.

Seminarist võtsid osa ametnikud Tarbijakaitseametist, Põllumajandusministeeriumist, Veterinaar- ja Toiduametist, Tervisekaitseinspeksioonist; esindajad Kaupmeeste Liidust, Põllumajandus- ja Kaubanduskojast. Välislektoritest esines Ian Blair Inglismaalt Ofcom’ist ettekannetega Inglismaa seadusandlusest, ülepiirilistest reklaamidest ja lastele suunatud reklaami seadusandlusest. Mike Ryan Briti Südamete Sihtasutusest esines ettekandega tervisliku toidu reklaamimise ja märgistamise teemal ning toiteväärtuse ja tervislike väidete kasutamisest müügipakenditel. Kristoffer Hammer EASast Belgiast esines ettekannetega -

Toidureklaam ja selle suunamine lastele; reklaami järelevalve Euroopa Liidus, praktilised juhtumid. Irina Kireeva O'Connor Laywers Belgiast esines ettekandega kaubamärgi, geograafiliste tähiste ja põllumajandustoodete kaitsest. Eestist esines Juta Kimmel Tarbijakaitseametist ettekandega toidureklaami järelevalvest ning kogemustest, tuginedes praktilistele näidetele. Kahepäevane seminar lõppes rühmatööga.

- **12. oktoobril** toimus järjekordne **toidumärgistusealane** TAIEX'i seminar. Päeva raames tutvustas Eha-Leidi Nurkse Tarbijakaitseametist toidualase seadusandluse muudatusi, Kristi Kadak Veterinaar- ja Toiduametist selgitas veiseliha märgistuse alast seadusandlust, prantsuse ekspert Delphine Guey esines ettekandega GNIS'st ja selle eesmärkidest (GNIS - The French Inter-Professional Association for Seeds and Seedlings – Prantsuse seemnete ja seemikute assosatsioon). Ülle Lassi Tarbijakaitseametist rääkis puu-ja köögiviljade kontrollist Hollandis ning Reili Kivilo Tarbijakaitseametist esines ettekandega kalatoodete ja GMO-alasest märgistusest ning RASFF teadetest. Seminaril osalesid lisaks TKA ametnikele ka kohalike omavalitsuste ja vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide esindajad.

10.4 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. ICPEN-i koostöövõrgustikku kuulub hetkel liikmeid rohkem kui 30-st riigist.

Eestil on ICPEN'i liikmestaatus alates 2002.a. ICPEN-i põhisuunaks on abistada liikmesriike praktiliste aktsioonide kaudu heade kaubandustavade, s.h. reklaami, tarbijalepingute jms osas.

21.-23. märtsil toimus Soomes Lapimaal Saarinsekäs ICPENi korraline konverents. Osavõtjaid oli 23 riigist ja lisaks Euroopa Komisjoni ning OECD esindajad vaatlejana ja nendepoolse info vahendajana. Ametist osales konverentsil Helle Aruniit.

7.-8. oktoobril toimus Inglismaal Londonis teine korraline ICPEN konverents, kus käsitleti põhjalikumalt valdkonda "Lapsed ja mobiiliturundus Interneti vahendusel". Samuti arutleti otseturunduses võimaliku iseregulatsiooni perspektiivide üle.

11.-12. oktoobril korraldas ICPEN Londonis **piiriüleste juhtumite** (erinevad internetipettused, spam, pettusskeemid) alase treeningkoolituse, mille eesmärgiks oli läbi erinevate riikide kogemuste ja praktilise treeningu anda osalejatele uusi teadmisi, mis aitaks edukalt tegeleda piiriüleste turunduspettustega. TKA-st osales koolitusel kaks esindajat.

10.-12. veebruaril toimus ICPEN Sweep Day teemal "Too Good to be True" - "Liiga hea, et olla tõsi". Sweep Day käigus otsisid kõik ICPENi organisatsiooni liikmed, sh Eesti, Internetist pakkumisi, mida iseloomustaks lause "**Liiga hea, et olla tõsi**", sealhulgas erinevad loteriid, püramiidskeemid, jne. Esialgu märgiti kahtlasteks ning

lähemat uurimist vajavaks 29 lehekülge, leiti ka üks eestikeelne püramiidskeem. Eestis on Interneti teel raha teenimine vähelevinud. Kuid arvuti kasutajate ja oskajate hulk kogu aeg suureneb ning mõne aja pärast võib Internetis leida ka eestikeelseid lehekülgi, mis pakuvad soodsaid teenimisvõimalusi.

28. aprillil toimus Nordic Internet Sweep teemal "Children and mobile content services" - "**Lapsed ja mobiiliteenused**", mille käigus otsiti Internetis mobiiliteenuseid pakkuvate firmade vastavasisulisi kodulehekülgi. Tarbijakaitseamet kontrollis 17 mobiiliteenuseid pakkuvat Interneti veebilehte, kuid midagi seadusevastast ei avastatud, puudusid narkootikumide tarbimisele või vägivallale õhutavad logod, piltsõnumid ning SMS-mängud.

ICPEN võrgustiku kontakte kasutas Tarbijakaitseamet 2004. aastal aktiivselt erinevates küsimustes hinnangu saamiseks (vt. ka lk. 100-101).

10.5 Hollandi projekt taimetoodangu kontrolli tugevdamiseks

Hollandi Kuningriigi poolt rahastatud projekt "**Värske puu- ja köögivilja kvaliteedi kontrolli tugevdamine Eestis**", mille kasusaajateks on Taimetoodangu Inspeksioon, Põllumajandusministeerium ja Tarbijakaitseamet, käivitus 2003.aasta lõpus.

Tähtsamad üritused projekti raames olid 2004. aastal alljärgnevad:

- Projekti nõuandva komitee (PAC – *Project Advisory Committee*) istung toimus 17.02.04 Põllumajandusministeeriumis;
- 14.03.-20.03.2004.a. toimus projektist kasusaajate esindajate õppevisiit Hollandisse. Ametist osales 2 ametnikku. Koolituse põhieesmärk oli tutvustada süsteemi, kuidas toimub värske puu- ja köögivilja kvaliteedi tagamine ning hindamine kogu ahela ulatuses – põllult tarbijani.
- 27.-28. aprillil toimus Taimetoodanguinspeksioonis koolitus, mille käigus tutvustati lühidalt puu- ja köögivilja kohta kehtivaid standardeid ning tehti ettekanne kvaliteedi määramise protseduuridest Hollandis. Koolituse juurde kuulus ka lühike praktiline osa, mille käigus oli kõigil osavõtjatel võimalus ka ise kvaliteeti määrata. Ametist osales koolitusel kaks ametnikku.
- 23.05.-28.05.2004.a. toimus projekti raames ettevalmistatavate koolitajate õppereis Hollandisse. Ametist osales 2 ametnikku. Õppesõidu eesmärgiks oli tutvuda Hollandi järelevalvesüsteemiga ja ka praktiliselt puu- ja köögivilja kontrollida.
- 07.06.–10.06.2004.a toimus ettevalmistatavate peaspetsialistide koolitusreis Leetu. Ametist osales 2 ametnikku. Õppereisi eesmärgiks oli tutvuda Leedu järelevalvesüsteemiga.
- Esimene koolitusseminar värske puu- ja köögivilja kvaliteedi standardite tundmaõppimiseks toimus ametis 14. oktoobril, millest võttis osa 20 spetsialisti.
- Teine koolitusseminar toimus 16. detsembril ja sellest võttis osa 24 spetsialisti.

10.6 Phare projekt toidukontrolli tõhustamiseks

2004. aastal jõudis lõpule 2001. a novembris alguse saanud Taani ja Eesti ühisprojekt **“Toidukontrollisüsteemi tugevdamine Eestis”** (Phare Twinning Project ES2001/IB/AG/01, Eesti poolt Põllumajandusministeerium), mille eesmärgiks oli tõhusalt funktsioneeriva toidukontrollisüsteemi loomine. Peamised kasusaajad olid Põllumajandusministeerium, Veterinaar- ja Toiduamet, Tervisekaitseinspeksioon, Tarbijakaitseamet ning Veterinaar- ja Toidulaboratoorium.

Lõppenud projekti raames koostati 2004. a jooksul elektrooniline toidujärelevalve inspektori käsiraamat. CD koos juhendiga jagati kõigile toiduvaldkonnaga seotud ametnikele.

Novembris viidi taanlaste juhtimisel Põllumajandusministeeriumis läbi **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) süsteemi alane koolitus vastavatele ametnikele. TKA-st osales üks ametnik.

10.7 Phare kütuse projekt

Tarbijakaitseamet osaleb Phare projektis **“Eesti kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi arendamine”** (CRIS Number: 09.02; Twinning EE03-IB-EN-03). Selle 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 (Energiaturu Inspeksioon, Tarbijakaitseamet).

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 kütuse-seireprogramm, 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 (twinning) ehk ekspertabi osas töötatakse välja soovitud optimaalseks ametkondadevaheliseks tööjaotuseks ning kütusekvaliteedi juhtimissüsteemi toimimiseks, õpetatakse välja inimesed, arendatakse välja kütusekvaliteedi juhtimissüsteem (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.

2004.aastal toimusid projekti raames järgmised üritused:

- 22. septembril kohtusid kaks ameti esindajat Eesti Keskkonnauuringute Keskuse eestvedamisel saksa ekspertidega. Kohtumise eesmärgiks oli kaardistada järelevalve institutsioonid ja nende rollid järelevalves.
- 8. oktoobril toimus projekti tutvustav pressikonverents, millel osales samuti kaks ametnikku Tarbijakaitseametist.

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, tarbija avalduste ja kaebuste lahendamine, tarbija praktiline nõustamine, 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.

2004. aastal koostati **kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel 3930** kontrollakti, sh 2317 (59,0%) tarbekaupu müüvate ettevõtete, 1207 (30,7%) toidukaupu müüvate ettevõtete, 309 (7,8%) teenindusettevõtete, 74 (1,9%) toitlustusettevõtete ja 23 (0,6%) reklaamiettevõtete kohta, ning koostati 111 õiendit (tabelid 2-4, joonis 1).

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest **avastati rikkumisi 1263-s** ehk ligi kolmandikus kontrollitud ettevõtetest. Nende suhtes kohaldati ettenähtud sanktsioone:

- 1) suulisi hoiatusi 302 juhul;
- 2) tähtajalisi ettekirjutusi olukorra parandamiseks 117 juhul;
- 3) määrati trahve 872 juhul, kogusummas 1027 tuhat krooni.

Testimiseks võeti nii tooteohutuse kui ka toiduseaduse ja tarbijatelt laekunud avalduste põhjal **252 toodet**. Kvaliteedi nõuetele ei vastanud 81 (32%) toodet, ohtlikuks tunnistati 25 (9,9%) eset. Ohtlike toodete müügilolekust teavitati pressiteadetega 4 korral, andes samaaegselt selgitusi selliste toodete tagastamise võimaluste kohta.

Viimaste aastate andmed näitavad, et tarbijad kasutavad üha sagedamini võimalust kas helistada või käia ametis või maakonnatalitustes vastuvõtul nõu saamiseks, selleks

pikendati ametis tarbijate vastuvõtuaegu. Tarbijatel on võimalik nõu ja abi saada TKA töötajatelt ka väljaspool vastuvõtuaegasid.

2004. a käis vastuvõtul kokku **4943 tarbijat**. Ameti poolt teostati turujärelevalvet **23 seaduse ja 40 määruse** täitmise üle, koos Eesti astumisega Euroopa Liitu lisandus veel **6 Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrust**.

Tabel 2. TKA töö põhinäitajad 1996-2004

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Kontrollitud, koostatud akte	3780	3504	3506	3508	3545	3476	4115	3794	3930
Esitatud avaldused	2464	3841	3027	2481	1939	1570	1763	2022	2063
Kokku nõustatud	2130	5120	10380	12521	12224	14810	15791	17599	24552
Trahvide arv	1930	1595	1306	1219	942	867	926	916	872
Trahvide summa (tuh kr)	1356	1114	1194	1600	1340	2070	985	1051	1027

15. aprillil 2004.a jõustus **kaubandustegevuse seadus** ja **tarbijakaitse seadus** (parandatud kujul) ning **majandustegevuse registri seadus**. Nende seaduste jõustumisega muutus tarbija õiguste regulatsioon lihtsamaks ja tarbijate jaoks arusaadavamaks. Erinevalt varasemast, mil tarbijakaitse seadus reguleeris ka kaubandustegevusega seonduvaid üldisi küsimusi, on uus tarbijakaitse seadus suunatud otsesemalt tarbija huvide kaitsele. Sellest on välja jäetud näiteks kauplemislubadega seonduv, samuti küsimuste ring, mis seondub ostja huvide kaitsega üldiselt.

Tarbijakaitse seadus reguleerib eelkõige:

- tarbijate teavitamise küsimusi, sealhulgas märgistuse, kasutusjuhendi, samuti hinna avaldamise valdkonda;
- kauba ja teenuse ohutuse küsimusi;
- tarbijale suunatud turundusvõtteid ja müügimeetodeid;
- tarbijakaitse korraldust.

Tarbijakaitse seadusesse lisati kaks uut momenti, mis on tarbijate õiguste kaitse seisukohalt äärmiselt tähtsad. Esimene neist seondub **kauba ühikuhinna avaldamise** nõudega. Selle nõude kohaselt tuleb enamuse kaupade, mida mõõdetakse massi, mahu või muude näitajate kaudu, kohta avaldada selle ühikuhind. Arvestades tootjate poolt kasutatavate müügipakendite puhul eriti massi ja mahu osas äärmiselt laia valikut, osutub tarbijal paljudel juhtudel võimatuks teha aritmeetilise peast-tehte tulemusel õige otsus. Nõude jõustumine võimaldab senisest paremini teha tarbijail valikut erinevate kaupade või sama kauba erineva suurusega müügipakendite vahel ja seega

tagab tarbija majandushuvide parema kaitstuse. Teise olulise momendina näeb tarbijakaitseseadus ette **tarbijakaebuste komisjoni** moodustamise.

Tarbijakaitseseadusega üheaegselt jõustunud **kaubandustegevuse seadus** reguleerib:

- kauplejale, kaubanduse korraldajale esitatavad nõudeid;
- kaubale ja teenusele esitatavad nõudeid;
- kauba ja teenuse müügile esitatavad nõudeid;
- kaubandustegevust registreeringu alusel;
- tänava- ja turukaubanduse korraldust.

Tabel 3. Kokkuvõte kontrollitud ettevõtetes määratud karistustest maakonniti

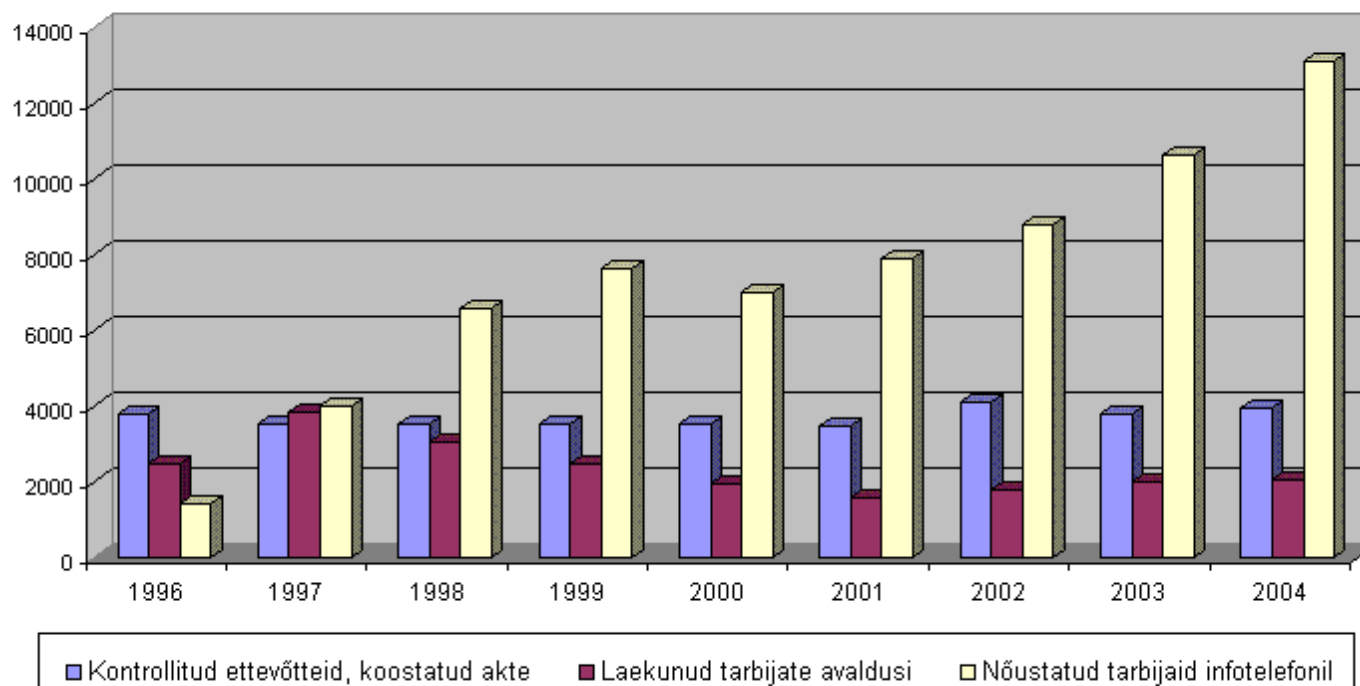
	Koostatud akte	Puudustega ettevõtteid	Rikkumistega ettevõtteid	Määratud trahvide summa, kr.	Trahvitud ettevõtteid	Suulise hoiatuse saanud ettevõtteid	Trahvi- otsuste arv	Suuliste hoiatuste arv	Ettekirjutuse saanud ettevõtteid	Ette- kirjutuste arv
Harjumaa/Tallinn	1217	193	475	571 610	304	101	319	101	70	74
Hiiumaa	96	0	3	1 800	3	0	3	0	0	0
Ida-Virumaa	364	11	87	62 750	71	12	71	13	4	4
Jõgevamaa	150	2	42	6 520	13	24	13	24	5	5
Järvamaa	154	1	45	22 900	44	0	47	0	1	1
Läänemaa	124	1	13	7 100	9	4	9	4	0	0
Lääne-Virumaa	169	3	53	31 700	40	8	41	8	5	5
Põlvamaa	104	8	19	14 900	9	9	9	9	1	1
Pärnumaa	305	6	133	142 100	103	23	104	23	7	7
Raplamaa	187	0	68	36 900	51	15	51	15	2	2
Saaremaa	176	3	19	4 560	11	4	11	4	4	4
Tartumaa	324	9	120	51 360	55	62	55	63	3	3
Valgamaa	163	10	46	15 570	41	2	42	2	3	3
Viljandimaa	201	1	103	47 380	71	29	72	29	3	3
Võrumaa	196	7	37	10 380	25	7	25	7	5	5
Kokku	3930	255	1263	1 027 530	850	300	872	302	113	117

Tabel 4. Kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimise tulemused maakonniti

	Toidukaupade hulgiettevõtted	Tööstuskaupade hulgiettevõtted	Toidukaupade jae-ettevõtted	Tööstuskaupade jae-ettevõtted	Toidukaupade turu-ettevõtted	Tööstuskaupade turu-ettevõtted	Toitlustus- ettevõtted	Teenindus- ettevõtted	Reklaami- ettevõtted
Harjumaa/Tallinn	6	5	321	717	25	2	32	106	6
Hiiumaa	0	0	20	61	0	0	5	10	0
Ida-Virumaa	2	1	54	239	22	1	2	26	15
Jõgevamaa	0	1	54	76	5	4	1	9	0
Järvamaa	2	0	53	78	3	1	11	5	0
Läänemaa	0	0	51	53	4	4	2	13	0
Lääne-Virumaa	0	1	47	110	0	0	2	10	0
Põlvamaa	0	0	50	46	2	0	1	5	0
Pärnumaa	4	0	36	195	38	21	0	11	0
Raplamaa	1	0	50	117	2	2	3	11	0
Saaremaa	1	0	43	85	6	1	1	39	0
Tartumaa	4	1	103	166	11	0	8	26	2
Valgamaa	0	0	59	88	4	0	5	9	0
Viljandimaa	0	0	54	125	8	0	1	13	0
Võrumaa	0	0	53	116	9	0	0	16	0
Kokku	20	9	1048	2272	139	36	74	309	23

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Kontrollitud ettevõtteid, koostatud akte	3780	3504	3506	3508	3545	3476	4115	3794	3930
Laekunud tarbijate avaldusi	2464	3841	3027	2481	1939	1570	1763	2022	2063
Nõustatud tarbijaid infotelefonil	1430	3996	6580	7621	7014	7873	8788	10610	13110

Joonis 1. Ülevaade Tarbijakaitseameti töö tulemustest 1995-2004



Peale nimetatud kahe seaduse jõustumist tühistati varasem tarbijakaitse seadus ja selle alusel Vabariigi Valituse poolt kinnitatud kaupluse töö üldeeskiri, toidlustamise üldeeskiri, teeninduseeskiri ning turgudel ja tänavatel kauplemise üldeeskiri.

Kolmas samaaegselt jõustunud seadus – **majandustegevuse registri seadus** sätestab seniselt kauplemislubade süsteemilt ülemineku kauplejate registreerimise süsteemile ja näeb ette majandustegevuse registri toimimise korra.

Viimastel aastatel on rikkumiste arv näidanud alanemise tendentsi, sest järjest tuleb turule juurde suurte kaubanduskettide kauplusi, kus töötajad on paremini koolitatud ja ettevalmistatud kui väikestes kauplustes.

11.1 Toiduturu järelevalve

Toiduturu järelevalve aluseks on **toiduseadus** (vastu võetud 25. veebruaril 1999) ja selle rakendusakt “Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ning muul viisil teabe edastamise kord” (kinnitatud EV Valitsuse 19. detsembri 2003. a määrusega nr. 324). Lisaks toiduseadusele teostati järelevalvet Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse (vastu võetud 24. märtsil 2004, jõustus 01. mail 2004), alkoholiseaduse (vastu võetud 19. detsembril 2001) ja tubakaseaduse (vastu võetud 19. juunil 2000) alusel.

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete kontrollimise käigus koostati **1207 akti**, sh **jaekaubanduses 1048 (86,8%), hulgikaubanduses 20 (1,7%) ja turukaubanduses 139 (11,5%) juhul**. Koostati 53 ettekirjutust, sh 31 jaekaubandusettevõtetele, 15 hulgikaubandusettevõtetele ja 7 tootjatele.

Kvaliteedi määramiseks **testiti toitu 93 korral, rikkumisi avastati 16 juhul**. Tootjad ja turustajad pöördusid ameti poole sooviga lasta läbi vaadata müügipakendite märgistuste vastavust õigusaktide nõuetele 87 korral. 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 viinud oma toodete märgistused vastavusse kehtivate õigusaktidega. Sellele on kaasa aidanud erinevatele sihtgruppidele (erialaliidud, tootjad, järelevalveametnikud) korraldatud koolitused. Näiteks 2004. aastal korraldas amet koostöös TAIEX-iga 4 seminari: toidukaupade ja toidulisandite märgistamisest, toidureklaamist, RASFF süsteemist (*Rapid Alert System for Food and Feed*), järelevalvest Eestis ja Euroopa Liidus.

Kõige enam rikkumisi esines kolmandatest riikidest (väljastpoolt EL-i) imporditud toidu märgistamisel ja muu teabe esitamisel. Sageli esines puudusi ka Lätist ja Leedust toodud toidukaupadel. Vastavalt märgistamise nõuetele tuleb toidul kasutada õigusaktiga kehtestatud nimetust, selle puudumisel üldtuntud nimetust või toidu olemuse kirjeldust.

Eksitakse ka toitumisalase info esitamisel. 2004. aastal täheldati erinevate väidete laialdasemat kasutamist müügipakenditel, **sageli olid kasutatavad väited eksitavad või põhjendamatud**. Toidule omistatakse omadusi või toimet, mida sellel ei ole või

viidatakse toidu haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, mis on toiduseadusega keelatud. Koostisosade esitamisel eksitakse **lisaainete** märkimisega. Märkimata jäetakse lisaainete rühmanimetused, samuti ei märgita koostisosa kogust protsentides, kui see on õigusakti järgi nõutud.

11.1.1 Veiseliha

Veiseliha märgistamise teabenõuetest kinnipidamise osas ei esinenud suuri rikkumisi. Nimetatud nõuded kehtivad Eestis teist aastat ning nende järgimine jae- ja hulgikaubanduses on tunduvalt paranenud võrreldes eelmise aastaga. Müügi-pakendites veiseliha ja -tooted on põhiliselt nõuetekohaselt märgistatud. Enim rikkumisi esineb kaupluste poolt ettepakendatud kaupade pakenditel teabe esitamise osas ning veiseliha sisaldava hakkliha märgistamisel. Veiseliha märgistamise nõuetest kinnipidamist kontrolliti **112** korral ning rikkumisi avastati **15** korral ehk 13,4% (tabel 5).

Tabel 5. Liha ja lihatoodete märgistamise ja teabe edastamise kontrollimine

Maakond	Veiseliha		Vorsti- ja lihatooted	
	Kontrollide arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollide arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	7	4	87	32
Hiiumaa	2	-	17	1
Ida-Virumaa	16	1	87	1
Järvamaa	8	2	56	1
Jõgeva	5	1	27	3
Läänemaa	10	-	49	-
Lääne-Virumaa	10	2	26	5
Pärnumaa	17	-	129	7
Põlvamaa	3	1	64	1
Raplamaa	7	-	105	1
Saaremaa	12	-	55	3
Tartumaa	0	-	79	8
Valgamaa	3	-	36	-
Viljandimaa	6	4	48	4
Võrumaa	6	-	51	8
Kokku	112	15	916	75

Lahtiselt müüdava veiseliha kohta käiv teave on müügikohas enamasti nõuetekohaselt välja pandud. Rikkumisi on selles osas vähe, kuna müügilolev veiseliha ja veiselihatooted on põhiliselt Eesti päritolu ning kauplustel on sel puhul lubatud esitada nõutav teave müügikohas ühel sildil järgmiselt:

TAPETUD – EESTI (tapamaja tunnustamise number)

LÕIGATUD –EESTI (kasutatakse ainult sel juhul, kui veis on sündinud ja kasvanud Eestis, lõiketsehi tunnustamise number)

PARTII TÄHISTUS – (kui pole antud eraldi partii numbrit, siis “kõlblik kuni” kuupäev loetakse partii numbriks)

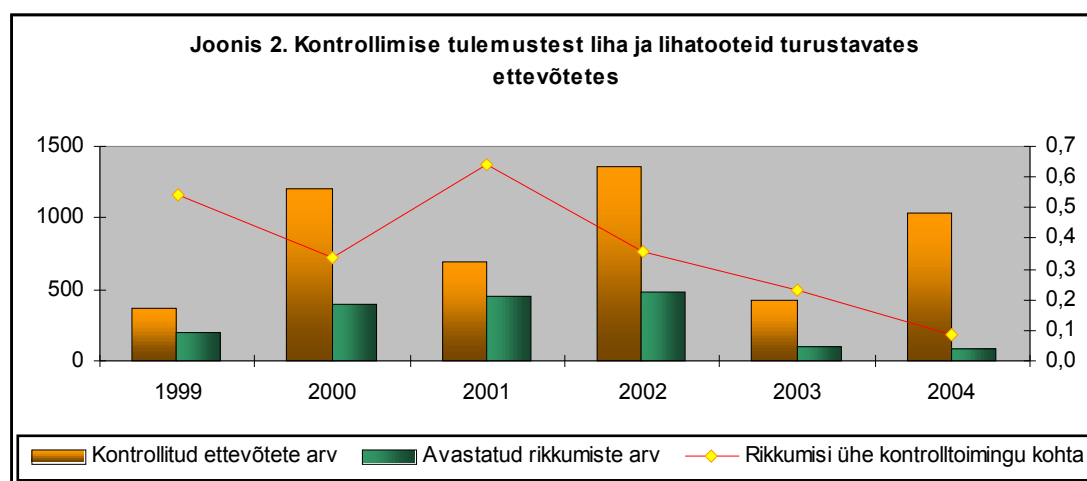
Enim rikkumisi on turukaubanduses, kus vajalik teave müügikohas puudub või ei ole küllaldane. Hetkel nõutav teave müügikohas jääb enamasti tarbijatele selgusetuks päritoluriigi numbriga osas. Euroopa Nõukogu ekspertgrupi istungitel on jätkunud arutelu, kuidas tarbija jaoks veiseliha märgistamist lihtsustada, kaotades tapamaja ja lõikesehhi tunnustuse numbrid.

11.1.2 Vorsti- ja lihatooted

Vorsti- ja lihatoote kontrollimisel oli enim probleeme eksitava tootenimetusega, samuti puuduliku teabega toidu koostise ja päritolu kohta. Eksitava nimetuse puhul puudub tavaliselt vastav lihaliik koostisosade loetelus, või on koostisosade loetelus nimetatud lihaliiki alla 50%. Näiteks: Lääne-Virumaal valmistati Osaühingu Arutjuni tellimisel täissuitsu Põdravorsti, mille koostisosade loetelus puudus põdraliha.

Peamisteks rikkumisteks pakendamata lihatoote kohta on ebaõige teabe andmine realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtaegade kohta. Need kas ei vasta saatedokumentidele või müüakse lõpptähtpäeva ületanud tooteid. Endiselt on probleemiks väikestes kauplustes MAP-pakendis kaupade müügikohas õige realiseerimis- ja tarvitamistähtpäeva esitamine.

Vorsti- ja lihatoote märgistamisi kontrolliti **916** korral ning rikkumisi avastati **75** korral, ehk 8,2 % (tabel 5, joonis 2).

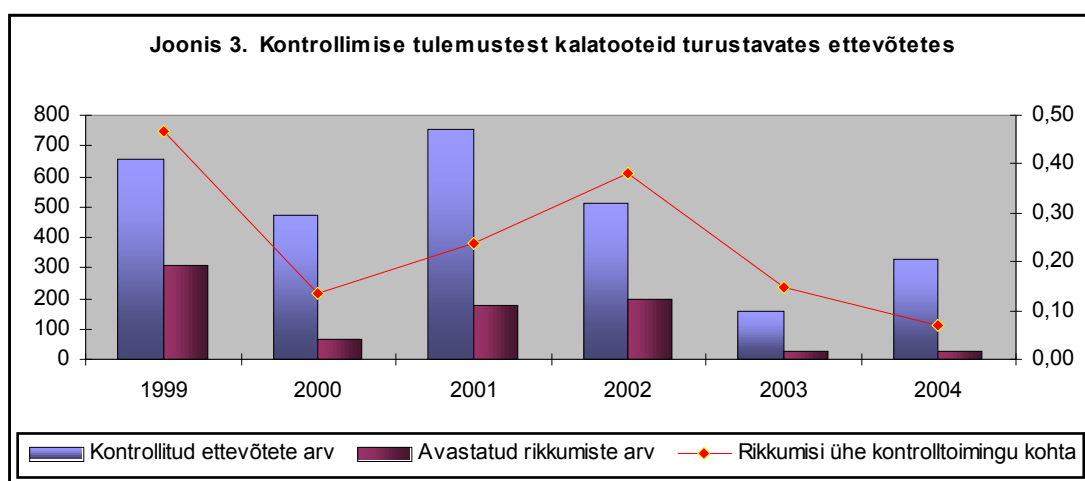


Tarbijaid eksitava märgistamise näiteks oli AS Tallegg poolt pooltoote müügi pakenditele kantud märk "Talleggi kodumaine kvaliteet". Tallegg on Eesti tarbijale tuntud kui kuulus kodumaine kanalihatootja. Kuna poolfabrikaatide valmistamiseks kasutati sissetarnitud kanaliha, mitte aga tootja enda tooret, siis leidis Tarbijakaitseamet, et tegemist on tarbijate eksitamisega AS Tallegg poolt. Kirjeldatud probleem ei leidnud lahendust 2004. aastal ja arutelu jätkub uuel aastal.

11.1.3 Kala preservid

Kala preservide puhul oli suurimaks eksimuseks teabe esitamine müügipakendil selliselt, et tekst oli halvasti loetav ning nähtav. Näiteks võib tuua Leedu päritolu hõbedase soolaheeringa müügipakendi, mille märgistus oli peale kantud hõbedases kirjas. Samuti esineb rikkumisi toidu nimetuse esitamisel, toote nimetuses väljatoodud koostisosa massiprotsendi esitamisel, keedusoola maksimaalse sisalduse (siseriiklik nõue alates 29.08.04) ning lisaainete ning toitumisalase teabe esitamisel.

Kala ja kalatooteid testiti **3** korral, kusjuures **2** korral avastati sünteetiliste toiduvärvide olemasolu, millest ei ole tarbijat müügipakendi märgistuses teavitatud. Kalapreservide müügipakendite märgistusi kontrolliti **330** korral ning rikkumisi avastati **23** korral, ehk 7,0 % (tabel 6, joonis 3).



Enim eksivad müügipakendi teabe esitamise nõuete osas Läti ja Leedu tootjad. Näiteks võib tuua OÜ Marlex Eesti poolt Läti päritolu Atlantis Lõhepulgad, mille koostisosade loetelus on surimi (valgekala mass). Kuna selle toote valmistamiseks ei kasutata lõhet (lõhe värvus ja maitse on saavutatud toiduvärvide ning lõhna- ja maitseainetega), siis on tegemist tarbijat eksitava toote nimetusega.

11.1.4 Kakao- ja šokolaaditooted

Kakao- ja šokolaaditoodete märgistamise ja muu teabe edastamise osas on olukord võrreldes eelmiste aastatega tunduvalt paranenud. Kontrollimisel avastati, et enamasti oli tegemist Eestisse väljastpoolt Euroopa Liitu toodud toidu märgistamisel esinevate rikkumistega. Näiteks, toitude nimetuste ebaõige esitamine, tõlkevead koostisosade märkimisel, lisaainete rühmanimetuste ebaõige märkimine või märkimata jätmine.

Eksitakse ka juhtudel, kui toidu koostisosa on esitatud toidu nimetuses või seostatav toidu nimetusega, rõhutatud märgistusel sõnas või pildis, jättes märkimata toidu koostisosade loetelus või toidu nimetuses või kohe pärast nimetust vastava koostisosa koguse protsentides.

Tabel 6. Kala preservide, kakao- ja šokolaaditoodete märgistamise ja teabe edastamise kontrollimine

Maakond	Kala preservid		Kakao- ja šokolaaditooted	
	Kontrollimist e arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollimist e arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	27	14	50	29
Hiiumaa	9	-	15	-
Ida-Virumaa	26	3	43	9
Jõgevamaa	23	1	30	3
Järvamaa	14	-	29	1
Läänemaa	15	-	24	-
Lääne-Virumaa	5	1	13	4
Pärnumaa	101	1	119	7
Põlvamaa	18	-	14	2
Raplamaa	10	-	29	7
Saaremaa	22	-	42	1
Tartumaa	11	3	24	4
Valgamaa	15	-	16	-
Viljandimaa	13	-	29	6
Võrumaa	21	-	37	3
Kokku	330	23	514	76

Mõnedel juhtudel esines šokolaaditoodetes kakaokuivaine sisalduse protsendi esitamata jätmist müügipakendite märgistuses. Ühel juhul oli eestikeelses müügipakendi märgistuses esitatud toote nimetuseks “Magus šokolaad”, mille koostisosade loetelus puudus kakaovõi, seega ei olnud tegemist šokolaaditootega. Originaalmärgistuses oli toote nimetus “Magus tahvel”.

Kaupluses tarbija juuresolekuta pakendatud šokolaadikommide puhul märgitakse küll toote nimetus, netokogus ja minimaalne säilimisaeg, kuid sageli ei teavitata müügikohas toidu päritolumaad, kuid see võib tarbijat eksitada. Müügipakendisse pakendamata šokolaadikommide puhul ei teavitata alati müügikohas päritolumaad ja minimaalset säilimisaega. Mõningatel juhtudel puudub minimaalse säilimisaja ületanud toodete müügikohas vastavasisuline teave tarbijale, et tegemist on puudusega kaubaga.

Kakao- ja šokolaaditoodete märgistamist ja teabe edastamist kontrolliti kokku **514** korral, sellest rikkumisi avastati **76** korral ehk 14,8 % (tabel 6).

Märgistamise nõuete rikkumise eest tehti ameti poolt ettekirjutused seitsmele kondiitritoodete turustajatele: AS Interaltus, AS Kriss Trading, OÜ Pralinee, AS Krimson, OÜ Kraft Foods Eesti, OÜ Vikstal ja OÜ Magus Maailm. Šokolaaditooted testiti füüsikalise-keemiliste näitajate osas 5 korral. Määratud füüsikalise-keemiliste näitajate osas rikkumisi ei esinenud.

11.1.5 Suhkur ja suhkrutooted

Suhkru ja suhkrutoodete märgistamise ja muu teabe edastamise osas esines rikkumisi suhteliselt vähe, võrreldes teiste toidugruppidega. Sagedamateks rikkumisteks olid jackaubanduses tarbija juuresolekuta pakendatud suhkru müügapakendite ebatäpsed märgistused, märgistuste puudumine või müügikohas suhkru päritolumaa esitamata jätmine.

Tootjate või pakendajate poolseteks rikkumisteks müügapakendite märgistamisel esines samuti päritolumaa mitteesitamist, ning üksikudel juhtudel müügapakenditel eestikeelse märgistuse ja partii tähistuse puudumist. Märgistamise nõuete rikkumise eest tegi amet ettekirjutused Aktsiaseltsile Balti Veski ja Aktsiaseltsile S-Marten ja määras rahatrahvi Osaühingule Redinalis.

Suhkrutoodete märgistamist kontrolliti **169** korral, rikkumisi avastati **13** korral ehk 7,7% (tabel 7).

Tabel 7. Suhkrutoodete ja siirupi märgistamise kontrollimine

Maakond	Suhkur ja suhkrutooted		Siirup	
	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	23	12	7	5
Hiiumaa	1	-	4	-
Ida-Virumaa	6	-	11	-
Jõgevamaa	5	-	11	-
Järvamaa	5	-	6	-
Läänemaa	12	-	11	-
Lääne-Virumaa	1	-	3	-
Pärnumaa	55	1	80	1
Põlvamaa	10	-	6	-
Raplamaa	4	-	9	-
Saaremaa	14	-	10	-
Tartumaa	7	-	10	2
Valgamaa	17	-	6	-
Viljandimaa	2	-	1	1
Võrumaa	7	-	9	-
Kokku	169	13	184	9

11.1.6 Siirupid

Siirupite müügapakendite märgistamisel eksitati tarbijaid enim toote nimetuse esitamisel. Näiteks oli märgitud “Apelsini siirup”, kuid toode oli valmistatud lõhna- ja maitseainetest, seega tuli toode ümber nimetada “Apelsinimaitseliseks siirupiks”.

Teistest müügapakendite märgistuse rikkumistest esines veel mittetäielikku või valesti esitatud toitumisalast teavet ning lisaainete märkimisel rühmanimetuse või E-koodi puudumist. Siirupeid testiti 3 korral. Ühel korral avastati tootes sünteetiline toiduvärv, millest polnud müügapakendi märgistusel tarbijat teavitatud. Siirupite märgistuste vastavust kontrolliti **184** korral ning rikkumisi avastati **9** korral, ehk 4,9 % (tabel 7).

Kuna Eesti turule tuleb juurde järjest uusi tooteid kolmandatest riikidest ja Leedust, millede märgistused ei vasta Euroopa Liidus kehtivatele nõuetele, otsustati jätkata siirupite kontrolli uuel aastal.

11.1.7 Eritoidud

Eritoitude märgistamise ja muu teabe kontrollimist alustati II poolaastast. Põhilisteks rikkumisteks väljaspool Eestit valmistatud toodete puhul oli eestikeelse tootumisalase teabe osaline erinevus originaaltekstist ning tõlkimise vead. Üksikutel juhtudel, näiteks lastele mõeldud lahustuvate teede nimetuste juures, puudus toote töötlemisviis “granuleeritud”, mis originaaltekstis oli märgitud. Mõningatel juhtudel ei esitatud müügi pakendi märgistuses lastele mõeldud teraviljatoitude nimetuses märgitud ja pakendil pildina kujutatud koostisosade sisaldusi protsentides.

Dieettoitude müügi pakendite eestikeelsetes märgistustes esines rikkumisi koostisosade esitamise järjekorras ja magusainete esitamisel. Mõnedel juhtudel puudusid toote nimetuses esitatud koostisosade kogused protsentides ning esines originaalteksti osalist ebaõiget tõlkimist eesti keelde. Näiteks Venemaa päritolu OÜ Magus Maailm poolt maaletoodud eritoit “Küpsis diabeetiline sorbitooliga” müügi pakendi märgistuses puudus koostises lisaine “sorbitool” juures õige rühmanimetus, osa tootumisalast teavet oli eesti keelde tõlkimata.

Eritoitude märgistamist kontrolliti **56** korral, rikkumisi avastati **16** korral, ehk 28,6 %. Märgistuse nõuete rikkumise osas tegi amet kahele maaletoojale ettekirjutuse. Eritoitude märgistamise kontrollimine on olnud TKA tööplaanis ka eelnevatel aastatel, mistõttu märgistuste rikkumisi, eriti lastetoitude osas, esineb suhteliselt vähe. Eelmistel aastatel esines rikkumisi lastetoitude testimisel mikrobioloogiliste näitajate osas. Sel aastal testiti eritoitusid 4 korral, määratud näitajate sh mikrobioloogiliste näitajate osas rikkumisi ei tuvastatud.

11.1.8 Toidulisandid

Toidulisandite märgistamise ja muul viisil teabe edastamise plaanijärgset kontrollimist alustati IV kvartalis vastavalt 30.04.2004.a jõustunud EV Valitsuse määruse nr 165 “Koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded toidulisandite koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded” sätestatule.

Lisaks üldiste toidu märgistamise nõuete rikkumisele, puudus paljude toodete müügi pakendite märgistuses väljend “toidulisand” ning hoiatused selle kohta, et päevaseks tarbimiseks soovitatavat kogust ei ületataks ning et toidulisandit ei kasutataks mitmekesise tootumise asendajana. Kuna nimetatud määrus rakendub täielikult 1.augustil 2005.a, on märgistuste rikkumistele kirjalikult juhitud järgmiste toidulisandite turustajate tähelepanu: AS Berren, AS Oriola, OÜ Loodustooide ja AS Nycomed SEFA. Firmad on kohustatud nende poolt Eestis turustatavate toidulisandite müügi pakendite märgistused korrastama 01. augustiks 2005.a.

Toidulisandite märgistamist kontrolliti **18** korral, rikkumisi avastati **8** korral ehk 44,4%. Lisaks toidulisanditele kontrolliti kahel korral nende taimeteede müügipakendite märgistusi, mida sotsiaalministri 21.01.1998.a määruse nr. 7 “Ravimisarnaste preparaatide määratlemise, registreerimiseks vajaliku täiendava dokumentatsiooni, pakendi märgistamise ja pakendi infolehe koostamise eeskiri” lisas toodud taimede nimekirja järgi on lubatud müüa ka väljaspool apteekke. Need on taimeteed, mis ei kuulu ravimite ja ravimisarnaste preparaatide hulka. Osaühingule Norman Ravimteed määrati rahatrahv osaliselt nõuetele mittevastavate teepakkide märgistuste eest ja aedliivatee saastatuse eest kahjuritega.

11.1.9 Mahlad

Toiduainetööstuse Liidu initsiatiivil testiti 2002. aastal Saksamaal 20 nimetust mahlasid ja 5 nimetust nektareid. Nõuetele mittevastavatele mahladele ja nektaritele teostati järelkontroll 2004. aastal. Kokku testiti 10 nimetust mahlasid ja 2 nimetust nektareid. Saksamaale saadeti uuringuteks 5 nimetust apelsinimahla, mis sealt saadatud analüüsivastuste põhjal vastasid kehtivatele nõuetele. Viie mahla ja kahe nektari analüüsid teostati Areto toidulaboris, kus uuritud proovidest 2 naturaalselt Granaatõunamahla ei vastanud nõuetele. Mahladest leiti säilitusainet, mille olemasolust tarbijat müügipakendite märgistusel ei olnud teavitatud.

Eesti mahlaturul on põhiliseks probleemiks tarbija eksitamine **müügipakendi ebaõige märgistusega**. Suurimaks rikkumiseks on märgistus, kus nektari koostisega toode nimetatakse mahlaks. Näiteks lastele toodetud õuna-aprikoosimahl, mille mahlasisaldus on 60 %. Samuti Osaühing Globaltrade poolt maale toodud Ukraina päritoluga virsikumahl, pirnimahl ja küdooniamahl, millede mahla või püree sisaldus on vähem kui 100% ning mis oma koostise- ja kvaliteedinõuetelt vastavad tegelikult nektaritele. Osaühingule Globaltrade tehti suuline hoiatus ja ettekirjutus viia toodete märgistus kehtivate nõuetega vastavusse tähtajaga 31.12.04.a.

Veel eksitakse selle vastu, et mahlatoodetes kasutatud puuviljad ei ole toote nimetuses märgitud mahla või püree mahulise sisalduse alandavas järjekorras. Näiteks nimetus “Porgandi-puuvilja”, mille koostises on tegelikult rohkem puuvilja (61,5%). Toitumisalane teave ei ole sageli õigesti märgitud. Eestikeelne märgistus ei lähtu originaaltekstist. Mahla müügipakendil esitatud väljendid ei ole õiged, näiteks “suhkrulisandita”, “värvainelisandita,” “lõhnainelisandita”.

Kauplustes on probleeme esinenud tarbijat eksitava info esitamisega müügikohas, riiulite küljes olevatel hinnasiltidel või eriväljapanekutel. Kuigi hinnasildil on nimetus mahl, võib tegelikult olla tegemist nektari või mahlajoogiga, mida on näha ka müügipakendilt. Kauplustes avastatud tarbijale esitatud eksitav teave mahlade-nektarite märgistuste osas on kontrolli käigus alati koheselt parandatud. Müügipakendite märgistusi kontrolliti kokku **84** korral, millest rikkumisi avastati **12**, see on 14,3%.

Tarbijakaitseamet osales ka toidumessil. Seal edastatav sõnum tarbijaile oli, et mahlatoodete ostmisel on tarbijale kasulikum lähtuda eeskätt toote koostisest, mitte hinnast.

11.1.10 Karastusjoogid

Karastusjookide müügipakendite märgistusel on enim rikkumisi avastatud kolmandatest maadest imporditud toodete puhul. Toodete märgistuse tõlkimisel on tehtud sageli keelelisi vigu, mis tuleneb maaletoojate vähesest eesti keele oskusest. Samuti on problemaatilised minimaalse säilivusaja ületanud karastusjoogid, millede müügikohas pole kaupmehed tarbijale teavitanud kauba puudusest ehk “parim enne” möödumisest.

Karastusjooke testiti 2 korral, mõlemad vastasid märgistusele nii organoleptiliste näitajate kui müügipakendil esitatud koostise osas. Karastusjookide müügipakendite märgistuste õigsust kontrolliti **354** korral, kusjuures rikkumisi avastati **15** korral ehk 4,2 % (tabel 8).

Tabel 8. Karastusjookide ning puu- ja köögiviljade märgistamise ja teabe edastamise kontrollimine

Maakond	Karastusjoogid		Puu- ja köögiviljad	
	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	9	5	122	59
Hiiumaa	7	-	7	-
Ida-Virumaa	16	7	27	11
Jõgevamaa	11	-	36	5
Järvamaa	18	-	19	-
Läänemaa	18	-	24	3
Lääne-Virumaa	5	-	10	5
Pärnumaa	117	3	71	9
Põlvamaa	37	-	28	4
Raplamaa	12	-	25	3
Saaremaa	23	-	30	3
Tartumaa	12	-	36	9
Valgamaa	11	-	17	1
Viljandimaa	35	-	17	3
Võrumaa	23	-	31	5
Kokku	354	15	500	120

11.1.11 Puu- ja köögiviljad

Puu- ja köögiviljade jaemüügil on suuremates kauplusekettides müügikohtades tarbijale antav teave enamasti nõuetekohane. Rohkem eksivad kauplused kvaliteediklassi teavitamisel ehk kaup pole tegeliku kvaliteediga vastavuses ning kauplus pole kvaliteediklassi alandanud. Mõnedel juhtudel on hulgilaod väljastanud tooteid, millede kvaliteet ei ole määratud õigesti. Kui on eksitud kvaliteedistandardite niisuguste nõuete kohta, millede muutumine kaupluses ei ole tõenäoline (suurus, juurenarmad sibulatel, mullased tooted), on teavitatud rikkumisest hulgiladu ja Taimetoodanguinspektsiooni. Probleemid kvaliteediga tekivad sageli ka sellest, et tarbija ise, valides kaupa, tahtmatult või vahel ka tahtlikult (kobartomatite ja

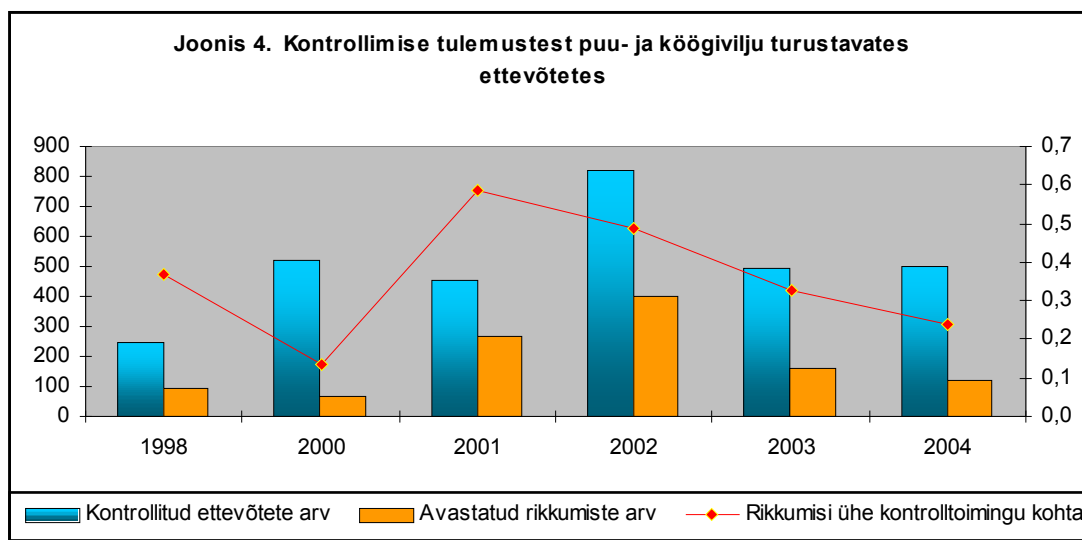
viinamarjade puhul) rikub tooteid. Selle vältimiseks on nii Euroopa Liidus kui Eestisiseselt hakatud üha rohkem kasutama väikepakendeid.

Tunduvalt on paranenud võrreldes eelmiste aastatega Säästumarketites müüdava puu- ja köögivilja kvaliteet ning tarbijale antava teabe õigsus, kuna seal müüdav kaup teavitatakse tarbijale II kvaliteediklassi kuuluvana. Seega vastab tarbijale antav teave kauba tegelikule olukorrale või on kauba tegelik kvaliteet isegi kõrgem.

Seoses Eesti astumisega Euroopa Liitu kaotas aiandustoodete seadus kehtivuse. Kuna uus Ühtse põllumajanduspoliitika rakendamise seadus ei keela puu- ja köögivilja kehtestatud nõuetega vastavusse viimiseks kvaliteediklassi muuta, on kauplustel nüüd selles osas vabamad käed.

Suurt tähtsust puu- ja köögivilja kvaliteedikontrolli tugevdamisel jaemüügis omab 2003.a käivitatud Hollandi riigi poolt rahastatav projekt (projekt puudutab puu- ja köögivilja kvaliteeti, kvaliteedi hindamise aluseid ja järelevalvet teostavate ametkondade ametnike koolitust, kvaliteedi hindamist, kvaliteedi hindamisel kasutatavaid vahendeid ja nende kasutamist). Projekti raames toimuvad koolitused aitavad järelevalvetöötajatel paremini mõista Euroopa Komisjoni määrustega kehtestatud kvaliteedinõudeid.

Puu- ja köögiviljade märgistamist ning kvaliteediklassidele vastavust kontrolliti **500** korral, märgistuse rikkumisi avastati **120** korral ehk 24,0 % (tabel 8, joonis 4).



Tarbijakaitseamet kontrollis kartuli müüki Tallinna turgudel 8 korral, neist 3 korral koos Maaviljeluse Instituudi teaduriga. Kontrolli eesmärgiks oli selgitada ajakirjanduses tõstatatud probleemi, kas tarbijale antav teave sortide ja päritolu kohta on tõene. Rikkumisi ei avastatud.

11.1.12 Lõikelilled ja ilutaimed

Lõikelilled ja ilutaimede müügikohas teabe esitamise õigsust kontrollis Tarbijakaitseamet kuni 01.05.04.a aiandustoodete seaduses sätestatud nõuete alusel. Selgus, et suuremates lillepoodides on olukord teabe esitamise osas paranenud. Hulgilaod on võtnud kasutusele tingmärgid, mille abil edastatakse tarbijale

müügipakendil olev originaalkeeles antud teave taimede kasvutingimuste kohta ja kauba saatedokumentidel teavitatakse päritolumaad ning liiginimetused.

Aasta jooksul kontrolliti ilutaimedega kauplemist **177** korral, teabe rikkumisi avastati **55** korral ehk 31,1 % (tabel 9).

Tabel 9. Lõikelilled ja ilutaimede müügikohas antava teabe kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Teabe rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	35	20
Hiiumaa	4	-
Ida-Virumaa	11	2
Jõgevamaa	11	2
Järvamaa	7	1
Läänemaa	8	-
Lääne-Virumaa	8	3
Pärnumaa	16	6
Põlvamaa	1	-
Raplamaa	14	-
Saaremaa	11	-
Tartumaa	21	15
Valgamaa	10	6
Viljandimaa	12	-
Võrumaa	8	-
Kokku	177	55

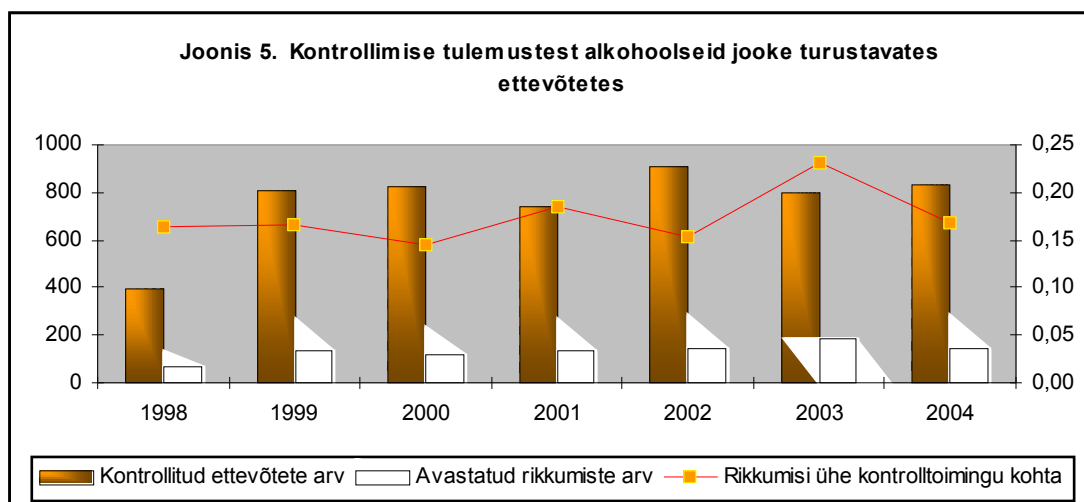
Eesti liitumisel Euroopa Liiduga kaotas senine aiandustoodete seadus kehtivuse. Kuna EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seadus ei reguleeri lillede märgistust jaemüügis, on seda alates 01.05.2004.a kontrollitud tarbijakaitseseaduse ja kaubandustegevuse seaduse alusel. Need ei anna võimalust üheseltmõistetavalt nõuda kirjalikku teavet liiginimetuste ja päritolumaade kohta, vaid ainult juhul, kui selle puudumine võib tarbijat eksitada. Küll aga peavad tarbija nõudmisel müüjad oskama anda vastavat teavet suuliselt, mida ka suuremates lillepoodides enamasti tehakse küllaldaselt põhjalikult. Endiselt antakse teavet osaliselt või teavitatakse ainult hind väikestes müügikohtades ja kioskites.

11.1.13 Alkohoolsed joogid

Alkohoolsete jookide puhul on alkoholiseadusega nõutav teave müügikohas valdavalt avaldatud. Veinide liiginimetuse teavitamisel esineb kohati ebatäpsusi. Jaemüüjad on küll teadlikud liiginime avaldamise kohustusest, kuid pole õieti aru saanud, millist teavet selle all mõeldakse. Tarbijatele alkoholi müügikohas vajaliku teabe esitamist kontrolliti **831** korral, sellest rikkumisi avastati **140** korral, see on 16, 8% (tabel 10, joonis 5).

Tabel 10. Alkohoolsete jookide ja tubakatoodete märgistamise ja teabe esitamise kontrollimine

Maakond	Alkohoolsed joogid		Tubakatooted	
	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	111	38	40	1
Hiiumaa	22	-	26	
Ida-Virumaa	52	7	38	
Jõgevamaa	41	8	24	
Järvamaa	45	2	23	4
Läänemaa	55	3	51	
Lääne-Virumaa	19	5	9	
Pärnumaa	98	26	59	
Põlvamaa	50	4	49	3
Raplamaa	61	15	56	1
Saaremaa	43	2	46	
Tartumaa	69	18	51	8
Valgamaa	47	3	23	
Viljandimaa	61	4	61	7
Võrumaa	57	5	46	
Kokku	831	140	602	24



Alkohoolseid jooke testiti 14 korral, milledest rikkumisi avastati 3 korral. Prantsuse konjakil avastati mehaaniline sade, Bulgaaria päritolu veinidel ei vastanud sidrunhappe sisaldus EC 1622/2000 lisas IV toodud nõuetele ja ühe veini puhul viitas glütserooli ning lenduvate hapete sisaldus sellele, et toode ei olnud kääritatud. Euroopa Liidu asjakohaste määruste nõuetele mittevastavate veinide osas on OÜ Lukeren vastu algatatud väärteomenetlus.

11.1.14 Tubakatooted

Tubakatoodete osas oli 2004.a. tööplaanis sigarettide testimine. Tubakaseaduse § 20 ja 21 alusel on Tarbijakaitseametil õigus teostada turujärelevalvet tubakatoodete osas ning võtta uuringuteks tasuta proove, et analüüsida tubakatoodete tõrva, nikotiini ja CO sisaldust. Testimiseks valiti 2 nimetust sigarette :

- 1) Red & White Lights, turustaja Kesko Food Aktsiaselts;
- 2) Winston Lights, turustaja Jungent Osaühing.

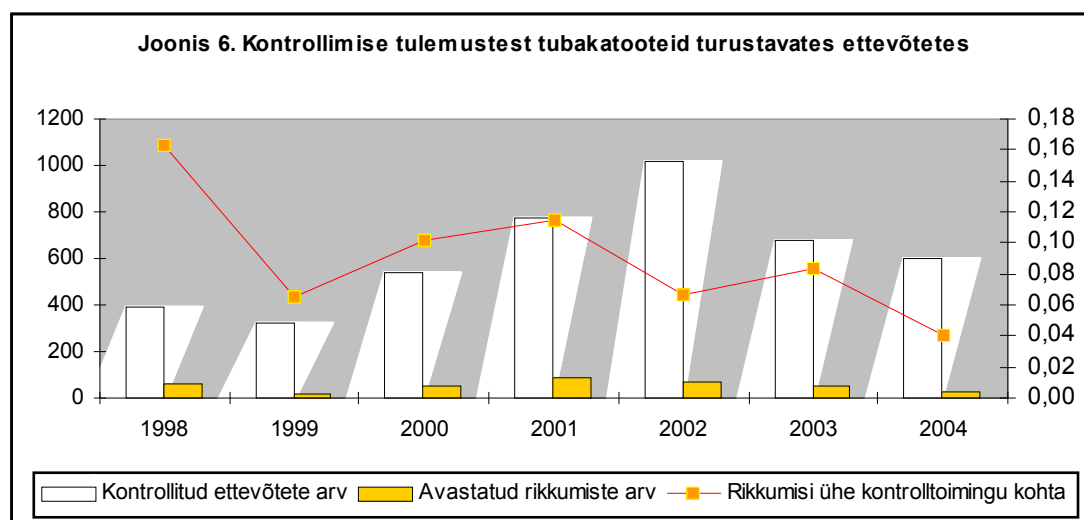
Kuna Eestis puudub akrediteeritud laboratoorium, teostas sigarettide testimise Soome Tollilaboratoorium. Saadud tulemuste põhjal hinnati sigaretimargi nikotiini ja tõrva sisalduse vastavust seaduses sätestatud piirangutele ja sigaretipakendile märgitud arvulistele näitajatele.

Kõrvalekalded sigaretipakendil märgitud tõrvasisalduse osas peavad olema väiksemad kui 1mg ja nikotiinisalduse osas väiksemad kui 0,1mg. Seega olid saadud tulemused nõuetekohased (vt järgnev tabel):

Sigareti mark	Nikotiini mg/sigaretis		Tõrva mg/sigaretis		CO mg/ sigaretis proovis leitud
	pakendil	proovis leitud	Pakendil	Proovis leitud	
Red & White	0,5	0,51	6,0	6,1	7,7
Winston Lights	0,7	0,69	8,0	8,0	9,0

Vastavalt Tubakaseaduse § 5 lg 3 järgi ei tohi käideldavad sigaretid sisaldada tõrva üle 12 mg ja nikotiini üle 1,2 mg sigareti kohta. Testitud sigaretid vastasid ka nendele nõuetele. CO sisalduse määramise nõue tuleb koos uue Tubakaseadusega. Vastavalt §9 lg 3 järgi on sigarettide vingugaasisisaldus põlemisel tekkiva süsinikmonooksiidi hulk, mis ei tohi ületada 10 milligrammi sigareti kohta.

Tubakatoodete puhul kontrolliti maksumärkide õigsust ja hinnateabe esitamist **602** korral, millest avastati rikkumisi **24** korral, ehk 4% (tabel 10, joonis 6).



11.1.15 Toidualane koostöö järelevalveasutustega

Toidu osas teavitas TKA avastatud puudustest ja edastas tarbijate kaebusi vastavalt pädevusele Veterinaar- ja Toiduametile 10 korral, sealhulgas ühel korral tehti järelepärimine Rootsi päritolu veisekonservide märgistamise ja teisel korral “Meieri” kaubamärki kandvate toodete osas.

Tervisekaitseinspeksiooni teavitati kuuel korral, sealhulgas tehti järelepärimisi ühel korral lisaainete kasutamise ohutuse kohta, ühel korral toidulisandite märgistusel esitatud väidete õigsuse kohta ja ühel korral õlle laboratoorsete uuringute tulemuse

kohta. Tallinna Tervisekaitsetalitusele edastati seitse teadet tarbijate kaebuste kohta, Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile neli teadet, mis kuulusid sisult TJI pädevusse. Taimetoodangu Inspeksioonile edastati neli teadet, mis olid seotud kaalude taatlemisega ja hulgiladude poolt värske puu- ja köögivilja kvaliteedi ebaõige määramisega. Tallinna Ettevõtlusametile edastati kaheksa teadet.

Kristiine Linnaosavalitsust teavitati ühel korral ilma kauplemisloata toimuvast jaemüügist ning Harku vallavalitsust ühest tarbija poolt esitatud kaebusest. Ravimiametit teavitati ühel korral apteegi kontrollimisel avastatud rikkumisest ja ühel korral tehti järelepärimine toote määratluse kohta.

Veterinaar- ja Toiduametilt saadi üks teade loomset toitu Eestisse importijate registreerimise kohta ja üks järelepärimine mee müügipakendil oleva märgistuse kohta, Tervisekaitseinspeksioonilt kolm ja Tallinna Tervisekaitsetalituselt üks teade nõuetele mittevastava toidu müümise kohta. Taimetoodangu Inspeksioon edastas TKA-le neli teadet mahepõllumajanduslike ettevõtete tunnustatuse kehtetuks tunnistamise otsuste kohta ja Tehnilise Järelevalve Inspeksioonilt saadi üks kiri kinnispakendite märgistamise kohta. Toiduturu järelevalve käigus korraldati ühisreide koos Tallinna Tervisekaitsetalituse töötajatega neljal korral.

RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) ehk ohuteadete süsteemi rakendamine jõustus toiduseaduse § 51² alusel, kui Eesti liitus Euroopa Liiduga. Valminud on esialgne juhend, mis sätestab riski hindamise ja teadete edastamise korra järelevalveasutuste vahel. Juhendit täiendatakse töö käigus vastavalt vajadusele.

Seisuga 31.12.04 oli Tarbijakaitseametisse laekunud **18 ohuteadet**. Kontrollimisel Eesti turul ei avastatud neist toodetest ühtegi müügil. Eesti poolt edastati Euroopa Komisjonile **4 ohuteadet**. Veterinaar- ja Toiduamet avalikustas 2 ohuteavet. Tarbijakaitseametis töötati välja esialgne formaat maakondade teavitamiseks Intranetis, mida töö käigus vajadusel täiendatakse.

Koostöös TAIEX-ga korraldati suvel RASFF alane koolitus, mida viisid läbi Iirimaa ja Soome eksperdid. See üritus oli väga informatiivne ja vajalik töö koordineerimisel. II poolaastal korraldas Veterinaar- ja Toiduamet koostöös Põllumajandusministeeriumi Taani Phare projektiga koolitust järelevalveasutuste kontaktisikutele, kus tutvustati Taanis olevat süsteemi ning lahendati mõned ohuteated. Viimase koolituse tulemusel võeti ühiselt vastu otsus, et järelevalveasutuse kontaktisikuid ei teavitata igapäevastest kokkuvõtetest, vaid edastatakse pädevale asutusele ohuteade koos eeldava tegevuse kirjeldamisega Eesti kontaktisiku poolt ning edastatakse kuu- ja poolaasta- aastakokkuvõtted.

11. 2. Tööstuskaupade järelevalve

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega kauplevates ettevõtetes ja koostati **2317 akti, sh 2272 (98,1%) jaekaubandus-, 9 (0,4%) hulgikaubandus- ning 36 (1,5%) turukaubandusettevõtetes**. Koostati **46** ettekirjutust, 35 jaekaubandus- ja 10 hulgikaubandusettevõtete, 1 tootjate kohta.

Vastavalt Tooteohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti **testimiseks 159 eset**, millest kvaliteedi nõuetele ei vastanud **27 eset** ehk 17% ja ohtlikeks osutusid **25 eset** ehk 15,7% testitud toodetest. Ohtlikuks tunnistatud

toodetest oli enamus mänguasjad. Turujärelevalve korras **testiti 29 mänguasja**, neist tunnistati ohtlikeks **12** mänguasja ehk 41%. Olulisemateks põhjusteks, miks testitud mänguasjad tunnistati ohtlikeks, olid järgmised:

- 1) mänguasi ei vastanud nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, kuna tõmbekatsedel eraldusid väikesed osad, mis võivad sattuda lastel hingamisteedesse ja põhjustada lämbumist;
- 2) mänguasja poolt tekitatud heli ületas lastele lubatud helitaseme piirväärtuse, mis võib kahjustada laste kuulmist.

11.2.1 Ehitusmaterjalid

Ehitusmaterjalide märgistuse kontrollimise aluseks oli alates 15.04.2004.a Tarbijakaitseadus ning Sotsiaalministri määrusega nr.37 26.05.2000.a kinnitatud “Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise kord”. Kontrolliti kokku **119** ettevõtet, rikkumisi avastati **28** korral ehk 23,5% (tabel 11, joonis 7).

Turujärelevalve käigus on ehitusmaterjalide märgistust kontrollitud pidevalt, kuid erilist rõhku pandi sellele aprilli- ja maikuus, kui kontrolliti põhjalikult mitmesuguseid mörte, plaatimissegusid, vuugitäftematerjale, pahtleid ja silikoone. Nende toodete märgistusel puudusid sageli (täielikult või osaliselt) riski- ja ohutuslaused. Näiteks: plaatimissegud KERABOND 5kg ja 25kg, plaatimisegu BOLIX-B 25kg, vuugitäftesegu ATLAS 2kg; samuti Valgamaal plaatimissegud MIRA mastix ja superfix. Pärnumaal avastati, et müügil oli OÜ BAUM ehitussegu (4 nimetust) eestikeelse märgistusega.

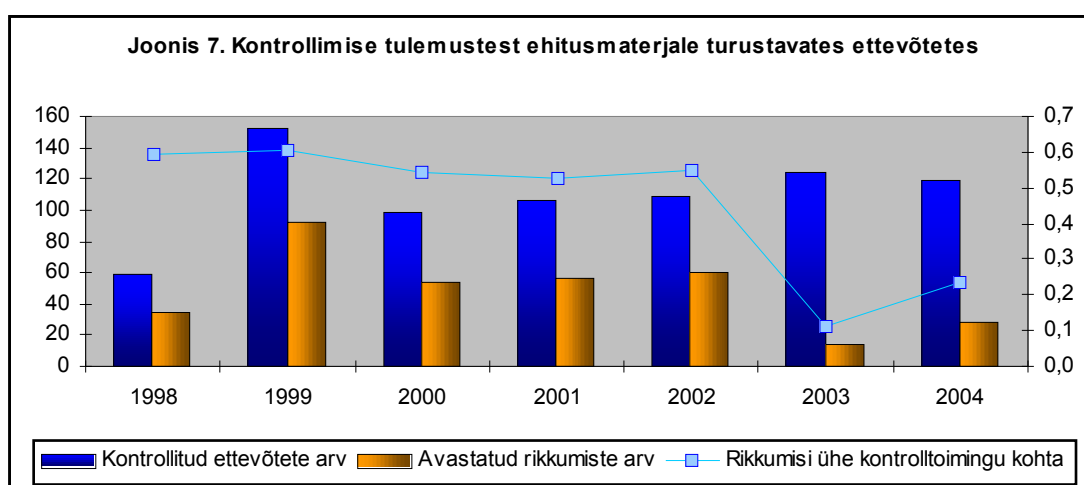
Väga tihti on müügil realiseerimisaja ületanud silikoone (eriti Tallinnas ja ka Läänemaal). Nende toodete soovitatav kasutusaeg on tavaliselt ainult üks aasta ja seetõttu müüjad ei märka õigeaegselt, et realiseerimisaeg “parim enne” on möödunud ning müüvad tooteid hinda alandamata, muust kaubast eraldamata ja ilma vastava teabeta, et tegemist on puudusega kaubaga. VETONIT vuugisegudel ja pahtlitel puudus üksikutele juhtudel eestikeelne teave. Enamasti on see teave juba tootja poolt trükitud toote etiketile, kuid vahetevahel saavad partiid, mis ei ole mõeldud Eesti turule ja selletõttu puudub siis eestikeelne märgistus.

Ehitusmaterjalide märgistusel esinenud puuduste kokkuvõtte edastatakse koos muude keemiakaupade järelevalvematerjalidega Tervisekaitseinspeksioonile igas kvartalis. Suuri rikkumisi ei ole avastatud. Määratud on hoiatustrahve või kohaldatud suulist hoiatamismenetlust.

Tabel 11. Ehitusmaterjalide ja kosmeetikatoodete kontrollimine maakondades

Maakond	Ehitusmaterjalid		Kosmeetikatooted	
	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	27	9	170	102
Hiiumaa	1	-	12	-
Ida-Virumaa	8	-	62	3
Jõgevamaa	6	-	26	4

Järvamaa	5	-	22	5
Läänemaa	6	3	12	-
Lääne-Virumaa	11	1	10	2
Pärnumaa	3	1	115	2
Põlvamaa	10	2	11	-
Raplamaa	6	1	19	-
Saaremaa	6	1	23	-
Tartumaa	4	-	35	10
Valgamaa	7	7	16	3
Viljandimaa	13	3	26	4
Võrumaa	6	-	34	-
Kokku	119	28	593	135



Tallinna Tehnikaülikooli Ehitusmaterjalide Katselaboratooriumis testiti müürimörti M100/600 OPTIROC. Katsetusel määrati survetugevust ja veeimavust. Toode vastas nõuetele. Oktoobris viidi samasse laboratooriumisse testimisele kaks nimetust vuugitäitesegu, toodetud Saksamaal. Määrati survetugevust, külmakindlust ja veeimavust. Testimise tulemused näitasid, et mõlemad tooted vastasid nõuetele.

Aasta-aastalt on ehitusmaterjalide märgistus ja müüjate teadlikkus müügil olevate toodete osas tunduvalt paranenud. Kui tarbijatele jääb midagi toote märgistuse või kasutamise osas arusaamatuks, saavad nad tavaliselt vajaliku informatsiooni müüjatelt.

11.2.2 Kosmeetikatooted

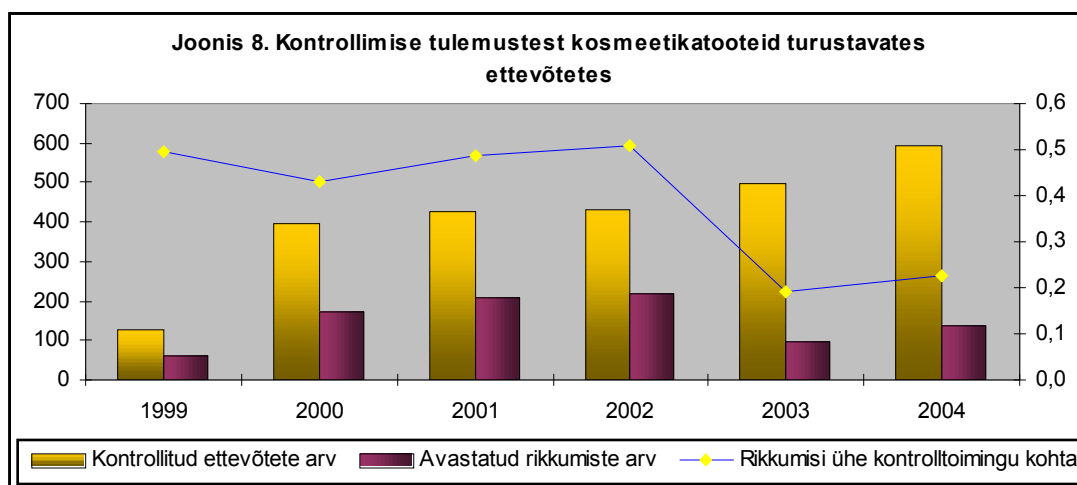
Kosmeetikatoodete järelevalve aluseks on Sotsiaalministri 20. aprilli 2004. a määrus nr.32 “Kosmeetikatoodete märgistamise nõuded” ja EV Valitsuse 13. augusti 2002. a määrus nr.259 “Nõuded kosmeetikatoodetele ja nende käitlemisele”.

Kosmeetikatoodete müüginõuete täitmist kontrolliti **593** ettevõttes, rikkumisi avastati **135** juhul ehk 22,8% (tabel 11, joonis 8).

Kosmeetikatoodete märgistamisel ja müümisel avastati selliseid **puudusi**, nagu:

- üksikutel juhtudel puudus eestikeelne märgistus (Venemaa, Poola, Türgi toodetel);

- toote koostise andmed olid kinni kleebitud, tõlkimata või puudulikud (näiteks, OÜ Rekvi, OÜ Legomer, OÜ Sanina, OÜ Adoor, AS Sirowa);
- “parim enne” realiseerimisaja ületanud toodetel puudus vastav teave ja tooted olid muust kaubast eraldamata (põhiliselt turgudel müüdavatel kaupadel);
- toodetel oli tarbijat eksitav tõlge (näiteks, OÜ Legomer vannivahud, millel tõlge “aedmaasikad, aprikoosid, põldmarjad vahukoorega”). Taolistel juhtudel edastatakse teave koheselt Tervisekaitseinspeksioonile ja tooted kõrvaldatakse müügilt;
- müüjad ei oska anda teavet realiseerimisajade kohta (tavaliselt kontrollimise ajal võetakse siis koheselt ühendust hulgimüüjaga ja vastav teave ka saadakse);
- hulgimüüjad muudavad tõlgetes tootja poolt etteantud realiseerimisaja (näiteks, OÜ Legomer, OÜ Sanina).



Tallinnas kontrollides maikuus OÜ REKVI hulgilao juures asuvat kauplust selgus, et paljudele toodetele olid eestikeelsed kleebised paigaldamata, kuigi need olid kaupluses olemas. Esialgu määrati rahaträhv 900 krooni. OÜ REKVI väljastab suures sortimendis juuksevärve paljudele kauplustele ja müügipunktidele.

Tihti puudub värvidel eestikeelne kasutusjuhend. Järelkontrolli korras külastati sama firma poodi oktoobris ja selgus, et olukord ei olnud muutunud. Seekord määrati rahaträhv 2000 krooni. Peale viimase trahvi määramist hakati kaupluses vähemalt juuksevärvidele lisama eestikeelset teavet. OÜ Lamintole määrati rahaträhv 1000 krooni tarbijat eksitavate tõlgete eest. Ülejäänud rikkumiste korral trahviti ettevõtte töötajaid hoiatamismenetluse korras kuni 200 krooniga või vormistati suuline hoiatus.

Kosmeetikatoodete märgistuse osas on olukord võrdlemisi hea. Kosmeetikatoodete ühikuhinnad on juba olemas suurtes kaubanduskeskustes, mõnikord ka väiksemates müügikohtades, isegi paaris turumüügipaviljonis. Kõige rohkem probleeme oli OÜ REKVI kaupadega. Maakondades esineb väga vähe rikkumisi (põhiliselt, kas toodete koostised ebatäpsed või tõlkimata). Saaremaal, Hiiumaal, Läänemaal, Põlvamaal, Raplamaal ja Võrumaal rikkumisi ei esinenud.

Koos Tervisekaitseinspeksiooni töötajatega kontrolliti OÜ BODYBALT loodustoodete kauplust Kristiine keskses. Kaupluses selgitati nõudeid märgistuse kohta ja nüüdseks on nõuetekohane märgistus olemas. Samuti kontrolliti koos tervisekaitsega OÜ SUNPOWER solaariumikeskust tarbija avalduse põhjal. Müügil

olevad kosmeetikatooted vastasid nõuetele. Kõikidest märgistuse osas esinenud puudustest teavitati Tervisekaitseinspeksiooni. Aasta jooksul edastati teavet rikkumiste osas 72 hulgimüüja kohta.

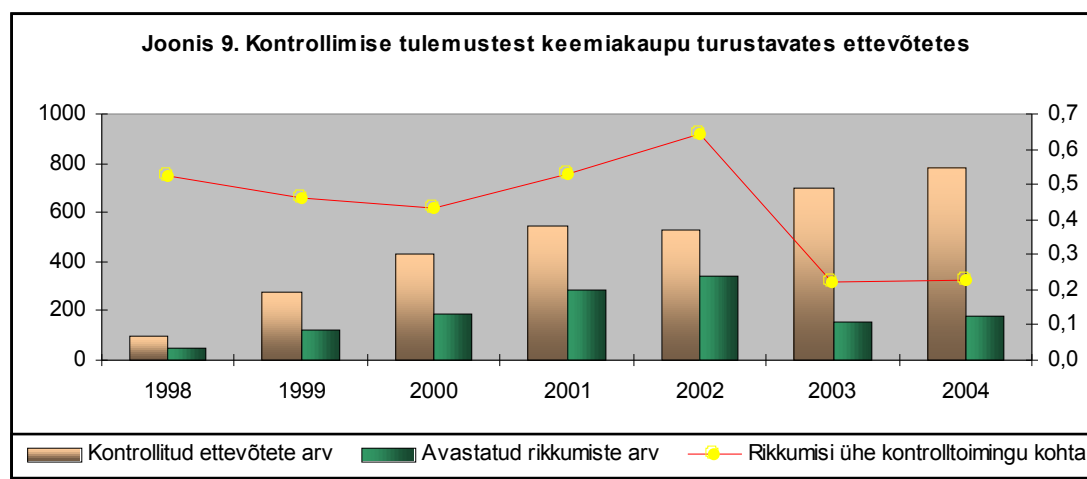
Vastavalt järelevalveosakonna tööplaanile testiti nelja kosmeetikatoode:

- Juuksevärv Style
- Juuksevärv City
- Laste hambapasta Buratino
- Laste hambapasta Mojo Zološko

Tooteid analüüsiti Tervisekaitseinspeksiooni Tartu laboris, kus hambapastade puhul uuriti üldfluori ja triklosaani sisaldust ning juuksevärvide puhul oksüdeerivate värvainete sisaldust. Analüüsi tulemused näitasid, et tooted vastasid nõuetele.

11.2.3 Keemiakaubad

Keemiakaupade müüginõuete täitmist kontrolliti 777 korral, rikkumisi avastati 178 korral ehk 22,9% (tabel 12, joonis 9). Kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja teisi hooldusvahendeid, küünlaid, autohooldusvahendeid ja teisi olmes kasutatavaid remondivahendeid.



Kemikaalide märgistustel esinesid järgmised puudused:

- toodetel puudusid eestikeelsed märgistused;
- müügil olid aegunud realiseerimisajaga kemikaalid, millel puudus tarbijale vastavasisuline teave;
- ohutunnuste tähistus ei vastanud nõuetele oma värvilt ega suuruselt;
- ohtlikel kemikaalidel puudusid märgistusel kohustuslikud ohutunnused, riski- ja ohutuslaused;
- ohutunnused olid kaetud eestikeelse märgistusega.

Tarbekeemiakaupade osas oli märgistus enam-vähem korras. Põhilised eksimused on ikkagi ohtlike aineid sisaldavate autohooldusvahendite osas, millised on imporditud USA-st.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöölepingule edastatakse teave jaevõrgus avastatud keemiatoodete märgistuse puuduste kohta Tervisekaitseinspeksioonile üks kord kvartalis. 2004.a. jooksul edastati TKA poolt informatsiooni tootjate ja hulgimüüjate osas 112 ettevõtte kohta.

Tabel 12. Keemiakaupade ning väetiste, muldade ja turba kontrollimine maakondades

Maakond	Keemiakaubad		Väetised jm.	
	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	181	89	15	2
Hiiumaa	9	-	4	-
Ida-Virumaa	94	23	25	1
Jõgevamaa	40	1	4	-
Järvamaa	32	4	14	2
Läänemaa	29	3	12	-
Lääne-Virumaa	15	-	4	-
Pärnumaa	127	14	20	3
Põlvamaa	15	1	7	-
Raplamaa	32	5	12	-
Saaremaa	37	2	8	-
Tartumaa	28	5	18	1
Valgamaa	22	8	8	3
Viljandimaa	71	22	16	1
Võrumaa	45	1	14	-
Kokku	777	178	181	13

Kemikaalide testimine viidi läbi ühel korral tarbija kaebuse alusel pesumasinas kasutatavate veepehmenuskristallide osas, mis osutusid kvaliteetseks. Testimine teostati Tallinna Tehnikaülikoolis. Testiti veel Venemaal toodetud pesupulbrite tolmuvust 3 toote osas: “Horosok” 450g, “Test Lemon” 300g, Bio-Aktiv 450g. Testimist teostati Mayeri Industries laboratooriumis. Tulemuseks saadi, et testitud pesupulbrid vastasid nõuetele.

11.2.4 Väetised, mullad, turvas

Väetiste, muldade, turba pakendi ja märgistuse kontrollimise aluseks on Väetiseseadus 2003. aastast ning Põllumajandusministri 17.09.2003.a. määrus nr. 91 “Nõuded väetise pakendi ja teabelehe märgistusele.” Turu olukord on väetiste, turba ja muldade märgistuse ja pakendamise osas küllaltki hea.

Väetiste pakendit ja märgistust kontrolliti jaemüügi ettevõtetes **181** korral, rikkumisi esines **13** korral ehk 7,2% (tabel 12). Peamised puudused:

- puudub eestikeelne märgistus;
- ohusümbolid ebaõigete värvidega (must+valge);

- pakendil koostis keemiliste sümbolitena, puudub nende sõnaline tähendus, sümbolid ei ole arusaadavad;
- märgistusel puudub registreerimisnumber riiklikus registris.

Puudusega kaubad kõrvaldati kontrollimise ajal koheselt müügilt.

Turba ja mulla pakendit ja märgistust kontrollitud **163** korral, rikkumisi esines **7** korral ehk 4,3%. Probleeme esines Soomes valmistatud Kekkila kasvusubstraatidega, millede eestikeelne märgistus oli puudulikult tõlgitud. Muldade märgistused olid korras.

Toodete mahu kontrolli ei teostatud, kuna see kuulub Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni pädevusse mõõteseaduse alusel. Vastuseks TKA järelepärimisele teatas TJI, et on täpsustanud Eestis tegutsevate turba- ja lillemulla pakendajate ja importijate nimistu ning kavandanud järgmise aasta veebruariks-märtsiks asjakohase järelevalve-projekti.

11.2.5 Kütused

Vedelgaasi balloonide müüki kontrolliti **45** korral. Kasutusjuhendi puudumist tuvastati **4** korral (tootjad on kasutamish juhendid koos kaubaga kaasa andnud, kuid kauplendid ei ole juhendite edasiandmist tarbijatele vajalikuks pidanud). Enamus müügikohti kaupleb gaasiballoonidega vahetuskaubana tühja ballooni vastu.

Tihti on hinnateave avaldatud vaid ballooni vahetuskauba korral. Uue gaasiballooni ostu korral aga müügihinda avaldatud ei ole. Müüjate tähelepanu on juhitud nimetatud puudustele. Niisuguse teabe avaldamine on oluline, kuna müügile on saabunud uut tüüpi ballonid, mille vahetusballoone tarbijatel veel ei ole.

Kaminapuude müüki kontrolliti **27** korral, müüginõuete rikkumisi ei tuvastatud. Kaminapuud on üldjuhul pakitud võrkkotti, millel on lisatud tootjaetikett andmetega toote nimetuse, koguse ja pakendaja kohta. Mõned tootjad on lisanud viimasel ajal veel niiskuse protsendi ja toote kaalu kilogrammides.

Grillsõe müüginõuete täitmist kontrolliti **115** korral. Müügil on Eesti tootjate grillsüsi, mille pakendil on teave grillsõe ohutuks kasutamiseks. Kontrollimisel tuvastati üksikute juhitudel Eesti tootjate grillsütt, millel puudus eestikeelne märgistus. Tegemist oli vanas pakendis grillsõe jääkidega. Täna on kogu müügil olev grillsüsi nõuetekohase märgistusega.

Testiti 3 suurema tootja - OÜ Vikermäe Viru Süsi, Kagu Mets OÜ ja Biolan Group Barbetec OÜ müügilt võetud grillsütt. Pakendil oleva märgistuse järgi vastab süsi DIN 51749 standardile, v.a. Biolan Group Barbetec OÜ süsi. Sütt testiti Tallinna Tehnikaülikooli Soojusinstituudi katselaboris. Põhinäitajate järgi vastasid kõik 3 testitud sõeproovi standardi kvaliteedinõuetele. Probleemiks on küsimus, kuidas määrata grillsõe koti kogust vastava meetodika puudumise tõttu. Siiani on sõe kogused kõikidel tootjatel märgitud liitrites (10, 14, 15 või 28 liitrit).

Kontrolliti grillsõe pakendamist OÜ-s Vikermäe Jõgevamaal. Tootja ei suutnud mõõtevahendi puudumise tõttu tõendada pakendatava grillsõe koguse vastavust pakendil märgitud (14 liitrit), mistõttu OÜ-le Vikermäe tehti ettekirjutus.

11.2.6 Mänguasjad

Mänguasjade ohutusnõudeid ja märgistamise nõudeid kontrolliti **254** juhul, sellest **65** juhul (25,6%) tuvastati rikkumisi – põhiliselt märgistuse osas (tabel 13, joonis 10). Ikka oli veel turul ilma CE märgita asju (seejuures olid mõned nõuetele vastavad). Hoiatava sisuga tekstid ja kasutamisinstruktsioonid olid osaliselt eesti keelde tõlkimata. Esines mänguasju, mille katsetamisel ilmnes, et nad ei vasta nõuetele.

Rikkumiste esinemisel on kauplajatele tehtud ettekirjutusi nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja koheselt turult kõrvaldamiseks ning ohtlike toodete tagasiostmiseks. Samuti on kauplajat hoiatatud või trahvitud ning kohustatud tooteid märgistama eestikeelse selgesõnalise asjakohase hoiatusega.

Üldine olukord mänguasjade turul ei ole halvenenud, vaid paranenud. Märgistamise puudulikkus on enamuses tingitud lohakusest või ka võõrkeelte mitte-oskamisest. Näiteks puudusid kasutamisinstruktsioonid keerukamatel konstruktoritel või juhtpuldiga autodel, või olid kõige tavalisematel mänguasjadel peale kleepimata hoiatused selle kohta, et need ei sobi alla 3-aastastele lastele.

On ilmunud uusi tegijaid, enamuses “väikesed tegijad” füüsilisest isikust ettevõtjate näol, kellel on kas üks või kaks müügikohta ja kes ei ole nõudmistest eriti teadlikud, põhjuseks on ka eesti keele valdamise puudulikkus. Nendest müügikohtadest on pärit enamuses testimiseks võetud mänguasjadest.

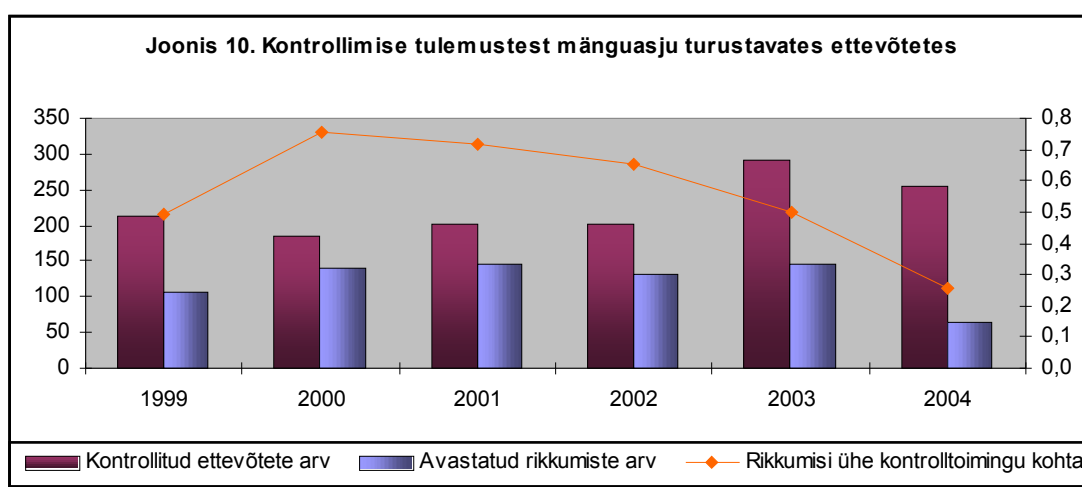
Müügil olevate mänguasjade märgistamisel esinesid põhiliselt järgmised rikkumised:

- Puudus mänguasjade kasutajate vanusepiirang või oli see valesti märgitud. Näiteks: väikelastele mõeldud mänguasjadel – kõristitel - esines hoiatus: ”Mittesobiv alla 3-aastasele lapsele”. Tegelikult on kõristid valmistatud just selle vanusegrupi lastele ja selline hoiatus on vastuolus mänguasja iseloomuga.
- Veemänguasjade kasutaja tähelepanu ei juhitud potentsiaalsele ohule. Puudus eestikeelne hoiatus: “Hoiatus! Kasutamiseks ainult vees, kus lapse jalad ulatuvad põhja ja täiskasvanu järelevalve all.”
- Patareidel töötavate mänguasjade puhul puudus eestikeelne teave ja hoiatused võimalikest patareidega seotud ohtudest.
- Puudus vastavusmärk.

Tabel 13. Mänguasjade ning rõivaste ja tekstiiltoodete kontrollimine

Maakond	Mänguasjad		Rõivad ja tekstiiltooted	
	Kontrollimiste arv	Märgistuse ja eestikeelse teabe rikkumisi	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	59	30	31	9
Hiiumaa	6	-	18	-
Ida-Virumaa	18	2	39	5
Jõgevamaa	18	6	8	1
Järvamaa	16	5	18	4

Läänemaa	8	1	9	-
Lääne-Virumaa	6	-	18	1
Pärnumaa	26	1	8	1
Põlvamaa	14	2	33	9
Raplamaa	14	-	21	4
Saaremaa	11	3	12	1
Tartumaa	6	-	17	4
Valgamaa	11	5	7	2
Viljandimaa	20	10	22	9
Võrumaa	21	-	20	1
Kokku	254	65	281	51



Testiti **29** mänguasja, nendest **14** ei vastanud nõuetele:

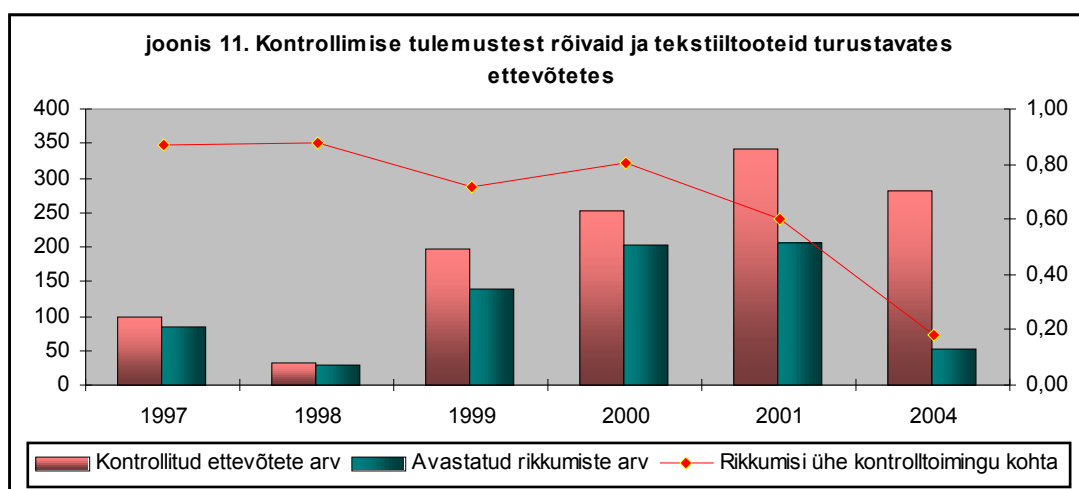
- viiel väikelastele mõeldud mänguasjal - kõristid ja pigistatavad mänguasjad – eraldusid väikesed osad, mis võivad lapse hingamisteedesse sattudes põhjustada lämbumist;
- kahel juhul - mängu-mobiiltelefon ja pigistatav mänguasi - ületasid helirõhu tasemed lubatud piirväärtusi - seega võivad kahjustada laste kuulmist; (pigistataval mänguasjal olid mõlemad eelmised puudused);
- testitud laste poksikoti ja kinnaste komplekt ei vastanud nõuetele, kuna
 - 1) täitematerjal oli saastatud ning sisaldas õli ja liiva, ning
 - 2) elastsest plastikust tehtud poksikoti ava (üle 380 mm) oli kokkutõmmatav nõõriga - võib tekkida lämbumise oht;
- laste käimistooli küljes olev lapsele kättesaadav mänguasi-kõristi purunes testimisel, tekkisid väikesed osad, mis lapse hingamisteedesse sattudes võivad põhjustada lämbumist, samuti ei pidanud tooli konstruktsioon vastu raskusega katsetamisel, vaid vajus kokku ja muutus kasutuskõlbmatuks;
- testitud yo-yo vesipallidel, mille sees ujusid väikesed mänguasjad, leiti mitu puudust. Nende katsetamisel:

- 1) kumminöör venis kuni 2730 mm, mis tekitab ohu, et mängimisel võib kumminöör keerduda mitmekordselt ümber kaela, nööri katkestamiseks on vaja rakendada jõudu 82 N;
 - 2) silmus venis kuni 540 mm (norm 380 mm), seega lapse pea võib mahtuda silmusesse;
 - 3) kumminöör eraldus pallist ja vedelik voolas välja ning avanes juurdepääs palli sees olevatele mänguasjadele, mis mahuvad väikeste osade silindrisse - laps võib neid hingedõrisesse tõmmata;
- plastikust kiik, mille kaitsetõke oli 20 cm madalam kui nõutav ja puudus T kujuline tõke - laps võib kiigest välja kukkuda;
 - pehme mänguasi kass, mille tõmbekatsel rebenes õmblus ja avanes juurdepääs täitematerjalile, mis mahub väikeste osade silindrisse;
 - pehme mänguasi part, mille tuleohutuse testimisel ületas leegileviku kiirus lubatud (vajalik teha lisakatsetused).

11.2.7 Rõivad ja tekstiiltooted

Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamist kontrolliti nii järelevalve korras, kui ka tarbijate avalduste (58) lahendamisel. Kontrolliti eelkõige kaupade märgistuse vastavust EV Valitsuse 11.07.1995.a määrusega nr.269 kinnitatud rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistamise eeskirja nõuetele. Hiljem, alates 15.04.2004.a lisandusid täiendatud märgistamise nõuded majandus- ja kommunikatsiooniministri 12.04.2004 määrusega nr.68 ning alates 10.11.2004.a määrusega nr.200.

Kokku kontrolliti rõivaste ja muude tekstiiltoodete müüki **281** kaubandusettevõttes, rikkumisi avastati **51** korral ehk 18,1% (tabel 13, joonis 11). Rikkujaid karistati rahatrahviga või suulise hoiatusega, sõltuvalt rikkumisest ja puuduste hulgast. Arvestati kehtiva määruse sätet, mis annab õiguse pakkuda ja müüa kuni 1. jaanuarini 2005. a. rõivaid ja tekstiiltooteid, mis on märgistatud EV Valitsuse 11. juuni 1995. a määruse nr. 269 “Rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistamise eeskiri” kohaselt. Kuna tootjad toodavad kauba märksa varem, kui see müügile jõuab, siis oli järelevalve käigus märgistamise aega mõnel juhul raske kindlaks teha.



Märgistuses oli peamiseks puuduseks kiusisalduse ja hooldusteabe puudumine püsikinnitatud tekstiilindil, samuti võõrkeelse hooldusteabe kohta eestikeelse tõlke mitte-esitamine kauba müügil. Paljud kauplejad kasutavad tarbijateabe vihikuid, kuid mitte alati ei sisalda need teavet, mis on toodetel. Ka ei ole kõigis müügikohtades tõene teave suurustunnustele vastavatest arvväärtustest. Kuna tarbija nõudmisel peab müüja andma suulist või kirjalikku lisateavet müüdavate rõivaste ja tekstiiltoodete omaduste, kasutatavate tingmärkide tähenduse, suurustähistuse, kiukoostise tähistuse, hooldustähistuse jms kohta, siis on märgistusnõuete täitmine selvekaubanduses eriti oluline.

Probleemina on üles kerkinud Eestis kehtestatud rangemad nõudmised, mis on sundinud märgistamise nõudeid ümber vaatama. See puudutab suurusteabe, kiusisalduse ja hooldusteabe olemasolu nii tootel või püsikinnitatud tekstiilindil ja toote etiketil või müügipakendil. Ka oleks nõue toote nimetuse kohta vajalik ainult neil toodetel, kus selle puudumine võib tarbijat eksitada (teksapüksid, tõmbelukuga rõivad, vabaajarõivad jms).

Võrreldes varasemate aastatega on kauplustes olukord märgistuse osas märgatavalt paranenud, kuid olukord turgudel ei ole oluliselt paremuse poole muutunud, välja arvatud Tallinn. Turgudel müüakse sageli rõivaid ja tekstiiltooteid, mis ei ole märgistatud nõuetekohaselt. Lisaks on turgudel rõivaste müüjate ja kaupade hulk tohtu ja müüjate kaader pidevalt vahetuv, mistõttu paljud müüjad ei ole kehtestatud nõuetega kursis (Pärnu, Jõgeva, Valga, Viljandi, Tartu). Erandiks on Ida-Virumaa, kus müüakse enamasti vene päritoluga rõivaid, mis on reeglina märgistatud nõuetekohaselt.

11.2.8 Jalatsid

Jalatsite müüginõudeid kontrolliti põhiliselt tarbijate avalduste (279) alusel. Avaldustega seoses koostati **165** kontrollakti, rikkumised tuvastati **39** juhul (23,6%). Võrreldes eelmise aastaga oli jalatsite märgistuse osas vähem puudusi, kauplejad olid enamuses teadlikud kehtivatest nõuetest.

Avastatud puudusteks olid 16 juhul jalatsite peamistes osistes kasutatavate materjalide märgistuse ebatäpsused, 18 juhul anti ebaõige teave pretensiooni esitamise aja kohta – ühest kuust kuni kuue kuuni. Kahel juhul ei esitatud kontrollijatele saate- ja müügidokumente, kahel juhul oli eksitav teave allahindluse kohta ja ühel juhul anti vale teave jalatsite hoolduse osas. Enamuses olid märgistamata üksikud jalatsipaarid. Rikkumiste esinemisel tehti kauplejatele hoiatusi, ettekirjutusi ja trahve.

2003.a. lõpul laekus signaal tarbijalt, kellel oli tekkinud kahtlus, kas NETI kataloogis pakutud “ehtsast nahast” meeste kingad on ikka nahast. Tellisime need meeste kingad ja ühe paari naiste “ehtsast nahast” kingi. Peale paki kättesaamist teostasime ekspertiisi ja selgus, et meeste kingad olid tegelikult valmistatud kaetud nahast ja naiste kingad kunstnahast. Kauba pakkujale - Interneti Kaubakeskuse AS määrati trahv.

Järelevalve korras võeti näidised OÜ DŽINNA kauplusest – 2 paari naiste kingi märgistusega “kaetud nahk”. Ekspertiisi tulemusena selgus, et kingad on valmistatud kunstnahast. Kauplejale määrati trahv.

Tarbijakaitseameti poolt telliti tarbijate avalduste alusel kordusekspertiisid 30 jalatsipaarile, neist 16 juhul oli tegemist puudusega kaubaga-tootmisest tingitud vead, esialgne ekspertiis järeldas-ekspluatatsiooni viga. Jalatsite osas kaebuste esitamisel märgiti tarbijate poolt kõige enam järgmisi põhjusi:

- tarbija soovib ainult raha tagasi, ei ole nõus jalatsi parandusega ega vahetusega;
- tarbija ei ole nõus teostatud ekspertiisi või kaupleja otsusega vea tekkepõhjuste osas;
- müüja ei soovinud tarbija probleemi lahendada, ei võtnud vastu avaldust;
- ekspertiisi teostatakse liiga kaua, näiteks kolm nädalat;
- jalatsiparandustöökoda ei teostanud kvaliteetset remonti.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses jalatsite probleemidega, võib ära märkida järgmised põhjused:

- tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimatingimustes kandmiseks;
- jalatsi hinna ja kvaliteedi suhe ei ole veel paigas;
- müüjate teadmised nii seaduste kui kaubatundmise osas on nõrgad;
- müüjad ei oska tarbijaga suhelda;
- tarbija ei suutu mõnikord oma jalatsitesse sõbralikult, ei hoolda neid õigesti või ei hoolda üldse;
- tarbija valib vale suurusega või tema jalale sobimatu mudeli.

11.2.9 Väärismetallist ja –kividest tooted

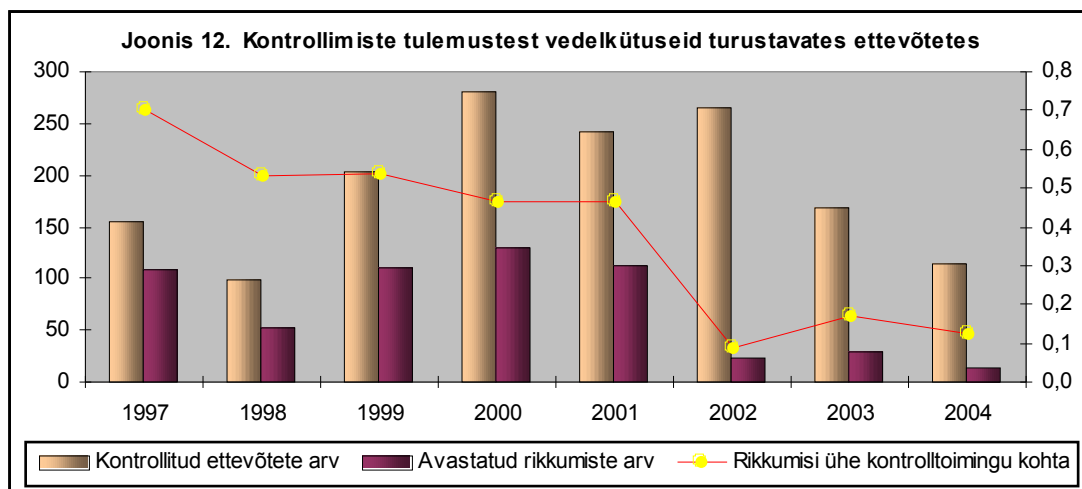
Väärismetallist ja –kividest toodete müüginõuete täitmist kontrolliti **76** korral, rikkumisi avastati **10** korral (13,2%). Märgistuse osas esines rikkumisi 7-l korral, peamiseks puuduseks oli kontrollmärgise puudumine toodetel. Ühel korral ei esitatud kehtivat kauplemisluba, ühel korral ei esitatud saatedokumente ning ühel korral müüdi ühes letis väärismetallist tooteid koos metallehetega, kuid puudus tarbijale info, et tegemist on metallehtega (MET).

Vastavalt Tarbijakaitseameti ja Eesti Proovikoja vahelisele koostöölepingule (sõlmitud 03.12.2002.a) korraldati ühisreide 26 korral.

11.2.10 Vedelkütus

Vedelkütuse müügi korda ja kvaliteeti kontrolliti järelevalve korras, aga ka tarbijate suuliste (44) ja kirjalike (22) avalduste alusel, kokku **114** korral. Vedelkütuse müügi

korra rikkumisi tuvastati 27 korral ehk 23,7% (tabel 14, joonis 12). Avastatud rikkumiste põhjal koostati kauplejatele 8 ettekirjutust.



2004.a jooksul toimus koos Energiaturu Inspeksiooniga kokku 5 vedelkütuse kontrollreidi, Maksu- ja Tolliametiga 2 reidi ning AS-ga Metrosert 1 reid. Viimase käigus kontrolliti tarbijale väljastatava bensiini 95 kogust. Kontrollitud 8 tanklast väljastasid 2 tanklat (AS Bedger ja AS Pirkona) lubatust vähem kütust. Fimate suhtes algatati väärtomenetlused ja karistati trahviga.

Jaauuaris 2004.a kontrollitud bensiin 95 OÜ Semafor Oil tanklas (Mustivere, Pärsti vald, Viljandimaa) ei vastanud kehtestatud nõuetele mitme näitaja osas. Ka nädal hiljem samas tanklas järelkontrolli korras võetud bensiin 95 ei vastanud nõuetele. Firma suhtes algatati väärtomenetlus ja karistati trahviga.

Aprillis kontrolliti AS Mannerhein tanklas (Põlva) ja Elva EPT tanklas (Elva) bensiini 95 kvaliteeti, see ei vastanud kehtestatud nõuetele fraktsioonkoostise osas. Ka järelkontrolli korras võetud proovid ei vastanud nõuetele. Fimate suhtes algatati väärtomenetlused ja karistati trahviga. Seega nõuetele mittevastava bensiini müüki tuvastati kolmes tanklas. Võrreldes 2003. aastaga on olukord vedelkütuse kvaliteedi osas paranenud, vaatamata kaebuste suurele arvule.

Vedelkütuse kvaliteedinäitajate vastavust majandus- ja kommunikatsiooniministri 13.06.2003.a määrusega nr. 97 kinnitatud nõuetele kontrolliti 40 korral. Vedelkütuse kvaliteedi kontrolli tulemustel 26-st bensiini proovist 6 ei vastanud nõuetele. Diislikütuse proove võeti 14, need kõik vastasid nõuetele määratud näitajate osas, vt. järgnev tabel:

	Võetud prove	Vastas nõuetele	Ei vastanud nõuetele
Autobensiin 91 Euro	1	1	-
Autobensiin 95 Euro	21	15	6
Autobensiin 98 Euro	4	4	-
Diislikütus Euro	14	14	-
Kokku	40	34	6

Majandus- ja kommunikatsiooniministri 13. oktoobri 2004.a määrusega nr.190 kehtestati, et bensiin ja diislikütus peavad vastama Eesti standarditele EVS-EN 228:2004 ja EVS-EN 590:2004. Nimetatud standardite rahvuslik lisa lubab kasutada

tähistust "väävlivaba", kui diislikütuse ja bensiini väävლისisaldus on max 10 mg/kg. Kütuste nimetustes ei tule enam kasutada märgistust "EURO".

Tabel 14. Vedelikütuse kvaliteedi ja müügi korra kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised		
		Kütuse kvaliteet	Saate- ja müügi dokumendid	Märgistus
Tallinn/Harjumaa	26	-	-	4
Hiiumaa	3	-	-	-
Ida-Virumaa	6	-	-	1
Jõgevamaa	6	-	1	-
Järvamaa	4	-	-	2
Läänemaa	3	-	-	-
Lääne-Virumaa	4	-	1	-
Pärnumaa	6	-	-	-
Põlvamaa	7	2	-	-
Raplamaa	2	-	1	-
Saaremaa	5	-	1	1
Tartumaa	12	2	-	1
Valgamaa	1	-	-	-
Viljandimaa	21	2	3	5
Võrumaa	8	-	-	-
Kokku	114	6	7	14

11.2.11 Muud kaubad

Muudest kaupadest võeti järelevalve korras testimiseks 6 metallsõrmust, nendest ühel ületas nikli sisaldus 7 korda lubatud koguse. Kauplejale tehti ettekirjutus toote turult kõrvaldamiseks ja tarbijatelt tagasinõudmiseks.

Tarbija avalduse alusel kontrolliti Tšerepovetskaja tikuvabrikus toodetud tikkude kvaliteeti. Testimisel selgus, et leegi edasikandumine oli puudulik, SO₂ sisaldus oli suurem normist.

Vastavalt 2004.a tööplaanile võeti tuleohutuse suhtes testimiseks 2 jõuluehete komplekti ja küünlarosett. Testimise tulemusena selgus, et nii pakend kui ka esemed peaksid olema märgistatud hoiatusega "Ettevaatust! Hoida eemal tulest!".

11.3. Toote ohutuse järelevalve

Kaupade ja teenuste turujärelevalvet teostati plaanikohaselt ja tarbijate avalduste alusel, lähtudes Toote ohutuse seadusest. Tarbijate hoiatamiseks avaldati 2004.aasta jooksul ohtlike kaupade kohta neli pressiteadet (nr. 4, 30, 33, 35). Aastal 2004 võeti Toote ohutuse seaduse alusel testimiseks 98 toodet, millest 25 osutus ohtlikuks ja 27 puudusega tooteks.

11.3.1 Tööstuskaupade ohutuse järelevalve

Laserseadmete müüki kontrolliti mitmes jaekaubanduse ettevõttes. Uurides müügilolevaid II klassi laserseadmeid leiti, et laserkaardikepid-võtmehoidjad “HI-Output key chain laser” ei olnud varustatud eestikeelse kasutusjuhendi ja ohuteabega, kus oleks märgitud, et laserkiire sattumine silma võib kahjustada nägemist. Võõrkeelne hoiatustekst, mille kohaselt II klassi laserkaardikeppe tohib müüja ainult täiskasvanuile, oli olemas ainult kaubapakendil. OÜ Bindelle ja FIE Aleksandra Fedoritš müügikohtades ei olnud laserseadmed varustatud eestikeelsete hoiatustega.

Kahest müügikohast võetud nelja laserseadme näidised olid hindamisel Tartu Ülikooli Füüsika Instituudi lasertehnika laboris. Laserpointerite kiirguse võimsust mõõdeti 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. Testimisega selgitati, et **kolme laserseadme kiirguse võimsus** ületas II klassi laserseadmetele lubatud määra. Üks laserosutaja tunnistati puudusega kaubaks, kuna seadme patareid oli tühjad. Laserseadmete müüjatele tehti ettekirjutused ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba koheseks kõrvaldamiseks müügil. Eestikeelse teabe puudumise eest viidi müüjate suhtes läbi väärteomenetlus.

2004. aastal uuriti veel kaubandusvõrgus müügilolevate **välgumihklite** ohutust. Võetud näidised viidi TÜV Nord Baltik laborisse, kus neid testiti standardi EVS-EN ISO 9994:2002 jaotiste 3.1.-3.5. ja 4.7. nõuetele vastavuse osas. Selgus, et välgumihklid vastasid leegi tekitamise, leegi kõrguse ja kõrguse reguleerimise, terviklikkuse ja kustutamise osas standardi nõuetele. Leegi ohutus vastas eelpool märgitud standardi jaotise 4.7 nõuetele. Kuna uuritud välgumihklitel puudus hoiatava sisuga eestikeelne märgistus, viidi kaupleja suhtes läbi hoiatamismenetlus.

Isikukaitsevahendite järelevalve korraldamisel lähtuti EV Valitsuse 04.veebr. 2003.a määrusest nr. 43 “Isikukaitsevahendite ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse hindamise ja tõendamise kord”. Määruses on sätestatud, et isikukaitsevahend peab olema ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalse pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi.

Tööplaani alusel võeti tarbijatele müüdavatest isikukaitsevahenditest kontrollimisele põlve-, küünarnuki- ja randmekaitsmed ning kaitsekindad, samuti päikesepriidid ja helkurid. Valitud näidiste puhul uuriti, kas nende ohutus ning märgistamine ja tarbijale suunatud teave vastavad kehtivatele nõuetele.

Isikukaitsevahendeid kontrolliti kokku **255** müügikohas. Rikkumisi tuvastati **88** korral ehk 34,5% (tabel 15). Osa maakondades läbiviidud kontrollreide toimus koos Tööinspektsiooni esindajatega.

Tabel 15. Isikukaitsevahendite kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
Harjumaa/Tallinn	35	28
Hiiumaa	6	-
Ida-Virumaa	34	7
Jõgevamaa	14	5
Järvamaa	14	-
Läänemaa	10	-
Lääne-Virumaa	9	6
Põlvamaa	12	1
Pärnumaa	19	2
Raplamaa	10	1
Saaremaa	6	-
Tartumaa	24	3
Valgamaa	15	6
Viljandimaa	29	27
Võrumaa	18	2
KOKKU	255	88

Peamiste rikkumistena võib välja tuua eestikeelse kasutusjuhendi puudumise ja vastavusmärgita isikukaitsevahendite müügi. Vastavusmärgita toodete puhul nõuti vastavussertifikaatide hankimist ning selleks ajaks toote müügilt kõrvaldamist. Eriti teravalt tulid sellised probleemid esile seoses helkurite müügiga, kus paljudel juhtudel ei arvestatud asjaoluga, et helkur on ka isikukaitsevahend, mis peab vastama teatavatele standardi nõuetele ja olema vastavalt märgistatud.

Probleeme tekitas hügieenimask, mis sarnanes isikukaitsevahendiga. Ilmnes, et see on mõeldud tootmisprotsessi kaitsmiseks nt toiduainetetööstuses ning pole seega otseselt isikukaitsevahend. Tööinspektsioon keelas nende müügi, kuna tootel puudus selgitus, milleks see mask on ette nähtud. Nüüdseks on AS Becky varustanud oma hügieenimaskid kasutusjuhendiga, millel on ka märged, et tegemist ei ole isikukaitsevahendiga ning tooteid müüakse 100 kaupa komplektis. Edaspidi tulekski jälgida, et kauplused ei müüks nimetatud toodet ühekaupa, kuna üksikmüügi puhul ei saa tarbija aru, millele on tegemist.

Võrreldes eelmiste aastatega võis täheldada, et isikukaitsevahendite turu olukord on paranenud. Enamus kiivreid ja kaitsmeid oli varustatud vastavusmärgi, eestikeelse kasutusjuhendi ja toote iseloomustusega. Müügikohtades oli tarbijaid teavitatud töökinnastel olevate märkide tähendusest. Reeglina oli olukord parem suuremates kauplustes, kus isikukaitsevahenditel oli nii eestikeelne teave kui ka nõuetekohane märgistus. Probleeme on eelkõige väiksemate müügikohtadega, kus peamisteks puudusteks on eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine ning müüjate puudulikud teadmised isikukaitsevahenditest. Senisest enam tuleks tähelepanu pöörata helkurite kontrollile, kuna nende osas esineb veel palju märgistuse puudusi.

Juulis viidi läbi plaanipärane **päikeseprillide** testimine, et uurida nende kaitsevõimet UV-kiirguse suhtes ja vastavust EV Standardi EVS-EN 1836:1999 nõuetele. Tänapäeval müüakse päikeseprille tööstuskaupade müügiga tegelevates kauplustes, turul ja prillipoodides suures valikus, pakkudes klientidele erinevate firmade tooteid erinevates hinnaklassides. Testimiseks võeti 16 paari päikeseprille Tallinna neljast erinevast müügikohast:

1. FIE Mykola Sabadyshin Ostukeskus, Kaubajaama müügipunkt nr 77 aadressil Toompuiestee 37;
2. Patrika OÜ Magistrali Apteek aadressil Sõpruse pst 201/203;
3. Tiimari Baltic AS kauplus aadressil Sõpruse pst 201/203;
4. OÜ Nordoptika kauplus aadressil Punane 52.

Päikeseprille testiti Tartu Ülikooli Füüsika Instituudi laboris. Kontrollitud prillipaaride UV-kiirguse tõkestamise efektiivsus ületas mitusada kuni mitutuhat korda standardis nõutavat. Prillide läbilaskvus spektri ultravioletses piirkonnas vastas täielikult EV Standardile EVS-EN 1836:1999 "Silmakaitsevahendid" nõuetele.

Helkuritel on liikluses täita tähtis ülesanne, nad aitavad kindlustada liikluse ohutust. Standardi nõuetele mittevastav helkur võib jääda tema kasutamisel looduslikes tingimustes autojuhile reageerimiseks vajaliku vahemaa tagant märkamatuks ja õnnetus ei pruugi olla vältitav. Et selgitada välja, kas Eestis on müügil palju selliseid helkureid, millele omadused ei vasta nõuetele, algatas Tarbijakaitseamet koostöös Maanteeametiga novembris 2004.a erinevate kaubandusvõrgus müüdavate helkurite testimise.

I etapil võeti testimiseks Tiimari ja Super Box kaupustest müüdavaid helkureid ning üks reklaamkingitusena jagatav helkur Selveri kauplusest, kokku 14 helkurit. Testimised teostati Tartu Ülikooli Füüsikainstituudis. Testimise eesmärgiks oli tuvastada, kas Eestis müüdavate helkurite fotomeetrilised näitajad ehk helkuri peegeldusvõime vastab euronormatiivis EN 13356 esitatud nõuetele. Testimiseks mõõdeti fotodiodmõõturiga valgusallikast 15,75 m kaugusel olevalt objektilt peegeldunud valguse intensiivsust silma tundlikkusele.

Testimise tulemused näitasid, et 14 testitud helkurist 9 peegeldusvõime ei vastanud nõuetele (vt. lisa 1). Vastavalt laboripoolsele hinnangule ei mahu reeglina normi piiresse **värvilised helkurid**. Nende peegeldusvõime väheneb valge helkuriga võrreldes keskmiselt kolmekordselt, kuna nad peegeldavad pinnale langevast valgust valgusest tagasi vaid helkuri värvile vastava spektriosa.

Värviliste helkurite efektiivsuse puudujääki saaks korvata, valmistades nad maksimaalse lubatud suurusega (25 cm²) ning valides värvuse silma tundlikkuse maksimumi lähedal (kollased-rohekad toonid). Tumede toonide kasutamine on lubamatu, samuti vähendab ületrükk peegeldusvõimet vastavalt kirje suurusele. Normidele vastava helkuri valmistamine on täpsust nõudev töö, mis muudab nende tootmise kulukaks. Odavalt ja ilma vajaliku oskusteabeta ei ole võimalik kvaliteetseid helkureid valmistada.

Helkurite kontrollimise ja testimise esimene etapp näitas, et kaubandusvõrgus müüakse palju nn **libahelkureid**, mis näevad välja nagu helkurid, kuid millele valgustpeegelduvad omadused ei vasta nõuetele ning on mõnedel juhtudel isegi

olematud. Helkurite testimise tulemuste alusel algatas Tarbijakaitseamet nõuetele mittevastavate helkurite müüjate/maaletoojate suhtes toote ohutuse seaduse rikkumisest tulenevalt neli väärteomenetlust. Samuti väljastati kolm ettekirjutust nõuetele mittevastavate helkurite müügi keelustamiseks ja tarbijatelt toodete tagasinõudmiseks ning anti välja pressiteade.

II etapil võeti detsembris ette müügilolevate helkurite märgistuse kontrollimine ning testimine nii Tallinnas kui ka mujal Eestis. Peamiseks eesmärgiks oli kontrollida:

- 1) kas müügilolevad helkurid on nõuetekohaselt märgistatud (kasutusjuhend, CE märk);
- 2) kas turult on kõrvaldatud eelmises etapis avastatud nõuetele mittevastavad helkurid; ning
- 3) võtta testimiseks selliseid helkureid, millede puhul tekib kahtlus nende valgustpeegelduvate omaduste kohta.

Helkurite järelevalve korras kontrolliti kokku **155** müügikohta, milledest **67-s** so 43,2% avastati müügil nn libahelkureid. Avastatud puudused seoses helkurite müügiga olid järgmised:

- puudub märgistus (CE märk, kasutusjuhend, tootja andmed);
- puudub kasutusjuhend.

Näiteks olid R-kioskis (üle Eesti) müügil R-Kioski helkurid, millede optilised näitajad vastasid nõuetele, kuid neil puudus igasugune märgistus. Tiimari kauplustes (samuti üle Eesti) avastati käepaelu, millel oli märg "helkur", kuid puudusid CE märk ja kasutusjuhend. Koostöös Maanteeametiga vaadati üle 22 helkurit, neist 13 saadeti täpsemaks testimiseks Tartu Füüsikainstituuti.

Kehvade helkurite levikul on oma osa reklaamkingituste valmistajail. Neilt tellivad firmad klientidele jagamiseks oma logoga helkureid. Samas aga ei vasta just paljud reklaamkingitusena jagatavad helkurid nõuetele. Selliste helkurite seast võib leida näiteks musti ja tumesiniseid helkureid, millede peegeldusvõime on nullilähedane. Tarbijakaitseamet on testimisele saatnud näiteks Tallinna Verekeskuses doonoritele jagatava helkuri "ettevaatust doonor" (tootja - Intec Trade OÜ).

Rikkumiste puhul määrati müüjatele ja maaletoojatele rahatrahve, koostati ettekirjutusi nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ning abinõude rakendamiseks ohtlike toodete koheseks turult kõrvaldamiseks, samuti kõikide müügilolevate helkurite (isikukaitsevahendite) nõuetekohase eestikeelse teabega varustamiseks. Väiksemate puuduste esinemisel müüjaid hoiatati ja anti välja pressiteade. Helkurite kontrollimise ja testimise aktsioon jätkub 2005.a alguses, sest siis saabuvad järgmised testimise tulemused ning nendest lähtuvalt toimub ka edasine väärtegade menetlemine.

Lastemööbli ohutuse uurimiseks valiti välja viis toodet (vt. fotod lisas 2). Nende testimisel kasutati Tallinna Tehnikaülikooli Puidumaja abi. Testimise tulemused ei olnud rõõmustavad. Eestis valmistatud beebivoodi (vt. foto nr. 1) mõõdud ei vastanud standardi järgi beebivoodi mõõtmetele kõrguse ja pikkuse osas. Kuus voodi pulka purunes katsetamisel. Antud toode on tootmisest maha võetud ja meiepoolne soovitus oli, et jäägis olevate voodite hinda alandatakse ja pannakse juurde teave "puudusega kaup". Kontrollimisel selgus, et müügikohtades oli vastav teave toote juures ja hinda tublisti alandatud.

Teisel testimisele võetud Eesti tootel - punutud hällil (vt. foto nr. 2) olid teravad vitste lõikekohad. Anti soovitus varustada tooted kasutusjuhendiga, milles soovitus häll seestpoolt polsterdada pehmendusega.

Kolmandaks testiti Poolas valmistatud laste söötmistooli (vt. foto nr. 3), selle püstivus ei vastanud standardi nõuetele. Peeti vajalikuks tellida nende toolide jaoks vastavad kinnitusrihmad, mis on mõeldud lapse toolis fikseerimiseks.

Lastemööbli testimise tulemusi analüüsiti koos Tervisekaitseinspeksiooni spetsialistidega. Testitud tooteid ohtlikeks ei tunnistatud.

Oktoobri lõpus viidi testimisele veel kaks lastemööbli toodet: Prantsusmaal valmistatud laste tool (vt. foto nr. 4) ja Eestis valmistatud laste pikendatav voodi (vt. foto nr. 5). Testimine näitas, et kontrollimisele saadetud laste tool vastas nõuetele. Kuid laste pikendatava voodi testimisel pragunes kandekonstruktsioon voodipõhja kandva liistu kinnituskohalt. Peeti vajalikuks kohustada tootjat täiendama voodi konstruktsiooni nii, et oleks tagatud lapse ohutus voodi kasutamisel.

Müügilolevaid **kevad-suviseid hooajakaupu** (rullisud, rulad, grillid, ujumistarbed, jalgrattad) kontrolliti **119** korral, neist rikkumisi tuvastati **14** juhul (11,8%). Peamiseks puuduseks oli võõrkeelsete hoiatuste eesti keelde tõlkimata jätmine. Mõnel juhul ei olnud jalgrataste garantiitingimused kooskõlas Võlaõigusseadusega. Kokkuvõttes võis siiski hooajakaupade turu olukorraga rahule jääda.

Talvehooajakaupu kontrolliti **90** korral ning rikkumisi tuvastati **13** juhul (14,4%). Kelkude, liulaudade ja suuskade varustamine eestikeelse teabega oli hea, vaid paaril juhul puudus nõuetekohane eestikeelne teave ning seegi tingitud peamiselt töötajate lohakusest. Seega võis väita, et eelmise aasta talvekaupade kontroll oli täitnud oma eesmärgi.

Kooskõlas Tarbijakaitseseaduse §6 lg 1, 2, 3 sätestatud nõuetega peab tarbijale müüdav tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup olema varustatud eestikeelse kasutamishendiga, mille sisu annab tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks.

Esitatud nõuetele vastavust kontrolliti **elektriliste tööriistade ja suurte kodumasinate** müügikohtades **321** korral, millest **51** juhul (15,9%) avastati rikkumisi kasutamishendite, märgistuse ja kaubale antava müügigarantii osas. Üksikutel kordadel puudus müüjal kauplemluba. Rikkumiste arvukuse poolest paistsid silma Viljandi- ja Harjumaa (tabel 16).

Tabel 16. Kaupade märgistamise ja tarbijatele antava teabe kontrollimine elektriliste tööriistade ja kodumasinate kauplustes

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv			Rikkumisi kokku
	Elektrilised tööriistad kokku / rikkumised	sh aiatööriistad/ rikkumised	Suured kodumasinad/ rikkumised	
Tallinn/Harjumaa	12/6	1	21/5	11
Hiiumaa	5	3	2	-
Ida-Virumaa	18	7	8	-
Jõgevamaa	6	1	4	-
Järvamaa	10	7	6	-
Läänemaa	12	9	9	-
Lääne-Virumaa	19	9	6	-
Pärnumaa	9	4	2	-
Põlvamaa	16/2	4	6/1	3
Raplamaa	13	6	6/1	1
Saaremaa	9	4	8	-
Tartumaa	18/1	8	9/3	4
Valgamaa	18	10	3	-
Viljandimaa	34/27	14/10	9/5	32
Võrumaa	18	8	5	-
Kokku	217/36	95/10	104/15	51

Avastatud rikkumiste korral rakendati vääriteomenetlust ning tehti ettekirjutusi, väiksemate ebatäpsuste esinemisel piirduiti müüjate hoiatamisega. Rõhutati vajadust varustada edaspidi kõik müügilolevad tehniliselt keerukad kaubad nõuetekohaste eestikeelsete kasutamishenditega, müügigarantii osas aga lähtuda Võlaõigusseaduse nõuetest.

Tööriistade kontrollimisel pöörati seekord erilist tähelepanu elektrilistele saagidele ja aiatööriistadele. Võrreldes möödunud aastaga oli tööriistade kasutamishendite kättesaadavus tarbijale paranenud. Üksikute juhitud oli olemasolev juhend puudulik või puudus müügikohas eestikeelne kasutamish juhend tehniliselt keerukatele kaupadele.

Kontrollimise käigus pöörati tähelepanu ka müügilolevate tööriistade garantiitingimustele, mis sisalduvad garantiitlongis, mille ostja saab kaasa koos kaubaga. Paljudel juhitud ei olnud neis pakutud tingimused kooskõlas Võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega. Kokkuvõttes leiti, et olukord tööriistade turul on küllaltki hea, samuti on nimetatud seadmete puhul laekunud vaid üksikud tarbijate avaldused.

Tööplaani alusel ning tarbijate avalduste (71) lahendamisel kontrolliti tarbijatele müüdavate arvutite ja nende tarvikute müüki 96 korral, fotoaparaatide ja fototarvikute müüki 108 korral. Turujärelevalve aluseks võeti tarbijakaitseseadus, mille §4 lg 4 kohaselt peab tarbijale antav teave olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles, olenevalt seadme iseloomust peab §6 lg 3 (3) kohaselt võõrkeelne kasutusjuhend olema tõlgitud eesti keelde vähemalt §6 lõikes 2 nimetatud ulatuses ja olema üheselt arusaadav.

Rikkumisi avastati arvutite osas 47 korral (49%) ja fototarvikute puhul 36 korral (33,3%). Rikkumised olid eelkõige kasutusjuhendi, garantii ja eestikeelse teabe osas (tabel 17).

Tabel 17. Kaupade märgistamise ja tarbijatele antava teabe kontrollimine arvutite ja fotoaparaatide kauplustes

Maakond	Arvutid ja nende tarvikud		Fotoaparaadid ja -tarvikud	
	Kontrollimiste arv	Rikkumisi	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
Tallinn/Harjumaa	15	11	8	8
Hiiumaa	3	-	3	-
Ida-Virumaa	8	1	15	4
Jõgevamaa	5	1	2	-
Järvamaa	6	4	10	2
Läänemaa	5	-	8	-
Lääne-Virumaa	9	3	9	1
Pärnumaa	3	0	3	-
Põlvamaa	3	-	2	-
Raplamaa	4	3	4	1
Saaremaa	7	2	12	-
Tartumaa	12	7	9	3
Valgamaa	5	1	5	5
Viljandimaa	5	11	12	11
Võrumaa	6	3	6	1
Kokku	96	47	108	36

Reeglina on arvutikomplektid ja fotokaamerad varustatud juba tootja poolt nõuetele vastava eestikeelse kasutusjuhendiga (sisaldavad kvaliteetseid jooniseid ja ülevaateid funktsioonidest). Üksikutel juhtudel puudus kasutusjuhend täielikult, tihti põhjendati seda seadme hiljutise müükipanekuga, mil seadet polnud veel jõutud vajaliku kasutusjuhendiga varustada.

Arvutiseadmetele ja fototarvikutele on reeglina ette nähtud tootjapoolne garantii ja sel juhul kauplejad omapoolset garantiid ei anna. Üksikutel juhtudel esines rikkumisi tootja garantiitingimuste tõlkimata jätmise osas. Nendel kordadel algatati väärteomenetlus. Paranenud on kauplejate teadlikkus tarbijate seaduslikest õigustest – kaheaastane pretensiooni esitamise õigus, samuti ollakse informeeritud tootjapoolse teabe edasiandmise kohustusest.

Kasutusjuhendite kontrollimisel lähtuti Tarbijakaitseseaduse §6-st ja Toote ohutuse seaduse §3-st. Kontrolliti kodumasinatetele, tööriistadele (sealhulgas elektrilistele), muusika-, TV -ja videoseadmetele, arvutitele ja nende tarvikutele, fotoaparaatidele ja -tarvikutele esitatavaid üld- ja kiirkasutusjuhendeid.

Aasta jooksul vaadati läbi 89 kasutusjuhendit, seejuures 17 juhendi puhul võeti kirjalik tagasiside ettevõtjaga. Kaupluses kontrollimisega piirduti 58 juhendi puhul. Läbivaadatud kasutusjuhendite suhtes tehti 3 ettekirjutust ja 1 väärteomenetlus.

Seadmetele kaasaantavate eestikeelsete kasutusjuhendite kvaliteeti võib hinnata heaks. Täielikult puuduvad eestikeelsed juhendid vaid üksikutel seadmetel, peamiselt hõlmavad tehtud märkused juhendites esinevaid pisivigu, tõsise iseloomuga väärinformatsiooni esineb juhendites harva. Täheldada võib tarbijate teadlikkuse tõusu, kuna üha rohkem pööratakse (detailide osas) tähelepanu juhendis sisalduvale. Siiski on palju olukordi, mil juhendist otsitakse teavet alles siis, kui seadmega on juhtunud õnnetus või tekkinud rike.

Tehniliselt keerukate kaupade puhul võib märgata tendentsi, et üha enam kaupmehi kasutab juhendite puhul IT-võimalusi. Nii ei panda juhendit tihtipeale kohe toote juurde, vaid need on olemas kaupmehe interneti koduleheküljel, kust tarbija need vajadusel leiab. Samas kinnitavad kaupmehed, et interneti kasutamise võimaluse kohta küsitakse tarbijad alati üle, ligipääsu puudumisel prinditakse vajalik juhend tarbijale kaupluses.

Palju esineb juhtumeid, mil seadmega antakse kaasa kiirjuhend, mis oma iseloomult on kasutusjuhendi lühem variant, sisaldades hoiatusi ja esmaseid toiminguid seadme kasutuselevõtuks. Juhend iseenesest ei ole kehtivate nõuetega vastuolus. Samas, kui seadmel on arvukalt erinevaid funktsioone ja võimalusi, tundub kiirjuhend mõnevõrra tarbijat eksitavana.

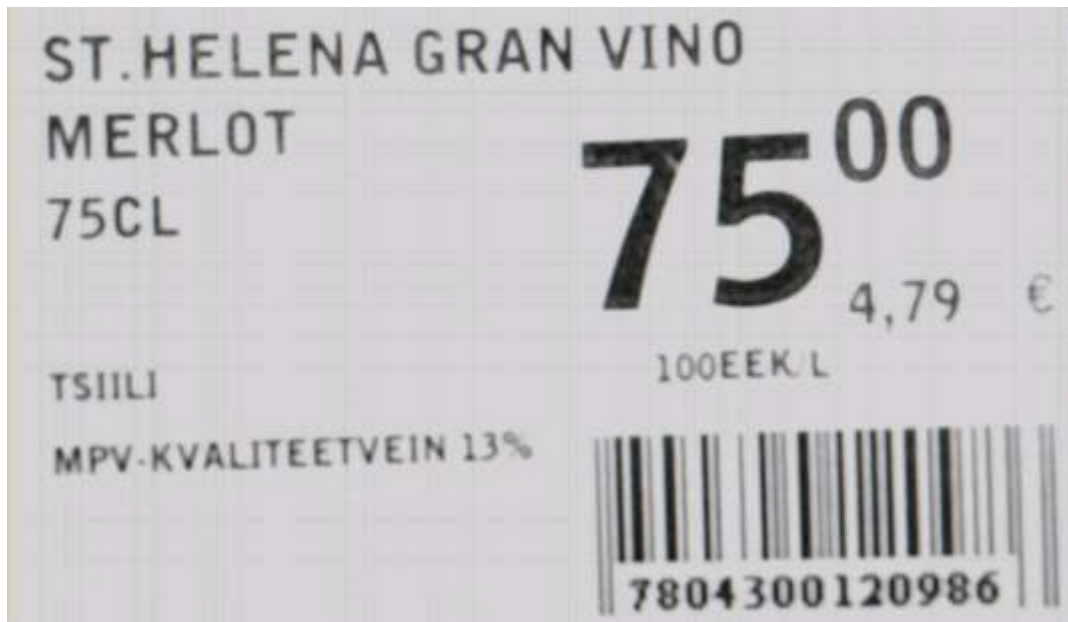
Ühikuhinna avaldamise nõude täitmise kontrollimine

15. aprillil 2004.a jõustunud uus Tarbijakaitseseadus sätestas kauplejale lisaks kauba müügihinna ka ühikuhinna tarbijale teatavaks tegemise kohustuse. Ühikuhind on kauba ühe kilogrammi, ühe liitri, ühe meetri, ühe ruutmeetri või ühe kuupmeetri lõpphind. Müügihind ja ühikuhind märgitakse kaubale või selle müügipakendile või pannakse kauba vahetusse lähedusse. Täpsemad nõuded kauba hinna avaldamise kohta on kehtestatud Majandus- ja kommunikatsiooniministri 26.04.2004 a jõustunud määruses "Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded".

Järelevalve korras kontrolliti maakondades kaheksa kuu jooksul kaupluste valmisolekut ühikuhinna avaldamise nõude täitmiseks. Kuna täies ulatuses hakkab eelpool mainitud määrus kehtima 01.02.2005.a, siis tuli järelevalve teostajatel põhiliselt teavitada kauplaid, et alates 1.veebruari 2005.a peavad olema müügihind ja ühikuhind märgitud kaubale või selle müügipakendile või välja pandud kauba vahetus läheduses.

Kokku kontrolliti maakondade lõikes **35** korral tööstuskaupadel ning **467** korral toidukaupadel ühikuhinna märkimise nõude täitmist. Üldiselt olid kauplused nii eelpakendatud kui ka kaupluse poolt pakendatud kaupade hinnasiltidel juba välja toonud nii müügi- kui ka ühikuhinna. Olukord on parem tarbijate ühistute ja suurte jaekaubanduskettide kauplustes, kus on olemas vastavad arvutiprogrammid. Kuna hindu kujundatakse nendes kauplustes tsentraliseeritult, siis minnakse ühikuhindadele üle tootegruppide kaupa. Väiksemates kauplustes, kus puudub arvuti kasutamise võimalus, on mõne tootegrupi puhul vaid katseliselt ühikuhinda arvutatud.

Ühikuhinna avaldamisel on põhiline probleem selle esitlemise suuruses - ühikuhinna suurus ei ole proportsioonis müügihinna suurusga (vt. pildid 1-4). TKA tegi neljale suuremale jaekaubandusketile märgukirjad, milles juhiti tähelepanu asjaolule, et hinnasiltidel olevat ühikuhinda võiks esitleda suuremalt.



Pilt 1. Selveri hinnasilt



Pilt 2. Rimi hinnasilt



Pilt 3. Konsumi hinnasilt



Pilt 4. Citymarket'i hinnasilt

Reklaamlehtedes ühikuhinna märkimise kohta juhiti kaupluste tähelepanu 6 korral. Edaspidi kontrollitakse ühikuhinna märkimise nõude täitmist igas kuus ilmuvate erinevate kaupluste reklaamlehtede ja samuti päevalehtedes ilmuvate reklaamide osas. Enamasti on kauplused oma reklaamlehtedes ja päevalehtedes esitletud reklaamides täitnud ühikuhinna märkimise nõuet.

Hinnateabe õigsuse kontrollimiseks võrreldi kaupluste reklaamlehtedes esitletud hindu kauplustes tegelikult näidatud hindadega ja müügisaalis välja pandud soodusmüügi teabega. Aasta jooksul kontrolliti maakondades tarbijatele antava hinnateabe õigsust nii toidukaupade kui tööstuskaupade osas, **rikkumisi avastati 173** juhul ehk 2,8% kontrollitud toodete hindadest.

Augustikuu lõpus kontrolliti Tallinna 6 jaemüügikaupluse reklaamlehes reklaamitud koolikaupade olemasolu ja hindade vastavust müügisaalis esitletud kauba ja hindadega. Külastatud kauplustes rikkumisi ei avastatud, valikuliselt kontrollitud kaupade hinnad müügisaalis vastasid reklaamlehes reklaamitule.

Detsembris viidi Eesti suuremates kauplustekettides läbi hinnakontroll, mille käigus kontrolliti müügisaalis esitletud hindade vastavust kassas võetavate hindadega. Kontrollostuks valiti kaubad (nii toidu- kui ka tööstuskaubad), mis olid müügil soodushinnaga. Üheski kaupluses rikkumisi ei avastatud. Samuti kontrolliti kauba hinna vaateaknal avaldamise nõuet ning avastati 3 rikkumist. Järelkontrolli tehes olid kauplused selle vea parandanud.

Allahindluste kontrollimistel oli peamiseks probleemiks Kaubandustegevuse seaduse §11-s sätestatud nõue, et sõnu “soodusmüük” ja “allahindlus” või muid vastava tähendusega sõnu või väljendeid võib soodustingimustel müügist teavitamisel kasutada, kui selline müük kestab piiritletud aja. Paljud kauplused on soodusmüügi piiritlenud lihtsalt - “kuni kaupa jätkub”. Kuna enamasti on tegemist hooajakaupade allahindlusega, siis neid tooteid müüakse allahinnatuna edasi koos järgmise hooaja kaupade müüki panekuga. Segadusi tekitavad kaupluste reklaamlehtedes ning kauplustes reklaamitud suured allahindlusprotsendid, kuigi lähemal vaatlusel selgub, et kõige kõrgema protsendiga allahindlust on rakendatud vaid üksikutele toodetele. On

ka juhtumeid, mil allahindlus kehtib ainult osaliselt ning allahindamata tooted on märgistatud sildiga “uus kollektsioon”.

11.3.2 Koostöö teiste järelevalveasutustega

Tuginedes Toote ohutuse seaduse §11 lg 3 sätestatule, jätkas Tarbijakaitseamet 2004. 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 ja Energiaturu Inspeksiooniga, Eesti Proovikojaga, Maksu- ja Tolliametiga ning Sideametiga.

Vastavalt **Tervisekaitseinspeksiooniga** sõlmitud koostöölepingule, edastati TKA poolt 1 kord kvartalis teavet jaevõrgus avastatud puudustest märgistamise kohta kemikaalide ja kosmeetikatoodete osas. 2004. aastal edastati Tervisekaitseinspeksioonile informatsiooni **184** tootja ja hulgimüüja kohta, kes olid paigutanud kemikaalidele ja kosmeetikatoodetele nõuetele mittevastava eestikeelse märgistuse.

Peamised avastatud puudused kemikaalide osas olid:

- puudusid eestikeelsed märgistused (väga üksikutel juhtudel);
- müügikohtadel puudus teave ohutunnuste tähendustega;
- ohutunnuste tähistus ei vastanud nõuetele oma värvilt ega suuruselt;
- märgistusel puudusid kohustuslikud riski- ja ohutuslaused, ohutunnused;
- ohutunnused olid kinni kaetud eestikeelse märgistusega.

Kosmeetikatoodete osas avastati samuti üksikutel toodetel eestikeelse märgistuse puudumine, seda põhiliselt turgudel müüdavatel toodetel. Mõnel juhul oli toote koostis tõlkimata, puudulik või kinni kleebitud eestikeelse märgistusega, samuti olid kasutamisjuhendid puudulikult tõlgitud või puudusid üldsegi. Dekoratiivkosmeetika toodetel puudus väljapaneku juures eestikeelne toote nimetus.

Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile saadab TKA informatsiooni turul avastatud ohtlike elektriliste kaupade kohta. Seadmete energiamärgistuse osas toimub infovahetus kontaktisikute vahel enamasti suuliselt.

2004. aastal teavitasid TKA töötajad Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni, kui avastasid müügil Hiina päritolu “Aquarium Magmo Lamo” laualambi Kesko Food Citymarketis Lootsi 7 Tallinnas, munakujulise “Akvaarium” laualambi AS Kadaka Säätumarketis Männiku tee 6 ja Vana-Lõuna 4 Tallinnas ning eelpool nimetatud lampide erinevad mudelid OÜ Novavilla müügiboksis Jaama Ostukeskuse 2-se korruse müügisaalis aadressil Toompuiestee 37 Tallinnas, soolakristall-lambid Jansuki tervise- ja loodustoodete kaupluses asukohaga Estonia pst.17 Tallinnas.

Sarnaste lampide ohtlikkuse kohta olid saabunud RAPEX-i teated. Antud informatsioon oli edastatud Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile seisukoha võtmiseks nimetatud toodete elektriohutuse osas. Tehnilise Järelevalve Inspeksioonilt saadud vastuse kohaselt ei ole Eestis müügilolevad soolakristall-lambid ja Aquarium Magmo Lamo laualamp ohtlikud.

Jaanuaris 2004.a toimus Tarbijakaitseametis kokkusaamine Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni esindajatega, et kavandada omavahelist koostööd **ehitusseaduse** üle järelevalve teostamisel ja tarbijate kaebuste lahendamisel. Selle kokkusaamise tulemusena kirjutati veebruaris alla koostööprotokoll, kus lepiti kokku, et TJI tegeleb ehitusseadusest tulenevalt ehitiste tehniliste nõuetega, TKA aga tellija ja ehitaja vahelisest lepingust tulenevate vaidlustega, mis ei seisne tehniliste nõuete eiramises. TKA lubas ehitise tehnilisi nõudeid puudutavad avaldused lahendamiseks edasi saata TJI-le. Avalduste lahendamisel lubasid TJI ja TKA teha koostööd, andes vastastikku teisele ametkonnale seisukohad oma pädevuse piires.

Eesti Proovikoja ja Tarbijakaitseameti vaheline koostööleping oli sõlmitud detsembris 2002.a Lepingu sõlmimise eesmärgiks oli reguleerida koostööd turujärelevalve teostamisel **väärismetalltoodetega** kauplemisel, kaitsta tarbijaid kehtestatud nõuetele mittevastavate väärismetalltoodete müügi eest, ning lihtsustada ja kiirendada nende toodete müügiga seotud tarbijakaebuste lahendamist. Kokku lepiti ka ühiste kontrollreidide korraldamises jaekaubanduse ettevõtetesse. Teabe vahetamiseks TKA ja Proovikoja vahel määrati kontaktisikud.

2004. aastal korraldati ühiseid reide **26** korral. Rikkumisi avastati 9 korral. Neist 7 korral puudusid toodetel Eesti Proovikoja kontrollmärgised, ühel korral ei esitatud kehtivat kauplemisluba ning ühel korral saatedokumente. Kaebuste lahendamisel viis Eesti Proovikoda läbi ekspertiise defekti hindamiseks.

Sideametiga on Tarbijakaitseametil koostöö kestnud juba mitu aastat. 15.mai 2004.a täiendati 2001. aastal sõlmitud koostöölepingut, arvestades muudatustega Sideameti pädevuses seoses majandus- ja kommunikatsiooniministri 20.04.04.a määruse nr 91 "Nõuded lõppseadmele" jõustumisega 1.mai 2004.a. Aasta lõpupoole tehti vastastikku uusi ettepanekuid paranduste tegemiseks koostöölepingusse, tulenevalt 01.01.2005.a jõustuva Elektroonilise Side seadusega. Vastavalt määratletud pädevusele lahendasid 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 Tarbijakaitseamet. Tehnilised probleemid, mis puudutasid telekommunikatsiooni- ja kaabelleviseadustest tulenevaid rikkumisi, samuti kaebused kaabellevifirmade poolt pakutava internetiteenuse- ja kaabelleviteenuse kvaliteedi osas, edastati lahendamiseks Sideametile.

Koostöös Sideametiga algas novembris tasulistel teenusenumbritel ja teenuse lühinumbritel kõnehinna teavitamise kontroll. Vastavalt kokkuleppele kontrollib Sideamet hinna teavitamist ning edastab kontrollaktid, mille alusel Tarbijakaitseamet menetleb väärteguisid. Detsembris jõudis kahe väärteo menetlus lõpule, poolleli jäi 7 väärteo menetlemine. Aasta lõpus toimus mitu kohtumist seoses Elektroonilise Side seaduse oodatava jõustumisega, millega võivad kaasneda numbriliikuvusega seotud

probleemid. Plaane peeti ka mobiilsideopertaatorite tegevuse üle järelevalve hõlpsamaks teostamiseks uuel aastal.

Energiaturu Inspeksiooniga kattub TKA-l järelevalve vedelkütustele esitatud kvaliteedinõuete täitmise osas. Mõlemad järelevalveorganid kontrollivad jaetanklates vedelkütuste kvaliteedi vastavust kehtestatud nõuetele. TKA kontrollib jaetanklaid põhiliselt tarbijatelt laekunud avalduste põhjal. Peale tanklate kontrollimist ja proovide võtmist teavitatakse üksteist kontrollkäigu tulemustest. Kuna ametid asuvad naabermajades, on koostöö ja infovahetus tihe.

2004.a jooksul toimus koos Energiaturu Inspeksiooniga kokku 5 vedelkütuse kontrollreidi, mille käigus kontrolliti 4 hoiustaja mahutites oleva vedelkütuse kvaliteeti ja 10 tanklas müügil oleva kütuse kvaliteeti. Reidide käigus võeti kokku 13 autobensiini ja 11 diislikütuse proovi.

Tööinspeksiooniga on TKA koostööleping sõlmitud juunis 2003. Lepingus on sätestatud, et 1. ja 2. grupi isikukaitsevahendeid kontrollitakse jaekaubandus-ettevõtetes ühiselt. Iseseisvalt kontrollib TKA spordi- ja vabaaja kaupadena müüdavaid isikukaitsevahendeid. Tööinspeksioon on rohkem koolitaja ja nõuandja rollis. Tööinspeksiooni töötajate koolitustel on osalenud ka TKA inspektorid.

Tööinspeksiooni poolt koostati 2004. aastal "Isikukaitsevahendite turujärelevalve juhend", mis aitab parandada ja efektiivsemaks muuta nii Tööinspeksiooni kui ka Tarbijakaitseameti inspektorite poolt teostatavat isikukaitsevahendite alast järelevalvet. Juhend sisaldab väljavõtteid olulisematest õigusaktidest ja standarditest ning annab ka praktilisi nõuandeid järelevalve teostamiseks.

Maksu- ja Tolliametiga sõlmis TKA koostöölepingu 29.jaanuaril 2004.a. Lepingu kohaselt vahetavad mõlemad pooled nende valduses olevat informatsiooni toote ohutuse valdkonnas. Mõlemal poolel on õigus pöörduda informatsiooni saamiseks koostööpartneri poole.

Kagu Tolliinspektuuri Koidula tollipunkt tegi 9.septembril 2004.a järelepärimise Tarbijakaitseametile piiril kinni peetud mänguasjade kohta. Nimelt Venemaa, Hiina ja Korea Rahvademokraatliku Vabariigi päritolu pehmetel mänguasjadel puudus CE-märk. TKA teatas oma seisukoha ettenähtud 3 tööpäeva piires. Vabariigi Valitsuse määruse nr 36, 24.01.01.a nõuete kohaselt on ilma CE-märgita mänguasjade müük keelatud. TKA otsus oli: keelata mänguasjade turule laskmine.

Pärnu Tolliinspektuurist pöörduti TKA poole metallist figuurides ja küünlaalustes nikli sisalduse küsimuses. Antud teavet vahetati telefoni teel.

Tarbijakaitseamet teavitas 16.novembril 2004 Maksu- ja Tolliametit 14 ohtlikust kaubast, mis olid avastatud müügil jaekaubandusvõrgus turujärelevalve teostamisel ja mille suhtes kohustusliku meetmena oli rakendatud müügikeeld.

11.3.3 Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas

RAPEX (*Rapid Exchange System*). Liitumisel Euroopa Liiduga 1.maist 2004.a kohustus Eesti osalema üle-euroopalises ohtlikest tarbijatoodetest teavitamise infosüsteemis RAPEX. Selle infosüsteemi eesmärk on ennetada 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 26.04.04.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. Selleks on Tervisekaitse-, Töö- ja Tehnilise Järelevalve Inspeksioon määranud kontaktisikud, kelle kaudu Euroopa Komisjonilt saadud informatsioon edastatakse pädevale asutusele ja hiljem saadakse tagasiside korras vastus vastavalt määratletud ajakavale. Nimetatud asutuste kontaktisikute töökoosolek toimus juunis Tarbijakaitseametis.

Iga laekunud teate puhul kontrollitakse, kas kirjeldatud ohtlik kaup on müügil või ei ning kokkulepitud aja möödudes teavitatakse tulemustest Euroopa Komisjoni. Kui ohtlik kaup avastati turul, tuleb samuti teavitada, milliseid sanktsioone ja meetmeid kasutati konkreetsel juhul. Alates 1.maist 2004.a on Euroopa Komisjoni kaudu teavitatud **338** ohtlikust kaubast. Ohuteated on saabunud kosmeetikatoodete, mänguasjade, elektrikaupade, liiklusvahendite, mööbli jm kohta.

RASFF (*Rapid Alert System of Food and Feed*) kaudu tuli teave Hiina päritolu melamiinist spaatli Perfecta ja polüamiidist Biltema Kjøkkensett köögiiriistade komplekti kuuluvatest vispli ja pasta lusika ohtlikkusest.

Kemikaalide Teabekeskuse kaudu laekus 21.04.04 Tarbijakaitseametile ohuteade India päritolu voodipesu Espalma kohta, mis sisaldas inimese tervist kahjustavat keemilist ainet - pentaklorofenooli.

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 leitud kümme toodet:** valgustid Aquarium Tropical ja Aquarium Magmo Lamo, munakujuline laualamp Akvaarium, soolakristall-lambid, adapter EST, Prantsusmaa päritolu adapter Legrand mudel 50353, nõõriga järeleveetavad mänguasjad “Happy pet animal king”, “Happy Hippo”, “Space Worm” ja mängutoos “Musical Pull String Pals”. Loetletud kaupade müük Eestis keelati, v.a. soolakristall-lambid. Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni otsuse kohaselt ei olnud Eestis müügilolevad soolakristall-lambid ohtlikud elektriohutuse seisukohalt.

Eesti teavitas omaltpoolt seitsmest ohtlikust mänguasjast: nööriaga järeleveetavad mänguasjad “Koer palliga” ja “Kiil”, kaks kõristit, mänguasi “Mobiiltelefon 3310 LCD”, 4-osaline piuksuvate mänguasjade komplekt “Vinyl toy” ja mänguasi “Musical Rainbow Tower” mudel 6565B (plastmassist püramiid). Tervisekaitseinspeksiooni otsusega tunnistati need mänguasjad ohtlikeks ja nende müük keelati. Mänguasjade komplekti “Vinyl toy” ja “Mobiiltelefon 3310 LCD” müük keelati Tarbijakaitseameti ettekirjutusega. Teiste loetletud ohtlike mänguasjade müük keelustati Tervisekaitse inspeksiooni ettekirjutusega.

Toote ohutuse seaduse §10-s sätestatud nõuete kohaselt tootja (toote valmistaja või toote valmistaja esindaja, toote importija või muu isik toote turustamishelast niivõrd, kui võrd tema tegevus võib mõjutada toote ohutust) või levitaja on kohustatud viivitamatult teavitama turujärelevalveasutust vastavalt selle 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 meetmetest edastatakse samuti Euroopa Komisjonile kontaktisiku kaudu.

Eestisse saabus taoline teave **tootja poolt vabatahtlikult algatatud toodete tarbijalt tagasinõudmise kohta kahel korral**. Teate ohtlikust Oral-B CrossAction Power Battery hambaharja ja selle vahetusotsikute kohta edastas Euroopa Komisjon ja nõuetele mittevastavate Michelin rehvide kohta Michelin Rehvide AS.

Mõlemal korral võttis TKA ühendust nimetatud toodete levitajaga Eestis. Selgus, et Michelin Rehvide AS oli müünud Eestis 29 tükki teates märgitud rehve. Tarbijate hoiatamise eesmärgil avaldas kaupleja Eesti Päevalehes 2. detsembril vastava artikli, milles teavitas tarbijaid võimalusest ümber vahetada nõuetele mittevastavad rehvid firma kull. Oral-B CrossAction Power Battery hambaharja ja selle vahetusotsikute levitaja kindlakstegemiseks viidi läbi kontrollreid jaekaubanduses ja apteekides. Nimetatud toodete levitaja AS AbeStock korraldas hambaharja ja selle vahetusotsikute tarbijatelt tagasinõudmise Eestis tootja poolt määratud 60 päeva jooksul alates 27. oktoobrist 2004.

TRAPEX. 2003.a septembris arutati erakorralisel koosolekul Prahast TRAPEX-i süsteemi tuleviku küsimust seoses suurema osa TRAPEX-i liikmesriikide ühinemisega Euroopa Liiduga ning sellest tuleneva kohustusega osaleda TRAPEX-i süsteemis. Koosoleku otsuse kohaselt peeti vajalikuks jätkata infovahetust ohtlikest kaupadest TRAPEX-i süsteemi raames vähemalt ühe aasta jooksul. Sellest otsusest lähtudes uuendas TRAPEX-i koordinatsioonisekretariaat organisatsiooni põhikirja, arvestades liikmesriikide ettepanekuid.

2004.a aasta jooksul teavitati TRAPEX-i süsteemi kaudu **57 ohtlikust kaubast**. Eesti teavitas **kahest** siinsel turul avastatud ohtlikust mänguasjast: piuksuvate mänguasjade komplektid Miki ja Lovely Collection. Novembris saatis koordinatsioonikeskus liikmesriikidele ettepaneku **lõpetada 1.jaanuarist 2005 TRAPEX-i tegevus** seoses püstitatud eesmärkide täitmisega.

ECOSA süsteem. Tarbijakaitseamet liitus Euroopa Tarbijaohutuse Liiduga (*European Consumer Safety Association*) kevadel 2004. Ühenduse raames tehti koostööd erinevate uurimustööde koostamiseks (ohutusmeetmete rakendamisest laste surmaga lõppevate õnnetuste ja tõsiste vigastuste ennetamiseks; laste surmaga lõppenud uppumisjuhtumid). Septembris toimus Stockholmis ECOSA liikmete kohtumine, mille raames arutati **lastele turvalisema keskkonna loomist Euroopas**. Kohtumine lõppes Stockholm Manifesto (suunised lastele turvalise keskkonna loomiseks) koostamisega Euroopa Komisjonile.

PROSAFE – koostöövõrgustik tooteohutuse alal. Selle süsteemi raames võttis TKA osa erinevatest projektidest **tõsise ohu hindamise juhendi** väljatöötamiseks. Projektid kujutasid endast erinevas mahus ülesannete lahendamist etteantud juhtumite (turul avastatud ohtlike toodete) järgi. Oktoobris toimus Riias PROSAFE liikmete kohtumine, mille käigus avalikustati eelpool nimetatud uurimuse tulemused ning uuendati teadmisi RAPEX-i juhendis olevatest tõsise ohu hindamise meetoditest.

Mänguasjade Ohutuse Direktiivi (*Toy Safety Directive 88/378/EEC*) muudatuste aruteludel Brüsselis osales Tarbijakaitseamet 2004. aastal kahel korral. Kohtumistel arutati direktiivi sisulisi küsimusi ja direktiivi suhtes halli tsooni kuuluvate toodete probleemi. Ettekannetega esinesid *Notified Body* sekretariaadi, CEN-i ja CENELEC-i esindajad. Kohtumised muudatuste arutamiseks jätkuvad 2005.aastal.

EL koostööprojekt 2004 - küünalde ohutus (*EU Regional Cooperation Project 2004 - Candle Safety*). Tarbijakaitseamet osales 2004. aastal EL regionaalse koostöö projektis, mille eesmärgiks oli hinnata koduses majapidamises kasutatavate küünalde ohutust. Lisaks Eestile osalesid nimetatud projektis ka Tsehhi, Taani, Soome, Island, Kreeka, Norra, Poola, Slovakkia ja Suurbritannia. Kõigi projektis osalevate maade küünlad testiti ühes ja samas laboratooriumis - Hampshire Scientific Services (Suurbritannia). Kuna küünalde kohta puudub spetsiaalne direktiiv, siis võeti hindamise aluseks Üldine Toote Ohutuse Direktiiv 2001/95/EC.

Tarbijakaitseamet valis Eestist testimiseks välja 15 erinevat küünalt, mis võeti erinevatest Tallinna kauplustest nagu Novalux, Sanina, Koduextra, Flora Kadrina, Selver, Maksimarket ja Tiimari. Testimiseks väljavalitute hulgas oli nii tavalisi lauaküünlaid, kui ka geelküünlaid, kaunistustega küünlaid ja antiikküünlaid. Nende ohutuse hindamisel tuli arvesse võtta põlemise parameetreid, küünlahoidja temperatuuri, tahi raskemetallide sisaldust ning märgistuse ja ohutusnõuete adekvaatsust (testimise tulemused vt lisa 3).

Kogu projekti raames **testiti kokku 153 küünalt**. Ainult **9** küünalt (5,9%) loeti täielikult nõuetele vastavaks. **143** küünalt olid ebakorrektselt märgistatud - neil puudusid osaliselt või täielikult hoiatused ja/või ohutusinstruktsioonid; mõnede küünalde märgistusel puudusid tootja andmed. **Üks küünal tunnistati ohtlikuks** oma põlemiskarakteristika pärast (Kreeka).

Projekti tulemused näitasid selgelt, et oluliste hoiatuste ja instruktsioonide puudumine on küünalde puhul väga laialt levinud. Põhjuseks on peamiselt asjaolu, et puuduvad

standardiseeritud testmeetodid küünalde hindamiseks ning harmoneeritud nõudmised küünalde märgistuse, hoiatuste, piktogrammide ja kasutusinstruktsioonide kohta.

11.4 Teenuste järelevalve

11.4.1. Turismiseaduse järelevalve

Majutusettevõtete kontrollimisel lähtuti Turismiseaduse § 20, 23 ja 24 sätestatud nõuetest. Kontrollimise tulemusel koostati **146 kontrollakti**, rikkumisi avastati **18** majutusettevõttes (12,3%), rikkujaid trahviti (tabel 18).

Peamised rikkumised:

- pakutakse majutusteenust, omamata selleks majutusettevõtte tunnistust;
- puudulikult täidetud majutusteenuse kasutaja registreerimise kohustus;
- majutusettevõtte fassaadil või juurdepääsuteel puudub nõuetekohane tähistus.

Järelevalve teostamine majutusettevõtete üle on toimunud koostöös kohalike turismiinfopunktidega. Võrreldes eelmise aastaga on osades maakondades nagu Lääne-Virumaal, Saaremaal ja Harjumaal olukord muutunud paremaks. Ettevõtjad on teinud suuri kulutusi tunnustamise nõuete täitmiseks ning kohalikud omavalitsused on huvitatud majutusettevõtete tunnustamisest. Samas on mitmeid majutusettevõtteid, millised tegelevad veel tunnustamise nõuete täitmise ja majutusteenust ei osuta.

Veel võib Eesti erinevates regioonides tegutseda tunnustamata majutusettevõtteid, millised osutavad teenuseid kas otsereklaamina end laialdasemalt reklaamimata või avaldades majutusteavet internetis oma koduleheküljel. On tekkinud ka majutusettevõtteid, kes ei oma majutusettevõtte tunnistust ning vormistavad osutatava majutusteenuse rendilepinguga. Sellise olukorra tõkestamiseks on Tarbijakaitseamet esitanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumile ettepanekud Turismiseaduse muudatusteks.

Tabel 18. Majutusettevõtete kontrollimine

Maakond	Koostatud akte	Rikkumised		
		Majutus-tunnistuse puudumine	Puudulik hinnateave	Märgistus
Tallinn/Harjumaa	17	2	-	-
Hiiumaa	10	-	-	-
Ida-Virumaa	11	4	1	-
Järvamaa	3	-	-	-
Jõgeva	4	1	-	-
Läänemaa	8	-	-	-
Lääne-Virumaa	5	-	-	-
Pärnumaa	4	3	-	-
Põlvamaa	3	-	-	-

Raplamaa	8	-	-	-
Saaremaa	28	-	-	-
Tartumaa	16	-	1	1
Valgamaa	9	-	-	-
Viljandi	8	2	2	1
Võrumaa	12	-	-	-
K o k k u :	146	12	4	2

TKA osales turismiseaduse muutmise töögrupis, mille eesmärgiks oli kaasajastada ja muuta turismiseadust selliselt, et oleks tagatud tarbijate õigused ja majanduslike huvide kaitse pakettreiside ostul reisiettevõtjalt. Põhilisemad ja olulisemad muudatused turismiseadusesse: võrreldes varasemaga suurendati tagatise määrasid, lisandus aruande esitamise kohustus, samuti täpsustati majandus- ja kommunikatsiooniministri määrusega tagatise kasutamise kord ja pakettreisimüügi aruande vorm.

Turismiseaduse järelvalve korras võeti ette põhjalik kontroll reisiettevõtjate poolt tarbijatele pakettreisei tutvustamisel jagatava informatsiooni üle, samuti tagatise suuruse nõuetekohasuse ja vastavuse üle. Tugevdati järelvalvet sooduspakkumiste ja allahindluste korral hindade avalikustamise üle ning võrreldi pakettreisei reklaami avaldamisel esitatud andmeid – nt hinnateave – tegeliku pakkumisega.

Et tagada tarbijaile pakettreisimüügil antava tutvustava informatsiooni adekvaatsust, põhjalikkust ja täpsust, vaadati läbi kõikide suuremate reisiettevõtjate tarbijatele suunatud pakkumised – nii ametlikel kodulehekülgedel kui ka tarbijatele jagatavate kataloogide kaudu ning võrreldi esitatud informatsiooni esitusviisi võlaõigusseaduses ja turismiseaduses esitatud nõuetega. Nimetatud põhjaliku kontrolli raames sekkus Tarbijakaitseamet neljal korral märgukirjaga – kahel juhul esitati hinnad tarbijatele eurodes, ühel juhul ei olnud esitatud pakettreisei lõpphind ning ühel juhul oli esitatud pakettreisei hind kujul “hind alates...”, esitades hinna, millisega on võimalik reisil osaleda 0-2 aastastel lastel.

2004. aasta lõpul pöördus Tarbijakaitseamet Turismifirmade Liidu ning kõigi läbi Tallinna Lennujaama opereerivate lennukompaniide poole seoses vajadusega pöörata suuremat tähelepanu lennukompaniide poolt lennupileti hinna avaldamisel esinevatele seaduserikkumistele. On levinud erinevate lennukompaniide poolt sooduspakkumiste ja kampaaniate käigus lennupileti hindade avaldamine kujul „...lisanduvad lennujaama ja muud maksud ...“. Sellisel juhul avaldatakse reklaamis vaid hind sihtkohta ning alles hiljem lisanduvad sellele veel lennujaama ja muud tasud, milliste hulka võivad sõltuvalt sihtkohast kuuluda nt kindlustustasu, lennujaama reisiratasu sabumisel ja/või väljumisel jms. Sellisel kujul hindade avaldamine ei vasta nõuetele.

Euroopa Komisjoni direktiiv 98/6/EEC sätestab, et tarbijale peab olema avaldatud teenuse pakkumisel või kauba müügil selle **lõpphind**. Seega praegu lubatud reklaami avaldamise kord võib olla tarbijale teatud tingimustel eksitav ja seega vastuolus reklaamiseadusega. TKA palus informatsioon teadmiseks võtta ning sellega alates 01.01.05.a avaldatavate ja planeeritavate tarbijakampaaniate puhul arvestada. Edaspidi tuleb kõikides kampaaniates ja sooduspakkumistes avaldada tarbijaile lennupileti

maksumus ja hind selliselt, et see **sisaldaks kõiki makse ja lisanduvaid kulutusi**. Sama kehtib ka massimeedia kaudu avaldatavatele reklaamikampaaniatele.

Tagatise suuruse nõuetekohasuse ja vastavuse kontroll oli seotud reisiettevõtjatele turismiseaduse muudatustega kaasnenud kohustusega esitada kord kvartalis pärast aruandekvartali lõppu Tarbijakaitseametile pakettreiside müügi aruanne. Vastavalt MKM määrusele reisiettevõtja pakettreiside müügi aruande vormi kohta, olid reisiettevõtjad nõus nimetatud aruannet TKA-le esitama hakkama alates 2004. aasta teisest kvartalist. Tähtjaks laekus ametile 25 aruannet II kvartali läbimüügi kohta ning 128 aruannet III kvartali müügi kohta. TKA algatas väärteomenetlused 97 reisiettevõtja suhtes pakettreisimüügi aruande esitamata jätmise ja tagatise mittevastavuse osas turismiseaduses sätestatud ulatuses.

TKA poolt tehti **5 ettekirjutust** nõudega lõpetada õiguserikkumine ja peatada reisiteenuste pakkumine ja müük. Põhjuseks oli kõigil viiel juhul reisiettevõtja tagatise lõppemine, seda ei olnud õigel ajal pikendatud. Samal põhjusel on TKA poolt väljastatud 30 tähelepanu-juhtimist, millega paluti viivitamatult reageerida ning teavitada TKA-d, milline on reisiettevõtja edasine tegevuskava - kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevusvaldkonnas ja uuendatakse tagatist, või lõpetatakse antud valdkonnas teenuse osutamine.

TKA pöördus **11 korral** reisiettevõtjate poole märgukirjaga, soovides juhtida tähelepanu asjaolule, et reisiettevõtja tegevus ei olnud kooskõlas turismiseaduses sätestatud nõudega **registreeringu omamiseks majandustegevuse registris**. Turismiseaduse §8 kohaselt on ettevõtja tegevus reisiettevõtjana lubatud majandustegevuse registri registreeringu ja nõuetekohase tagatise olemasolu korral. Sagenenud on rikkumised, kus ei ole täidetud turismiseaduse §36 lg 5 märgitud nõuet, mille järgi riiklikus erinõuetega tegevusaladel tegutsevate ettevõtjate registris registreeritud reisibürood ja reisikorraldajad olid kohustatud 2004. aasta 15. oktoobriks viima oma andmed vastavusse turismiseaduse nõuetega, esitades uue registreerimistaotluse.

TKA pöördus **6 korral** karistusseadustiku § 372 alusel Politseiameti poole palvega algatada menetlus firmade osas, millised on esitanud reisteenuste pakkumise, omamata nii registreeringut kui tagatist.

11.4.2 Lepingutingimuste järelevalve

Müügigarantii tingimused

Tarbijakaitseamet on teinud ettevõtjatele tähelepanujuhtimisi garantiitingimuste vastuolude kohta ning andnud täiendavaid selgitusi seaduses sätestatu kohta. Müügigarantii tingimuste järelevalve käigus **vaadati läbi garantiitingimused kokku 86 korral**, erinevates valdkondades: sõidukid, kodumasinad ja –elektroonika, arvutid, telefonid, tööriistad, aknad, mööbel. Vaatluse alla võetud tingimustest viidi seadusega vastavusse **53**, menetlusse jäi veel **33** garantiitingimuste dokumenti.

Uurides, kas ja kuidas järgivad Eesti automüüjad just garantiiga soodsama seisundi andmist, paluti septembris ettevõtjatel (lisaks varem esitatule) saata analüüsimiseks TKA-le veel 17 automargi garantiitingimused. Tingimuste põhjal koostati ülevaate-

tabel 25-le erinevat marki autole antava müügigarantii kohta. Tabelist on võimalik vaadata, kui pikk on auto garantiitähtaeg ning mis on konkreetse garantii puhul tarbijal seaduses sätestatud soodsamad õigused. Tingimuste analüüsi tulemusel selgus, et 8 automargi garantiitingimused olid osaliselt vastuolus võlaõigusseadusega just soodsama seisundi andmata jätmise osas.

Peamised garantiitingimustega seotud probleemid:

- Peamiseks puuduseks on, 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.
- Kaubaga ei anta kaasa kirjalikke garantiitingimusi.
- Garantiitingimused on tarbija jaoks liiga keerulise sõnastusega ja raskesti arusaadavad.
- Garantiitingimustes puuduvad andmed, mis võlaõigusseaduse kohaselt kindlasti peavad tingimustes olema.
- Garantiiandja välistab vastutuse garantiiremondi viivituste eest.
- Tarbijat kohustatakse garantiijuhtumist viivitamatult garantiandjat teavitama.

Muude tellimistingimuste järelevalve

Järelevalve korras kontrolliti **8** akende ja uste müügi, valmistamise, paigaldamise (müügilepingu ja/või töövõtulepingu) **tüüptingimusi**, neist 5 olid korras, 3 jäi veel menetlusse. Peamine probleem on mõiste “garantii” eksitava kasutamisega, kus lepingus antakse kaubale garantii, kuid tegelikkuses ei anta tarbijale seadusest tulenevast soodsamat seisundit. Lisaks püütakse piirata tarbijate lepingust taganemise õigust.

Kontrolliti veel **4** jalatsimüüja ja **1** arvutikaupade müüja “defektiga toote kauplusele tagastamise” akti vormi. Kauplejad on saadetud tähelepanujuhtimistele reageerinud ning parandanud akti vormides esinenud eksitava info.

Tellimistingimuste järelevalve käigus kontrolliti tellimistingimusi kokku **6** korral (kataloogikaubanduse, raamatuklubi ja TV-kauplusest tellimise lepingud). Seadusega vastavuses olid vaadatud lepingutest 5, uurimine jäi pooleli 1 osas.

Internetikaubanduse järelevalve

Aasta jooksul kontrolliti **14 internetikaupluse tellimistingimusi**. Neist ühes puudusi ei avastatud, ülejäänud ettevõtjate puhul piirduti tähelepanujuhtimisega internetikaupluse kasutamistingimuste puudustele. Kõik tingimustes avastatud puudused seisnesid selles, et tarbijale ei antud kaupluse koduleheküljel **piisavat teavet tarbija õiguste kohta**.

Peamised internetikauplusest tellimise lepingutega seotud probleemid:

- Ettevõtjal ei olegi tellimistingimusi internetileheküljel esitatud või neid on tarbijal raske leida.
- Tellimistingimustes puuduvad andmed, mis võlaõigusseaduse kohaselt kindlasti peavad tingimustes olema, sh ei teavitata tarbijat taganemisõigusest.

- Ettevõtjad ei tea, et alates 15.aprillist jõustunud Tarbijakaitseseadus tõi endaga kaasa uued – täiendavad – nõuded ka arvutivõrgu abil sõlmitavate lepingute tingimustele.

2004.aastal esitati Tarbijakaitseametile internetikaubanduse kohta **25** avaldust.

- Kõige sagedamini esineb juhtumeid, kus **tarbija ei saa tellitud kaupa kätte** ning kaupleja tunnistab enda viga, kuid ei tagasta tarbijale kauba eest tasutud raha. VÕS § 59 lg 2 kohaselt peab sellisel juhul tarbijale tagastama kauba eest tasutu viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul.
- On esinenud juhtumeid, kus tarbija avaldab pahameelt just selle üle, et **tellitud kaupa kauplusel ei ole**, kuigi selle müük on koduleheküljel reklaamitud. Kauplejad põhjendavad selliseid juhuseid kauba kiire läbimüügiga ja püüavad tarbija poolt soovitud kaupa siiski leida. Läbimüüdud kauba reklaam kõrvaldatakse internetileheküljelt.
- Kõige probleemsemad on juhtumid, kus **internetikauplus ei täida tarbija tellimust**, mille eest ta on tasunud ning **tarbija ei saa kauplusega ühendust** st kaupluse telefonidele ning ka e-kirjadele ei vastata. Oleme ettevõtjale andnud tähtaja vastamiseks ning kui järelepärimisele vastust ei tule, hoiatame tarbijaid meedia vahendusel selliste internetikaupluste tegevusest. Samuti teeme kõik endast oleneva, et neile e-kaupluse internetilehekülgedele juurdepääsu ja edasisi tellimusi takistada.

TAK-i poolt osutati ühele tarbijale abi hagi esitamisel kohtusse interneti teel tellitud mööbli puuduste kohta. Pärast hagi esitamist saavutasid pooled kohtuvälise kokkuleppe, mille kohaselt ettevõtja nõustus tarbijale tagastama mööbli eest tasutud summa 100% ulatuses ning hüvitama ka hagi esitamisega seotud kulud.

Kokku 13 kaebust esitati 2004. aastal OÜ Aurelio`le kuuluva internetikaupluse (asub aadressil www.mooblikeskus.ee) tegevuse kohta. Tarbijad ei saanud tellitud kaupa kätte, kuigi olid saatnud ettevõtjale 100% ulatuses ettemaksu. Juunis esitatud kaebuse ettevõtja rahuldab, maksis tarbijale raha tagasi ning vabandas. Kuid septembris ja oktoobris laekunud kaebused jäid rahuldamata ning kaebusi tuleb Ametisse üha juurde, samuti küsitakse nõu telefonitsi. TKA algatas vääreomenetluse OÜ Aurelio suhtes Tarbijakaitseseaduse rikkumise osas. OÜ Aurelio ei tagastanud tarbijatele raha ka Ameti poolt korduvalt antud tähtaegadeks, põhjendades seda makseraskustega. Amet edastas tarbijate avaldused Lääne Politseiprefektuurile kriminaalasja algatamiseks.

Telefoniside ja kaabellevi teenuse osutamise lepingute vastavust seadusest tulenevate nõuetele kontrolliti **5** korral, vajadusel edastati teenuse osutajatele parandusettepanekud.

Telefoniteenuse kohta esitati Ametile **26 pöördumist** seoses Radiolinja Eesti AS ZEN kõnekaardi kampaaniaga. Pöördumistest **25** olid registreeritud avaldusena ja 1 järelepärimisena. ZEN kõnekaarti reklaamides andis Radiolinja Eesti AS teavet, et ZEN kõnekaardiga helistades on ZEN-klientide omavahelised kõned suve lõpuni (so

31.08.2004.a) tasuta. 30.06.2004.a aga teatas Radiolinja Eesti AS, et 01.juulist 2004.a hakkavad kehtima uued ZEN kõnekaardi kampaania tingimused, millega piirati alates 01.07.04.a tasuta kõneminutite mahtu ZEN-klientide omavahelisteks kõnedeks suve lõpuni 5 tunnini kuus. Kampaania tingimuste muutmisega vähendas Radiolinja Eesti AS olulisel määral Zen-klientide õigusi, mida tarbijad lepingust lootsid.

Tarbijakaitseameti hinnangul rikkus Radiolinja Eesti AS sellise tegevusega tarbijakaitse- ja reklaamiseadust ning sellega seoses algatati tema suhtes 02.07.2004.a väärteomenetlus ja määrati trahvi 10 000 krooni. TKA-l ei olnud õigust nõuda, et Radiolinja Eesti AS jätkaks Zen kõnekaardi enne 01.07.2004 kehtestatud kampaaniatingimuste kasutamist, kuna see võis põhjustada lokaalseid ülepingeid Radiolinja võrgus ning sellest tulenevalt oleks võinud olla häiritud kõigi teiste Radiolinja klientide mobiilside teenuse kasutamine.

Radiolinja Eesti AS tunnistas oma eksimust Zen kõnekaardi turuletoomise kampaania tingimuste väljatöötamisel ning leidis, et seeläbi Zen kõnekaardi klientidele põhjustatud ebamugavuste hüvitamine on põhjendatud. Sellel eesmärgil pikendas Radiolinja Eesti AS Zen sooduskampaania kehtivust, pakkudes Zen kõnekaardi klientidele kompensatsiooniks tasuta kõneaja viie tunni ulatuses ühe kuu võrra pikemalt, seega kuni 30.09.2004 a. Lepingut said üles öelda vaid enne 1.juulit 2004.a Zen kõnekaardi ostanud isikud. Neile Radiolinja Eesti AS tagastas Zen kõnekaardi maksumuse 50 krooni ja kõneaja ettemakse jäägi. Edasisi pretensioone selles osas Ametile ei laekunud.

Teenuse osutamise lepingud (töövõtulepingud)

Töövõtu tingimuste järelevalves kontrolliti

- kokku 7 õmblusteenuse osutamise lepingut, neist 5 olid korras, 2 jäid menetlusse,
- kokku 10 kodumasinade remondi lepingut, neist 7 viidi seadusega vastavusse, 3 jäid menetlusse,
- kokku 4 autoremondi lepingut, neist 2 olid korras ja 2 jäid menetlusse,
- kokku 4 autopesula lepingut, neist 1 jäi menetlusse, ülejäänud 3-l ei olnud autopesu teenuse kirjalikke lepingutingimusi.

Töövõtu tellimustingimuste peamised probleemid on:

- Reeglina ei ole autopesulates, -remonditöökodades kirjalikus vormis tüüptingimusi. Samas ei tulene õigusaktidest ka kirjaliku vormi kohustust.
- 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.
- Tellimustingimustes ei märgita töövõtja nime ja kontaktandmeid.
- Tarbijale ei anta dokumenti teostatud tööde kohta.
- Töövõtugarantii andmisega piiratakse tarbija seadusest tulenevaid õigusi.

Muud lepingud

Järelevalve käigus kontrolliti 4 autorendi tüüplepingut. Neist oli korras 1 ja menetlusse jäi 3.

Autorendilepingute peamised probleemid on:

- Lepinguga pannakse tarbijale kohustus vastutada kõigi puuduste eest, mis ilmnevad autol pärast sõiduki üleandmist, sõltumata sellest, kas puudus oli põhjustatud hetkel autot kasutava tarbija poolt või näiteks eelneva kasutaja poolt.
- Lepingutes on poolte kohustuste tasakaal ettevõtja kasuks. Lepinguga pannakse tarbijale rohkem kohustusi ja suurem vastutus kui ettevõtjale.

Samuti kontrolliti **10 Tallinna parkla** tegevust.

Peamised **probleemid olid**:

- parkla vastutuses auto eest (7 parklat vastutasid auto säilimise eest täielikult);
- teabe esitamises (hinnakirjad olid nähtaval kohal kõigis parklates, kuid eeskirjad olid nähtaval kohal 7 parklal);
- suulist (lisa)infot anti ainult küsimise peale (8 parklas vaid vene keeles);
- originaaldokumendid võeti hoiule kolmes parklas, ühes võeti koopia ning viies vormistati originaaldokumendi alusel parklakaart, mis hiljem annab õiguse autot parklasse viia ja sealt välja võtta.

11.5 Reklaamiseaduse järelevalve

Järelevalve teostamise käigus vormistati **111 õiendit ja 23 kontrollakti**, vastati 110 nõustamisele ja mitmetele reklaamialastele üldistele järelepärimistele. **Koostati 13 ettekirjutust ja menetleti 36 väärtegu** (üldmenetlusi 18, kiirmenetlusi 2, hoiatusmenetlusi 1, suulisi hoiatusi 13, määrusega lõpetatud 2). Trahve määrati kokku 107 tuhat krooni. Peale selle koostati **129 tähelepanujuhtimist** (tabel 19). Reklaami valdkonnas esitati tarbijate poolt kokku 115 avaldust.

Eksitav reklaam

Väga suur osa laekunud avaldustest, nii konkurentide kui tarbijate poolt esitatuna, puudutas eksitavat reklaami. Näiteks 2 juhul tuli eksitavaks lugeda kontserdi reklaam: Eric Clapton Tribute Band'i kontserdi reklaam jättis eksitava mulje, nagu tegemist oleks Eric Clapton'i kontserdiga; R.E.M.'i kontserdi korraldaja reklaamis aga juba väljamüüdud pileteid.

Tabel 19. Reklaamiseaduse järelevalve tulemused

	Menet- letud asjad	Tuvas- tatud rikku- mised	Ette- kirju- tused	Tähelepanu- juhtimised	Väär- teod	Trahvitud firmad	Trahvi- summa kokku, kr
Eksitav reklaam	96	75	1	62	12	5	28 000
Alkoholi reklaam	23	23	5	9	9	5	7 900
Hasart- mängu reklaam	28	27	3	14	10	9	70 000
Kõlvatu reklaam	8	7	1	6	-	-	-

Tubaka- toodete reklaam	4	4	-	1	4	2	1 100
Toidu reklaam	4	3	-	4	-	-	-
Lastele suunatud reklaam	3	3	1	2	1	1	-
Muu reklaam	40	33	2	31	-	-	-
Kokku	206	175	13	129	36	22	107 000

Reklaami üldnõuded

Tarbijate avaldustes oli tihti probleemiks mobiilioperaatorite segased ja keerukad reklaamikampaaniad. Oli ka üksikuid juhtumeid, kus tarbija mõistis tingimusi valesti või tutvus kampaania tingimustega hooletult. **Väärtegusid menetleti eksitava reklaami osas kokku 12.** Enamasti seisnesid rikkumised selles, et reklaamis esitatav info ei vastanud tõele või oli puudulik, tekitas vääriti mõistmist või oli oma olemuselt konkurenti kahjustav. Näiteks Radiolinja Zen kõnekaart, mida reklaamiti väidetega “ainult Zen surfab veebis” ja “ainult Zen oskab MMS-ida”.

Samuti saadeti **21 märgukirja** autofirmadele nõudega teha tarbijale teatavaks lõpphind. Senise praktika kohaselt esitleti: “Hind X.- + käibemaks”, mida TKA luges eksitavaks reklaamialaseks tegevuseks.

Kõlvatu reklaam

Amet edastas märgukirjad **mobiilioperaatoritele ning veebilehtede haldajatele** juhtimaks tähelepanu, et paljud pakutavatest telefonilogodest on kompromiteeriva sisuga, kujutades seksuaalakte ning paljaid naiste ülakeha ja alakeha osasid. Ametilt küsiti ka mitmel korral ennetavalt nõu seoses, näiteks, näituse “Mullatoidu restoran” reklaamimisega või Kadri Kõusaare uue raamatu ilmumisega.

Menetluses oli juhtumeid, kus TKA leidis, et reklaam oli oma **olemuselt vastuolus heade kommete ja tavadega** ning sisaldas üleskutset käituda üldiste ühiskonnainormide vastaselt. Näiteks Kristiine keskuse reklaam, mis sisaldas üleskutset “Rebi kaasa Viru Keskuse või Stockmanni trükireklaam”. Samuti koostati ettekirjutus reklaami avalikustamise lõpetamise kohta välireklaamikampaania “Ära tööta. Mängi” puhul.

Varjatud reklaam

Menetluses oli juhtum, mis jäi lahendamata tekkinud tõendamisraskuste tõttu. Tegemist oli saatega “edekabel”, mille salvestamisel kasutati ulatuslikult Viru Valge kaubamärki ja logosid kandvaid tooteid (riided, pudelid, klaasid).

Lastele suunatud reklaam

TKA koostas tähelepanujuhtimisi ning nõustas ühe reklaamikampaania ettevalmistamisel. Seoses AS-i EMT poolt turule toodud uue lastele suunatud tootega POP! kõnekaart ning sellega seonduva reklaamikampaaniaga, tegeles TKA toote ning kampaaniaga kaasnevate nüanssidega. (pilt 1 lisas 5). Suurima valupunktina nägi

TKA kõneaaja ja sõnumite eest maksmise eest arvestamist uues ühikus Popz. Saldoinfo küsimisel sai vastuse küll kroonides, kuid teenus ise oli tasuline ning maksmine selle eest toimus Popz'ides. Toote sihtgrupiks olid lapsed vanuses 7 – 14 a.

TKA arvates ei ole teenuse eest maksmise arvestamine, arvestades sihtgruppi, otstarbekas lahend ning ühtlasi võib tekkida võimalus, et laps kaugeneb reaalsest rahamaailmast ning ei mõista tõeselt teenusele kulutatava raha väärtust. Ameti tegevuse tulemusena muutis EMT saldoinfo küsimise tasuta teenuseks ning tootega kaasnevad lapse jaoks külgetõmbavad ning huvipakkuvad asjad nagu koomiksid, kleepsud ning kaelapaelad pandi eraldi jaemüüki, võimaldamaks neid osta vanematel, kes ei soovinud oma lapse teenusepaketti vahetada.

Märgukiri edastati ka AS-le Balsnack, kelle vigurkrõpsureklaami puhul oli TKA hinnangul tegemist lastele suunatud reklaamiga, milles ei esitleta niivõrd toodet kui **rõhutatakse üleliia auhindade olemasolu ning võimalust saada ka raha**. Reklaami-seaduse §9 lg 1 sätestab, et reklaamis ei tohi ära kasutada laste loomulikku kergeusklikkust ja kogemuste puudumist.

Menetleti üks **väärtegu** - lastele suunatud reklaamina käsitles Amet Blend a Med hambapasta reklaami, milles väike tüdruk ütles, et “kui sul on tugevad hambad, saad teisi kõrvast hammustada”. Algatati väärteomenetlus, mille tulemusena eemaldati reklaamklipist probleemne lause.

Reklaami piirangud ja eritingimused

Tubakatoodete reklaam võrreldes eelmise aastaga praktiliselt puudus, ehk võib öelda, et TKA eelmise aasta intensiivne tubakatootjatega suhtlemine on andnud tulemust. Aktiivselt konsulteeriti TKA-ga tarbijate infomaterjalide väljatöötamise etapis, kirjalikult fikseeriti **41 tubakatootjate nõustamist**.

Ühel korral koostas TKA siiski märgukirja Memphis'e kaubamärki kandva valgusreklaami mahavõtmiseks kioskilt, kuna ei leidnud tõendamist asjaolu, et kaubamärki kasutatakse ka teistes registreeritud valdkondades peale tubakatoodete (pilt 2 lisas 5). Ametini jõudsid ka mõned signaalid väikestest keldrikauplustest või kioskitest, kuhu oli valgusreklaam alles jäänud peaaesjalikult põhjendusel, et müügi-koha omanik leidis selle interjööri sobiva olevat (pilt 3 lisas 5). Reklaamid kõrvaldati väärteomenetluste (4) käigus.

Alkohoolse joogi reklaami osas tuvastati 2004. aastal **23** rikkumist, mis on kaks korda enam varasemate aastatega võrreldes (tabel 20). Eelnevat hinnangut reklaamikaupandusele küsiti 41 korral. Järelevalve korras koostas TKA mitmeid tähelepanujuhtimisi ja ettekirjutusi. Näiteks kutsuti korrale baaripidaja, kes kutsus jooma “jahedat võlujooki enneolematu hinnaga”.

TKA koostas **üldise tähelepanujuhtimise** alkohoolsete jookide maaletootjatele/tootjatele (31 adressaati), mille peaeesmärgiks oli viidata sagedasele kellaajaliste piirangute rikkumisele televisioonis ning raadios ja reklaamiseaduse nõuete “unustamine” reklaami koostamisel väikestele pudelikaela ümber olevatele reklaamsiltidele, näiteks otsese üleskutse kasutamine reklaamtekstis.

Probleemseks valdkonnaks alkoholse joogi tootjate/reklaamijate seas osutus **avaliku elu tegelase kasutamine reklaamis**. Meediasse ilmus järjest kolm reklaamikampaaniat, milles kasutati erinevaid avaliku elu tegelasi, kes olid tuntuks saanud meelelahutus-tegelastena ning muu hulgas ka näitlejatena. Ühelgi juhtumil ei kehtestanud näitleja üheselt mõistetavalt mingit rolli, ega olnud reklaamis välistatud näitleja isikliku eeskuju andmine alkoholse joogi tarbimiseks. Nimetatud reklaamide osas algatati väärteomenetlused ning koostati ettekirjutused telekanalitele. Lisaks menetleti samas valdkonnas veel 9 väärtegu (pilt 4 lisas 5).

Tabel 20. Erinevates reklaami valdkondades 2000-2004.a menetluses olnud asjade arv, milles tuvastati reklaamiseaduse rikkumine

	2000	2001	2002	2003	2004
Eksitav reklaam	6	13	10	18	96
Alkoholi reklaam	6	10	7	11	23
Hasartmängu reklaam	2	14	4	9	28
Kõlvatu reklaam	1	2	2	1	8
Tubakatoodete reklaam	2	4	-	2	2
Toidu reklaam		1	-	4	4
Lastele suunatud reklaam	-	-	-	-	3
Muu	1	4	1	-	42
Kokku	18	48	24	45	206

Palju küsimusi tekitas **kange alkoholse joogi reklaam transpordivahenditel** (pilt 5 lisas 5). Sellega seoses saatis TKA märgukirja MTÜ Viina Liit liikmetele, milles edastas alkoholitootjatele ja –müüjatele oma seisukoha, et transpordivahenditel esitletud reklaam on käsitletav välireklaamina ning vastavalt reklaamiseadusele on kange alkoholse joogi reklaam välireklaamina keelatud (välja arvatud hoonel, milles asub kange alkoholse joogi müügikoht). Seega saab transpordivahenditel lubada ainult tootja/ettevõtte kaubamärgi eksponeerimist. Kõik toodetele (kangele alkoholsele joogile) viitavad elemendid nagu kaubamärgid, tunnuslaused, pildilised kujutised jms on käsitletavad kange alkoholi reklaamina ning keelatud.

Finantsteenuste reklaami problemaatika tõusetus päevakorda 2004. aastal. Reklaamiseadus sätestab finantsteenuste reklaamile väga kõrged nõudmised ning seetõttu juhtis TKA nii pankade kui ka Pangaliidu tähelepanu neljale valupunktile:

1. Finantsteenuste reklaam ei taga alati selget ja kergelt arusaama pakutava teenuse kõikidest tingimustest. Näiteks võib siinkohal tuua kampaaniad, millistes näidatakse suures kirjas intressimäär, kajastamata sealjuures, kas tegemist on aasta- või kuupõhise intressimääraga ja väikeses kirjas teavitatakse tarbijat EURIBOR'i lisandumisest. Esmapilgul püüab tarbija pilku siiski näidatud madal intressimäär ilma lisanduvate kuludeta.

2. Finantsteenuste reklaamides esitatakse intressimäär enamasti aastapõhiselt arvutatuna. Seega on ka tarbija harjunud aastapõhise intressimäära nägemisega. Samas esitletakse reklaame, milles on üldse näitamata intressimäära arvutamise periood või on toodud intressimäär kuupõhisena.

3. Levinud on krediidikulukuse määra mittenäitamine reklaamides, kuigi reklaamiseadus seda nõuab.

4. TKA-sse laekus mitu klientide pöördumist seoses soovimatu reklaamiga krediitdialustelt. Panga kohuseks on kliente selgelt ja arusaadavalt teavitada, kuidas kommertstehingute saamisest keelduda ning kliendil peab olema võimalus oma keeldumisõigust rakendada.

Narkootilise ja psühhotroopse aine reklaami kontrollimisel tehti ettekirjutus energiajoogi Hemp maaletootjale kodulehel oleva narkootilise aine kanepi reklaami avalikustamise peatamiseks.

Relva ja laskemoona reklaami kontrollimisel koostati märgukiri ja tehti üks ettekirjutus. Eesti Ekspressi lisas "HOMME" ilmus artikkel "Kõige kuulsam püstol" püstolist Walther P99. Tarbijakaitseamet edastas Eesti Ekspressile vastavasisulise märgukirja.

Relva ja laskemoona reklaami nõuete rikkumine avastati järelevalve käigus AS –i Jahipaun koduleheküljel www.jahipaun.ee, kus avanes automaatselt reklaam jahikarabiinile SAUER 202. TKA poolt koostati ettekirjutus nõudega koheselt lõpetada reklaami avalikustamine.

TKA Viljandimaa talitus nõustas maakonnalehte Sakala, mille tulemusena jäi relvareklaam ilmunuta.

Hasartmängu reklaami kontrollimisel koostas TKA 6 tähelepanujuhtimist erinevatele hasartmängu korraldajatele, kelle interneti koduleheküljel esitleti reklaamile omaseid elemente. Toimus 10 nõustamist, 10 väärtemenetlust, 3 ettekirjutust ning algatati järelevalvemenetlused.

Kolm väärtemenetlust jõudis kohtusse. Esimesel juhul (AS Videomat Casino Group) jättis Riigikohus otsuse sisu jõusse, kuid tühistas trahvi seoses asjaoluga, et juriidilise isiku juhtivtöötaja vastutus oli jäänud tuvastamata (pildid 6 ja 7 lisas 5). Teise juhtumi puhul (Kristiine Kasiino AS) jäeti esimeses astmes TKA otsus täies ulatuses jõusse. Menetluslaine isik kaebas edasi Riigikohtusse, otsust on oodata alles 2005. aastal (pilt 8 lisas 5). Kolmandal juhul (Olympic Casino Eesti AS) (pilt 9 lisas 5) on menetlus esimeses astmes pooleli.

Toidu reklaami osas nõustas TKA äripoolt ja koostas mõned tähelepanujuhtimised. Näiteks toidulisandeid müüvale Bio Glob Eesti OÜ-le esitati nõue viia vastavusse toidulisand Slim Caps'i reklaam reklaamiseaduse §20¹ lg1 ja toiduseaduse §39 lg1 p2 (keelatud on omistada toidule omadusi või toimet, mida sellel ei ole) nõuetega.

AS Wõro Kommerts'i tähelepanu juhiti asjaolule, et nende toodete reklaamimisel pole õigustatud väidete "rohkem kui saja aastaste traditsioonidega ..." ja "... sajandipikkusi tavasid" kasutamine, kuna paljudes AS-i Wõro Kommerts toodetes on üheks koostisosaks kana mehhaaniliselt konditustatud lihamass (mida ei kasutatud sada aastat tagasi). Samuti on firma eksisteerinud tunduvalt vähem aega, kui 100 aastat.

Menetluses oli ka mitmeid imiku piimasegu reklaamimise juhtumeid.

Raadioreklaami järelevalve juurutati 2004.aastal. Sellega seoses saadeti TKA poolt 30.09.2004.a Eesti Ringhäälingute Liidu liikmeteks olevatele raadiojaamadele ning

Raadio 2-le, Raadio 4-le ja Nõmme Raadiole pöördumine, milles teavitati muudatustest õigusaktides, mida tuleb jälgida seoses raadioreklaamiga.

Tarbijakaitseaduse §7 lg 9 on sätestatud, et kui tarbijale suunatud reklaamis on avaldatud teave kauba müügihinna kohta, peab seal olema avaldatud ka kauba **ühikuhind**, kui õigusaktis ei ole sätestatud teisiti. Tuginedes üaltoodule nõuti edasiste raadioreklaamide avalikustamisel eelpoolnimetatud nõuete arvestamist. Samuti paluti tagada tarbijale suunatud reklaamis nii kaupade müügihinna kui ka ühikuhinna avaldamine. Samas hoiatati, et seoses raadioreklaamide intensiivsema järelevalvega on TKA-l plaanis jätkuvalt välja nõuda erinevatelt raadiojaamadelt eetris esitletavaid reklaamklippe.

Raadioreklaami järelevalve käigus avastati näiteks, et raadio Star FM esitleb Balsnack vigurkrõpsude reklaami. TKA hinnangul oli see lastele suunatud reklaam, mis ei esitlenud niivõrd toodet, kui rõhutas võimalust võita raha. Reklaamiseaduse § 9 lg 1 sätestab, et reklaamis ei tohi ära kasutada lastele loomulikku kergeusklikust ja kogemuste puudumist. AS-le Balsnack edastati vastavasisuline märgukiri.

Samas tuleb märkida, et raadioreklaami osas ei laekunud aasta lõikes ühtegi kaebust, kuid mitmel korral küsiti nõu reklaami avalikustamise seaduslikkuse kohta. Sellest tulenevalt võib eeldada, et olukord raadiojaamades ei ole reklaamiseaduse rikkumiste osas kindlasti mitte probleemsem teistest avalikustamise kanalitest.

Reklaami Nõukoda, ICPEN ja muu reklaamialane koostöö

Reklaami Nõukoda käis 2004. aastal koos kahel korral. Arutlusel olid üldisemat laadi teemad, nagu hasartmängu korraldajate reklaamialane tegevus, kange alkohoolse joogi reklaami kandvad sõidukid, avaliku elu tegelase kasutamine alkohoolse joogi reklaamis.

ICPEN (International Consumer Protection Enforcement Network, vt. ka ptk.10.4) korraldas Londonis piiriüleste juhtumite (erinevad internetipettused, spam, pettusskeemid) alase treeningkoolituse, mille eesmärgiks oli läbi erinevate riikide kogemuste jagamise ja praktilise treeningu abil anda osalejatele uusi teadmisi, mis aitaks edukalt tegeleda piiriüleste turunduspettustega.

ICPEN võrgustiku kontakte kasutati aktiivselt erinevates küsimustes hinnangu saamiseks, näiteks HEMP logo kasutamine kauba pakendil, avaliku elu tegelase kasutamine alkohoolse joogi reklaamis, kaubamärk kui reklaam jne.

TKA poolt esitati 2 raportit, millega anti ülevaade tarbijakaitseameti üldisest tööst, õpetlikest ning edukatest juhtumitest ning seadusandluse muutumisest, mis käsitles paljuski ka reklaami valdkonda. Samuti viidi läbi 2 Sweep Day'd ehk internetis surfamise ja rikkumiste otsimist. Esimese neljapäevase Sweep Day teemaks oli "Liiga hea, et olla tõsi" ja teise, kolmapäevase Sweep Day teemaks oli "Lapsed ja mobiiliteenused". Seaduserikkumisi eesti internetilehekülgedel avastati vähe.

Osalemine uue reklaamiseaduse koostamise töögrupi töös

Tarbijakaitseameti esindajad võtsid osa Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi juurde loodud reklaamiseaduse muutmise töögrupi tööst. Valdkonnad, milliseid käsitlesid TKA ettepanekud, olid järgmised: reklaami mõiste, kõlvatu reklaam, eraelu ja omandi kaitse, varjatud reklaam, lastele suunatud reklaam, laste kasutamine reklaamis, alkohoolse joogi reklaam, hasartmängu reklaam, sponsorlus, kaubamärgi kasutamine reklaami eesmärgil, ravimi reklaam, toidu reklaam ja vastutuse osa.

TKA esindaja võttis aktiivselt osa ka ringhäälingulubade väljastamise komisjoni tööst.

Väljatöötatud blanketid

TKA töötas välja erinevad blanketivormid, hõlbustamaks nõustamise tööd reklaami valdkonnas. Üldine blankett annab küsija poolt täidetuna hea ülevaate kampaania ulatusest, eesmärgist, osapooltest ning avalikustamise aegadest ning kohtadest. Teine blankett on kasutatav konkreetsete tarbijakampaaniate kohta hinnangu saamise soovil. See annab ülevaate kampaania üksikasjadest (korraldaja, aeg, soodustused, loosimine, auhinnad, võitudest teavitamine jne) ja võimaldab saada kampaaniast tervikmuljet. Ta hõlbustab nii üldhinnangu andmist kogu kampaania kohta, võimaldades ka vastata konkreetsetele kampaaniat puudutavatele küsimustele. Blankettide kasutuselevõtmine on juba ennast tõestanud praktikas.

Kinoreklaamide arutelu

TKA korraldas aprillis arutelu, kuidas on reguleeritud reklaamide esitlemine kinodes ning millised probleemid võivad seonduda kino- ja filmide reklaamidega. Arutelul osalesid nii kinode esindajad kui ka Kultuuriministeerium. Selgus, et reklaamile pööratakse suurt tähelepanu ning kinod ise otsustavad, millised trailerid ühe või teise filmi ette pannakse.

Reklaamplokkide koostamisel võetakse arvesse, millist laadi filmid selle konkreetse filmi vaatajaid võivad veel huvitada. Näiteks, enne lastefilme ei näidata trailerid, mis sisaldaks õudusttekitavaid või lastele sobimatuid stseene. Konkreetse juhtumi osas, kus enne lastefilmi näidati sobimatut trailerit, tunnistas kino oma eksimust ning reageeris koheselt, võttes kõnealuse traileri lastefilmi eest ära.

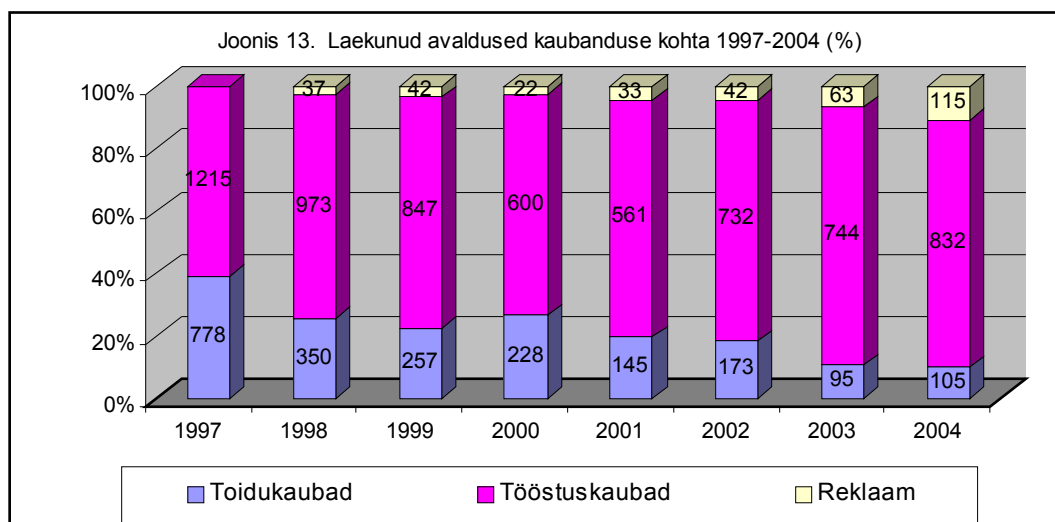
Arutelul lepidi kokku, et juhul, kui tulevikus saabub Tarbijakaitseametisse pretensioon mõne filmitrailerit või reklaami kohta, siis nõuab amet järelevalve korras välja salvestuse reklaamplokist või kontrollib järelevalve korras enne filmi jooksvaid reklaame.

Kokkuvõttes võib öelda, et reklaami valdkonnas on endiselt suurimaks probleemiks tarbijate võimalik eksitamine (sh ka finantsteenuste reklaam) ning võimalik "halvale" teele kallutamine (hasartmängu-, alkoholi-, tubaka jne reklaam). Saime olulise, Riigikohtu lahendi, milline puudutas kaubamärgi reklaami ja on vajalik edaspidise järelevalve teostamisel. Samuti saame tõdeda, et tendents on tõusvas suunas reklaamitegijate eneseteadvustamise ning eneseregulatsiooni vajalikkuse poole, mida näitab ka ulatuslik rikkumisi ennetav nõuküsimine Tarbijakaitseametilt.

12. TARBIJAKAEBUSED

12.1 Kaebuste põhivaldkonnad

2004. aastal esitasid tarbijad kokku **2063** avaldust (sh 937 kaubandus- ja 852 teenindusettevõtete, 115 reklaami ja 112 üldprobleemide kohta), millest **lahendati 1838**. Ameti pädevusest väljusid 47 avaldust, need edastati lahendamiseks teistele asutustele. Võrreldes eelmiste aastatega on tarbijate avalduste üldarvus kasvanud reklaamiga seotud avalduste osakaal (joonis 13).



Kaubandusalastest kaebustest moodustasid kõige suurema osa jalatsid (tabelid 1-3 lisas 6, joonis 14). Jalatsite kohta esitati 279 avaldust (29,8 %). Toidukaupade osas esitati kokku 105 avaldust (11,2%). **Teenindusalastest** kaebustest moodustasid suurema osa avaldused elektri ja eluasemekulude kohta (joonis 15). Selles valdkonnas laekus ametisse 158 kaebust (18,5%). Sideteenuste (telefon, internet, kaabel TV) kohta laekus 167 avaldust (19,6%) ja ehitusteenuste kohta 127 avaldust (14,9%).

Elektrienergia-ettevõtete tegevuse osas registreeriti kokku **71** kaebust, enamik neist oli seotud AS Eesti Energia tegevusega. Tarbijatel oli pretensioone elektrienergia tarbimise eest esitatud arvete õigsuse osas, elektrienergia kvaliteedi ja sellest tuleneva hinna osas, mõõtmise täpsuse ning liitumislepingute osas.

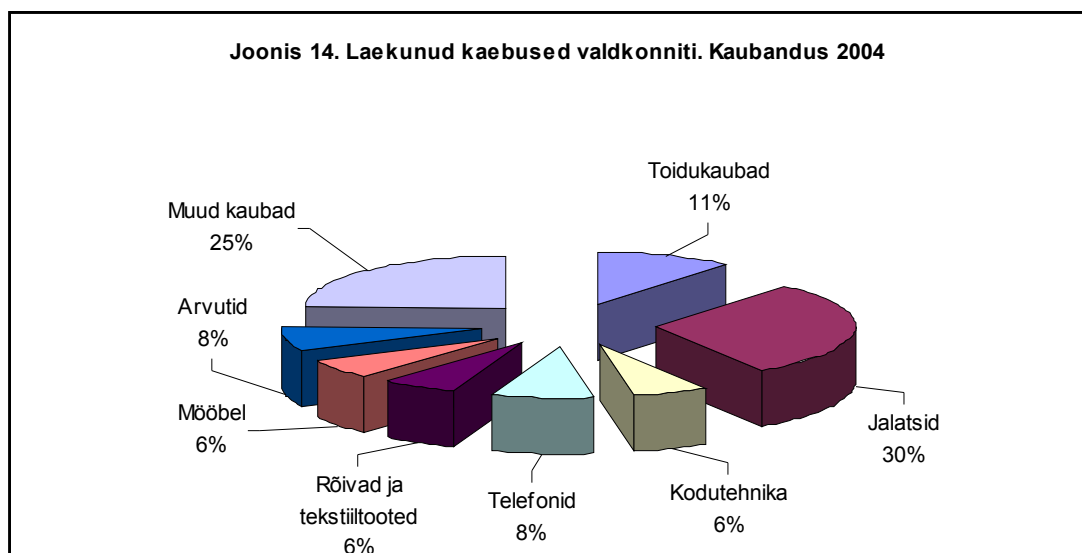
Suur osa tarbijate avaldustest puudutas tarbitud elektrienergia **arveid**. Alates 01. aprillist 2003 võtab Eesti Energia kontrollnäite igast mõõtepunktis vähemalt korra kahe aasta jooksul. Kontrolli tulemustel selgus, et paljud tarbijad olid ekslikult 6 kohalise elektritarbimise näidu asemel esitanud 5 kohalise näidu ning sellest tulenevalt saanud elektriettevõttelt ebameeldivalt suuri arveid koos elektri väljalülitamise hoiatusega võlgnevuse mittetasumise korral.

Samas jätkab monopoolses seisundis olev Eesti Energia AS ilma vastava kohtumenetluseta ja seadusliku aluseta võlgu olevate koduklientide võlgade sissenõudmiseks elektrienergia peatamist.

Endiselt suur osa tarbijate avaldustest puudutasid **elektrienergia halba kvaliteeti ja pinge kõikumisi**. Tarbijakaitseamet on juba varem pöördunud Eesti Energia ja Energiaturu Inspeksiooni poole omapoolse seisukohaga, et tarbijatele, kes saavad oluliselt kehvema kvaliteediga elektrienergiat, tuleks võlaõigusseaduse § 112 lg 1 kohaselt rakendada hinna alandust.

Novembris teavitas Eesti Energia ajakirjanduse kaudu uute hindade kehtima hakkamisest alates 1.märtsist 2005. Samaaegselt hakkab Eesti Energia kõigile klientidele elektrikatkestuste kõrvaldamiseks lubatud aja ületamise korral maksuma trahvi ja lubatust madalama pinge korral rakendama hinnasoodustust. Elektriarved ei suurene neil klientidel, kelle tarbimiskohas ei ole tagatud standardne elektrienergia pingetase. Hinnasoodustust pakutakse ka neile klientidele, kelle tarbimiskohas on pinget rohkem kui 15% madalam nimipingest.

Eesti Energia uue hinnakujunduse suurimaks sisuliseks muudatuseks on see, et 2005. aasta märtsist hakatakse klientidele elektriarvetel vastavalt Euroopa Liidu nõuetele eraldi välja tooma **elektri kui toodetud kauba ja elektrienergia kohaletoimetamise ehk võrguteenuse hinda**.



Seoses uute tariifide kehtestamisega analüüsis Tarbijakaitseameti töögrupp klientidele muutuvaid hinnapakette. Analüüsi tulemusena esitati Eesti Energiale hinnangu saamiseks omapoolsed seisukohad ja ettepanekud nii püsitasu rakendamise skeemide, ampritasu, elektrikütte hinnatõusu ning lisateenuste hindade osas.

Novembris pöördusid Tarbijakaitseameti poole ühisavaldusega Ravi tn 9 ja 14 maja elanikud. Probleemiks oli alajaama rüüstamise tagajärjel tekkinud elektripinge kõikumine ja sellest tingituna koduelektroonika rikkumine. OÜ Jaotusvõrk keeldus hüvitamast tarbijatele kodutehnika remondikuluseid, olles seisukohal, et ei ole kahju tekkimises süüdi, kuna tegemist oli vääramatü jõuga ehk asjaoluga, mida võrguettevõtja ei saanud objektiivselt ette näha. Tarbijakaitseamet asus kõiki materjale analüüsides seisukohale, et antud juhtumi puhul **ei olnud tegemist vääramatü jõuga**, ehk asjaolust, mida võrguettevõtja ei saanud objektiivselt ette näha, ära hoida või kontrollida. TKA seisukoht tugineb muuhulgas võlaõigusseadusele ja kohtupraktikale:

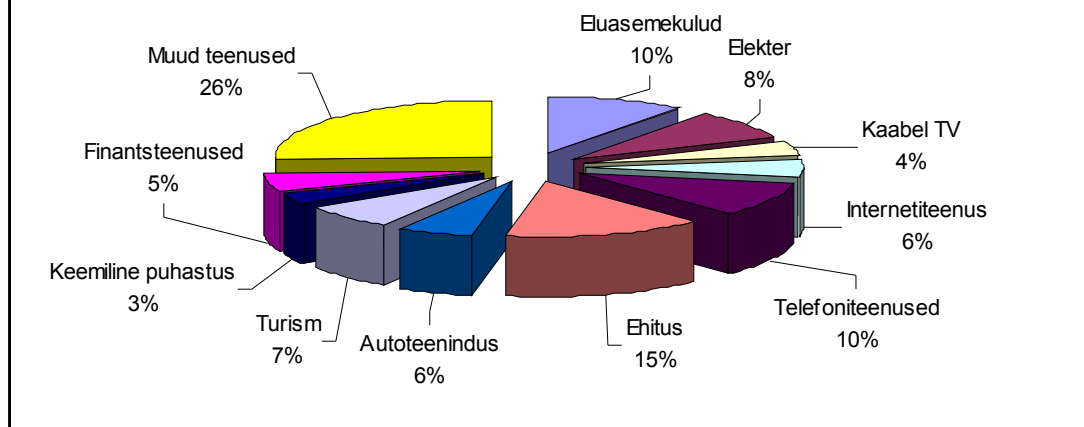
Võlaõigusseaduse § 103 lõike 2 kohaselt on vääramatu jõud asjaolu, mida võlgnik ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta lepingu sõlmimise või lepinguvälise kohustuse tekkimise ajal selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks. Selleks et mingit asjaolu saaks vääramatuks jõuks pidada, peab vääramatule jõule tuginev isik tõendama, et see asjaolu vastab lõikes 2 loetletud asjaoludele. Asjaolu, mis asub väljaspool võlgniku mõjusfääri, on selline, mille olemasolu või kulgu ei saa võlgnik mõjutada. Otsustamaks selle üle, kas Eesti Energia AS sai mõjutada alajaama rüüstamisega kaasnenud elektrienergiaga varustamise häiretest põhjustatud materiaalsel kahju tarbijatele, tuleb objektiivselt hinnata, kas võrguettevõtjal oli võimalik alajaama rüüstamist eeldada või mitte.

Tarbijakaitseameti seisukohta, et antud juhtumi puhul ei olnud tegemist vääramatu jõuga ehk asjaoluga, mida võrguettevõtja ei saanud objektiivselt ette näha, ära hoida või kontrollida, kinnitavad ka järgmised Riigikohtu lahendid: 3-2-1-73-02 ja 3-2-11-111-03. Mõlemas kohtuasjas analüüsitakse põhjalikult fakti, mida saab ja mida mitte pidada vääramatuks jõuks. Oma seisukohtadele hinnangu saamiseks tegi Tarbijakaitseamet kirjaliku pöördumise nii Eesti Energia kui ka Energiaturu Inspektsiooni poole. OÜ Jaotusvõrk tegevuse osas algatati järelvalvemenetlus ning lõplik hinnang antakse peale selle lõppemist.

Ametis registreeriti **87** kaebust **eluasemekulude** kohta. Enim pretensioone esitasid tarbijad teenuste arvete õigsuse osas. Vee ja kanalisatsiooni osas tekitab endiselt probleeme veemõõtjateta korteritele vastavate normatiivide alusel veekulu määramine ning ka nn veehälve (elamu üldveemõõtja ja korterisiseste veemõõtjate näitude vahe), mida tuleb korteriomanikel korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgi tasuda vastavalt omandi suurusele.

Märkimisväärse osa tarbija avaldustest puudutasid ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni seaduse § 14 tõlgendamist, ehk siis kes saab olla vee-ettevõtja klient ja kes abonent ning abonenttasu kehtestamise norme. Ühisveevärgi- ja kanalisatsiooni seadus ei sätesta, millise metoodika alusel tuleb abonenttasu arvutada, sest see õigus ja kohustus koos kogu hinna reguleerimise korra kehtestamisega kuulub kohaliku omavalitsuse volikogule.

Joonis 15. Laekunud kaebused valdkonniti. Teenindus 2004



Seadus sätestab seda, et abonenttasu tuleb määrata ainult kliendile. Kuid jätkuvalt tekitab probleeme selle jaotamine allklientide st korteriomanike vahel. Kuna tarbijatele on palju arusaamatusi tekitanud abonenttasu (kliendilt võetav tasu ühisveevärgi ja –kanalisatsiooni nõuetekohase toimimise tagamise eest, sõltumata kasutamisest), tegi Amet omapoolse ettepaneku kaaluda võimalust ühisveevärgi ja –kanalisatsiooni seaduse muudatuste tegemisel loobuda §14 p 1 abonenttasu kui kululiigi eraldi nimetamisest. Selle tasu võiks lisada otse veehinnale, seega oleks abonenttasu vastavalt proportsioonis ühisveevärgi ja –kanalisatsiooni kasutamisele.

Märkimisväärne osa tarbijate pretensioone puudutas **kütte** arvete õigsust, eriti seoses keskküttelt elektriküttele üleminekuga. Enamiku hoonete küttesüsteem on ehitatud nii, et keskkütte radiaatoreid ei ole võimalik küttesüsteemist välja lülitada ilma süsteemi tasakaalust välja viimata. Kuna tegemist on tehnosüsteemi muutmisega, nõutakse alates 01.01.2003 elektriküttele üleminekuks kohaliku omavalitsuse kirjalikku nõusolekut.

Suur osa tarbijaid esitas pretensioone arvete osas, mis sisaldasid kululiiki “suveküte”. Küttevälisel perioodil ehk suvisel ajal kütte arvestamine soojusarvestiga majas tähendab vahetult sooja vee tarbimisega seotud kulusid ja soojaveearustuse kaudseid kulusid, mis on soojusarvesti poolt fikseeritud soojusjääk. See soojuse hulk on vajalik, et tagada valmisolek saada sooja vett ööpäevaringselt ja arvestab soojakadusid kogu soojaveearustuse süsteemis. Antud soojuse saab tarbija kätte kaudselt, sest kõik soojaveetorud asuvad hoones ning nendest eraldunud soojus jääb hoonesse, mille fikseerib soojusarvesti.

Kaabelleviteenuse kohta esitati **35** ja **internetiside** kohta **47** kaebust, millest osa edastati Sideametile. TKA pädevusse kuuluvad kaabellevi- ja telekommunikatsiooni teenust pakkuva sideettevõtja poolt tarbijaga sõlmitud lepingutingimuste kohta tekkinud pretensioonid, mis käsitlevad arveldamist, teenuse hinda jmt. Telekommunikatsiooniseadusest ja kaabelleviseadusest tulenevad tehnilised probleemid kuuluvad Sideameti pädevusse.

Tarbijakaitseametisse esitati kaebusi AS Starmani poolt läbi viidud kaabeltelevisiooni pakettide ümberkorraldamise, esitatud arvete, teenuse kasutamise tüüptingimuste, klienditeeninduse pikkade ootejärjekordade ning kaabeltelevisiooni ja interneti ühenduse kvaliteedi kohta. TKA, Sideameti ja AS Starmani vahel toimus novembris nõupidamine, kus arutati probleemide tekkepõhjusi ja esitatud avalduste sisu. Firma esindaja võttis tekkinud probleemide lahendamist tõsiselt ning tarbijatelt nii otse Starmanile kui ka Tarbijakaitseameti kaudu saabunud kaebused lahendati kiirelt ja tarbijatele positiivselt. Starmani selgituste järgi toimusid aasta lõpus muudatused klienditeeninduse korralduses ning uuest aastast peaks klienditeeninduse telefonile vastamine tunduvalt paranema. Peale arutelu toimumist võis täheldada Starmani tegevuse kohta saabuvate avalduste märgatavat vähenemist.

Suvel teostatud kaabeltelevisioonipakettide ümberkorralduste käigus jättis Starman täitmata tarbijakaitseadusest tuleneva kohustuse teavitada tarbijaid pakativahetuse teenuse hinnast. Selle eest määras TKA väärtemenetluse käigus Starmanile trahvi.

AS STV kohta esitatud avaldused olid internetiside kvaliteedi, teeninduse, arvete, liitumistasude ja postkasti pandud eksitava reklaami kohta. Internetiside kvaliteedi probleemid lahendati koostöös Sideametiga. Tarbijate mured seoses teenindusega ja arvetega on STV lahendanud, ning ettemakstud summad tagasi arvestanud. Eksitav reklaam postkasti oli sattunud otsepostitusfirma vea tõttu.

Telefoni- ja mobiilsideteenuste kohta esitati **85** avaldust. Peamised probleemid olid seotud arvete, lepingute ja kampaaniatingimuste ebaõige tõlgendamisega või nendega pealiskaudse tutvumisega. Tarbijakaitseamet andis tarbijatele selgitused ning lahendas tekkinud olukorrad. Ettevõttepoolse eksituse tõttu esitatud valede arvete kohta tehti tarbijatele tagasiarvestused.

Ametile tuli mitmeid kaebusi EMT, Tele2, Radiolinja ja Elioni poolt esitatud suurte arvete kohta, mis olid seotud telefoni kaudu kasutatud internetiteenustega (WAP, GPRS, lauatelefonilt sissehelistamisteenus) ja välismaal tehtud kõnedega. Järeldamisel selgus, et vaidlusalused teenused ja kõned olid operaatori arvutisüsteemis registreeritud ning kuulusid tasumisele. Selliste kaebuste esitajad on enamasti tarbinud teenuseid endale teadvustamata, et need teenused on tasulised ning hiljem proovitakse kõrvale hoida arvete tasumisest. Teenuseosutajad jagavad tarbijatele lepingu tingimuste kohta infot, kuid tarbijad ei pööra sellele ilmselt tähelepanu.

Koostöös Sideametiga algas novembris tasulistel teenusenumbritel ja teenuse lühinumbritel tarbijatele kõnehinna teavitamise kontroll. Vastavalt kokkuleppele kontrollib Sideamet hinna teavitamist ning edastab TKA-le kontrollakti, mille alusel TKA menetleb väärtegusid. Detsembris jõudis lõpule 2 väärteto menetlus, pooleli on veel 4 ning algatamisel 3 väärteto menetlust. Rikkujatele määrati rahatrahv ning anti tähtaeg rikkumise lõpetamiseks, hiljem viiakse läbi järelkontroll.

Ehitusteenuste valdkonnas on Ametile esitatud kokku **127** avaldust. Neist 82 avaldust ehk 65% pretensioonidest puudutas uste ja akende tellimist, 27 avaldust ehk 21 % majahitusteenust. Üldiseks probleemiks on ehitusettevõtjate püüe oma lepingulised kohustused täita lihtsustatud tehnoloogiliste võtetega, mille tulemuseks on ebakvaliteetne ehitusteenus. Eriti tüüpiline on see probleem turul tegutsevate väiksemate ettevõtete töös, kus pakutakse tihti küll odavamat teenust, kuid esineb

palju vigu, ebaõigeid, lihtsustatud tehnoloogilisi lahendusi ja ebaprofessionaalset tööde teostust.

Avalduste menetlemise käigus on selgunud, et valdavateks põhjusteks tarbijate pöördumisel ongi ehitusettevõtete poolsed ehitustehnoloogilised vead, hea ehitustava eiramine ja eriti nõrk lepingudistsipliin oma kohustuste täitmisel. Nõrka lepingudistsipliini soodustab ehitusettevõtjate seas laialt levinud arvamus karistamatusest tarbijatega kokkulepitud lepingutingimuste eiramisel. Nii on oma lepingujärgsed kohustused tarbijate ees täitmata jätnud ja seejärel hoidunud kõrvale tarbijate poolt üritatud kontaktivõttudest OÜ Fosbet, OÜ Scand Metall, OÜ Dislanto, OÜ Scombrow, OÜ Raam Ehitus, OÜ Innograaf jt.

Kokku 17 avaldust laekus tarbijatelt, kes sõlmisid lepingu Scand Metall OÜ-ga turvaukse valmistamiseks ja paigaldamiseks, sooritasid ka ettemaksu, kuid tellimuse täitmise tähtaja saabumisel kauplejaga kontakti enam ei saanud. Käesoleval ajal on Scand Metall OÜ suhtes algamisel pankrotimenetlus. Süstemaatiliselt ignoreerib tarbijate seaduslikke õigusi OÜ Fosbet, kellele on väljastatud ettekirjutus seaduserikkumise lõpetamiseks ja tema suhtes on algatatud väärteomenetlus.

Valdav enamus kõigist pöördumistest on põhjustatud tööde halvast kvaliteedist ja tähtaegadest mittekinnipidamisest, samuti ehitusseaduse nõuete eiramisest. Selles olukorras oleks tarbijatele suureks abiks kohalikud omavalitsused, kui nad suurendaksid nõudlikkust ja tõhustaksid sisulist kontrolli Ehitusseaduses §32 sätestatud ehitise kasutuslubade väljastamisel. Väga tihti on see ainuke ametkond, mis saaks aidata tarbijale tagada ehitise vastavust kehtestatud nõuetele.

Ametile tekitab probleeme tarbijate õiguste kaitsmise võimaluste erinev tasand sõltuvalt sellest, kas teenust osutatakse tarbija vallas- või kinnisasja suhtes. Kuna valdava osa tarbijatele kuuluvate korterite puhul on tegemist kinnisasjaga, siis uste ja akende, samuti ehitus- ja remonditööde tellimise töövõtulepingute korral puudub võimalus kasutada selliseid tarbijate õiguste kaitse vajalikke võlaõigusseaduse sätteid nagu:

- tellitud töö tunnistamine lepingutingimustele mittevastavaks, kui töö ei ole tavaliselt seda liiki tööle omase kvaliteediga, mida tellija võis mõistlikult eeldada (VÕS §641 lõige 2 punkt 5);
- töövõtja vastutus töö lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul, alates töö üleandmisest. Samuti lepingutingimuste mittevastavuse põhjuste tõendamise kohustus kuue kuu jooksul alates töö tarbijale üleandmise päevast (VÕS §642 lõige 2).

Tuleb arvestada, et tavatarbija on suhetes töövõtjaga nõrgem pool, kuna ta ei ole tavaliselt võimeline kõiki olulisi spetsiifilisi asju lepingus kokku leppima. Seda olukorda aitaks parandada, kui:

- tarbijalepingute vastavad sätted võlaõigusseaduses laiendada ka tarbija kinnisasja suhtes osutatavale teenusele, või
- määratleda õigusaktiga elementaarsemadki kohustuslikud lepingutingimused tarbijatega sõlmitavatesse töövõtulepingutesse.

Olukorras, kus seadusandlus mingilgi määral ei reguleeri ehitustööde töövõtulepingute kohustuslikke tingimusi, tekitab ebakorrektnet lepingupraktika tarbijatele

palju probleeme. Tihti on lepingud väga pealiskaudsed, seda nii väikeelamute ehitamisel, kui ka elamutesse ja korteritesse ehitusteenuse ostmisel. Näiteks puuduvad lepingutes elementaarsedki kokkulepped kvaliteedi ja teostatava tehnoloogilise lahenduse osas. See põhjustab tööde lõpetamisel ja üleandmisel tülikaid vaidlusi.

Siin aitaks olukorda parandada kiire kvaliteedistandardite väljatöötamine, mis aitaks kvaliteeti objektiivselt määratleda ja hinnata, soodustades samal ajal kindlasti ka ausat konkurentsi. Esineb vaidlusi, kus tarbijad viitavad kvaliteedi hindamisel Soome standarditele, mida aga teenuse osutaja ei tunnista põhjusel, et need Eestis ei kehti. Autoriteetsemad ja enesest lugupidavamad ettevõtjad lähtuvad konkreetsuse ja objektiivsuse huvides aga nimelt Soome standarditest.

Puudulikku lepingudistsipliini teenuse osutajate poolt soodustab veel asjaolu, et lepingutingimuste täitmise tagamiseks lepingutes sätestatavad sanktsioonid on tihti ebaproportsionaalselt tarbija kui lepingu nõrgema poole kahjuks, st. rikutakse lepingupoolte võrdse kohtlemise printsiipi. Näiteks lülitatakse lepingusse lepingutingimuste rikkumise juhuks sanktsioonid tarbijale ebamõistlikult, mitu suurusjärku suuremad kui äriühingule (OÜ Uued Aknad). Võib arvata, et vastaval kutsealaliidul oleks võimalik midagi ära teha, suurendamaks ettevõtjate motivatsiooni lepingupraktika parendamisel.

Tarbijate avaldusi **tööstuskaupade osas** on eelnevalt kirjeldatud tööstuskauba (jalats, rõivad, arvutid jm) järelevalve aruande osades. Tööstuskauba kohta esitatud avaldustest vajavad veel äramärkimist kaebused **mööbli** kohta, neid laekus **57**. Kaebuste arv on selles tööstuskaubagrupis kasvanud võrreldes eelmise aastaga.

Mööbli tellimuste kohta esitatud pretensioonide sisu on järgmine:

- lepingu täitmise tähtaeg ületatud: tellimus täielikult või osaliselt täitmata;
- pooltevahelised arusaamatused: kaupleja ei ole kohustust õigeaegselt täitnud ja seoses sellega on tarbija poolt lõplik summa tasumata;
- kvaliteedi probleemid;
- mööbli paigaldus lõpetamata, puuduvad üksikud detailid;
- firma lõpetanud tegevuse, on makseraskustes, tellimused täitmata, tarbijal ettemaks tasutud.

Avalduste puhul, mida kohtuväliselt ei õnnestunud lahendada (OÜ Varose Grupp, OÜ Kõõgigalerii), anti TAK-i poolne soovitus pöörduda kohtu poole. AS Alvi ja OÜ Gyokuro kohta esitatud kaebuste lahendamiseks koostati Ameti juristide poolt hagi linnakohtule.

OÜ GYOKURO kohta esitatud avaldustes on analoogne sisu - tarbijal on kodus nn asendusmööbel, mis ei vasta esialgsele tellimusele. Kokku laekus kolm avaldust, üks tarbija esitas ühele ja samale probleemile kaks avaldust. Esimesel korral saavutati firma esindajaga kirjalik kokkulepe, et tarbija saab algselt tellitud mööbli kätte 01.06.2004.a, aga seda lubadust ei täidetud. Tarbija esitas uue avalduse ning lisaks sellele tuli veel teiselt tarbijalt sama probleemiga avaldus, et tal on sama firma poolt viidud koju diivanvoodi asemel diivan. Firma GYOKURO kaupluses Pirita tee 20 koostati 28.07 kontrollakt, kaupluses kehtivat kauplemisluba ei esitatud. Esindaja kutsuti välja 04.08, kuid kohale ta ei ilmunud, teatades, et on puhkusel. Väljastustatega saadeti firma juriidilisele aadressile kahel korral väärteomenetluse

kutse ilmutamiseks Tarbijakaitseametisse, mõlemad kutsed tulid tagasi. Augusti lõpus saadeti Kesklinnavalitsusele kiri järelepärimisega OÜ GYOKURO registreeringu kohta. Nende vastusest selgus, et TKA kontrollimise momendil ei olnud registreeringut sellele aadressile vormistatud. Antud taotlus esitati peale TKA kontrollkäiku 28.07.2004.a.

Paljud avaldused, vastavalt tarbija poolt esitatud nõudmisele, on peale TKA poolset menetlust saanud positiivse lahenduse. Alates tarbijakaebuste komisjoni moodustamisest on avaldused, mis lahendust ei leidnud, suunatud kaebuste komisjonile.

12.2. Tarbijakaebuste komisjon

Tarbijakaebuste komisjon on tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi lahendav sõltumatu institutsioon, kelle pädevuses on lahendada **tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi**, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel ja kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 300 või enam krooni.

Tarbijakaebuste komisjoni tegevuse õiguslikuks aluseks on 15.04.2004 jõustunud Tarbijakaitseseaduse §22 kuni §37. Komisjon juhindub Tarbijakaitseseaduses ja majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004.a määruses nr. 96 sätestatust. Komisjon tegutseb Tarbijakaitseameti juures ning teeb otsuseid sõltumatult, lähtudes seadustest ning muudest õigusaktidest.

Komisjoni **töös osalevad** 8 ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu kokku 29 esindajaga:

- Arvutid ja mobiiltelefonid: Eesti Infotehnoloogia- ja Telekommunikatsiooni-ettevõtjate Liit – 4 esindajat;
- Ehitusalased kaebused: Eesti Ehitusettevõtjate Liit – 1 esindaja;
- Akende ja uste valmistamine ja paigaldamine: Eesti Ehitusmaterjalide Tootjate Liit – 3 esindajat,
- Autod ja autoteenindus: Autode Müügi- ja Teenindustevõtete Eesti – 6 esindajat;
- Pakettreisid: Eesti Turismifirmade Liit – 3 esindajat;
- Rõivad, jalatsid, mööbel, kodutehnika jt kaubad: Eesti Kaupmeeste Liit – 9 esindajat;
- Väärismetalltooted: Eesti Kulla- ja Kellaliit – 2 esindajat;
- Optikatooted: Eesti Optikaettevõtete Liit – 1 esindaja.

Komisjoni **esimeesteks** on majandus- ja kommunikatsiooniministri käskkirjaga nr 215, 28.06.2004, määratud Margus Kingisepp, Piret Lappert, Kai Amos ja Tiiu Jervan. Komisjoni esimene istung toimus 01.07.2004.

Tarbijate esindajatena võtavad komisjoni tööst osa Tarbijakaitseameti ametnikud ja 2 esindajat Tarbijakaitse Liidu poolt, esindaja Pärnumaa Tarbijaühingust, esindaja Tarbijate Kaitse Ühendusest “Ugandi”, esindaja Saaremaa Tarbijakaitse Ühingust ja esindaja Tallinna Tarbijakaitse Nõuandlast.

Iga vaidluse läbivaatamiseks kinnitab Tarbijakaitseameti peadirektor või tema volitatud ametiisik **vähemalt kolmeliikmelise komisjoni koosseisu**, milles üks liige on esimees. Komisjoni koosseisus on võrdne arv ettevõtjate ja tarbijate esindajaid. Komisjoni esimees määrab komisjoni istungi toimumise aja ja koha ning korraldab kutsete saatmise vaidlevatele pooltele. Vaidlevate poolte või nende esindajate istungile ilmumata jäämine ei takista kaebuse läbivaatamist.

2004.aasta II poolaastal ametisse laekunud tööstuskaupu ja teenindust puudutavatest tarbijate kaebustest (1114) lahendas tarbijakaebuste komisjon *ca* 10%, ülejäänud osa lahendas Tarbijakaitseamet. Mõningate kaubagruppide ja teenuste osas moodustas tarbijakaebuste komisjoni poolt lahendatud kaebuste osakaal 20-40% (vt. alljärgnevad andmed):

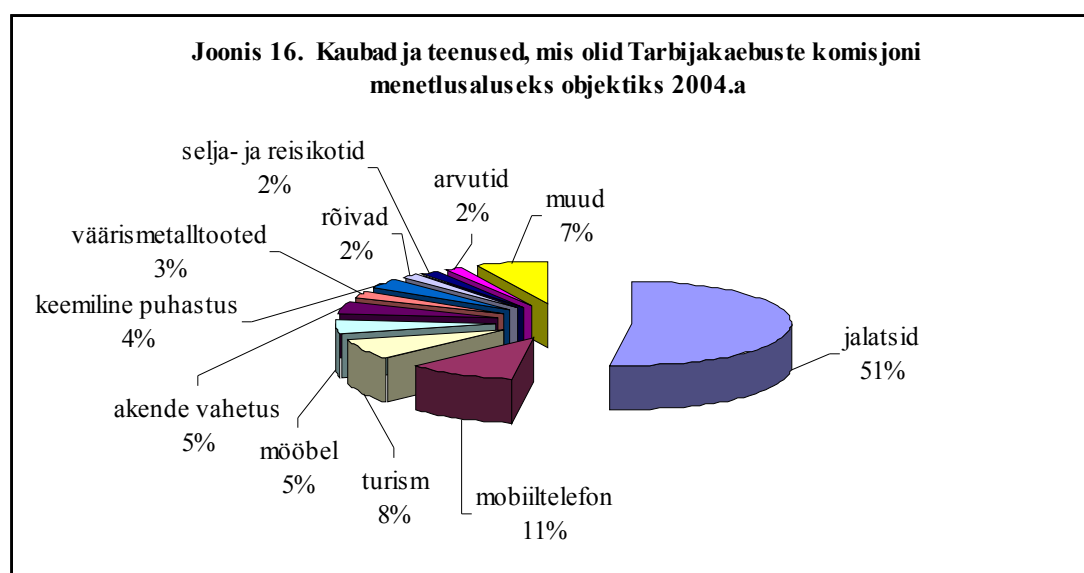
a) tööstuskaupade osas:

- 1) jalats – 146 kaebust, komisjon lahendas 58 kaebust e 40%;
- 2) telefonid ja sidevahendid – 40 kaebust, komisjon lahendas 12 kaebust e 30%;
- 3) mööbel – 29 kaebust, komisjon lahendas 6 kaebust e. 21%;
- 4) arvutid ja arvutitarvikud – 30 kaebust, komisjon lahendas 2 kaebust e 7%;
- 5) rõivad – 30 kaebust, komisjon lahendas 2 kaebust e 7%;
- 6) kodutehnika – 25 kaebust, komisjon lahendas ühe kaebuse e 4%;

b) teeninduse osas:

- 1) turism – 24 kaebust, komisjon lahendas 9 kaebust e 37%;
- 2) ehitusteenindus – 55 kaebust, komisjon lahendas 6 kaebust e 11%.

2004. aastal toimus kokku **116** istungit. Komisjonile esitati läbivaatamiseks **111** kaebust, milles menetlusaluseks objektiks olid: jalatsid 58 korral, mobiiltelefon 12 korral, turism 9 korral, mööbel 6 korral, aknalaua valmistamine/paigaldus 5 korral, keemiline puhastus 4 korral, väärismetalltooted 3 korral, rõivad 2 korral, selja- ja reisikotid 2 korral, arvutid 2 korral, ning auto, autoteenindus, lastekäru, valveteenus, ATV, ehitus, kodumasin ja rulluisud kõik ühel korral (joon 16).



Vaidlevate poolte nõusolekul on komisjonil vajaduse korral õigus tellida vaidlusaluse **kauba või teenuse eksperdi hinnang**. Üldjuhul tasub ekspertiisi kulud vastavalt komisjoni otsusele kaotajaks jäänud pool (TKS §32 lg2). Komisjonil on õigus tellida

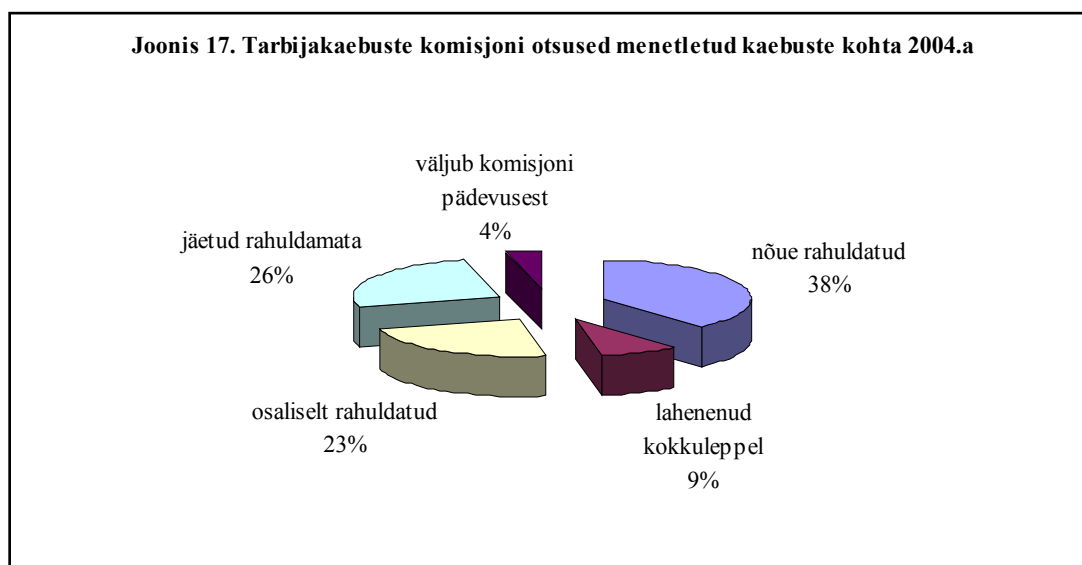
vaidlusalusele kaubale või teenusele eksperdi hinnangu andmine ka juhul, kui eksperdiarvamust taotleb üks vaidlevatest pooltest ja on nõus tasuma sellega seotud kulud. Kokku tellis komisjon poolte avalduste alusel 5 ekspertiisi.

Komisjon teeb **otsuse** kaebuse läbivaatamise päevast alates viie tööpäeva jooksul. Otsuse tegemise juures viibivad ainult komisjoni liikmed. Otsuse ära kiri saadetakse pooltele posti teel väljastusteatega tähtkirjaga kahe tööpäeva jooksul, alates otsuse tegemise päevast. Komisjoni otsus avaldatakse Tarbijakaitseameti veebilehel (www.tka.riik.ee) kahe tööpäeva jooksul pärast seda, kui komisjoni liikmed on otsuse allkirjastanud.

2004.aastal tegi Tarbijakaebuste komisjon menetletud kaebuste kohta **104** otsust:

- rahuldatud 40
- lahenenud kokkuleppel – 9
- osaliselt rahuldatud – 24
- jäetud rahuldamata – 27
- väljub komisjoni pädevusest – 4

Komisjoni poolt tehtud otsuste põhjal võib järeldada, et enamus vaidlustest lõppes tarbijale positiivselt või nõue rahuldati osaliselt (joonis 17). Rahuldamata jäi umbes üks neljandik tarbijate nõuetest. Nendest olid suur osa nõ “lootusetud” juhtumid, kus TKA töötajad olid juba varem tarbijale teada andnud, et tal ei ole lootust antud juhul oma tahtmist saada, aga tarbijad olid ikkagi nõudnud asja arutamist tarbijakaebuste komisjonis.



Komisjoni otsus **täidetakse ühe kuu jooksul**, alates komisjoni otsuse ära kirja saamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega. Ka kokkuleppelise tulemuse korral teavitab kaupleja tagasisidena (üksikutel juhtudel tarbija) saavutatud kokkuleppe täitmisest tähtaja jooksul.

2004.a täitsid komisjoni otsuse **66** kaubanduse ja teeninduse ettevõtet, s.o. **90,4%** tarbijale positiivselt lõppenud otsustest. Seitsmel korral (**9,6%**) on kaupleja teavitanud otsuse mittetäitmisest: OÜ Amber Room 2 korral (kuldkett), OÜ Kimsi

Kaubad 2 korral (jalatsid), OÜ Morande Shoes – 1 korral, OÜ Kronion 1 korral ja AS Vesmont 1 korral.

Komisjoni otsuse täitmata jätmise korral on Tarbijakaitseametil õigus TKS §37 lg4 kohaselt tarbija nõusolekul pöörduda tarbija esindajana sama vaidluse läbivaatamiseks maa- või linnakohtusse, kui **vaidlus on oluline** seaduse või muu õigusakti kohaldamise ja tarbijate üldise huvi seisukohalt.

13. TKA KOHTUASJAD 2004. AASTAL

13.1. Tsiviilasjad

Tarbijakaitseamet oli 2004. aastal seotud tarbijate huvide kaitsmisega kokku 11 tsiviilasjas. Valdkonniti oli kõige enam kohtuasju seotud ehitustööde lepingutega ning uste ja akende tellimustöödega (tabel 21).

Tabel 21. Tsiviilasjade menetlused 2004. aastal

	Kokku	Tarbijate arv, kelle õiguste kaitseks on hagi esitatud
Kohtuasju	11	23¹
Neist lahendatud tarbija kasuks	3	6 ²
Lõppenud seoses firma pankrotiga	1	10
Menetlus jätkub	2	2
I istungit ei ole veel toimunud	4	4
Asi lõpetatud seoses vajaduse äralangemisega ¹	1	1 ¹
Valdkonnad		
Arvutid	1	10
Ehitus, aknad ja uksed	4	4
Jalatsid	2	5
Mööbel	3	4 ²
Transpordi korraldus ¹	1	0 ¹
¹ 1 avaldus on esitatud Tallinna Linnakohtule tarbijate õigusi rikkuva tegevuse lõpetamiseks, seega määratlemata arvu tarbijate huvide kaitseks. Kuna Linnavalitsus muutis perioodipiletite realiseerimise korda, kaotas küsimus tarbijate huvide kaitse seisukohast lähtudes aktuaalsuse.		
² Neist ühel juhul menetlus lõppes kohtueelse kokkuleppega (kostja hagi tunnistamise avaldusega)		

1. Asjad, milles Tarbijakaitseamet esitas hagi tarbija huvide kaitseks vastavalt kuni 01.07.2002.a kehtinud tarbijakaitseaduse redaktsioonis sätestatud õigusele:

1) tarbija Jüri Kreegi huvide kaitseks OÜ Aliros Eesti vastu. Vaidluse objekt – pehme nahkmööbli kvaliteet. Kohtuvaidlus, mis algas 2002.a I poolel, jätkub Tallinna Linnakohtus senini. Korduvalt on istungeid edasi lükatud seoses eksperdi ütluste

andmiseks kohtuistungile mitteamumise. Järgmine istung on planeeritud läbi viia 2005.aasta märtsis.

2) hagi tarbija Jelena Jefimova huvide kaitseks OÜ Morande Shoes vastu oli Tarbijakaitseameti poolt esitatud 2002.a. Nii Tallinna Linnakohus kui 2004.aastal Tallinna Ringkonnakohus otsustasid asja tarbija kasuks. OÜ Morande Shoes on esitanud kassatsioonkaebuse Riigikohtule. Asja menetlemise lubamist ei ole veel otsustatud.

Vastavalt 01.07.2002 jõustunud tarbijakaitseaduse muudatustele kaotati Tarbijakaitseameti õigus ja ühtlasi kohustus kaitsta tarbijate huve kohtus. Sellega kadus oluline ja efektiivne instrument tarbijate huvide kaitseks. Varasematel aastatel kasutas amet tsiviilkohtumenetluse korras tarbijate huvide kaitsmise võimalust keskmiselt 15 korral aastas.

Arvestades asjaolu, et ameti vastava õiguse kadumisega tuli leida lahend tarbijate keerulisemate kaebuste lahendamiseks kuni uue tarbijakaitseaduse jõustumiseni ja kuni selle alusel tarbijakaebuste komisjoni töö käivitumiseni. Selliseks lahendiks kujunes tarbijate abistamine pöördumistes kohtu poole ja nende esindamine kohtus.

2. Asjad, milles Tarbijakaitseameti juriidiline teenistus abistas tarbijaid hagi koostamisel ja esindamisel kohtus:

1) Hagi 10 tarbija õiguste kaitseks seoses firma Arvutisepad ebaseadusliku tegevusega. Üksiktarbijaile tekitatud kahju ulatus kuni 16 tuhande kroonini. Tallinna Linnakohus lahutas esitatud hagi kümneks hagiks, millest osad kohtu poolt ka rahuldati. Asjade läbivaatamise ajal kuulutati välja firma pankrot. Seega jäid tarbijate õigused hagemenetluses rahuldamata. Amet nõustas tarbijaid nende õiguste kaitseks pankrotimenetluse korras.

2) Hagi 4 tarbija õiguste kaitseks seoses firma Morande Shoes ebaseadusliku tegevusega. Tarbijakaitseamet on korduvalt pöördunud hagiavaldustega Tallinna Linnakohtu poole seoses OÜ Morande Shoes soovimatuses tarbija seaduslikke õigusi arvestada. Kõik hagid on rahuldatud. Firma on mitmel korral vaidlustanud Tallinna Linnakohtu otsused kuni Riigikohtuni. Sellele vaatamata on jäänud esimese astme kohtu otsused muutmata.

Konkreetsel juhul rahuldas Tallinna Linnakohus hagi tagaseljaotsusega, sest OÜ Morande Shoes ei esitanud nõutud ajaks kohtule oma kirjalikke vastuväiteid.

3) Hagi tarbija Andre Illingu huvide kaitseks kostja Vladimir Zabeivorota vastu. Kostja, olles ehitusfirma Simz tegevjuht, võttis hagejalt küll vastu raha, kuid firma jättis tööd teostamata. Seejuures võttis kostja vastu raha oma nimel. Hagi hinnaks on ligi 300 tuhat krooni. Asi ei ole seni kohtus arutusele tulnud.

4) Hagi tarbija Irina Klausu huvide kaitseks kostja Vladimir Zabeivorota vastu. Kostja, olles ehitusfirma Simz tegevjuht, võttis hagejalt küll vastu raha, kuid firma jättis tööd teostamata. Seejuures võttis kostja vastu raha oma nimel. Hagi hinnaks on üle 100 tuhande krooni. Asi ei ole seni kohtus arutusele tulnud.

5) Hagi tarbija Anu Havami huvide kaitseks ehitusfirma Holdentex vastu. Kostja teostas majaehituse ebakvaliteetselt ja keeldus vaegtöid tegemast. Hagi hinnaks on üle 250 tuhande krooni. Kohus lahendas asja tarbija kasuks tagaseljaotsusega.

6) Hagi tarbija Annika Ole huvide kaitseks AS Furniture Window vastu 02.04.2004.a. Tarbija Annika Ole ostis AS Furniture Window internetikauplusest diivanvoodi hinnaga 3591 krooni. Asi ei vastanud lepingutingimustele. Müüja keeldus tarbija seaduslike huvide arvestamisest, mistõttu osutus vajalikuks huvide kaitse tsiviilkohtumenetluse korras.

Enne kohtuistungit tegi müüja vaidluse kohtueelse lahendamise ettepaneku kohustades tarbijale hüvitama mööbli maksumuse. Viljandi Maakohus oma määrusega 06.06.2004 lõpetas asjas menetluse.

7) Hagi tarbija Irina Kononok huvide kaitseks OÜ Gratest vastu 07.11.2003.a. Tarbija tellis suulise lepingu alusel äriühingult OÜ Gratest kuue puidust siseukse (koos lengidega) valmistamise, mis olid ette nähtud paigaldamiseks korterisse asukohaga Sinivoore 3-26 Kohtla-Järvel. Uksed, millised osutusid lepingutingimustele mittevastavateks, tarniti valmistaja poolt tarbijale 30.detsembril 2002.a.

Müüja keeldus tarbija seaduslike huvide arvestamisest, mistõttu osutus vajalikuks huvide kaitse tsiviilkohtumenetluse korras. Hagi hind 15 220 krooni. Asi ei ole seni kohtus arutusele tulnud.

8) AS Gyokuro vastu Tallinna Linnakohtule 04.11.2004 esitatud hagi tarbijate Riina Jalakase ja Anna Laki huvide kaitseks. Tarbijate pretensioonid käsitlesid mööbli kvaliteeti. Hagi hind kokku 47 490 krooni.

3. Vastavalt tarbijakaitseaduse § 17 lg 2 p 8 on Tarbijakaitseametil õigus nõuda maa- või linnakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist.

1) 29.06.2004.a esitas Tarbijakaitseamet Tallinna Linnakohtule avalduse seoses Tallinna ühistranspordis e-sõidukaartide sularaha eest müügil teenustasu rakendamisega, taotledes sellise tegevuse ebaseaduslikuks tunnistamist ja taotlusega kohustada Tallinna Linnavalitsust lõpetama sellise ebaseadusliku tegevuse.

13.2. Haldusasjad

Tarbijakaitseamet tegi 2004. aastal **117 ettekirjutust**, neist vaidlustati 3. Ühel juhul vaidlustati ameti tegevusetus (mittesekkumine korteriühistu tegevusse). Ülejäänud 5 ettekirjutust, mille osas kohtuvaidlus jätkus, on tehtud eelneval perioodil.

Kokku oli TKA seotud 2004. aastal **9** haldusasja menetlusega (tabel 22). Nimetatud üheksast menetletud haldusasjast on vaidlustatud ringkonnakohtu tasandil kolm, neist ühe lahendi kohta on esitatud kassatsioonkaebus Riigikohtule.

Tabel 22. Haldusajjade menetlused 2004. aastal

Haldusajjad valdkonniti	Kokku	Menetlus lõpetanud	Kaebus jäetud rahuldamata	Kaebus rahuldatud	Kaebaja loobus kaebusest	Menetlus jätkub
Reklaam	1	1	1/2 ¹	1/2 ¹		-
Telekom	1					1
Jalats	1	1			1	
Muu mittetoidukaup	1	1		1		
Finants	1					1
Menetluse nõuded	2					2
Uks/aken	1	1	1			
Korteriühistu tegevus	1					1
KOKKU	9	4	1,5¹	1,5¹	1	5

¹ÕÜ Arente Grupp esitas Tallinna Halduskohtule kaebuse Tarbijakaitseameti ettekirjutusele, mis käsitles kahte episoodi. Ühe episoodi osas kaebus rahuldati, teise osas jäeti rahuldamata.

1. Haldusajjad, milliste kohta on esitatud kaebus Tallinna Ringkonna-kohtule ja millised on viimase poolt läbivaatamisel või läbi vaadatud:

1) Riigi Tarbijakaitseameti 10.01.2003 ettekirjutusega nr. 1-9/18 kohustati Radiolinja Eesti AS-i lõpetama õigusrikkumine, mis seisnes ettevõtja poolt osutatavate teenuste eest sularahas tasumisel teenustasu võtmise lõpetamise nõudes. Ettekirjutus vaidlustati Radiolinja Eesti AS poolt Tallinna Halduskohtus. Kohus oma otsusega 24.04.2003 jättis kaebuse rahuldamata. Viimase otsuse vaidlustas Radiolinja Eesti AS Tallinna Ringkonnakohtus. Ringkonnakohtus rahuldas apellatsioonkaebuse, mille peale amet esitas kassatsioonkaebuse Riigikohtule.

Ringkonnakohtu lahendi saamine omab suurt tähtsust levinud sularahamaksete puhul teenustasu rakendamisele õigusliku hinnangu andmisel. Kõrvuti telekommunikatsiooniettevõtetega rakendavad teenustasu, või ei võta ise sularahamakseid vastu mitmed teiste valdkondade ettevõtjad.

2) Riigi Tarbijakaitseameti 19.06.2003 ettekirjutusega nr. 1-9/1301 tehti AS-le BWT King ettekirjutus lõpetada õigusrikkumine (VÕS § 218 lg 2) ja taastada esialgne olukord, see tähendab – tagastada tarbijale, Jonna Lermanile tema poolt ekspertiisi eest tasutu. Tallinna Halduskohtus jättis oma 21.10.2003 otsusega haldusajjas nr 3-1550/2003 kaebuse rahuldamata. Viimase otsuse vaidlustas AS BWT King Tallinna Ringkonnakohtus. Ringkonnakohtus ei ole senini asja läbi vaadanud.

Ringkonnakohtu lahendi saamine omab suurt tähtsust võlaõigusseadusest tuleneva müüja tõendamiskohustusega seonduva ühe aspekti – milline vaidluse pool peab tasuma ekspertiisi kulud – tõlgendamisel.

3) Tarbijakaitseamet tegi 28.02.2002 OÜ-le Arente Grupp ettekirjutuse seoses reklaamiseaduse § 12 lg 1 p 8 ja p 2 nõuete rikkumisega. Tallinna Halduskohus tühistas oma otsusega haldusasjas nr 3-705/2002 Tarbijakaitseameti eelnimetatud ettekirjutuse. Tarbijakaitseamet esitas viimase otsuse peale apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule. Ringkonnakohus vaatas kaebuse läbi 1.aprillil toimunud istungil ja rahuldab selle osaliselt. Lahend võimaldab reklaamiseaduses sätestatud tõlgendada alkohoolse joogi reklaami osas.

4) Riigi Tarbijakaitseameti 21.01.2003 ettekirjutusega nr. 1-9/323 kohustati Arutech Grupp OÜ-d lõpetama õigusrikkumine ja taastama esialgne olukord, see tähendab – tagastada tarbijale, Jaroslav Soha'le, tema poolt tellitud ja lepingutingimustele mittevastava ukse eest tasutud 2900 krooni. Arutech Grupp OÜ vaidlustas ettekirjutuse Tallinna Halduskohtus. Viimane jättis oma 20.11.2003 otsusega haldusasjas nr 3-668/2003 kaebuse rahuldamata, misjärel ettevõtja esitas Tallinna Ringkonnakohtule apellatsioonkaebuse. Ringkonnakohus vaatas asja läbi 08.11.2004 ja jättis apellatsioonkaebuse rahuldamata. Kohtuotsus on jõustunud. Seega jäi Tarbijakaitseameti poolt tarbija huvide kaitseks tehtud ettekirjutus jõusse.

2. Haldusasjad, millistes on Tallinna Halduskohtule esitatud kaebus ja millised on viimase poolt läbivaatamisel või läbi vaadatud:

1) Tallinna Halduskohtus jätkub menetlus seoses Tarbijakaitseameti poolt AS-le Hansapank tehtud ettekirjutuse peale viimase poolt esitatud kaebusega. Esmane Tallinna Halduskohtu otsus oli 04.04.2003 haldusasjas 3-324/2003 tarbija kaebuse lahendina.

2) OÜ Demodara vaidlustas Tallinna Halduskohtus Tarbijakaitseameti ettekirjutuse 2004.aastast seoses keeluga turustada viirukiküünlaid Cannabis (tõlkes “kanep”). Tallinna Halduskohus rahuldab kaebuse ja leidis, et viirukiküünalde Cannabis turustamine ei ole käsitletav narkootilise aine (kanep) propageerimisena.

3) OÜ Amber Room vaidlustas Tarbijakaitseameti tegevuse seoses ameti nõudega esitada venekeelse tarbijakaebuse alusel tarbijakaebuste komisjoni asja suunamise otsustamiseks seletus. Esimese astme kohtu otsusega jäeti OÜ Amber Room kaebus rahuldamata. Lahendi peale esitas ettevõtja apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule. Kohtuvaidlus jätkub. Lahend omab põhimõttelist tähtsust.

4) Tallinna Halduskohtule esitas korteriühistu Liikuri 5 tegevuse peale kaebuse tarbija Tverdohlebov. Istungi toimumine lükkus 2005. aastasse.

5) Tarbija Ossipov esitas kaebuse Tarbijakaitseameti tegevusetuse peale, mis seisnes ameti poolt tema huvides ettekirjutuse tegemisest keeldumises. Peale ameti poolt kohtule kaebuse kohta selgituse esitamist loobus kaebuse esitaja oma põhjendamatust kaebusest.

13.3. Väärteoga seonduvad kohtuasjad

Tarbijakaitseameti poolt 2004.aastal menetletud **872** väärteoasjast on vaidlustatud 6 lahendit. Kolmel juhul jätkus menetlus eelmisel aastal alustatud väärteoasjade osas. Valdkonniti oli kõige enam väärteoga seonduvaid kohtuasju seotud hasartmängu reklaamiga (tabel 23).

Aastat iseloomustas ringkonnakohtu või Riigikohtu tasandini vaidlustatud asjade suur osakaal – üheksast menetluses olnud asjast arutati ringkonnakohtus ühte ja kassatsioonkaebus esitati Tallinna Linnakohtu või Pärnu Maakohtu nelja lahendi peale.

2004.a muutus kohtute praktika, mille kohaselt on asutud seisukohale, et juriidilist isikut saab väärteo eest vastutusele võtta vaid juhtivtöötaja või organi liikme süü väljaselgitamisel. Tarbijakaitseamet on selle sätte, kui kogu väärteomenetlust raskendava, muutmisettepaneku esitanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumile.

Tabel 23. Väärteoga seonduvad kohtuasjad 2004. aastal

Väärteoasjad valdkonniti	Kokku	Menetlus lõppenud	Kohaldatud karistus või TKA otsus jäetud muutmata	Otsus tühistatud ¹	Menetlus jätkub
Reklaamiseadus, sh hasartmängu reklaam	7	6	1	5	-
	5	5	1	3	1
Alkoholiseadus	1	1	1		
Toiduseadus	1	1	1		
KOKKU	9	8	3	5	1

¹ Kahel juhul on otsus tühistatud seoses aegumisega, kolmel juhul seoses karistusseadustiku § 14 väärteoga kohaldamisega.

1. Väärteoasjad seoses reklaamiseaduse rikkumisega. Erilise tähelepanu all olid hasartmängu reklaami keelu rikkumise juhtumid:

1) AS Olympic Casino poolt toimepandud hasartmängu reklaami keelu rikkumisega seoses karistati Tarbijakaitseameti poolt rikkujat rahatrahviga. AS Olympic Casino vaidlustas karistuse Tallinna Linnakohtus. Menetlus jätkub.

2) AS Olympic Casino poolt 2002.a. toimepandud hasartmängu reklaami keelu rikkumisega seoses koostati Tarbijakaitseameti poolt vastavalt sellel ajal kehtinud haldusõiguserikkumise seadustikus sätestatud haldusõiguserikkumise protokoll, milline saadeti arutamiseks Tallinna Linnakohtule. Tallinna Linnakohtus karistas AS-i Olympic Casino rahatrahviga. Viimane vaidlustas karistuse Tallinna Ringkonnakohtus. Tallinna Ringkonnakohtus, lähtudes asjaolust, et rikkumise

toimepanemisest kuni karistuse kohaldamiseni Linnakohtu poolt oli möödunud üle kahe aasta, tühistas Linnakohtu otsuse ja lõpetas asjas menetluse.

3) Kristiine Kasiino AS poolt toimepandud hasartmängu reklaami keelu rikkumisega seoses karistati Tarbijakaitseameti poolt rikkujat rahatrahviga. Kristiine Kasiino AS vaidlustas karistuse Tallinna Linnakohtus. Tallinna Linnakohus jättis kaebuse rahuldamata. Kristiine Kasiino AS esitas kassatsioonkaebuse Riigikohtule. Riigikohus rahuldab kaebuse tuginedes juriidilise isiku vastutusele võtmise nõuete eiramisele.

4) AS Videomat Casino Group poolt toimepandud hasartmängu reklaami keelu rikkumisega seoses karistati Tarbijakaitseameti poolt rikkujat rahatrahviga. AS Videomat Casino Group vaidlustas karistuse Tallinna Linnakohtus. Linnakohus tühistas Tarbijakaitseameti otsuse väärteloasjas. Tarbijakaitseamet esitas Linnakohtu otsuse peale Riigikohtule kassatsioonkaebuse. Riigikohus muutis Tallinna Linnakohtu otsust, mis on aluseks hasartmängu reklaami keelu rikkumise juhtumite lahendamisel.

5) OÜ Nutri kaubandus rikkus reklaamiseadust kasutades jõujoogi reklaamis tuntud sportlase fotosid ilma viimase nõusolekuta. Tarbijakaitseamet karistas menetlusalust isikut rahatrahviga. Viimane vaidlustas otsuse Tallinna Linnakohtus. Linnakohus rahuldab kaebuse seoses aegumisega.

6) OÜ Corp Estonia avalikustas oma teenuste kohta eksitavat reklaami. Tarbijakaitseamet karistas menetlusalust isikut rahatrahviga. Viimane vaidlustas karistuse Tallinna Linnakohtus. Linnakohus jättis kaebuse rahuldamata ja otsuse muutmata. Selle otsuse peale esitas menetlusalune isik kassatsioonkaebuse Riigikohtule. Riigikohus rahuldab kaebuse, tuginedes juriidilise isiku vastutusele võtmise nõuete eiramisele.

7) Pärnu firma OÜ Tavern reklaamis oma toitlustusettevõtet, kasutades selleks hasartmängu korraldaja Sfinks casino kaubamärki. Tarbijakaitseamet määras menetlusalusele isikule rahatrahvi, mille viimane vaidlustas Pärnu Maakohtus. Maakohus jättis kaebuse rahuldamata. Menetlusalune isik esitas Riigikohtule kassatsioonkaebuse. Riigikohus ei rahuldanud kaebust.

1. Väärteolasjad seoses teiste seaduste rikkumistega:

1) Väärteoga seonduvatest kohtuasjadest, milles on otsus jõustunud, omab tarbijate kaitse seisukohast suurimat tähtsust 2003.a Tallinna Linnakohtule esitatud OÜ Packetline kaebus Tarbijakaitseameti otsuse tühistamiseks. Menetlusalune isik rikkus mitmeid kohustuslikke nõudeid juustu pakendamisel, millest raskemad olid - juustu pakendamine vale nime all ja pakendil oleva teksti puudulik loetavus. Tallinna Linnakohus jättis Tarbijakaitseameti ameti otsuse muutmata. OÜ Packetline esitas kassatsioonkaebuse. Riigikohus ei andnud sellele menetlusalusele.

2) Tarbijakaitseamet saatis Tallinna Linnakohtule arutamiseks AS Serlem kohta 28. märts 2003.a koostatud protokoll, mis käsitles menetlusaluse isiku poolt alkoholiseaduses sätestatud nõuete rikkumist. Tallinna Linnakohus karistas AS-i Serlem.

14. KOKKUVÕTE TKA TÖÖST

Seisuga 1. jaanuar 2005 oli TKA koosseisus 62 töötajat. Ameti eelarve moodustas 2004. aastal 9,9 miljonit krooni.

TKA põhiülesanded tulenevad eelkõige Tarbijakaitseadusest, kus on sätestatud Eesti tarbijakaitsepoliitika põhialused. TKA tegutseb temale seadusega antud õiguste kohaselt, juhindudes tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest ja rakendades vajadusel riiklikku sundi. TKA ülesanded hõlmavad osalemist oma tegevusvaldkonda puudutavate õigusaktide väljatöötamisel, samuti osalemist oma tegevusvaldkonnaga seotud nii kodumaiste kui rahvusvaheliste projektide ettevalmistamisel ja elluviimisel.

I. Turujärelevalve

I.

TKA tegevuses on üheks kõige töömahukamaks osaks turujärelevalve ja kontrolli tegemine müüginõuete täitmise kohta tarbijaturgudel müüdavate kaupade ning teenuste osas. 2004. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **kokku 3930 kontrollakti**, sh 2317 (59,0%) tarbekaupu müüvate ettevõtete, 1207 (30,7%) toidukaupu müüvate ettevõtete, 309 (7,8%) teenindusettevõtete ja 74 (1,9%) toitlustusettevõtete kohta.

Reklaamiettevtete kohta koostati 23 kontrollakti ning 111 õiendit. Seega kokkuvõtvalt **89,7% kontrollaktidest tehti tööstus- ja toidukaupu turustavates ettevõtetes, kuna teenindus- ja toitlustus- ning reklaamiettevtete osaks jäi 10,3% kontrollaktidest.**

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevtetest avastati **rikkumisi 1263-s** ehk ligi kolmandikus kontrollitud ettevõtetest. Nende suhtes kohaldati ettenähtud sanktsioone: suulisi hoiatusi 302 juhul; tähtajalisi ettekirjutusi olukorra parandamiseks 117 juhul; määrati trahve 872 juhul, kogusummas 1027 tuhat krooni.

Testimiseks võeti nii tooteohutuse kui ka toiduseaduse ja tarbijatelt laekunud avalduste põhjal kokku **252 toodet**. Kvaliteedi nõuetele ei vastanud neist 81 (32%) toodet, ohtlikuks tunnistati 25 (10%) eset. Ohtlike toodete müügilolekust teavitati pressiteadetega 4 korral, andes samaaegselt selgitusi selliste toodete tagastamise võimaluste kohta.

Toiduturu järelevalve korras koostati toidukaupadega kauplevatele ettevõtetele kokku 1207 akti, sh jaekaubanduses 1048 (86,8%), hulgikaubanduses 20 (1,7%) ja turukaubanduses 139 (11,5%) juhul. Koostati 53 ettekirjutust, sh 31 jaekaubandus-ettevtetele, 15 hulgikaubandus-ettevtetele ja 7 tootjatele.

Kvaliteedi määramiseks testiti toitu 93 korral, rikkumisi avastati 16 juhul. Tootjad ja turustajad pöördusid ameti poole sooviga lasta läbi vaadata müügipakendite märgistuste vastavust õigusaktide nõuetele 87 korral.

Liha- ja vorstitoodete kontrollimisel ilmnnes enim probleeme müügipakendite märgistuse ja eksitava tootenimetusega, samuti puuduliku teabega toidu koostise ja

päritolu kohta. Veiseliha märgistamise nõuetest kinnipidamist kontrolliti 112 korral ning rikkumisi avastati 15 korral (13,4%). Enim rikkumisi on turukaubanduses, kus vajalik teave müügikohas puudub või ei ole küllaldane. Vorsti- ja lihatoodete märgistamisi kontrolliti 916 korral ning rikkumisi avastati 75 korral (8,2%). Eksitava nimetuse puhul puudub tavaliselt vastav lihaliik koostisosade loetelus, või on koostisosade loetelus nimetatud lihaliiki alla 50%. Pakendamata lihatoodete puhul oli sagedasem ebaõige teabe andmine realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtaegade kohta.

Kalatoodete puhul esineb rikkumisi toidu nimetuse esitamisel, toote nimetuses väljatoodud koostisosa massiprotsendi esitamisel, keedusoola maksimaalse sisalduse ning lisaainete ning toitumisalase teabe esitamisel. Kala ja kalatooteid testiti 3 korral, kusjuures 2 korral avastati sünteetiliste toiduvärvide olemasolu, millest ei ole tarbijat müügipakendi märgistuses teavitatud. Kalapreservide müügipakendite märgistusi kontrolliti 330 korral ning rikkumisi avastati 23 korral ehk 7 %.

Kondiitritoode märgistamise ja muu teabe esitamise osas on olukord võrreldes eelmiste aastatega tunduvalt paranenud. Siiski esineb veel juhtumeid, kus kaupluses tarbija juuresolekuta pakendatud šokolaadikommide puhul märgitakse küll toote nimetus, netokogus ja minimaalne säilimisaeg, kuid ei teavitata toote päritolumaad. Mõningatel juhtudel puudub minimaalse säilimisaja ületanud toodete müügikohas vastavasisuline teave tarbijale. Kakao- ja šokolaaditoodete märgistamist ja teabe edastamist kontrolliti kokku 514 korral, sellest rikkumisi avastati 76 korral (14,8 %). Siirupite märgistuste vastavust nõuetele kontrolliti 184 korral ning rikkumisi avastati 9 korral (4,9%).

Karastusjookide ja mahlade osas on probleeme tarbijat eksitava info esitamisega. Suurimaks eksimuseks on märgistus, kus nektari koostisega toode nimetatakse mahlaks. Mahlade müügipakendite märgistusi kontrolliti kokku 84 korral ning rikkumisi avastati 12 korral (14,3%). Karastusjookide märgistust kontrolliti 354 korral ning rikkumisi avastati 15 korral (4,2%). Enim rikkumisi avastati kolmandatest riikidest (väljastpoolt Euroopa Liitu) imporditud toodete puhul, vigu oli tehtud ka teabe tõlkimisel eesti keelde.

Aiandustoodete jaemüügil on suuremates kauplusekettides müügikohtades tarbijale antav teave enamasti nõuetekohane. Rohkem eksivad puu- ja köögiviljakauplused kvaliteediklassi teavitamisel ehk kaup pole tegeliku kvaliteediga vastavuses ning kauplus pole kvaliteediklassi alandanud. Puu- ja köögiviljade märgistamist ning kvaliteediklassidele vastavust kontrolliti **500** korral, märgistuse rikkumisi avastati **120** korral ehk 24,0 %.

Lõikelilled ja ilutaimed müügikohas teabe esitamise õigsust kontrollis Tarbijakaitseamet **177** korral, teabe rikkumisi avastati **55** korral ehk 31,1 %. Eesti liitumisel Euroopa Liiduga kaotas senine aiandustoodete seadus kehtivuse. Kuna EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seadus ei reguleeri lillede märgistust jaemüügis, on seda alates 01.05.2004.a kontrollitud tarbijakaitseaduse ja kaubandustegevuse seaduse alusel.

Alkoholsete jookide puhul on alkoholiseadusega nõutav teave müügikohas valdavalt avaldatud. Veinide liiginimetuse teavitamisel esineb kohati ebatäpsusi. Tarbijatele

alkoholi müügikohas vajaliku teabe esitamist kontrolliti **831** korral, sellest rikkumisi avastati **140** korral, see on 16, 8%

Alkohoolseid jooke **testiti 14 korral**, milledest rikkumisi avastati 3 korral. Prantsuse konjakil avastati mehaaniline sade, Bulgaaria päritolu veinidel ei vastanud sidrunhappe sisaldus EC 1622/2000 lisas IV toodud nõuetele ja ühe veini puhul viitas glütserooli ning lenduvate hapete sisaldus sellele, et toode ei olnud kääritatud. Euroopa Liidu asjakohaste määruste nõuetele mittevastavate veinide osas on OÜ Lukeren vastu algatatud väärteomenetlus.

Tubakatoodete puhul kontrolliti maksumärkide õigsust ja hinnateabe esitamist **602** korral, millest avastati rikkumisi **24** korral, ehk 4%. Tubakatoodete osas oli 2004.a. tööplaanis **sigarettide testimine**, et analüüsida tubakatoodete tõrva, nikotiini ja CO sisaldust. Testimiseks valiti kaks nimetust sigarette: Red & White Lights ning Winston Lights.

Olukord toiduturul on tunduvalt paranenud **Eesti tootjate osas**, valdavalt on nad viinud oma toodete märgistused vastavusse kehtivate õigusaktidega. Kõige enam rikkumisi esines kolmandatest riikidest (väljastpoolt EL-i) imporditud toidu märgistamisel ja muu teabe esitamisel. Sageli esines puudusi ka Lätist ja Leedust toodud toidukaupadel.

2004. aastal laekus **RASFFi** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) ohuteadete süsteemi kaudu Tarbijakaitseametisse **18 ohuteadet**. Kontrollimisel Eesti turul ei avastatud neist toodetest ühtegi müügil. Eesti poolt edastati Euroopa Komisjonile **4 ohuteadet**.

Tööstuskaupade järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega kauplevates ettevõtetes ja koostati **2317** akti, sh 2272 (98,1%) jaekaubandusettevõtetes, 9 (0,4%) hulgikaubandusettevõtetes ning 36 (1,5%) turukaubandusettevõtetes. Koostati 46 ettekirjutust, 35 jaekaubandusettevõtete ja 10 hulgikaubandusettevõtete, 1 tootjate kohta.

Tooteohutuse ja kvaliteedi kontrollimiseks võeti **testimiseks 159 eset**, millest kvaliteedi nõuetele ei vastanud **27 eset** (17%) ja ohtlikeks osutusid **25 eset** (15,7%) testitud toodetest. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad. Turujärelevalve korras **testiti 29 mänguasja**, neist tunnistati ohtlikeks **12 mänguasja** ehk 41%. Olulisemateks põhjusteks, miks testitud mänguasjad tunnistati ohtlikeks, oli tõmbekatsedel väikeste osade eraldumine, mis võivad sattuda lastel hingamisteedesse, või mänguasja poolt tekitatud kõrge heli, mis võib kahjustada laste kuulmist.

Ehitusmaterjalide märgistuse kontrollimise aluseks oli alates 15.04.2004.a Tarbijakaitseadus ning Sotsiaalministri määrusega nr.37 26.05.2000.a kinnitatud "Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise kord". Kontrolliti kokku **119 ettevõtet**, rikkumisi avastati **28 korral** ehk 23,5%. Aprilli- ja maikuus kontrolliti põhjalikult mitmesuguseid mörte, plaatimissegusid, vuugitäitematerjale, pahtleid ja silikoone. Nende toodete märgistusel puudusid sageli (täielikult või osaliselt) riski- ja ohutuslaused.

Kosmeetikatoodete müüginõuete täitmist kontrolliti **593** ettevõttes, rikkumisi avastati **135** juhul ehk 22,8%. Kosmeetikatoodete märgistamisel ja müümisel avastati selliseid **puudusi**, nagu: puudus eestikeelne märgistus (Venemaa, Poola, Türgi toodetel); toote koostise andmed olid kinni kleebitud, tõlkimata või puudulikud; “parim enne” realiseerimisaja ületanud toodetel puudus vastav teave ja tooted olid muust kaubast eraldamata (põhiliselt turgudel müüdavatel kaupadel); toodetel oli tarbijat eksitav tõlge (taolistel juhtudel edastatakse teave koheselt Tervisekaitseinspeksioonile ja tooted kõrvaldatakse müügilt); müüjad ei oska anda teavet realiseerimisaegade kohta (tavaliselt kontrollimise ajal võetakse siis koheselt ühendust hulgimüüjaga ja vastav teave ka saadakse); hulgimüüjad muudavad tõlgetes tootja poolt etteantud realiseerimisaegu.

2004.a **testiti** nelja kosmeetikatoodet: juuksevärvid Style ja City ning laste hambapastad Buratino ja Mojo Zološko, kus hambapastade puhul uuriti üldfluori ja triklosaani sisaldust ning juuksevärvide puhul oksüdeeruvate värvainete sisaldust. Analüüsi tulemused näitasid, et tooted vastasid nõuetele.

Keemiakaupade müüginõuete täitmist kontrolliti **777** korral, rikkumisi avastati **178** korral ehk 22,9%. Kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja teisi hooldusvahendeid, küünlaid, autohooldusvahendeid ja teisi olmes kasutatavaid remondivahendeid. Kemikaalide märgistusel esinesid sellised puudused, nagu toodetel puudusid eestikeelsed märgistused; müügil olid aegunud realiseerimisajaga kemikaalid, millel puudus tarbijale vastavasisuline teave; ohutunnuste tähistus ei vastanud nõuetele oma värvilt ega suuruselt; ohtlikel kemikaalidel puudusid märgistusel kohustuslikud ohutunnused, riski- ja ohutuslaused; või ohutunnused olid kaetud eestikeelse märgistusega.

Tarbekeemiakaupade osas oli märgistus enam-vähem korras. Põhilised eksimused on ohtlikke aineid sisaldavate autohooldusvahendite osas, millised on imporditud USA-st. Kemikaalide **testimine** viidi läbi ühel korral tarbija kaebuse alusel pesumasinas kasutatavate veepehmenuskristallide osas, mis osutusid kvaliteetseks. Testimine teostati Tallinna Tehnikaülikoolis. Testiti veel Venemaal toodetud pesupulbrite tolmuvust 3 toote osas: “Horosok” 450g, “Test Lemon” 300g, Bio-Aktiv 450g. Testimist teostati Mayeri Industries laboratooriumis. Tulemuseks saadi, et testitud pesupulbrid vastasid nõuetele.

Väetiste, muldade, turba pakendi ja märgistuse kontrollimise aluseks on Väetiseseadus 2003. aastast ning Põllumajandusministri 17.09.2003.a. määrus nr. 91 “Nõuded väetise pakendi ja teabelehe märgistusele.” Väetiste pakendit ja märgistust kontrolliti jaemüügi ettevõtetes **181** korral, rikkumisi esines **13** korral ehk 7,2 %. Peamised puudused: puudub eestikeelne märgistus; ohusümbolid ebaõigete värvidega; pakendil koostis keemiliste sümbolitena, puudub nende sõnaline tähendus, sümbolid ei ole arusaadavad; märgistusel puudub registreerimisnumber riiklikus registris. Puudusega kaubad kõrvaldati kontrollimise ajal koheselt müügilt.

Turba ja mulla pakendit ja märgistust kontrollitud **163** korral, rikkumisi esines **7** korral ehk 4,3%. Probleeme esines Soomes valmistatud Kekkila kasvusubstraatidega, millede eestikeelne märgistus oli puudulikult tõlgitud. Turu olukord on väetiste, turba ja muldade märgistuse ja pakendamise osas küllaltki hea.

Kütuste osas kontrolliti vedelgaasi, kaminapuude ja grillsöe müügi vastavust nõuetele. **Vedelgaasi** balloone müüki kontrolliti **45** korral. Kasutusjuhendi puudumist tuvastati **4** korral.

Kaminapuude müüki kontrolliti **27** korral, müüginõuete rikkumisi ei tuvastatud. Kaminapuud on üldjuhul pakitud võrkkotti, millel on lisatud tootjaetikett andmetega toote nimetuse, koguse ja pakendaja kohta. **Grillsöe** müüginõuete täitmist kontrolliti **115** korral. Müügil on Eesti tootjate grillsüsi, mille pakendil on teave grillsöe ohutuks kasutamiseks.

Testiti 3 suurema grillsöetootja - OÜ Vikermäe Viru Süsi, Kagu Mets OÜ ja Biolan Group Barbetec OÜ müügilt võetud toodangut. Sütt testiti Tallinna Tehnikaülikooli Soojusinstituudi katselaboris. Põhinäitajate järgi vastasid kõik 3 testitud söeproovi standardi kvaliteedinõuetele. Probleemiks on küsimus, kuidas määrata grillsöe koti kogust vastava meetodika puudumise tõttu. Siiani on söe kogused kõikidel tootjatel märgitud liitrites (10, 14, 15 või 28 liitrit).

Mänguasjade ohutusnõudeid ja märgistamise nõudeid kontrolliti **254** juhul, sellest **65** juhul (25,6%) tuvastati rikkumisi – põhiliselt märgistuse osas. Ikka oli veel turul ilma CE märgita asju (seejuures olid mõned nõuetele vastavad). Hoiatava sisuga tekstid ja kasutamishendid olid osaliselt eesti keelde tõlkimata. Testiti **29** mänguasja, nendest **14** ei vastanud nõuetele.

Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamist kontrolliti nii järelevalve korras, kui ka tarbijate avalduste (58) lahendamisel. Kokku kontrolliti rõivaste ja muude tekstiiltoodete müüki **281** kaubandusettevõttes, rikkumisi avastati **51** korral ehk 18,1%.

Jalatsite müüginõudeid kontrolliti põhiliselt tarbijate avalduste (279) alusel. Avaldustega seoses koostati **165** kontrollakti, rikkumised tuvastati **39** juhul (23,6%). Võrreldes eelmise aastaga oli jalatsite märgistuse osas vähem puudusi, kauplejad olid enamuses teadlikud kehtivatest nõuetest.

Väärismetallist ja –kividest toodete müüginõuete täitmist kontrolliti **76** korral, rikkumisi avastati **10** korral (13,2%). Märgistuse osas esines rikkumisi 7-l korral, peamiseks puuduseks oli kontrollmärgise puudumine toodetel. Vastavalt TKA ja Eesti Proovikoja vahelisele koostöölepingule korraldati ühisreide 26 korral.

Vedelkütuse müügi korda ja kvaliteeti kontrolliti järelevalve korras, aga ka tarbijate suuliste (44) ja kirjalike (22) avalduste alusel, kokku **114** korral. Vedelkütuse müügi korra rikkumisi tuvastati 27 korral ehk 23,7%. Avastatud rikkumiste põhjal koostati kauplejatele 8 ettekirjutust.

2004.a jooksul toimus koos Energiaturu Inspeksiooniga kokku 5 vedelkütuse kontrollreidi, Maksu- ja Tolliametiga 2 reidi ning AS-ga Metrosert 1 reid. Viimase käigus kontrolliti tarbijale väljastatava bensiini 95 kogust. Kontrollitud 8 tanklast väljastasid 2 tanklat (AS Bedger ja AS Pirkona) lubatust vähem kütust. Firmede suhtes algatati väärteomenetlused ja karistati trahviga.

Tööstuskaupade ohutuse järelevalve korras kontrolliti **laserseadmete** müüki mitmes jaekaubanduse ettevõttes. Uurides müügilolevaid II klassi laserseadmeid leiti, et mitmed neist ei olnud varustatud eestikeelse kasutamishendi ja ohuteabega, kus oleks märgitud, et laserkiire sattumine silma võib kahjustada nägemist. Kahest müügikohast võetud nelja laserseadme näidised olid hindamisel Tartu Ülikooli Füüsika Instituudi lasertehnika laboris.

Testimisega selgitati, et kolme laserseadme kiirguse võimsus ületas II klassi laserseadmetele lubatud määra. Üks laserseadme tunnistati puudusega kaubaks, kuna seadme patareid oli tühjad. Laserseadmete müüjatele tehti ettekirjutused ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba koheseks kõrvaldamiseks müügilt. Eestikeelse teabe puudumise eest viidi müüjate suhtes läbi väärteomenetlus.

2004. aastal uuriti veel kaubandusvõrgus müügilolevate **välgumihklite ja isikukaitsevahendite** (põlve-, küünarnuki- ja randmekaitsmed ning kaitsekindad, samuti päikesepriidid ja helkurid) ohutust, märgistust ja tarbijale suunatud teabe vastavust kehtivatele nõuetele. Peamiste rikkumistena võib välja tuua eestikeelse kasutusjuhendi puudumise ja vastavusmärgita isikukaitsevahendite müügi.

Lastemööbli ohutuse uurimiseks valiti välja viis toodet, nende testimisel kasutati Tallinna Tehnikaülikooli Puidumaja abi. Lastemööbli testimise tulemusi analüüsiti koos Tervisekaitseinspeksiooni spetsialistidega. Testitud tooteid ohtlikeks ei tunnistatud.

Müügilolevaid **kevad-suviseid hooajakaupu** (rullisid, rulad, grillid, ujumistarbed, jalgrattad) kontrolliti **119** korral, neist rikkumisi tuvastati **14** juhul (11,8%). Peamiseks puuduseks oli võõrkeelsete hoiatuste eesti keelde tõlkimata jätmine. Mõnel juhul ei olnud jalgrataste garantiitingimused kooskõlas Võlaõigusseadusega. Kokkuvõttes võis siiski hooajakaupade turu olukorraga rahule jääda.

Talvehooajakaupu kontrolliti **90** korral ning rikkumisi tuvastati **13** juhul (14,4%). Kelkude, liulaudade ja suuskade varustamine eestikeelse teabega oli hea, vaid paaril juhul puudus nõuete kohane eestikeelne teave ning seegi tingitud peamiselt töötajate lohakusest. Seega võis väita, et eelmise aasta talvekaupade kontroll oli täitnud oma eesmärgi.

Kooskõlas Tarbijakaitse seaduses sätestatud nõuetega peab tarbijale müüdav tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup olema varustatud eestikeelse kasutamishendiga, mille sisu annab tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks.

Esitatud nõuetele vastavust kontrolliti **elektriliste tööriistade ja suurte kodumasinade** müügikohtades **321** korral, millest **51** juhul (15,9%) avastati rikkumisi kasutamishendite, märgistuse ja kaubale antava müügigarantii osas.

Tööplaani alusel ning tarbijate avalduste (71) lahendamisel kontrolliti tarbijatele müüdavate **arvutite ja nende tarvikute** müüki **96** korral, **fotoaparaatide ja fototarvikute** müüki **108** korral. Turujärelevalve aluseks võeti tarbijakaitse seadus,

mille kohaselt peab tarbijale antav teave olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles, olenevalt seadme iseloomust peab võõrkeelne kasutusjuhend olema tõlgitud eesti keelde ja olema üheselt arusaadav. Rikkumisi avastati arvutite osas **47** korral (49%) ja fototarvikute puhul **36** korral (33,3%). Rikkumised olid eelkõige kasutamisyhendi, garantii ja eestikeelse teabe osas.

Liitumisel Euroopa Liiduga 1.maist 2004.a kohustus Eesti osalema üle-euroopalises ohtlikest tarbijatoodetest teavitamise infosüsteemis **RAPEX** (*Rapid Alert System for Non-Food Products*). Selle infosüsteemi eesmärk on ennetada ohtlike kaupade laialdast levikut ja tagada regulaarne infovahetus järelevalveasutuste vahel, et võimalikult kiiresti rakendada meetmeid ohtlike kaupade kõrvaldamiseks turult. TKA on selles süsteemis Eesti-poolseks kontaktasutuseks.

Alates 1.maist 2004.a on Euroopa Komisjoni kaudu saadud teavet **338** ohtlikust kaubast. Ohuteated on saabunud kosmeetikatoodete, mänguasjade, elektri kaupade, liiklusvahendite, mööbli jm kohta. Teavitatud ohtlikest kaupadest leiti Eestis müügil kümme toodet. Eesti teavitas omaltpoolt **seitsmest ohtlikust mänguasjast**, mis tunnistati ohtlikeks ja nende müük keelati.

TKA osales **Mänguasjade Ohutuse Direktiivi** (*Toy Safety Directive 88/378/EEC*) muudatuste aruteludel ja tegi koostööd **PROSAFE koostöövõrgustikuga tooteohutuse** alal, võttes osa erinevatest projektidest tõsise ohu hindamise juhendi väljatöötamiseks. Samuti osaleti EL koostööprojektis - **küünalde ohutus** (*EU Regional Cooperation Project 2004 - Candle Safety*), mille eesmärgiks oli hinnata koduses majapidamises kasutatavate küünalde ohutust. TKA valis Eestist testimiseks välja 15 erinevat küünalt, mis võeti erinevatest Tallinna kauplustest. Nende ohutuse hindamisel tuli arvesse võtta põlemise parameetreid, küünlahoidja temperatuuri, tahi raskemetallide sisaldust ning märgistuse ja ohutusnõuete adekvaatsust. Põhiliselt avastati puudustena, et osa küünlaid olid ebakorrektselt märgistatud - neil puudusid osaliselt või täielikult hoiatused ja/või ohutusinstruktsioonid.

Teenuste järelevalve korras kontrolliti teenustööde lepingutes sisalduvaid tellimistingimusi, eriti müügigarantii vastavust nõuetele. Garantiitingimusi kontrolliti kokku **86** korral, erinevates valdkondades: sõidukid, kodumasinad ja –elektronika, arvutid, telefonid, tööriistad, aknad ja mööbel. Uuritud garantiitingimustest viidi seadusega vastavusse 53, menetlusse jäi veel 33 lepingut.

Turismiseaduse järelevalve oluliseks osaks oli pakettreise müüvate reisiettevõtjate kontrollimine tagatise olemasolu ja suuruse osas. TKA poolt tehti reisiettevõtjatele **5 ettekirjutust ja 30 tähelepanu-juhtimist**, kuna nad ei olnud tagatist õigel ajal pikendanud. TKA pöördus 11 korral reisiettevõtjate poole märgukirjaga, soovides juhtida tähelepanu asjaolule, et nende tegevus ei olnud kooskõlas turismiseaduses sätestatud nõudega registreeringu omamiseks majandustegevuse registris.

Turismiseaduse järelevalve korras kontrolliti ka majutusettevõtteid ja koostati 146 kontrollakti. Rikkumisi avastati 18 majutusettevõttes (12,3%), neid karistati trahviga.

Reklaamiseaduse järelevalve korras vastati 110 nõustamisele ja mitmetele reklaamialastele üldistele järelepärimistele. Ettevõtetele koostati 13 ettekirjutust ja

menetleti 36 väärtegu. Trahve määrati kokku summas 107 tuhat krooni. Peale selle koostati 129 tähelepanu-juhtimist avastatud puuduste kohta.

Reklaami valdkonnas esitati kokku 115 avaldust. Kõige sagedamini puudutasid nii konkurentide kui tarbijate poolt esitatud avaldused **eksitavat reklaami**. Põhjuseks on paljude ettevõtjate poolt koostatavad võimalikult keerukad ja segased reklaamikampaaniaid, kus tarbija võib tingimusi valesti mõista. Harvem esines **kõlvatu reklaami** juhtumeid, kus minnakse vastuollu heade kommete ja tavadega. Puuduseid esines ka **lastele suunatud reklaamis**, kus sageli ei reklaamita niivõrd toodet, kui püütakse rõhutada auhindade olemasolu ja võimalust saada veidi raha.

II. Tarbijakaebused

Viimaste aastate andmed näitavad, et tarbijad kasutavad üha sagedamini võimalust kas helistada või käia ametis või maakonnatalitustes vastuvõtul nõu saamiseks. TKA tegevus tarbijate nõustamise alal laienes 2004. aastal tunduvalt. Kokku nõustati aasta jooksul **24 552 tarbijat**, mis on ligi 7 tuh tarbija võrra ehk 40% enam kui eelmisel aastal (2003.a nõustati 17,6 tuh tarbijat).

Nõustatud tarbijatest **4943** käisid ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalitustes, **13110** helistasid TKA infotelefonile ja **6499** küsisid telefoni teel nõu teiste TKA töötajate käest. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati kokku **664** korral.

Valdkonniti domineerisid tööstuskaupade kvaliteedi ja garantiiga seotud küsimused. Uuemateks valdkondadeks on saanud mobiilside, arvutite ja nende tarvikutega, Interneti-kaubanduse ja kaabel-TV teenustega seotud küsimused. Jätakuvalt tekitavad tarbijatele probleeme mitmesugused ehitusteenused nagu eramute ehitus ja korterites akende vahetus. Sagedasemaks põhjuseks on teenindajate poolt lepingutingimuste rikkumine ja kokkulepitud tähtaegade eiramine.

Tarbijad esitasid kokku **2063** avaldust, neist ligi pooled (937) puudutasid kaubandusettevõtteid ja 852 e 41% teenindusettevõtteid. Reklaamiga (115) ja üldprobleemidega (112) oli seotud kokku 11% avaldustest. Avaldustest lahendati 1838, ameti pädevusest väljusid 47 avaldust, need edastati lahendamiseks teistele järelevalveasutustele.

Kaubandusalastest kaebustest moodustasid kõige suurema osa jalatsid. Jalatsite kohta esitati 279 avaldust (29,8 %). Toidukaupade osas esitati kokku 105 avaldust (11,2%). **Teenindusalastest** kaebustest moodustasid suurema osa avaldused elektri ja eluasemekulude kohta. Selles valdkonnas laekus ametisse 158 kaebust (18,5%). Sideteenuste (telefon, internet, kaabel TV) kohta laekus 167 avaldust (19,6%) ja ehitusteenuste kohta 127 avaldust (14,9%).

Paljud avaldused, vastavalt tarbija poolt esitatud nõudmisele, on peale TKA poolset menetlust saanud positiivse lahenduse. Alates **tarbijakaebuste komisjoni** moodustamisest on avaldused, mis lahendust ei leidnud, suunatud kaebuste komisjonile. Komisjon tegutseb Tarbijakaitseameti juures ning teeb otsuseid sõltumatult, lähtudes seadustest ning muudest õigusaktidest

Tarbijakaebuste komisjon on tarbija ja kaupleja vahelisi vaidlusi lahendav sõltumatu institutsioon, kelle pädevuses on lahendada **tarbija ja kaupleja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi**, mida pooled ei ole suutnud lahendada kokkuleppe teel ja kui vaidlusaluse kauba või teenuse väärtus on 300 või enam krooni. Tarbijakaebuste komisjoni tegevuse õiguslikuks aluseks on 15.04.2004 jõustunud Tarbijakaitseaduse §22 kuni §37. Komisjon juhindub Tarbijakaitseaduses ja majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.04.2004.a määruses nr. 96 sätestatust.

2004.aasta II poolaastal ametisse laekunud tööstuskaupu ja teenindust puudutavatest tarbijate kaebustest (1114) lahendas tarbijakaebuste komisjon **ca 10%**, ülejäänud osa lahendas Tarbijakaitseamet. Mõningate kaubagruppide ja teenuste osas moodustas tarbijakaebuste komisjoni poolt lahendatud kaebuste osakaal 20-40%, sest eelmenetlusega ei saavutatud osapooltele vastuvõetavat lahendust.

2004. aastal toimus kokku **116** tarbijakaebuste komisjoni istungit ja tehti menetletud kaebuste kohta **104** otsust: rahuldatud - 40; lahenenud kokkuleppel - 9; osaliselt rahuldatud - 24; jäetud rahuldamata - 27; väljub komisjoni pädevusest - 4.

Komisjoni poolt tehtud otsuste põhjal võib järeldada, et enamus vaidlustest lõppes tarbijale positiivselt või nõue rahuldati osaliselt. Rahuldamata jäi umbes üks neljandik tarbijate nõuetest. Nendest olid suur osa nõ "lootusetud" juhtumid, kus TKA töötajad olid juba varem tarbijale teada andnud, et tal ei ole lootust antud juhul oma tahtmist saada, aga tarbijad olid ikkagi nõudnud asja arutamist tarbijakaebuste komisjonis.

Komisjoni otsus **täidetakse ühe kuu jooksul**, alates komisjoni otsuse ära kirja saamise päevale järgnevast päevast, kui otsuses ei ole määratud teist tähtaega. Ka kokkuleppelise tulemuse korral teavitab kaupleja tagasisidena (üksikutel juhtudel tarbija) saavutatud kokkuleppe täitmisest tähtaja jooksul.

2004.a täitsid tarbijakaebuste komisjoni otsuse **66** kaubanduse ja teeninduse ettevõtet, s.o. **90,4%** tarbijale positiivselt lõppenud otsustest. Seitsmel korral (**9,6%**) on kaupleja teavitanud otsuse mittetäitmisest: OÜ Amber Room 2 korral (kuldketi), OÜ Kimsi Kaubad 2 korral (jalatsid), OÜ Morande Shoes - 1 korral, OÜ Kronion 1 korral ja AS Vesmont 1 korral.

Komisjoni otsuse täitmata jätmise korral on Tarbijakaitseametil õigus TKS §37 lg4 kohaselt tarbija nõusolekul pöörduda tarbija esindajana sama vaidluse läbivaatamiseks maa- või linnakohtusse, kui **vaidlus on oluline** seaduse või muu õigusakti kohaldamise ja tarbijate üldise huvi seisukohalt.

III Kohtuasjad

Tarbijakaitseamet oli 2004. aastal seotud tarbijate huvide kaitsmisega kokku **11 tsiviilasjas**. Valdkonniti oli kõige enam kohtuasju seotud ehitustööde lepingutega ning uste ja akende tellimustöödega.

Haldusajades tegi Tarbijakaitseamet 2004. aastal **117 ettekirjutust**, neist vaidlustati 3. Ühel juhul vaidlustati ameti tegevusetus (mittesekkumine korteriühistu tegevusse). Ülejäänud 5 ettekirjutust, mille osas kohtuvaidlus jätkus, on tehtud eelneval perioodil.

Kokku oli TKA seotud 2004. aastal **9** haldusasja menetlusega. Nimetatud üheksast menetletud haldusasjast on vaidlustatud ringkonnakohtu tasandil kolm, neist ühe lahendi kohta on esitatud kassatsioonkaebus Riigikohtule.

Väärteoga seonduvate kohtuasjade osas muutus 2004.a kohtute praktika, mille kohaselt on asutud seisukohale, et juriidilist isikut saab väärteo eest vastutusele võtta vaid juhtivtöötaja või organi liikme süü väljaselgitamisel. Tarbijakaitseamet on selle sätte, kui kogu väärteomenetlust raskendava, muutmissettepaneku esitanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile.

Tarbijakaitseameti poolt 2004.aastal menetletud **872** väärteoasjast on vaidlustatud 6 lahendit. Kolmel juhul jätkus menetlus eelmisel aastal alustatud väärteoasjade osas. Valdkonniti oli kõige enam väärteoga seonduvaid kohtuasju seotud hasartmängu reklaamiga. Aastat iseloomustas ringkonnakohtu või Riigikohtu tasandini vaidlustatud asjade suur osakaal – üheksast menetluses olnud asjast arutati ringkonnakohtus ühte ja kassatsioonkaebus esitati Tallinna Linnakohtu või Pärnu Maakohtu nelja lahendi peale.

IV Tarbija teavitamine, nõustamine ja koolitamine

2004. aastal **nõustati** TKA infotelefonil kokku 13110 tarbijat. Võrreldes eelmise aastaga kasvas kõnede arv infotelefonile 2500 võrra, mis on viiendik kõnede koguarvust. Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad, on seotud toote ja teenuse kvaliteediga ning pretensiooni esitamise õigusega.

Jätakuvalt on tarbijatel kõige enam probleeme **tööstuskaupadega** (jalatsid, rõivad ja muud tekstiiltooted, kodutehnika, telefonid, arvutid, mööbel ja ehitusmaterjalid) ja nõude esitamise tähtaegadega seotud küsimustega (kokku 6622 kõnet). Teenustega seoses pöördui ametisse 2623 korral, enim muret tekitasid tarbijatele ehitusteenuseid pakkuvad firmad (405 kõnet). Palju probleeme oli veel elektrienergia-, telefoni- ja muude elukondlike arvetega, samuti autoteeninduse ja transporditeenustega. Konkreetset lahendamist vajavad kaebused edastati järelevalveosakonnale.

Infomaterjalid. 2004. aastal uuendati ja anti kordustrukis välja järgmised **bukletid**: ”Millele pöörata tähelepanu ehitise ajutise kasutamise lepingu (puhkuseosaku lepingu) sõlmimisel?”, ”Kuidas osta jalatseid?” ja ”Kuidas osta ja hooldada rõivaid ja teisi tekstiiltooteid?”. Infovoldikute levitamisel kasutas TKA sageli otsepostitus-teenust, mille läbi jõudis tarbijateni üle Eesti 10 000 eksemplari trükiseid viiel erineval teemal.

Tarbijate teadlikkuse parandamiseks on TKA juba mitme aasta jooksul välja andnud eriteemalisi, praktilisi näpunäiteid sisaldavaid **infovoldikuid**. Need on tarbijale kättesaadavad ameti maakonnatalitustes, Tarbijakaitse Liidu ühingutes ning suuremates raamatukogudes. Lisaks on jagatud voldikuid erinevatel teabepäevadel, koolitustel ning ka otsepostituse kaudu.

TKA spetsialistide poolt koostati 2004. aastal kaks **raamatut**. Kogumikus ”Väike võlaõigusseaduse käsiraamat tarbijale” on tähelepanu pööratud eelkõige nendele valdkondadele ja lepingutele, millega tarbijal tuleb sageli kokku puutuda. Raamatus

“10 aastat riiklikku tarbijakaitset Eestis” antakse ülevaade TKA loomisest, tegevusest ja arengust kümne aasta jooksul. Trükises tutvustatakse ka tarbijakaitse valdkonna õigusloome arengut ja tarbijapoliitika eesmärgi.

Infoteegi TarKa kataloogides jagatakse tarbijaile praktilisi näpunäiteid, lihtsustamaks kauba või teenuse valiku protsessi. 2004. aastal viidi sisse täiendused seitsmes kataloogis: kodumasinad, kosmeetika, pangateenused, rõivad ja jalatsid, tarbekeemia, vaba aja elektroonika ja vaba aja spordivahendid.

Avalikud suhted. 2004. aastal väljastas amet 35 pressiteadet, mis kajastasid TKA tööd, erakorralisi hoiatusi tarbijatele ohtlikest kaupadest ja teenustest ning aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid teateid. Kõik pressiteated olid TKA kodulehel www.tka.riik.ee kättesaadavad eesti, inglise ja vene keeles.

Endiselt olid sagedased otsekontaktid ajakirjanikega, mis näitab meedia huvi TKA töö vastu. Ameti poolt koostatud **meediamonitooringu** andmetel kajastati TKA tegevust või ametnike kommentaare ja hinnanguid 250 artiklis. 2004. aastal tihenes TKA koostöö venekeelse meediaga, nii päeva- ja nädalalehtedega kui ka raadio- ja telejaamadega.

Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud Interneti kodulehekülge www.tka.riik.ee täiendati uute teabevaldkondadega, nagu “tarbijakaebuste komisjon” ja “ohutus”. Samuti uuendati õigusala teavet vastavalt uute õigusaktide (Tarbijakaitse seadus, Kaubandustegevuse seadus) vastuvõtmisega.

Tarbijate koolitamise osatähtsus ameti tegevuses oli jätkuvalt suur. Sarnaselt eelmiste aastatega oli amet kaasatud erinevatesse tarbijakoolitus-projektidesse koostöös Tallinna Pedagoogikaülikooli ja Jaan Tõnissoni Instituudiga.

Tarbijakaitseamet viis kolmandat korda läbi **koolinoorte võistluse** sarjast “Saame hakkama ...”, mis oli seotud matkaga Eesti looduses. Võistlusel osales 10 kooli kokku 19 võistkonnaga. Kuna tagasiside oli positiivne, otsustati koolinoorte võistlusi jätkata. Sama projekti raames toimus kaks õpetajate koolitust, kus tutvustati nii koolinoorte võistlustingimusi, kui ka mitmesuguseid tarbijahariduslikke materjale.

Tarbijakaitseameti jaoks on jätkuvalt olnud tähtis **rahvusvaheline koostöö** ja selle arendamine. Seni on koostöö hõlmanud enamasti Euroopa Liidu ja Põhjamaade poolt algatatud abiprogramme. Rahvusvaheline koostöö on seisnenud eelkõige info vahetamises ja väljaõppes. Nii jätkus 2002. aastal alanud TAIEXi (Euroopa Liidu tehnilist abi pakkuva institutsiooni) viie-etapiline regionaalne programm, mille eesmärgiks on koolitada eksperte EL liikmesriikide valitsusasutustest. Samuti toimusid TAIEXi seminar-koolitused erinevatel teemadel.

Tarbijakaitseamet võttis osa veel mitmete muude välisorganisatsioonide projektidest, nagu näiteks ICPEN ja Phare Twinning projektid. ICPEN on rahvusvaheline rakendusasutuste vaheline koostöövõrgustik, mis vastastikuse koostöö kaudu aitab kaasa piiriüleste tarbijakaitse probleemide paremale lahendamisele. Tema põhisuunaks on abistada liikmesriike praktiliste aktsioonide kaudu heade kaubandustavade, s.h. reklaami, tarbijalepingute jms osas.

Amet esitas 2004. aastal Euroopa Komisjonile taotluse **EL Tarbijate Nõustamiskeskuse** avamiseks 2005. aastal, mille Komisjon ka rahuldas. Detsembris sõlmiti Euroopa Komisjoni ja TKA vahel koostööleping ning alustati ettevalmistustöödega keskuse avamiseks. Keskus hakkab tööle TKA ühe üksusena, mille tegevust kahel esimesel aastal finantseeritakse 70% ulatuses Euroopa Komisjoni poolt ja 30% ulatuses TKA eelarvest. Keskus avatakse tarbijatele aprillis-mais 2005, ta hakkab tegelema ülepiiriliste ostudega seotud probleemidega (sh tarbijate informeerimisega, nõustamisega, kaebuste vahendamisega tarbijakaebuste komisjonile jne). Keskuse eesmärgiks on olla kättesaadav nii kohalikele kui ka teiste liikmesriikide tarbijatele. Nõustamiskeskusele avatakse eraldi kodulehekülg ning keskus hakkab kuuluma võrgustikku *European Consumer Help Net* ning osalema ühisprojektides teiste võrgustiku liikmetega.

15. TALLINNA TARBIJAKAITSE NÕUANDLA

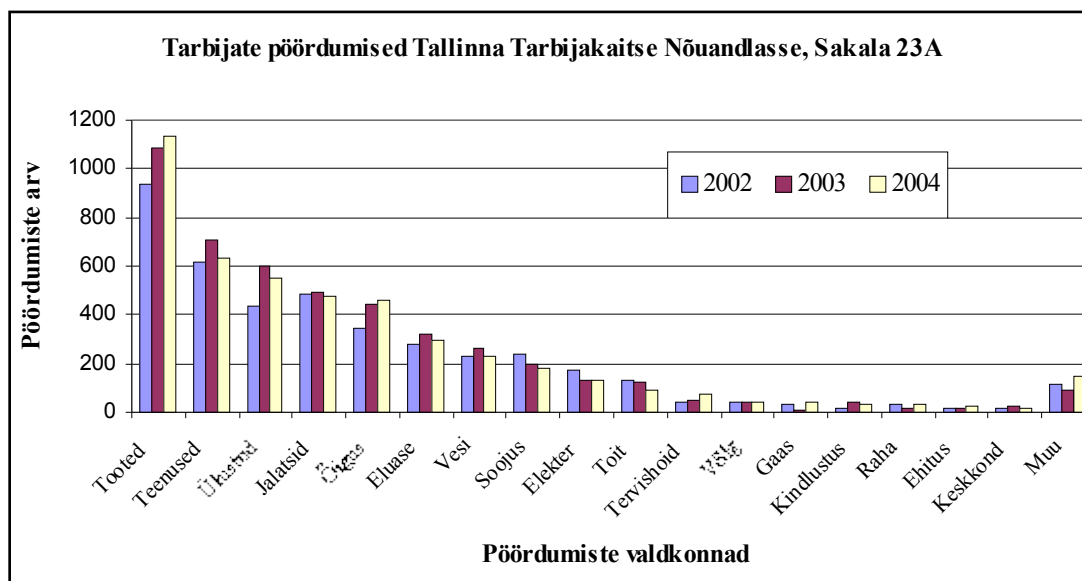
Jätakuvalt oli Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla töös esikohal tarbijate nõustamine kaubanduses ja teeninduses tekkinud probleemide lahendamisel (tabel 21 ja joonis).

Tabel 21. Tarbijate pöördumised Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla poole

	2001	2002	2003	2004
Tooted	764	940	1086	1138
Teenused	515	615	707	634
Ühistud	219	433	602	549
Jalatsid	383	482	497	480
Õigus	269	342	442	457
Eluase	246	280	318	297
Vesi	232	227	265	231
Soojus	192	235	198	180
Elekter	146	169	134	131
Toit	140	135	120	93
Tervishoid	33	43	47	72
Võlg, laen	21	37	45	44
Kindlustus	16	20	44	30
Keskkond	9	18	21	17
Raha	14	29	18	29
Ehitus	5	14	15	24
Gaas	8	29	9	37
Muud	124	116	91	147

Aastatega ei ole oluliselt vähemaks jäänud ka ühistute ja eluasemekuludega seotud pöördumiste arv. Sagedaseks tarbijate probleemiks on jäänud veel õiguslane teave.

Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla on viimastel aastatel nõustanud üle nelja tuhande tarbija aastas (tabel 22).



Tabel 22. Nõuandla püüdlused meedia kaudu toodete ja teenuste kvaliteeti aktualiseerida

Aasta	Pöördumiste arv	Esinemised televisioonis	Esinemised raadios	Avaldatud artiklid	Meedia-kontakte 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	14	11	43
2002	4146	7	6	4	70
2003	4659	1	8	6	47
2004	4590	2	3	1	34

Nõuandla on aktiivselt tegutsenud ka tarbijatele toodete ja teenuste kvaliteedi küsimuste valgustamisega meedia kaudu.

16. SUMMARY

As of 1 January 2005, the personnel of the **Consumer Protection Board (CPB)** consisted of 62 employees. The budget of the last year amounted to 9,9 mln EEK (633 thousand EUR).

The main objectives of the CPB arise from the Consumer Protection Act, where the basic subjects of consumer protection policy are enacted for Estonia. The activities of the Board in 2004 were pursuant to the rights given by 23 acts of public law and some 40 subordinated regulations to certain laws, concerning the consumer protection

sphere. In connection with joining the European Union (from 1st of May 2004) there was added 6 regulations of European Council and Commission. So in its further activities CPB started to implement also the EU consumer policy.

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 2004 altogether **3930 statements** were drawn in trade and service enterprises, from that 2317 (59,0%) at traders of manufactured goods, 1207 (30,7%) at traders of foodstuffs, 309 (7,8%) at providers of services and 74 (1,9%) in catering enterprises. In enterprises of advertising 23 statements and 111 notices were drawn. In brief 89,7% of statements were drawn at traders of foodstuffs and manufactured goods. Remaining 10,3% of statements were drawn in enterprises of advertising or at providers of other services.

During these control actions violations of the law were found in 1263 enterprises or nearly in one third of the controlled enterprises. Fines were imposed on 872 enterprises totaling 1027 thousand EEK (66 thousand EUR). Altogether 117 precepts were issued and verbal warnings were made to 302 enterprises.

For the purpose of the determination of quality, **252 goods were performed for tests**. Nonconformity was discovered in 81 (32% of samples) and 25 (10%) 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 4 press releases on notifications and warned consumers about the dangerous products founded in Estonian market.

Food products

Enterprises trading with food products were checked **1207** times, from that 1048 (86,8%) in retail trade, 20 (1,7%) in wholesale and 139 (11,5%) in opened markets. In most cases labeling of domestic foodstuffs was nearly in satisfactory order, the majority of violations were related to labeling of imported food packaging. Altogether 53 precepts were issued, of them 31 to retailers, 15 to wholesalers and 7 to producers.

For the purpose of the determination of quality, **93 samples** were performed for **laboratory tests**. From different tested food products (fish products, syrup, special

food, soft drinks, juices and nectars) in **16 cases** the nonconformity was discovered. In most cases there was discovered some conservation substances and food colors, which were not indicated on the packaging.

Enterprises trading with **meat products** were checked 916 times, in 75 cases some violations were disclosed (8,2% of observations). There were some problems with labeling of sausages in notifying about containing of different kind of meat in percentages, the origin of meat, as well as about supplements added en masse. Local producers have managed to introduce these demands in satisfactory way, more problems were with imported meat and sausages.

The labeling of **fish products** has improved year by year. Enterprises trading with fish products were checked 330 times, in 23 cases some violations were disclosed (7,0% of observations). Estonian producers have learned to mark their production well, some problems were aroused by the imported production from Latvia and Lithuania. In most cases there were not enough information performed about the composition of preserved fish products and about the percentage of salt included.

From **3 tested** fish products, in **2 cases** the nonconformity was discovered. There was determined a presence of synthetic food colors, what was not marked in the composition of these fish-products. So consumers got the misleading information about the composition of the product and supplements added.

Enterprises trading with **cocoa- and chocolate products** were checked 514 times, in 76 cases some violations were disclosed (14,8 % of observations). Some deficiency in marking the packages of chocolate products was disclosed, also the misleading information about the percentage of components, of what the importers of these goods were informed.

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 84 times, in 12 cases some violations were disclosed (14,3 % of observations). There was found juices of Ukrainian origin, which had the quality and composition, consistent with requirements of nectars, of what the importers of these goods were informed.

The labeling of **soft drinks** packages was checked 354 times, in 15 cases some violations were disclosed (4,2 % of observations). Some violations were found in connection with imported goods from outside EU, especially the sale of goods with expired "use by" dates and the information badly translated.

Regarding the sale of **fresh fruit and vegetables**, in 500 enterprises the fulfillment of requirements concerning information about the state of origin and of quality grading was observed. Although the situation was better than a year before, especially in larger shops, in 120 cases some violations were disclosed (24,0% of observations).

As regards the sale of other garden-stuffs like **flowers and decorative plants**, inspections in 177 enterprises showed up some violations in 55 (forming up 31,1% of inspections). Most violations were concerned in the fulfillment of requirements in presented information.

Checking compliance with the requirements for selling **alcoholic beverages** in 831 cases, violations of the law were found in 140 (16,8 % 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.

Some 14 samples of alcoholic beverages were placed under laboratory tests, of which 3 did not comply with the quality requirements (21,4 % of tests). In the case of OÜ Lukeren, where wines did not comply with the quality requirements, the misdemeanor procedure was started against it.

Checking compliance with the requirements of presented information for selling **tobacco products** in 602 cases, violations of the law were found in 24 (forming up 4% of cases). Two samples of cigarettes were sent for testing, both of them were attested to be adequate to requirements.

The local producers have achieved a remarkable progress, most of them have started to follow the rules of marking food products. Some violations were found in connection with imported goods, in some cases the origin of products was not showed, or the information was not performed in Estonian or was badly translated.

CPB got 18 notices through the **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*), which exchanges information about dangerous products. None of these products were found on Estonian market. Four notices about dangerous products were sent to European Commission by CPB.

Manufactured goods

In respect of the supervision trading with manufactured goods, enterprises were checked **2317** times, from that 2272 (98,1%) in retail sale, 9 (0,4%) in wholesale and 36 (1,5%) in opened markets. On violations 46 precepts were issued, of them 35 in retail sale, 10 in wholesale and 1 to producers.

For the purpose of determination of quality and safety, 159 samples of manufactured goods were performed **for laboratory tests**. Of them 27 did not comply with the quality requirements (forming up 17% of tests) and 25 turned to be dangerous (15,7% of tests). Relying on tests, one cannot be satisfied with the quality of toys on sale. From tested 29 toys, dangerous were 12 or 41% 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 **building materials** in 119 enterprises, some violations of the law were found in 28 (forming up 23,5% of cases). In these trading enterprises defects of labeling were found, mostly lack of risk or safety warnings.

Still a lot of problems are in labeling of **cosmetics**. During the past year checking compliance with the requirements for selling cosmetics was carried out in **593 times**. Violations showed up in 135 cases (forming up **22,8%**, for comparison - in the previous year 19,2% of observations). The labeling was best in large shopping-centres and super-markets, most defects of labeling were found in small shops and opened

markets. Some violations were found in connection with imported goods from outside EU (more often from Russia, Poland, Turkey), especially the sale of goods with expired “use by” dates and the information badly translated or a lack of the Estonian information at all.

Under the quality control were taken four cosmetic products: hair-colors Style and City, and two toothpastes for children Buratino and Mojo Zoločko. On the basis of test-results no quality defects were found.

In respect of the supervision on product safety, great emphasis was paid on the labeling of **chemical goods**. During the year **777 inspections** were made for checking compliance with the requirements in labeling of chemical goods. Violations showed up in 178 cases (forming up **22,9% of inspections**). The situation was quite good in respect of the applied chemistry, but there were found many defects in labeling and quality matters in respect of imported chemicals for car-care, which comprised dangerous substances. Also in many cases the risk warning was absent or was not always enough clear and understandable for consumers. Three washing-powders of Russian origin (Horosok, Test Lemon and Bio-Aktiv) were sent for testing of dustproof, they all passed tests satisfactory.

Relying on consumers complaints (66 times), one cannot be satisfied with the quality of **liquid fuels** on sale. Over the past year checking compliance with the requirements for selling liquid fuels was carried out in **114 times**. Violations showed up in 27 cases (forming up **23,7% of inspections**), 8 precepts were issued to traders of liquid fuels.

In cooperation with the Energy Market Inspectorate five joint surveillance actions were made for quality control of liquid fuels on sale. Also some joint surveillance actions were carried out together with Tax and Customs Board and AS Metrosert. This time under the control was taken the amount of delivered fuel. From 8 controlled traders of liquid fuels, in two places (AS Bedger and AS Pirkona) consumers were deceived in measuring the fuel. Against these traders the misdemeanor procedure was started and fines were imposed.

For the purpose of the determination of quality, 40 samples of liquid fuels were performed for laboratory tests. All 14 tests of diesel-fuel complied with the quality requirements, but from 26 tests of gasoline 6 of them did not (forming up 23,1% of tests). In accordance with the regulation of Ministry of Economic Affairs and Communications nr.190 from 13th October 2004 all gasoline and diesel-fuel on sale must correspond to Estonian standards EVS-EN 228:2004 and EVS-EN 590:2004.

Over the past year in the course of the inspection of trade enterprises, many more different manufactured products were observed, such as fertilizers, solid fuel, footwear, products made of precious metals and precious stones, and many others. There were found defects in labeling and quality matters.

In respect of the supervision on **product safety**, selling of some more manufactured goods above chemicals were observed. For example, laser equipment, cigarette lighters, protective glasses and other means of safeguard. Also 5 samples of furniture for children were tested, but they were not determined to be dangerous for use.

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 toys, Estonia forwarded the information about 7 dangerous toys. From other countries the information was received about 10 dangerous products, which were on sale in Estonia. Sellers of these products were obliged to remove them from the market.

In 2004 CPB joined **the European Consumer Safety Association** and started to cooperate with the network **PROSAFE**. CPB took part in the **EU Regional Cooperation Project 2004 - Candle Safety**. From Estonia 15 different candles were tested. Some violations were found in labeling candles and a lack of risk warnings.

Services

With regard to provided services for consumers, **contract terms and warranties** were checked up in different spheres: ordering new furniture and windows, repairing cars and domestic machinery, telephone services etc. Altogether 86 times terms of warranties were inspected, in 53 of them some corrections were demanded and other 33 remained under procedure.

In respect of the supervision **on tourist services**, 5 precepts were issued and in 30 cases the attention of travel offices were turned to shortcomings in warranties, demanded for package travels. In 11 cases their attention was turned to missing registration in the database of economic enterprises, where they all must be registered.

During the inspection of 146 enterprises, offering **accommodation services**, in 18 some violations were observed (12,3% of inspections), what was followed with some fines imposed.

Over the past year 110 times enterprises turned to CPB requesting for counseling in **advertising** problems. It helped to prevent many violations with regard to requirements of advertising rules. Although 13 precepts were issued and 36 misdemeanor procedures were started against providers of advertisements. Fines were imposed in amount of 107 thousand kroons and in 129 cases the attention of enterprises were turned to shortcomings in advertising.

Mostly discovered defects concerned to misleading advertising, when consumers were led in confusion for very complicated and indistinct campaigns. In some cases there was used advertising, what was in conflict with good manners and customs. Some shortcomings were noticed also in advertising, what was directed to children, especially in using different prizes (even little sums of money) for a bait.

II. Consumer Complaints

Data of the last years show up that consumers have started to visit CPB and its county divisions all over Estonia more often or to make a call and ask some advice. In 2004 altogether **24 552** consumers were counseled, of them **4943** consumers attended CPB at reception hours and **19 609** called by phone (of them 13 110 used CPB information

number and 6499 rang up to other phone numbers of the CPB stuff). From consumers and enterprises were got **664** written desires for information and advice.

In CPB **2063 consumer complaints or statements** were registered, a great part of them (937 or 45,4%) concerned trade enterprises and 852 (41,3%) providers of services. From the rest of complaints 115 (5,6%) concerned advertising and 112 (5,4%) some general consumer problems. All consumer statements out of CPB competence (47 or 2,3%) were sent forward to other surveillance authorities.

The quality of footwear continues to be an alarming problem for consumers. From consumer complaints against trade enterprises 279 or 29,8% were connected with **footwear**. Connected with food were 105 statements (11,2%). With regard to services, a significant part of complaints (158 or 18,5%) emerged about costs for dwelling, electricity, water-supply and fuels. Nowadays new matters for consumers like e-trading, cable-TV, mobile telephone and Internet services are also the often issue of concern (167 complaints or 19,6%). From year to year apparently more complaints emerge about the quality of constructions. In 2004 altogether 127 complaints or 14,9% concerned to violations of constructions contracts.

Consumer Complaints Committee

The consumer complaints committee, as Alternative Dispute Resolution Body (ADR), is an independent institution, which settles disputes between consumers and traders (Consumer Protection Act §22-§37, also the regulation of Ministry of Economic Affairs and Communications nr.96 from 21.04.2004). The committee is competent to settle disputes arising from contracts between consumers and traders if the parties have not been able to settle the disputes by agreement and if the value of the disputed goods or services is at least 300 EEK.

Most often the consumer complaints committee had to deal with footwear (58 cases), mobile telephones (12 cases), tourism (9 cases), furniture (6 cases), ordered windows (5 cases). This committee has a right to order a specialist-opinion for question at issue, used in 2004 for 5 issues. In 2004 from consumer complaints, arrived in the second part of the year (1114), the consumer complaints committee solved **ca 10%**.

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 2004 there was held 116 sessions of the committee and on the complaints under procedure were made **104 decisions**: 9 – settled by agreement, 40 – for satisfaction of the consumer, 24 – for partial satisfaction, 27 - dismissal of the complaint, 4 – out of competency of the committee. A decision of the committee is published on the website of the CPB www.tka.riik.ee .

A decision of the committee must be complied with within one month. In the event of failure to comply with a decision of the committee, 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 2004, they were complied by 66 enterprises, which means 90,4% of all positive conclusions for consumers. At that 7 enterprises (9,6%) refused to comply with the committee's decision and against them there must be taken some kind of new decision, obviously to turn to court.

III. Lawsuits

In 2004 CPB was in court with **11 civil suits**, some of them continuing cases. From different spheres there were several cases connected with contracts for construction of private houses, also some cases of ordering new doors and windows.

In **administrative cases** CPB made altogether 117 prescripts, of them with 3 were not complied. Together with cases of previous years, in 2004 CPB was in court with 9 administrative cases. In 4 of them procedure was finished up, in 5 cases disputes will continue next year.

As concerns to **misdemeanor proceedings**, in 2004 there were made some changes in courts practice. From now on, in every case concerning to enterprises there must be discovered a person from management, who is responsible for certain sphere and can be condemned in misdemeanor case. CPB keeps the opinion that this new practice is not convenient for many disputes of consumer protection matters.

From 872 misdemeanor procedures, started by CPB in 2004, with 6 were not complied. Most often these were cases about advertising, turned against organizers of gambling.

IV. Consumer Counseling and Education

Counseling

During the year, altogether 13 110 consumers were counselled by CPB information telephone. In comparison with the previous year, it is 2500 calls more, which makes one fifth of the total sum. Most of the consumer's problems were connected with quality of goods and services, a good part also with consumer rights and time limits for making complaints.

The majority of questions (6622 calls) dealt with manufactured goods (footwear, clothes, domestic machinery, telephones, computers, furniture and construction materials). In respect of services there was altogether 2623 calls, most often the consumers had problems with enterprises offering construction services (405 calls).

Aiming to improve awareness of consumers, CPB has practiced to issue some leaflets and booklets for **counseling consumers**, how to act in certain incident. In 2004 CPB ordered a reprint of some popular booklets about footwear and clothing, also about making consumer contracts. There was started to post booklets for a large number of

consumers. So was managed to divide some 10 thousand copies of booklets in five different consumer subjects.

During the year CPB specialists **issued two books**. One of them was a handbook for consumers - how to use the Law of Obligations Act. The attention was turned to spheres and contracts, which have been most often objects of concern for the consumers. In the other issue "10 years of national consumer protection in Estonia" a report was given about founding, development and activity of the Consumer Protection Board. Also some aspects of legal regulations and consumer policy were introduced.

Public relations

During the year 35 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.

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.

Some new spheres were added to the Internet-homepage www.tka.riik.ee, like "Consumer Complaints Committee" and "Safety". Also new laws were added to the legislation chapter, after they were introduced during the year (renewed Consumer Protection Act, Trading Act).

Consumer education

Consumer training was also an important sphere of CPB activities. In 2004 there was continued the cooperation between CPB and educational establishments, carrying out some consumer training projects. It was already the third year, when CPB introduced the special projects for pupils, organizing a competition between schools and teams. This year in hiking competition "Let's manage ..." took part 10 schools with 19 teams. Also some training for teachers was organized, 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 and to prepare new EU member-states for implementing the EU consumer policy. In 2004 the project "**Developing Consumer Citizenship**" was brought to an end. It helped to analyze subjects in schools and to find possibilities to include consumer education into programs of high schools and teachers training. For three years is planned the project "Consumer Citizenship Network", which is also aimed for teachers training.

In 2004 CPB took part in some **TAIEX** (*Technical Assistance Information Exchange*) seminars. They were aimed for training national officials, who work in different spheres of consumer protection. In cooperation with **RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) there was organized training of specialists for food labeling. CPB took part also in Phare Twinning projects and in work of **ICPEN** (*International Consumer Protection Enforcement Network*). This network helps in solving cross-border complaints, using the cooperation of consumer protection offices in different countries.

After Estonia got a membership in EU, CPB has planned to open a new EU **counseling centre** for solving cross-border complaints. In 2004 such application was sent to the European Commission and afterwards a positive answer was received. This centre will start to work in 2005, being a part of CPB, but getting during the first two years 70% of financing from the European Commission and 30% from the budget of CPB.

EU Counseling centre plans to open its own Internet-homepage and be accessible as for local consumers, as also for consumers of other EU member-countries. New centre will start to belong in network of the **European Consumer Help Net** and take part of different projects together with other members of the network.

Lisa 1

HELKURITE TESTIMISE TULEMUSED

Helkurid, millede peegeldusvõime vastas normidele, olid järgmised:

- Pehme helkur “roosa kass” (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Pehme helkur “helesinine auto” (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Isekinnituv helkurpael (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Jalakäijahelkur “kollane hiir” (maaletooja Trend Line OÜ)



- Jalakäijahelkur “roosa karu” (maaletooja Trend Line OÜ)



Helkurid, millede peegeldusvõime jäi alla lubatud normi, olid järgmised:

- Helkur-võtmehoidja “roheline karu” (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Helkur-võtmehoidja “sinine karu” (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Helkur-võtmehoidja “kollane täht” (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Komplekt isekleepuvatest helkuritest (maaletooja Tiimari Baltic AS)



- Helkur-võtmehoidja “roheline karu” (maaletooja Trend Line OÜ)



- Helkur-võtmehoidja “sinine karu” (maaletooja Trend Line OÜ)



- Helkur-võtmehoidja “sinine süda” (maaletooja Trend Line OÜ)



- Käepael Vanilla Ninja (maaletooja Trend Line OÜ) – Märkus: kaupluses jäi ebaselgeks, kas on tegemist helkuriga või lihtsalt käepaelaga. Kuna analoogsed helkur/käepaelad on väga laialt levinud, siis ei tohiks kauplustes tavalisi käepaelu müüa kõrvuti helkuritega.



- Helkur Lipton (maaletooja Unilever Eesti OÜ) – Selverites müüdavatel “Osta Liptoni teed saad helkuri” sildiga varustatud Liptoni teepakkidele olid kinnitatud kingituseks helkurid.



Lisa 2

TESTITUD LASTEMÖÖBLI PILDID

**FOTO NR 1**

**FOTO NR 2****FOTO NR 3**

**FOTO NR 4****FOTO NR 5**

Lisa 3

KÜÜNALDE OHUTUSE TESTIMINE

Osavõtt EL regionaalsest koostööprojektist – küünalde ohutus

Tarbijakaitseamet valis testimiseks välja 15 erinevat küünalt, mis võeti erinevatest kauplustest nagu Novalux, Sanina, Koduextra, Flora Kadrina, Selver, Maksimarket ja Tiimari. Testimiseks väljavalitute hulgas oli nii tavalisi lauaküünlaid, kui ka geelküünlaid, kaunistustega küünlaid ja antiikküünlaid. Nende ohutuse hindamisel tuli arvesse võtta põlemise parameetreid, küünlahoidja temperatuuri, tahi raskemetallide sisaldust ning märgistuse ja ohutusnõuete adekvaatsust.

Testimine hõlmas järgmisi etappe:

- küünla ja küünlahoidja/-konteineri visuaalne hindamine
- põlemiskarakteristikute jälgimine
- küünlahoidja/-konteineri kuumuse mõõtmine
- Lisatud kaunistuste efekt (kas süttisid?)
- Kustutamise kergus
- Kas küünlataht sisaldas raskemetalle? Nende olemus ja sisaldus (%)
- Märgistuse ja hoiatuste olemasolu, adekvaatsus, loetavus ja selgus.

Vastavalt Hampshire laboratooriumi kommentaaridele on küünalde puhul olulisemad ohutusinstruktsioonid järgmised:

- ära jäta põlevat küünalt järelevalveta;
- loe ja järgi täpselt kõiki tootja instruktsioone;
- hoia küünlaid laste ja koduloomade eest;
- hoia küünlaid eemal kergesti süttivatest esemetest;
- aseta küünlad püstiselt/otse sobivasse, püsivasse küünlahoidjasse (küünlajalga);
- põleta küünalt ainult kuumakindlal pinnal;
- kasuta hästi ventileeritud ruume, aga hoia tuuletõmbuse eest;
- lõika küünla tahti enne igat kasutamist, et vältida liigset suitsemist;
- ära põleta küünalt tavaliselt rohkem kui neli tundi korraga;
- katkesta küünla kasutamine, kui on jäänud veel 12 mm vaha;
- ära liiguta põlevat küünalt;
- hoia eemal kuumuseallikatest, ka otsesest päikesevalgusest;
- kindlusta, et küünlad oleksid eraldatud üksteisest ... cm.

Taolised instruktsioonid nagu “ära liiguta põlevat küünalt”, “ära jäta põlevat küünalt järelevalveta”, “hoia küünalt laste ja loomade eest”, “hoia küünalt eemal süttivatest esemetest” on alati kohased. Teiste hoiatuste kasutamine sõltub juba küünla spetsiifikast.

Küünalde märgistuse juures tuleb jälgida, et küünlad, mis on mõeldud ainult toas kasutamiseks, omaksid vastavat märgistust. Samuti ujuvad küünlad peavad kandma instruktsiooni, et neid võib kasutada ainult sobivas veega täidetud anumal. Kui küünlahoidja võib saavutada kasutamisel temperatuuri üle 50°C, peab märgistusel

olema ka hoiatus, et küünlahoidja võib kuumeneda kasutamise ajal. Lisaks ohutuse instruktsioonidele peavad märgistusel olema ka tootja andmed.

Eesti poolt testimiseks esitletud 15-st küünlast:

- 2 küünalt vastasid täielikult nõuetele:



- 1 küünlal puudusid märgistusel tootja või levitaja andmed:



- 5 küünlal puudusid märgistusel hoiatused “hoida laste eest”:





- 1 küünlal puudusid hoiatused “väldi tuuletõmbust”, “hoida eemal soojusallikast”:



- 3 küünlal puudusid kõik hoiatused:





- 2 küünlal puudus teave, et “küünla hoidja läheb kasutamisel kuumaks” ja “põletada ainult kuumakindlal alusel” :



- 1 geelküünlal puudus teave, et “küünla hoidja läheb kasutamisel kuumaks” ja “põletada ainult kuumakindlal alusel” ning instruktsioon “lõpeta küünla põletamine 20 mm enne küünla lõppu”

Viimane instruktsioon on eriti oluline seetõttu, et kui põletada küünal täiesti lõpuni, siis võivad küünla põhjas olevad merekarbid süttida ning klaasist küünlaümbrise temperatuur võib tõusta 200°C.



Kõiki küünalde müüjaid ja tootjaid informeeriti projekti tulemustest kirjalike tähelepanujuhtimiste näol ning viie küünla testimistulemuste alusel viidi läbi ka kolm vääртеomenetlust.

Lisa 4

KAUPADE TESTIMISE TULEMUSED

Tööstuskaubad

<i>Nr</i>	<i>Toote nimetus</i>	Toodete arv		Testimine ja nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused
		testitud proovide arv	ei vastanud proovide arv		
1	<i>Mänguasjad</i>	29	14		
1.	Karu punases särgis	1	-	Vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: väändekatse, tõmbekatse	Korras
2.	Kaisukaru	1	-	vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest-samad katsed mis eelmisel	Korras

3.	Vinyl toy-pigistatavad mänguasjad (komplekt kolmest loomast)	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest tõmbekatsel eraldus osa mis mahub väikeste osade silindrisse-selliste osade sattumine hingamisteedesse võib põhjustada lämbumist, võib kahjustada laste kuulmist-ületavad lubatud helirõhutaseme piirväärtuse	ohtlik
4.	Laste närimisrõngas	1	-	vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	Korras
5.	Kõristi vankrile	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, väändekatse, tõmbekatse, kukkumiskatse, löögikatse, survekatse. Võib tekitada lämbumise ohtu, kuna katsetamisel purunes osadeks, mis mahuvad väikeste osade silindrisse	ohtlik
6.	Pehme mänguasi KOER	1	-	vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	korras
7.	Laste nõude komplekt	1	-	vastab nõuetele-määratud kroomi ja kaadmiumi migratsiooni, kuna komplektil oli teave: "mittesobiv alla 3-aastastele lastele"	korras
8.	Püramiid	1	1	Ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, kuna katsetamisel eraldusid silmad, mis mahuvad väikeste osade silindrisse	ohtlik

9.	Kõristite komplekt	1	1	Ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, kuna katsetamisel purunesid kõristid osadeks, mis mahuvad väikeste osade silindrisse, samuti võib tekkida poomise oht, kuna kõristi nõõrist – pikkusega 760mm võib moodustuda silmus	ohtlik
10.	Käimistool lastele	1	1	Võib tekitada lämbumise ohtu, kuna katsetamisel purunes tooli külge kinnitatud kõristi väikesteks osadeks, millised mahuvad väikeste osade silindrisse, koormusega katsetamisel muutus kasutamiskõlbmatuks	ohtlik
11.	Laste poksikomplekt	1	1	ei vasta nõuetele: täitematerjal oli saastatud - sisaldas õli ja liiva ja elastsest plastikust tehtud kotil oli ava perimeetriga üle 380mm mis oli paelaga kokkutõmmatav – võib tekkida lämbumise oht	ohtlik

12.	Yo-yo vesipallid	1	1	ei vasta nõuetelevõib tekkida lämbumise oht, kuna katsetamisel: 1.kumminöör venis kuni 2730 mm ning mängimisel võib kumminöör keerduda mitmekordselt ümber kaela, nööri katsetamiseks on vaja rakendada jõudu 82 N; 2.silmuse perimeeter venis kuni 540 mm (norm 380 mm), lapse pea mahub silmusesse; 3.kumminöör eraldus pallist ja vedelikvoolas välja ning avanes juurdepääs palli sees olevatele mänguasjadele, mis mahuvad väikeste osade silindrisse – laps võib neid hingedkõrisesse tõmmata.	ohtlik
13.	Vesipall (ilma nöörita)	1	-	Vastab nõuetele	korras
14.	Mobiiltelefon-mänguasi	1	1	Võib kahjustada laste kuulmist, kuna helirõhu tase ületas lubatud piirväärtust	ohtlik
15.	Vinyl toy – pigistatav mänguasi komplekt 4tk	1	1	Võib kahjustada laste kuulmist, kuna helirõhu tase ületas lubatud piirväärtust	ohtlik
16.	Vanniloom - pardike	1	-	vastab nõuetele	Korras
17.	Kõristi-arendav mänguasi	1	-	vastab nõuetele	korras
18.	Kõristi-merry go round komplekt	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, väändekatse, tõmbekatse, kukkumiskatse, löögikatse, survekatse. Võib tekitada lämbumise ohtu, kuna katsetamisel purunes osadeks, mis mahuvad väikeste osade silindrisse	ohtlik

19.	Kõristi-happy baby play set kompl	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, väändekatse, tõmbekatse, kukkumiskatse, löögikatse, survekatse. Võib tekitada lämbumise ohtu, kuna katsetamisel purunes osadeks, mis mahuvad väikeste osade silindrisse	ohtlik
20.	Pigistatav mänguasi-konn	1	-	Vastab nõuetele, teostatud keemiline analüüs ja tõmbekatse	korras
21.	Kiik plastikust	1	1	laps võib kiigest välja kukkuda, kuna kaitsetõke on 20cm madalam ja puudub T-kujuline tõke	ohtlik
22.	Karu suur karvane	1	-	Vastab nõuetele, teostatud väändekatse, tõmbekatse, testitud karvade lahtitulekut	korras
23.	Kass kõhuga	1	1	tõmbekatsel rebenes õmblus ja avanes juurdepääs täitematerjalile, mis mahub väikeste osade silindrisse	puudusega kaup: viga parandatav, kõik mänguasjad -kassid üle kontrollitud
24.	Pehme mänguasi-part	1	1	Testitud tuleohutust: leegileviku kiirus ületas vastavuskriteeriumi (30mm/sekundis)	puudusega kaup: vajalik teha lisakatsetused
25.	Pehme mänguasi-kukk	1	-	vastab nõuetele, testitud tuleohutust	korras
26.	Pehme mänguasi-karvane loom	1	-	vastab nõuetele, testitud tuleohutust	korras
27.	Näovärvid snazardo komplekt	1	-	Vastab nõuetele, ohtlikke aineid ei leitud	korras
28.	Näpuvärvid ses creative komplekt	1	-	Vastab nõuetele, ohtlikke aineid ei leitud	korras
29.	Voolimissavi play-doh komplekt	1	-	Vastab nõuetele, ohtlikke aineid ei leitud	korras
2	Väärismetalltooted	2	2		
1.	Meeste käekell Apella	1	1	Ebaõnnestunud remont	puudusega kaup
2.	Kullast käekett	1	1	Toode viimistlemata (tootmisviga)	puudusega kaup
3	Jalatsid	4	4		

1.	Naiste kingad	2paari	2paari	Märgistuses “kaetud nahk”, tegelikult –“teised materjalid”-kunstnahk	puudusega kaup
2.	Meeste kingad	1paar	1paar	Märgistuses “ehtsast nahast”, tegelikult “kaetud nahk”	- " -
3.	Naiste kingad	1paar	1paar	Märgistuses “ehtsast nahast”, tegelikult “teised materjalid”-kunstnahk	- " -
4	Muud kaubad	78	37		
1.	Veepehmenduskristallid	1 (purk)	-	Vastab kvaliteedinõuetele	korras
2.	Laste käru	1	1	Käruratta kinnitus mittekvaliteetne	puudusega kaup
3.	Kasvuturvas (AS Turbatooted)	1 (2 kg)	1	Pakendi märgistus on puudulik	korras
4.	Tuletikud	1pakk/10 toosi	1 pakk/10 toosi	leegi edasikandumine puudulik, SO-2 sisaldus on suurem normist	puudusega kaup
5.	Metallist sõrmused	6	1	nikli migratsioon ületas 7 korda lubatud koguse	ohtlik
6.	Müürisegu M/100/600 Optiroc	1 (25 Kg)	-	Vastas nõuetele	korras
7.	Juuksevärv Style	1	-	Vastas nõuetele	korras
8.	Juuksevärv City	1	-	Vastas nõuetele	korras
9.	Laste hambapasta Buratino	1	-	Vastas nõuetele	korras
10.	Laste hambapasta Mojo Zološka	1	-	Vastas nõuetele	korras
11.	Värviline kitsa vuugi segu 940	1	-	Vastas nõuetele	korras
12.	Peen vuugisegu	1	-	Vastas nõuetele	korras
13.	Imiku söögitool (Poola)	1	1	Püstivus ei vasta nõuetele	puudusega kaup
14.	Beebivoodi (Eesti)	1	1	Voodi ei vasta mõõtudele, mis on ettenähtud beebivoodile	- " -
15.	Beebi häll punutud (Eesti)	1	1	Punutisel teravad otsad, tootmisviga	- " -
16.	Laste tool (Prantsusmaa)	1	-	Vastas nõuetele	korras
17.	Laste pikendatav voodi (Eesti)	1	1	Voodi kandekonstruktsioon pragunes voodipõhja kandva liistu kinnituskohalt	puudusega kaup
18.	Päikesesprillid	16	-	Kontrollitud prillide läbilaskvus spektri ultravioletses piirkonnas vastab Eesti Vabariigi Standardile EVS-EN 1836:1999 Silmakaitsevahendid nõuetele	korras

19.	Välgumihklid hõbedased	1	-	VastasEVS-EN ISO 9994:2002 nõuetele leegi ohutuse osas	korras
20.	Laserseade HI-OUTPUT Key Chain Laser 5 otsikuga komplektis	1	1	kiirguse võimsus ületas II klassi laserseadmetele lubatud määra	ohtlik
21.	Laserseade Laser pointer Super powered 12-ne otsikuga komplektis	1	1	- “ -	ohtlik
22.	Laserseade HI-OUTPUT Key Chain Laser 5 otsikuga komplektis	1	1	puudusega kaup, patareid tühjad	puudusega kaup
23.	Laserseade Laser Pointer Sound	1	1	kiirguse võimsus ületas II klassi laserseadmetele lubatud määra: tegelik 3,2 mW, lubatud <1mW	ohtlik
24.	Koduses majapidamises kasutatavad küünlad (erinevad)	15	13	Hinnata küünlade ohutust arvestades põlemise parameetreid, küünlahoidja temperatuuri, tahi raskemetallide sisaldust ning märgistuse ja ohutusnõuete adekvaatsust – hindamise aluseks üldine tooteohutuse direktiiv 2001/95/EC	puudusega kaup: Ühtegi küünalt ohtlikuks ei tunnistatud, mittevastavused tulenesid märgistuse puudulikkusest.
25.	Erinevad helkurid	14	9	Testimise eesmärgiks oli tuvastada, kas kontrollitavate helkurite fotomeetrilised näitajad ehk helkuri peegeldusvõime vastab euronormatiivis EN 13356 esitatud nõuetele.	ohtlikud: nõuetele mittevastavad helkurid (isikukaitse vahendid) on ohtlikud kuna ei kaitse kandjat
26.	Küünlarosett	1	1	süttivuse määramine - vajalik märgistada hoiatusega: ”Ettevaatust! Hoida eemal tulest!”	Puudusega kaup.
27.	Jõuluehete komplekt	1	1	süttivuse määramine -. vajalik märgistada hoiatusega: ”Ettevaatust! Hoida eemal tulest!”	Puudusega kaup.
28.	Jõuluehete komplekt	1	1	süttivuse määramine - vajalik märgistada hoiatusega: ”Ettevaatust! Hoida eemal tulest!”	Puudusega kaup.
29.	Pesupulber 3 nimetust	3	-	tolmuvus	korras
5	Vedelkütus	40	6		

	<u>Bensiin</u>	26	6	Hapnikusisaldus, solvent-uhutud vaikude sisaldus, hapnikuühendite sisaldus, fraktsioonkoostis	Puudusega kaup
	<u>Diislikütus</u>	14	-	Määrimisomadused ja väävlisisaldus	korras
6	Grillsüsi	3	-		
1	<u>Grillsüsi</u>	3	-	Süsinikusisaldus, niiskus ja tuhasus	korras
7	Metallilõikeketas	3	2		
1	<u>Metallilõikeketas Metabo</u>	3	2	metallketaste paksus ületas lubatud hälbed	puudusega kaup
	Kokku:	159	65		
<u>Toidukaubad</u>					
1	Alkoholivabad joogid	17	3		
1.	Karastusjoogid	2	0	Organoleptilised näitajad, sünteetilised toiduvärvid	korras
2.	Mahlad	10	2	Füüsikalise-keemilised näitajad. Kahel korral sisaldasid mahlad säilitusaineid: ei vasta määrgistusele	Puudusega kaup
3.	Nektarid	2	0	-“-	korras
4	Siirupid	3	1	Füüsikalise-keemilised näitajad. Ühel juhul rikkumine sünteetiliste toiduvärvide sisalduse osas	Puudusega kaup
2	Alkohoolsed joogid	20	5		
1	Alkohoolsed joogid	20	5	Füüsikalise-keemilised näitajad. 1 juhul leitud sade, 1 juhul ei vasta lenduvate komponentide sisalduselt, 3 juhul ületab sidrunhappe sisaldus normi	Puudusega kaup
3	Kala- ja kalatooted	3	2		
1.	Soolalõhe tooted	2	2	Kasutatud sünteetilisi toiduvärvide, mida ei ole lubatud	Puudusega kaup
2.	Lõhe kalamari	1	0	Mikrobioloogilised näitajad	korras
4	Kondiitritooted	5	0		

1.	Šokolaaditooted	5	0	Füüsikalis-keemilised näitajad	korras
5	Piimasaadused	26	1		
1.	Kondenspiim suhkruga	2	0	Organoleptilised näitajad	korras
2.	Glasiurkohukesed	20	1	Füüsikalis-keemilised näitajad, toote näidise osamass ei vastanud märgistusele ühel juhul	Puudusega kaup
3.	Glasiurkohukesed külm	2	0	Füüsikalis-keemilised näitajad	korras
4.	Piima- ja taimerasvade segu	1	0	Füüsikalis-keemilised näitajad	Korras
5.	Võimiks Lemmik	1	0	Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad	Korras
6	Teravilja- ja pagaritooted	3	2		
1.	Teravilja- ja pagaritooted	3	2	Organoleptilised näitajad. 1 juhul tootel läppunud lõhn ja keeduproovil läppunud lõhn ja maitse, ühel juhul tootel ammoniagi lõhn	Puudusega kaup
7	Mesi	2	1		
1.	Mesi	2	1	Füüsikalis-keemilised näitajad, ühel juhul diastaasarv ületatud	Puudusega kaup
8	Salatid	2	1		
1.	Salatid	2	1	Mikrobioloogilised näitajad	Puudusega kaup
9	Maitseained	1	0		
1.	Must terapiipar	1	0	Organoleptilised näitajad	korras
10	Muud tooted	3	1		
1.	Seeneassorti	1	0	Võõrkehi ei avastatud	korras
2.	Õunaäädikas	1	0	Organoleptilised ja füüsikalis-keemilised näitajad	korras
3.	Aedliivatee	1	1	Saastatud kahjuritest	Puudusega kaup
11	Toiduõlid	5	0		
1.	Toiduõlid	5	0	Organoleptilised ja füüsikalis-keemilised näitajad	korras
12	Eritoit	4	0		
1.	Eritoit	4	0	Füüsikalis-keemilised näitajad, mikrobioloogia	korras
13	Tubakatooted	2	0		
1.	Tubakatooted	2	0	Tõrva ja nikotiinisaldus	korras

	<u>Kokku</u>	93	16		
	<u>Tööstus- ja toidukaubad kokku:</u>	252	81		

Lisa 5

REKLAAM



PILT 1.



PILT 2.



PILT 3.



PILT 4.



PILT 5.



PILT 6.



PILT 7.



PILT 8.



PILT 9.

Lisa 6

MAAKONNITI

TARBIJATE AVALDUSED

Lisa 6, tabel 1. Tarbijate avaldused 2004. aastal

	Harju	Hiiu	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	L-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku

Vastu võetud	1897		27	2	4	3	7	14	5	6	5	73	13	3	4	2063
sh kaubandus	863		12	1	1		4	6	4	1	1	34	7	1	2	937
sh teenindus	795		14	1		2	2	8	1	5	2	16	2	2	2	852
sh reklaam	105										1	9				115
sh üldised	93		1			1					1	14	2			112
sh edastatud	41				3		1						2			47

Lahendatud	1719		23	2	2	2	7	14	5	6	5	73	12	2	4	1876
sh kaubandus	787		10	1	1		4	5	4	1	1	34	7	1	2	858
sh teenindus	692		13	1		2	2	9	1	5	2	16	1	1	2	747
sh reklaam	113										1	9				123
sh üldised	86										1	14	2			103
sh edastatud	41				1		1						2			45

Lisa 6, tabel 2. Kaubanduse kohta ametile esitatud avaldused

	Harju	Hiiu	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	L-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Kaubanduse kohta	863		12	1	1		4	6	4	1	1	34	7	1	2	937
a) toidukaubad	88		3				1	2	1			6	3	1		105
alkohoolsed joogid	13		1				1	1	1				1			18
tubakatooted			1													1
liha ja lihatooted	6											1		1		8
piim ja piimatooted	9							1								10
muud toidukaubad	60		1									5	2			68
b) tööstuskaubad	775		9	1	1		3	4	3	1	1	28	4		2	832
jalatsid	267		3									7			1	279
kodutehnika	55			1			1		1			1	1			59
kütus ja määrdeained	23															23
telefonid	74						1					1	2			78
rõivad ja tekstiilitooted	55		1									1	1			58
mööbel	54											3				57
Arvutid ja	63		3				1					4				71
muud tööstuskaubad	184		2		1			4	2	1	1	11			1	207

II Edastatud avaldused kokku	41				3		1						2		47	
III Reklaam	105										1	9			115	
IV Laekunud avaldused kokku	1897		27	2	4	3	7	14	5	6	5	73	13	3	4	2063

Lisa 6, tabel 3. Teeninduse kohta ametile esitatud avaldused

	Harju	Hiiu	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	L-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Elamuaseme kulud kokku	72		5						1	2	2	3		1	1	87
Küte	13		2						1		1	1		1		19
Gaas	4															4
Vesi ja kanalisatsioon	27		2							2	1	1			1	34
Eluasemekulud	24		1									1				26
Hooldustööd	4															4
II Elekter ja side	228		2					1				7				238
Elekter	66		2									3				71
Kaabel TV	34											1				35
Internetiteenus	47															47
Telefoniteenused	81							1				3				85
III Lep. teenused kokku	453		7	1		2	2	6		3		4	2	1	1	482
ehitusteenindus	124		1									1	1			127
autoteenindus	42		1			1		2				1				47
keemiline puhastus	23							2		1		1				27
transporditeenus	49							1		1		1				52

turismiteenused	55		3				2									60
töövahendusteenus	4															4
muud teenused	156		2	1		1		1		1			1	1	1	165
IV Finantsteenused kokku	42							1				2				45
finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	19											1				20
kinnisvaratehingud	8															8
kindlustus	15							1				1				17
Teenuste kohta laekunud avaldused kokku	795		14	1		2	2	8	1	5	2	16	2	2	2	852
V Üldised	93		1			1					1	14	2			112

Lisa 7

MEEDIAMONITORING

Ajakirjanduses ilmunud tarbijakaitset käsitlevate artiklite loetelu 2004.a.

Jrk. nr.	Teema	Pealkiri	Autori nimi	Kanal	Kuu-päev	Hinnang
1.	Jalatsitest	Saapaomanik käib õiguse saamiseks läbi Kolgata tee	Airi Ilisson	Eesti Päevaleht	05.01.	meile kasulik
2.	Ehitusteenustest	Soome pakettmaja otnud pere kaalub müüja vastu kohtuasja	Airi Ilisson	Eesti Päevaleht	06.01.	meile kasulik
3.	Reklaamist	Reklaamirikkumiste arv suurenenud	-	Äripäev	13.01	meile kasulik
4.	Internetipettusest	Tarbijakaitseamet hoiatab Survivori eest	-	Eesti Päevaleht Tallinn	14.01.	meile kasulik
5.	Internetipettusest	Respublikaanist vallavanem lubas miljoni ja tõmbas kergeusklikud haneks	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	14.01.	meile kasulik
6.	Internetipettusest	Mängijad kaebavad Survivor peale	-	Eesti Päevaleht Tallinn	14.01.	meile kasulik
7.	Internetipettusest	Internetipettuste arv kasvab	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	15.01.	meile kasulik
8.	Kaabel-TV teenustest	Kaabel-TV teenuse leping tuleb hoolega	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	16.01.	meile kasulik
9.	Internetipettusest	Tarbijakaitse hoiatab internetis leviva ennustusmängu eest	-	Postimees Kasu	16.01.	meile kasulik
10.	Tarbija õigustest	Kuidas ma külmkappi ostsin	kommenteerib Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	16.01.	meile kasulik
11.	Allahindlustest	Alla hinnatakse eelkõige hooajakaubad	-	Postimees Kasu	16.01.	meile kasulik
12.	Allahindlustest	Allahindlused ajavad ostja segasse	Kristiina Mõttus	Postimees Kasu	16.01.	meile kasulik

13.	Töö tulemustest	Tarbijale teeivad muret jalatsid	-	Eesti Päevaleht Tallinn	19.01.	meile kasulik
14.	Toidukaupadest	Kondenspiim vajab uut nime	Silva Männik	Äripäev	20.01.	meile kasulik
15.	Ühikuhinnast	Kevadeks tuleb poelettidel ära märkida ka leiva kilohind	Kai Kalamees	Eesti Päevaleht	22.01.	meile kasulik
16.	Pettustest	Tüssati ka talunikke	Kristina Vaksmaa	Äripäev	22.01.	meile kasulik
17.	Rõivastest	Jopet ära osta juhuslikust müügikohast	Merle Lutsoja	Postimees Kasu	23.01.	meile kasulik
18.	Tarbija õigustest	Tarbijate probleemidest 2003. aastal	Koidu Allvee	Meie Maa	24.01.	meile kasulik
19.	Ohtlikest kaupadest	Tarbijakaitse leidis ohtlikud titepõlled	-	Eesti Päevaleht	29.01.	meile kasulik
20.	Ohtlikest kaupadest	Ohtlikud väikelaste põlled	-	SL Õhtuleht	29.01.	meile kasulik
21.	Töö tulemustest	Miljoni eest trahve	-	SL Õhtuleht	29.01.	meile kasulik
22.	Ohtlikest kaupadest	Tarbijakaitse avastas müügilt ohtlikud pudipõlled	-	Postimees	29.01.	meile kasulik
23.	Internetipettusest	Tarbijakaitseamet hoiatab ennustumängu Survivor eest	-	Maaleht	20.01.	meile kasulik
24.	Tarbija õigustest	Tarbija küsib....	Kristina Vaksmaa	Maaleht	29.01.	meile kasulik
25.	Tarbija õigustest	Lugeja kiri	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	30.01.	meile kasulik
26.	Tarbija õigustest	Lugeja küsimus	Aivar Rosma	Sakala	30.01.	meile kasulik
27.	Mööbli tellimisest	Tarbijad kaebavad mööblifirmade üle	-	Eesti Päevaleht	31.01.	meile kasulik
28.	Mööbli tellimisest	Tarbijakaitse hoiatab liigse ettemaksu eest	Anti Ronk	Eesti Päevaleht	02.02.	meile kasulik

29.	Mööbli tellimisest	Tarbijakaitse hoiatab liigse ettemaksu eest	-	SL Õhtuleht	03.02.	meile kasulik
30.	Kaebuste komisjonidest	Kaupmehed: tarbijakaitse komisjonid kukuvad läbi	Silva Männik	Äripäev	05.02.	meile negatiivne
31.	Tarbija õigustest	Kas diivani eluiga on tõesti vaid pool aastat?	Kristel Kirss	SL Õhtuleht	10.02.	meile neutraalne
32.	Tarbija õigustest	Seadused jätavad ostja täielikult müüja meelevalla	Kristel Kirss	SL Õhtuleht	10.02.	meile negatiivne
33.	Töö tulemustest	Tarbijad pole rahul jalatsite kvaliteediga	-	Postimees	17.02.	meile kasulik
34.	ID-piletite teenustasust	Tallinn lisab ID-piletitele kuuekroonise teenustasu	Urmas Seaver	Postimees	17.02.	meile kasulik
35.	Mööbli tellimisest	Mööbli ettemaks ei tohi ületada 50% kogusummast	-	Maaleht	19.02.	meile kasulik
36.	Tarbija õigustest	Katkiste ratastega vankri ostnud pere seljatas kaupluse	Airi Ilisson	Eesti Päevaleht	19.02.	meile kasulik
37.	Ehitusteenustest	Enne ostu omandage ehitusalane kõrgharidus	Kadri Paas	SL Õhtuleht	19.02.	meile kasulik
38.	Kataloogimüügist	Kataloogikaupu tellides jälgi ka müügitingimusi	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	20.02.	meile kasulik
39.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitse ei sekku esialgu ID-pileti projekti	Urmas Seaver	Postimees	20.02.	meile negatiivne
40.	ID-piletite teenustasust	Kes kelle jaoks on loodud?	juhtkiri	Postimees	20.02.	meile negatiivne
41.	Hasartmängureklaamist	Mängupõrgud reklamivad end seadusevastaselt	Jüri Muttika	Eesti Ekspress	26.02.	meile neutraalne
42.	Tarbija õigustest	Puudusega kauba korral tuleb pöörduda kauplusesse	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	27.02.	meile kasulik
43.	5-sendistest	tarbija küsib: Arved ümardatakse 10 sendi täpsusega	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	27.02.	meile kasulik

44.	Hasartmängureklaamist	Kasiinod reklaamivad end seadusevastaselt	-	Postimees	27.02.	meile kasulik
45.	Tarbija õigustest	Katkine mobiil võib kohtusse viia	Gert Kiiler	Sakala	27.02.	meile kasulik
46.	Eksitavast reklaamist	Kauplus Tallinn kui pealinna visiitkaart?	Merike Teder	Eesti Päevaleht Tallinn	01.03.	meile kasulik
47.	Autoteenindusest	Helkama Auto nõoris Škoda omanikku	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	04.03.	meile neutraalne
48.	Autoteenindusest	Autoteenindustel lasub seaduse rikkumise kahtlus	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	08.03.	meile kasulik
49.	Ampritasust	Tarbijad võrdlevad Eesti Energiaampritasu plaani õhu müügiga	Aivar Reinap	Postimees	09.03.	meile kasulik
50.	Hasartmängureklaamist	Kasiinoreklaam toob trahvi	Sigrid Laev	Eesti Päevaleht	09.03.	meile kasulik
51.	Hasartmängureklaamist	Pange nad lühema rihma otsa	Mari Sarv	Eesti Päevaleht	09.03.	meile neutraalne
52.	Hasartmängureklaamist	Hasartmängureklaam väljaspool mängukohta on seadusega keelatud	Kristina Vaksmaa	Äripäev	09.03.	meile kasulik
53.	Töövahendusest	"Lubati 21 000 krooni kuus... Võttis silme ees kirjuks!"	Valdek Kiiver, Eve Heinla	SL Õhtuleht	10.03.	meile kasulik
54.	Tarbija õigustest	Seadus kaitseb ema-isa lapse mõttetute ostude eest	-	SL Õhtuleht	10.03.	meile kasulik
55.	Tarbija õigustest	Raadio tagakülg kubises lutikamunadest	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	10.03.	meile kasulik
56.	Toidukaupadest	Rannamõisa broileri pähe müüakse Leedu lindu	Kristel Kirss	SL Õhtuleht	10.03.	meile kasulik
57.	Ekspertiisidest	Tarbija on rumal, müüja ebakompetentne	Kai Simson	Maaleht	11.03.	meile kasulik
58.	Pettusest	Libakataloog püüab Tarbijakaitseametit	Rando Tooming	Äripäev	11.03.	meile kasulik
59.	Hasartmängureklaamist	Seadused on täitmiseks, ka riigiametile	Jaak Urm	Äripäev	11.03.	meile negatiivne

60.	Mööbli tellimisest	Mööbli tellimisel jälggi ettemaksu suurust	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	12.03.	meile kasulik
61.	Tarbija õiguste päevast	Märtsi keskel tähistame tarbija õiguste päeva	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	12.03.	meile kasulik
62.	Ampritasust	Eesti Energia lahendas elektri hinna küsimusi	-	Äripäev	15.03.	meile kasulik
63.	Veest	Euroliidu direktiiv nõuab Eesti joogivee suurpuhastust	Nils Niitra	Postimees	16.03.	meile kasulik
64.	Tarbija õiguste päevast	Märtsis peetakse tarbija õiguste päeva	Kristina Vaksmaa	Nädaline	16.03.	meile kasulik
65.	Hasartmängureklaamist	Tarbijakaitse trahvis kasiinosid	-	Eesti Päevaleht	18.03.	meile kasulik
66.	Hasartmängureklaamist	Tarbijakaitse trahvis kasiinopidajaid	Andres Põld	Äripäev	18.03.	meile kasulik
67.	Pettustest	Eesti firmad Euroopa suurpettuse haardes	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	19.03.	meile kasulik
68.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitse nõuab ID-pileti teenustasu kaotamist	-	Postimees	19.03.	meile kasulik
69.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitse peab ID-piletite teenustasu õigustamatuks	-	Äripäev	19.03.	meile kasulik
70.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitsejad ID-piletite müügi korra	-	SL Õhtuleht	19.03.	meile kasulik
71.	Töö tulemusest	Tarbijad kaebavad enim tööstuskaupade kvaliteedi üle	-	Postimees	23.02.	meile kasulik
72.	Ehitusteenustest	Ehitusteenuse tellimine nõuab suurt tähelepanelikkust	Kristina Vaksmaa	Äripäev	24.03.	meile kasulik
73.	Tarbijakoolitusest	Noor tarbija vajab koolitamist!	Helen Allik	Õpetajate Leht	26.03.	meile kasulik
74.	Seadusandlusest	Uued tuuled tarbijakaitstes	Feliks Luiksaar	Võrumaa Teataja	27.03.	meile kasulik
75.	Reklaamist	Ei paljastele kehadele lastefilmi ees	Marii Karell	Eesti Päevaleht Laupäev	27.03.	meile kasulik

76.	Turismist	Reislepingu sõlmimisel kontrolli tagatist	Kristina Vaksmaa	Äripäev	01.04.	meile kasulik
77.	Internetipettustest	Maalehe peatoimetaja sai dollarimiljonäriks	Kai Simson	Maaleht	01.04.	meile kasulik
78.	Tarbija õigustest	Garantiiajast hoolimata olen remondile kulutanud juba kahe uue akna hinna	Kristel Kirss	SL Õhtuleht	01.04.	meile kasulik
79.	5-sendistest	Poed ei pea enam tagasi andma viiesendiseid	Hindrek Riikoja	Postimees	05.04.	meile kasulik
80.	Hasartmängureklaamist	Olympic Casino sai 40 000 krooni trahvi	-	Postimees	08.04.	meile kasulik
81.	Seadusest	Liiter ja kilogramm hinnasildile	Kristina Vaksmaa	Maaleht	08.04.	meile kasulik
82.	Kasutusjuhenditest	Eestikeelne juhend peab alati juures olema	Kristina Vaksmaa	Äripäev	14.04.	meile kasulik
83.	Ehitusteenustest	Praakmajade buum	Ede Schank	Eesti Ekspress	15.04.	meile kasulik
84.	Ühikuhinnast	Kilohind aitab soodsalt süüa osta	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	15.04.	meile kasulik
85.	Seadustest	Kaubanduses on uued seadused	Toivo Räägel	Nädaline	20.04.	meile kasulik
86.	Töö tulemustest	Tarbijakaitseamet tegi märtsis kümme ettekirjutus	-	Äripäev	22.04.	meile kasulik
87.	Töö tulemusest	Tarbijakaitseamet tegi ettekirjutusi	-	Postimees	22.04.	meile kasulik
88.	Tarbija õigustest	Lugeja kiri - Kampaaniatoote tähtajad	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	23.04.	meile kasulik
89.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitsjad ähvardavad linnavalitust kohtuga	-	Eesti Päevaleht Tallinn	27.04.	meile kasulik
90.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitse ähvardab Tallinna kohtuga	-	Postimees	27.04.	meile kasulik
91.	Hinnatõusust	Müüja õhutab ostuhullust	Anti Ronk	Eesti Päevaleht	28.04.	meile kasulik

92.	Toidu ohutusest	"Klaasikild tordis murdis mu hamba!"	Kristi Vainküla	SL Õhtuleht	04.05.	meile neutraalne
93.	Kasutusjuhendist	Keerukal seadmel peab olema juhend	Kristina Vaksmaa	Postimees Autoextra	10.05.	meile kasulik
94.	Ehitusteenustest	Jultunud petturite tasku läks miljoneid	Gea Velthut-Sokka0	Äripäev	12.05.	meile kasulik
95.	Ehitusteenustest	Ehituses valitsevad džungliseadused	-	Äripäev	13.05	meile neutraalne
96.	Hindade avaldamisest	Lugeja kiri - Euro kurss Otto moodi	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	14.05.	meile kasulik
97.	Turismist	Reisikorraldajad nõuavad ausamat konkurentsi	Nils Niitra	Postimees	14.05.	meile kasulik
98.	Reklaamist	Liba-Claptoni reklaam keelatud	-	Eesti Päevaleht	20.05.	meile kasulik
99.	ID-piletite teenustasust	Tarbijakaitse soovib linnal ID-pileti hinda teenustasu, kuue krooni võrra tõsta	Merike Teder	Eesti Päevaleht Tallinn	25.05.	meile neutraalne
100	Teenuse kvaliteedist	Lugeja kiri - Jube teenus	Anne Nettan	SL Õhtuleht	25.05.	meile neutraalne1
101	Mööblist	OÜ Kõõgigalerii pettis tellijaid kümnete tuhandete kroonidega	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	25.05.	meile kasulik
102	Matuseteenusest	Ainult üks küsimus	Kristina Vaksmaa	Virumaa Teataja	28.05.	meile kasulik
103	Töövahendusest	Kahtlased töövahendusfirmad luubi all	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	31.05.	meile kasulik
104	Ühikuhinnast	Hinnasildile tuleb rohkem numbreid	Andres Kärssin	Äripäev	01.06.	meile kasulik
105	Alkoholi müügist	Saaremaa poed panid protestiks viinamüügi keelu vastu lastekaitsepäeval ukseid kinni	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	02.06.	meile kasulik
106	Kütuse müügist	Müügil veel odavalt Eestisse toodud bensiin	Kristiina Randmaa	Äripäev	03.06.	meile kasulik

107 .	Kütuse müügist	Kütuse hind on kõrgem kui kunagi varem	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	03.06.	meile kasulik
108 .	Kütuse müügist	Bensiinijaamad müüsid mais madala aktsiisiga bensiini	-	Postimees	03.06.	meile kasulik
109 .	Kütuse müügist	Kaks tanklat jäi pettusega vahele	Margus Pipar	Autoleht	03.06.	meile kasulik
110 .	Tarbijakaitsest	Teadlik ostja müüjalt petta ei saa	Üllas Linder	Valgamaalane	08.06	meile kasulik
111 .	Alkoholireklaamist	Marko Matvere kasutamine uues viinareklaamis rikub seadust	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	09.06.	meile kasulik
112 .	Reklaamist	lugeja kiri - Reklaam eksitab	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	11.06.	meile kasulik
113 .	Alkoholireklaamist	Tarbijakaitse keelab Matvere osalemise viinareklaamis	-	Äripäev	16.06.	meile kasulik
114 .	Alkoholireklaamist	Matverega viinareklaamil keeld peal	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	16.06.	meile kasulik
115 .	Alkoholireklaamist	Tarbijakaitseamet keelas Matverega viinareklaami	-	Postimees	16.06.	meile kasulik
116 .	Alkoholireklaamist	Nemad ei tohi enam alkoholi reklaamida	Katrin Pauts	SL Õhtuleht	16.06.	meile kasulik
117 .	Alkoholireklaamist	Matvere viinareklaam keelati. Kas õige otsus või silmakirjatsemine?	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	17.06.	meile neutraalne
118 .	Alkoholireklaamist	Saare naised tänavad tarbijakaitseametit	Mari Rebane	Eesti Päevaleht	17.06.	meile kasulik
119 .	Alkoholireklaamist	Kuressaare keelas lahja alkoholi reklaami	Andres Sepp	Postimees	17.06.	meile neutraalne
120 .	Alkoholireklaamist	Matvere ja viinapudel	Kristina Vaksmaa	Eesti Päevaleht	18.06.	meile kasulik

121 .	Reklaamist	Lastevanemate liit taunib Õllesumneri reklaami	Sergo Selder	Eesti Päevaleht	18.06.	meile neutraalne
122 .	Reklaamist	Õllesummer võib kesvamärjukest reklaamida	Katrin Pauts	SL Õhtuleht	18.06.	meile kasulik
123 .	Toidukaupadest	Jaama turul müüakse põrandaalust vorsti	Anti Ronk	Eesti Päevaleht	21.06.	meile kasulik
124 .	Autoteenindusest	Remontija lisab arvetele olematuid töötunde	Erkki Erilaid	Postimees	22.06.	meile kasulik
125 .	Mobiilsideteenusest	Tarbijakaitse algatas Radiolinja suhtes väärteomenetluse	-	Postimees	03.07.	meile kasulik
126 .	Mobiilsideteenusest	Radiolinja pettis kliente	-	SL Õhtuleht	03.07.	meile kasulik
127 .	Reklaamist	Reklaam kaubamaja aknal eksitas tarbijat	Merike Teder	Eesti Päevaleht	05.07.	meile kasulik
128 .	Tarbijamängudest	No kellele teevad tarbijamängud kahju?	-	Äripäev	05.07.	meile neutraalne
129 .	Mobiilsideteenusest	Radiolinja pakub klientidele hüvitust	Mart Parve	Postimees	06.07.	meile neutraalne
130 .	Internetikaubandusest	Tarbijakaitseamet hoiatab internetipoe Mp3 eest	-	SL Õhtuleht	06.07.	meile kasulik
131 .	Märgistusest	Brüssel loobus kaupade euro-sildistamisest	Erkki Erialaid	Postimees	07.07.	meile kasulik
132 .	Tarbija petmisest	Turumüüjad kleebivad kaubale ebaausalt Eesti sildi	Kaire Uusen	Postimees	08.07.	meile kasulik
133 .	Seadusandlusest	Euroopalik tarbijakaitse seadus	Ivi Kaarna	Võrumaa Teataja	08.07.	meile kasulik
134 .	Alkoholireklaamist	Tarbijakaitse uurib Dan Põldroosi jätkamist džinnireklaamis	-	SL Õhtuleht	10.07.	meile kasulik

135 .	Alkoholireklaamist	Reklaamitegijad kurdavad, et seadus pole konkreetne	Mari Sarv	Eesti Päevaleht	14.07.	meile neutraalne
136 .	Toidukaupadest	Miks kaalub võipakk just nimelt 185 grammi	Eve Heinla	SL Õhtuleht	15.07.	meile kasulik
137 .	Juukselõikusest	Tarbija küsimus	Pille Reinsalu	Järva Teataja	15.07	meile kasulik
138 .	Kahe juriidilise isiku vaidlusest	Pettunud väikefirma veab Tallinkiga vägikaigast	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	16.07.	meile neutraalne
139 .	Tarbijamängudest	Tarbijamängud on riigile vajalikud	Katrin Vernik	Äripäev	16.07	meile neutraalne
140 .	Reklaamist	Kuressaare rahvas jäik pika ninaga	Mari Skulin	SL Õhtuleht	18.07.	meile kasulik
141 .	Töö tulemustest	Tarbijakaitse sai poole aastaga 948 kaebust	-	Postimees	23.07.	meile kasulik
142 .	Töö tulemustest	Tarbijad on hädas jalanõudega	Erkki Erilaid	Postimees	24.07.	meile kasulik
143 .	Ehitusteenustest	Remonditud korter taas remonti	Aivo Vahemets	Eesti Päevaleht	28.07.	meile kasulik
144 .	Töö tulemustest	Tarbijate reklaamikaebuste arv on aastaga kolmekordistunud	Eda-Liis Kann	Äripäev	28.07.	meile kasulik
145 .	Tarbija petmisest	Pisike pettus meetri ja kilogrammiga	Kai Simson	Maaleht	29.07.	meile kasulik
146 .	Järelevalvest	Kaebus ei leidnud kinnitust	Toivo Räägel	Nädaline	29.07.	Meile kasulik
147 .	Tarbija õigustest	Tarbijana Euroopa Liidus	Kristina Vaksmaa	Äripäev	30.07.	meile kasulik
148 .	Tarbija õigustest	Tarbijakaitse ei lahenda probleeme	Kristina Vaksmaa	Eesti Päevaleht	03.08.	meile kasulik

149	Reisiteenustest	Lennupileti hind tarbijale segane	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	04.08.	Meile kasulik
150	Transportteenustest	Odavast bussireisist võib kujuneda õudusunenägu	Helen Eelrand	Eesti Päevaleht	04.08.	meile neutraalne
151	Toidukaupadest	Lätis valmistatud konservis peitus tundmatu elukas	Tarmo Michelson	SL Õhtuleht	04.08.	meile negatiivne
152	Ehitusteenustest	Ustemüüja jättis ostja ukseta	Kai Simson	Maaleht	05.08.	meil kasulik
153	Tarbija õigustest	Nõustamiskeskus aitab lahendada välismaal tekkinud probleeme	-	Maaleht	05.08.	meile kasulik
154	Transportteenustest	Silja Line lollitas reisijaid kaks nädalat katkise kiirlaevaga	Jaan Väljaots	SL Õhtuleht	06.08.	meile kasulik
155	Toidukaupadest	Toidupoes tuleb silmad lahti hoida	Mari-Ann Leht	Võrumaa Teataja	07.08.	meile kasulik
156	Toidukaupadest	Võõramaa toit hiilib eestlaste söögilauale	Kaire Uusen	Postimees	08.08m	Meile kasulik
157	Ehitusteenustest	Uksefirma pettis ostjaid	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	10.08.	Meile kasulik
158	Järelevalvest	Tarbijakaitse tegi Radiolinjale trahvi	-	Postimees	12.08.	Meile kasulik
159	Ehitusteenustest	Korteriühistu vajab ehitust tellides põhjalikku lepingut	Triin Tammert	Postimees	12.08.	Meile kasulik
160	Mänguasjadest	Tapariistad või mänguasjad?	Kadri Paas	SL Õhtuleht	14.08.	Meile kasulik
161	Seadusandlusest	Vaid väike osa hulgikaupmehi on ennast registrisse kirja pannud	Liis Kängsepp	Äripäev	18.08.	Meile neutraalne
162	Töö tulemustest	Tarbijakaitseamet tegi juulis 42 rahatrahvi	-	Äripäev	24.08.	Meile kasulik

163	Järelevalvest	Ofelia rikkus taas reklaamiseadust	-	Äripäev	31.08.	Meile kasulik
164	Kasutusjuhenditest	Lugeja kiri – Eestikeelsed juhendid puuduvad	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	03.09.	Meile kasulik
165	Testimisest	Testitud päikeseprillid vastasid nõuetele	-	Postimees Kasu	03.09.	Meile kasulik
166	Kasutusjuhenditest	Kaardimäng nõuab eestikeelset juhendit	Triin Olvet	Postimees Kasu	10.09.	Meile kasulik
167	Kasutusjuhenditest	Kasutusjuhend peab olema arusaadav	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	10.09.	Meile kasulik
168	Tarbijakoolitusest	Tarbijakaitsjad korraldavad noortele võistluse	-	Postimees Kasu	10.09.	Meile kasulik
169	Ehitusteenustest	Lepingus olgu õigused ja kohustused	Kristina Vaskmaa	Äripäev	15.09.	Meile kasulik
170	Valuutavahetusest	Valuutavahetus teenib tarbijapettusest lisa	Anne Oja	Äripäev	15.09.	Meile kasulik
171	Hasartmängust	Uuel spordiennustuse pakkujal pole vajalikke lube	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	15.09.	Meile neutraalne
172	Arvutikaupadest	Arvutifirma trügis fototurule	Eda Schank	Eesti Ekspress	16.09.	Meile kasulik
173	Jalgaratastest	Lugeja kiri – Rattahooldus Rademaris	Hanna Turetski	Postimees Kasu	17.09.	Meile kasulik
174	Toidukaupadest	Kulinaarialeti eest uuri säilivusaega	Agnes Männiste	Postimees Kasu	17.09.	Meile kasulik
175	Solaariumitest	Solaariumi ohud	Agnes Männiste	Postimees Kasu	17.09.	Meile kasulik
176	Tarbija õigustest	Müüja pakub ostjatele suvalist garantiiaega	Eda-Liis Kann	Äripäev	21.09.	Meile kasulik

177 .	Toidukaupadest	Lugeja kiri – Eksitavad kirjad mahlapakenditel	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	24.09.	Meile kasulik
178 .	Tarbija õigustest	Lugeja kiri – Allahindlus ja garantii	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	24.09.	Meile kasulik
179 .	Töö tulemustest	Augustis tarbijakaitse trahve 84 100 krooni	-	Eesti Päevaleht	27.09.	Meile kasulik
180 .	Järelevalvest	Põldroosiga džinnireklaam tõi trahvi	-	SL Õhtuleht	29.09.	Meile kasulik
181 .	Internetipettustest	Netipoodide pettused sagenevad	Sergo Selder	Eesti Päevaleht	01.10.	Meile kasulik
182 .	Tarbija õigustest	Lugeja kiri – Vorst vorsti vastu	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	01.10.	Meile kasulik
183 .	Toidukaupadest	Lugeja kiri – Vana kaup müügil	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	01.10.	Meile kasulik
184 .	Prillidest	Raamide parandamine võin aega võtta	Triin Olvet	Postimees Kasu	01.10.	Meile kasulik
185 .	Müüja kohustusest	Müüja teab, mida müüb	Agnes Männiste	Postimees Kasu	01.10.	Meile kasulik
186 .	Seadusandlusest	Kaubandusbürokratia tuletab ennast meelde	Toivo Räägel	Nädaline	02.10.	Meile kasulik
187 .	Hoiatus	Tarbijakaitse hoiatab Leedu kataloogide tellijaid	-	Postimees	05.10.	Meile kasulik
188 .	Hoiatus	Tarbijakaitse hoiatab Leedu postikataloogi eest	-	Eesti Päevaleht	05.10.	Meile kasulik
189 .	Hoiatus	Hoiatus Leedu kataloogide tellijaile	-	SL Õhtuleht	05.01.	Meile kasulik
190 .	Kaabelviteenustest	Rahulolematud kliendid ootavad Starmani lubaduste täitmist	Kaire Uudsen	Postimees	07.10.	Meile kasulik

191	Pensionifondidest	Pensionifondi valides küsi lisateavet	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	08.10.	Meile kasulik
192	Tingimisest	Kaupluses müüjaga tingimine on tundeküsimus	Agnes Männiste	Postimees Kasu	08.10.	Meile kasulik
193	Hoiatus	Tarbijakaitse hoiatab Leedu kataloogifirma eest	-	Postimees Kasu	08.10.	Meile kasulik
194	Internetipettustest	Internetis kihutab kahtlane “Raharong”	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	13.10.	Meile kasulik
195	Internetipettustest	Tarbijakaitse uurib kahtlast Raharongi	-	Äripäev	13.10.	Meile kasulik
196	Pettustest	Libafirma petab mobiilomanikelt raha välja	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	15.10.	Meile neutraalne
197	Ajakirja tellimisest	Lugeja kiri – Tellitud ajakiri jäi tulemata	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	15.10.	Meile kasulik
198	Jalatsitest	Kauplus ei paranda valesti kantud kingi	Agnes Männiste	Postimees Kasu	15.10.	Meile kasulik
199	Jalatsitest	Vaidlus jalanõude üle kestis kuid	Agnes Männiste	Postimees Kasu	15.10.	Meile kasulik
200	Telefoniteenustest	Elion üllatas klienti ülisoodsa pakkumisega	Kaire Uusen	Postimees	19.10.	Meile kasulik
201	Vee hinnast	Eesti kõrgeim veehind tõi tüli	Küllike Rooväli	Postimees	19.10.	Meile kasulik
202	Kontserdipiletitest	REMi kontserdi reklaam eksitab piletiostjaid	Andri Maimets	Postimees	19.10.	Meile kasulik
203	Ühikuhinnast	Tarbija peab teadma ka kauba ühikuhinda	Leini Kirsimäe	Valgamaalane	19.10.	Meile kasulik
204	Kaabelviteenustest	Üle paarikümne avalduse	Hanna Turetski	Eesti Päevaleht	20.10.	Meile kasulik

205 .	Kaabelleviteenustest	Konkurentsi lõpp	-	Eesti Päevaleht	20.10.	Meile kasulik
206 .	Kaabelleviteenustest	Tarbijad pole kaabellevifirmade teenuste kvaliteedi ja arveldustega rahul	-	SL Õhtuleht	22.10.	Meile kasulik
207 .	Hindadest	Lugeja kiri – Hind eksitab	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	22.10.	Meile kasulik
208 .	Töö tulemustest	Tarbijakaitse kontrollis kaitsevahendite müüki	-	Eesti Päevaleht	26.10.	Meile kasulik
209 .	Töö tulemustest	Tarbijakaitseamet kontrollis kaitsevahendeid	-	Postimees	26.10.	Meile kasulik
210 .	Toidukaupadest	Hallitanud Obolon poes müügil	Karin Kangro	Eesti Päevaleht	27.10.	Meile kasulik
211 .	Ehitusteenustest	Vea eest vastutab ehitaja	Kristina Vaksmaa	Äripäev	27.10.	Meile kasulik
212 .	Tarbijadigustest	Tarbija küsib	Kristina Vaksmaa	Maaleht	28.10.	Meile kasulik
213 .	Mobiiltelefonidest	Niiskuskahjustuse teket on võimalik vältida	Kristina Vaksmaa	Postimees Kasu	29.10.	Meile kasulik
214 .	Reklaamikaebustest	Tarbijakaitsele esitatud reklaamikaebustest pooled alusetud	-	Äripäev	02.11	Meile kasulik
215 .	Eksitav reklaamikampaania	Mobiilifirmad pakuvad näilisi soodustusi	Villy Paimets	Äripäev	03.11	Meile kasulik
216 .	Seeriapraagitootjast	Lugu seeriapraagitootjast	Jevgenia Garanza	Molodjozh Estonii	04.11	Meile kasulik
217 .	Lastele suunatud reklaam	Väikese Yugi võitlus tühjendab rahakoti	Hindrek Riikoja	Postimees	05.11	Meile neutraalne
218 .	Telekanalite levist	Raplamaal jukerdas telepilt	Toivo Räägel	Nädaline	06.11	Meile kasulik

219 .	Järelmaks	Nullintressiga järelmaks on vaid müügitrikk	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	09.11	Meile neutraalne
220 .	Ostmist tõendavast dokumendist	Tarbija küsib teavet	Leini Kirsimäe	Valgamaalane	09.11	Meile kasulik
221 .	Ohtlikud mänguasjad	Tarbijakaitseamet leidis müügilt ohtlikke mänguasju	-	Postimees	10.11	Meile kasulik
222 .	Mobiiltelefonidest	“Oimetu” mobiil	Jaroslav Tolstikov	Molodjozh Estonii	15.11	Meile kasulik
223 .	Laenukampaania reklaam	Pangad hiilivad seadusest kõrvale	Inno Tähismaa	Äripäev	16.11	Meile kasulik
224 .	Alaealistega tehtud tehingud õigustühised	Alaealine võib panna neete ja rõngaid vanema loal.	Kristel Kirss	SL Õhtuleht	17.11	Meile kasulik
225 .	Valmistatud naturaalsest piimast	Lugeja kiri – Tavaline eriline jogurt	Kristina Vaksmaa	Postimees/Kasu	19.11	Meile kasulik
226 .	Numbrite eritariifist	Numbrite eritariifist tuleb teavitada tasuta	Kristina Vaksmaa	Sakala	19.11	Meile kasulik
227 .	Vale info turismireisi müümisel	Tarbija küsib – turismireis, vale info	Kristina Vaksmaa	Maaleht	25.11	Meile kasulik
228 .	Võltsitud helkuritest	Vilets helkur võib osutada surmalõksuks	Helle Aruniit	Postimees/AutoExtra	26.11	Meile kasulik
229 .	Kodanikupäeva tähistamine	Päeva Pilt	Annika Tegelman	Järva Teataja	27.11	Meile kasulik
230 .	Külmast toast	Koigilased lõdisevad külmas toas	Tiit Reinberg	Järva Teataja	30.11	
231 .	Pakendile märgitud hind	Kaupmees pole kohustatud müüma kaupa pakendile märgitud hinnaga	Kristina Vaksmaa	SL Õhtuleht	01.12	Meile kasulik
232 .	Kaabelviteenustest	Starmani telepilt ootab tehnikauuenduste taga	Kristina Vaksmaa	Postimees/ Kasu	02.12	Meile kasulik

233 .	Järelmaksu- ja krediitkaartidest	Krediitkaart teeb kauba kallimaks	Kadri Paas; Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	02.12	Meile kasulik
234 .	Tööturuteenuse seadusest	Tööturuteenuse seadus keelab tööotsijalt vahendustasu võtmise	Kristina Vaksmaa	Põhjarannik	02. 12	Meile kasulik
235 .	Helkuritest	Kõik helkurid pole kvaliteetsed	Gert Kiiler	Sakala	03.12	Meile kasulik
236 .	Kudumil olevast infost	Tarbija küsib	Kristina Vaksmaa	Maaleht	09.12	Meile kasulik
237 .	Ettemaksust	Lahkumispidu kõrtsis lõppes suure sundostuga	Kommentaar: K. Vaksmaa	Postimees/Kasu	09.12	Meile kasulik
238 .	Valga linna uuest kohvikust	Uus kohvik pakub maiasmokkadele maiusi	Kommentaar: Leini Kirsimäe	Valgamaalane	09.12	Meile kasulik
239 .	Soodushinnast	Müüja vastutab ka soodushinna puhul	Tarbijakaitseamet	Äripäev	10.12	Meile kasulik
240 .	Tarbijakaitsest	Garantiiaja termin on muutunud/ Suured kauplused üritasid ostjat tüsata	Gert Kiiler	Sakala	10.12	Meile kasulik
241 .	Eksitavast reklaamist	Bravocom: mobiilsidefirmad eksitavad teadlikult kliente	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	14.12	Meile kasulik
242 .	Eksitavast reklaamist	Telefonifirmad teenivad heategevusega raha	Rebekka Lotman	Postimees	16.12	Meile kasulik
243 .	Helkurite kontrollist	Tarbijakaitseamet kontrollis helkurite kvaliteeti	-	Postimees/Kasu	16.12	Meile kasulik
244 .	Hinnakorraldusest	Säästumarketi hinnakorraldus on normis	Aave Põdra	SL Õhtuleht	17.12	Meile kasulik
245 .	Turismifirma pettusest	Lendav eestlane	Marianna Tarasenko	Molodjozh Estonii	17.12	Meile kasulik
246 .	Helkuritest	Tarbijakaitseamet leidis müügilt üheksa ebakvaliteetset helkurit	-	Linnaleht	17.12	Meile kasulik

247 .	Eesti Energiast	Eesti Energia keeldus pingekahju hüvitamast	Aivar Reinap	Postimees	21.12	Meile kasulik
248 .	Telekavadest	TV3 jättis taas väljakuulutatud mängufilmi vaatajale näitamata	Kristi Vainküla	SL Õhtuleht	22.12	Meile neutraalne
249 .	Kasu	Uued tooted	-	Postimees/Kasu	23.12	Meile kasulik
250 .	Reklaamist	Tarbijakaitse nõuab lennureklaami täiendusi	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	30.12	Meile kasulik

