

TARBIJAKAITSEAMET

**AASTAARUANNE
2008**

Tallinn 2009

Sisukord

1. SISSEJUHATUS	4
2. 2008. AASTAL TOIMUNUD OLULISEMAD SÜNDMUSED TARBIJAKAITSEAMETIS	6
3. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR	15
4. ÕIGUSLOOME	17
5. TURUJÄRELEVALVE	21
5.1 TOIDUTURU JÄRELEVALVE	25
5.2 TÖÖSTUSKAUPADE JÄRELEVALVE	43
5.2.1 Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel.....	43
5.3 PAKENDISEADUSE JÄRELEVALVE.....	75
5.4 HINNATEABE ESITLEMISE NÕUETEKOHASUSE JÄRELEVALVE	77
5.4.1 Ühikuhind ja hinnateave	77
5.4.2 Hinna avaldamise nõuete täitmise kontroll vaateakendel.....	78
5.4.3 Hinnaerinevused müügisaalis ja kassas.....	79
5.5 REKLAAMISEADUSE JÄRELEVALVE	83
5.6 TEENUSTE JÄRELEVALVE	92
5.6.1 Järelevalve reisiettevõtjate üle.....	92
5.6.2 Järelevalve majutusettevõtete üle.....	93
5.6.3 Järelevalve turismiinfopunktide üle	94
5.6.4 Teenuse lõpphinna avaldamine	94
5.6.5 Järelevalve reisilepingute tingimuste üle	95
5.7 VÕLAÕIGUSSEADUSE JA TARBIJAKAITSEADUSE ALUSEL TEOSTATAV JÄRELEVALVE.....	96
5.7.1 Finantsteenused	96
5.7.2 Eurodes antavad laenud.....	96
5.7.3 SMS-laenud.....	97
5.7.4 Järelevalve kindlustusteenuste pakkujate üle.....	98
5.7.5 Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve.....	99
5.7.6 Müügigarantii	100
5.7.7 Kasutatud autode müüginõuete täitmine sh garantii	101
5.8 EBAAUSAD KAUPLEMISSVÕTTED.....	101
6. KOOSTÖÖ TEISTE TURUJÄRELEVALVEASUTUSTEGA	104
6.1 SISERIIKLIK KOOSTÖÖ TURUJÄRELEVALVE VALDKONNAS	104
6.2 RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ TURUJÄRELEVALVE VALDKONNAS.....	107
6.2.1 RAPEX (Rapid Exchange System)	107
6.2.2 PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe).....	113
6.2.3 Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee	115
6.2.4 Balti koostööleping I.....	116
6.2.5 Balti koostööleping II.....	117
6.2.6 ICPEN koostöövõrgustik.....	117
6.2.7 Consumer Protection Cooperation System (CPCS).....	119
7. TARBIJAKAEBUSED	121
7.1 KAUBANDUS.....	122
7.2 TEENUSED	128
7.3 TARBIJAKAEBUSTE KOMISJON.....	142
8. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE	145
8.1 TARBIJATE NÕUSTAMINE INFOTELEFONIL.....	145
8.2 HINNAVAATLUS 2008. AASTAL	150
8.2.1 Toidukaubad.....	150

8.2.2 Esmatarbekaubad	154
8.2.3 Tehnikakaubad	155
8.2.4 Teenindus	155
8.3 TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE	158
8.4 UURINGUD	159
8.5 KOOSTÖÖ TARBIJAÜHENDUSTEGA	159
9. AVALIKUD SUHTED	160
9.1 AMETIVÄLINE SUHTEKORRALDUS.....	160
9.2 AMETISISENE SUHTEKORRALDUS.....	161
10. TARBIJAHARIDUS	162
10.1 RAHVUSVAHELISED TARBIJAHARIDUSE PROJEKTID	165
11. AMETISISENE KOOLITUS.....	166
12. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS	168
12.1 PIIRIÜLESED KAEBUSED	168
12.2 AVALIKUD SUHTED.....	173
12.3 TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE.....	175
12.4 OSALEMINE ECC-NETWORK TÖÖS	176
13. TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD 2008.AASTAL	178
13.1 HALDUSASJAD	178
13.2 VÄÄRTEOASJAD	179
13.3 TSIVIILASJAD.....	180
14. KOKKUVÕTE	181
15. SUMMARY	190
16. LISAD.....	199
LISA 1. TOIDUKAUPADE TESTIMISE TULEMUSED 2008. AASTAL	
LISA 2. TÖÖSTUSKAUPADE TESTIMISE TULEMUSED 2008. AASTAL	
LISA 3. KAUBANDUSE KOHTA AMETILE ESITATUD AVALDUSED 2008. AASTAL	
LISA 4. TEENINDUSE KOHTA AMETILE LAEKUNUD AVALDUSED 2008. AASTAL	
LISA 5. KAUBANDUSE, MÜÜGIEDENDUSE JA MUU KOHTA AMETILE ESITATUD SELGITUSTAOTLUSED JA MÄRGUKIRJAD (JÄRELEPÄRIMISED) 2008. AASTAL	
LISA 6. TEENUSTE KOHTA AMETILE ESITATUD SELGITUSTAOTLUSED JA MÄRGUKIRJAD (JÄRELEPÄRIMISED) 2008. AASTAL	

1. SISSEJUHATUS

2008. aasta oli tähelepanuväärne nii kogu Eestile kui ka Tarbijakaitseametile. Aasta esimesel poolel jätkus viimaste aastate majanduskasv, kuid aasta lõpp tõi endaga kaasa majanduslanguse, mis otseselt mõjutas ka ametisse pöördunud tarbijate kaebuste sisu ning probleemide arvu.

Aasta-aastalt on esitatud ametile järjest suuremaid nõudmisi, eelkõige õigusliku pädevuse ja selle mahu ning järjest keerulisemaks muutuvate tarbijaprobleemide tõttu. Amet teostab järelevalvet 29 seaduse ja 41 määruse täitmise üle, millele lisanduvad Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrused nii toidu kui ka tööstuskaupade kohta.

Võrreldes mõne aastatagusega on Eesti tarbija huvid ja õigused paremini kaitstud. Teisalt on aga muutused kogu ühiskonnas ning majanduses sundinud tarbijaid suuremale ettevaatlikkusele. Seetõttu on tarbijate majanduslike huvide kaitse ning tarbijate teadlikkuse tõstmine muutunud järjest olulisemaks. Võttes arvesse ameti poole pöördunud tarbijate rahulolematust seoses eksliku hinnateabe avaldamisega kaubanduses, korraldas Tarbijakaitseamet 2008. aastal kolm suurt kontrollaktsiooni. Viimaste eesmärk oli kontrollida hindade vastavust müügisaalis ning kassas. Tulemused näitasid, et hind müügisaalis ja kassas erineb ca 20% juhtudest.

Samuti hoogustus 2008. aastal SMS-laenu pakkuvate ettevõtete tegevus, uue ärimudelina alustas nn sendioksjonite tegevus. Need kaks tegevusvaldkonda on arenenud jõudsalt ning tegutsevad paljuski tarbijate heausklikkusel.

Ameti ees seisvate ülesannete tulemuslik ja tarbija huve arvestav lahendamine eeldab head siseriiklikku ja rahvusvahelist koostööd kõigis kolmes ameti peamistes valdkondades : turujärelevalve, kaebuste lahendamine, tarbijate nõustamine ja koolitamine. Selles suhtes ei olnud ka 2008. aasta erand. Turujärelevalve käigus osaleti koos teiste riikide järelevalveasutustega ühistes aktsioonides, kontrollides interneti kauplustes tarbijatele edastatud infot ja hinna esitust. Toote ohutuse vallas testiti mitmeid tooteid (isikukaitsevahendid, tulemasinad, mänguasjad jt).

Tarbijate nõustamine ja tarbijakaitsealase teabe levitamine on üheks oluliseks vahendiks tarbijate teadlikkuse tõstmisel. Nõustatud tarbijate hulk ulatus 2008. aastal 20 334-ni. Amet jätkas lastele mõeldud harivate multifilmide välja andmist koostöös www.lastekas.ee. Suhted meediaga on muutunud aktiivsemaks .

2008. aastal laekus ametisse 2164 avaldust. Kaebuste osas on märgata võrreldes 2007. aastaga mõningast avalduste arvu kasvu. Samuti on tõusnud kirjalike järelepärimiste hulk. Kokku laekus 2008 a kirjalikke järelepärimisi 3809. Võrdluseks 2007. aasta järelepärimiste arv, milleks oli 2308.

2008. aasta lõppu jääb mitmete ettevõtete pankrotid, mis otseselt on mõjutanud tarbijate majanduslikku olukorda ning suurendanud esitatud avalduste arvu kogumit. 4 reisi ettevõtte pankroti ja likvideerimise tulemusena esitati tarbijakaitseametisse lühikese aja jooksul 231 tarbija nõudeid ligikaudu 4,5 miljoni krooni ulatuses.

Seoses Interneti leviku ja sellega seonduvate teenuste pakkumiste kasvuga on kasvanud selle valdkonnaga seonduvate probleemide hulk nt internetikauplusest tellimisel ei ole saanud tarbijad oma tellitud tooteid kätte ega ole tagastatud neile ka makstud summat.

Samuti on tekitanud probleeme populaarseks muutunud mobiiltelefoni teel tellitavad teenused, millega tarbijad teadmatuses seovad end pikaajaliste lepingutega jne.

Kaebused, mis Tarbijakaitseametis menetluse käigus lahendust ei saa, suunatakse edasi tarbijakaebuste komisjoni. Komisjon tegi 2008. aastal 212 otsust, neist 136 otsust olid tarbijate jaoks positiivsed, mis moodustab 64,2% .

Järgnevalt püüame anda põhjalikuma ülevaate Tarbijakaitseameti tegemistest 2008. aastal.

Tabel 1. TKA põhinäitajad 2002-2008

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Kontrollitud, koostatud akte	4155	3794	3930	3770	3740	3683	4793
Esitatud kaebusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633	2164
Kokkunenõustatud	15791	17599	24552	22085	22535	22 984	24143
sh. Järelepärimiste arv *					1274	2308	3809
Trahvide arv	926	916	822	751	698	518	862
Trahvide summa (tuh. Kr)	985	1051	1027	628	499	298	539
Koostatud ettekirjutusi	113	173	112	206	144	89	108
Teenistujate koosseis	61	62	62	62	62	62	61
TKA eelarve (milj.)	9,0	9,4	9,9	11,5	12,5	14,2	17,5

**Järelepärimised = kirjalikud selgitustaotlused + märgukirjad*

2. 2008. AASTAL TOIMUNUD OLULISEMAD SÜNDMUSED TARBIJAKAITSEAMETIS

Jaanuar

9. jaanuaril valmis Tarbijakaitseametil koostöös Lasteka portaaliga multifilm pealkirjaga „Juss käib poes“. Multifilmis käsitletakse mitmeid aktuaalseid probleeme, millega tihti poes kokku puututakse

17. jaanuaril toimus Oru Hotellis seminar „Kuidas efektiivselt harida ja teavitada tarbijat?“. Seminari läbiviijaks oli Balti Keskkonnafoorum millel viibisid Tarbijakaitseametist viis esindajat.

18. jaanuaril osales kaks EL tarbija nõustamiskeskuse esindajat Euroopa Komisjoni Eesti Esinduse korraldatud seminaril, mille eesmärgiks oli tuua kokku kõik Eestis tegutsevad Euroopa Komisjoni poolt koordineeritavad teabevõrgustikud. Seminaril sai kuulata huvitavaid ettekandeid, millest meeldejäävaim oli Euroopa Komisjoni kommunikatsiooni direktoraadi peadirektori Claus Sörenseni sõnavõtt, mis muuhulgas tuletas kõigile meelde, et Euroopa Liidu peamiseks eesmärgiks on pakkuda oma kodanikele lisavõimalusi, mitte viia ellu bürokraatiat.

21. - 22.jaanuaril toimus Ateenas CCN (Consumer Citizenship Network) töögruppide koosolek. Amet on töögrupi nr 3 liige (alg- ja põhikoolile tarbijakodaniku hariduse õpetamiseks juhendite loomine). Töögruppide koosolekul osales ametist kaks esindajat.

22. jaanuaril toimus Majandus-ja Kommunikatsiooniministeeriumi ning e-Riigi Akadeemia koostöona järjekordne infoühiskonna konverents „E-riik - uued horisondid“. Tarbijakaitseametist osales nimetatud üritusel kaks esindajat.

26. jaanuaril esines Tarbijakaitseameti esindaja Tartus tarbijakaitseühingu Ugandi korraldatud seminaril ettekandega „Kaupade ja teenuste ostmise Euroopa Liidus“.

28. jaanuaril toimus kohtumine Päästeameti esindajatega. Tarbijakaitseametist osales seal kolm töötajat. Arutati võimalikke koostööplaane ning 2008.a tööplaanis olevaid tegevusi.

28. jaanuaril osales Tarbijakaitseameti esindaja Brüsselis CPC (tarbijakaitsealase määruse koostöö) avalike suhete juhtide võrgustiku koosolekul. Koosoleku eesmärgiks oli kokku kutsuda EL liikmesriikide tarbijakaitse rakendusametuste avalike suhete juhid, et koos arutada, kuidas edaspidi avalikustada meedias rakendusametuste koostööna läbiviidavaid Sweep Day'sid.

29. jaanuaril ja 1. veebruaril korraldati Kaubandus- ja Tööstuskoja liikmetele seminar "Muudatused Tarbijakaitseametis", kus kaks ameti töötajat tutvustasid Tarbijakaitseametis muudatusi, mis peamiselt puudutasid ebaausaid kauplemisvõtteid. Samuti arutati erinevaid hinnateabe, garantii ja kasutusjuhenditega seotud küsimusi. Esimene seminar toimus Tartus ja teine Tallinnas.

Veebruar

22. veebruaril osalesid maakondade spetsialistid ja kümme töötajat keskametist Teeninduskooli poolt korraldatud teenindusetiketi koolitusel. Seminar oli korraldatud spetsiaalselt Tarbijakaitseametnikele, kes hakkavad läbi viima tootlustusettevõtete kontrollaktsioone.

22. veebruaril korraldas Balti Keskkonnafoorum seminari teemal „Uut kemikaalipoliitikat rakendava REACH- määruse tutvustamine- tee uute nõuete mõistmisele“. Ametist osalesid seminaril neli esindajat.

27. - 29. veebruaril osales ameti esindaja Brüsselis koolitusel „Consumer Law“ (tarbija õigus), mille korraldajaks oli BEUC ehk Euroopa valitsusväliste tarbijateorganisatsioonide katusorganisatsioon.

Märts

4. märtsil toimus Eesti Keskkonnauuringute Keskuses proovivõtjate koolitus "Building up the capacity to handle dangerous substances from products of concern" projekti raames. Tarbijakaitseametist osales nimetatud koolitusel kaks töötajat.

5. - 6 märtsil toimus Siguldas (Lätis) Balti Keskkonnafoorum poolt korraldatud seminar „Koostöö valitsusväliste organisatsioonidega, tõstmaks tarbijate kemikaalidealast teadlikkust“. Tarbijakaitseameti esindaja esitas seminaril ka vastavasisulise ettekande.

5. - 6. märtsil osales kaks ameti töötajat projekti „Administratiivse suutlikkuse parandamine turujärelevalve alal“ (turujärelevalve tegevuste arendamine „Uue lähenemisviisi“ direktiivi ja teiste seotud valdkondade raames läbi uuendatud IT lahenduste) õppereisil, mis toimus Helsingis.

6. märtsil algas EL ja Tarbijakaitseameti üle-eestiline teavituskampaania „Šoppasid end Internetis paljaks?“. Teavituskampaania eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust ning seeläbi ennetada järgmisi pettumisi ning ebaõnnestunud tehinguid Internetis.

10. märtsil toimus Brüsselis Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku kontaktisikute koosolek, kus arutati Sweep Day korraldamist. Töökoosoleku eesmärgiks oli liikmesriikide esindajatega läbi arutada ja paika panna, kuidas konkreetselt läbi viia järgmist Sweep Dayd, mille teemaks oli „Mobiiltelefonide kaudu tellitavad teenused“. Tarbijakaitseametist osales kohtumisel üks esindaja.

10. märtsil toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni tarbijakaitse voliniku Meglena Kuneva osalusel pidulik auhinnatseremoonia, mille raames anti üle auhinnad parima tarbijakampaania võistluse võitjatele. Eestit esindas üks Tarbijakaitseameti töötaja..

11. märtsil osales üks ameti esindaja Brüsselis ECC-võrgustiku keskuste korralisel koosolekul, kus arutati jooksvaid küsimusi ning muuhulgas käsitleti lennureisija õigustega seotud kaebuste lahendamist erinevates liikmesriikides.

12. märtsil külastasid ametit Riigikontrolli esindaja, et kaardistada kohalike omavalitsuste rolli järelevalve teostamisel ja sellealast koostööd. Ametist võttis kohtumisest osa kaks töötajat.

12. märtsil toimus Tarbijakaitseametis koosolek, mille teemaks oli „Nõuded magnetmänguasjade märgistamisele“. Koosolekule olid kohale kutsutud mänguasjade

müüjad, hulgimüüjad ja maaletoojad ning selle eesmärgiks oli tutvustada uusi nõudeid magnetmänguasjadele ning ühiselt paika panna edaspidised tegevused.

14. märtsil toimus Brüsselis RAPEX süsteemi kontaktisikute nõupidamine, kus Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

19. märtsil toimus Olümpia hotellis tuleohutusjärelvalve hommikuseminar ja tuleohutusjärelvalve aastaraamatu 2007 esitlus. Tarbijakaitseametist osales nimetatud üritusel üks töötaja. Seminaril anti ülevaade 2007. aasta tulekahjudest ja nendes hukkunute statistikast ning teistest olulisematest näitajatest.

20. märtsil korraldas Tallinna Konverentsid seminari ettevõtjatele, kus tutvustati muuhulgas ka muudatusi Tarbijakaitseametis. Üheks lektoriks oli ameti peadirektor.

27. märtsil toimus Brüsselis õppepäev „Ühised tegevused tarbijakaitseametite rakendamiseks tarbijakaitse rakendusametite vahel“. Ametist osales koolitusel üks töötaja.

28. märtsil toimus Tuleohutuseksperdi büroo poolt korraldatud koolitus „Tahke kütusega kütavate küttesüsteemide ohutus“. Koolitusel osalesid Päästeameti, kindlustusfirmade, Tarbijakaitseameti, küttesüsteemide müüjate ja paigaldajate esindajad. Tarbijakaitseametist osales koolitusel kolm töötajat.

Aprill

2. aprillil külastas ametit E-Äri Liit, mis esindab Internetikaubandusega tegelevaid ettevõtjaid. Liit on huvitatud sellest, et ka Eestis välja töötada hea kaubandustava juhend või koodeks just E-kauplustele ning luua n-ö. usaldusmärki, millega tähistada koodeksiga liitunud ettevõtjate E-kauplused. Selline märk oleks tarbijale heaks abiks E-kaupluse valimisel.

3. aprillil korraldas Tarbijakaitseamet nõupidamise, kuhu olid kutsutud mänguväljakute ohutusega seotud erinevad institutsioonid ja ametid, et arutada läbi erinevate osapoolte rollid, pädevused ja senised tegevused nii sise- kui välimänguväljakute ohutuse teemal.

4. aprillil toimus Majandus ja Kommunikatsiooniministeeriumis seminar, kuhu olid kutsutud kõik Eesti tarbijaühendused. Seminaril anti ülevaade erinevatest aktuaalsetest või uutest teemadest tarbijakaitsevaldkonnas. Tutvustati Euroopa Komisjoni poolt algatatud „Scoreboardi“ ehk tarbijaturgude tulemustabeliga seonduvat, anti ülevaade ebaausate kaubandustavade regulatsiooniga seonduvast, tutvustati tarbijakaitseametite koostöömääruse raames tehtut ning käsitleti ka lennureisija õigusi. Ametist esines ettekannetega kolm töötajat.

8. aprillil külastasid ametit kaks Twinning projekti Austria eksperti. Külaskäigu eesmärk oli välja selgitada projektis osalevate ametkondade (Maksu- ja Tolliamet, Tarbijakaitseamet ja Tehnilise Järelevalve Amet) IT valmidust ja olukorda, et koguda ja vahetada infot nn probleemtoodete kohta (patareid, akud, mootorsõidukid ja nende osad ning elektri- ja elektroonikaseadmed ja nende osad). Ametist osales kohtumisel kolm töötajat, kes tutvustasid ameti IT süsteeme.

8. - 10. aprillil toimus Austrias Saalfeldenis seminar „Ohtlike toodete impordi ennetamine“, mille korraldas Austria Tolliamet koostöös Euroopa Komisjoniga. Nimetatud seminar oli suunatud liikmesriikide tolli- ja turujärelevalveasutuste esindajatele, et edendada koostööd tolli- ja turujärelevalveasutuste vahel tagamaks ainult ohutute toodete

importi Euroopa Liitu. Tarbijakaitseametist osales üks esindaja.

15. ja 16. aprillil osales kolm ameti töötajat Poolas rahvusvahelise koostööprojekti „Safe Play on the Playground“ teisel nõupidamisel. Projekt algas 2007. a septembris, selle eestvedajaks on Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseamet ning projektis osalevad lisaks Poolale Taani, Holland, Eesti, Norra, Sloveenia, Slovakkia ja Bulgaaria.

Mai

5. - 6. mail toimus Tallinna Ülikoolis rahvusvahelise tarbijahariduse projekti CCN konverents teemal “Assessing information” (tõlkes informatsiooni hindamine). Konverentsile oli kohale tulnud osavõtjaid 30 riigist, sh Türgist, Jaapanist ja Ameerikast .

9. mail osalesid ameti EL-i tarbija nõustamiskeskuse töötajad Euroopa päeva tähistamise puhuks Rakvere spordihoones korraldatud messil. Messi eesmärgiks oli anda erinevatele EL-ga seotud organisatsioonidele võimalus end inimestele tutvustada. Ametist osales kaks töötajat, kes jagasid nõustamiskeskuse poolt välja antud infomaterjale ning vastasid tarbijaid huvitanud küsimustele.

16. mail külastasid Ametit Läti Majandusministeeriumi kaks esindajat. Läti on loomas tarbijakaebuste lahendamiseks kohtuvälist kaebuste lahendamise süsteemi ning nende eesmärgiks on tutvuda erinevate võimalustega. Kohtumise käigus tutvustati neile kaebuste lahendamist Tarbijakaitseametis ning Kaebuste Komisjoni tööd.

16. mail toimus SMS- ja muude kiirlaenude teemaline ümarlaud, mille kutsus kokku rahandusminister ja kus osalesid erinevate ministeeriumide ja riigiasutuste esindajad, kelle pädevuses on suuremal või vähemal määral mõjutada SMS-laenudega seotud probleemide ennetamist või lahendamist. Tarbijakaitseametit esindas ameti peadirektor.

21. ja 22. mail toimus Tallinnas PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe) koostöövõrgustiku järjekordne korraline kokkusaamine, mis andis võimaluse teha ülevaade koostöövõrgustiku tegemistest, läbiviidavatest projektidest, arutada jooksvaid probleeme ning vahetada infot ohtlike toodete kohta.

22. ja 23. mail toimus Tallinnas ka PROSAFE poolt organiseeritud workshop, mis oli osa EMARS projektist. Seekordse workshopi peamiseks teemaks oli koolituste ja treeningute korraldamine ja läbiviimine turujärelevalveametnikele.

23. mail külastas ametit Makedoonia delegatsioon, kelle eesmärgiks oli tutvuda turujärelevalve korraldamisega Tarbijakaitseametis.

21. - 22. mail toimus Ljubjanas Sloveenia eesistumise raames korraldatud konverents “Euroopa konkurentsi ja tarbijakaitse päev”. Konverents keskendus energiateemale ning eelkõige tarbija õigusele vabalt valida teenusepakkujat. Konverentsil tutvustasid oma maa praktikat antud valdkonnas erinevate liikmesriikide ning erinevate sektorite esindajad. Eestist osalesid üritusel kaks Tarbijakaitseameti töötajat.

23. mail osalesid ameti töötajad Sloveenia Euroopa tarbijakaitsekeskuse (ECC Sloveenia) korraldatud seminaril, mis keskendus kohtuvälisele tarbijakaebuste lahendamisele ehk ADR süsteemile. Teiste väliskülaliste seas tegi ka Tarbijakaitseameti esindaja ettekande, et tutvustada Eestis tegutseva Tarbijakaebuste komisjoni mudelit.

28. - 30. mail osales üks ameti töötaja Brüsselis toimunud kolmepäevasest koolitusest “European Consumer Law” („Euroopa tarbija õigused“). Interaktiivse koolituse käigus

räägiti erinevatest tarbija õiguste valdkondi puudutavatest teemadest ja nendega seotud probleemidest, samuti vahetati kogemusi ning tutvustati kehtivat seadusandlust ning praktikat erinevates liikmesriikides.

26. - 27. mail toimus Barcelonas veebipõhise tarbijaharidusprogrammi Dolceta kahe uue mooduli (jätkusuutlik ja säästev tarbimine ning Universaalteenused) ekspertide koosolek. Ametist osales kaks töötajat.

28. ja 29. mail osales kaks ameti töötajat Twinning projekti „Inspekterimisasutuste toimimisvõimekuse tugevdamine mahepõllumajanduse valdkonnas vastavalt Nõukogu määruse EÜ 2092/91 nõuetele“ raames toimuva seminari esimesel päeval Haapsalus. Seminaril osalesid lisaks Austria ekspertidele Tarbijakaitseameti, Veterinaar- ja Toiduameti, Põllumajandusministeeriumi ning Taimetoodangu Inspeksiooni esindajad.

Juuni

17. juunil toimus Vilniuses Eesti (Tarbijakaitseamet), Läti (Consumer Rights Protection Centre of Latvia) ja Leedu (National Consumer Rights Protection Board of Lithuania) tarbijakaitseametite vahel allkirjastatud Balti riikide tarbijakaitsealase koostöölepingu raames nõupidamine. Nimetatud koostööleping kirjutati alla 2006. aastal ning selle raames saavad kord aastas kokku kõikide Balti riikide tarbijakaitseametite esindajad. Seekordsel kohtumisel osales Tarbijakaitseametist neli töötajat.

17. juunil kohtusid Soome Tarbijakaitseametis Soome Tarbijakaitseameti, Norra Laste - ja Peresuhete ministeeriumi ja Eesti Tarbijakaitseameti esindaja. Kohtumise eesmärgiks oli arutada kolmepoolset ühisprojekti, mille käigus uuendatakse 2000 aastal Põhjamaade Ministrite Nõukogu kaasabil koostatud ja välja antud põhjamaade tarbijaharidusdokumenti. Kaasajastatud dokument peab sisaldama ka meedia ja digitaalse kompetentsi (interneti ja mobiiltelefoni teel tellitavad teenused jt) käsitlevat valdkonda. Arutati läbi tegevus ja ajakava. Ametist osales üks esindaja.

19. - 20. juunil toimus Brüsselis Toote Ohutuse Direktiivi Komitee nõupidamine, kus muuhulgas arutatakse magnetmänguasjade, RAPEX, tulemasinate, isekustuvate sigarettide jm toodete ohutusega seotud teemasid.

30. juunil toimus Brüsselis EL tarbijakaitse rakendusametite koostöö(määruse) töökoosolek. Ametist osales kaks töötajat.

Juuli

2. – 3. juulil toimus Viinis I Euroopa reisiõiguse foorum (European Travel Law Forum). Tarbijakaitseametist võttis nimetatud üritusest osa kaks ametnikku.

7. juulil toimus Brüsselis ebaausate kaubandustavade (UCP) direktiivi töögrupi nõupidamine, kus osales ka tarbijakaitse esindaja. Nõupidamine oli korraldatud Komisjoni poolt seoses ebaausate kaubandustavade direktiivi rakendamisega ning annab võimaluse liikmesriikidel arutada direktiivi rakendamisega seotud küsimusi ja tekkinud probleeme.

11. juulil toimus Tarbijakaitseametis ümarlaud sendioksjonite esindajatega. Kohtumise eesmärk oli arutada sendioksjonitega tekkinud probleeme, saada ülevaade sendioksjonite toimumismehhanismidest ning tagada tarbijatele esitatava teabe õigsust ja adekvaatsust.

August

15. augustil kohtusid toimus Soome Tarbijakaitseametis töökoosolek, mille käigus kirjutati ühiselt tarbijahariduse põhimõtteid ja suuniseid jagavat dokumenti. Ametist osales nimetatud koosolekul üks esindaja.

27.-28. augustil külastas Eestit Euroopa Komisjoni tarbijakaitse volinik Meglena Kuneva. Visiidi käigus kohtus volinik peaminister Andrus Ansipi, Majandus- ja Kommunikatsiooniministri Juhan Partsi ning Riigikogu Euroopa Liidu asjade ja majanduskomisjoni liikmetega. Lisaks viidi Kuneva osavõtul läbi ümarlaua nõupidamine, kus osalesid eri sektorite esindajad – vabatahtlike tarbijaühenduste liikmed, majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi, Eesti Kaupmeeste Liidu, Eesti Koostöö Kogu, Tervisekaitseinspektsiooni, meedia ning teiste eluvaldkondade esindajad. Tarbijakaitseametit esindasid kohtumisel kaks töötajat. Ümaralaua eesmärgiks oli anda volinikule ülevaade tarbijakaitse olukorrast Eestis. Arutluse all oli näiteks olukord Eesti panganduses, eelkõige pankade poolt viljeletava hinnapoliitika osas. Lisaks ümarlaua nõupidamisele osales ameti peadirektor ka voliniku kohtumisel Majandus- ja Kommunikatsiooniministriga, kus muuhulgas puudutati ka SMS-laenude teemat. Tarbijakaitseameti esindajate vestluses volinikuga käsitleti põgusalt ka mitmeid muid teemasid, sh nii kaebuste lahendamist, Interneti-kaubandusega seotud probleeme, tarbijate teadlikkust, tarbijakaitsealast seadusandlust, samuti vabatahtlike organisatsioonide olukorda jms.

September

12. septembril osales Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusest kaks ameti esindajat Rahvusraamatukogus toimunud konverentsil "Kümme aastat Euroopa Liidu alast teavitustegevust Eestis". Konverentsi raames anti ülevaade senisest Euroopa Liiduga seonduvast teavitustegevusest Eestis, samuti arutati teavitustegevuse tulevikuperspektiive.

16. septembril osales ameti esindaja Brüsselis toimunud ECC-Net võrgustiku töökoosolekul. Nimetatud koosolekud toimuvad kvartaalselt ning seal osalevad kõik ECC-keskuste esindajad.

16. septembril toimus liikmesriikidevahelise mänguasjade koostööprojekti "Joint Market Surveillance Action of Toys" esimene nõupidamine. Projekti eestvedajaks on PROSAFE ning selles osalevad 14 turujärelevalveasutust kokku 13 riigist. Lisaks Eestile osalevad projektis Bulgaaria, Tsehhi, Taani, Prantsusmaa, Saksamaa, Kreeka, Itaalia, Läti, Leedu, Norra, Holland ja Slovakkia.

16. - 17. septembril toimus Internetiturunduse meistriklasi koolitus, millel Tarbijakaitseamet oli esindatud kahe osalejaga. Koolituse esimesel päeval keskenduti ettekannetele, kus erinevad ettevõtjad jagasid oma häid kogemusi ning andsid nõuandeid seoses eduka internetiturundusega.

17. - 18. septembril toimus liikmesriikidevahelise uuenduslike ja lastekindlate tulemasinate koostööprojekti „Joint Market Surveillance Action on Child-Resistant Lighters and Novelty Lighters“ järjekordne töökohtumine. Projekt algas 2007.a suvel ning selles osalevad kokku 13 liikmesriigi turujärelevalveasutused. Nimetatud nõupidamisel osales Tarbijakaitseametist kaks esindajat.

22. septembril käis ameti esindaja Berliinis konverentsil, mille teemaks oli tarbijate huvide arvestamise osatähtsuse suurendamine Euroopa tarbijaorganisatsioonide kaudu.

22. - 25. septembril korraldas Euroopa Komisjoni Tervise ja Tarbijakaitse peadirektoraat DG SANCO liikmesriikide turujärelevalveasutustele Brüsselis koolitus-seminari tootja teavitamise uue veebipõhise teavitamissüsteemi osas. Tarbijakaitseametist oli antud koolitusel üks esindaja.

27. ja 28. septembril toimus Saku Suurhallis „Laps ja Pere“ mess, kus osales ka Tarbijakaitseamet.

30. septembril toimus Äripäeva ja Advokaadibüroo Lepik & Luhaäär LAWIN korraldatud seminar Konkurentsioigus – reeglid ja lahendus. Seminaril keskenduti Eesti ettevõtete töös kõige enam korduvatele probleemidele ning anti praktilisi näpunäiteid konkurentsioigusest tulenevate riskide maandamiseks ning võimaluste ärakasutamiseks. Seminaril osales üks Tarbijakaitseameti ametnik.

Oktoober

8. oktoobril toimus Eestis kolme Balti riigi (Läti, Leedu, Eesti) EL tarbija nõustamiskeskuste kohtumine Tarbijakaitseametis. Kohtumisel räägiti nii keskuste töödets-tegemistest kui ka tulevikuplaanidest ning võimalikest koostööprojektidest. Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus oli esindatud täies koosseisus

8. oktoobril toimus Brüsselis järjekordne Tarbijakaitsealase koostöö määruse nr 2006/2004 komitee koosolek, kus osales ka Tarbijakaitseameti esindaja.

9.-10. oktoobril toimus Prahhas CCN (Consumer Citizenship Network) projekti raames töögrupi koosolek, milles osales üks ameti esindaja.

21. - 23. oktoobril toimus Pariisis OECD Tarbijapoliitika Komitee (CCP) koosolek, millest võttis osa ameti peadirektor.

24. oktoobril osales kaks ameti esindajat Pariisis OECD konverents „Tarbija haridus“. Digitaalse teadlikkuse sessiooni juhtis ameti esindaja.

27. – 28. oktoobril toimus Prantsusmaal Pariisis ICPEN koostöövõrgustiku konverents, mille korraldas praegune ICPEN eesistuja Prantsusmaa. Konverents teemal “Tegutsemine selleks, et tagada usaldusväärus” oli suunatud ICPEN koostöövõrgustiku liikmetele ning selle eesmärgiks oli arutada erinevaid tarbijakaitsealaseid teemasid, nagu näiteks tarbijakaitse edendamine rahvusvahelisel tasandil ning tarbijate efektiivset informeerimist ja teavitustööd tarbijakaitsevaldkonnas. Tarbijakaitseametist osales konverentsil kaks esindajat.

29. - 30. oktoobril toimus Prantsusmaal Pariisis koostöövõrgustiku ICPEN raames kaebuste lahendamise alane seminar/workshop, kogemuste vahetamine ning seal osales kolm ameti esindajat.

November

1. novembril liitus amet OECD Finantshariduse edendamise võrgustikuga.

3. novembril toimus Riias neljas Balti mere riikide seminar teemal "Best Practice Exchange of ADR Systems Development in the Baltic Sea Countries". Seminaril tutvustati erinevate Balti mere riikide tarbijate kaebuste kohtuvälise lahendamise institutsioone ning nende toimimispõhimõtteid.

6. - 7. novembril oli ameti esindaja Brüsselis, kus toimus tooteohutuse komitee koosolek.

4. ja 5. novembril toimus liikmesriikidevahelise mänguasjade koostööprojekti "Safe Play on the Playground" kolmas ehk viimane nõupidamine. Projekt algas 2007. a septembris, selle eestvedajaks on Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseamet. Viimasest osales nimetatud nõupidamisel kolm esindajat.

12. novembril toimus liikmesriikidevahelise lasteriie te koostööprojekti "Joint Market Surveillance Action on Cords and Drawstrings on Children's Clothing" esimene nõupidamine. Tarbijakaitseametist osales nimetatud nõupidamisel üks esindaja.

10. novembril osalesid EL nõustamiskeskuse esindajad Brüsselis toimunud korrapärasel ECC—Net koostöövõrgu töökoosolekul.

Detsember

2. detsembril osales üks ameti esindaja Brüsselis toimunud koosolekul "Fourth Joint Meeting: National Enforcement Bodies - Stakeholders, Air Passenger Rights, regulation (EC) 261/2004", kus olid kohal nii lennufirmade esindajad kui ka määruse 261/2004 rakendamise eest vastutavad liikmesriikide vastavate ametiasutuste esindajad.

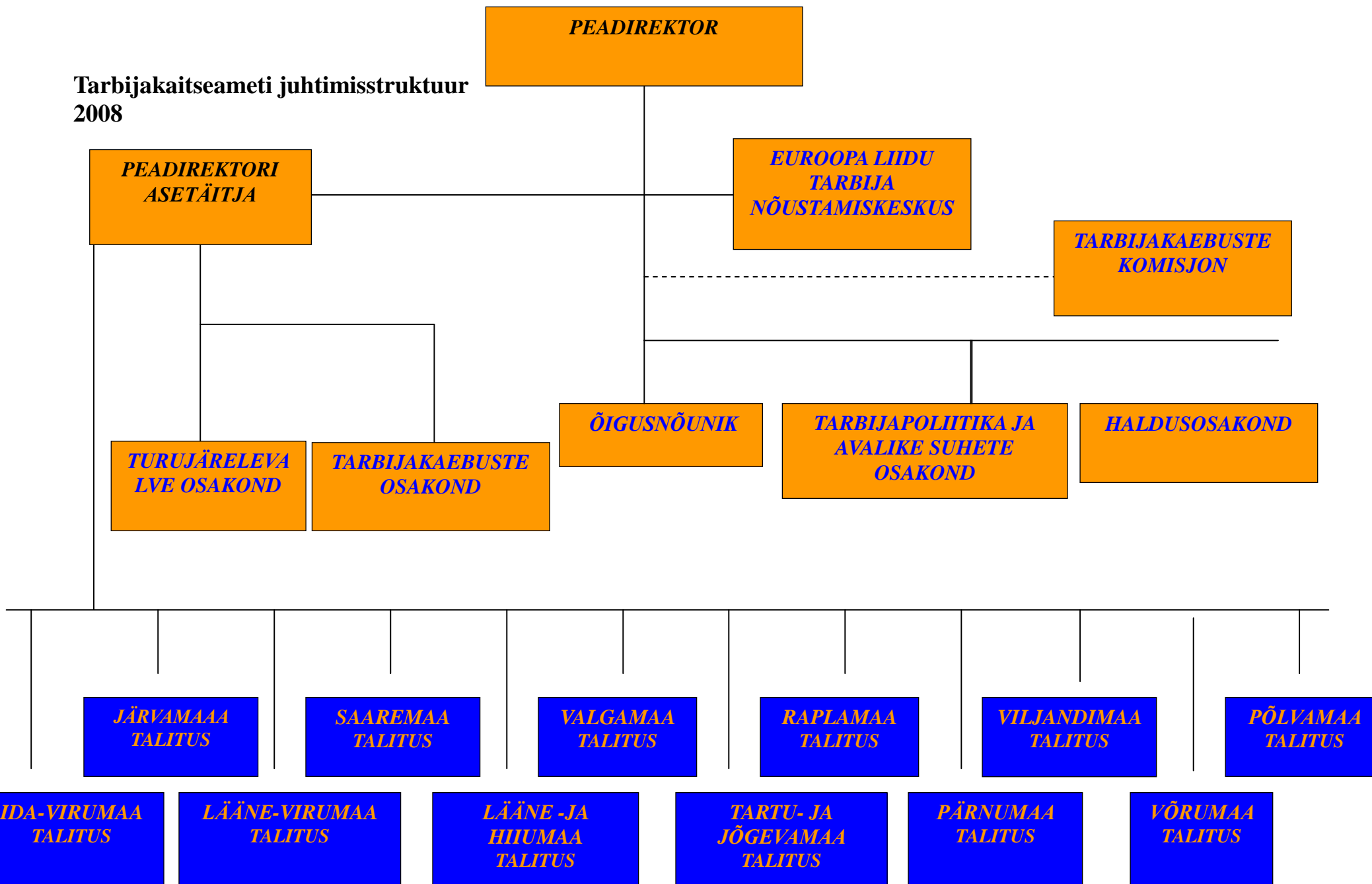
4. – 6. detsembril osales kaks ameti esindajat Pariisis, kus toimus ECC-Net võrgustiku iga-aastane koostööpäev ning samuti osalesid nad Pariisis toimival eesistujamaa üritusel, kus peateemaks oli tarbijaõiguste direktiivi eelnõu plussid ja miinused.

11. - 12. detsembril käis kaks ameti esindajat õppesõidul Rooma EL-i tarbija nõustamiskeskuses. Õppesõitude eesmärgiks on tutvuda teiste keskuste tööga, arutada igapäevatoos ette tulevaid probleeme jms.

15. - 16. detsembril toimus Soome Tarbijakaitseametis. Ametist osales üks esindaja

25. novembril ja 18. detsembril toimus vääртеomenetluse koolitus algavale ametnikule. Koolitust viis läbi kohtunik Meelis Eerik, kes tutvustas vääртеomenetluse üldpõhimõtteid, kitsaskohti ja ka asjassepuutuvaid riigikohtu lahendeid.

**Tarbijakaitseameti juhtimisstruktuur
2008**



3. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalve, tarbijakaebuste, tarbijapoliitika ja avalike

suhete osakonnast, Euroopa Liidu nõustamiskeskus-osakonnast ning haldusosakonnast. Lisaks tegutsevad enamikus maakondades maakonnatalitused (vt. skeem 1).

Turujärelevalve osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Tarbijakaebuste osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus – osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Haldusosakonna tegevusvaldkonnad:

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

Maakonnatalituste tegevusvaldkonnad:

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

2008. aastal kuulus ameti koosseisu 61 teenistajat ning eelarve oli 17,5 milj. krooni.

4. ÕIGUSLOOME

Reklaamiseaduse muudatused

Alates 1st novembrist 2008.a hakkas Eestis kehtima uus Reklaamiseadus, mis karmistas nõudeid mitmes valdkonnas. Muutus seaduse ülesehitus, näiteks **kõlvatu** ja **halvustav** reklaam eraldi mõistena kadusid ning sellealase regulatsiooni leiab nüüdsest reklaami põhinõuete alt. **Isiku ja omandi kaitse** eesmärgil tuleb reklaami tegijal võtta isiku eelnev kirjalik nõusolek. Vana seaduse järgi võis see olla ka suuline. Varjatud reklaami, kui reklaami liigi, mis esineb peamiselt ringhäälingus, regulatsioon viidi üle ringhäälingu seadusesse. Eraldi on välja toodud tegevus, mida ei loeta reklaamiks, näiteks tegevuskoha tähistus, äriettevõtte sõiduki tähistus, märgistus müügipakendil ning sponsorteed.

Lisandusid muu hulgas järgmised paragrahvid:

- *Lapse kasutamine reklaamis;*
- *Reklaam ringhäälingus;*
- *Lõhkematerjali ja pürotehnilise toote reklaam;*
- *Pornograafilise sisuga ning vägivalda ja julmust propageeriva teose reklaam;*
- *Sugulise kire rahuldamiseks pakutavate teenuste reklaam.*

Oluliselt muutus **hasartmängu** reklaam. 1. novembri 2008.a. jõustunud versioonis kirjutati hasartmäng ja loterii eraldi lahti, kuid juba 1. jaanuar 2009.a. koondati kõik uuesti ühise nimetaja – hasartmäng alla. Sisuliselt said hasartmängu korraldajad võimaluse reklaamida end lisaks korraldamise kohale ka näiteks sadamates, lennuväljal ning vee- ja õhusõidukite pardal, samuti veebilehel. Loterii reklaam on lubatud peale müügikoha veel ringhäälingu vahendusel loosimist edastava saate alguses, vahel ja lõpus. Kirjutati lahti ka tegevused, mida reklaamiks ei loeta. Näiteks võib eksponeerida hasartmängukorraldaja ärinime sisaldavat kaubamärki, tähistada tegevuskohta ning anda informatsiooni loterii korraldamise tingimuste kohta.

Tubakatoodete puhul märgiti eraldi ära, et reklaamiks ei loeta tubakatoodete käitlejate omavahelist suhtlemist erialaste väljaannete, müügipakkumiste ning kinniste ürituste kaudu.

Alkoholi reklaami valdkonnas toimunud muutusi saab ehk nimetada kõige radikaalsemateks. Kadusid mõisted kange ja lahja alkohol ning kõikide alkoholsete jookide reklaamimisele hakkas kehtima ühtne regulatsioon. Ainsa erandina jäi välireklaam, mis on lubatud ainult vähese etanoolisisaldusega jookidele (kuni 6 mahuprotsenti). Kellaajaline piirang ringhäälingus on kella 7.00 – 21.00. Alkoholi reklaam ei tohi sisaldada teavet, et alkoholi ostmisel saab või on võimalik saada tasuta või tavapärasemast väiksema tasu eest kaupa või teenust. See säte keelab sisuliselt erinevad müügiedenduse meetodid näiteks tarbijamängud, milles sai osaleda alkoholi ostmisel. Samuti keelati alkoholi tasuta kaasa andmine kauba või teenuse müügiks pakkumisel ning seetõttu ei saa enam teha kampaaniaid „kaks ühe hinnaga“. Uus seadus hakkas nõudma ka hoiatavaid tekste alkoholi reklaamidesse: „Tähelepanu! Tegemist on alkoholiga. Alkohol võib kahjustada teie tervist.“

Samuti on kohustusliku teksti nõue **finantsteenuse** reklaamides ja **tehniliselt keeruka**,

ohtlikke aineid sisaldava ning kasutamisel erioskusi nõudva kauba ja teenuse reklaamides.

Olulise muudatusena, mis mõjutab otseselt Tarbijakaitseameti tööd, lühendati **reklaami koopia säilitamise kohustust** 30lt päevalt 20le päevale.

Väga spetsiifilistele valdkondadele suunatud regulatsioon jäeti eriseadustesse nagu näiteks **ravimi reklaam.**

Väärteomenetluse seadustiku muudatused

Väärteomenetluse seadustiku muudatused jõustusid 27.12.2008.a., mis täpsustasid nõudeid hoiatusmenetluse ja kiirmenetluse dokumentidele. Lisandus põhimõte, et hoiatustrahv ei ole süüteo eest kohaldatav karistus ning sellele ei või tugineda süüteo korduvuse arvestamisel. Samuti see, et menetlusalune isik ei pea andma nõusolekut hoiatusmenetlusega nõustumiseks.

Uued väärteomenetluse läbiviimise dokumendid kinnitati 16. juulil, 2008.a. Justiitsministri määrusega nr 38 **Kohtuvälise menetluse menetlusdokumentide näidisvormide kehtestamine.**

Pakendiseaduse muudatused

Pakendiseadus e § 20 lg 4 täiendati ning lisati, et

- Pakendatud kauba müüja, kelle müügikoha suurus on 200 ruutmeetrit või üle 200 ruutmeetri, peab sellise pakendi tagasivõtmise, millele on kehtestatud tagatisraha, korraldama müügikohas või selle teenindusmaal müügikoha kauplemisajal.
- Pakendatud kauba müüja, kelle müügikoha suurus on alla 200 ruutmeetri, võib sellise pakendi tagasivõtmise, millele on kehtestatud tagatisraha, korraldada väljaspool oma müügikoha teenindusmaa piire, kuid müügikoha kauplemisajal ja ainult kohaliku omavalitsuse organi nõusolekul. Sealjuures tuleb arvestada, et alal, mille asustustihedus on alla 500 elaniku ühel ruutkilomeetril, oleks vähemalt üks pakendi tagasivõtmise koht kohaliku omavalitsuse territooriumil paiknevates asulates.

Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord (§ 191 lg 4) jõustus 21.07.2008.a

Turule lastavatel või turul kättesaadavatel magnetmänguasjadel peab olema hoiatus järgmises sõnastuses: “Ettevaatust! Mänguasi sisaldab magneteid või magnetosi. Vastastikku või metalleseme külge tõmbuvad magnetid võivad inimkehas põhjustada tõsiseid või surmavaid vigastusi. Magnetite allaneelamisel või nende sattumisel hingamisteedesse pöörduge kohe arsti poole.” Hoiatus võib olla ka muus sarnases kergesti arusaadavas sõnastuses, mis selgelt annab edasi sama sisu.

Kaubandustegevuse seaduse muudatused

Kaubandustegevuse seaduse muudatused jõustusid 25.05.2008.a. Ning olid järgmised:

§ 2 lisandus mõistete loetellu punkt 7 - E-kaubandus-kauba või teenuse müügiks pakkumine ja müük internetis ilma osapoolte üheaegse füüsilise kohalolekuta.

§ 4 täiendati punkti 10- kaupleja on kohustatud tähistama tegevuskoha kaupleja ärinime ja teabega kauplemisaja kohta ning tegevuskoha nime olemasolu korral ka tegevuskoha nimega. Hulgikaubanduse tegevusalal tegutsemise korral ei ole tegevuskoha kauplemisaja märkimine kohustuslik. Eelmises redaktsioonis oli kaupleja kohustatud tähistama end ärinime või nimega

§ 4 lisandus punkt 11 - Kauba või teenuse müügil e-kaubanduse korras internetis avaldama kaupleja ärinime või nime, asukoha aadressi, kontaktandmed, kauba või teenuse hinna vastavalt tarbijakaitseseaduses sätestatule ning võlaõigusseaduses ja infoühiskonna teenuse seaduses sätestatud e-kaubandust puudutava teabe.

§ 10 täpsustati lg 1 punkti 2 - kaubanduslik teave on tegevuskoha tähistus kaupleja ärinime, kaubamärgi, domeeninime ning kliendile mõistetava tegevuskoha liigiga, tegevuskoha nime olemasolu korral ka tegevuskoha nimega.

§ 14 lisandus punkt 1(1) - Tegevuskohaks loetakse e-kaubanduse korral veebilehe aadress.

Turismiseaduse muudatused

Kaubandustegevuse seaduse, majandustegevuse registri seaduse ja nendega seonduvalt teiste seaduste muutmise seadus (vastu võetud 31.jaanuar 2008.a.) tõi turismiseadusesse väikesed muudatused, mis puudutavad ennekõike turismiinfokeskusi.

- turismiinfokeskuse tähistamisel võib kasutada ka sõna "külastuskeskus"
- turismiinfokeskus võib tasu eest osutada: majutuse broneerimine - enne võis broneerida majutust vaid samaks või järgmiseks päevaks, interneti kasutamise ja faksi saatmise võimaldamist, kirjatarvete,sh kirjapaberi, kirjutusvahendite, ümbrikute, postmarkide ja postkaartide müük, perioodiliste väljaannete müük, ürituste piletite müük - neid teenuseid varem ei tohtinud pakkuda.
- Turismiinfokeskuse vastavust kohustuslikele nõuetele hindab, õiguse turismiinfokeskusena tegutseda ning turismiinfokeskust i-märgiga tähistada (edaspidi turismiinfokeskusena tegutsemine) annab ja võtab ära Ettevõtlike Arendamise Sihtasutus, kes kannab majandustegevuse registrisse lisaks majandustegevuse registri seaduses sätestatule järgmised andmed:
 - turismiinfokeskuse nimi ja asukoha aadress;
 - turismiinfokeskusena tegutsemise õiguse andmise aeg;
 - turismiinfokeskusena tegutsemise aeg,
 - osutatavad teenused ja müüdavad kaubad
 - Ettevõtlike Arendamise Sihtasutus tunnistab kehtetuks turismiinfokeskusena tegutsemise õiguse, kui turismiinfokeskus ei vasta enam kohustuslikele nõuetele ning kustutab turismiinfokeskuse registrikande majandustegevuse registrist 2 tööpäeva jooksul selle turismiinfokeskusena tegutsemise õiguse kehtetuks tunnistamisest alates.

Turismiinfokeskusena tegutsemise õigus antakse tasuta tähtajaliselt või tähtajatult - enne väljastati tunnistus 5 aastaks.

Turismiseaduse §30 täiendati lõikega 3, mis näeb ette, et käesoleva seaduse § 27 lõikes 3 nimetatud õiguse andja ülesannete täitmise üle teostab järelvalvet Majandus ja Kommunikatsiooniministeerium.

Nimetatud muudatus jõustus 1.september 2008.a.

Alkoholiseaduse muudatused

Alkoholiseaduses jõustusid 15. mail 2008.a. muudatused, millega anti luba alkoholise joogi jaemüügiks e-kaubanduse korras ettevõtjale kuuluva kaupluse või toidlustusettevõtte kaudu. Kehtivuse kaotas ettevõttesisese saatedokumendi olemasolu nõue.

14.juuli, 2008.a. alates piirati alkoholise joogi jaemüüki kellaajaliselt alates 22.00st kuni 10.00ni.

Järelevalve teostaja õigusele ettekirjutusega nõuda õigusrikkumise lõpetamist lisandus õigus nõuda edasise õigusrikkumise ärahoidmiseks toimingute tegemist. Samuti lisandus sunniraha nõudmise võimalus, mida saab rakendada ettekirjutuse täitmata jätmisel.

5. TURUJÄRELEVALVE

Tarbijakaitseamet teostab riiklikku järelevalvet temale antud õiguste kohaselt, tuginedes EV seadustele ning kohaldab vajadusel riiklikku sundi. Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonna põhiülesandeks on tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve ja kontrolli tegemine tarbijaturgudel müüdavate kaupade ning teenuste üle. Lisaks kuulub turujärelevalve osakonna tööülesannete hulka tarbijaga sõlmitavate tüüplepingute tingimuste läbivaatamine ja hinnangu andmine tarbija seisukohalt, tarbijate ja ettevõtjate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide vastuvõtmiseks või muutmiseks, osalemine nii riigisiseses kui ka rahvusvahelises koostöös jms. Turujärelevalve teostamise aluseks on tööplaan, mis on kinnitatud ameti peadirektori poolt, samuti tarbijatelt laekunud avaldused või ametile tulnud vihjed õigusaktide rikkumiste kohta.

2008. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **4792** kontrollakti:

- 3100 akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- 1063 akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- 234 akti teenindusettevõtete;
- 164 akti toitlustusettevõtete ja;
- 231 akti reklaami, müügiedenduse ja varia kohta.

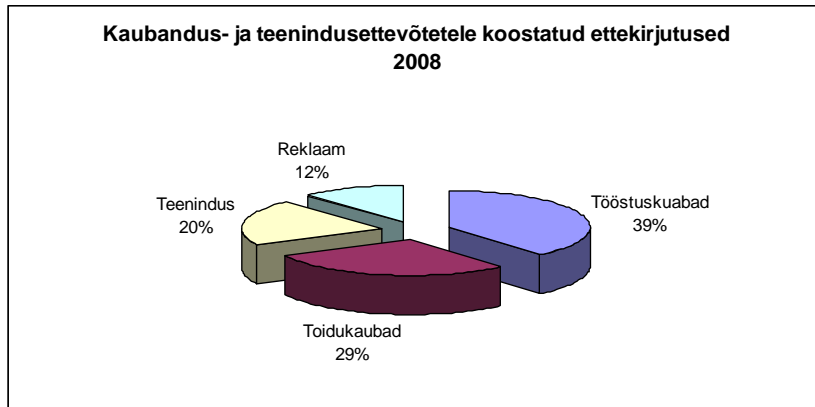
Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **1052-s** ehk **22 %** kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati järgmisi ettenähtud sanktsioone:

- Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **108** juhul;

Koostatud **108** ettekirjutust jagunesid järgmiselt (Joonis 1) :

- 42 tööstuskaupade
 - 31 toidukaupade
 - 22 teeninduse
 - 13 reklaami ja müügiedenduse osas
- Väärtegusid menetleti **1017** juhul, millest:
 - suulisi hoiatusi tehti 155 juhul
 - trahve määrati 862 juhul (kogusummas 539 140 krooni)

Kokku võeti 2008. aastal erinevaid tooteid testimisse **167** korral. Nendest **63** olid toidukaubad ja **104** teised tarbijaturul müüdavad kaubad.

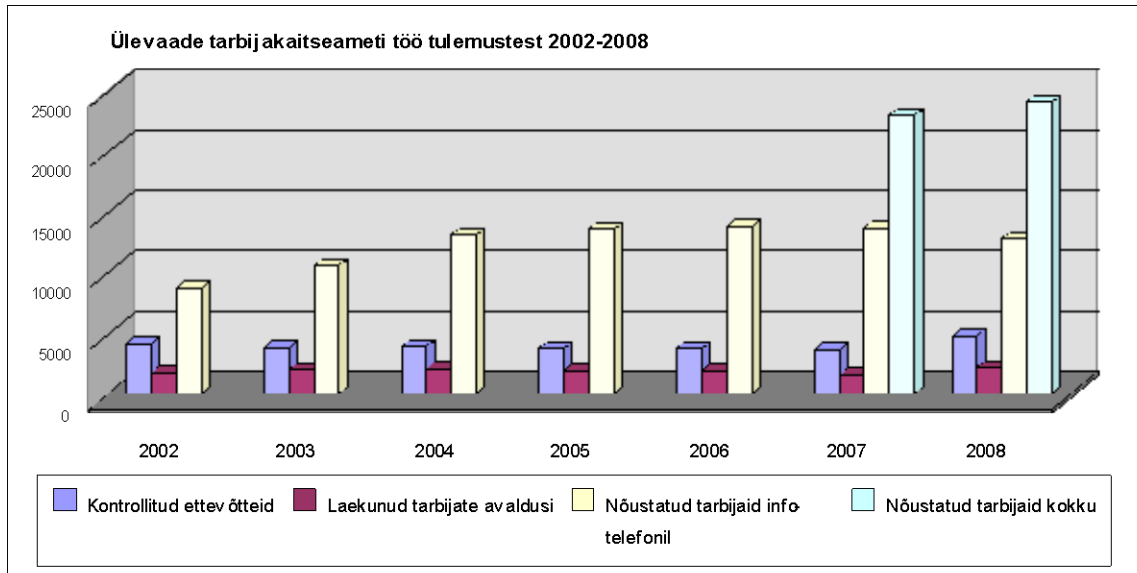


Joonis 1

Väärteomenetlusi rakendati tarbijakaitseaduse alusel 828, toiduseaduse alusel 183, kaubandustegevuse seaduse alusel 123, alkoholiseaduse alusel 60, toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel 35, Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel 45, reklaamiseaduse alusel 6, tubakaseaduse alusel 6, pakendiseaduse alusel 11 ning mõõteseaduse alusel 67 korral.

Toidukaupade testimist teostati kvaliteedi määramise osas **63** korral. Rikkumisi avastati **26** juhul ehk **41 %**. Rikkumiste korral rakendati järgmisi meetmeid: ettekirjutusi **7**, märgukirju ja tähelepanujuhtimisi **10**, värteomenetlusi **3** ning **3** toote osas oli seisuga 31.12.08 menetlus pooleli.

Tarbekaupade ja teenuste osas teostati **testimisi 104** korral, millest **36** ehk **35%** ei vastanud nõuetele. Neist nõuetele mittevastavates toodetest **24** tunnistati ohtlikeks ning **12** toodet osutus puudusega kaubaks. Seisuga 31.12.08 oli 6 toodet veel testimisel. Rikkumiste korral rakendati järgmisi meetmeid: ettekirjutusi **17**, märgukirju ja tähelepanujuhtimisi **5**, **ühel** juhul edastati materjalid nõuetele mittevastava kosmeetikatoote kohta menetlemiseks Tervisekaitseinspeksioonile.



	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Kontrollitud ettevõtteid	4115	3794	3930	3770	3740	3683	4792
Laekunud tarbijate avaldusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633	2164
Nõustatud tarbijaid kokku						22984	24143
sh. järelpärimisi *						2181	3809
sh. infotelefonil	8788	10610	13110	13594	13822	13726	12808

Tabel 2

**järelpärimised = kirjalik selgitustaotlus + märgukiri*

Tabel 3. Kokkuvõtte ettevõtetes määratud karistustest maakonniti

	Koostatud akte	Puudustega ettevõtteid	Rikkumistega ettevõtteid	Trahvitud ettevõtteid	Trahviotsuste arv	Suulise hoiatuse saanud ettevõtteid	Suuliste hoiatuste arv	Ettekirjutuse saanud ettevõtteid	Ettekirjutuste arv	Määratud trahvide kogusumma
Tallinn	1144	216	259	161	170	37	40	61	70	177 820.00
Harju	183	28	84	63	66	10	10	11	14	49 990.00
Hiiu	41	1	3	2	2	1	1	0	0	900.00
Ida-Viru	282	13	43	23	23	14	14	6	7	14 720.00
Jõgeva	91	10	28	23	25	5	5	0	0	14 040.00
Järva	238	5	88	78	86	10	10	0	0	28 440.00
Lääne	146	5	16	12	12	3	3	1	1	8 400.00
Lääne-Viru	309	11	54	41	46	11	11	2	3	23 600.00
Põlva	192	9	36	25	26	11	11	0	0	13 150.00
Pärnu	409	8	98	78	82	16	16	4	4	59 000.00
Rapla	283	31	56	43	46	12	12	1	1	20 240.00
Saare	257	19	20	14	14	6	8	0	0	6 700.00
Tartu	384	17	123	109	116	10	10	4	4	55 420.00
Valga	253	19	37	32	32	4	4	1	1	14 580.00
Viljandi	277	24	72	66	81	3	3	3	3	38 580.00
Võru	304	15	35	33	35	2	2	0	0	13 560.00
Kokku	4793	431	1052	803	862	155	160	94	108	539 140.00

5.1 Toiduturu järelevalve

Toiduturu järelevalve aluseks on toiduseadus ja selle rakendusaktid. Vastavalt tööplaanile teostati järelevalvet toidu kohta esitatud teabe õigsuse üle jae- ja hulгимүүгiettevetes **toiduseaduse** (vastu võetud 25. veebruaril 1999) ja selle alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 19.12.2003.a määruse nr 324 “ **Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ning muul viisil teabe edastamise kord**” sätestatud nõuete alusel. Samuti järgitakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 1924/2006 **toidu kohta esitatavate toitumis- ja tervisealaste väidete kohta**. Lisaks toiduseadusele teostati järelevalvet **Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse** (vastu võetud 24. märtsil 2004, jõustus 01. mail 2004), **alkoholiseaduse** (vastu võetud 19. detsembril 2001, jõustus 01. novembril 2005), **tubakaseaduse** (vastu võetud 18. mail 2005, jõustus 6. juunil 2005), **kalandusturu korraldamise seaduse** (vastu võetud 17. detsembril 2003, jõustus 1. jaanuar. 2004, osaliselt 1.mai 2004), **kaubandustegevuse seaduse** (vastu võetud 11.02.2004.a, jõustunud 15.04.2004) ja **mõõteseaduse** (vastu võetud 10.03.2004, jõustus 01.05.2004, osaliselt 01.01.2005) alusel.

Vastavalt toiduseadusele on toiduturu üldise järelevalve teostajaks Veterinaar- ja Toiduamet. Lisaks viimasele teostab riiklikku järelevalvet teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise ning esitatud teabe õigsuse üle jaekaubandusettevetes ka Tarbijakaitseamet.

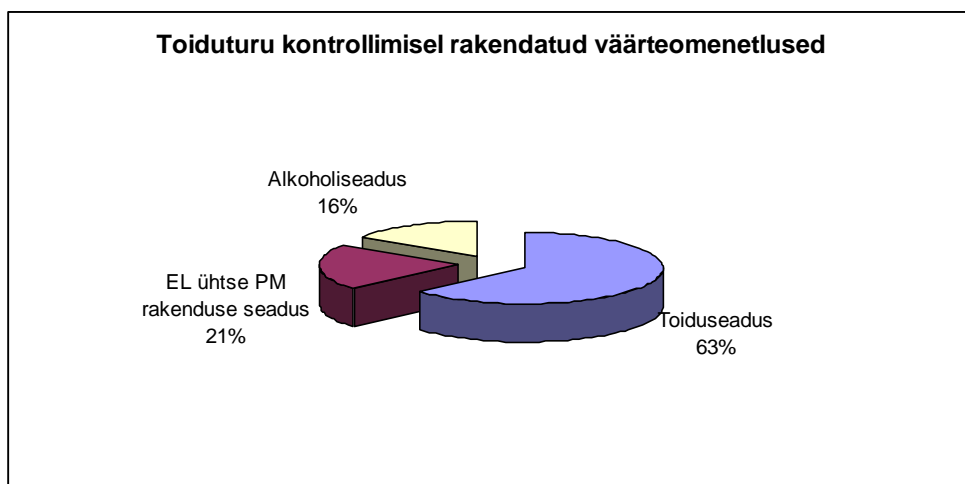
Toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **1227 akti**:

- jaekaubanduses **1026**
- toitlustamises **164**
- turukaubanduses **34**
- hulgikaubanduses **3**

Toidu testimist teostati kvaliteedi määramise osas **63** korral, millest **16** testimist oli läbi viidud just tarbijate kaebuste alusel. Rikkumisi avastati **26** juhul ehk **41 %**.

Väärteomenetlusi rakendati (Joonis 2) :

- toiduseaduse alusel **183** korral,
- alkoholiseaduse alusel **60** korral
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **45** korral.



Joonis 2

Ettekirjutusi koostati müügipakendi märgistuse nõuete eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise, ühikuhindade esitamata jätmise, alkohoolsete jookide hinna esitamise nõuete rikkumise ning teiste rikkumiste eest kokku **30** korral:

- **15** hulgikaubandusettevõtetele
- **15** jaekaubandusettevõtetele

Lisaks koostas Amet ettevõtjatele kokku **56** märgukirja, milles pöörati ettevõtjate tähelepanu puudustele märgistuste, ühikuhindade esitamise ja kaubandusliku teabe esitamise osas.

Tootjad ja turustajad pöördusid ameti poole müügipakendite märgistuste korrastamise ja muude toiduga seonduvate küsimuste osas **57** korral.

Toiduturu järelevalve käigus avastati enim rikkumisi toitude müügipakendite märgistamise ja müügikohas toidule esitatava teabe nõuete rikkumise osas. Eesti tootjate poolt valmistatud toodete müügipakendite märgistuste esitamine on oluliselt paranenud. Endiselt esineb suuremaid rikkumisi kolmandatest riikidest imporditud toodete märgistustes. Toidu märgistamisel eksitakse sagedamini nõude osas, mis sätestab liitkoostisosade koostisosade (sealhulgas võimalike allergeenide) loetelu esitamise toidu koostises. Toidu märgistamise ja muul viisil teabe esitamisel esineb mõningatel juhtudel eksimusi ka toitumisalastes väidetes, mis kinnitavad, soovivad või annavad mõista, et toidul on teatavad toiteväärtuslikud omadused, mida tegelikult ei ole.

Toiduturu järelevalve valdkonnas korraldati mitmeid nõupidamisi ja ümarlaudu nii Põllumajandusministeeriumi, teiste järelevalveasutuste ning vajadusel ka tootjate esindajatega.

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete kohta esitati tarbijate poolt kokku **10** avaldust, **202** signaali, **195** kirjalikku pöördumist ja **19** järelepärimist.

Enim pöörduti ameti poole pretensioonidega jaekauplustes realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäeva ületanud kiirestiriknevate toidukaupade (piima-, liha- ja kalatooted) müügiloleku kohta. Mitmeid kaebusi esitati toidukaupade müügihindade mittevastavuse

kohta müügikohas ning kassas, samuti ka eestikeelsete märgistuste puudumise osas. Esitati ka pretensioone ostu tõendavate dokumentide vormistamise osas ja kassatšeki mitte väljastamise kohta tarbija nõudmisel.

Tarbijad on esitanud signaale ka toidukaupade müügipakendite märgistuste või müügikohas esitatava teabe osas, nagu näiteks päritolumaa puudumine, eksitavate tootenimetuste esitamine, ebatäpsed tarvitamisjuhised, toitumisalase teabe puudumine ja märgistuse loetavus.

Väiksemate kaupluste ja turgude kohta esitati kaebusi, mis puudutasid kaalukaubana müüdava toidu kaalumise õigsust ja kauplejate poolt kaalude taatluskohustuse täitmata jätmist.

Toiduohutust puudutavad kaebused ja signaalid, mille lahendamiseks on vajalik teostada inspekteerimine tootmises või hulgilaos (võõrkehaded toidus, võimalik mikrobioloogiline saastatus, tehnoloogia rikkumine jne) edastati kohe vastavalt kuuluvusele Veterinaar- ja Toiduametile või maakondade veterinaar keskustele.

Tarbijate pretensioonide põhjal testiti **16** toidukaupa, mille osas rikkumisi avastati **3** korral.

Tarbijatele müüdavate toidukaupade eestikeelse teabe ja märgistuse loetavuse kontrollimine konkreetsete toodete alusel

Toidukaupade müügipakenditel esitatava märgistuse raskesti loetavus ei pruugi küll kahjustada nägemist, kuid võib jätta tarbija ilma toote kohta käivast olulisest informatsioonist. Märgistuse loetavus ei tulene alati liiga väikesest kirjasuurusest, vaid lisaks võib raskendada lugemist värvilahendusest tulenevalt halvasti taustast eristatav kiri.

Tarbijakaitseamet pöördus 2008. aastal kahel korral Eesti Oftalmoloogide Seltsi erialaspetsialistide poole arvamuse saamiseks 11 toote müügipakendi eesti keelse märgistuse loetavuse osas ning tulemused on alljärgnevad:

Mitteloetavad:

- Jogurtijook päklilisandiga, 500 g (Maxima Eesti OÜ)
- Kaerapuder aedmaasikatega, 35 g (Maxima Eesti OÜ)
- Glasuurkohuke arbuusitaidisega, 40 g (Maxima Eesti OÜ)
- Õunakrõpsud vaniljega, 22 g (AS Smarten)
- Külmsuitsu võikalafilee nahata, 100 g (OÜ Säga)
- Kahekihiline Suflee vahukoor šokolaadiga, 250 g (OÜ Davenis)
- Kalev Dražee Merekivid, rosin suhkrus, 200g (AS Kalev Chocolate Factory)
- LA MATTINA cappuccino joogipulbrid erinevate maitsetega, 12,5 g (Severi Kaubandus)

Raskesti loetavad :

- Šipahh maitsekõrs karamellimaitselise täidisega, 17,5 g (AS Maag Piimatööstus)
- Šipahh maitsekõrs maasikamaitselise täidisega, 17,5 g (AS Maag Piimatööstus)

- Karastusjook Hustler Light fruktoosi ja magusainetega, 500 ml (OÜ Viru Õlu)

Oftalmoloogide Seltsilt saadud ekspertarvamuste alusel tehti ülaltoodud toodete tootjatele ja turustajatele kolm ettekirjutust, neli märgukirja ja ühe toote märgistuse osas on seisuga 31.12.08 menetlus pooleli. Maxima Eesti OÜ-le tehtud ettekirjutus on täidetud ja mitteloetava märgistusega tooted ei ole enam sortimendis. OÜ Sägale tehtud ettekirjutus on täidetud ja tooted on varustatud nõuetekohase teabega. Märgukirjades esitatud toodete märgistused on etteantud tähtaegadeks parandatud.

Toote nimetuste õigsuse kontrollimine toote müügikohas esitatud hinnasedelitel

Toodete nimetuste õigsust kontrolliti toote müügikohas esitatud hinnasedelitel kokku **589** korral, kusjuures rikkumisi avastati **31** korral, seega **5,2%**.

Tabel 4. Toodete nimetuse õigsuse kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	147	13
Hiiumaa	8	-
Ida-Virumaa	13	-
Jõgevamaa	9	-
Järvamaa	35	-
Läänemaa	21	-
Lääne-Virumaa	32	-
Põlvamaa	42	1
Pärnumaa	13	3
Raplamaa	56	7
Saaremaa	18	1
Tartumaa	37	-
Valgamaa	74	2
Viljandimaa	24	4
Võrumaa	59	-
Kokku	589	31

Toote nimetuse esitamisel müügikohas esitatud hinnasedelitel lähtuti tarbijakaitseseaduse § 4 lõige 4 sätetstatust, mille kohaselt peab tarbijale antav teave olema **tõene ja arusaadav**. Hinnasedelil esitatud toote nimetus peab vastama tootja poolt toote märgistusel esitatud nimetusele.

Nimetuste õigsuste kontrollimisel pöörati peamist tähelepanu järgmistele toidugruppidele:

- **Võiderasvad, või**

Kokku kontrolliti võide ja võiderasvade nimetuse õigsust hinnasedelitel **135** korral, kusjuures rikkumisi avastati **17** korral. Kõige sagedasem rikkumine oli tootja poolse nime

asendamine kaubamärgiga.

Kontrollimisel lähtuti 05.12.1994 määruse EÜ 2991/94 nõuetest, millega kehtestati võiderasvade standardid, artikli 3 lisa põhjal tuleb olenevalt toodete rasvasisaldusest kasutatavad müüginimetused:

1. *piimarasvad*: “või”, “kolmveerand rasvane või” ehk “ vähendatud rasvasisaldusega või”; “poolrasvane või” ehk “väherasvane või”; “piimarasvavõie, X%” (taluvõie X%);
2. *rasvad*: “margariin”; kolmveerand rasvane margariin” ehk “vähendatud rasvasisaldusega margariin”; “poolrasvane margariin” ehk “väherasvane margariin”; “rasvavõided, X%”;
3. *rasvad, mis on kokku segatud taimsetest ja loomsetest toodetest*: “rasvasegu”; “kolmveerand rasvane rasvasegu” ehk “ vähendatud rasvasisaldusega rasvasegu”; “poolrasvane rasvasegu” ehk “väherasvane rasvasegu”; “rasvasegu võie, X%”.

- **Mahlad, nektarid, mahlajoogid ja siirupid**

Kokku kontrolliti mahlade, nektarite, mahlajookide ja siirupite nimetuste õigsust hinnasedelitel **195** korral, kusjuures rikkumisi avastati **6** korral. Sagedaseim eksimine oli näiteks siirupite puhul järgmine: tootja poolt oli toode nimetatud “maitseline siirup”, kuid hinnasedelil teavitati “siirup”

- **Kohukesed, desserdid**

Kokku kontrolliti nimetuste õigsust kohukeste ja dessertide müügikohas **259** korral, kusjuures rikkumisi avastati **8** korral.

„Kohuke“ on tarbijale üldtuntud toidunimetus ning oma olemuselt traditsiooniline piimatood. Kui piimatoodete valmistamisel kasutatakse taimset rasva, tuleb see tarbijale teatavaks teha **toote nimetusega** müügipakendi märgistusel. Tooteid, mis sisaldavad peale piimarasva ka taimseid rasvu ja tooteid, mis ei sisalda üldse piimarasva, nimetatakse enamikel juhtudel “**dessertideks**”. Tootjad muutsid küll pakendite märgistused nõuetekohaseks, kuid kaubanduses esines juhtumeid, kus teave müügikohas oli jäänud muutmata või oli esitletud eksitavalt. Näiteks Alpenrose kaubamärgiga toodete osas, mille nimetus müügipakendi märgistusel on ”Glasuuritud dessert vanilli maitsega”, esitleti müügikohas hinnasedelil teavet “Glasuurkohuke vanilli maitsega ja taimsete rasvadega”. Selline teave oli esitatud Rimi Eesti Food AS-i Säästumarket kauplustes dessertide müügikohas.

Üldiselt võib märkida, et toodete nimetused on müügikohas reeglina õigesti märgitud ning rikkumiste arv on võrreldes eelmise aastaga vähenenud. Kui 2007. aastal oli rikkumiste % 35,4, siis 2008. aastal oli see kõigest 5,2 %.

Toidu massi mõõtmised jaekaubanduses

Toidu massi mõõtmist kaalumise teostati **184** korral, rikkumisi avastati **35** korral ehk **19,0 %**.

Toidu massi mõõtmisel jaekaubanduses juhinduti Tarbijakaitseameti kvaliteedikäsiraamatu juhendist TMM 19 : 2007. Kaalumisel arvestati TKA-le EN 45501 III klassi kaaludega kaalumisel mõõteulatuses 5g ÷ 10 kg omistatud mõõtevõimet 0,5 % mõõtetulemusest müüja kasuks.

Vastavalt kaubandustegevuse seaduse § 4 lg 1 punkt 6 sätestatud nõuetele on kaupleja kohustatud kauba müümisel tagama arveldamise õigsuse ja mõõtmise täpsuse. Kontrollistude käigus ja kaupluste poolt tarbija juuresolekuta pakendatud toidukaupade ülekaalumisel esines OÜ Maxima Eesti, AS Comarket ja OG Elektra kauplustes nimetatud nõuete rikkumisi tühja taara (termokott, plastkarp, kilekott) kaalu mahaarvestamata jätmise tõttu.

Näiteks jäeti Maxima Eesti OÜ kaupluses kontrollistu käigus kahe kaalukaubana müüdava grillitud kanatoote kaalumisel mahaarvestamata termokottide kaalud (ühe termokoti kaal on 10 g). Ebatäpse mõõtmise tulemusel tasus tarbija kassas rohkem 1.10 kr.

Tabel 5. Toidu massi mõõtmine

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv	Rikkumistega ettevõtete arv
Tallinn ja Harjumaa	53	18
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	2	-
Jõgevamaa	5	1
Järvamaa	11	7
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	15	2
Põlvamaa	2	-
Pärnumaa	6	-
Raplamaa	5	1
Saaremaa	6	-
Tartumaa	17	5
Valgamaa	34	-
Viljandimaa	8	3
Võrumaa	14	-
Kokku	184	35

Mõõteseaduse § 10 lg 2 alusel peab taatluskohustust täitma taatluskohustuse kandja, kelleks on p 2 alusel mõõtevahendi kasutamise korral selle valdaja või kasutaja. Nimetatud seaduse lg 3 alusel peab taatluskohustuse kandja tagama mõõtevahendi kasutamise nii, nagu on ette nähtud õigusaktides, tüübihindamistunnistuses või tüübikinnitustunnistuses, tootja koostatud kasutusjuhendis, asjakohastes standardites või eeskirjades esitatud nõuetes. Mõõteseaduse § 11 lg 3 alusel ei loeta taatlusmargiseta mõõtevahendit taadelduks. Nimetatud nõuete rikkumisi avastati rohkem turgudel ja väiksemates kauplustes. Taatluskohustuse täitmist kontrolliti toidukaupade puhul kokku **124** korral, rikkumisi avastati **25** korral ehk **20,2 %**.

Näiteks avastati Pärnu maakonnas OÜ Milli Äri kaupluses 05.02.2008.a muude rikkumiste hulgas kasutuselolevad taatlemata kaalud, mille taatlusmargise järgi oli kaalu viimati kontrollitud 2006.a veebruaris.

Tarbijakaitseamet alustas 2008.a mõõtja erialase pädevuse taotlemist ka vedelike, sealhulgas jookide mahumõõtmise osas. Ametis viidi AS Metrosert poolt läbi vastav inspektorkoosseisu koolitus, muretseti vajalikud mõõtevahendid ning koostati kvaliteedikäsiraamatu lisa vedelike mahu mõõtmise kohta. Tarbijakaitseamet poolt on vastav avaldus koos nõutud dokumentidega esitatud Eesti Akrediteerimiskeskusele mõõtja erialase pädevuse hindamiseks ja tõendamiseks.

Toitlustusettevõtete töö kontrollimine

Toitlustusettevõtete tööd kontrolliti **329** korral, millest rikkumisi avastati **73** korral ehk **22,2%** juhtudest. Erinevates toitlustusettevõtetes kontrolliti põhiliselt kaubandusliku teabe esitamist ja tubakaseaduses sätestatud nõuete täitmist alljärgnevalt:

Tabel 6. Toitlustusettevõtete töö kontrollimine

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv	Rikkumistega ettevõtete arv
Tallinn ja Harjumaa	62	34
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	5	-
Jõgevamaa	14	6
Järvamaa	37	18
Läänemaa	43	-
Lääne-Virumaa	24	-
Põlvamaa	13	-
Pärnumaa	16	1
Raplamaa	37	5
Saaremaa	25	3
Tartumaa	14	2
Valgamaa	9	3
Viljandimaa	14	1
Võrumaa	13	-
Kokku	329	73

Enamikes kontrollitud ettevõtetes oli tarbijatele ostuotsuse tegemiseks tagatud piisav ja kättesaadav kaubanduslik teave. Teenindamine toitlustusettevõtetes oli viisakas ja meeldiv. Põhiliseks rikkumiseks kaubandusliku teabe esitamisel oli toitlustusettevõtte peasissekäigu läheduses nõutud pakutavate roogade ja jookide hinnakirja puudumine. Vastav teave oli mõningatel juhtudel esitatud ainult menüüdes, mis paiknesid baarilettidel.

Menüüdes ja joogikaartidel esitatud müügihinnad esitati lõpphindadena ning hinnad vastasid reeglina tegelikkusele. Ühel juhul ei vastanud restorani veebilehel esitatud informatsioon kalaroogade müügihindade kohta restoranis kohapeal esitatud menüühindadele. OÜ Müntla restorani Mõõkkala kohustati märgukirjaga viima veebilehel esitatud hinnad vastavusse tegelikkusega.

OÜ Kuus Pelmeeni söögikohas oli seinal reklaampilt, millel kausitäis pelmeene ning teave

“Selle kausitäie saab 25 krooniga”. Tegemist oli tarbijaid eksitava teabega, kuna puudus täiendav teave, et müügihind 25 krooni kehtis vaid praetud pelmeenide kohta.

Mõnedel juhtudel ei vastanud toitlustusettevõtte sissepääsu juures ja menüükaartidel esitatud lahtiolekuajad majandustegevuseregistris registreeritud aegadele. Ka nimetatud puudused likvideeriti kiiresti peale Tarbijakaitseameti tähelepanujuhtimisi.

Enamikes toitlustusettevõtetes andsid teenindajad tarbija nõudmisel kauba või teenuse kohta täiendavat suulist teavet, sealhulgas ka piisavat informatsiooni pakutavate toitude koostises võimalike allergeenide (muna, kala, piim, gluteeni sisaldavad teraviljatooted jm) sisalduse kohta.

Kaubandusliku teabe ebapiisava esitamise kohta on toitlustusettevõtetele saadetud kokku **11** märgukirja.

Tubakaseaduses sätestatud nõuete rikkumisi avastati toitlustusettevõtetes **8** korral. Puudusid viited suitsuruumi asukohale või terviseohu hoiatus suitsuruumi seinal. Enamikes toitlustuskohtades siiski ei suitsetata ning suitsuruum puudub. Nendes toitlustusettevõtetes, kus suitsuruum on olemas, ei suitsetata ruumides, kus serveeritakse toite ja jooke. Seintel esitleti valdavalt suitsetamist keelavaid märke ja viiteid suitsuruumi asukohale. Ühele ettevõtjale tehti märgukiri terviseohu hoiatuse puudumise kohta suitsetamisruumi seinal. Kahel korral kontrolliti tubakaseaduse nõuete täitmist suitsetamise keelu osas ka laevadel, kus rikkumisi ei tuvastatud.

Kala ja kalatooted

Kala- ja kalatoodete märgistamist ja muul viisil teabe esitamist kontrolliti kalandusturu korraldamise seaduse alusel **214** korda, kusjuures rikkumisi avastati sellest **35** korral ehk **16,4%**.

Tabel 7. Kala ja kalatoodete märgistamise kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	60	17
Hiiumaa	4	-
Ida-Virumaa	7	-
Jõgevamaa	3	1
Järvamaa	34	4
Läänemaa	-	-
Lääne-Virumaa	8	-
Põlvamaa	10	1
Pärnumaa	4	-
Raplamaa	13	1
Saaremaa	15	2
Tartumaa	16	4
Valgamaa	18	2

Viljandimaa	5	1
Võrumaa	17	2
Kokku	214	35

Kalandusturu korraldamise seadus kehtestab nõuded nii müügipakendi kui ka veopakendi märgistusele, saatedokumentidele ja lahtise kala müügile. Kalatoodete müügikohas tuleb esitada järgmine teave: toote nimetus, tootmismeetod ja müügipiirkond. Lisaks esitatakse kala teaduslik nimetus ka müügipakendil, saatedokumentil või veopakendil.

Väiksemate hankijate puhul esines veel üksikuid rikkumisi saatedokumentide vormistamisel s.t. ei teavitata nõuetekohaselt kala teaduslikku nimetust, säilitustingimusi ja realiseerimisaega. Näiteks tuvastati Valgamaal järelevalve käigus, et OÜ Merikuld esmakokkuostu - kviitungil puudus teave säilitamistingimuste ja realiseerimisaegade kohta.

Samuti avastati järelevalve korras mitmel korral puudusi “Külmsuitsu võikalafilee” märgistuse osas kui toote müügipakendil puudus nõutav hoiatus tarbijale. Vastavalt EÜ nr 853/2004 VIII jagu V peatükk punkt E.1 sätestatule tuleb võikala müüa ainult pakendatuna ja märgistusel peab olema esitatud hoiatus tarbijale võimalike seedimisele ebasobivate ühendite sisaldusest. Ülalnimetatud teave puudumise eest tehti kahele kalatooteid turustavale ettevõttele (OÜ Smartnord ja OÜ Säga) ettekirjutused puuduste likvideerimise osas.

Järelevalve käigus avastati ka üksikuid rikkumisi kalatoodete realiseerimistähtaegade ületamise osas ja nõuetele mittevastavate ühikuhindade esitamise osas müügikohas.

Kalatooted testiti Tartu Veterinaar- ja Toidulaboratooriumis kahel korral tarbijate signaalide alusel. Sensorsete analüüside tulemused vastasid toote müügipakendil teavitatule. Ühe toote puhul (Külmsuitsu võikalafilee nahata, 100 g) pöörduiti Oftalmoloogide Seltsi spetsialistide poole ekspertarvamuse saamiseks toote müügipakendi märgistuse loetavuse osas.

Üldiselt võib märkida, et kala ja kalatoodete märgistamise osas on olukord võrreldes eelmise aastaga paranenud. Kui 2007. aastal avastati rikkumisi 30,5 % juhtudest siis 2008 aastal oli rikkumiste arv vähenenud 16,4 %ni.

Värske puu-ja köögivilja

Värske puu-ja köögivilja müüki kontrolliti **402** korral, millest rikkumisi esines **122** korral ehk **30,4%**. Sellest märgistuse rikkumisi tuvastati 60 korral ehk 14,9% (sordinimi, kvaliteediklass, päritolumaa esitamine).

Detsembri alguses (05.12.2008.a) võeti vastu Komisjoni määrus (EÜ) nr 1221/2008, millega muudetakse seoses turustusnormidega määrust (EÜ) nr 1580/2007, millega kehtestatakse nõukogu määruste (EÜ) nr 2200/96, (EÜ) nr 2201/96 ja (EÜ) nr 1182/2007 rakenduseeskirjad puu- ja köögiviljasektoris. Määrust kohaldatakse alates 01.07.2008.a.

Määrusega tunnistatakse kehtetuks senised turustusnormid järgneva 26 toote kohta: aprikoosid, artišokid, sparglid, baklažaanid, avokaadod, oad, rooskapsad, porgandid, lillkapsad, kirsid, kabatšokid, kurgid, kultuurseened, küüslauk, koorimata sarapuupähklid, peakapsas, porrulauk, melonid, sibulad, hernerid, ploomid, varsseller, spinat, koorimata kreeka pähklid, arbuusid ja salatsigur. Nende toodete kohta on määruse I lisa A osas kehtestatud üldine turustusnorm.

Määruse I lisa B osas on kehtestatud konkreetsed turustusnormid **järgnevatele toodetele:** õunad, tsitrusviljad, kiivid, salat, kähär endiivia ja eskariool, virsikud ja nektariinid, pirnid, maasikad, paprikad, lauaviinamarjad, tomatid

Turustusnormide vabamaks muutmise soovitakse puu- ja köögiviljaturul luua võrdsemaid tingimusi ja lubada turustada söögikõlblikke, kuid kujuveaga või suurusnormile mittevastavaid tooteid.

Toote päritolu märkimine jaemüügi etapis on endiselt kohustuslik ja esitada tuleb päritoluriigi täisnimi. Sellega seoses on tekkinud küsimus, mis keeles peab päritolumaa esitama? Määruses sätestab, et liikmesriikidest pärit toodete puhul märgitakse see päritoluriigi keeles või mis tahes muus keeles, mis on arusaadav sihtriigi tarbijatele. Muude toodete puhul märgitakse see mis tahes keeles, mis on arusaadav sihtriigi tarbijatele.

Lahtiselt müüdava puu- ja köögivilja puhul esitavad kauplused müügikohas teabe päritolumaa kohta ning teevad seda reeglina eesti keeles. Väikepakenditesse pakitud toodete puhul ei ole aga muu liikmesriigi (näiteks Leedu) keeles esitatud teave tarbijale alati arusaadav. Siiski on määruses öeldud, et teabe üksikasjad päritoluriigi kohta esitatakse sellisel viisil, et tarbijat ei eksitataks.

2008. a kontrolliti puu- ja köögivilju praegu veel kehtivate turustusnormide kohaselt (36 standardit).

- Sagedasem rikkumine oli ebaõige päritolumaa esitamine müügikohas. Näiteks jäetakse uue toote müügiks panekul müügikohta teave eelmise toote andmetega. On avastatud juhtumeid, kus hinnatahvilil on märgitud üks päritoluriik, aga transpordikastil või saatelehtedel on päritolumaaks märgitud teine riik.
- Kontrollimisel on avastatud ka hulgilao poolt vastuolulise teabe esitamist. Näiteks olid müügil Aktsiaseltsi Comarket kaupluses Marja Osühing Karlskroona poolt üksikute viljadena kilesse pakendatud lillkapsad, mille müügipakendil esitati teave järgnevalt: "Päritolumaa: Eesti Maaletooja/pakendaja: OÜ Karlskroona." (Pilt 1) Sama toote kohta esitatud saatelehtedel oli lillkapsa päritolumaaks märgitud hoopis Poola. Selle lillkapsa puhul oli kauplus hinnasedelile märkinud ka vale päritolumaa – Inglismaa.



Pilt 1

Üksikuid kilesse pakendatud vilju ei loeta väikepakenditeks ja iga vilja ei pea eraldi märgistama. Kui seda on aga tehtud, siis peab teave olema sama, mis müügikohas. Müügikohas olev teave peab aga olema sama, mis saatelehel.

Vale päritolumaa märkimisest müügipakendile on järelevalveasutuste omavahelise informatsioonivahetamise korras teavitatud Taimetoodangu Inspeksiooni ühel korral ja vale päritolumaa märkimisest müügipakendile ning müügilt kõrvaldatud alakaalulistest kiividest ühel korral.

Taimetoodangu Inspeksioon on Tarbijakaitseametit teavitanud laos leitud alakaalulistest kiividest ja palunud jälgida nende võimalikku jaevõrku jõudmist.

- Väiksemates poodides on puu- ja köögivilja osas mõningatel juhtudel puudunud teave päritolumaa või kvaliteediklassi kohta. Tegelikult ei oma teave kvaliteediklassi kohta erilist tähtsust kuna tarbija langetab oma ostuotsuse ikkagi tegelikust toote välimusest ja hinnast lähtuvalt. Suurele osale tarbijatest on valiku langetamisel oluline hoopis toote päritolumaa. Kvaliteediklassi ja hinna vahelist seost tekkinud ei ole. Paljud kauplused (näiteks Maxima Eesti OÜ kauplused) teavitavad toodete kvaliteediklassiks alati II klassi, et võimalikke probleeme vältida, mis omakorda võib viia kohati absurdini. Näiteks: *Apelsin, suur, top quality - II klass* (Pilt 2)



Pilt 2

Samas jälle Prisma Peremarket OÜ kauplused märgivad puu- ja köögivilja puhul vastupidiselt kvaliteedist sõltumata müügikohta alati I klass.

- Aeg-ajalt puudub müügikohas teave viinamarjade või apelsinide sordinimede kohta. Nende toodete puhul on aga sordinimi nõutav ning tarbija jaoks oluline teada.

- Rimi Eesti Food AS Säästumarketites on töötajate nappus eriti tuntav ning hommikul välja pandud kvaliteetne puu-ja köögivili ei vasta tarbija pideva sorteerimise tulemusena enam õhtuks miinimumnõuetele. Samuti ei jõuta kõrvaldada sorteerimisest tekkinud prahti.
- Suuremate kauplusekettide juures asuvates OÜ King Berry ja OÜ Conesco Eesti hooajalistes marjamüügikohtades puudusid osadel kaupadel ühikuhinnad. OÜ Conesco Eesti müügiletis Pärnus, Lai tänav 11 müüdi maasikaid, mis olid pakendatud puidust kastidesse, millel oli märgitud päritolumaaks Hispaania. Müügikohas oli aga samade maasikate päritolumaaks märgitud Eesti. Kontrollimise ajal esitatud saatedokumendil puudus üldse teave maasikate päritolu kohta.

Olukord puu-ja köögiviljaturul on pidevalt muutuv ning sõltub näiteks nii aastaajast kui ka töötajate vahetumisest.

Tabel 8. Puu-ja köögiviljade märgistuse kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	63	50
Hiiumaa	12	-
Ida-Virumaa	35	1
Jõgevamaa	14	3
Järvamaa	43	18
Läänemaa	25	1
Lääne-Virumaa	27	3
Põlvamaa	12	5
Pärnumaa	24	11
Raplamaa	30	4
Saaremaa	27	5
Tartumaa	30	9
Valgamaa	16	-
Viljandimaa	22	10
Võrumaa	22	2
Kokku	402	122

Alkohoolsed joogid

Alkoholsete jookide müüki kontrolliti kokku **1030** korral. Sellest rikkumisi esines **101** korral ehk **9,81 %**. Märgistuse nõuete rikkumisi esines 45 korral, hinnateabe rikkumisi 43 korral, saatedokumentidele kehtivaid nõudeid rikuti 12 korral ja kassaaparaadi nõude rikkumisi avastati ühel korral.

Tabel 9. Alkohoolsete jookide müügi kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	163	45
Hiiumaa	27	-
Ida-Virumaa	57	1
Jõgevamaa	24	4
Järvamaa	62	4
Läänemaa	64	-
Lääne-Virumaa	62	-
Põlvamaa	75	6
Pärnumaa	66	9
Raplamaa	85	8
Saaremaa	57	1
Tartumaa	70	2
Valgamaa	76	6
Viljandimaa	64	13
Võrumaa	78	2
Kokku	1030	101

Alljärgnevalt on esitatud näiteid mõningatest tuvastatud rikkumistest:

- Mitmel juhul tuvastati just väiksemates kaupluses hinna avaldamise nõuete rikkumisi kui koos hinnaga ei avaldatud alkohoolse joogi liiki.
- Suurematest kauplustest avastati hinna avaldamise nõuete rikkumine näiteks Rimi Eesti Food AS kauplustes, kus koos hinnaga ei avaldatud alkohoolse joogi liiki või oli alkohoolse joogi hind avaldatud selliselt, et tarbijale oli samaaegselt nähtavad algne ja uus müügihind.
- Saku Õlletehase AS turustas juubeliaasta erikujundusega kartongist kinniseid õlle müügipakendeid, mis ei võimaldanud ei tarbijatel ega käitlejatel ilma pakendit lõhkumata tuvastada parim enne kuupäeva.
- Eurostandard OÜ kaupluses Easy Travel, kus olid müügil käekotid, kingiti tarbijatele üle 2000 kroonise ostu puhul vahuveini. Samas puudus ettevõtjal registreering alkoholi käitlemise osas (Pilt 3)



Pilt 3

Tarbijate kaebuste põhjal ja järelevalve korras kontrolliti Tallinnas mõningaid sadama piirkonnas asuvaid kauplusi, mis on peamiselt suunatud just turistidele alkoholsete jookide müümiseks.

- Kahes kaupluses oli hind eurodes esitletud suuremalt kui Eesti kroonides ja Eesti kroonide ümberarvestamisel eurodeks ei kasutaud Eesti panga ametlikku kurssi (15,6466). Koos alkoholse joogi hinnaga ei teavitatud alkoholse joogi liiki. Samad ettevõtjad müüsid alkoholseid jooke ka internetipoes ja kontrollimisel selgus, et veebilehel oli osade alkoholsete jookide hind avaldatud selliselt, et tarbijale oli samaaegselt nähtavad alkoholse joogi algne ja uus müügihind.

Alkoholseid jooke testiti 6 korral, neist kolme toote puhul kontrolliti säilitusainete sisaldust ning kolme toote osas telliti täisanalüüs koos kanguse mõõtmise ja sensoorse analüüsiga. Ühegi toote osas rikkumisi ei tuvastatud.

Kange alkoholi maksumärgistamise nõuete täitmist kontrolliti 2008.a Tarbijakaitseameti poolt jaevõrgus **1030** ja toitlustuses **75** korral. Rikkumisi tuvastati kolmel korral. Vastavalt koostöölepele esitab Tarbijakaitseamet kontrollimiste tulemuste põhjal igal kuul koondaruande Maksu- ja Tolliametile. Tarbijatelt ei laekunud 2008.a ühtegi signaali ega kaebust jaemüügis maksumärgistamata kange alkoholi kohta. Kõigi kolme rikkumise puhul avastasid kontrollijad toitlustusettevõtetes müügil maksumärgistamata alkoholi. Avastatud rikkumiste korral karistati süüdlasi rahatrahviga kiirmenetluse korras.

Mahe puu- ja köögiviljade testimine

Puu- ja köögiviljade testimiseks valiti välja Ökosahvri kaupluses müügilolevad mahetooded. Kolme mahetoodet analüüsiti Põllumajandusuuringute Keskuses just taimekaitsevahendite jääkide osas. Testimiseks võeti Itaalia päritolu õunu Royal Gala, apelsine Navelina ning Hispaania päritolu brokolit (ehk spargelkapsast). Tooteid testiti kahe erineva meetodi järgi kokku 207 erineva toimeaine osas. Vastavalt analüüsi tulemustele nimetatud mahetooded taimekaitsevahendite jääke ei sisaldanud ning kõnealuste toodete puhul oli tegemist tõeliste ökotoodetega

Mittealkohoolsete jookide testimine

Saksamaal SGF International E.V. SURE-GLOBAL-FAIR laboratooriumis testiti **kahte** Rimi Eesti Food AS-i poolt turustatava Fruitland kaubamärgiga toodet: apelsininektar ja apelsinimahla, millest apelsininektar ei vastanud pakendil esitatud nimetusele koostise osas. Analüüside tulemuste kohaselt oli toote valmistamiseks kasutatud ka mandariinimahla, mida müügi pakendi märgistusel koostisosade loetelus ei esitatud. Ettevõtjale on tehtud ettekirjutus. Nõuded, mis esitati apelsininektari nimetuse ja koostisosade loetelu vastavusse viimiseks tegeliku koostisega on täidetud. Samas ettekirjutuses apelsinimahla müügi pakendi märgistusele esitatud nõuete osas on ettekirjutuse tähtaega pikendatud.

Neljal korral testiti ka alkoholivabas õlles alkoholisisaldust. Tulemused olid kõigi toodete puhul alla 0,5 mahuprotsendi ning seega oli tegemist toodetega, mis ei kvalifitseeru alkohoolseks joogiks.

Majoneeside testimine

2008 aasta kevadel testiti Eesti tootjate poolt valmistatud majoneese, eesmärgiga kindlaks teha tegeliku rasvasisalduse vastavust müügi pakendi märgistusel esitatud teabele. Kontrollimiseks võeti neli erineva rasvasisaldusega majoneesi:

- “Majonees Provansaal Elektra” (OÜ Polven)
- “Majonees Lemmik Light” (OÜ Polven)
- “Majonees Provansaal Maria” (AS P&G Grupp)
- “Majonees Provansaal” (Maadlex OÜ)

Majoneese analüüsiti Tallinna Veterinaar-ja Toidulaboratooriumis. Laboratoorsete uuringute tulemusena ei vastanud toodete müügi pakendite märgistus rasvasisalduse osas tegelikule toitumisalasele teabele mitte ühegi testitud majoneesi kohta. Tulenevalt seadusest olid tootjad kohustatud parandama oma toodete müügi pakendite märgistuse vastavalt toiduseaduses sätestatud nõuetele ja tagama märgistusel oleva teabe õigsuse.

2008. aasta sügisel teostati Eesti tootjate poolt turustatavate majoneeside osas ka järelkontroll. Turu järelkontrolliks valiti viis erinevat majoneesi:

- “Majonees Provansaal Elektra” (OÜ Polven)
- “Majonees Lemmik Light” (OÜ Polven)
- “Majonees Provansaal Maria” (AS P&G Grupp)
- “Majonees Provansaal” (Maadlex OÜ)
- ”Salvest majonees” (AS Salvest)

Ülalnimetatud toodete puhul analüüsiti jällegi tegelikku rasvasisaldust tootes. Järelkontroll teostati samuti Tallinna Veterinaar-ja Toidulaboratooriumis ning laboritulemuste põhjal vastasid kõik kontrolli läbinud majoneesid müügi pakendi märgistusel esitatud tegelikule rasvasisalduse kogusele.

Seega võib tõdeda, et hetkel on Eesti tootjate poolt valmistatud majoneeside müügi pakendite märgistus nõuetekohane ja rasvasisaldus uuritud toodetes vastab müügi pakendil märgistusel esitatud teabele.

Tubakaseaduses sätestatud nõuete kontroll

Tubakatoodete müügipakendile esitatud nõudeid ning müügikohas esitatud tubakatoote hinna vastavust maksimaalsele jaehinnale maksumärgil kontrolliti kokku **662** korral, sellest rikkumisi avastati **27** korral ehk **4,1%**. Tubakatoote müügipakendile esitatud nõuete rikkumisi ei tuvastatud.

Tabel 10. Tubakatoodete müügi kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	85	10
Hiiumaa	20	-
Ida-Virumaa	25	-
Jõgevamaa	22	3
Järvamaa	24	1
Läänemaa	56	-
Lääne-Virumaa	22	-
Põlvamaa	63	1
Pärnumaa	16	-
Raplamaa	67	-
Saaremaa	51	1
Tartumaa	38	3
Valgamaa	57	4
Viljandimaa	57	3
Võrumaa	59	1
Kokku	662	27

Ka 2008. aastal jätkus koostöö tubakatootjate ja Tarbijakaitseameti vahel, kus tubakatootjad kooskõlastasid oma tarbijateabe materjalid eelnevalt ametiga või küsisid üldist nõu oma töö paremaks korraldamiseks kooskõlas seadusandlusega. Ettevõtjaid nõustati tubakaseaduse osas nii tarbijateabe kui muudes tubakaalastes küsimustes kokku **29** korral.

Pistelisel kontrolliti ka tubakatooteid selles osas, kas pakendisiseselt on tubakatootja ostjale kaasa andnud mingisugust teavet, muuhulgas ka müügiesendusselgust teavet. Kontrolliti järgmiste toodete pakendisisesest infot: Camel Silver, Marlboro Gold, Winston Blue, Winston White, Marlboro Red, Corner Menthol, Camel Natural flavor. Pakendisisesene insert ehk teabeleht, mis sisaldas teavet pakendi muutumise kohta, tuvastati tootelt Camel Silver. Teavet pakendi muutmise kohta võib ettevõtja pakendisiseselt edastada. Ka eelpool nimetatud insert oli eelnevalt kooskõlastatud Tarbijakaitseametiga.

Minimaalse säilimisaja “parim enne” ületanud toidukaupade müük jaekaubanduses

Amet kontrollis aprillikuus kõikides maakondades minimaalse säilimisaja “parim enne” ületanud toidukaupade müüki kokku **95** kaupluses, neist **73** kaupluses olid müügil “parim enne” kuupäeva ületanud tooted. Suuremates kaubakettides, nagu A-Selver AS, Rimi Eesti Food AS Säästumarket, Rimi Eesti Food AS Hypermarket, ETK Maksimarket ja OÜ Maxima, minimaalse säilimisaja ületanud kaupa ei müüdnud. Toidukaupadele tehakse

allahindlus enne säilimisaja lõppu. Minimaalse säilimisaja ületanud tooteid müüakse põhiliselt väiksemates kauplustes sh maakauplustes. Põhiliselt olid müügil minimaalse säilimisaja ületanud lihtpagaritooted (leivad, saiad), valikpagaritooted (küpsised, väikesaiad, stritslid, kringlid jne), teraviljatooted (jahu, tangained, müsliid), kondiitritooted (kompvekid, halvaa, šokolaaditahvlid jne), pakendatud pähklid, kuivatatud ploomid, mandlid, karastusjoogid, õlu, maitseained, kohv ja tee, mahlad ja nektarid, siirupid. Enamikel juhtudel eraldatakse minimaalse säilimisaja ületanud tooted ehk vastavalt TKS § 11 kohaselt puudusega kaup, nõuetekohasest kaubast ning pannakse juurde asjakohane teave. Tooted olid ka allahinnatud.

Dieettoodete ja muude nn tervisetoodete müük jaekauplustes

Seoses erinevate tarbijapoolsete küsimustega tavapärasest erinevate toitumisvajadustega inimestele mõeldud toidukaupade müügi osas jälgiti Ameti inspektorite poolt märtsikuus jaekauplustes, kas ja kuidas on kauplustes müügil:

- eritoit sh diabeetikute tooted
- suhkruasendajad
- mahetooted
- toidulisandid
- muud toidud nagu sojatooted, gluteenivabad tooted, laktoosivabad tooted, vähendatud energiasaldusega tooted jne

Kontrollimisel pöörati peamist tähelepanu nimetatud toodete asukohale kauplustes:

- Kas tarbijal on võimalik neid tooteid kiiresti leida?
- Kas müüjad oskavad soovitada ja näidata, kus nimetatud tooted asuvad?
- Kas selliste toodete riiul või lett on tähistatud asjakohase teabe või värvilahendusega?

Kontrolliti A-Selver AS, Rimi Eesti Food AS, Pereprisma AS, Maxima Eesti OÜ, OG Elektra AS ja ETK kaupluste toidukaupade osakondi.

Kontrollimise tulemusel võib öelda, et kõikides suuremates kauplustes on tavapärasest erinevate toitumisvajadustega inimestele mõeldud toidukaupade müügiks eraldatud ikkagi omaette müügikoht, kust on võimalik leida :

- toidulisandeid (SanaPlus joogitabletid, Royal Extra kapslid, Sana glükoosidropsid, vitamiinid jne)
- eritoitu (diabeetikutele mõeldud küpsised, kommid, moosid, šokolaaditahvlid jne)
- suhkruasendajaid
- vähendatud energiasaldusega ja pärmita valmistatud tooteid, vähendatud gluteenisaldusega tooteid (galletid), kiudaineterikkaid tooteid (erinevad teraviljasaadused), sojatooteid, laktoosi- ja kolesteroolivabad tooteid jne

Imikutele ja väikelastele mõeldud piimasegud, teraviljatooted ja muud toidud (eritoit) on paigutatud toiduosakondades eraldi riiulile.

Kauplustes, kus muude kaupade hulgas müüakse ka **mahetooteid**, on need tavaliselt paigutatud samalaadse tavatoidu müügikohtadesse. Näiteks köögiviljade, mee, kohupiima ja teraviljatoodete juurde. Mõnes kauplustes on mahetooted ka üldnimetatud tervislike

toodete riiulitel, Tallinna Kaubamajas on mahetoodetel üldse eraldi riiul.

Üldjuhul paiknevad nimetatud toodete riiulid tarbijale kergesti leitavalt ning müüjad oskavad juhatada ostjaid nõutud toodete müügikohta.

Riioleid ei tähistata kõikjal erilise teabe või värvilahendusega. Mõnes A-Selver AS kaupluses on riiuli kohal teave “Tervisekaubad”, ETK Konsum kauplustes, AS Comarket kauplustes ja ka väiksemates poodides on mõnel juhul teave riiulil “Diabeetilised tooted” või “Tervisekaubad” (pilt 4)



Pilt 4

Väiksemates kauplustes müüakse erivajadustega inimestele mõeldud toitusid vähem ning need paigutatakse samalaadsete toitude müügikohtadesse. Näiteks on suhkruasendajad suhkruainete riiulil.

RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed) ehk ohuteadete süsteemi osas laekus Veterinaar- ja Toiduameti keskuse kaudu 2008.a Tarbijakaitseametisse 9 teadet järgmiste toodete osas:

- külmutatud mintafilee,
- toidulisand Therma Power
- külmutatud tükeldatud loomaliha
- mägraõli ja kalaõli
- salvei (maitseaine)
- külmutatud supikana
- imikutoit Hiinas toodetud
- maiustused White Rabbit Creamy Candies
- illegaalsed piim ja piimatooted.

5.2 Tööstuskaupade järelevalve

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

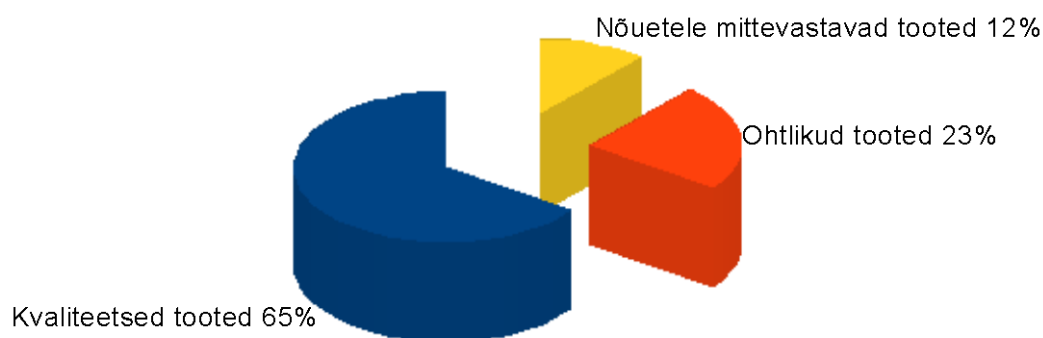
Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega seotud ettevõtetes ja koostati **3100** kontrollakti:

- **3067** akti jaekaubandusettevõtete kohta
- **16** akti turukaubandusettevõtete kohta
- **17** akti hulgikaubandusettevõtete kohta

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **42** ettekirjutust.

Tööstuskaupade osas teostati testimisi **104** korral, millest **36** ehk **35%** ei vastanud nõuetele (Joonis 3). Neist nõuetele mittevastavates toodetest **24** tunnistati ohtlikeks ning **12** toodet osutus puudusega kaubaks. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad. Turujärelevalve korras testitud **46** mänguasjast osutusid ohtlikeks **10** ehk **22%**.

Tarbijakaitseameti poolt tööstuskaupade testimiste tulemus



Joonis 3

5.2.1 Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel

Mänguasjad

Mänguasjade üle järelevalve teostamisel on aluseks Toote ja teenuse ohutuse seadus ning selle alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 15.detsembri 2004.a määrus nr 355 Mänguasja

ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord.

Järelevalve tegevuse käigus kontrolliti mänguasjade ohutus- ja märgistamisnõuete, sealhulgas ka alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasjade märgistamise nõuete täitmist **463** korral, rikkumisi avastati **70** korral ehk **15,1%** .

Tabel 11. Mänguasjade müüginõuete täitmine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	57	36
Hiiumaa	6	-
Ida-Virumaa	44	-
Jõgevamaa	12	-
Järvamaa	34	3
Läänemaa	6	-
Lääne-Virumaa	31	1
Põlvamaa	23	3
Pärnumaa	25	1
Raplamaa	38	4
Saaremaa	38	2
Tartumaa	53	1
Valgamaa	40	-
Viljandimaa	27	13
Võrumaa	29	6
Kokku	463	70

Peamiseks rikkumiseks oli nõuetekohase eestikeelse märgistuse puudumine s.t tootel või selle müügipakendil oli võõrkeelne teave mänguasja kasutamise ja sellega seotud ohtude kohta, kuid eesti keeles teave puudus või ei vastanud eestikeelne teave originaalis toodule. Mõningatel juhtudel avastati müügil mänguasju, mille müügipakendil puudusid tootja, tema volitatud esindaja või importija nimi ja kaubamärk ning aadress või ei olnud juhitud kasutajate tähelepanu soovitusel selle teabe säilitamiseks. Samuti puudus mõnel mänguasjal vastavusmärk ehk CE-märk.

Eraldi võib välja tuua nõude **magnetmänguasjadele**, mis hakkas kehtima 21.07.2008.a. Selle kohaselt peab turule lastavatel või turul kättesaadavatel magnetmänguasjadel olema hoiatus järgmises sõnastuses: “Ettevaatust! Mänguasi sisaldab magnetid või magnetosi. Vastastikku või metalleseme külge tõmbuvad magnetid võivad inimkehas põhjustada tõsiseid või surmavaid vigastusi. Magnetite allaneelamisel või nende sattumisel hingamisteedesse pöörduge kohe arsti poole.” Hoiatus võib olla ka muus sarnases kergesti arusaadavas sõnastuses, mis selgelt annab edasi sama sisu.

Antud nõude vastu eksiti alguses päris palju, kuid nüüdseks on vähemalt suuremates kauplustes ja kauplustekettides vastav märke lisatud magnetmänguasjadele.

Jätkuvalt avastati müügil mänguasju, mis testimiste tulemustena osutusid ohtlikeks. Kokku testiti **46** mänguasja, millest ohtlikuks osutus 10 ehk 21,7 % ning nõuetele mittevastavaks tunnistati samuti 10. Ohtlike lelude turult kõrvaldamiseks tehti kauplejatele kokku 10 ettekirjutust. Nõuetele mittevastava kauba märgistuse vastavusse viimiseks on tehtud ettevõtetele 7 ettekirjutust ning 3 märgukirja nõudega viia märgistus seadusega vastavusse.

Mänguasju testiti Tervisekaitseinspektsiooni Kesklaboris järgmiste näitajate suhtes:

- Mehaanilis-füüsikalised omadused – 19 toote puhul;
- Helirõhu tase - 1 korral;
- Kineetiline energia - 1 korral;
- Elementide migratsioon, s.h ftalaadid – 26 korral.

Mõningatel juhtudel testiti ühte mänguasja ka mitme näitaja osas.

Testimise tulemusena tunnistati ohtlikuks järgmised mänguasjad:

- Puidust rong, mis võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid väikesed osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse. (Pilt 5)



Pilt 5

- Mobiiltelefon “Lovely”, on ohtlik lastele, kuna helirõhu tase ületab lubatud 3,8 kuni 4,8dBA võrra (Pilt 6)



Pilt 6

- Vankrikõristi “Frisk Angell” No 378, mis võib põhjustada lämbumist, kuna eraldusid väikesed osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse ning osa eraldunud detaile läbivad šabloone A ja B (Pilt 7)



Pilt 7

- Mänguasi “Sport auto”, milles plii migratsioon materjalist ületab 40-50 kordselt lubatu. (Pilt 8)



Pilt 8

- Puidust rong “Eichhorn”, mis võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse. (Pilt 9)



Pilt 9

Tarbijakaitseamet jätkas ka 2008. aastal ftalaatide sisalduse testimist väikelaste mänguasjades. Kokku testiti 20 toodet, millest ohtlikeks osutus 5.

Ftalaate kasutatakse plastifikaatorina ehk peamiselt plastikust toodete elastsuse ja plastilisuse tagamiseks. Ftalaadid on reproduktiivtoksilised ained, mis tähendab, et nende mürgine toime organismile on pikaajaline, põhjustades peamiselt sigivushäireid. Vabariigi Valitsuse 25. detsembri 2004. a määruse nr 355 „Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord” § 7 lg 6 sätestab, et mänguasi või selle osa ei tohi olla

valmistatud pehmest polüvinüülkloriidmaterjalist, mis sisaldab üle 0,1 massiprotsendi ühte või mitut erinevat ftalaati. Varem kehtis nimetatud nõue vaid alla 3- aastastele lastele mõeldud mänguasjade kohta, kuid alates 16.01.2007 laienes nõue kõikidele mänguasjadele.

Nõuetele mittevastavaks osutusid järgmised tooted:

- Mänguasi “Kana”, mis on ohtlik laste tervisele, kuna di(2- etüülheksüül)ftalaadi(DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 11,1 korda. (Pilt 10)



Pilt 10

- Mänguasi “Horse PVC Animal”, mis on ohtlik laste tervisele, kuna dibutüülftalaadi(DBP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 1,4 korda ja di(2- etüülheksüül)ftalaadi(DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 45,6 korda. (Pilt 11)



Pilt 11

- Mänguasi "Luik", mis on ohtlik lastele, kuna di(2etüülheksüül)ftalaadi(DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 4,7 korda ja diisonüülftalaadi(DINP) sisaldus 364 korda. (Pilt 12)



Pilt 12

- Mänguasi "Koer", mis on ohtlik lastele, kuna di(2etüülheksüül)ftalaadi(DEHP)

sisaldus ületab lubatud piirväärtust 19 korda.(Pilt 13)



Pilt 13

- Binokkel “Xiaogou”, mis on ohtlik laste tervisele, kuna di(2etüülheksüül)ftalaadi(DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 44 korda. (Pilt 14)



Pilt 14

Nõuetele mittevastavate ja ohtlike toodete müügit eemaldamiseks tehti maaletoojatele ettekirjutused ohtliku kauba müügi peatamiseks, toote tagasikutsumiseks ja tarbijate teavitamiseks. Ohtlikest toodetest teavitati ka läbi RAPEX-süsteemi teisi Euroopa Liidu liikmesriike.

Lastehooldustooted ja mittemänguasjad

Lastehooldustoodete on iga toode, mis on ette nähtud lapsele uinumise, rahustamise, hügieeni, toitmise või imemise hõlbustamiseks.

Lastehooldustoodete nagu lapsevankrite, jalutuskäru, söötmistoolide, lutikettide, hügieenitoodete jms toodete ohutus- ja müüginõudeid kontrolliti 186 korral, rikkumisi avastati 20 juhul ehk 11%. Peamisteks rikkumisteks oli nõuetekohaste eestikeelsete kasutamisyhendamite või mürgistuste puudumine.

Tabel 12. Lastehooldustoodete müüginõuete kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	34	11
Hiiumaa	1	0
Ida-Virumaa	15	0
Jõgevamaa	3	0
Järvamaa	12	0
Läänemaa	4	0
Lääne-Virumaa	9	1
Põlvamaa	14	1
Pärnumaa	19	0
Raplamaa	11	0
Saaremaa	12	0
Tartumaa	35	0
Valgamaa	7	3
Viljandimaa	5	4
Võrumaa	5	0
Kokku	186	20

Testimisele saadeti 14 lastehooldustoodet, millest nõuetele mittevastavaks osutus 1.

Lastehooldustoodete puhul testiti järgmisi näitajaid:

- ftalaatide sisaldus 10 tootes,
- lastemööbli tugevus ja ohutus (standard EVS-EN 11781:1999) 3 tootes
- formaldehüüdide sisaldus 1 tootes.

Ftalaatide sisalduse osas võttis Tarbijakaitseamet testimiseks järgmised lastehooldustooted, millest testimistulemuste kohaselt vastasid sotsiaalministri 28.02.2005.a määrusega nr 36 kinnitatud nõuetele ftalaatide osas:

- Näpuhari-igememasseerija Infa-Dent



Pilt 15

- Emma Närimispudipõll



Pilt 16

- Pudipõll Playshoes



Pilt 17

- Pudipõll Playshoes



Pilt 18

- Pudipõll „Libra“



Pilt 19

- Beebi närimiskõristi



Pilt 20

- Pudipõll „Akuku“

- Põll Playshoes



Pilt 21



Pilt 22

- Komplekt Safety 1st



Pilt 23



Pilt 24

Testimistulemuste kohaselt osutus nõuetele mittevastavaks järgmine lastehooldustoode:

- Pudipõll Libra. Toode ei vasta ohutusnõuetele, kuna di(2-etiülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtust 183,2 korda



Pilt 25

Müüjale koostati Tarbijakaitseameti poolt ettekirjutus peatada nõuetele mittevastava kauba müük ning toode turult tagasi osta.

Lastemööbli tugevuse ja ohutuse (standard EVSEN 11781:1999) kindlaks määramiseks

testiti Tallinna Tehnikaülikooli Katsekoja Mööblikatsetuslaboris järgmisi tooteid:

- Söögitool Hauck



Pilt 26

- Puidust söögitool



Pilt 27

- Reisivoodi



Pilt 28

Testimistulemuste kohaselt vastas testitud lastemööbel kehtestatud nõuetele.

Lisaks testiti lastehooldustoodete osas ka formaldehüüdide sisaldust Pampers Lets'Go mähkmetes (Pilt 29). Analüüside tulemusena formaldehüüdide sisaldust tootes ei avastatud.



Pilt 29

Mittemänguasjad

Mittemänguasjad on tooted, mis on peamiselt mõeldud küll lastele ja noortele, kuid mida vastavalt VV 15.12.2004 a. määruse nr 355 "Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord" nõuetele ei loeta mänguasjadeks. Siia kuuluvad näiteks moehteid, täiskasvanutele mõeldud karnevalirõivad, parukad, erinevad kaunistused jne. Eriti suures sortimendis on meie kaubandusvõrgus saada mitteväärismetallist ehteid, mis on väga populaarsed just teismeliste hulgas. Kokku kontrolliti mittemänguasju 82 korral, millest rikkumisi avastati 8 korral ehk 10%. Peamiseks rikkumiseks oli eestikeelse märgistuse puudumine.

Jätkuvalt võttis Tarbijakaitseamet testimiseks laste moehteid, et määrata nendes raskmetallide (nikkel, plii jne) sisaldust. Tervisekaitseinspektsiooni Kesklaborisse saadeti testimiseks 5 nimetust laste moehteid millest nõuetele mittevastavaks osutus 1. Ohtlikuks osutunud toodete turult kõrvaldamiseks ning kauba hävitamiseks tehti importijale ettekirjutus.

Alljärgnevad 4 toodet vastasid testimistulemuste kohaselt sotsiaalministri 28.02.2005.a määrusega nr 36 "Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud1" kehtestatud nõuetele uuritud näitajate osas:

- Sõrmus "7" – nikli ja plii migratsioon. (Pilt 30)



- Kõrvarõngad "Fashion Jewelry" – nikli migratsioon (Pilt 31)



Pilt 31

- Ehetekomplekt "Fashion Jewelry" – nikli migratsioon (Pilt 32)



Pilt 32

- Kaelakee ripatsiga “Fashion Jewelry” – nikli migratsioon (Pilt 33)



Pilt 33

Testimiseks võetud kõrvarõngad „Nana“ (Pilt 34) ei vastanud testimistulemuste kohaselt sotsiaalministri 28.02.2005.a määrusega nr 36 “Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud1” kehtestatud nõuetele uuritud näitajate osas. Testitud kõrvarõngaste nikli migratsioon nädalas kõrvalesta läbivast osast ületab lubatud piirväärtust 53,5 korda ja nahaga kokkupuutuvast osast 20,8 korda. Ohtlikuks osutunud toodete turult kõrvaldamiseks ning kauba hävitamiseks tehti importijale ettekirjutus, mille viimane täitis.

5. Kõrvarõngad “Nana” – nikli migratsioon (Pilt 34)

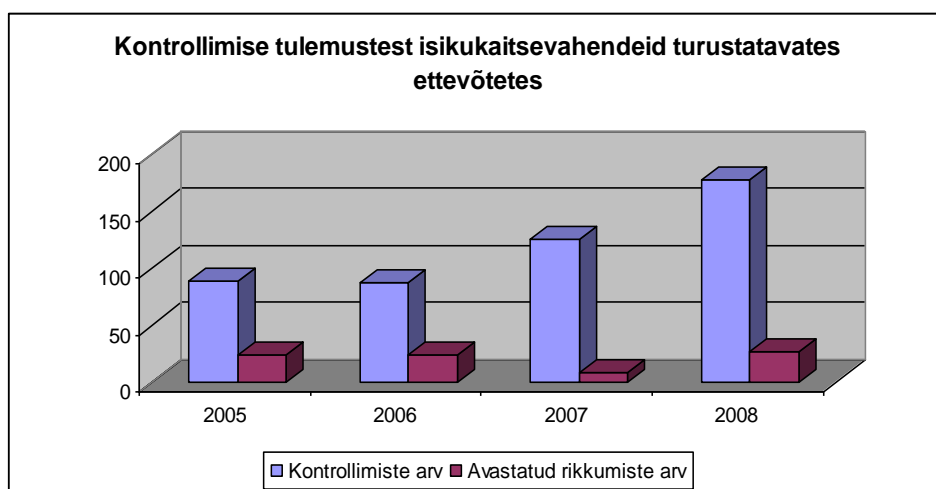


Pilt 34

Isikukaitsevahendid

Isikukaitsevahendite müügil tehtava järelevalve aluseks on lisaks Toote ja teenuse ohutuse seadusele ka Vabariigi Valitsuse 31. 07. 2005.a määrus nr 184 „Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse tõendamise kord”. Vastavalt määruse nõuetele peab isikukaitsevahend olema ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalselt pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi.

Isikukaitsevahendeid kontrolliti kokku 178 korral (sh helkurid), millest rikkumisi avastati 26 korral ehk 15 %. Kontrolliti nii helkureid kui ka jalgratturi ja rulasõitjate kiivreid ning rulluisutajate kaitsmeid.



Joonis 4

Tabel 13. Isikukaitsevahendite müüginõuete kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	20	11
Hiiumaa	6	-
Ida-Virumaa	9	-
Jõgevamaa	3	4
Järvamaa	18	-
Läänemaa	3	-
Lääne-Virumaa	19	1
Põlvamaa	10	-
Pärnumaa	14	1
Raplamaa	6	-
Saaremaa	2	-
Tartumaa	21	-
Valgamaa	11	1
Viljandimaa	14	8
Võrumaa	22	-
Kokku	178	26

Jalgratturi ja rulasõitjate kiivrite müügi puhul kontrolliti, kas tooted on nõuetekohaselt märgistatud st eestikeelse märgistuse, CE-märgise ning viite standardile olemasolu. Samuti kontrolliti, kas toodete müügil antakse kaasa eestikeelne kasutusjuhend.

Peamisteks rikkumisteks jalgratturi ja rulasõitjate kiivrite müügil oligi nõuetele mittevastav märgistus:

- eestikeelse märgistuse puudumine;
- “CE” märgise puudumine;
- märgistusel puudus viide standardile.

Näiteks avastati järelevalve korras, et Edustom OÜ kaupluses Sporttex oli müügil Kryptonics GT Box rula ja kiivri komplekt (maaletooja: A&K Sport OÜ), millel olid tõlkimata võõrkeelsed hoiatused. Kaupleja võttis nõuetele mittevastava märgistusega tooted müügilt maha. Sportlandi kaupluses tuvastati müügil Races Bell ja Cratoni kiivrid, millel eestikeelses juhendis puudusid järgmised hoiatused: “Hoiatus! Seda kiivrit ei tohi kasutada kui lapsed ronivad või teevad muid kehalisi tegevusi, mille käigus on risk end kähistada, kui laps jääb kiivriga kuskile kinni.” Peale Tarbijakaitseameti tähelepanujuhtimist täiendati juhendit.

Võrreldes eelmiste aastatega võis täheldada, et isikukaitsevahendite turu olukord on paranenud. Enamik kiivreid ja kaitsmeid oli varustatud vastavusmärgi, eestikeelse kasutusjuhendi ja toote iseloomustusega. 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.

Jalgratturi ja rulasõitjate kiivritest testiti 2008.a järgmisi tooteid:

- rulakiiver Speed (EAN 4740269256652; (Pilt 35)



Pilt 35

- kiiver H06-02 (EAN 4750848029591) (Pilt 36)



Pilt 36

- jalgratturikiiver kaitsmete komplektis (EAN 4750848011992) (Pilt37)



Pilt 37

Testimise eesmärgiks oli kontrollida kiivrite vastavust Euroopa standardile EVS-EN 1078:1997/A1:2005 "Kiivrid jalgratturitele ja rulade ning rulluiskude kasutajatele". Kuna sellist testimist ei ole võimalik Eesti laborites läbi viia, saadeti kiivrid testimiseks Läti laborisse (Joint-Stock Company „Alzida“). Testimistulemuste kohaselt vastasid kõik kiivrid standardis EVS-EN 1078:1997/A1:2005 kehtestatud nõuetele.

Helkurite järelevalvet jätkas Tarbijakaitseamet ka 2008. aastal. Helkurite kontrolli osas alustas Tarbijakaitseamet juba 2004. a koostöös Maanteeametiga suuremat järelevalveaktsiooni, et teha kindlaks, kas Eestis on müügil palju selliseid helkureid, mille omadused ei vasta nõuetele. Tollal avastati palju nn libahelkureid, mis nägid välja nagu helkurid ning samuti tuvastati probleeme reklaamkingitustena jagatavate helkuritega. Standardi nõuetele mittevastav helkur võib jääda tema kasutamisel looduslikes tingimustes autojuhile reageerimiseks vajaliku vahemaa tagant märkamatuks ja õnnetus ei pruugi olla välditav.

Jalakäijahelkurite müüki kontrolliti kokku **17** korral, neist rikkumisi tuvastati **4** korral ehk **23 %**. Kontrolliti, kas müügilolevad helkurid on nõuetekohaselt märgistatud, s.t. kas neil on olemas eesti keelne kasutusjuhend ja CE märk samuti testiti helkurite vastavust standardile nr EVS-EN 13356:2001. Testimiseks võeti helkureid, mille osas oli kahtlusi, et nende peegeldusvõime ei vasta nõuetele või ei ole helkurite pindala vastavuses standardis esitatud nõuetele (15- 50 cm²). Helkureid testiti ka tarbija signaalide alusel.

Testimiseks võeti kokku **10** helkurit. Testimise eesmärgiks oli tuvastada nende helkurite fotomeetrilised näitajad, kontrollides, kas helkuri peegeldusvõime vastab standardis EVS-EN 13356:2001 esitatud nõuetele. Testimised teostati Tartu Ülikooli Füüsikainstituudis.

Testitud helkuritest ei vastanud **8** helkuri tagasipeegeldumise koefitsient nõuetele. Testitud helkurite tagasipeegeldumise koefitsient maksimumis ei moodustanud nõutavat 560 mcd/lx ning lähtudes standardist EN 13356:2001 ei taga nimetatud helkurid kasutaja ohutust. Helkurite müüjatele tehti selles osas 3 ettekirjutust.

Alljärgnevalt on esitatud näited 2008. aastal testitud helkuritest, mille tagasipeegeldumise koefitsient maksimumis ei moodustanud nõutavat 560 mcd/lx nagu on nõutav standardis EN 13356:2001.

- **Punane helkurriba (Rimi Eesti Food AS) (Pilt 38)**



Pilt 38

- **Helkurriba (Rimi Eesti Food AS) (Pilt 39)**



Pilt 39

- **Erinevat värvi helkurribad (Maxima Eesti OÜ) (Pilt 40)**



Pilt 40

- **“Helendav turvakomplekt lastele”** (Pilt 41)

Koosnes järgnevatest helkuritest:

- kollane varrukapael lillega
- kollane varrukapael südamega (ei vastanud nõuetele)
- sinine jalakäijahelkur naeratava näoga (ei vastanud nõuetele)
- kollane kleebishelkur naeratava näoga (ei vastanud nõuetele)
- helkurvest

* Helkurid, mis ei vastanud nõuetele on tähistatud punase noolega



Pilt 41

Vastavalt laboripoolsele hinnangule ei mahu reeglina normi piiresse värvilised helkurid. Nende peegeldusvõime väheneb valge helkuriga võrreldes keskmiselt kolmekordselt, kuna nad peegeldavad pinnale langevast valgest valgusest tagasi vaid helkuri värvile vastava spektriosa. Värviliste helkurite efektiivsuse puudujääki saaks korvata, valmistades nad maksimaalse lubatud suurusega (50 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.

Tarbijakaitseameti poolt teostatud helkurite müüginõuete kontrollimised ja testimised on küll mõjunud ning paljudes kauplustes on müügil ainult nõuetekohased helkurid, ent siiski leitakse müügivõrgust ikka ja jälle ka nõuetele mittevastavaid helkureid. Helkurite märgistus vastavusmärgi ja eestikeelse kasutusjuhendi osas on paranenud võrreldes eelmiste aastatega. Samas on ikkagi vaja jätkata pisteliselt helkurite testimist, kuna helkurite puhul on tegemist inimeste elusid säästvate toodetega ning nende peegeldusomadused peavad vastama nõuetele.

Lasteriiete ohutus - nõõrid ja paelad lasteriietel

Tööplaani kohaselt ning vastavalt standardile EVSEN 14682:2005 “Lasteriiete ohutus. Nõõrid ja paelad lasteriietel. Spetsifikatsioonid” teostas Tarbijakaitseamet järelevalvet jaekaubandusvõrgus pakutavate laste rõivaste ohutuse osas. Lasteriiete vastavust standardis toodud ohutusnõuetele kontrolliti **96** jaekaubandusettevõttes. Rikkumisi avastati **32** korral ehk **33%**.

Standard EVS-EN 14682:2005 “Lasteriiete ohutus. Nõõrid ja paelad lasteriietel. Spetsifikatsioonid” sätestab nõuded kuni 14aastaste laste riietel kasutatud nõõridele ja paeltele.

- Standardi kohaselt ei tohi noortele lastele (0-7 aastane, sh kõik lapsed kelle pikkus on 134 cm) mõeldud rõivastel olla kapuutsi või kaela piirkonnas paelu ja nõõre (nii funktsionaalseid kui dekoratiivseid).
- Vanemate laste ja noorte inimeste (7-14 aastased, sh poisid, kelle kasv jääb vahemikku 134 – 182 ja tüdrukud, kelle kasv jääb vahemikku 134 – 176 cm) rõivaste kapuutsi ja kaela piirkonnas olevad nõõrid ja dekoratiivpaelad ei tohi välja ulatuda pikemalt kui 75 mm (kumbki pool) ega tohi olla tehtud elastsest nõõrist (kummipaelast).
- Nõõrid rõivastel ei tohi olla vabade otstega. Nõõride ja paelte lõpud ei tohi olla sõlmitud ja peavad olema kulumiskindlad. Vööpiirkonnas võöks olevate paelte väljaulatuvad osad ei tohi olla pikemad kui 280 mm. Vööpiirkonna dekoratiivpaelad ei tohi olla pikemad kui 140 mm.
- Standardis kehtestatud nõuded ei rakendu: laste kasutuses ja laste hoolduses kasutatavatele kaupadele nagu mähkmed ja lutihooldjad; kingadele, saabastele ja muudele jalatsitele; kinnastele, mütsidele, kaelarättidele; lipsudele, mis on särkide või pluuside osaks; vöödele ja traksidele ning rahvariietele, mis on mõeldud kandmiseks üritustel või rahvuslikel tseremooniatel.

Tabel 14. Lasterõivaste standardile vastavuse kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harju maa	22	14
Hiiumaa	2	0
Ida-Virumaa	10	1
Jõgevamaa	3	2
Järvamaa	7	2
Läänemaa	2	0
Lääne-Virumaa	6	1
Põlvamaa	5	0
Pärnumaa	3	0
Raplamaa	12	4
Saaremaa	4	1
Tartumaa	3	2
Valgamaa	7	0
Viljandimaa	5	5
Võrumaa	5	0
KOKKU	96	32

Rikkumise korral kohustati kauplaid nõuetele mittevastavaid tooteid viima vastavusse standardi nõuetega (nööride kõrvaldamise läbi) või müügilt kõrvaldama. Avastatud rikkumiste menetlemisel viidi läbi **14** väärtemenetlust ja **2** ettekirjutust. Ülejäänud väiksemate rikkumiste puhul fikseeriti rikkumine kontrollaktis ning anti kauplajale kohustus kohe puudused likvideerida.

Kontrollimisel selgus, et müüjate teadlikkus nõuetest on varieeruv. On müüjaid ja ettevõtjaid, kes on teadlikud nende poolt pakutavale kaubale kehtestatud nõuetest. Kuid oli ka kauplaid, kellele tuli tutvustada standardis EVSEN 14682:2005 “Lasteriie ohutus. Nöörid ja paelad lasteriie tel. Spetsifikatsioonid“ sätestatud nõudeid. Mitmel korral oli ka juhuseid, et kauplajad ei olnud lihtsalt oma kaupa üle kontrollinud ning keelatud nöörid ja paelad olid jäänud märkamata, kuigi nõuetest oldi teadlik.

Kui eelmisel aastal tuvastati rikkumisi 5 % kontrollidest siis sel aastal oli tuvastatud rikkumiste protsent juba 33. Kindlasti on suurema arvu rikkumiste avastamisele kaasa aidanud Tarbijakaitse inspektorite vastava valdkonna väljaõpe ning juhendite väljatöötamine

Kuna võrreldes eelneva aastaga on avastatud rohkem rikkumisi ning Tarbijakaitseamet on kaasatud ka EL rahvusvahelisse koostööprojekti lasteriie ohutuse teemal, siis jätkatakse lasterõivaste ohutuse kontrollimist süvendatult ka järgmisel aastal.

Tulemasinad

Tulemasinate müüki kontrolliti **253** korral, millest rikkumisi avastati **70** juhul ehk **28%**.

Tabel 15. Tulemasinate müügi kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	29	49
Hiiumaa	5	
Ida-Virumaa	24	3
Jõgevamaa	2	4
Järvamaa	1	-
Läänemaa	10	-
Lääne-Virumaa	14	-
Põlvamaa	26	-
Pärnumaa	26	-
Raplamaa	8	9
Saaremaa	20	-
Tartumaa	29	3
Valgamaa	20	-
Viljandimaa	6	-
Võrumaa	33	2
Kokku	253	70

Peamised avastatud puudused olid järgmised:

- eestikeelse ohuteabe puudumine;
- olemasolev ohuteave puudulik;
- märgistus raskesti loetav;
- puuduvad andmed tootja/importija kohta;
- erinevate esemete kujulised tulemasinad (püstoli-, mobiiltelefoni-, fotoaparaadi-, tulekustuti-, taskunoakujulised jne), mis meenutavad mänguasju ning selletõttu on atraktiivsed lastele. Tuli tekib lapsele ootamatult ebatavalisest osast, mis võib põhjustada põletus- ja tuleohtu;
- ebaõige teave luksuslike või poolluksuslike tulemasinate garantii osas;
- müügikohas ei esitatud saatedokumente, mille alusel oleks võimalik tuvastada kaupade müüki saabumise aega.

Alates 11. märtsist 2008 on lubatud müüa jaekaubanduses ainult nõuetele vastavaid tulemasinaid. Tulemasina ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord on kehtestatud MKM 17.novembri 2006 määrusega nr 96, mis jõustus 11.märtsil 2007. Seega peavad kõik pakutavad tulemasinad vastama üldistele ohutusnõuetele ja olema lastekindlad ning uuenduslike tulemasinate müük on üldse keelatud.

Uuenduslik tulemasin on standardi EVS-EN 13869:2002 punktis 3.2 määratletud tulemasin:

„... mis sarnaneb igati teise objektiga, mida üldjuhul peetakse meeldivaks või on mõeldud kasutamiseks alla 51 kuu vanustele lastele või millel on meelelahutuslik heliefekt või liikumiseefektid... Toode hõlmab, olemata samas selle loeteluga piiratud, välgumihkleid ja hoidikuid, mis on üheselt mõeldud välgumihklite hoidmiseks ja mille kuju sarnaneb

multifilmitegelaste, mänguasjade, püsside, käekellade, telefonide, muusikainstrumentide, sõidukite, inimese keha või inimese kehaosade, loomade, söökide või jookidega või mis mängivad muusikapalu või millel on vilkuvad tuled või liikuvad objektid või teised meelelahutuslikud omadused.“

2008 aastal avastas Tarbijakaitseamet müügil 17 juhul lastelukuta tulemasinad ja 11 juhul uuenduslikke tulemasinaid (püstoli-, relva, CD-pleieri-, mobiiltelefoni-, mänguasjade-, fotoaparaadi-, inimese keha ja kehaosade kujulised tulemasinad), mis meenutavad mänguasju ning selletõttu on atraktiivsed lastele.

Alljärgnevalt on esitatud mõningaid näiteid turult kõrvaldatud uuenduslike tulemasinate kohta:

- **Telefoni-, pardli-, õllepurgi-, cocapudeli jne kujulised tulemasinad (Pilt 42)**



Pilt 42

- **Inimkeha meenutava kujuga uuenduslikud tulemasinad (Pilt 43)**



Pilt 43

Lastelukuta ja/või uuenduslike tulemasinate müügi ja/või hoiatava sisuga eestikeelse märgistuse puudumise või selle nõuete mittevastavuse eest viidi kauplejate suhtes läbi kokku 9 väärteomenetlust. Tulemasinate importijale OÜ Aikon saatis Tarbijakaitseamet märgukirja ning kohustas tulemasinatel esitletud hoiatusteabe viia määratud tähtjaks

vastavusse kehtestatud nõuetega.

Alates määruse jõustumisest teeb Tarbijakaitseamet tihedat koostööd Maksu- ja Tolliametiga mittenõuetekohaste tulemasinate tõkestamisel vabasse ringlusesse. Toll on 2008.a saatnud kokku 7 kontrolliteatist kinnipeetud tulemasinate kohta. Kolmel juhul tegi Tarbijakaitseamet otsuse keelata mittenõuetekohaste tulemasinate vabasse ringlusesse laskmine.

Samuti osaleb Tarbijakaitseamet ka Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud tulemasinate projektis, mis annab võimaluse osalevate riikide kolleegidega ühiselt tegutseda, et tagada EL turule ainult lastekindlate tulemasinate tulek. Projektis osalevad 15 liikmesriigi turujärelevalve asutused. Projekti raames peetakse ühiseid nõupidamisi ja workshop'e järelevalveametnike vahel, koondatakse tulemasinate järelevalve statistikat ning korraldatakse tulemasinate ühiseid testimisi.

Tulemasinate testimine. Kokku võttis Tarbijakaitseamet testimiseks tulemasinaid 10 korral. Tulemasinate koostööprojekti raames testiti järgmiste tulemasinate vastavust standardi EN ISO 9994:2006 "Välgumihklid. Ohutusnõuded" nõuetele:

- Tulemasin Aikon A7 (EL-40; 44002; EAN 4742279000201)
- Tulemasin Ice House /Baide/ (E25(W233B); 44001; EAN 4000842050139)

Testimine viidi läbi Bureau Veritas Consumer Products Services UK Ltd laboratooriumis Inglismaal. Testimisaruande kohaselt ei vastanud testitud tulemasinad Aikon A7 standardi jaotiste 3.2 (leegi kõrgus), 3.4 (pritsimis-, purskamis- ja valgumiskindlus), 3.5 (leegi kustutamine), 4.4 (purunemiskindlus mahakukkumisel) nõuetele ning tulemasinad Ice House standardi jaotise 3.4 (pritsimis-, purskamis- ja valgumiskindluse) osas. Lähtudes toote ja teenuse ohutuse seadusest tegi Tarbijakaitseamet OÜ-le Aikon ettekirjutuse ja OÜ Keporant märgukirja ohtliku toote müügi peatamiseks ja turult kõrvaldamiseks.

Täiendavalt tellis Tarbijakaitseamet AS-lt Metrosert tulemasinate

- Aikon A03 (EL-40; 44002, EAN 4742279000256)
- Unilite® B7 (39018; GL; EAN 8716509405919)
- Unilite® B10 (39018; GL; kaubakood 871650940591)

käivitamiseks vajamineva jõu mõõtmised, et teha kindlaks lastekindlusmehhanismi olemasolu nimetatud tulemasinatel. Mõõtmised näitasid, et käivitamisjõu osas vastasid tulemasinad nõuetele

TÜV Eesti OÜ tulekatsetelaboris hinnati

- taastäidetava mittereguleeritava tulemasina Tullamore Dew

vastavust standardi EVS-EN ISO 9994:2006 nõuetele. Testimistulemuste kohaselt vastas tulemasin standardi jaotiste 3.1...3.5 ja 4.7...4.9 nõuetele.

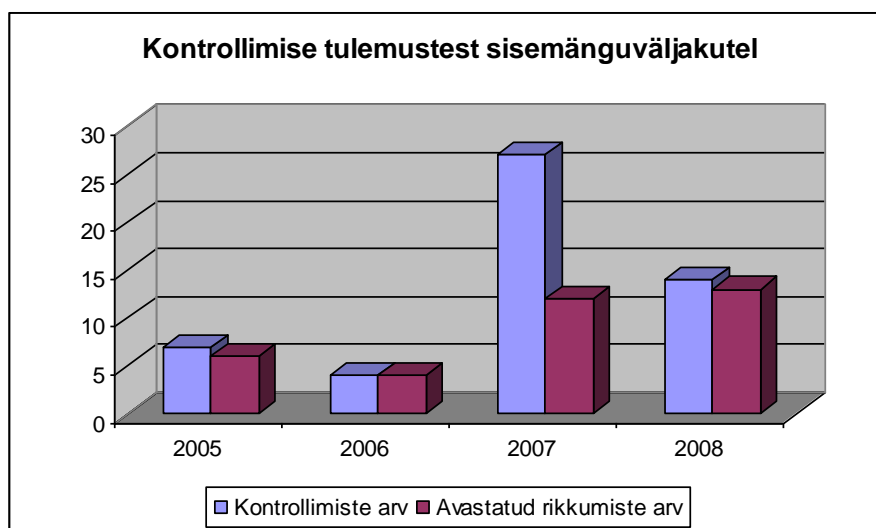
2008. aasta lõpul edastas Tarbijakaitseamet projekti raames Inglismaale testimiseks ka järgnevad tulemasinad:

- Aikon A1(BD-F01), EAN4742279000034;
- Unilite 38101CR, 39018, EAN 8716509381015;
- Cricket SM, EAN 8710732207241;
- StarLine 39018, EAN4044352055413.

Seisuga 31.12.2008 ei ole nende tulemasinate testimistulemused veel selgunud.

Sisemänguväljakud

Turujärelevalveplaani ja tarbijatelt laekunud signaalide alusel kontrolliti sisemänguväljakute ohutust kokku **14** korral, millest rikkumisi avastati **13** juhul ehk **93%**. Ühel juhul telliti mänguväljaku testimine ka TÜV Eesti OÜ-lt.



Joonis 5

Sisemänguväljakute kontrollimisel avastati nii ohutusega seotud rikkumisi kui ka üldiseid puuduseid mängutoa teenuse pakkumisel:

- teenuse osutamise kohas puudus teave lahtioleku aegade kohta;
- puudus teenuste hinnakiri;
- tegutsemine ilma registreeringuta majandustegevuse registris

Järgmised avastatud rikkumised olid seotud juba otseselt teenuse ohutusega ning võisid põhjustada kasutajatele vigastusi:

- mänguväljakul katkised mänguasjad (OÜ Mängumeister Hopp! Mängumaa Tallinnas);
- mänguväljaku seadmete pragunenud plastikosad näiteks liumäe renni puhul (MTÜ Mudilaskeskus Mesimummutuba Rakveres);
- nõuetele mittevastavalt lakke kinnitatud ronimiskõis (OÜ Mängumeister Hopp! Mängumaa Tallinnas);(Pilt 44)



Pilt 44

- pehmendava katte puudumine kukkumisalal (OÜ Mängumeister Hopp! Mängumaa Tallinnas);
- ebapiisav vabaruum seadmete kasutamiseks (OÜ Trikatrei Mustamäe mängutuba, OÜ Mängumeister Hopp! Mängumaa, Event studio OÜ Zig-Zag Mängutuba, OÜ Jukat Eesti Rocca al Mare Mängumaa ja Tähesaju 25 asuv Juku Mängumaa – kõik Tallinnas);
- sõrmede- ja jalgade takerdumise oht (Reds Centers OÜ Kristiine mängukeskus Tallinnas);
- rõivaste takerdumise oht (OÜ Trikatrei Mustamäe mängutuba Tallinnas);
- komistamise ja kokkupõrke ohtu põhjustatavad põrandast väljaulatavad osad või erinev põrandate tase (OÜ Trikatrei Mustamäe mängutuba Tallinnas); (Pilt 45)



Pilt 45

- polstriga katmata batuudi metallkonstruktsiooni ülemised osad, sh vedrud (OÜ Jukat Eesti Juku Mängumaa Tähesaju 25 Tallinnas); (Pilt 46)



Pilt 46

- väikelaste alale viiv trepp oli varustatud käsipuuga ainult ühelt poolt (OÜ Jukat Eesti Rocca al Mare Mängumaa Tallinnas) jne.

Avastatud puuduste osas esitati ettevõtjatele tähtajalised nõuded mänguväljakute ohutuse parandamiseks.

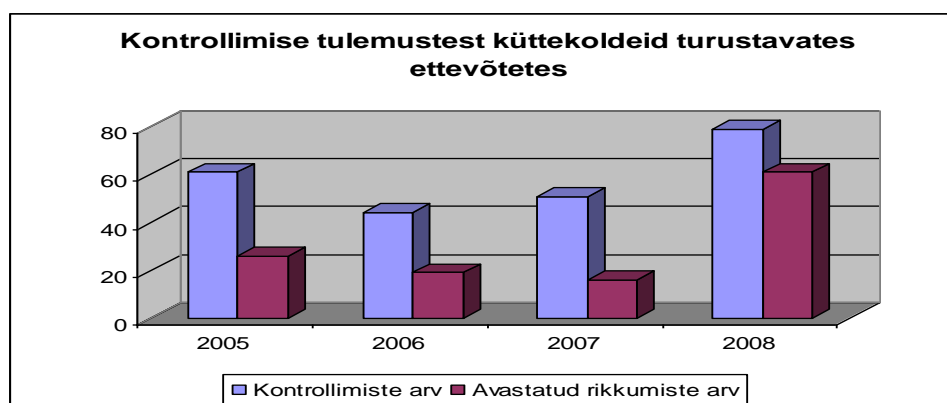
Lisaks plaanilisele järelevalvele kontrolliti ka tarbijatelt laekunud kaebuste põhjal.

- *Tarbijalt laekunud signaali alusel kontrollis Tarbijakaitseamet OÜ Annilill Riki-Tiki Mängumaa lastele pakutava mängutoa teenuse ohutust, mille käigus esitati teenuse pakkujale nõue paigaldada kasutamisel olevale batuudile kaitsevõrk ning täiendada batuudi kasutajale suunatud ohutusteavet. OÜ Annilill täitis nimetatud nõuded.*
- *Tarbijakaitseametile laekus oktoobrikuus tarbija signaal OÜ-le Jukat Eesti kuuluva Rocca al Mare kaubanduskeskuses asuva Juku Mängumaa kohta. Tarbija avalduse kohaselt kukkus 7 aastane poiss täispuhutava rongikujulise atraktsiooni pealt pea ees betoonpõrandale ning sai vigastada. Esmasel kontrollimisel Tarbijakaitseameti peainspektorite poolt tuvastati, et osa mänguväljaku atraktsioone ei vasta ohutusnõuetele. Mänguväljaku kasutajate ohutuse tagamise eesmärgil tellis Tarbijakaitseamet TÜV Eesti Osaihingult Juku mängumaa olevate mänguväljaku seadmete ohutuse hindamise. TÜV Eesti OÜ inspekteerimisaruande 20.11.2008 kohaselt ei olnud täispuhutav rongikujuline atraktsioon paigaldatud vastavalt paigaldusplaanile. Vahemaa seadme ja seinaga vahel oli alla 1,5 m. Kinnisel tunnelil peavad olema püsivalt avatud ventileerimisavad ning tagatud täiskasvanute vaba juurdepääs seadmesse lapse abistamiseks vigastuste korral. Antud seadmel need tingimused ei olnud täidetud. Tunneli sisse- ja väljapääsuavasid katvate elementide eemale tõmbamine läbipääsu täielikuks avamiseks eeldas vähemalt ühe täiskasvanu täisjõu rakendamist. Väljapääs tunnelist on takistatud. Atraktsioon ei olnud töökoõlblik. PVC kilest kest oli vandalismi tulemusena seestpoolt purustatud mõlemast otsast, mistõttu kompressor töötas pidevalt ning tunnelis liikus õhk suurel kiirusel. Lähtudes TÜV Eesti OÜ inspekteerimisaruandes toodud puudustest ja tuginedes toote ja teenuse ohutuse seaduse § 17 lg 1 p 2 sätestatule teegi Tarbijakaitseamet OÜ-le Jukat Eesti ettekirjutuse peatada kohustuslikele nõuetele mittevastavate mängukeskuse atraktsioonide kasutamine hindamisaruandes toodud puuduste kõrvaldamiseni. OÜ Jukat Eesti peatas ohtliku mänguväljaku atraktsiooni "Rong" kasutamise ning eemaldas selle mängumaalt. Samas mängutoa teenuse*

pakkuja teatas, et OÜ Jukat Eesti on mängumaadel sisse seadnud korra, mille kohaselt on mängumaa töötaja kohustuseks iga tööpäeva alguses kontrollida üle kõikide atraksioonide tehniline seisukord, et tagada nende vastavus ohutusnõuetele ning ülevaatus teostamise dokumenteerimise korra täitmiseks sisse seadnud ka vastavad hoolduspäevikud.

Tulekolded ja nendega seotud tooted

2005.aasta kevadel leppisid Tarbijakaitseamet ja Päästeamet kokku ühisaktsioonide läbiviimises, tuvastamaks tuleohutusnõuete järgimist müügilolevate tulekollete ja küttesüsteemide puhul kaasa antavates kasutusjuhendites. Küttekollete ja –süsteemide müügi kontroll koostöös Päästeametiga jätkus ka 2008. aastal.



Joonis 6

Kokku kontrolliti tulekoldeid ja nendega seonduvaid tooteid **79** korral, millest rikkumisi tuvastati **61** korral ehk **77%**. Väärteomenetlusi viidi avastatud rikkumiste osas läbi **22** korral. Kuna ülejäänud rikkumiste osas oli tegemist väiksemate puudustega siis piirduti nende osas tähelepanujuhtimistega ning puudused likvideeriti kohe.

Tabel 16. Küttekollete kontrollimine

MAAKOND	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	13	36
Hiiumaa	1	1
Ida-Virumaa	4	-
Järvamaa	4	-
Jõgeva	4	-
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	5	2
Pärnumaa	3	1
Põlvamaa	2	2
Raplamaa	9	6
Saaremaa	7	8
Tartumaa	8	2
Valgamaa	4	-

Viljandimaa	4	1
Võrumaa	7	2
KOKKU	79	61

Peamiselt pöörati kontrollimisel tähelepanu erinevatele tulekolletele ja nendega seotud toodetele kaasaantavatele kasutusjuhenditele ja nõuetekohasust tõendavale dokumentatsioonile. Kahjuks tuli tõdeda, et nii mõnelgi korral on kasutusjuhendi osas tegu pigem tootekirjeldusega, mis ei sisaldanud vajalikul määral hoiatusi, kasutus- ega hooldusjuhiseid. Probleemiks on ka kasutusjuhendites nn ühe toote kesksus ning asjaolu, et ei käsitleta toote paigaldamise ega teiste toodetega ühendamise seonduvat. Mitmel korral tuvastati müügil ka ilma CE märgita tooteid. Lisaks ebapiisavatele kasutusjuhenditele ilmses mitmel korral kontrollreidide käigus ka müüjate puudulikud ohutusalsed teadmised. Rikkumiste arv on suurenenud ka just selliste puuduste avastamise tõttu nagu: müügikoht on nõuetekohaselt tähistamata ning hinnateave on jäetud avaldamata või on avaldatud puudulikult

Kuna rikkumisi selles valdkonnas ikkagi leidub siis on oluline ka edaspidi tulekollete ja nendega seotud toodete müügi kontrollimine.

Paatide, jettide, vesirataste ning minimootorrataste laenus

Paatide, jettide, vesirataste ning minimootorrataste laenus üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks toote ja teenuse ohutuse seadusele ka tarbijakaitse seadus ja kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti nimetatud teenuse osutamist **24** korral, millest rikkumisi avastati **9** korral ehk **37,5%**. Rikkumiste osas viidi läbi **5** väärtemenetlust ning ülejäänud puudused kõrvaldati tähelepanujuhtimise teel.

Kontrolli tulemusena ilmses, et peamised puudused seisnesid järgnevas:

- koht nõuetekohaselt tähistamata,
- avaldamata hoiatused,
- rajad ja piirded tähistamata,
- teenuste hinnakiri puudulik või puudus üldse,
- puudulik varustus ja/või instrueerimine,
- registreeringu puudumine
- kohapeal jääb selgusetuks, mis on müügiks ja mida renditakse

Kokkuvõtvalt võib märkida, et nimetatud teenuse osutajaid ei ole küll väga palju, kuid siiski tuvastati järelevalve käigus mitmeid väiksemaid rikkumisi ja puudusi, mille osas ka ettevõtjate tähelepanu juhiti. Samas on tegemist väga populaarsete meelelahutuskohtadega ning sellest tulenevalt peavad teenuse osutajad tagama klientide igakülgse instrueerituse ja ohutuse.

Küünlad

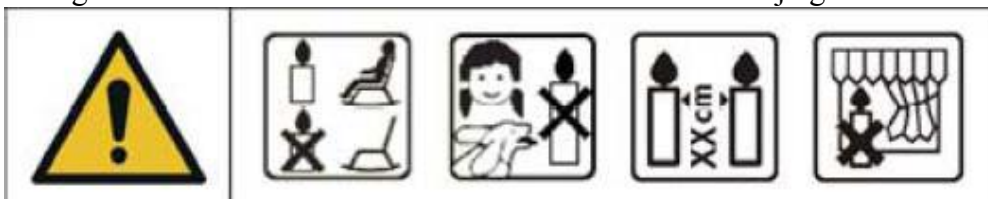
Küünalde üle järelevalve teostamisel on aluseks Toote ja teenuse ohutuse seadus, milles sätestatakse nõuded toote ohutuse kindlaksmääramiseks (toote esitlusviis, märgistus, hoiatused, kasutamise ja hävitamise juhendid ning muu teave).

Lisaks on küünalde ohutuse tagamiseks välja töötatud standardid tuleohutuse, märgistuse ning tahmumise kohta.

Standardist tulenevalt on küünalde puhul minimaalsed ohutusinstruksioonid järgmised:

- “ära jäta põlevat küünalt järelevalveta”;
- “hoia küünalt laste ja loomade eest”;
- “hoia küünalt eemal süttivatest esemetest”;
- “kasutades mitut küünalt korraga, jäta küünalde vahele vähemalt....cm”

Piktogrammidenä esitatuna samad ohutusinstruksioonid on järgmised:



Vastavalt küünla iseloomule võib tootja lisada küünla märgistusele veel täiendavaid ohutusinstruksioone. Eestikeelne märgistus peab vastama originaalis toodud (tootjapoolsele) märgistusele.

Küünalde märgistust kontrolliti **213** korral, rikkumisi avastati **17** juhul ehk **8 %**.

Testimisele saadeti **1** küünal, mille kohta Tarbijakaitseametile esitati kaebus küünla tahmumise kohta. Tegemist oli OÜ Eesti Valgus poolt toodetud lauaküünlaga Deco (Pilt 47).



Pilt 47

Testimisel selgus, et küünla põlemisel ajab toode tahma. Tootjapoolsete selgituste kohaselt on tahmumise vältimiseks vajalik lõigata aeg-ajalt küünla tahti, et ära hoida tahmatombi tekkimist ning seeläbi küünla tahmumist. Viidet sellise tegevuse vajalikkusele toote märgistusel aga ei olnud esitatud. Ettevõttele tehti ettekirjutus toote märgistuse täiendamiseks.

Tabel 17. Küünalde müüginõuete kontrollimine

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	20	6
Hiiumaa	3	0
Ida-Virumaa	18	1
Jõgevamaa	1	0
Järvamaa	18	4
Läänemaa	7	0
Lääne-Virumaa	13	0
Põlvamaa	11	0
Pärnumaa	17	1
Raplamaa	23	0
Saaremaa	9	1
Tartumaa	21	0
Valgamaa	16	2
Viljandimaa	7	0
Võrumaa	29	2
Kokku	213	17

Peamiseks rikkumiseks oli nõuetekohase eestikeelse märgistuse puudumine. Leidus küünlaid, milliste pakendil oli võõrkeelne teave toote ohutuks kasutamiseks, kuid eestikeelsed hoiatused ei vastanud originaalis toodule (tõlgitud vaid osaliselt eesti keelde).

Küünalde märgistamisel on väga levinud piktogrammide kasutamine, kuna toote pakend on väike ning tihti peale tekstilisi hoiatusi tootele lisada on võimatu. Mõningatel juhtudel rakendatakse ka ohutusinstruktsioonidega lisalehe andmist tarbijatele kauba müügil või siis on täiendavad hoiatused välja pandud kauba vahetusse lähedusse.

Elektroonilised sigaretid

2008. aasta teisel poolel on Tarbijakaitseamet tegelenud Eesti turul seni veel üsna vähe levinud tootega - elektroonilised sigaretid. Nimelt küsis oktoobri alguses üks ettevõtja Tarbijakaitseametilt, millised on nõudmised kõnealuse toote märgistusele ja kasutusjuhendile, kui nad soovivad elektroonilisi sigarette hakata Eestis turustama.

Elektrooniline sigarett ehk e-sigaret on kaasaegne elektrooniline seade, mis oma välimuselt meenutab tavalist suitsu. Seade koosneb akust, padrunist ja atomiseerijast.

Elektrooniline sigaret kasutab arenenud mikrotehnoloogiat ning pihustab väga puhast „vedelat suitsu”, millel on ergutav toime.

Toote kvalifitseerimine sõltub selles, kas toote komplektis olevad kapslid sisaldavad nikotiini või mitte. Kuna puuduvad teaduslikud andmed, mis lubaksid tõmmata selgeid piire nikotiini kui raviaine ohutu annuse kohta toodetes, on võetud seisukoht, et 0-kapslid ei tohi sisaldada nikotiini. Seega, kui tootja toodab nn 0-kapsleid ja märgistab neid vastavalt, siis nikotiini vähimigi sisaldus peab olema välistatud. Kui eelnimetatud tingimused on täidetud, siis on tegemist E-sigareti tarvikuga ning 0-kapslile ravimiseadus

ei kohaldu ning toote ohutust hinnatakse Toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel. Seega kui kapsel sisaldab nikotiini, siis on seade meditsiiniseade ning nikotiinikapslid ravimid. Kui kapsel ei sisalda nikotiini, siis on tegemist tarbekaubaga, mida võib müüa jaekaubanduses.

Pädevusest tulenevalt teevad elektrooniliste sigarettide nõuetele vastavuse osas järelevalvet Tarbijakaitseamet lähtudes Tarbijakaitseaduses, Toote ja teenuse ohutuse seaduses ning Võlaõigusseadusest tulenevatest nõuetest, aga ka Tehnilise Järelevalve Amet. Täpsete nõuete osas, mis puudutab seadmete ning seadmega kasutatavate täitekapslite märgistusnõudeid, teeb Tarbijakaitseamet tihedalt koostööd ka Raviametiga. Elektrooniliste sigarettide turustamisega seotud probleematika oli arutusel ka 28.10.2008.a Tervisekaitseinspeksioonis toimunud Piiripealsete Toodete komisjoni töökoosolekul. Alljärgnevalt on esitatud nõuded, mida elektrooniliste sigarettide turustajad peavad järgima:

- Toote **märgistus** peab vastama Tarbijakaitseaduse § 5 sätestatud nõuetele;
- Tootega kaasnev **kasutusjuhend** peab vastama Tarbijakaitseaduse § 6 sätestatud nõuetele. Samuti ei tohi kasutusjuhendis olla kasutamise eesmärgina viidatud nikotiini(tubaka) sõltuvuse ravi ning kasutusjuhendis peab olema märgitud, et toode ei ole mõeldud kasutamiseks koos nikotiini sisaldavate kapslitega ja vastav märge peab olema ka toote pakendil;
- Tootele pakutav garantii peab vastama Võlaõigusseaduse § 230 ja § 231 sätestatud nõuetele. Samuti laieneb tootele Võlaõigusseaduse § 218 tulenev kahe aastase pretensiooni esitamise õigus. Elektroonilise sigarettide müügil laienevad sellele ka muud Võlaõigusseaduse sätteid: näiteks kui toodet müüakse internetis peab järgima Võlaõigusseaduse § 52- 621 sätestatud nõudeid.
- Elektrooniliste sigarettide täitekapslite märgistusel peab olema märgitud järgnev teave: toote nimetus, koostisainete loetelu, seeria/partii number; „kõlblik kuni“ kuupäev ning tootja nimi ja kontaktandmed. Kapslite märgistus peab olema kapslilt mitte-eemaldatav ehk permanentne.

Aasta lõpuks oli Tarbijakaitseamet nõustanud juba 4 ettevõtjat seoses elektroonilise sigareti märgistuse ning eestikeelsele kasutusjuhendile esitatavate nõuetega.

Elektrooniliste sigarettide täitekapslite testimine. Tarbijakaitseamet võttis 01.12.08 AS A- Selveri kauplusest Pirita Selver testimiseks elektroonilise sigareti täitekapslid, mille märgistuse kohasel oli tegemist 0- nikotiini kapslitega. Testiti kapsleid:

- CHO-NON, kood 4742541000304, märkega „Janty padrun: Šokolaad“ (maaletooja Elgery OÜ)
- RedBull NONE“, kood 4742541000243 (maaletooja Elgery OÜ)

Raviameti laboris teostatud kapslite testimisel selgus, et testitud kapslid sisaldasid siiski vähesel määral nikotiini. Testimistulemuste kohaselt sisaldas kapsel „CHO-NON“, nikotiini ~0,2 mg/ml ning kapsel RedBull NONE“ <0,18 mg/ml. Tarbijakaitseamet esitas nõude nõuetele mittevastavad elektroonilise sigareti kapslid müügil kõrvaldada.

5.3 Pakendiseaduse järelevalve

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

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud pakendite ja pakendijäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist **408** korral, millest rikkumisi avastati **57** korral ehk **14 %**.

Rikkumiste osas saadeti kohalikele omavalitsustele **2** ning Keskkonnainspeksioonile **4** väärteteadet. Tarbijakaitseamet menetles ise rikkumiste osas väärtegusid nii Pakendiseaduse kui ka Tarbijakaitseaduse § 7 lg 1 ja 10 alusel **19** korral ning koostas **2** kohustuslikku ettekirjutust. Väiksemate puuduste osas kohustati **11** korral ettevõtjat kontrollaktis sisalduva ametniku kohustusliku nõudena puudused kohe likvideerima.

Tabel 18. Pandipakendite kontrollimise tulemused

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	51	32
Hiiumaa	10	-
Ida-Virumaa	3	-
Järvamaa	11	2
Jõgeva	23	-
Läänemaa	12	-
Lääne-Virumaa	24	-
Pärnumaa	19	2
Põlvamaa	20	1
Raplamaa	43	8
Saaremaa	27	2
Tartumaa	31	3
Valgamaa	41	1
Viljandimaa	62	5
Võrumaa	31	1
KOKKU	408	57

Pakendiseaduses sätestatud nõuete kontrollimisel tuvastati järgmised puudused:

- tarbijaid suunatakse kauplustest ebamõistlikult kaugel asuvatesse pakendi vastuvõtupunktidesse
- pakendi vastuvõtupunkte on raske leida
- tarbijaid suunatakse pakendipunktidesse, mis ei tööta või suunatakse üldse valele aadressile

- pakendipunktide ja müügikohtade lahtioleku ajad on erinevad
- tagastatud pakendite eest väljastatakse lühiajalise tähtajaga tšekk, mille väärtuses on võimalik samast müügikohast osta,
- tarbijatele ei anta tagastatud pakendi eest sularaha
- pakendiautomaat ei tööta või võtab vastu ainult mingit kindlat liiki pakendeid
- müügikohas on avaldamata tagatisrahahind või siis on see avaldatud eksitavalt
- kauplusel on sõlmitud on leping pakendite kogumise kohta, kuid lepingupartner ei täida lepingus ette nähtud kohustusi

Kauplejad põhjendavad rikkumisi järgmiselt:

- pakendeid pole kuskile ladustada, puuduvad ruumid, kastid, kotid jne
- pakendite eest ei saa raha anda, kuna kauplejad ei ole ise kuude kaupa kogunud pakendite eest raha saanud
- pakendeid tuuakse liiga palju korraka ja kaupleja ei pea seda mõistlikuks koguseks
- ettevõtja pole rahul asjaoluga, et teistest kauplustest (kus puudub pakendite vastuvõtt) ostenud pakendid veetakse tema kauplusesse kokku
- pandimärgid on kehvade kvaliteediga

Üldhinnanguna võib märkida, et tagatisraha süsteem on ennast õigustanud, tarbijad on valmis pakendeid koguma ja vastuvõttu toimetama ning üldiselt on probleemide hulk ja rikkumiste arv aastatega järjest vähenenud. 2005. aastal tuvastati rikkumisi 39,9 % kontrollide arvust, 2006. aastal oli rikkumisi 22,2 %, 2007. aastal 14,4% ning 2008. aastal on rikkumiste protsent jäänud 14 % tasemele. Enamasti valmistavad tarbijatele muret pakendiautomaadid, mis teinekord ei võta vastu mõningat liiki pakendeid ja neid tuleb tagastada käsitsi vastuvõttu. Samas suleti 2008 aastal suur osa käsitsi vastuvõtukohti. Kaebuste ja signaalide arv pakendite vastuvõtmise osas on vähenenud, maapiirkondades on kohalikud omavalitsused suutnud probleemid suures osas lahendada, kuid Tallinnas leidub siiski kaubandusettevõtteid, kus ei taheta või ei suvatseta pakendi tagastamist tarbijatele mugavamaks teha. Samuti on tuvastatud mõningaid eksimusi ja ebaselgusi hinnateabe avaldamise osas, millele on juhitud tähelepanu ning rikkumiste osas on kauplejaid ka karistatud. Pakendiseaduse muudatuste tulemusena pidid 2008. aasta lõpul kõik üle 20 ruutmeeri suurused müügikohad ise pandipakendeid vastu võtma ning alla 200 ruutmeetri suurused müügikohad võisid vastuvõttu väljaspool müügikohta korraldada üksnes KOV loal.

Pakendiseaduses sätestatud nõuete osas järelevalve tegemisel ongi väga oluline teha koostööd nii kohalike omavalitsustega kui ka Keskkonnaministeeriumiga. Kuna pakendite tagastamisega seonduv on tihedalt seotud inimeste igapäevaeluga ning tarbijad on valmis pakendeid tagastama, siis on oluline süsteemi tõrgeteta toimimine. Sellest tulenevalt jätkatakse Pakendiseaduse üle järelevalve teostamist ka edaspidi.

5.4 Hinnateabe esitlemise nõuetekohasuse järelevalve

5.4.1 Ühikuhind ja hinnateave

Alates 2004. aasta 15. aprillist kehtib nõue, et lisaks müügihinnale tuleb kaubal avaldada ka ühikuhind, kui see on vastava kaubagrupi puhul nõutav. Ühikuhinna avaldamise nõuded on sätestatud Majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004 a. määruses nr. 76 "Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded". Ühikuhinna nõude täitmist kontrolliti nii tööstus - kui ka toidukaupade osas.

Tööstuskaupadest olid vaatluse all kosmeetikatooted, ehitusmaterjalid, kemikaalid (sh tarbekeemia) ja muud tööstuskaubad. Muude tööstuskaupade alla, mis ei kuulu eelnimetatud gruppidesse, võib loetleda kaubad, millele määrus on kehtestanud ühikuhinna avaldamise nõude müügipakendis sisalduva kauba tükihinnana. Need on pabersalvrätikud, pabertaskurätikud, pabermähkmed, hügieenisidemed, pesukaitsesed ja tamponid.

Kauba hinna avaldamise nõuete sh ühikuhinna nõude täitmisest ketikauplustes, väikekauplustes, turu ja tänavakaubanduses ning bensiinjaamades kontrolliti tööstuskaupade osas **1079** korral ja rikkumisi avastati **265** korral ehk **24%**. Toidukaupade osas kontrolliti ühikuhinna esitlemise nõuete täitmist **2416** korral ja rikkumisi avastati **356** korral ehk **15 %**.

Kõige sagedamini esinevad puudused hinnateabe edastamisel ühikuhinna osas on järgmised:

- ühikuhind avaldamata
- ühikuhind avaldatud puudulikult
- ühikuhinnad avaldatud loetamatult

Kõige rohkem rikkumisi esinebki just autokeemia ja –hooldusvahendite müügil. Enamasti ei esitata nende toodete kohta ühikuhinda või on see esitatud väga väikeses kirjas. Järgmisel kohal rikkumiste osas on ehituskaubad ning seejärel tulevad kemikaalid ja kosmeetikakaubad. Samas on ühikuhinna avaldamise eesmärgiks anda tarbijale võimalust võrrelda erineva suurusega pakendis kauba hinda ning sellest tulenevalt on tarbijal õigus saada teavet ka erinevas suuruses pakendites pesuvahendite, värvide, lakkide, hooldusvahendite, kreemide, šampoonide ja muude keemia-, kosmeetika ja ehitusmaterjalide osas.

Ühikuhindade avaldamisel toidukaupade puhul tuvastati puudusi enim just väikestes kauplustes, kus ühikuhind oli näiteks teavitatud ainult osadel toidukaupadel või oli unustatud müüja tähelepanematus tõttu esitleda uute kaupade puhul. Probleeme tekitas ka asjaolu, et uue kauba tulles muutetakse küll hinnateave, kuid unustatakse märkimata või ümber arvutamata ühikuhind. Seda esines just väikepoodide puhul. Väga üksikutel juhtudel tuvastati, et ühikuhind oli valesti arvutatud. Peale tähelepanujuhtumisi osalisele ühikuhindade puudumisele toidukaupade müügikohas need ka esitati. Üksikutel juhtudel esines ka mõningaid probleeme nende toodete ühikuhinna arvutamisega, mille puhul ühikuhind arvutatakse põhikomponendi netokoguse järgi.

5.4.2 Hinna avaldamise nõuete täitmise kontroll vaateakendel

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

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti kokku **76** korral, millest rikkumisi leiti **11** korral ehk **14%**. Rikkumiste osas koostati **4** väärteo otsust ning **7** korral märgiti akti selle nõude täitmise kohene kohustus. Ettevõtjad likvideerisid puudused koheselt

Tabel 19. Vaateakendel hinna avaldamise nõuete kontrolli tulemused

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	19	8
Hiiumaa	0	0
Ida-Virumaa	0	0
Jõgevamaa	1	0
Järvamaa	6	0
Läänemaa	3	0
Lääne-Virumaa	7	0
Põlvamaa	2	0
Pärnumaa	0	0
Raplamaa	2	1
Saaremaa	2	0
Tartumaa	9	1
Valgamaa	3	0
Viljandimaa	12	1
Võrumaa	10	0
KOKKU	76	11

Peamiselt kontrolliti vaateakendel hinnateabe esitlemise nõudeid rõiva- ja kingakauplustes, ehetekauplustes, suveniiride müügikohtades, kosmeetikakauplustes jne. Paljud kaupmehed on vaateaknale lisanud eksponeeritud kaupade hinnakirja (nt A4 leht, millel on toodete hinnad). Siiski leidub ka ettevõtteid, kelle vaateakendel oli hinnateave avalikustamata. Samuti tuvastati mõningatel juhtudel, et hinnad oli vaateakendel küll esitletud, kuid seda oli tehtud väga väikeste numbritega ning tarbijatel oli neid väga raske lugeda. Esines ka juhtumeid, kus kaupluse vaateakna kujunduse muutudes oli unustatud hinnateave uuesti välja panna, kuigi eelmise kujunduse juures oli teave korrektselt esitatud. Hinnateave puudus vaateakendelt peamiselt just suveniiride kauplustes. Peamiseks põhjuseks, miks vaateakendel eksponeeritud kaupadel hindu ei ole esitletud, võib ühelt poolt pidada kauplejate poolset teadmatust ning teisalt on ettevõtjad väitnud ka seda, et kauba väiksuse tõttu (suveniiride, ehete, kosmeetika puhul) ei ole võimalik hinnateavet avaldada, kuna see

rikuks kauba väljapaneku pilkupüüdvust. Võrreldes eelmise aastaga võime väita, et olukord on tunduvalt paranenud kuna avastatud rikkumiste protsent on vähenenud 54 %-lt 14%-le.

5.4.3 Hinnaerinevused müügisaalis ja kassas

Juhtumeid, kus müügisaalis on tootel üks, kuid kassas teine (harilikult kallim hind), kohtab kaubandusvõrgus suhteliselt sageli ning selle kohta laekub Tarbijakaitseametile ka pidevalt tarbijate kaebusi.

Sellest tulenevalt kontrollis Tarbijakaitseamet hinnaerinevusi suuremate kauplusekettide müügisaalides ning kassades perioodiliselt nii tulenevalt tööplaanist kui ka ulatuslikumate kontrollaktsioonide läbi. Kontrollimisel teostati kontrolloste (ca 20 toodet kontrollkäigu kohta) või kauplustes, kus oli võimalus, kontrolliti kaupade hindu ka müügisaalis asuvates hinnakontrolli postides (ca 30 toodet kontrollkäigu kohta).

Vastavalt tööplaanile kontrolliti hindade vastavust järgnevates kauplustes:

- I kvartalis kontrolliti Maxima Eesti OÜ kauplusi üle Eesti kokku **53** korral, millest rikkumisi tuvastati **17** korral ehk **32%**
- II kvartalis kontrolliti Rimi Eesti Food AS kaupluseid RIMI ja Säästumarket kokku **79** korral, millest rikkumisi tuvastati **23** korral ehk **29%**
- III kvartalis kontrolliti AS A- Selveri ja AS Comarketi kauplusi. AS A- Selveri kauplusi kontrolliti **53** korral, millest rikkumisi tuvastati **6** korral ehk **11%** ning Comarketi kauplusi **28** korral, millest rikkumisi tuvastati **9** korral ehk **32%**.
- IV kvartalis kontrolliti TÜ kauplusi (Maksimarket, Konsum, "A ja O" kauplused) üle Eesti kokku **76** korral, millest rikkumisi tuvastati **13** korral ehk **17%**.

Samas viis Tarbijakaitseamet seoses hindade õiguse kontrollimisega läbi ka kolm suuremat kontrollaktsiooni:

Hinnakontrolli I kampaania viidi läbi ajavahemikul **19.05.08-30.06.08** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele kokku **526** kaupluses, rikkumisi avastati **113** korral (21,5 %) kokku **156** kauba puhul. Aktsiooni käigus kontrolliti kõikide suuremate kauplusekettide müügikohti, nagu näiteks Rimi Eesti Food AS, Maxima Eesti OÜ, Prisma Peremarket AS, A&O, OGElektra AS, Ehitus Service OÜ, Rautakesko AS, A-Selver AS, Comarket AS, Tallinna Kaubamaja AS, Tarbijate Ühistu jne. Kõige väiksem avastatud hinnaerinevus oli **0.10 kr** ja kõige suurem **124 kr**. Kokku koostati rikkumiste osas trahviotsuseid **29 140** krooni ulatuses ning lisaks tehti ka **20** suulist hoiatust ja **4** tähelepanujuhtimist. Kõige enam rikkumisi ühe kaupluse kohta oli Saaremaa TÜ Rae kaupluses, kus 20 kontrollitud tootest esines hinnaerinevus 6 kauba puhul ning AS Maxima Eesti kauplus Kiili vallas, kus 30 kontrollitud tootest tuvastati samuti hinnaerinevusi 6 kauba osas.

Hinnakontrolli II kampaania viidi läbi ajavahemikul **29.09.2008-03.10.2008** ning see oli osaliselt ka järelkontrolliks 19.05.2008-30.06.2008 toimunud hinnakontrolli kampaaniale. Kokku kontrolliti selle kampaania käigus müügisaalis avaldatud hindade vastavust **208** kaupluses. Rikkumisi avastati **49 (23,5%)** korral kokku **73** kauba puhul. Kontrolliti taaskord kõikide suuremate kauplusekettide müügikohti, nagu näiteks Rimi Eesti Food AS

(s.h Säästumarketid) , Maxima Eesti OÜ, Prisma Peremarket AS, A&O, OGElektra AS, Ehitus Service OÜ, Rautakesko AS, A-Selver AS, Comarket AS, Tarbijate Ühistu jne. Kõige väiksem avastatud hinnaerinevus oli **0.10 kr** ning kõige suurem **470.- kr** (Ehitus Service OÜ kpl Bauhof). Rikkumiste osas viidi läbi **49** vääртеomenetlust, mille puhul rakendati rahatrahve kokku **21'720** krooni ulatuses.

Hinnakontrolli III kampaania viidi läbi ajavahemikul **29.12.08-30.12.08** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevate hindadega kokku **154** kaupluses. Rikkumisi avastati **21** korral (**13,6%**), kokku **28** kauba puhul. Aktsiooni käigus kontrolliti kõikide suuremate kauplusekettide müügikohti, nagu näiteks Rimi Eesti Food AS , Maxima Eesti OÜ, Prisma Peremarket AS, A&O, OGElektra AS, Ehitus Service OÜ, Rautakesko AS, A-Selver AS, Comarket AS, Tarbijate Ühistu jne. Rikkumiste osas viidi läbi **21** vääртеomenetlust, mille puhul rakendati rahatrahve **5460** krooni ulatuses ning **9** menetlust oli seisuga 31.12.2008 veel pooleli.

Kaupluste juhtkonnad on toonud rikkumiste osas põhjenduseks nii kaupluste töötajate lohakuse või eksimused, aga ka asjaolu, et hindu muudetakse süsteemiselt, kuid informatsioon selle kohta ei jõua koheselt kauplustesse ning seetõttu ei jõuta füüsiliselt uusi hindu välja panna. Samas saab aga seda, kui järelevalveametnikud tuvastavad olukorra, kus hinnad müügisaalis ja kassas on erinevad, pidada tarbijate teadlikuks eksitamiseks ning käsitleda tarbija petmisena, mille eest näiteks Eestis on võimalik karistada rahatrahviga kuni 30 000 krooni. Hinnaerinevuste kontroll erinevate kauplusekettide üle jätkub ka edaspidi.

Müüginõuded sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine

Tarbijakaitseamet teostas järelevalvet jaekaubandusvõrgus toimuvate soodusmüükides ja allahindluste üle vastavalt 2008. a tööplaanile. Sooduskampaniatele kehtestatud nõuded on sätestatud Tarbijakaitseaduses ja Kaubandustegevuse seaduses. Tarbijakaitseamet, tuginedes eelmainitud seadustele, teostas järelevalvet nii müügikohas allahindluse ajal esitletud hinnateabe osas, soodusmüükide ajalise piiritlemise üle, reklaamlehtedes esitletud hinnateabe nõuetele vastavuse üle, kui sooduskaupade olemasolu üle ehk kauba jätkumise osas kampaaniate lõpuni jne.

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist müügikohtades **502** korral ning soodusmüüke kajastavaid reklaamlehti vaadati üle **60** korral, millest rikkumisi avastati **17** korral ehk **6,6 %**. Rikkumiste avastamisel viidi Kaubandustegevuse seaduse alusel läbi **9** vääртеomenetlust. Ülejäänud väiksemate rikkumiste osas koostati ettevõtjatele märgukirjad nõudega puudused likvideerida.

Soodustingimustel müügi teavitamise kontrollimisel ilmnes, et enim esinenud probleem on siiski kauba lõpphinna ehk uue alandatud müügihinna esitamise nõude ignoreerimine. Allahinnatud toodete juures on väljas teave allahindluse protsendi kohta ning lisatud teave, et allahindlus arvutatakse tootel olevast hinnast. Teise probleemina võib välja tuua soodusmüügi kampaania ajalise piiritlemise – kas on periood üldse märkimata jäetud või ei oska müüja suuliselt soodustingimustel müügi kestvust öelda. Kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestab, et sõnu “soodusmüük” ja “allahindlus” või muid vastava tähendusega sõnu

või väljendeid võib soodustingimustel müügist teavitamisel kasutada, kui selline müük kestab piiritletud aja. Kui soodusmüük on lõppenud siis tuleb kaupade eest olevad soodushinnasildid ka ära vahetada.

Alljärgnevalt on esitatud valik näiteid järelevalve korras avastatud soodusmüügi nõuete rikkumiste kohta:

- Ehitus Service OÜ kauplus Bauhof sooduskampaania “Paradiisipäevad” raames puudusid soodushinnaga toodetel lõpphinnad.
- Klisseran Kaubandus OÜ (K-Arvutisalong) reklaamlehel puudus tekst kampaania ajalise kestvuse kohta
- OÜ Drogas kaupluses Watsons reklaamiti suurelt “Allahindlus kuni 50%”. kuid 50%lise allahindlusega oli ainult 0,7% kogu tootevalikust.
- A-Selver AS kaupluses Järve Selver kampaania „Sel nädalavahetusel kõik riided ja jalatsid –35%”, kuid uusi hindasid toodetel ei olnud ning puudusid ka hinnakirjad.
- Rimi Eesti Food AS Säästumarketite reklaamlehtedes reklaamiti Gutta Max 2l mahla, mis lõppes otsa juba kampaania esimestel päevadel ning seda mahla juurde ei tarnitud. Tarbijaid sellest ei teavitatud.
- OÜ Jalajälg kaupluses Nike toimus kampaania „Olümpiahinnad -10%“, kuid toodetel ei olnud peal lõpphindasid, samuti puudus ka teave kampaania ajalise kestvuse kohta.
- AS Spordiagent kaupluses West Sport toimus kampaania „Kevadpühad West Spordis“, kuid puudus kampaania kestvusaeg.
- Sportland Eesti AS kauplustes „Sportland“ toimus kampaania „Blue Week, kõik kaubad -20%“, kuid toodetel ei olnud esitletud lõpphindu ning puudus ka teave kampaania ajalise kestvuse kohta.
- Helfors Trade OÜ kaupluse Tehnikatäht reklaamlehes reklaamitud kõiki tooteid ei olnud müügil.

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

Koduelektronika ja arvuti kaupluste hinnakontrolli kampaania

Tarbijakaitsesamet korraldas Tallinna erinevates koduelektronika- ja arvutikauplustes novembri ja detsembrikuu jooksul kontrollkampaania, kus fikseeriti kaupade hindasid, et kontrollida, kas aasta lõpul erinevates koduelektronika- ja arvutikauplustes läbiviidud sooduskampaaniate puhul on tegemist ikkagi soodushindadega.

Esmalt käidi novembri lõpus (19.-20. november 2008.a) kauplustes ning fikseeriti, millise hinnaga on enam levinud tehnikakaubad müügil. Detsembri kolmandal nädalal (16. ja 17. detsember 2008.a) toimus kontrollkampaania teine osa, mille raames käidi samades tehnikakauplustes ning kontrolliti jällegi samade tehnikakaupade hindu. Lisaks kaupade hindade fikseerimisele kontrolliti samas, kas kauplustes on jõulu- või aastalõpu allahindluskampaaniaid.

Kontrollkampaania käigus fikseeriti hindu **34** koduelektroonika- ja arvutikauplustes. Kampaania raames kontrolliti sülearvutite, digikaamerate, fotokaamerate, televiisorite, elektripliitite, külmikute, pesumasinade ja tolmuimejate hindu kokku **790** toote osas. Peale teist kontrollkäiku ilmnes, et kontrollitud **790** toote osas:

- hind oli jäänud samaks **649** toote osas
- järelkontrolli ajaks ei olnud enam müügil **98** toodet
- odavnenud oli **39** toodet,
- kallimaks oli läinud **4** toodet,

Kontrollaktsiooni tulemusena rikkumisi hinnateabe esitamises ning soodustingimustel kauba müügil ei tuvastatud. Kauplustes esines küll sooduskampaaniaid, kuid kaupade hinnad olid järelkontrolli ajal odavamad võrreldes esimese kontrolliga ning seega oli soodusmüükide puhul tegemist tõepoolest soodsama hinnaga toodete müügiga. Kontrollimistel ei tuvastatud rikkumisi, kus kauba hinda oleks enne sooduskampaaniat tõstetud.

Aktsiooni käigus kontrolliti ka seda, kas ettevõtja kodulehel esitletud hinnateave toodete kohta vastab ka müügisaalis esitletud hindadele ning jälgiti ka seda, kas reklaamlehtedel esitletud hinnad on vastavuses müügisaalis esitletud reaalsete hindadega. Näiteks tuvastati, et VIVA Elektroonika OÜ kaupluses ei langenud müügihinnad 4 toote osas kokku VIVA Elektroonika kodulehel avaldatud hindadega. Kodulehel avaldatud hinnad olid kõrgemad, kui kaupluses avaldatud müügihinnad. Tarbijakaitseamet võttis ettevõtjalt selles osas ka seletuse, mille kohaselt oli seoses elektroonika kaupluste rohkusega nimetatud kaubanduskeskuses antud kaupluse juhatajale õigus hindu muuta.

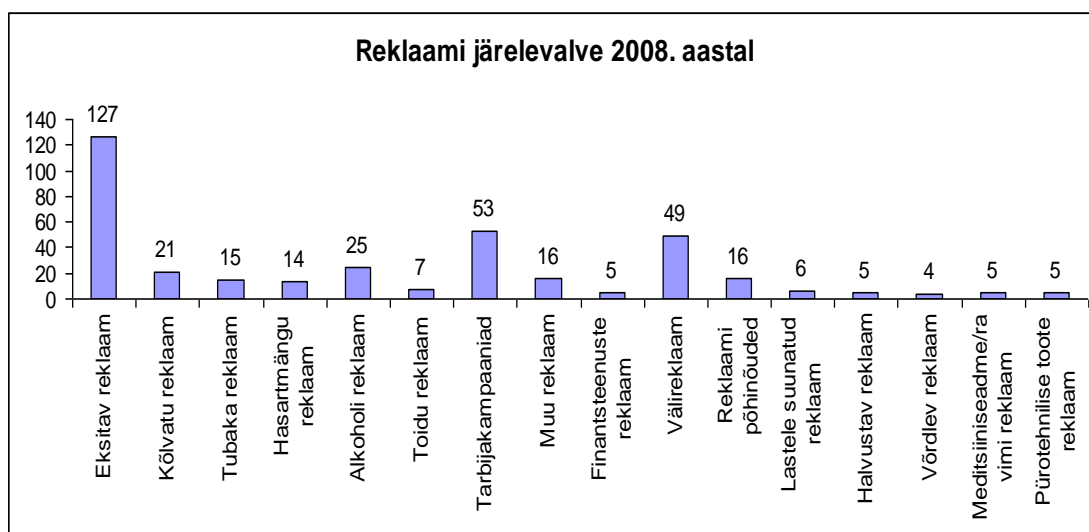
Mõningatel juhtudel tuvastati ka mittevastavusi kaupluses sooduskampaaniate hinnasedelitel avaldatud tavahinna ja reklaamlehes avaldatud tavahinna osas. Soodushind oli aga avaldatud ühesugusena nii reklaamlehtedes kui ka müügisaalis. Ettevõtja selgituste kohaselt olid hinnaerinevused tingitud e-kaupluse ehk kodulehel olevate hindade ning kaupluses olevate toodete tavahindade vahel seotud kaupade müügile kuluvate erinevate ressurssidega. E- kaupluses müüdavate kaupade kulud on väiksemad kui kaupluses müüdavate kaupade puhul.

5.5 Reklaamiseaduse järelvalve

Reklaamivaldkonnas tegeles Tarbijakaitseamet 2008. aastal järelvalve korras kokku 489 juhtumiga, mis jagunesid järgnevalt:

- **246** korral juhti tarbijate või ettevõtjate poolt Tarbijakaitseameti tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele. Võrreldes eelmise aastaga kasvas see number pea saja võrra, mis tähendab, et nii ettevõtjad kui tarbijad on reklaamiseaduses sätestatud nõuete osas teadlikumad ning oskavad osutada võimalikele rikkumistele ning küsida oma õiguste kohta.
- **78** korral algatas Tarbijakaitseamet menetlused endapoolse plaanilise järelvalve käigus avastatu alusel;
- **165** korral nõustas Tarbijakaitseamet ettevõtjaid tulevaste reklaamkampaniate osas kui ka muudes reklaamialastes küsimustes. Ka nõustamiste arv kasvas võrreldes eelmise aastaga ligi 70 võrra, mis tulenes peamiselt sellest, et 1. novembril jõustus uus reklaamiseadus ning seoses sellega oli ettevõtjatel palju küsimusi just oma edasise tegevuse kavandamise ja planeerimisega, et mitte vastuollu minna uue seadusega.

Järelvalve käigus koostati olukorra fikseerimise kohta kokku **7** akti ja **286** õiendit. Reklaamialase tegevuse järelvalve käigus koostati ettevõtjatele reklaamiseaduse, kaubandustegevuse seaduse ning tarbijakaitseaduse alusel kokku **10** ettekirjutust ja **78** tähelepanujuhtimist ning algatati ka 6 väärtegu.



Joonis 7

Tabel 20. Reklaamiseaduses sätestatud nõuete kontrollimine:

	Menetlused asjad	Nõustamised	Tuvastatud rikkumised	Ettekirjutused	Tähelepanujuhtimised	Väärteod
Põhinõuded	16	16	-	-	-	-
Eksitav reklaam	127	3	36	2	34	-
Võrdlev reklaam	4	-	1	-	1	-
Kõlvatu reklaam	21	-	1	-	1	-
Halvustav reklaam	5	-	1	-	1	-
Varjatud reklaam	-	-	-	-	-	-
Lastele suunatud reklaam	6	1	1	1	-	-
Tubaka reklaam	15	29	5	-	5	-
Alkoholi reklaam	25	65	16	1	14	1
Finantsteenuse reklaam	5	12	3	3	-	-
Hasartmängu reklaam	14	14	9	1	5	3
Meditstiiniseadme/ravimi reklaam	5	-	1	-	1	-
Toidu reklaam	7	-	2	-	2	-
Tarbija-kampaaniad	53	25	13	-	13	-
Muu reklaam	16	-	1	-	-	1
Pürotehnilise toote reklaam	5	-	2	2	1	1
Kokku	324	165	92	10	78	6

Reklaamiseaduse järelevalve ning tööplaani täitmine valdkonniti:

Eksitav reklaam

Reklaami valdkonnas on igal aastal enim probleeme tekitanud eksitav reklaam. 2008a menetleti Tarbijakaitseametis selles osas **127** juhtumit ning ettevõtjaid nõustati **3** korral. Eksitavaid momente leidsid reklaamidest nii konkurendid kui ka tarbijad. Paljudel juhtudel nähti eksitamist ka sellistes reklaamides, mis hilisemal ja täpsemal uurimisel osutusid siiski korrektseteks. Need puudutasid tihti just selliseid reklaame, kus pakutav kaup või teenus on keerukas või selle kasutamine ja/või ostmine sõltub paljudest eritingimustest ja valikutest ning reklaami lisatakse näiteks viide: „Täpsem informatsioon kodulehel”. Tarbijakaitseametile esitatud pöördumiste alusel, mis viitasid eksitavale reklaamile, koostati ettevõtjatele kokku **34** tähelepanujuhtumit ning **2** ettekirjutust.

Näiteks menetles Tarbijakaitseamet Elisa järgmisesisulisi reklaame:

- *“Tallinna parim levi 0,25.- eest. Liitu Elisa pere paketiga ja räägid levialas pere ja sõpradega vaid 25 senti minut. Täpsem info www.elisa.ee. * Tehnilise Järelevalve Amet, juuni 2008.”*
- *“**Riiklik uuring** : Elisa levi on Tallinnas parim. Tehnilise Järelevalve Ameti viimatisel mobiiltelefoniteenuse kvaliteedi uuringu põhjal edastab Elisa levi kvaliteet Tallinnas konkurentide levi kõigi olulisemate näitajate osas.”*

Nimetatud reklaamid jätsid tarbijale ekslikult mulje, nagu oleks Elisa levi Tallinna parim ning esitatavatel teadatel on teaduslik alus, kuigi see tegelikult puudus. Tarbijakaitseamet nõustus Tehnilise Järelevalve Ameti, kui mõõtmisi teostanud Ameti seisukohaga, et nimetatud mõõtmised ei ole fundamentaalsed vaid pigem tarbijale indikatiivsed, et anda ülevaadet, millised mingi operaatori tehnilised parameetrid on.

Reklaami idee tulenes Tehnilise Järelevalve Ameti poolt teostatud mobiilside levikvaliteedi mõõtmistele, kuna raport “GSM mobiiltelefoniteenuse kvaliteet 2008” oli avalikult kättesaadav Tehnilise Järelevalve Ameti veebileheküljel. Kõnealuse raporti selgitavas osas rõhutas Tehnilise Järelevalve Amet: “... ükski parameeter eraldiseisvana ei iseloomusta seda, millise ettevõtte teenus on parim, vaid esmalt iseloomustab võrku pigem tehniliselt. Kvaliteedi juures mängib rolli ka see, mismoodi on sideettevõtte oma võrgu häälestanud ja optimeerinud-ehk tugev levi vm. Näitaja ei pruugi alati tähendada head kvaliteeti. Lõppkasutaja seisukohast vaadatuna on teenuse kvaliteet ja selle tajumine väga subjektiivne”. Tarbijakaitseamet leidis, et kui soovitakse kasutada mingite uuringute tulemusi, siis ei saa uuringust teha meelevaldselt endale sobivat väljavõtet, vaid seda tuleb vaadelda koosmõjus ja tervikuna, et säiliks objektiivsus. AS-le Elisa koostati selles osas kohustuslik ettekirjutus.

Vastavalt Ravimiametist laekunud signaalile kontrolliti ka internetis müüdavate **õhuionisaatorite reklaame** ning kodulehel tarbijatele esitletava teabe õigsust ja vastavust seadustele. Õhuionisaatorite reklaamides väideti, et seadmed leevendavad kurnatust, stressi ja väsimust, puhastavad verd, ravivad efektiivselt närvivalu ja närvihaigusi jne. Seega jäeti tarbijatele mulje nagu oleks tegemist meditsiiniseadmega. Kokku saadeti ettevõtetele välja 9 märgukirja, milles kohustati teave viia seadustega vastavusse. Kõik ettevõtjad

likvideerisid puudused ning korrigeerisid kodulehtedel esitletud teabe.

Võrdlev reklaam

Võrdleva reklaami osas menetleti Tarbijakaitseametis kokku 4 juhtumit, millest ühel korral tuvastati rikkumine ning ettevõtjale koostati selles osas tähelepanujuhtimine. Võrdlevat reklaami puudutavad pöördumised olid enamjaolt esitatud mobiilsideteenust pakkuvate ettevõtete EMT, Elisa ja Tele 2 poolt üksteise kohta. Nende ettevõtete käes on ligi 99% mobiilsideteenuste turust ning oma positsiooni nimel ollakse väga valvsad ka reklaamiturul toimivas suhtes.

Näitena võib tuua AS Tele2 võrdleva reklaami “**Smart. Parima hinnaga kõnekaart!**” mis sisaldas eksitavat informatsiooni. Reklaamis võrreldi EMT, Elisa ja Tele2 kõnekaartide hindu helistamisel “suvalisele mobiilile”, kuid Tele2 ei arvanud enda kõnekaardi Smart hinda korrektset. “Kõne suvalisele mobiilile” kestvusega 2 minutit oleks pidanud maksma 2 x 75 senti + 75 senti kõnealusustasu, kokku 2,25 krooni mitte 1,50 krooni nagu oli näidatud reklaamis. Seega esitati võrdlus ebaõigetel alustel. Kohe peale Tarbijakaitseametilt märgukirja saamist lõpetati reklaami esitlemine esialgsel kujul.

Kõlvatu reklaam

Kõlvatu reklaami osas menetleti Tarbijakaitseametis 2008.aastal kokku 21 juhtumit, millest küll seadusega otsene vastuolo tuvastati ühel juhul ning ettevõtjale koostati selles osas 1 tähelepanujuhtimine.

Postimehe Online veebikeskkonas esitleti kõlvatu sisuga videoklippi: “*Eesti pantvangidraama. Eksklusiivne . Nõuame kolmetoalist korterit vanalinnas, eramut Viimsis, ja suvilat Marbellas*“. Pildiliselt kujutati ühte kinnipeetavat isikut, keda valvavad relvastatud mehed. Tegemist oli Soov Kirjastus OÜ jätkureklaamiga, millele oli planeeritud kohe järgnema ka reklaamija info ja tegeliku sõnumiga kampaania, mida aga ei esitletudki, kuna Soov Kirjastusel tekkisid tehnilised probleemid. Kaebuse esitanud tarbija hinnangul oli tegemist kõlvatu ja väga ebaõnnestunud reklaamiga, kui reklaamitakse kellegi surma või eksponeeritakse surmaahvardust. Tarbijakaitseamet tegi Soov Kirjastus OÜ-le tähelepanujuhtimise, kuna ameti hinnangul jättis kõnealune reklaam mulje, et õigusrikkumisega võib saavutada eesmärgi, samuti võib see õhutada vägivalda kasutamist eesmärgi saavutamiseks või eesmärgi saavutamise valikul.

Eraelu ja omandi kaitse

Eraelu ja omandit puudutavates küsimustes pööruti Tarbijakaitseameti poole kokku 4 korral. Kõigil 4 korral tuvastati ka rikkumisi, mille osas koostati 3 tähelepanujuhtimist ning algatati 1 väärtegu.

Näiteks sai Tarbijakaitseamet pettunud tarbija pöördumise, mille kohaselt tellis ta **AS-It Pumeko** eramule ukсед ja aknad, mis ei vastanud kvaliteedinormidele ja jäid lõpuni

tarnimata. Toodetel esinenud puuduseid kinnitasid ka Tarbijakaitseameti spetsialist ning ehitusekspert. Sellegipoolest avaldas AS Pumeko oma kodulehel avalduse esitaja maja pildid defektsete akende ja ustega. Pildistatud oli u 40-50 meetri kauguselt ning puudusi ei olnud nii kaugelt võimalik märgata. Eramu omaniku luba selliseks tegevuseks aga puudus. Tarbijakaitseameti nõude tulemusena eemaldati ebaseaduslikult esitletud pildid ettevõtte kodulehelt.

Väärteomenetlus viidi läbi ettevõtja osas, kes kasutas reklaamis pulmapilte ilma et ta oleks seda küsinud ja saanud selleks pildil olevatelt isikutelt loa.

Lastele suunatud reklaam

Lastele suunatud reklaami osas menetleti kokku 6 juhtumit ning ühel korral nõustati ettevõtjat lastele suunatud reklaami osas. Kõige suuremat kõlapinda tekitas OÜ Realister poolt väljaantud koolivihikutes energiajooji Hustler reklaami esitlemine. Nimelt esitelti vihikutes järgmise sisuga energiajooji reklaami:

„**Energiajook ”Hustler” - ANNAB JÕUDU.** (Pilt 49) Aitab peletada väsimust, suurendab keskendumisvõimet ja tõstab tuju. Oled erksam, liigud rohkem ja tunned end hästi“.



Pilt 49

Kuna reklaam oli esitletud koolivihikus, siis saab seda tõlgendada lastele suunatud reklaamina. Lapseks peetakse kuni 18-aastast isikut. Kõnealune reklaam võis Tarbijakaitseameti hinnangul jätta õpilastele mulje nagu energiajooji tarbimine aitaks suurendada keskendumisvõimet, peletada väsimust ning tõsta tuju. Sisuliselt lubatakse kõike seda, mis aitaks tänapäeva pingelises ja ärevas koolikeskkonnas hakkama saada. Reklaamist tulenevalt võivad lapsed tänu oma kergeusklikkusele ja kogemuste puudumisele eeldada, et nimetatud toote tarbimine aitabki neil olla erksam, saada energiat ning paremat enesetunnet. Samas ei pruugi lapsed olla teadlikud energiajookide tegelikust mõjust ja kaasnevatest nähtustest. Tarbijakaitseamet koostas OÜ-le Realister ettekirjutuse

reklaami esitlemise lõpetamise osas.

Tulenevalt teema aktuaalsusest võttis Tarbijakaitseamet energiajookide reklaami ja turustamise küsimuse laiemalt vaatluse alla. Kuna energiajookide turustamist ja reklaami lastele ei ole seaduseandja täpsemalt reguleerinud, siis töötas Tarbijakaitseamet ettevõtjatele välja ka soovitusliku juhendi “Energiajookide reklaam ja müük lastele”, et tagada ühtne ja eetilise kauplemine selles valdkonnas. Soovitusliku juhendi on heaks kiitnud ka mitmed ametkonnad ja ühendused nagu näiteks Sotsiaalministeerium, Haridus- ja Teadusministeerium, Tervisekaitseinspeksioon ning Eesti Lastevanemate Liit.

Tubakatoote reklaam

Tubakatoodete reklaami osas menetleti **15** juhtumit ning ettevõtjaid nõustati **29** juhul. Näiteks tuvastati reklaamiseaduse rikkumine valgusreklaamiga varustatud rahaaluste kasutamisel ning selles osas saadeti ka tubakatoodete maaletoojatele tähelepanujuhtimised, milles osutati sellise tegevuse vastuolule seadusega ning esitati nõue sellised rahaalused kohe kokku korjata. Selliste vilkuvate rahaaluste kohta laekus Tarbijakaitseametile ka mitmeid pöördumisi. Nimelt kasutati erinevates kaubanduskeskustes vilkuvaid rahaaluseid, mille all oli Marlboro suitsupaki kujutis ning mis kokkupuutel metalliga (siis kui raha asetati alusele), hakkasid vilkuma. Kõnealused rahaalused on hoolimata nendel kuvatud tooteinformatsioonist ning terviseohu hoiatustest käsitletavad reklaamina ning rahaalused ei ole Tarbijakaitseameti hinnangul oma olemuselt sobivad tarbijateabe edastamise kohaks. Seda nii asukoha ja antud juhul ka valgusefektide kasutamise tõttu. Tarbijateabe eesmärk on anda informatsiooni täiskasvanud suitsetajale, kes on juba otsustanud sigaretti osta. Rahaalused on aga kasutusel kassades ning neid kasutavad kõik, kes kauplusest midagi ostavad, sh ka alaealised ja mittedsuitsetajad. Tarbijakaitseamet väljastas samasisulise märgukirja kõigile tubakatootjatele ning esitas nõude kõnealused rahaalused eemaldada. Nõue täideti ning edasisi selleteemalisi vaidlusi ei järgnenud.

Hasartmängu reklaam

Tarbijakaitseamet menetles 2008. aastal kokku **14** hasartmängu reklaami juhtumit, millest rikkumisi tuvastati **9** juhul. Rikkumiste osas koostati **5** tähelepanujuhtimist, **1** ettekirjutus ja **3** väärtegu. Ettevõtjaid nõustati hasartmängu reklaami osas **14** korral.

Peamiseks probleemiks on hasartmängu reklaami valdkonnas osutunud just internetikasiinode ja nn kaughasartmängu teenust pakkuvate ettevõtjate tegevus. Tarbijakaitseamet on reklaamiseaduse üle järelevalve teostajana läbi viinud mitmeid kaughasartmänguga seondada võivaid juhtumeid. Näiteks oli menetluses seitse juhtumit (Triobet, Unibet, bwin.com ja Maria Bingo) ning kuuel korral nõustati reklaamide potentsiaalseid avalikustajaid (Postimees Online, Ühinenud Ajakirjad AS jt) ning anti eranditult alati edasi teave, et hasartmängude reklaamimine on keelatud hoolimata sellest, kas tegemist on Eestis registreeritud kasiino või kusagil x riigis registreeritud internetikasiinoga. Kuna reklaamiseaduses § 2 lg 2 p 6 ei käsitata reklaamina sponsorteates avaldatud spondeerija nime, kaubamärki ja teavet tema antud materiaalse toetuse kohta, siis peab nentima, et enamikel menetletud juhtudest oli tegemist sponsorteatega. Samas aga

esines ka juhtumeid, kus Tarbijakaitseameti hinnangul ületati piir sponsorteabe ning otsese hasartmängu ja mängukoha reklaami vahel ning sellisel juhul koostas Tarbijakaitseamet telekanalile ka ettekirjutuse reklaami esitlemise lõpetamiseks.

Alkoholi reklaam

Alkoholi reklaami osas menetles Tarbijakaitseamet 2008. aastal kokku **25** juhtumit ning nõustas ettevõtjaid **65** korral. Nõustamiste arv kasvas just aasta teisel poolel, kuna ettevõtted hakkasid huvi tundma alkoholi reklaami uue regulatsiooni vastu. **25** menetletud juhtumi osas tuvastati **16** rikkumist, mille puhul koostati **14** tähelepanujuhtumist, **1** ettekirjutus ning menetleti **1** väärtegu.

Näiteks vaatas amet 13 korral üle alkoholsete jookide pudelite kampaaniakaelused, hindamaks nende vastavust reklaamiseaduses sätestatud piirangutega, millest 5 korral tuvastati rikkumine peamiselt selles osas, et esitleti üleskutset alkoholise joogi ostmiseks. Aasta lõpus koostas Amet kohustusliku ettekirjutuse ka AS-le Saku Õlletehas, kelle tootepakendid kandsid alkoholi reklaami sisaldades teavet, et alkoholi ostmisel saab või on võimalik saada tasuta või tavapärasest väiksema tasu eest kaupa või teenust. Kõnealustel müügipakenditel oli esitletud reklaamlaused „**Lisaks kaardipakk**“ ja „**Pakendist leiad kulda väärt aasta kalender 2009**“ (Pilt 50) Amet oli ka seisukohal, et müügipakend, mida reklaamiti lausega „Kehva suusailma stardipakett“ peab ühtlasi kandma ka hoiatavat teksti „Tähelepanu! Tegemist on alkoholiga. Alkohol võib kahjustada teie tervist.“ Ettekirjutus täideti ning muudeti kiirelt müügipakendite kujundust, värvides üle väljendid „lisaks“ ning „pakendist leiad“ ja kleepides pakenditele seadusega nõutavad hoiatustekstid.



Pilt 50

Samuti oli üheks teemaks alkoholsete jookide müügihinna esitlemine. Nimelt sätestab Alkoholiseadus § 43 lg 2, et alkoholise joogi müügihinna ei ole lubatud avaldada selliselt, et tarbijale on samaaegselt nähtavad alkoholise joogi algne ja uus müügihind. Väga levinud oli jaekaubanduses olukord, kus alkoholsetele jookidele oli määratud kaks hinda: püsikliendi hind ja tavahind. Tuginedes ülaltoodud alkoholiseaduse sättele ei tohi alkoholise joogi jaemüügil näidata kahte hinda, seda ka mitte selliselt, et üks hind tavaostjale ja teine kliendile. Samuti oli ülaltooduga vastuolus soodus- ja tavahinna esitlemine kliendilehtedes ja – pakkumistes, kuna see sisuliselt täidab sama eesmärki -

jaemüügil tekib püsikliendile kaks hinda - kliendihind ja tavahind. Lisaks sätestab Reklamiseaduse § 28 lg 3 p 1, et alkoholi reklaam ei tohi sisaldada otsest üleskutset alkoholi osta ega tarbida. Sellest tulenevalt on Tarbijakaitseamet seisukohal, et hinnasiltidel märke allahindluse % või väljendite „vaata hinda“, "soodne", "hea hind" jne on käsitletav üleskutsena osta alkoholi ning see läheb vastuollu nii reklaami- kui alkoholiseadusega. Selles osas edastati kiri ka Kaupmeeste Liidule.

Pürotehnilise toote reklaam

Pürotehnilise toote reklaam on alates 1. november 2008.a. keelatud, välja arvatud müügikohas. See tuli aga aasta lõpus paarile ettevõttele ootamatu uudisena. Pürotehnika reklaami osas menetleti 2008.aastal Tarbijakaitseameti 5 juhtumit, millest 2 korral tuvastati rikkumised. Rikkumiste osas koostati 2 ettekirjutust ning samal ajal algatati ka 1 väärtegu ning reklaami avalikustajale tehti 1 tähelepanu juhtimine.

Näiteks esitleti veebilehel www.neti.ee korduvalt vilkuvat reklaambännerit: „**USKUMATU!!! PÜROTEHNIKA HINNAD MAAS**“ koos läbikriipsutatud hindade, allahindlusprotsentide ja uute hindadega. Bännerile klikkides sai edasi Ilutulestiku Keskus Arnika kodulehele. Nimetatud veebilehel olid esitletud pürotehnilised tooted. Tarbijakaitseameti hinnangul oli kõnealuse reklaambänneri esitlemise näol tegemist reklaamiga reklamiseaduse mõistes, kuna seda avalikustatakse pürotehniliste toodete müügi suurendamise eesmärgil. Reklaambänneril oli muuhulgas lause "Pürotehnika hinnad maas", sõna "pürotehnika" on üldkasutatav väljend pürotehniliste toodete tähistamiseks. Kui kõnealuselt bännerilt edasi klikkida, siis sai www.arnika.ee kodulehele, kus oli juba võimalik asuda konkreetse pürotehnilise toote ostu sooritama, samuti oli seal näha allahindluse suurus. Seega arvestades eeltoodud seondus reklaambänner üheselt pürotehniliste toodete reklaamimisega ning amet koostas ettevõtjale kohustusliku ettekirjutuse.

Finantsteenuste reklaam

Finantsteenuse reklaami osas menetleti 2008.aastal Tarbijakaitseameti 5 juhtumit ning ettevõtjaid nõustati selles valdkonnas 12 korral. Tarbijakaitseameti poolt koostati kiirlaenu väljastajatele kokku 3 kohustuslikku ettekirjutust ja 7 selgitustaotlust tähelepanu juhtimisega reklamiseaduse ning tarbijakaitseaduse rikkumise eest, millised seisnesid muuhulgas krediidikulukuse määra mittenäitamises ning üleskutse mitteesitamises tutvumaks finantsteenuste tingimustega ja konsulteerimaks asjatundjaga.

Tarbijakaitseamet asus Reklamiseaduse regulatsiooni valguses väga teraselt ja tõsiselt jälgima finantsteenuste reklaami avaldamist nii erinevates reklaamikanalites (telekanalid, raadiojaamad, ajalehed ja ajakirjad) kui ka internetipõhistes turunduskanalites (kodulehed, bännerid, tekstilingid). Tarbijakaitseamet juhtis kiirlaenuandjate tähelepanu (ning hoiatas neid kohustusliku ettekirjutusega) sellele, et alates 01.11.2008.a. on reklamiseaduses terve rida sätteid ja regulatsioone, mis puudutavad just finantsteenuseid ning selle valdkonna erisusi. Lisaks määratleb reklamiseaduse § 29 väga täpselt ja detailselt reklaamikandjatel (erinevad bännerid, reklaamid telekanalites ja ajakirjanduses ning interneti põhistel

kodulehtedel) esitatava kohustusliku teabe ulatuse ja esitamise viisid.

Turujärelevalve käigus jälgis Tarbijakaitseamet finantsteenuste reklaami avaldamist ka telekanalites ning leidis, et põhilised rikkumised esinevad reklaamiseaduse §-s 29 lõigetes 2,3 ja 4 reguleeritud põhimõtete mittetäitmisel. Silmas pidades reklaamiseaduse § 35 mõtet, millise järgi vastutab kaupade ja teenuste reklaami piirangute ning nõuete rikkumise eest nii reklaami tellija, teostaja kui ka avalikustaja, palus Tarbijakaitseamet oma pöördumises telekanalite poole olla tähelepanelik ning vastutustundlik telekanalis esitatavate finantsteenuste reklaamide avaldamise suhtes ning esitas ettepaneku vajaduse korral konsulteerida Tarbijakaitseametiga täiendavalt enne selliste reklaamide avalikustamist.

Vastavalt tööplaanile pöörati lisaks eelpool loetletud valdkondadele reklaamide osas suuremat tähelepanu internetiportaalides toimuvale, välireklaamidele ning tarbijamängude ja kampaaniate reklaamidele väli- ning trükimeedias.

Internetireklaami osas kontrolliti peamiselt I poolaasta jooksul erinevates internetiportaalides esitletud reklaame. Kontrolliti sellised portaale, nagu: www.postimees.ee, www.epl.ee, www.delfi.ee, www.neti.ee, www.vain.ee, www.telemedia.ee, www.mazda.ee, www.alecoq.ee/redenergy. Kokku koostati **12** õiendit ning avastatud rikkumiste osas tehti **3** tähelepanujuhtumist, algatati **1** väärtegu ning koostati **2** ettekirjutust.

Välireklaami üle järelevalve teostamise käigus koostati kokku **49** välireklaamõiendit. Rikkumisi tuvastati **22** korral. Peamised rikkumised olid seotud uute sõiduautode välireklaamidega, kus ei esitletud kütusekulu ja CO₂ heitkoguse arvnäitaja olemasolu, samuti oli mitmes kampaaniareklaamis puudu kampaania ajaline kestvus. Hinnates reklaamide hulka, mida kontrolliti ning rikkumiste arvu, võib väita, et ettevõtjate teadlikkus välireklaamile kehtestatud nõuete osas on küll rahuldav, kuid arvestades avastatud puudusi, tuleb selle valdkonna kontrolli ka edaspidi jätkata.

Tarbijakampaaniate osas pöördus Ameti poole **25** ettevõtjat, paludes nõustamise korras hinnangut erinevatele tarbijakampaania reeglitele ja kampaaniast teavitamise viisidele ning reklaammaterjalide arusaadavusele. Tarbijakaitseamet menetles nii tarbijate pöördumiste (23) kui ka järelevalve korras menetlusse võetud juhtumite (30) osas kokku 53 tarbijakampaaniat. Kokku tuvastati rikkumisi **13** korral. Peamiseks probleemiks on olnud asjaolu, et ei esitleta teavet kampaaniate ajalise kestvuse osas.

Akna- ja uksetootjate reklaamkampaaniad. Amet vaatas üle erinevate ukse- ja aknatootjate kodulehekülgi ning tuvastas mitmeid puudusi. Näiteks esitleti sooduskampaaniaid, kus lubati uskumatult soodsaid hindu, kuid pakkumiste juures ei olnud näidatud alghindasid, millest lubatud protsent maha arvutatakse. Samuti puudus info kampaania ajalise kestvuse kohta. Ameti hinnangul on kampaania ajaline kestvus tarbijale oluline teave ja peab olema välja toodud igas reklaamis. Samuti ei piisa näiteks väljendist “suvine hinnapakumine”, vaid tuleb näidata kampaania lõppemise konkreetne kuupäev. Probleemiks on kujunenud ka järgnevate tsitaatide kasutamine reklaamides - ”osta Eesti soodsaima hinnaga”, “meil on kõige paremad hinnad”, millega jäetakse mulje, et läbi on viidud uuring, mille tulemuste kohaselt on tegemist kõige soodsamate ja kõige paremate hindadega. Kui selliseid väiteid kasutatakse, peavad need tuginema tõestatavatel

asjaoludel.

Kokku koostas Tarbijakaitseamet **12** suuremale akna- ja uksetootjale tähelepanujuhtimised, milles kohustas ettevõtjaid üle vaatama oma kodulehekülgi ning viima need vastavusse seaduses sätestatud nõuetega ning ka edaspidi kampaaniate väljatöötamisel sätestatud nõuetest kinni pidama.

Uus reklaamiseadus

Alates 1st novembrist 2008.a hakkas Eestis kehtima uus Reklaamiseadus, mis karmistas nõudeid mitmes valdkonnas. Vaata täpsemalt Õigusloome alt lk 15.

Kokkuvõtteks võib öelda, et uus reklaamiseadus, kui seadus, mis mõjutab üht väga olulist osa müügiprotsessis, oli väga oodatud. Tarbijakaitseamet püüab anda oma panuse selle võimalikult maksimaalseks rakendamiseks reklaamiturul, olles nii järelevalvaja rollis kui ka abiks ettevõtjatele seadusesätete tõlgendamisel.

5.6 Teenuste järelevalve

5.6.1 Järelevalve reisiettevõtjate üle

Tarbijakaitseamet teostab järelevalvet turismiseaduses ja selle alusel kehtestatud õigusaktides sätestatud nõuete üle vastavalt oma pädevusele ning teostab kontrolli Majandustegevuse registri andmete õigsuse üle reisiettevõtjate osas. Samuti jälgitakse, et reisiettevõtjate tegevus oleks kooskõlas ka tarbijakaitseaduses ja võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega

Turismiteenuste järelevalve korras kontrollib Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate tagatise olemasolu ja suurust, pakettreiside müügi aruannete saatmist ning Majandustegevuse registris registreeringu olemasolu. 2008. aastal oli Majandustegevuse registris registreeritud kokku 369 reisiettevõtjana tegutsejat. 15. aprilliks 2008.a pidid kõik reisiettevõtjad kinnitama oma registreeringu õigsust ning alates 1. maist peatati kõik need registreeringud, mille õigsus ei olnud kinnitatud. 1. novembril 2008 kustutati Majandustegevuse registrist kõik reisiettevõtjad, kellel olid registreeringu õigsus kinnitamata. 4 reisiettevõtjat on hetkel oma tegevuse ajutiselt peatanud.

2008.a. pöördus Tarbijakaitseamet nii registreeringu puudumise, tagatise lõppemise ning pakettreiside müügi aruande esitamata jätmise tõttu ettevõtjate poole **478** korral:

- **134** korral pöörduti reisiettevõtja poole seoses lõppenud ja pikendamata nõuetekohase tagatiseta tegutsemise eest. Nimetatud märgukirjadele palus Tarbijakaitseamet viivitamatult reageerida ja teavitada, milline on reisiettevõtja edasine tegevuskava – kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevusvaldkonnas ja uuendatakse tagatist või lõpetatakse antud valdkonnas teenuste osutamine. Sageli ei ole ettevõtjad teadlikud sellest, et nad peavad Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile esitama registreeringu muutmise taotluse.

- **183** korral pöördui reisiettevõtjate poole seoses registreeringu õigsuse kinnitamisega. Vastavalt Majandustegevuse registri seaduse § 26 peab ettevõtja esitama haldusorganile, kellele esitati registreerimistaotlus, iga aasta 15.aprilliks kinnituse registreeringu õigsuse kohta juhul, kui ettevõtja registreerimisest või registreeringu muutmisest ettevõtja taotlusel on möödunud rohkem kui kolm kuud.
- **161** korral pöördus Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate poole seoses pakettreisimüügi aruande esitamata jätmisega turismiseaduses ettenähtud tähtjaks. Vastavalt Turismiseaduse §15 lg 8 peavad reisiettevõtjad esitama kord kvartalis 20. kuupäevaks pärast kvartali lõppu Tarbijakaitseametile pakettreiside müügi aruande.

Tarbijakaitseamet on teinud **2** tähelepanujuhtimist reisiettevõtjatele nõuetekohase tagatise suurendamiseks (Germalo Reisid ja TopTours). Turismiseaduse § 15 lg 7 kohaselt tuleb juhul, kui tagatise kehtivuse ajal pakettreiside tegelik kogumüük ületab tagatise suuruse määramise aluseks olnud planeeritud kogumüügi, tagatise suurust kohe suurendada.

Tarbijakaitseamet on teinud ettevõtjatele **5** tähelepanujuhtimist seoses turismialase Majandustegevuse registri registreeringu kohustuslikkusega:

- 2 ettevõtet tegid endale kohustusliku nõuetekohase tagatise ning registreerisid end Majandustegevuse registris
- 1 reisiettevõtja ei tegutsenud hetkel
- 2 reisiettevõtjat tegelevad valdkonnas, kus ei ole nõutav registreering Majandustegevuse registris (turismiseaduse § 6 lg 2 p 6 – reisiettevõtjate tegevusalad liigitatakse järgmiselt – üksikute reisiteenuste müügiks pakkumine ja müük – kui ettevõtja tegeleb ainult selle tegevusalaga, siis ei saa ta registreerida ennast Majandustegevuse registris).

Tarbijakaitseameti poolsetele pöördumistele reageeriti kiirelt - kohe anti selgitused või tehti registreering Majandustegevuse registris.

5.6.2 Järelevalve majutusettevõtete üle

Plaanilise järelevalve käigus kontrolliti kokku **103** majutusettevõtet, millest rikkumisi tuvastati **7** juhul ehk **6,8 %**.

Majutusettevõtete puhul kontrolliti esmajärjekorras seda, kas ettevõtjal on olemas nõuetekohane registreering Majandustegevuse registris. Vastavalt turismiseaduse § 19 lg 1 võib ettevõtja osutada majutusteenust ainult registris registreeritud majutusettevõtte kaudu. Samuti kontrolliti, kas ettevõtja on täitnud üldnõuded, mis on majutusettevõtetele kohustuslikud: kas on olemas tähistus majutusettevõtte nimega, nõuetekohane arv majutusruume, vajalik arv parklakohti, kas vastuvõturuumi nõuded on täidetud (näiteks istekohtade olemasolu, telefoni kasutamise võimalus jne), kas on täidetud kohustuslike teenuste nõuded (näiteks televiisor hotellitoas, sularahata arveldamise võimalus hotellis jne). Avastatud puudused olid seotud peamiselt puudulike hinnakirjade ja majutusettevõtte registreeringu puudumisega.

5.6.3 Järelevalve turismiinfopunktide üle

Tarbijakaitseamet kontrollis vastavalt tööplaanile kokku **15** turismiinfopunkti. Kõik kontrollitud infopunktid vastasid nõuetele ning rikkumisi ei tuvastatud.

Turismiinfo on kogutud ja korrastatud informatsioon turismiteenuse, selle osutamise ning huviväärsuste kohta.

Turismiinfopunktides kontrolliti järgmisi nõudeid:

- turismiinfokeskus peab asuma külastatavas ja võimalusel mootorsõidukiga ligipääsetavas kohas ning paiknema hoone esimesel korrusel;
- turismiinfokeskuse teenindusruum peab olema sissepääsuga tänavalt või koridorist ja minimaalse pinnaga 12m²;
- turismiinfokeskuse teenindusruumis peavad nähtaval kohal paiknema turismiinfokeskuse asukoha järgse maakonna kaart ja Eesti kaart;
- turismiinfokeskus peab olema avatud 15.05 kuni 15.09 iga päev vähemalt 4 tundi päevas, 16.09-14.05 kohaldatud külastajate nõudlusele;
- turismiinfokeskuse personali koosseisus peab olema vähemalt üks põhitöökohaga töötaja, kes vastutab turismiinfokeskuse nõuetekohase töökorralduse eest;
- turismiinfokeskuse töötajad on kohustatud kandma nimesilti;
- turismiinfokeskuse töötajad peavad valdama lisaks eesti keele suhtlustasandile vähemalt kahte võõrkeelt;
- turismiinfokeskus tähistatakse märgiga, mille rohelisel põhjal asetseb valget värvi täht „i“.

1. septembrist 2008.a. jõustusid mõned muudatused seoses turismiinfokeskustega. Lisandusid teenused, mida turismiinfokeskus võib osutada: erinevate ürituste piletite müük, perioodiliste väljaannete müük, interneti kasutamise ja faksi saamise võimaldamine jne. Turismiinfokeskusena tegutsemise õiguse annab ja võtab ära Ettevõtluse ja Arendamise Sihtasutus ning see õigus antakse tähtajaliselt või tähtajatult.

5.6.4 Teenuse lõpphinna avaldamine

Teenuse lõpphinna avaldamise osas on Tarbijakaitseamet edastanud reisiettevõtjatele **28** tähelepanujuhtimist:

- 24 juhul saadeti tähelepanujuhtimised reisiettevõtjatele, kes seoses kütuse hinnatõusuga tahtsid lisada pakettreisi hinnale kütuse lisatasu. Võlaõigusseaduse § 871 lubab reisisasu tõsta, kui reisisasu suurendamise vajadus on tingitud muuhulgas kütusehinna tõusust. Tarbijakaitseaduse § 8 kohaselt teenuse müügihind on teenuse eest tarbija tasutav lõpphind. Reisiettevõtjate peamine selgitus lõpphinna mittenäitamiseks oli see, et kütuse lisatasu küsitakse vaid uutelt broneeringutelt.
- 1 tähelepanujuhtimine saadeti reisiettevõtjale, kes lisas lennupiletite hinnale teenustasu. Reisiettevõtja selgitas oma käitumist sellega, et püsikliendile ei rakendata teenustasu ja tavakliendile rakendatakse
- 1 juhul tehti tähelepanujuhtimine reisiettevõtjale, kes pakkus soodushinnaga

lennupileteid, tegelikkuses aga tarbija selle hinnaga lennupileteid osta ei saanud, kuna sellele lisandusid lennujaama maksud.

- 2 tähelepanujuhtimist saadeti majutusettevõtetele, kes oma kodulehel näidatud hindadele soovisid lisada veel käibemaksu.

Tähelepanu juhtimistele reageeriti kiiresti ja puudused kõrvaldati kiirelt.

***Kahel korral pöördus Tarbijakaitseamet tähelepanujuhtimisega reisiettevõtjate poole seoses venekeelse kodulehega.** Tarbijakaitseaduse § 4 lg 4 kohaselt peab tarbijale antav teave olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles. Kauplejad ise põhjendasid venekeelseid kodulehti asjaoluga, et enamik nende klientidest on vene keelt kõnelevad inimesed ning nad ei teadnud, et koduleht peab olema ka eesti keeles. Puudused likvideeriti.*

5.6.5 Järelevalve reisilepingute tingimuste üle

Tarbijakaitseamet kontrollib järelevalve korras ka reisiettevõtjate reisilepingute tingimusi ning on kahel juhul edastanud ettevõtjale märgukirjad avastatud järgmiste puuduste osas:

- Reisibüroo poolne vähene vastutus võrreldes tarbija kohustustega;
- Tarbija kohustus esitada kaebus viivitamatult otse teenuse osutajale;
- Nõue, et kaebusele peab tarbija lisama kviitungite originaalid;
- Nõue, et kui reisile ei ole kogunenud nõutav arv inimesi, on reisikorraldajal õigus reis ära jätta.

Reisiettevõtjad arvestasid neile tehtud tähelepanujuhtimistega ning muutsid oma reisilepingu tingimusi.

Lisaks saatis Tarbijakaitseamet AS-le Mootorreisid tähelepanujuhtimise seoses reisijateveo eeskirjades olevate vastuoludega, näiteks :

- pileteid ei osteta tagasi;
- juhul kui reis jääb ära ning tarbijale pakutakse selle asemel uus reis, siis ei hüvitata tarbijale hinnavahet kui uue reisi pileti maksumus on madalam esialgsest;
- erinev tasu suurus järgneva reisipagasi eest;
- vedaja ei vastuta kahjude ja saamata jäänud tulude eest;
- vedaja ei vastuta pagasi kaotsimineku ja kahjustumise eest;
- tarbija kaebusele vastatakse 30 päeva jooksul (TKS sätestab 15 päeva)

Ettevõtja arvestas Tarbijakaitseameti märkusi ning edastas uue täiendatud reisijaveo eeskirjad, mille osas andis amet ettevõtjale ka tagasiside.

29. septembril 2008.a. toimus Tarbijakaitseametis ka nõupidamine Eesti Turismifirmade Liidu (ETFL) esindajatega, kus arutati koos läbi ETFL ühised reisilepingu tingimused. TKA hinnangul olid tingimused väga raskesti loetavad ja ebaselged nii oma sõnastuse kui ka struktuuri poolest, samuti võib väita, et poolte kohustused ei olnud tasakaalus. Nõupidamisel arutati reisingimused nii liidu esindajate kui Tarbijakaitseameti ametnikega koos läbi. Novembri lõpus esitas ETFL uued, nende poolt läbi töötatud reisilepingu tingimused. Tarbijakaitseamet edastas aasta lõpus ETFL-i reisingimused omapoolsete kommentaaridega, millele ootab tagasisidet.

5.7 Võlaõigusseaduse ja tarbijakaitseaduse alusel teostatav järelevalve

5.7.1 Finantsteenused

Reisitörkekindlustus. Amet teostas reisitörke kindlustuse tingimuste analüüsi, et selgitada välja täpsed juhtumid, millised lähevad reisitörkekindlustuse kaitse alla ning millised mitte. Analüüsi vajaduse tingisid tarbijate pöördumised antud küsimustes. Üle vaadati järgmiste kindlustusandjate reisitörkekindlustuse tingimused:

- BTA Kindlustus
- QBE Kindlustuse Eesti AS,
- Seesam Rahvusvaheline Kindlustuse AS,
- If Eesti Kindlustuse AS,
- Salva Kindlustuse AS
- ERGO Kindlustuse AS.

Reisitörkekindlustuse puhul on olulisim aspekt see, et kindlustusleping tuleks sõlmida võimalikult aegsasti enne reisi alguspäeva. Vastasel juhul võib juhtuda, et probleemi ilmnmisel (näiteks ootamatu haigestumine enne reisi või muud reisi takistavad asjaolud) ei ole kindlustusleping veel kehtima hakanud ning kindlustus ei hüvita reisi maksumust. Lisaks kindlustuslepingu sõlmimisele on oluline jälgida, et ka kindlustusmakse oleks õigel ajal tasutud. Üldjuhul kaitsevad reisitörke paketid reisijaid transpordihäirete eest, mis on tingitud kas tehnilisest rikkest või halvast ilmastikutingimustest. Mõningatel juhtudel on kindlustusjuhtumiks ka see, kui sõiduvahend, millega alustati sõitu reisi algus- või lõpp-punkti, satub liiklusõnnetusse, olles ise selles osaleja, kuid mitte põhjustaja. Nimetatud analüüsi alusel koostas Tarbijakaitseamet tarbijatele ka artikli “Millele pöörata tähelepanu reisikindlustuse sõlmimisel ja lennupiletite ostmisel”, mis avaldati Tarbijakaitseameti kodulehel.

5.7.2 Eurodes antavad laenud

2007. aastal pöördus Tarbijakaitseameti poole Maksumaksjate Liit, taotlusega hinnata pankade tüüptingimusi seoses eurodes antavate laenude konverteerimisega eurodest Eesti krooniks ja vastupidi. Nimelt näevad pankade tüüptingimused ette laenuarveldusi eurodes ning eurode vahetamist kroonidesse Eesti Panga kursist erineva kursiga. Seega saab tarbija realselt kätte väiksema laenusumma, kui lepingus märgitud ja peab pangale teostama kursivahe suuremaid tagasimakseid. Maksumaksjate Liidu hinnangul on selline tegevus vastuolus seadusega ning koormab tarbijaid ebamõistlikult. Tarbijakaitseamet analüüsis pankade lepingutingimuste vastavust seadusandlusega ning jõudis samuti seisukohale, et see on tarbijate huve kahjustav.

Ameti hinnangul rikkusid pangad laenu Eesti kroonides väljastades ja laenumakseid Eesti kroonides vastu võttes konverteerides summad kommertskursiga rahaseaduse § 3 ja § 4, mille kohaselt on seaduslikuks maksevahendiks Eestis Eesti kroon ja pangad on kohustatud kehtivat Eesti Vabariigi raha vastu võtma piiranguteta. Antud juhul peavad aga tarbijad

maksma pangale lisatasu selle eest, et maksta laenu tagasi või saada laenu Eesti kroonides. Samuti rikkusid pangad ameti hinnangul tarbijakaitseaduse § 3 p 2, kuna tarbija ei saa pakutava laenuteenuse kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks (tarbijale ei anta teavet, kui suures osas peab ta maksma konverteerimistasu). Amet on seisukohal, et konverteerimistasu eraldi tasuna võtmisega ja nende kulude kajastamata jätmine krediidi kulukuse määras, on ebaaus kauplemisvõtte, kuna seetõttu saavad pangad krediidi kulukuse määra ja intressi näidata tegelikust madalamana.

2008. septembris esitas amet pankadele järelepärimised selgitamaks välja, millises vääringus ja milliseid laene pangad tarbijatele realselt väljastavad ja kuidas tagasimaksed konverteeritakse. Lisaks nõudis amet seitsmelt pangalt välja ka laenulepingute tingimused.

Oktoobris väljastati viiele pangale tähelepanujuhtimised, milles paluti pankadel asuda täitma õigusaktides sätestatud nõudeid ja selgitati, et pangad peavad tarbijate laenu tagasimaksed konverteerima Eesti Panga kursi alusel, mitte panga enda poolt määratud kommertskursi järgi.

Üks pankadest selgitas täiendavalt, et väljastab laene reeglina Eesti kroonides ja muus vääringus üksnes juhul, kui tarbijal on ka selles vääringus konto. Kuna neli ülejäänud panka Tarbijakaitseameti kirjas esitatud palvet ei täitnud, tegi amet novembri lõpus neile ka ettekirjutused rikkumise lõpetamiseks. TKA kohustas ettekirjutusega panku pikaajaliste laenude eurodes arvestamisel väljastama tarbijatele laenu Eesti kroonides olevale kontole ja võtma tarbijatelt laenu tagasimakseid vastu Eesti kroonides ilma täiendavate kuludeta tarbijale ja vajadusel konverteerima maksed eurodesse Eesti Panga ametliku päevakursi alusel. Ettekirjutuse täitmise tähtajaks oli määratud 20.01.2009.a, kuid kõik pangad vaidlustasid Tarbijakaitseameti ettekirjutused detsembri lõpus kohtus.

5.7.3 SMS-laenud

Jätkevult tuli Tarbijakaitseametil kokku puutuda SMS-laenude temaatikaga. Nimetatud teemal kutsus rahandusminister 2008.a esimesel poolel kokku ka kiirlaenude teemalise ümarlaua, arutamaks kõnealuse problemaatilise teenuse suhtes ettevõetavaid abinõusid. Seoses sellega tegi Tarbijakaitseamet omalt poolt ettepaneku Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile täiendamaks reklaamiseadust selliste sätetega, mis keelaks finantsteenuse reklaamis otsese üleskutse laenu võtmiseks. Samuti on Tarbijakaitseamet analüüsinud SMS-laenu pakkuvate ettevõtete laenulepingute tingimusi. Analüüsi eesmärgiks on välja selgitada, kas kiirlaenufirmade leppetrahvid ning viivised võivad olla vastuolus tüüptingimuste regulatsiooniga, mille kohaselt ei tohi teiselt poolelt kohustuse rikkumise korral nõuda ebamõistlikult suurt leppetrahvi, kahjuhüvitist või muud hüvitist.

Tarbijakaitseamet vaatas järelevalvemenetluse käigus üle kokku **26** erinevat kiir- ja väikelaenuandjate kodulehekülgedel edastatava tarbijatele suunatud teabe ja lepingutingimused lähtudes tarbijakaitseadusest, võlaõigusseadusest ning rahapesu ja terrorismi tõkestamise seadusest ning avastas mitmeid puudusi: sh ebapiisav teave kodulehel, kus muuhulgas puuduvad tarbijatega ja muude klientidega sõlmitavad tüüptingimustega lepingute näidised, isikusamasuse tuvastamine, krediidikulukuse määra

mitte esitamine jne. Selles osas koostati ettevõtjatele kokku **21** tähelepanujuhtimist ettekirjutuse hoiatusega. Ettevõtjate vastuste analüüs ja tehtud muudatuste hindamine leiab aset 2009. alguses.

Alates 1st novembrist 2008.a hakkas Eestis kehtima uus reklaamiseadus, mis karmistas muuhulgas finantsteenuste reklaami ning reguleerib täpsemalt ka SMS-laenu reklaame. Tarbijakaitseamet asus Reklaamiseaduse regulatsiooni valguses tõsiselt jälgima finantsteenuste reklaami avaldamist erinevates reklaamikanalites (telekanalid, raadiojaamad, ajalehed ja ajakirjad) ning internetipõhistes turunduskanalites (kodulehed, bannerid, tekstilingid). Tarbijakaitseameti poolt koostati 2008.a lõpus kiirlaenu väljastajatele reklaamide osas 3 kohustuslikku ettekirjutust reklaamiseaduse ning tarbijakaitseaduse rikkumise eest, millised seisnesid muuhulgas krediidikulukuse määra mittenäitamises ning üleskutse mitteesitamises tutvumaks finantsteenuste tingimustega ja konsulteerimaks asjatundjaga. Eelkirjeldatud arvesse võttes kohustas Tarbijakaitseamet ettevõtjaid kõrvaldama kodulehel ja muudes reklaamikanalites esinevad puudused, mida ka tehti.

Arvesse võttes laekuvate avalduste ja pöördumiste sagenemist ning probleemi ulatust ja levikut on Tarbijakaitseamet välja töötanud ka meespea kiir- ja väikelaenulepingu sõlmijatele, kus juhendatakse, mida teha olukorras, kui ollakse sattunud raskustesse laenu tagastamisel.

5.7.4 Järelevalve kindlustusteenuste pakkujate üle

Kindlustuse valdkonnas edastas Tarbijakaitseamet oma arvamuse ja ettepanekud ka uue liikluskindlustuse seaduse kontseptsiooni osas. Uue liikluskindlustuse seaduse väljatöötamine on vajalik ning üldjoontes sätestatakse uue seadusega varasemast täpsemini ja paremini nii kindlustusandjate kui ka kindlustusvõtjate õigused ja kohustused. Samuti vaatas Tarbijakaitseamet üle If Kindlustuse AS poolt koostatud uued eluaseme kindlustuse tingimused ning esitas omapoolsed ettepanekud tingimuste tarbijatele arusaadavamaks muutmise osas. Lisaks on Tarbijakaitseametil olnud võimalus läbi vaadata ning osapooltega üle arutada ka Kindlustusteenuse hea tava.

Selveri liikluskindlustus. Aprillis 2008 pöördus Eesti Liikluskindlustus Fond (ELF) Tarbijakaitseameti poole seoses IIZI Kindlustusmaakleri AS poolt “Selveri Liikluskindlustuse” kaubamärgi all pakutava kindlustusmaaklerteenusega. Nimelt viitas ELF, et sõna „kindlustus“ kasutamine ärinimes on eksitav ning tarbija ei saa täpselt aru pakkumise majanduslikust sisust („Säästa 35 %“). Reklaamides ja muudes infokanalites lubatud väite “Säästa 35 %” kasutamise osas oli Tarbijakaitseamet seisukohal, et igasuguse väite kasutamine peab olema põhjendatud ning ei tohi tarbijaid eksitada (st tarbija peab aru saama pakkumise majanduslikust sisust). IIZI Kindlustusmaakleri AS selgituste põhjal lubati “35% säästu 6700 juhuslikult valitud reaalsele kliendile tehtud hinnapakumise alusel kirjeldamiseks hinnavaheksid kindlustusseltside vahel (võrreldi aastaseid kindlustusmaksid)“. Arvestades asjaolusid, et kõnealune reklaamlause koostati ühekuulise tegutsemise perioodi taustal ning et IIZI ei teinud koostööd kõikide liikluskindlustuse pakkujatega, oli ka Tarbijakaitseamet seisukohal, et nimetatud lubadus

„35% säästu“ oli tarbijaid eksitav.

Kirjavahetuse ja diskussioonide tulemusena korrigeeris IIZI Kindlustusmaakleri AS oma veebipõhist internetikeskkonda selliselt, et algselt lubatud 35%-se säästu lubadust ei kajastunud enam ei sõnas ega pildis ning samuti oli Tarbijakaitseameti hinnangul tarbijale arusaadavalt avaldatud ka pakutavate teenuste loetelu, kindlustusseltside hulk ja teave võimaliku kindlustusandja kohta ning samuti IIZI Kindlustusmaakleri AS roll ning positsioon kindlustusmaaklerina.

Mis puudutas aga ELF väidet, et klient ei oska eristada kindlustusmaaklerit kindlustusagentidest, siis oli Tarbijakaitseamet seisukohal, et tarbijate teadlikkust tuleks tõsta ning selgitada rohkem kindlustusagentide ja – maaklerite erisusi, kuna seadus lubab tegutseda nii kindlustusagentidel kui ka kindlustusmaakleritel. Selles osas peaksid oma panuse andma nii Tarbijakaitseamet, Kindlustusmaaklerite Liit kui ka Kindlustusandjad.

5.7.5 Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve

Internetikaubanduse järelevalve käigus kontrolliti tellimistingimusi kokku 21 korral:

- 15 ettevõtja e-kaupluse tellimustingimused viidi peale ameti tähelepanu- juhtimisi kooskõlla võlaõigusseaduses sätestatuga. Sealhulgas algatati 3 e-kaupluse tingimuste suhtes lisaks tähelepanujuhtimistele ka väärteomenetlused.
- Seisuga 31.12.2008 oli menetlus pooleli veel 6 e-kaupluse osas.

Peamised puudused, mis järelevalve käigus tuvastati, olid alljärgnevad:

- 100% suuruse ettemaksu nõudmine ja
- tarbijatele 14 päevase tagastusõiguse kohta teabe andmata jätmine
- ettevõtja ei ole ennast registreerinud Majandustegevuse registris (MTR)

2008. aastal sagenesid olukorrad, kus kaupleja võttis e-kauplusest kaupa tellivalt tarbijalt küll ettemaksu, kuid kaupa tarbijale tähtaegselt kätte ei toimetanud ning raha tarbijale ei tagastanud. Tarbijakaitseametil ega ka politseil ei ole aga võimalik võtta tarvitusele kiireid ja efektiivseid meetmeid pahatahtliku ning tarbijate huve kahjustava kaupleja tegevuse tõkestamiseks ega tarbijatele tekitatud kahju välja nõudmiseks. Seoses sellega pöördus Tarbijakaitseamet ka Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumi poole ettepanekutega astuda konkreetseid samme selliste probleemide vältimiseks. Amet pakkus välja, et probleeme aitaks vältida, kui sätestada õigusaktidega:

- e-kaupluse kohustus omada veebipoe loomisel tagatist, mis võimaldaks tarbijatele tekitatud kahjude hüvitamist kaupluse majandusraskustesse sattumise korral
- järelevalveorgani õigus e-kaupluse tegevus peatada ning nõuda veebilehe sulgemist.

Ministeeriumi hinnangul läheks aga tagatise olemasolu nõue vastuollu Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiviga 2000/31/EÜ elektroonilise kaubanduse kohta, kuid samas lubas ette võtta asjakohaseid samme selleks, et sätestada järelevalveasutuste võimalus rakendada meetmeid nõudeid eiravate ettevõtjate tegevuse võimalikult kiireks peatamiseks, et vältida

tarbijate huvide edasist kahjustamist.

Kuna internetikaupluste tellimistingimustes ilmneb järelevalve käigus pidevalt probleeme ja puudusi siis koostas Amet 2008 a kevadel e-kaubandusega tegelevatele ettevõtjatele juhendi, et tagada eetilise ja seadustele vastav kauplemine Interneti vahendusel. Juhendi järgimine on küll soovituslik, kuid sellest juhindumine on märk heast äritegevusest.

2. aprillil toimus Tarbijakaitseametis ka kohtumine internetikaubanduse esindajatega, kelle eesmärgiks oli moodustada e-kaubanduse erialaliit ning luua E-kaubanduse tunnusmärk. Kohtumisel arutati, millised on e-kauplejate ja Tarbijakaitseameti ühised huvid ning kuidas võiks toimida omavaheline koostöö. Kohtumisel lepiti kokku, et e-kauplejad hakkavad tegutsema E-kaubanduse turundusmärgi ja e-kaubanduse erialaliidu loomise nimel.

Tarbijakaitseamet jätkas ka üldist internetikaupluste kaardistamist, kogudes informatsiooni tarbijalemüügiga tegelevate e-kaupluste kohta. Hetkel on fikseeritud info kokku 176 internetikaupluse kohta.

Tea kirjastus. Tarbijakaitseamet vaatas 2008.a teisel poolel järelevalve korras üle ka Tea Kirjastuse e-kaupluse veebilehel www.tea.ee esitletud teabe. Ilmnes, et tarbijatelt võetakse kõnealusest e-kauplusest raamatute ostmisel ja tellimisel 100% ettemaksu. Tarbijakaitseamet juhtis kirjastuse tähelepanu VÕS §-le 213 lg 4, mille kohaselt on tarbijalemüügi puhul üle 50% suurune ettemaksu nõue keelatud. Seisuga 31.12.2009 oli menetlus pooleli ning jätkub 2009 aastal.

Väinamere Liinid OÜ. Mai alguses pöördusid Tarbijakaitseameti poole mitmed tarbijad, kes avaldasid pahameelt selle üle, et ei saa enam telefoni teel broneerida praamipileteid Väinamere Liinid OÜ laevadele ning ostetuid e-pileteid enam tagasi ei osteta. Sellest tulenevalt vaatas Tarbijakaitseamet üle Väinamere Liinid OÜ parvlaevade e-piletite ostu- ja kasutamistingimused. Ka ettevõtja ise pöördus Tarbijakaitseameti poole, et leida kiire ja konstruktiivne lahendus tekkinud probleemile. Peale asjaolude selgitamisi ja läbirääkimisi ning võttes arvesse Tarbijakaitseameti märkusi ja tähelepanekuid, muutis ettevõtja e-piletite ostu- ja tellimistingimusi.

Viasat. Lepingu- ja tüüptingimuste osas esitas Viasat Tarbijakaitseametile üle vaatamiseks uued lepingu tüüptingimused ning Tarbijakaitseamet tegi omapoolsed ettepanekud, et tingimused oleksid igati vastavuses kehtivate seadustega. Viasat võttis kõiki Tarbijakaitseameti ettepanekuid arvesse ning tegi tingimustesse vastavad muudatused. Selline lepingute tüüptingimuste eelnev ülevaatamine on kasulik nii ettevõtjale kui Tarbijakaitseametile, kuna aitab ära hoida hilisemaid probleeme ning vaidlusi.

5.7.6 Müügarantii

Müügarantii tingimuste järelevalve käigus vaadati läbi erinevate toodete garantiitingimusi kokku **14** korral. Ülevaadatud garantiitingimustest on seadusega vastavusse viidud **12** ettevõtja tingimused ning ning seisuga 31.12.2008 oli menetlus pooleli **2** ettevõtja osas.

Peamiseks probleemiks garantiitingimuste puhul on jätkuvalt see, et garantiiga ei anta tarbijatele seadusega võrreldes soodsamat seisundit. Lisaks sellele eksitakse tihti ka järgnevat:

- ei tehta vahet garantii ja pretensiooni esitamise õiguse vahel, see tähendab, et selgitatakse seadusest tulenevaid õigusi garantii nime all;
- samuti nõutakse, et tarbija pöörduks puuduse ilmnemisel kohe garantiandja poole, kuigi seadus annab esimese kahe aasta jooksul õiguse pöörduda müüja poole 2 kuu jooksul arvates puuduse avastamisest;
- tingimustega seatakse tarbija kohustuseks tasuta asja garantiiremonti saatmise kulud, kuigi esimese kahe aasta jooksul peab kulud kandma müüja;
- tihti on tingimustega sätestatud ka tarbija kohustust maksta käsitlustasu vea tuvastamise eest, kui viga ei lähe garantii alla. Esimese kuue kuu jooksul ei ole aga sellist tasu õigus nõuda, kuna VÕS § 218 lg 2 tulenevalt peab müüja kandma puuduse tuvastamisega seotud kulud.

Paljud ettevõtjad on pöördunud Ameti poole ka küsimusega, millise tähtajaga peab olema antud müügigarantii või mis on seadusest tulenev garantiitähtaeg. See näitab, et väga paljudele ei ole siiani selge, mis garantii tegelikult on ja millised on tarbija seadusest tulenevad õigused.

5.7.7 Kasutatud autode müüginõuete täitmine sh garantii

Vastavalt tööplaanile vaadati Tarbijakaitseameti poolt üle ka **10** erineva kasutatud autode müüja müügilepingud. Lepingutes olid välja toodud müüja kontaktandmed, lepingu objekt, müüja ja ostja kohustused jne. Kahel ettevõtjal olid täiesti ühesugused ostu-müügilepingud. Müüja ja ostja vahel sõlmitakse sõiduki ostu-müügileping, sõiduki üleandmise-vastuvõtmise akt ning sõiduki müüja ja ettevõtja vahel, kes müüb sõidukit edasi, sõlmitakse komisjonileping ja samuti sõiduki üleandmise vastuvõtmise akt. Võimaldatakse ka müüja ja ostja vahel sõlmida liisingleping. Ülevaadatud müügilepinguid võib pidada korrektseks, samas jätkab TKA kasutatud autode müüginõuete täitmise kontrolli.

5.8 Ebaausad kauplemisvõtted

12.12.2007 jõustusid Tarbijakaitseaduse muudatused, millega võeti üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid. Tarbijakaitseaduse 3 peatüki 2 jagu täienes kauplemisvõtete regulatsiooniga.

Kauplemisvõtete regulatsioon:

- annab ebaausa kaubandustava üldise määratluse,
- kehtestab reeglid, mille alusel hinnata, kas kaubandustava on ebaaus, ning
- sätestab tarbijate suhtes ebaausate kaubandustavade kasutamise keelu.

Kauplemisvõte on kaupleja tegevus, tegevusetus, teguviis või esitusviis,

kommertstearaanne, sh reklaam, ja turustamine, mis on otseselt seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või tarnimisega tarbijale.

Kauplemisvõtte on ebaaus, kui see:

- on vastuolus ametialase hoolsuse nõuetega ja
- moonutab või tõenäoliselt moonutab oluliselt keskmise tarbija majanduskäitumist

Ebaausa kauplemisvõtte kasutamine on keelatud nii enne kui pärast tehingu tegemist, samuti tehingu tegemise ajal. Eelkõige on ebaausad tarbijat eksitavad või tema suhtes agressiivsed kauplemisvõtted

Tarbijakaitseametisse laekus 2008.a jooksul kokku 57 pöördumist (kaebust, järelepärimist ja signaali), milles viidati ettevõtjate tegevuse võimalikule vastuolule kauplemisvõtete regulatsiooniga. Paljudel juhtudel ei tuvastanud Tarbijakaitseamet, et tegemist oleks olnud kauplemisvõtete osas kehtestatud reeglite rikkumisega. Kuid nii eelnevalt viidatud pöördumiste alusel kui ka järelevalve korras avastatule tuvastas Tarbijakaitseamet siiski kokku 31 juhtumit, mille puhul kauplejad olid kas läinud vastuollu või ei järginud korrektselt kauplemisvõtete kohta kehtestatud reegleid.

Menetletud 31 juhtumit võib liigitada järgnevalt:

- 27 siseriiklikku juhtumit
- 4 piiriülest juhtumit

Tuvastatud rikkumised võib liigiti jagada järgnevalt:

- Eksitav kauplemisvõtte – eksitava ja mitmetimõistetava informatsiooni edastamine (11 juhtumit)
- Agressiivsete kauplemisvõtete must nimekiri - soovimatute pakkumiste edastamine (6 juhtumit)
- Ebaausa kauplemisvõtte kasutamine (5 juhtumit)
- Eksitavate kauplemisvõtete must nimekiri – väljendi „Tasuta“ eksitav kasutamine (4 juhtumit)

Menetletud juhtumid jagunesid ettevõtjate tegevusvaldkondade kaupa järgnevalt:

- Jaekaubandus (9)
- Telekommunikatsioon (6)
- Finantssektor (5)
- E-kaubandus (4)
- Reisiettevõtjad (3)
- Muud (4)

Kokkuvõtvalt võib märkida, et peamised probleemid esinesid teabe avaldamise osas, mis oma olemuselt võis tarbijaid eksitada ning mille mõjul tarbija tegi tehinguotsuse, mida ta muul juhul teinud ei oleks (Näiteks telemäng Zolotoi Liven, mis andis tarbijatele eksitavat teavet kõnede hinna osas). Samuti esines mitmeid pöördumisi, kus tarbijad kaebasid, et neile saadetakse soovimatuid pakkumisi (näiteks lillekaupluse, panga, telefonimüügifirma poolt jne) hoolimata sellest, et nad on sõnaselgelt nendest keeldunud. Menetleti ka juhtumit, kus ettevõtte avaldas ajalehes artikli, mis tegelikkuses osutus reklaamiks, kuid

sellest ei olnud üheselt aru saada. Nimetatud tegevus on aga alati keelatud eksitav kauplemisvõtte. Samuti menetleti mitmeid juhtumeid seoses soodusmüükidega:

- Tehnikakaupade jaemüügil ei olnud reaalselt võimalik saada välja reklaamitud soodushindadega tooteid
- Sooduskampaania tooteid ei jätkunud kampaania lõpuni
- Ehituskaupade allahindlusel ei olnud korrektselt esitletud teavet hinnaeelise kohta
- Tehnikakaupade sooduskampaania nimetus eksitas tarbijaid, andes eksitavat teavet hinnaeelise olemasolu kohta.

Rikkumiste osas koostas Tarbijakaitseamet ettevõtjatele kokku 24 märgukirja, milles pööras kauplejate tähelepanu seaduses sätestatud nõuetele ning esitas nõude viia tegevus kooskõlla reeglitega. Kõik ettevõtjad andsid tagasiside, et nõue täideti. 4 korral koostati ettevõtjatele ettekirjutused ning ühel juhul määrati kauplejale ka rahatrahv. Kahel juhul kasutati menetluses ka tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku kaasabi.

6. KOOSTÖÖ TURUJÄRELEVALVEASUTUSTEGA

TEISTE

6.1 Siseriiklik koostöö turujärelevalve valdkonnas

Tuginedes toote ohutuse seaduse § 11 lg 3 sätestatule, jätkas Tarbijakaitseamet (TKA) 2008.aastal koostööd teiste turujärelevalve asutustega teabe vahetamise osas. Vältimaks dubleerimist järelevalvet teostavate ametite vahel, tehakse koostööd nii Tervisekaitseinspeksiooni, Tehnilise Järelevalve Ameti, Tööinspeksiooni, Maksu- ja Tolliameti, Päästeameti kui ka Konkurentsiametiga.

Vastavalt **Tervisekaitseinspeksiooniga** sõlmitud koostöölepingule edastati Tarbijakaitseameti poolt kord kvartalis teavet jaevõrgus avastatud puudustest kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistamise osas. 2008.aastal edastati Tervisekaitseinspeksioonile informatsiooni 102 keemia- ja kosmeetikatoote, ning detergendi ja biotsiidi kohta, millel avastati jaemüügis nõuetele mittevastav eestikeelne märgistus.

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

Tehnilise Järelevalve Ametile saadab TKA informatsiooni turul avastatud ohtlike elektriliste kaupade kohta. Samuti toimub infovahetus RAPEX süsteemi vahendusel. Mõningatel juhtudel viidi koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga läbi ka ühiskontrolle nii elektriliste tööriistade kui ka pürotehnika müüginõuete kontrollimise osas.

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

Seoses eelpool nimetatud määruse kehtetuks tunnistamisega ja Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse nr 765/2008, 9.juulist 2008 vastuvõtmisega toimus 24.novembril 2008 Maksu- ja Tolliameti, Tarbijakaitseameti ning teiste turujärelevalveasutuste ühine nõupidamine. Nõupidamise korraldajaks oli Maksu- ja Tolliamet, kes tutvustas uue määruse nõudeid. Osavõtjad tegid kokkuvõtted tehtud tööst ning arutasid koostöö tõhustamise võimalusi.

Tarbijakaitseamet teavitab regulaarselt Maksu- ja Tolliametit ohtlikest kaupadest, mis on avastatud müügil jaekaubandusvõrgus turujärelevalve teostamisel ja mille suhtes kohustusliku meetmena on rakendatud müügikeeld. Teabes sisaldub ohtlike kaupade

nimetus koos fotoga, andmed müüja/maaletooja kohta ning nõuetele mittevastavuse põhjus. 2008.aastal teavitati Maksu- ja Tolliametit **24 ohtlikust kaubast**:

- mänguasjad (11),
- tulemasinad (2),
- lastetooted (2),
- helkurid (8),
- laste moehted (1).

2008. aastal laekus Tarbijakaitseametile Maksu- ja Tolliametilt **63 kontrollteatist** piiril kinnipeetud CE märgistuseta mänguasjade, päikesepillide, helkurite, töökinnaste, mittenõuetekohaste välgumihklite jne kohta. **8 juhul** ei kuulunud kontrollteadetes märgitud tooted Tarbijakaitseameti pädevusse ja need edastati menetlemiseks Tehnilise Järelevalve Ametile, Tööinspeksioonile, või Tervisekaitseinspeksioonile vastavalt nende pädevusele.

Laekunud tolli kontrollteadete osas tegi Tarbijakaitseamet otsuse keelata turule laskmine järgmiste toodete osas:

- ilma CE märgita mänguasjad (11 nimetust)
- ilma CE märgita päikesepillid (8 nimetust)
- ilma CE märgita isikukaitsevahendid (5 nimetust),
- nõuetele mittevastavad tulemasinad (3 nimetust)
- mootorratturikiivrid (3 nimetust)

Päästeametiga jätkati ka 2008. aastal juba 2005. a alguse saanud koostööd tule- ja küttekollete ning küttesüsteemide müüginõuete kontrollimise osas.

Tarbijakaitseameti, **Eesti Riikliku Autoregistrikeskuse (ARK)** ning **Autode Müügi- ja Teenindus- ettevõtete Eesti Liidu** koostöös koostatud ohtlikest mootorsõidukitest ja nende osadest teavitamise juhendi alusel jätkus RAPEX-i kaudu saabuvate ohuteadete vastuvõtmine, edastamine ning rakendatud meetmetest teavitamine. 2008.a jooksul laekus üle **160** ohuteate mootorsõidukite kohta.

Euroopa Komisjonilt saadud teabe liikmesriigis tuvastatud ohtliku mootorsõiduki (või mootorratta või nende osade) kohta edastas Tarbijakaitseamet Autoregistrikeskusele saamaks teavet ohtlike mootorsõidukite registrisse kandmise osas ja andmeid nimetatud toodete müüjate kohta. Autoregistrikeskuselt saadud andmete alusel edastas Tarbijakaitseamet ohuteated Eestis tegutsevatele mootorsõidukite importijatele või levitajatele, kes teavitas Tarbijakaitseametit rakendatud meetmetest. Ohuteadetes kirjeldatud mootorsõidukite Eestisse importijate ja/või levitajate kohta andmete saamiseks pöördus Tarbijakaitseamet mitmel korral ka Autode Müügi- ja Teenindusettevõtete Eesti Liidu poole, kuna ARK-il vastavad andmed puudusid.

Tarbijakaitseamet osales aktiivselt ka **Turujärelevalve Nõukogu** töös. Nimetatud nõukogusse kuuluvad erinevad turujärelevalvet korraldavate ja teostavate institutsioonide esindajad nagu Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Tervisekaitseinspeksiooni, Maksu- ja Tolliameti, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni, Keskkonnaministeeriumi, Tarbijakaitseameti, Sideameti jt esindajad. Nõukogu ülesandeks on koordineerida erinevate turujärelevalveasutuste tööd, arutada tekkinud probleeme ja leida lahendusi esilekerkinud

päevakorralistele turujärelevalvet puudutavatele probleemidele.

Reklaamialane koostöö

Tarbijakaitseameti esindaja võttis ka 2008. aastal osa **ringhäälingulubade väljaandmise komisjoni tööst**. Ringhäälingulubade väljaandmise komisjon on Kultuuriministeeriumi juures tegutsev nõuandevorgan, kelle ülesandeks on läbi vaadata juriidiliste ja füüsiliste isikute poolt esitatud taotlused ringhäälingulubade saamiseks.

6.2 Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas

6.2.1 RAPEX (Rapid Exchange System)

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

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

Kõik turujärelevalveasutused on kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni nende poolt tuvastatud ohtlikest toodetest. Nimetatud informatsioon tuleb viivitamatult edastada ka Tarbijakaitseametile. Selleks on Tervisekaitseinspeksioon, Tööinspeksioon, Tehnilise Järelevalve Amet ja Maksu- ja Tolliamet määranud kontaktisikud, kelle kaudu Euroopa Komisjonilt saadud informatsioon edastatakse pädevale asutusele ja hiljem saadakse tagasiside korras vastus vastavalt määratletud ajakavale.

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

Tarbijakaitseamet kontrollib RAPEX-i teadetes kirjeldatud ohtlike toodete olemasolu Eesti turul vastavalt oma pädevusele. *RAPEX-i teadete alusel ohtlike toodete kontrollimise juhendile* (kinnitatud Tarbijakaitseameti peadirektori 27.septembri 2006 käskkirjaga nr 1-1/16) vastavalt maakonna inspektorid on kohustatud kontrollima RAPEX teateid Euroopa Komisjoni kodulehel avaldatud nädala ülevaadete alusel aadressil http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/rapex_en.htm#overviews

Vastavalt juhendile ametisse laekunud teated edastatakse personaalselt valdkonna eest vastutavale inspektorile. Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonna ja maakonnatalituste töötajad on kohustatud regulaarselt tutvuma ohuteadetega ning turujärelevalve teostamisel kontrollima ohtlike kaupade (mänguasjad, I ja II klassi isikukaitsevahendid, rõivad, kosmeetikatooted, mööbel, lastehooldustooted, välgumihklid, laserid jne) olemasolu kaubanduses. Kontrollimise tulemused vormistatakse akti või õiendina. Kontrollimise tulemused kokkuvõttena (milliseid teateid kontrollitud, milliseid objekte kontrollitud, kas ohtlike tooteid leiti jne) esitatakse RAPEX kontaktisikule kord kuus iga kuu viimasel reedel. Ohtliku toote avastamise inspektor fikseerib kontrollaktiga ning edastab saadud info koheselt RAPEX kontaktisikule. Samuti edastatakse ka teave ohtliku tootega sarnaste toodete avastamisest.

2008. aasta jooksul kontrollisid maakonnatalitused kokku **1379** RAPEX teates teavitatud

toodete olemasolu Eesti turul kokku **10643** korral.

2008.a jooksul on Euroopa Komisjonilt RAPEX-i kaudu laekunud kokku teavet **1866** korral:

- **1545** ohuteadet tõsist ohtu põhjustavate toodete kohta (üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikli 12 alusel);
- **10** teadet toodete kohta, millised ei põhjusta tõsist ohtu, kuid nende suhtes on Euroopa liikmesriikides rakendatud kitsendusi turule laskmisel (sama direktiivi artikli 11 alusel);
- **311** informatiivse sisuga teadet nõuetele mittevastavatest mänguasjadest, kosmeetikatoodetest, lasterõivastest, tulemasinast, minimootoritest, mootorsõidukitest, elektrikaupadest jne

Võrreldes 2007. aastaga kasvas tõsist ohtu põhjustavate toodete osas ohuteadete hulk ligikaudu **13,5%**.

Ohuteateid tõsist ohtu põhjustavate toodete kohta saabus kõige enam järgmiste kaubagruppide kohta:

- mänguasjad 498 (32%),
- elektrikaubad 169 (11%),
- mootorsõidukid 161 (10%),
- rõivad ja tekstiiltooted 140 (9%),
- lastehooldustooted 89 (6%).

Peale info saamist ohtliku kauba kohta kontrollivad Tarbijakaitseamet ning teised turujärelevalve asutused vastavalt oma pädevusele nende kaupade olemasolu Eesti turul. **Teavitatud ohtlikest** või neile sarnastest **kaupadest leiti Eestist 2008. aastal 10 toodet:**

4. Hiina päritolu laste mähkimislina „Canpol baby change mat“, mudel 9/431,
5. Hiina päritolu mänguasjade komplekt “Set of pirate figures (8cm)”,
6. Hiina päritolu mänguasi “Extreme Surfer Eddy Toys” art No.1537300,
7. pudipõll „Emma Plastic bib F-8004“,
8. mänguasi “Merihobu Wind-up water toy Seahorse Lena“, mudel 65545,
9. magnetmänguasjad Magtastik and Magnetix JR Magnetic Building Sets Mega Brands.
10. sõiduk Suzuki Grand Vitara Diesel mudelid JB419WD (3D) ja JB419XD(5D),
11. sõiduk Jaguar XF,
12. beebi närimisrõngas „Happy baby cow teether“,
13. helkurvest „Waistcoat“ art 0315003.

Eelpoolnimetatud toodete müük peatati, tooted kõrvaldati turult ning kauplejaid kohustati tarbijaid teavitama toodete ohtlikkusest. Mootorsõidukite müüjad teatasid Tarbijakaitseametile, et on ohuteadete osas väljastanud omanikele teated ning kutsunud neid teostama sõidukitele tehnilist kontrolli.

Eesti on ise edastanud meie turul avastatud **54** tõsist ohtu põhjustava toote kohta RAPEX-i kaudu kokku **20 ohuteadet**. Ohtlikud tooted, millede osas RAPEX teated edastati, olid

järgmised:

Mänguasjad (11):

- Hiina päritolu lapse kõristi „Intelligence Roller Rattle XIN DA MEI“ (võib põhjustada vigastusi ja lämbumist, kuna katsetusel tekkisid praod, teravad servad ja nurgad, sisemine kera läbis šabloone A ja B)
- Hiina päritolu mänguasi „Animals Zhan Chi Toys“ (võib olla ohtlik lapsetervisele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 13 korda)
- Hiina päritolu mängumobiiltelefon „Benign Girl“ (helirõhutasemed ei vastanud lubatud piirväärtustele ja ületasid neid erinevate meloodiate puhul 3,1 dBA kuni 5,5 dBA võrra)
- Hiina päritolu mänguasi binokkel „Xiaogou“ (võib olla ohtlik lapse tervisele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 44 korda)
- Hiina päritolu mängumobiiltelefon „Super Hero“ (mänguasja helirõhutasemed ei vastanud lubatud piirväärtustele ja ületasid neid erinevate meloodiate puhul 7,3 dBA kuni 15,5 dBA võrra)
- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasi „My Cute Roly Poly Kidz Corner“ (mänguasi võib tekitada vigastusi, kuna eraldunud osakesed olid teravate otste ning servadega, väikesed osad mahtusid väikeste osade silindrisse)
- Bulgaaria päritolu puidust mängurong „Locomotive“ (Pilt 51) (mänguasi võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid väikesed osakesed, mis mahtusid väikeste osade silindrisse)



Pilt 51

- Hiina päritolu vankrikõristi „Rattle for pram Frisk Angell“ (mänguasi võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid väikesed osakesed, mis mahtusid väikeste osade silindrisse, osa detaile läbisid šabloone A ja B)
- Hiina päritolu mänguauto „Raicing car Sport“ (Pilt 52) (võib olla ohtlik lapse tervisele, kuna plii migratsioon mänguasja materjalist on 4074-5450 mg/kg, mis on lubatust suurem)



Pilt 52

- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasi jonnipunn „Happy Tumbler Funny Toys“ (mänguasi võib tekitada vigastusi kuna purunes testimisel ning sellest tekkisid mänguasja teravad servad ja otsad)
- Hiina päritolu mänguasi Mobile phone “High performance phone 3618” (Pilt 53) (telefon võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiiltelefoni erinevate meloodiate helirõhu tasemed ei vasta lubatud piirväärtustele ja ületasid neid - erinevate meloodiate puhul ületas lubatud taset 7,8 dBA kuni 12,5 dBA võrra.



Pilt 53

Ohtliku CE-märgisega tähistatud mänguasjade kohta edastati teated paralleelselt RAPEX-i teadetega ka Euroopa Komisjoni Ettevõtluse ja Tööstuse Peadirektoraadi tekstiili-, moe- ja disainitööstuse osakonnale kaitseklauslid direktiivi 88/378/EMÜ artikli 7 alusel.

lastehooldustooted (4):

- Poola päritolu pudipõll „Plastic Pib Libra“ (põll võib olla ohtlik lapse tervisele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtuse 183,2 korda)
- Hiina päritolu lutipudelite komplekt “Baby Plastic Bottle & Nipple” (toode võib

tekitada tervisekahjustusi, kuna di(2-etiülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 322 korda)

- Hiina päritolu lutipudelite komplekt “Interchangeable training cup” (toode võib tekitada tervisekahjustusi kuna di(2-etiülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 3,9 korda ja di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus 86,3 korda)
- Hiina päritolu lutipudelite komplekt “MOMLOVE Baby Plastic Bottle & Nipple” (toode võib tekitada tervisekahjustusi kuna di(2-etiülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtuse 31,2 korda)

kosmeetikatooted (38):

- **32 nimetust** USA päritolu küünelakke „INM nail-polishes“ (sisaldasid ühe koostisainena dibutüülftalaati, mis on keelatud).
- **3 nimetust** USA päritolu küünelakke „INM nail-polishes“ (sisaldasid ühe koostisainena dibutüülftalaati, mis on keelatud).
- **2 nimetust** Türgi päritolu küünelakke „Mirra lux“ (sisaldasid ühe koostisainena dibutüülftalaati, mis on keelatud)
- **1 nimetus** lauvärve Eyeshadow Balance Gabrini

tulemasinad (1):

- Hiina päritolu tulemasinad Aikon A7 (EL-40), 44002, EAN 4742279000201 (Pilt 54) ei vasta standardi EN ISO 9994:2006 “Välgumihklid. Ohutusnõuded” jaotiste 3.2 (leegi kõrgus), 3.4 (pritsimis-, purskamis- ja valgumiskindlus), 3.5 (leegi kustutamine) ja 4.4 (purunemiskindlus mahakukkumisel) nõuetele.



Pilt 54

Lisaks edastati 2 teadet toodete kohta, millised ei põhjusta tõsist ohtu, kuid nende suhtes on Eestis rakendatud kohustuslike meetmeid:

- Läti päritolu portlandtsement CEM II/B-T 32,5R (toode ei vastanud nõuetele kuna tsemendis sisaldus lahustuvat kroomi (VI) rohkem kui lubatud 0,0002%)
- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasi „Hippopotamus Hing Fat“ (mänguasi ei vastanud nõuetele kuna asjakohaste katsete tegemise ajal hakkas

toote sisu lekkima)

ning 3 informatiivse sisuga teadet:

- USA päritolu küünelakk „Jessica Custom Nail Colour 3 Spice“ (toode sisaldas koostisainena dibutüülftalaati, mis ei ole lubatud)
- USA päritolu küünelakk „Confushia Says P660 Precision“ (toode sisaldas koostisainena dibutüülftalaati, mis ei ole lubatud)
- Laste moehted NANA kõrvarõngad (nikli migratsioon nädalas kõrvalesta läbivast osast ületas lubatust piirväärtust 53,5 korda ja naha kokkupuutuvast osast 20,8 korda)

Nimetatud 59 teavitatud tootest 52 avastas Tervisekaitseinspeksioon ja 7 toodet Tarbijakaitseamet. Ülalloetletud mänguasjad, kosmeetikatooted, kõrvarõngad, lapsehooldustooted tunnistati Tervisekaitseinspeksiooni otsusega ohtlikeks ning kauplejat kohustati vastavalt kas Tervisekaitseinspeksiooni või Tarbijakaitseameti ettekirjutusega kõrvaldama ohtlik toode müügilt ja teavitama tarbijat toote kasutamise seotud ohtudest ning võimalusest tagastada ohtlik kaup kauplusesse. Tulemasinate vastavust ohutusnõuetele kontrolliti Bureau Veritas Consumer Products Services UK Ltd laboris. Testimistulemuste kohaselt osutusid tulemasinad ohtlikeks ning Tarbijakaitseameti ettekirjutusega peatati tulemasinate Aikon A7 müük ning kohustati ettevõtjat tooteid turult kõrvaldama ning teavitama sellest tarbijaid ja edasimüüjaid.

Toote ohutuse seaduse §10 sätestatud nõuete kohaselt on tootja või levitaja kohustatud viivitamatult teavitama turujärelevalveasutust vastavalt pädevusele juhul kui ta teab, et tema poolt turule lastud toode ei ole ohutu. Nimetatud informatsioon koos teabega tootja ja levitaja poolt vabatahtlikult kasutusele võetud meetmete kohta edastatakse samuti Euroopa Komisjonile kontaktisiku kaudu. **Tootja poolt vabatahtlikult algatatud toodete tarbijalt tagasinõudmise teateid saabus 6 korral:**

- sõiduk Renault TRAFIC II,
- Black & Decker Tšehhi päritolu DeWalt akulööktrell,
- Taani päritolu veoautokabiini paigaldatav laud (hoidik),
- Mattel Inc. (Fisher-Price) mänguasjade komplekt "Learning Pots & Pans" mudelid H0679, H0680, H0681,
- Philips televiisorite mudelid 19PFL5403D/10, 20PFL3403/10, 20PFL3403D/10, 22PFL5403D/10, 26PFL3403/10, 26PFL3403D/10,
- Sony Europe GmbH toodetud Hewlett-Packard Company ja Toshiba Corporation sülearvutites kasutatavad liitium-ioon akud 2.15Ah.

Laekunud teated edastati pädevatele järelevalveasutustele - Tehnilise Järelevalve Ametile ja Tervisekaitseinspeksioonile. Tarbijakaitseameti valdkonna kuuluvate toodete osas võeti ühendust kauba levitajatega Eestis selgitamaks välja nende poolt ohtlike toodete suhtes rakendatud meetmeid.

22. septembril 2008 a korraldas Euroopa Komisjoni Tervise ja Tarbijakaitse peadirektoraat liikmesriikide turujärelevalveasutustele. Brüsselis koolitus-seminari tootja teavitamise uue veebipõhise teavitamissüsteemi osas, milles osales ka TKA esindaja.

Seminaril tutvustati üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikli 5 lg 3 nõuetest tulenevat tootja ja turustaja kohustust teavitada liikmesriikide pädevaid asutusi ohtlikest tarbekaupadest ja nende suhtes rakendatud meetmetest, teavitamise kriteeriumeid, teavitamise korda ning nõudeid teadete sisule. Samuti tutvustati olemas olevat teatise vormi, mis on toodud suunistes tootjatele ja turustajatele, mille kohaselt teatada ohtlikest tarbekaupadest liikmesriikide pädevatele asutustele vastavalt direktiivi 2001/95/EÜ artikli 5 lõikele 3 lisas I. Suunised on avaldatud Euroopa Komisjoni kodulehel aadressil http://ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/notification_dang_et.pdf.

Antud teatise vormi alusel on moodustatud veebipõhine PDF formaadis teavitamisvorm, mille täidab tootja või turustaja ning sisestab andmebaasi. Andmebaas on ettenähtud kasutamiseks ainult pädevatele turujärelevalveasutustele. DG SANCO koostas andmebaasi kasutamishendi, mis on samuti kättesaadav aadressil: <https://webgate.ec.europa.eu/gpsd-ba>.

Tootja teavitamise veebipõhist vormi ning andmebaasi kasutusele võtmisele eelneb nii tootjate/turustajate, kui ka turujärelevalveasutuste teavitamine ja koolitamine. Samuti koostati uus teavitamisvormi täitmise ja andmebaasi sisestamise juhend tootjatele ja levitajatele, mis vajab omakorda tutvustamist ja levitamist äripoolle seas.

6.2.2 PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe)

PROSAFE on toote ohutuse alane koostöövõrgustik, mille nõupidamised toimuvad regulaarselt 2 korda aastas ning annavad võimaluse teha ülevaate koostöövõrgustiku tegemistest, läbiviidavatest projektidest, arutada jooksvaid probleeme ning vahetada infot ohtlike toodete kohta.

Koostöövõrgustiku raames on Tarbijakaitseamet täitnud mitmeid küsimustikke ning edastanud andmeid Tarbijakaitseameti poolt teostatava turujärelevalvega seonduvate dokumentide, materjalide ning kasutatavate töömeetodite kohta.

21 ja 22. mail toimus Tallinnas PROSAFE korraline kevadine nõupidamine, mille käigus anti ülevaade koostöövõrgustiku tegemistest, läbiviidavatest projektidest ning vahetati infot ohtlike toodete kohta.

22. ja 23. mail toimus Tallinnas ka PROSAFE poolt organiseeritud workshop, mis oli üks osa PROSAFE EMARS (Enhancement of Market Surveillance through Best Practice) projektist. Nimetatud projekti eesmärgiks on parandada, ühtlustada ja suurendada tarbijatoodete ohutuse alast turujärelevalvet GPDS võrgustiku raames Seekordse workshopi peamiseks teemaks oli koolituste ja treeningute korraldamine ning läbiviimine turujärelevalveametnikele ning samas anti seminari osalejatele ka põhjalik ülevaade EMARS projekti hetkeseisust ja senistest tegevustest.

EMARS projekt iseenesest lõppes novembris 2008, kuid Komisjoni toetusel läheb edasi jätkuprojekt EMARS II, kus osaleb ka Tarbijakaitseamet. Jätkuprojekti eesmärgiks on tarbijate kaitsmine läbi efektiivse ja ühtse turujärelevalve, liikmesriikide turujärelevalve tõhustamine ja ühtlustamine ning ühistegevuste ja –projektide läbiviimine. EMARS II projekt kestab 2009 – 2011 ning selles osaleb 21 EL liikmesriiki ja 3 EFTA riiki. Projekti eelarveks on kokku 2,5 miljonit Eurot.

Kõik projektis osalevad riigid võtavad osa ja annavad oma panuse EMARS II üldiste tegevuste osas, nagu näiteks turujärelevalve plaanide kogumine, turujärelevalve alaste materjalide koondamine andmebaasi, osalemine nõuandvates foorumites (Rapid Advice Forum) jne. Lisaks saavad projektis osalejad kaasa lüüa ka kaheksas alamtöögrupis.

Tulemasinate projekt. Tarbijakaitseamet osaleb ka Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud tulemasinate projektis, mis annab võimaluse osalevate riikide kolleegidega ühiselt tegutseda, et tagada EL turule ainult ohutute ja lastekindlate tulemasinate tulek. Projekt algas 2007.a suvel ning selles osalevad kokku 15 liikmesriigi turujärelevalveasutused. Projekti raames kohtuvad liikmesriikide esindajad ühistel nõupidamistel, et arutada planeeritud tegevusi, esilekerkinud probleeme ja viia läbi praktilisi workshop'e. Lisaks toimub aktiivne suhtlemine ka meilide vahendusel.

Tarbijakaitseameti esindajad osalesid projekti raames ka 17.-18. septembril toimunud nõupidamisel. Nõupidamine jagunes kaheks. Esimene päev oli tavapärase projektis osalevate liikmesriikide esindajate nõupidamine, kus arutati nii hetkel käesolevaid kui ka planeeritud tegevusi ning viidi läbi praktiline workshop tulemasinate testimisraporti hindamise osas. Teine päev oli korraldatud spetsiaalselt arendamiseks turujärelevalveasutuste ja tolliametite koostööd tulemasinate kontrolli osas. Lisaks turujärelevalveasutuste esindajatele osalesid sellel nõupidamisel ka liikmesriikide tolliametnikud. Nimetatud kohtumine andis võimaluse arutada esilekerkinud praktilisi küsimusi ja probleeme, mis on seotud just tulemasinate kontrolliga piiril. Kõikide liikmesriikide esindajatel oli võimalus anda ülevaade, kuidas toimub tulemasinate kontroll piiril ning milline on koostöö turujärelevalveasutuste ja tolliasutuste vahel. Samuti arutati ülepiirilise koostöö võimalusi ning infovahetuse arendamist.

Samuti tegeletakse tulemasinate projekti raames reaalse turujärelevalve teostamisega ning viiakse läbi ühiseid testimisi UK laboris. Eesti poolt saadeti aprillis testimisele kahte erinevat tüüpi tulemasinaid ja oktoobris neli nimetust tulemasinaid. Kevadel testitud tulemasinad ei vastanud kumbki testimisaruande kohaselt nõuetele. Sügisel testimisele saadetud tulemasinate osas selguvad tulemused 2009.a alguses.

Koostööprojekt "Safe Play on the Playground" Mänguväljakute ohutuse turujärelevalve tõhustamise eesmärgil osales Tarbijakaitseamet ka Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseameti poolt algatatud ja juhitud mänguväljakute projektis. Projekt algas 2007. a septembris ja lõppes detsembris 2008. Projekt andis võimaluse osalevate riikide kolleegidega ühiselt tegutseda, et tagada ohutud mänguväljakud osalevates liikmesriikides. Projektis osalesid lisaks Poolale Taani, Holland, Eesti, Norra, Sloveenia, Slovakkia ja Bulgaaria. Projekti raames viidi läbi ühiseid töökoosolekuid, jagati kogemusi mänguväljakute ohutuse järelevalve osas ning töötati välja inspekteerimise käsiraamat ja infomaterjalid nii lastevanematele kui ka ettevõtjatele.

Projekti raames korraldas Tarbijakaitseamet 03. aprillil 2008 Tallinnas ka nõupidamise, kuhu olid kutsutud mänguväljakute ohutusega seotud erinevad institutsioonid ja ametid (TKA, Tervisekaitseinspeksioon, Tehnilise järelevalve Amet, Tallinna Keskkonnaamet, MKM), et arutada läbi erinevate osapoolte rollid, pädevused ja senised tegevused nii sise- kui välimänguväljakute ohutuse teemal.

Projekti raames toimus 2008. aastal Poolas kaks nõupidamist:

- 15. ja 16. aprillil 2008 toimus projekti II nõupidamine, kus kõik projektis osalejad said kokku ning anti ülevaade juba toimunud tegevustest ning arutati edasisi samme. Osa koosviibimisest viidi läbi Varssavi kesklinnas ühel laste mänguväljakul, kus kõigil osalejatel oli võimalik ise kaasa lüüa näidisinspekteerimisel, kasutada katsekehi ja hinnata mänguväljaku ohutust. Samuti jätkus töö töögruppides käsiraamatu, infomaterjalide ning kontrolllehe väljatöötamise osas.
- 4. ja 5. novembril 2008 projekti lõpukoosolek, kus kõik projektis osalejad said kokku ning anti ülevaade toimunud tegevustest. Toimus ka pressikonverents, kus Poola Konkurentsi ja Tarbijakaitseamet andis ka pressile ülevaate projektist ning tutvustas projekti tulemusi.

Projekti raames koostati käsiraamat koos inspekteerimise kontroll-lehega järelevalve teostajatele, infovoldikud lastevanematele ning infomaterjalid mänguväljakute omanikele ja haldajatele. Kui infovoldikud olid kavandatud lastevanemate tähelepanu suunamiseks, siis brošüürid olid mõeldud tootjatele ja ettevõtjatele nende teadlikkuse tõstmiseks mänguväljakute ohutuse ja nõuete osas. Tarbijakaitseamet sai tänu projektile kokku 3000 eestikeelset infovoldikut lastevanematele ning kaks komplekti katseseadmeid, millega teostada praktilisi mänguväljakute testimisi nende ohutuse osas.

6.2.3 Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee

Tarbijakaitseameti esindajad osalesid Toote Ohutuse Direktiivi Komitee nõupidamistel, kus arutati Üldise Toote Ohutuse Direktiivi rakendamist, täitmist ning sellega seotud teemasid:

- 28. veebruaril 2008
- 19 - 20 juuni 2008
- 6 - 7 novembril 2008,.

EL koostööprojektid (EU Regional Cooperation Project)

Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavatest toote ohutuse alastest koostööprojektidest osales Tarbijakaitseamet eelpool nimetatud tulemasinate projektis kui ka mänguväljakute ohutuse projektis. Lisaks käivitusid 2008.a sügisel ka lasteriie ohutuse projekt ning mänguasjade projekt, millest Tarbijakaitseamet osa võtab:

Mänguasjade projektis osalevad 14 turujärelevalveasutust kokku 13 riigist. Lisaks Eestile osalevad projektis Bulgaaria, Tsehhi, Taani, Prantsusmaa, Saksamaa, Kreeka, Itaalia, Läti, Leedu, Norra, Holland ja Slovakkia. Projekti eesmärgiks on kindlustada, et EL turul oleks ainult ohutud mänguasjad ning projekt on suunatud magnetmänguasjade, mänguasjade väikeste osade sisalduse ning mänguasjade raskemetallide sisalduse kontrollimisele.

Projekt on jaotatud kaheks mooduliks:

- Moodul 1 - September 2008 – Detsember 2009 - Ühine mänguasjade turujärelevalve (magnetmänguasjad ja mänguasjade väikeste osade sisaldus).
- Moodul 2 - September 2008 – Detsember 2009 - XRF seadme kasutamine mänguasjades raskemetallide sisalduse määramiseks.

Lasteriie ohutuse projektis osalevad 11 turujärelevalveasutust Austriast, Bulgaariast,

Tsehhist, Taanist, Eestist, Prantsusmaalt, Kreekast, Iirimaalt, Leedust, Hollandist ja Portugalist. Projekti eesmärgiks on kindlustada, et EL turul oleksid ainult ohutud lasteriided, arvestades lasteriiede nõo- ja paeladele kehtestatud nõudeid. Samuti jagatakse koostööprojekti raames liikmesriikide kogemusi lasteriiede üle turujärelevalve teostamise osas, toimub aktiivne infovahetus turult avastatud nõuetele mittevastavate lasteriiede osas, arendatakse koostööd tolli – ja turujärelevalveasutuste vahel ning koostatakse projekti raport. Projekt kestab kuni 2009. a detsembrini.

8. – 10. aprillil 2008.a toimus Austrias, Saalfeldenis seminar „Ohtlike toodete impordi ennetamine“, mille korraldas Austria Tolliamet koostöös Euroopa Komisjoniga. Nimetatud seminar oli suunatud liikmesriikide tolli- ja turujärelevalveasutuste esindajatele, et edendada koostööd tolli ja turujärelevalve asutuste vahel tagamaks ainult ohutute toodete impordi Euroopa Liitu. Kokku osales seminaril ligikaudu 150 osalejat nii kõigist EL liikmesriikidest, EFTA riikidest, kui ka Türgist, Horvaatiast ja USAst.

Peamised järeldused ja tulemused, milleni seminari käigus jõuti olid järgmised:

- Koostöö tolli- ja turujärelevalve asutuste vahel peaks toimuma nii Euroopa Liidu, liikmesriigi sisesel kui ka kohalikul tasandil. Soovitav on luua ekspertide vaheline koostöövõrgustik ning välja töötada juhendid, mis hõlbustaksid eelkõige tolliametnike tööd ohtlike toodete impordi piiramisel.
- Riski juhtimise edendamine ja kogemuste vahetamine. Tolli- ja turujärelevalveasutused peaksid rohkem üksteisele tutvustama oma süsteemide ja tegevuste spetsiifikat ning jagama teavet selle kohta, milliseid andmeid ja infot oodatakse teineteiselt, et tagada ainult ohutute toodete turulepääsemine. Koostöö osas soovitatakse läbi viia ka nn projektipõhiseid tegevusi, kus siis näiteks kindla ajavahemiku jooksul suunatakse tähelepanu kindlatele toodetele või tootegruppidele (Austria näide tulemasinate kontrolli osas). Ühised koolitused ja treeningud on kindlasti vajalikud.
- Luua töögrupp nii tolli – kui turujärelevalveasutuste esindajatest, kes spetsiaalselt hakkaks tegelema nii juhendite välja töötamisega, koostööprojektide juhtimisega, treeningute korraldamisega ja muude koostööd edendavate tegevuste koordineerimisega

Seminar oli suurepäraseks võimaluseks arendada koostööd tolli- ja järelevalveasutuste vahel nii riikidesiseselt kui ka EL siseselt. Üritus andis võimaluse tutvuda teiste riikide praktika ja kogemustega ning leida ühiselt vastuseid tekkinud küsimustele ja leida võimalusi ja lahendusi, kuidas koostööd veelgi efektiivsemaks muuta.

6.2.4 Balti koostööleping I

2005. a sõlmiti Tarbijakaitseameti, Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni, Läti Tarbijakaitsekeskuse (Consumer Rights Protection Centre of Latvia) ja Leedu Mitte-Toiduainete Järelevalve Inspektsiooni (Lithuania State Non Food Products Inspectorate Under The Ministry of Economy) vahel Balti Koostööleping, mille peamiseks eesmärgiks on tarbijakaitsega tegelevate institutsioonide koostöö täiustamine ja tarbijakaitsealase tegevuse arendamine ning turujärelevalve tõhustamine kolmes partnerriigis.

Koostöölepingu raames jagati 2008.a teavet turul avastatud ohtlike toodete kohta, vahetati testimistulemusi ning konsulteeriti erinevate probleemide osas, mis seonduvad tarbijatoodete ohutusega.

6.2.5 Balti koostööleping II

17. juunil 2008 toimus Vilniuses Eesti (Tarbijakaitseamet), Läti (Consumer Rights Protection Centre of Latvia) ja Leedu (National Consumer Rights Protection Board of Lithuania) tarbijakaitseametite vahel 2006. aastal allkirjastatud Balti riikide tarbijakaitsealase koostöölepingu raames järjekordne töökohtumine.

Vilniuse nõupidamisel käsitleti järgmisi teemasid:

- Tarbijakaitsealase koostöömääruse nr 2006/2004 rakendamine, ülevaade praktilistest juhtumitest, esilekerkinud probleemidest ja ettepanekud edasise koostöö paremaks läbiviimiseks. Konkreetsetest juhtumite osas räägiti lähemalt VIASAT'i ja UAB IMP tegevustest.
- Erinevad praktilised juhtumid – Maxima kliendikaart (Läti), e-kaubandusega seotud probleemid (Eesti) ja alkoholareklaamid (Leedu).
- Ebaausad kaubandustavad. Ülevaade senisest praktikast, juhtumitest ja probleemidest. Peamiseks vaidlusaluseks küsimuseks kerkis sõna “tasuta” kasutamine reklaamides ja kampaaniates.

Nõupidamine oli heaks võimaluseks anda ülevaade koostöölepingu osalistel aasta jooksul läbi viidud töödest ja projektidest, arutada esilekerkinud küsimusi, tuua välja olulisemaid praktilisi juhtumeid ning leida variante ja võimalusi koostöö paremaks läbiviimiseks ning efektiivsemaks teostamiseks.

6.2.6 ICPEN koostöövõrgustik

ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) on rahvusvaheline tarbijakaitseasutuste vaheline koostöövõrgustik, mis oma liikmete vastastikuse koostöö kaudu aitab kaasa piiriüleste tarbijakaitse probleemide paremale lahendamisele. Samuti toetab ICPEN oma tegevusega igati heade kaubandustavade kinnistumist ning levikut üle maailma. ICPENi koostöövõrgustikku kuulub hetkel rohkem kui 30 liiget erinevatest riikidest üle kogu maailma. Eesti on ICPENi liige alates 2002. aastast. ICPENi põhisuunaks on abistada liikmesriike praktiliste aktsioonide kaudu heade kaubandustavade, s.h reklaami, tarbijalepingute jms osas.

2008. aastal võttis Tarbijakaitseamet ICPENi koostöö raames osa järgmistest tegevustest:

Veebruari lõpus ja märtsi alguses toimus ICPENi traditsiooniline kuuajaline Pettuste Ennetamise Kuu (Fraud Prevention Month) kampaania, millest võttis osa ka Tarbijakaitseamet. Kampaania eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust e-kaubanduse osas ja kandis pealkirja ”Ohutu ostlemine internetis” ning selle raames juhiti tarbijate tähelepanu ohtudele, mis võivad kaasneda ostude sooritamisele internetist. Samuti koostati kampaania raames juhend ettevõtjatele, kes on spetsialiseerunud internetimüügile või

tahavad sellega tegelema hakata. Juhend annab ülevaate seadusest tulenevatest nõuetest, mis on seotud internetikaubandusega. Kampania käigus koostati ja avalikustati tarbijatele erinevaid infomaterjale ning samal ajal oli Tarbijakaitseameti kodulehel väljas ka gallup küsimusega "Milliste probleemidega oled Internetist ostmisel kokku puutunud.

Märtsis esitas Tarbijakaitseamet ICPENile kohustusliku aruande perioodil 01.01.2007 – 31.12.2007 toimunud tegevuste kohta.

27–28. oktoober 2008 toimus Pariisis ICPENi korraline konverents "Acting in order to give confidence", mis oli suunatud ICPEN koostöövõrgustiku liikmetele ning mille eesmärgiks oli arutada tarbijakaitsealaseid teemasid nagu näiteks tarbijakaitse edendamine rahvusvahelisel tasandil ning tarbijate efektiivset informeerimist ja teavitustööd tarbijakaitsevaldkonnas.

29 – 30. oktoobrini 2008 toimus Pariisis ka ICPENi treeningkoolitus, kus jagati praktilisi kogemusi liikmesriikide vahel ning õpiti grupitööde käigus erinevate juhtumite lahendamist. Ka sellest üritusest võtsid Tarbijakaitseameti esindajad osa.

25. septembril 2008 osales Tarbijakaitseamet ka ICPENi igaaastases kampanias Sweep Day, mille teemaks oli seekord „Sõnum – tõde või vale?“. Tarbijakaitseameti sihtmärgiks olid kampania käigus Eesti turule suunatud mobiilsideoperaatorite veebilehed (erinevad toodete ja teenuste pakkujad sh ka kõnekaardid). Kontrolliti, kas nimetatud veebilehtedel esitletakse "tasuta" pakkumisi. Jälgiti, mida need "tasuta" pakkumised tähendavad, millistel tingimustel tarbija midagi "tasuta" saab ja kas tarbijale on üheselt selge, mida ta selle "tasuta" saamiseks tegema peab ja millised on tarbija poolsed võimalikud kulutused selle "tasuta" saamiseks. Eesmärgiks oli koguda infot ja teavet, kui palju ja kuidas ettevõtjad kasutavad "tasuta" pakkumisi (turundusvõtte kui sellise kasutamine). TKS sätestab, et kauba või teenuse kirjeldamine sõnaga "tasuta" on keelatud eksitav kauplemisvõtte kui tarbija peab tasuma muude kulutuste eest, kui pakkumisele reageerimise ja kauba kättesaamise või kohaletoometamisega seotud vältimatud kulud.

Kokku kontrolliti 66 erinevat mobiilside operaatori poolt pakutavat paketti, millest 20 sisaldasid „tasuta“ pakkumisi. Neist 3 osas tehti ettevõtjatele märgukirjad, kuna kodulehel tarbijatele edastatav teave teenuse kohta sisaldas eksitavat või ebaselget teavet „tasuta“ väidete kohta.

ICPEN koostöövõrgustiku siseselt on Tarbijakaitseamet kaasatud nii eksitava reklaami kui ka lennuteenustega seonduvasse töögruppi

Tarbijakaitseamet vastas 2008. aasta jooksul mitmetele võrgustiku kaudu laekunud küsimustikule ja järelepärimisele. Näiteks on Tarbijakaitseamet:

- esitanud ettepanekuid järgmise Sweep Day teemade kohta;
- edastanud statistikat ajaosakutega seotud kaebuste kohta
- vastanud küsimustikule järelevalveameti pädevuse ja volituste kohta
- vastanud küsimustikule võimaliku ICPENi ja CPC koostöövõrgustiku koostöö kohta
- avaldanud arvamust ICPEN Strateegia Plaani kohta;

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004 “Tarbijakaitsealase koostöö määrus”

Määrusega 2006/2004 kehtestati tingimused, mille alusel tarbijate huve kaitsvate õigusaktide jõustamise eest vastutavaks määratud liikmesriikide pädevad asutused teevad üksteisega ja komisjoniga koostööd. Eesmärgiks on tagada määruses loetletud õigusaktide täitmine ja siseturu tõrgeteta toimimine ning tõhustada tarbijate majandushuvide kaitset.

6.2.7 Consumer Protection Cooperation System (CPCS)

Consumer Protection Cooperation System (CPCS) loodi Euroopa Liidu liikmesriikidevahelise koostöö hõlbustamiseks ning kujutab endast programmi, mille abil liikmesriigid saavad edastada teateid, infonõudeid ja täitemeetmete taotlusi rakendamaks Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrust EÜ 2006/2004.

CPC Komitee nõupidamisi toimus 2008. aastal neljal korral (29. veebruaril, 30. juunil, 8. oktoobril ja 2. detsembril) ning kõikidel koosolekutel osales ka Tarbijakaitseameti esindaja.

Tarbijakaitseamet on CPC koostöövõrgustiku raames vastanud järgmistele küsimustikele ja järelepärimistele:

- küsimustik tarbijate kollektiivsete kahjunõuete hüvitamise mehhanismide kohta
- kaebuste klassifitseerimise alused
- küsimustik ettevõtjate nimede avalikustamise kohta menetlusprotsessis
- küsimustik ülepiirilise e-kaubanduse ja sellega seonduvate kaebuste kohta
- statistika koostöömääruses loetletud direktiividega seotud menetluste osas
- küsimustik võimaliku ICPENi ja CPC koostöövõrgustiku koostöö kohta

2008. a toetas Euroopa Komisjon järgmisi CPC koostööprojekte:

- Airline charges
- Unfair Practices Directive
- Package travel

Tarbijakaitseamet osaleb nii Norra poolt juhitud lennupiletite maksude projektis kui ka Ebaausate Kaubandustavade projektis, mille eestvedajaks on Itaalia. Viimase projekti raames korraldab Eesti kokkuleppel Itaalia kolleegidega ka kahepäevase seminari Tallinnas, kus osalevate riikide esindajad saaksid praktiliste näidete analüüsimise varal jagada kogemusi ebaausate kaubandustavade direktiivi rakendamisest liikmesriikides.

Tarbijakaitseamet osales 2008 a 2.- 6.juunini ka CPC raames läbiviidud Sweep Day’l teemal Mobiiltelefoni sisuteenused- helinad, taustapildid, mängud jne. Üha enam levib selliste teenuste nagu mobiili taustapiltide, helinate, mängude jne pakkumine ja tellimine. Sweep Day raames uurisidki erinevad rakendusasutused ühel ja samal ajal ühtse meetodikaga vastavaid teenuseid pakkuvaid veebilehti. Kokku vaadati liikmesriikide poolt läbi üle 500 kodulehekülje, millest 80 % puhul oli vajalik edasine täiendav menetlus.

Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti kokku 15 veebilehte ning neist 13 vajas edasist lähemat uurimist ja menetlemist. Neist 13st veebilehest 12 olid siseriiklikud teenusepakkujad ning

1 Portugali päritolu ettevõtja, kelle osas edastati CPCS vahendusel täitemeetme taotlus. 5 teenusepakkuja osas on menetlus lõpetatud, kuid 7 osas menetlus seisuga 31.12.2008 veel jätkub. Peamiseks probleemiks oli kõnealuste veebilehtede puhul see, et ei esitata ettevõtja nime ja kontaktandmeid, lepingu jõustumise eeldatav aega, tähtaega, mille jooksul pakkumine või pakutav hind kehtib, kas teenust osutatakse ühekordselt või korduvalt. Tihti jääb veebilehtedel teenuse kohta esitatud teave ka ebaselgeks.

Sweep Day lõplikud kokkuvõtted ja tulemused koostatakse ning avalikustatakse 2009 aasta kevadel.

CPCS statistika

Tarbijakaitseamet on 2008.a edastanud CPCS vahendusel 10 informatsiooni taotlust ning 2 täitemeetme taotlust:

- Rootsile täitemeetme taotlus seoses lennuettevõtja ebaausate lepingutingimustega, mille kohaselt tuli asenduspileti väljastamisel maksta 100 Eurot (menetlus pooleli seisuga 31.12.2008)
- Portugalile täitemeetme taotlus seoses mobiilisisuteenust pakkuva ettevõtja tegevusega (menetlus pooleli seisuga 31.12.2008)
- 10 infomeetme taotlust järgmistele liikmesriikidele - Malta, Leedu, Läti, Poola, Ungari, Sloveenia, Tsehhi, Rootsi, Soome ja Slovakkia, seoses Zolotoi Liveni telemänguga, mida võis tõlgendada vastuolus olevaks seoses ausate kaubandustavade regulatsiooniga. Infomeetme eesmärgiks oli saada liikmesriikidelt teavet, kas ka neil on selliseid telemänge ning kas neis edastatav teave on kooskõlas seadusandlusega. Näiteks vastas Rootsi, et neil on küll mõningaid kaebusi analoogsete telemängude kohta olnud, kuid arvestades kaebuste vähest arvu ei ole nad seda küsimust menetlusse võtnud. Soome jällegi oli selliste telemängude osas pöördunud telekanalite poole tähelepanujuhtimisega. Ka Tsehhi oli analoogsete telemängude hinna avaldamise osas võtnud vastu meetmeid tarbijate kaitseks.

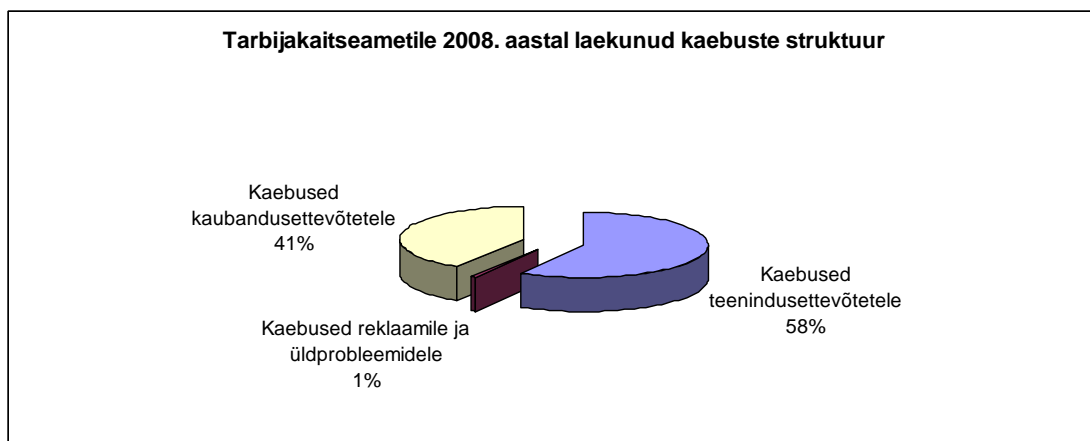
Ametile on saabunud 2008.a CPCS vahendusel 5 täitemeetme taotlust:

- Täitemeetme taotlus Taanist seoses Estonian Air'i kodulehel esitletava hinnateabega. Ettevõtjale koostati Tarbijakaitseameti poolt tähelepanujuhtimine ning Estonian Air viis esitletava hinnateabe kooskõlla nõuetega.
- Täitemeetme taotlus Soomest veebikauplus Netrauta kohta, kes esitles oma kodulehel eksitavat hinnateavet. Peale Tarbijakaitseameti pöördumist viis ettevõtja hinnateabe kooskõlla nõuetega.
- Täitemeetme taotlus Lätist postimüügi ettevõtja Bakker Holland kohta, kelle pakkumised klientidele („telli 14 päeva jooksul ning saad kingituse“) olid vastuolus ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooniga. Peale Tarbijakaitseameti pöördumist lõpetas ettevõtja selliste pakkumiste edastamise.
- Täitemeetme taotlus Lätist seoses VIASAT kampaaniaga, mis lubas liitumist teatud perioodil eriti soodsalt. Kui kampaania periood lõppes jätkati sama hinnaga liitumise pakkumist. Selline tegevus on tõlgendatav ebaausa kauplemisvõttena, millele juhiti ettevõtja tähelepanu, kes seejärel oma tegevust korrigeeris.
- Üks täitemeetme taotlus edastati Lätist ka 2008. a lõpul seoses Estdirect Office tegevusega, kus klientidele lubati teenust, mis aitab õnnemängudes võita, mis on tõlgendatav alati keelatud eksitava kauplemisvõttena.

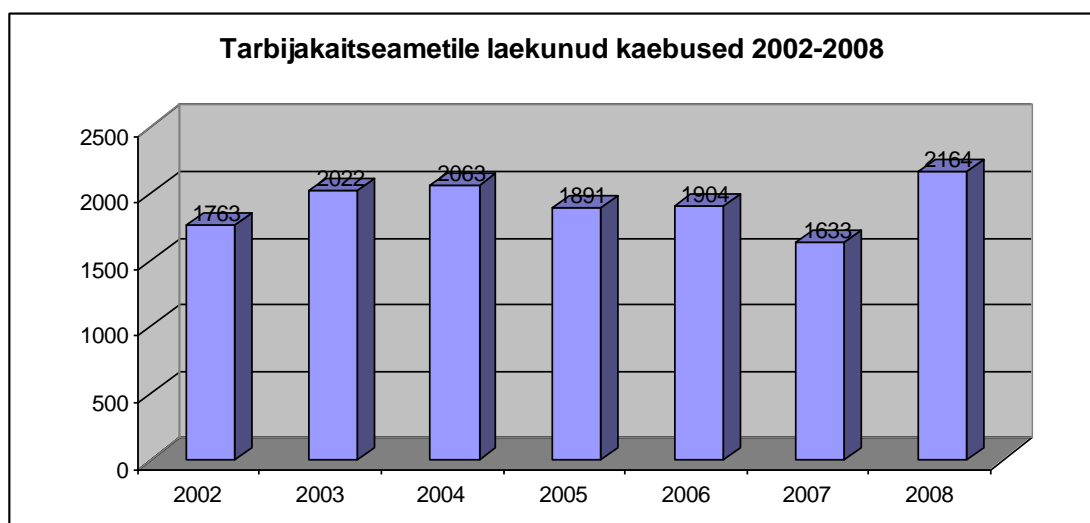
7. TARBIJAKAEBUSED

Tarbijad esitasid 2008.aastal Tarbijakaitseametile kokku **2164** avaldust, nendest **880** kaubandus-, **1260** teenindusettevõtete ning **2** müügiedenduse ja **15** üldprobleemide kohta, millest lahendati **1957** avaldust (joonis 8). Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on 207 (9,6 %) edastatud 2008. aastal tarbijakaebuste komisjonile. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele 7 avaldust. Avalduste arv võrreldes 2007.a on suurenenud 531 avalduse võrra, kusjuures 514 kaebuse võrra on suurenenud teenindusega seotud kaebused. Kaubandusega seotud kaebuseid esitati 2008. aastal 47 avalduse võrra rohkem kui 2007. aastal.

Tarbijakaebuste märksõnadeks olid 2008. aastal ettevõtete majandusraskused ja sellest tingitult ka tarbijate lepingute mittetäitmine. Enim probleeme oli teeninduse valdkonnas – turismiteenused, internetikaubandus (sh mööbel). Uueks probleemiks kerkisid 2008. aastal niinimetatud sendioksjonid.



Joonis 8

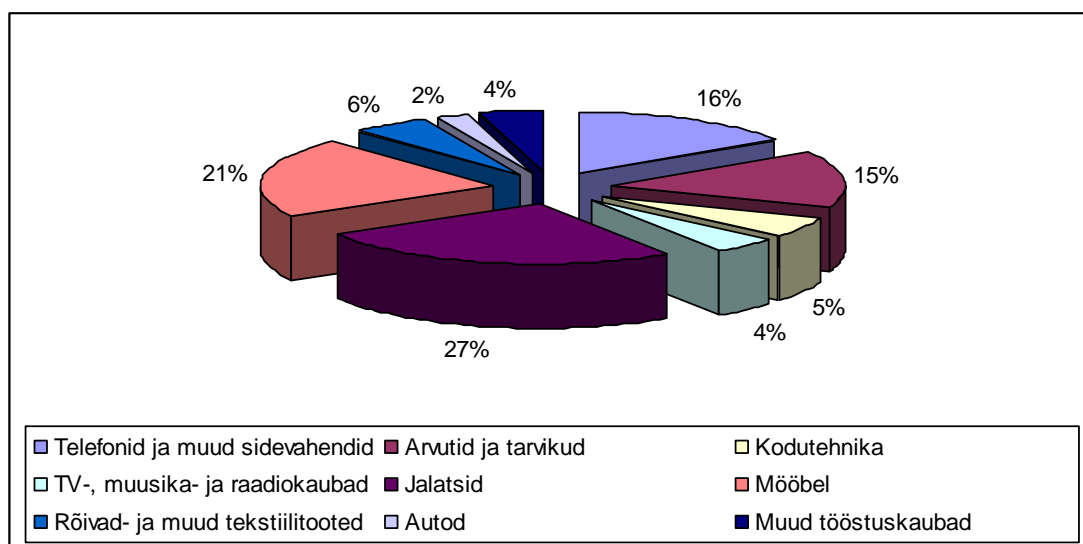


Joonis 9

7.1 Kaubandus

Kaubanduse kohta esitati 2008. aastal **880** kaebust.

Tööstuskaupade kohta esitatud kaebuste hulgas on enim kaebusi erinevate tehnikatoodete kohta (telefonid ja muud sidevahendid 126, arvutid ja -tarvikud 122, kodumasinad 44, telerid, muusika ja raadiokaubad 34) kokku **326** kaebust, mis moodustab 37 % kaebuste arvust. Järgnevad jalatsid 207 (23,5 %), mööbel 169 (19,2 %) sh 52 kaebust mööbli valmistamise kohta, rõivad ja muud tekstiiltooted 45 (5,1 %), ehitusmaterjalid 22 (2,5 %), autod 19 (2,1 %) jne (Joonis 10). **Toidukaupade** kohta on esitatud kokku 10 avaldust, mis moodustavad kaubandusalastest kaebustest 1,1 %.



Joonis 10

Telefonide ja muude sidevahendite kohta esitati kokku **126** kaebust, millest 14 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 86 järelepärimisele, mis puudutasid telefonidega seotud küsimusi.

Peamiste asjaoludena võib välja tuua aku kestvuse mittevastamise lubatud tundide arvule, mehaaniliste ja niiskuskahjustustega seonduvad probleemid; korduvad garantiiremondid ning nende pikk kestvus. Lisaks oli probleemiks see, et garantiiremonti antud telefoni puhul nõuti diagnostikatasu isegi siis, kui telefonil viga ei tuvastatud.

Kõige sagedasem probleem on võlaõigusseaduse (VÕS) erinev tõlgendamine.

Võlaõigusseaduse § 218 lg 2 kohaselt vastutab esimese kuue kuu jooksul asjal ilmnenud puuduse eest müüja. Sealjuures eeldatakse, et esimese kuue kuu jooksul ilmnenud puudus oli asjal juba üleandmisel ehk tegemist on tootmisdefektiga, mis ilmnes alles hiljem. Seega on esimese kuue kuu jooksul ilmnenud puuduse puhul müüjal kohustus tõendada, et tema puuduse eest ei vastuta. Tõendamiskohustus tähendab ühtlasi ka seda, et müüja peab kandma tõendamiskulud. Seega ei ole esimese kuue kuu jooksul ilmnenud puuduste puhul õigus tarbijalt võtta seadme kontrollimise käsitlemise või diagnostika eest tasu isegi juhul kui puudus kontrolli käigus ei ilmne või selgub, et tegemist pole tootmisdefektiga. Ülejäänud 1,5 aasta jooksul, mil tarbijal veel kehtib pretensiooni esitamise õigus, võib müüja asjal ilmnenud puuduse põhjuste väljaselgitamise sh diagnostika kulude hüvitamist nõuda üksnes juhul, kui on tuvastatud, et tegemist ei ole tootmisdefektiga ja kulude hüvitamise kohustusest on tarbijat eelnevalt teavitatud. Teave tasu küsimise õiguse ja tasu suuruse kohta peaks olema nii dokumendil, mis antakse tarbijale tõenduseks, et ta enda kauba on

pretensiooniga kauplejale üle andnud, kui ka kaupleja juures tarbijale nähtavale kohale üles pandud, et tarbija saaks sellega eelnevalt tutvuda ja arvestada.

Arvutite ja –tarvikute kohta esitati kokku **122** kaebust, millest **16** on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja **106** on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **159** järelepärimisele, mis puudutasid arvutite ja -tarvikutega seotud probleeme.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses arvutite- ja arvutitarvikutega, saab nimetada järgmised pretensioonid: remondiaja pikk kestvus, mis põhjustas tarbijale olulisi ebamugavusi; kaupleja ei selgita tarbijale VÕS § 218 lg 2 sätet (vt eelmist lehekülge). Probleemide loetellu võib lisada veel juhtumid, mil kaupleja ei rahulda tarbija nõuet, sest arvuti oli korduvalt remondis erinevate vigadega või arvuti on korduvalt remondis sama veaga, kuid kuna remontide vahe on kuni 10 kuud leiab kaupleja, et tegemist ei ole esimese remondi ebaõnnestumisega.

Asja parandamine ebaõnnestub juhul, kui puudus, mida parandamise teel kõrvaldada üritati, ilmneb pärast parandamist uuesti või kui parandamise tagajärjel tekib uus puudus, mis kujutab endast lepingutingimustele mittevastavust VÕS § 217 ja 77 mõistes. Parandamise või asendamise ebaõnnestumise korral ei pea ostja andma müüjale võimalust asja veelkordseks asendamiseks või parandamiseks. Tarbijal on õigus valida lepingu täitmise ja sellest taganemise vahel, samuti võib ta soovi korral piirduda hinna alandamisega.

Arvutite puhul kurdeti veel selle üle, et peale arvuti remondisolekut olid arvutis olevad andmed kadunud. arvuti oli remondis ja kättesaamisel selgus, et arvutis pole andmeid säilitatud. Kui arvutil on ilmnunud puudus, mille eest müüja vastutab kaheaastase pretensiooni esitamise ajal ja puuduse tõttu on kaduma läinud arvutis olevad andmed, vastutab andmete taastamise eest teatud osas müüja. Tarbijakaitseameti hinnangul oleks mõistlik, kui müüja vastutaks arvutil vea ilmnemisele eelnenud poole aasta jooksul salvestatud andmete eest. Samuti ei ole müüjal kohustust vastutada tarbija arvutis olnud illegaalselt hangitud muusika, filmide, tarkvara, mängude jms eest.

Kodutehnika kohta esitati kokku **44** kaebust, sellest 6 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 38 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 62 järelepärimisele, mis puudutasid erinevate kodumasinatega seotud probleeme.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses kodutehnika probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

- 1) kaupleja ei lahenda kaebust tuues põhjuseks nt tarbijapoolse vale kasutuse, garantiitingimuste muutumise või ei tunne piisavalt huvi probleemi tegeliku sisu vastu vms;
- 2) tarbija soovis pikaleveninud remondiaja tõttu lepingust taganemist või nõudis peale esmast või teistkordset remonti ostusumma tagastamist; toodet on korduvalt remonditud, aga mitte asendatud või ostusumma tagastatud nagu soovis tarbija;
- 3) tarbijad ei tutvu tootjapoolsete soovitustega kasutusjuhendis enne toote kasutama

hakkamist või ei toimi nõuetekohaselt.

Näide: Tarbija ostis külmkapi Snaige, mille ühendas ise vooluvõrku järgimata garantiiajaga nõuet kasutusjuhendis, et ei tohi kasutada pikendusjuhtmeid ning pistik peab olema maandusega. Alles kaebuse menetlus käigus tuues ametisse kasutusjuhendi tutvustarbija selle sisuga. Tarbija põhjendas mittejärgimist asjaoluga, et nõukogu- aegsetes korterites on köögis ebapiisav hulk pistikuid tänapäeva köögitehnikale.

TV, muusika- ja raadiokaupade kohta laekus kokku **34** kaebust, sellest **4** on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja **30** on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **51** järelepärimisele, mis puudutasid telerite, muusika- ja raadiokaupadega seotud probleeme.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses telerite, muusika- ja raadiokaupade probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid : garantiiremondi venimine või kordumine; kaupleja ei selgita, et kuu kuu möödumisel ostu sooritamisest on tõendamiskohustus tarbijal vastavalt VÕS 218 lg 2 sätestatule.

Ära võiks märkida ka tarbijate ebapiisav tähelepanelikkus LCD- ja plasmateleerite kasutusjuhendite lugemisel, milles on hoiatatud ekraanile tekkivate jälgede eest seisva pildi kuvamisel ekraanile.

Näide: Tarbija ostis LCD teleri. Poolteist aastat hiljem tekkis teleri ekraanile jälg, mille kohta andis kaupleja hinnangu: pildi sissepõlemine. Kaupleja kaebust ei lahendanud tuues põhjenduseks tootja hoiatuse kasutusjuhendis, et DVD vaatamisel ei tohi pilti pikemaks ajaks seisata. Tarbija kaupleja põhjendusega ei nõustunud ja esitas kaebuse Tarbijakaitseametile koos kasutusjuhendi koopiaga. Menetluse käigus selgus, et tarbija oli esitanud ainult väljavõtte ostuga saadud kasutusjuhendist. Kasutusjuhendi täisversioonis oli tootja hoiatus olemas.

Vahel ei ole tarbija nõus väitega, et teleri ekraani vigastus on mehhaanilise päritoluga ning sai tekkida vaid kasutamise käigus.

Näide: Tarbija ostis plasmateleeri, millele tarbija väitel töötamise ajal ilmus ekraanile iseenesest mõra. Tarbija pöördus pretensiooniga kaupleja poole, soovides teleri asendamist, millest kaupleja keeldus, väites, et tegemist on mehaanilise defektiga PDP paneeli (ekraanil). Tarbija eeltooduga ei nõustunud ja pöördus kaebusega Tarbijakaitseametisse. Asja menetlemisel ametis jäi kaupleja oma endise seisukoha juurde ning esitas tõendusmaterjalina värvitrukis foto teleri sisemise ekraani punktvigastusest, mis sai tekkida ainult ekraani hooletu puudutamise käigus.

Kahe kaebuse puhul keeldus kaupleja MP3-mängija seerianumbri kahjustumise tõttu toodet garanti korras parandamast, tarbija väitel teda seerianumbri vajalikkusest ostuhetkel ei teavitatud. Kontrollimisel selgus, et tarbijad ei saa koos ostuga garantiitingimusi, kus oli teave seerianumbri kohta, aga ka eestikeelset kasutusjuhendit. Klisseran Kaubanduse OÜ karistati väärteomenetluse korras müüginõuete eiramise eest. Tänu Tarbijakaitseameti sekkumisele tarbija kaebused lahendati.

Jalatsite kohta esitati 2008. aastal kokku **207** kaebust, millest **61** on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja **146** on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **120** järelepärimisele, mis puudutasid erinevaid jalatsitega seotud probleeme.

Põhjused, mis tingisid pretensiooni esitamist tarbija poolt:

- 1) tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimas kandmiseks
- 2) alatsi hinna ja kvaliteedi suhe ei ole alati paigas
- 3) tarbija ei suhtu mõnikord oma jalatsitesse sõbralikult, ei hoolda ega kuivata neid õigesti või ei hoolda neid üldse
- 4) tarbija ei vali kandmiseks sobivaid jalatseid, ei arvesta millises kohas ja millist jalatsit sobib kanda, nii tänavajalatsite, eriti aga spordijalatsite osas
- 5) tarbija valib vale suurusega või tema jalale sobimatu mudeli

Mööbli kohta esitati kokku **169** kaebust (sh 52 kaebust mööbli valmistamise kohta), millest **21** on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja **148** on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv märgatavalt suurenenud **77** võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **59** järelepärimisele, mis puudutasid mööbliga sh tellimisel valmistatava mööbliga seotud probleeme.

Kaebuste arvu hüppelise suurenemise peamiseks põhjuseks on 61 kaebust OÜ-st Netahansa tellitud mööbli kohta, kus tarbijad olid teinud ettemaksu, kuid mööblit kätte ei saanud. Enamikel juhtudel on ette makstud pool summast, kuid üksikutel juhtudel ka mööbli täismaksumusest, kokku üle 360 300 krooni. Menetluse käigus püüti tarbijate avaldusi edastada kauplejale e-postiga, faksiga ja posti teel, kuid kaupleja ei vastanud. Eesti Post tagastas kirjad tähtaja möödumise tõttu, e-posti aadress ja faksnumber ei olnud enam kasutuses. 09.12.2008.a edastati kaebuste materjalid Põhja Politseiprefektuuri kriminaalosakonna majanduskuritegude talitusele. Vastuseks teatati, et kriminaalmenetlus on alustatud kelmuse tunnustel. Ettevõtte suhtes on 12.12.2008 algatatud pankrotimenetlus.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses mööbli probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

1) kaupleja poolt lubatud tähtaja jooksul tarbijale tellitud mööbli või osade mööblidetailide mittetarnimine või paigaldamata jätmine. Reeglina on tegemist köögimööbliga.

Mitme kaebuse korral on kaupleja vahetanud tegevuskohta või vähendanud vastuvõtukohtade arvu, mistõttu pretensioonist teatamine on olnud raskendatud. Tarbijakaitseameti sekkumisel on enamus juhtudel kauplejad oma kohustused täitnud või saavutanud tarbijaga rahuldava lahenduse.

2) mööbli korduvremont, mille põhjuseks omakorda on kas mööbli madal kvaliteet või madalakvaliteediliste materjalide kasutamine köögimööbli valmistamisel.

3) köögimööbli mõõtude mittevastavus tellitule või valmismööbli mittevastavus näidisele

Samas on raske hinnata erinevust mõõtude järgi tellitule, kuna tööde käigus on tehtud sageli mitmeid jooniseid, kuid jäetud mõlemapoolselt allkirjastamata või on kokkulepped olnud hoopis suuliselt või siis on tellimus täidetud kataloogifoto järgi, mis ei anna alati täpset ülevaadet tootest.

4) toote transportimisel tekkinud kahjustused (nt ukse klaasi purunemine vms).

Kokkuvõttes võib öelda, et enamik mööbliga seotud probleeme on lahenenud ostjale soodsalt, vahel isegi, siis kui tarbijal polnud pretensiooni esitamisel õigust. Menetletud avalduste põhjal saab välja tuua, et enamik kauplejatest suhtub tarbijate avaldustesse tähelepanelikult.

Kaebuste menetluse käigus on selgunud, et mitmele firmale on välja kuulutatud pankrotimenetlus või firma on nõ kadunud, mistõttu edastati materjalid politseile.

1. Osaiingu Dominator Köögid kohta oli tarbijate poolt esitatud **4** avaldust köögimööbli kohta nõudesummas **32 500** kr. Kaebuste menetlemise käigus kasutas Tarbijakaitseamet kauplejaga ühenduse saamiseks kõiki võimalusi, kuid tulemusteta, mistõttu kaebuste materjalid edastati Põhja Politseiprefektuuri kriminaalosakonna majanduskuritegude talitusele, kus algatati kriminaalmenetlus.

2. Maritana OÜ kohta esitatud kokku **3** avaldust köögimööbli ja kodutehnika saamata jäämise tõttu, nõudesumma **85 500** krooni. Menetluse käigus kauplejat kätte saada ei õnnestunud, ka olid suletud nii tellimiskoht kui ka tootmistsehh. 10.06.2008 algatati ettevõtja suhtes pankrotimenetlus.

3. OÜ Netahansa tellitud mööbli kohta, kus tarbijad on teinud ettemaksu kuid mööblit ei ole kätte saanud, on esitatud tarbijate poolt **66** avaldust, kokku summas üle **360 300** krooni. Enamus juhtudel on ette makstud pool summast, kuid üksikutel juhtudel ka mööbli täismaksumusest. Avaldusi püüti kauplejale edastada e-postiga, faksiga ja posti teel, kuid kaupleja ei vastanud. Eesti Post tagastas kirjad tähtaja möödumise tõttu, e-posti aadress ja faksnumber ei olnud enam kasutuses. 09.12.2008.a edastati kaebuste materjalid Põhja Politseiprefektuuri kriminaalosakonna majanduskuritegude talitusele. Vastuseks teatati, et kriminaalmenetlus on alustatud kelmuse tunnustel. Ettevõtte suhtes on 12.12.2008 algatatud pankrotimenetlus.

Eespoolnimetatud kolm pankrotistunud ettevõtet tekitasid **73** tarbijale kahju kokku **478 300** krooni.

Rõivaste ja muude tekstiiltoodete kohta esitati kokku **45** kaebust, sellest 6 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 39 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **53** järelepärimisele, mis puudutasid tekstiil- ja nahkrõivastega seotud probleeme.

Enamik pretensioone puudutas toote välimuse muutust pärast selle pesemist, mille põhjuseks oli vale hooldusteave või hooldusteabe mittevastavus kiukoostisele.

Autodega seotud kaebusi esitati **19**, sh 14 kaebust kasutatud autode kohta, 1 kaebus on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 18 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 83 järelepärimisele, mis puudutasid autode ostu ja hilisema garantiiremondiga seotud probleeme.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses autode probleemidega, saab nimetada järgmisi sagedamini korduvaid probleeme:

1) kasutatud autode tehniline seisukord ei vasta eeldatule

Põhilised probleemid on olnud selles, et ostes kasutatud auto saab tarbija müügimehe käest

positiivse hinnangu pakutavale autole. Mõne aja pärast, kui autoga minnakse hooldusesse, selgub, et auto on avariiline või vajab lähemal ajal suuremahulist remonti, mille hind võib ületada soetatud auto maksumuse.

2) kasutatud auto odomeetri näit ei vasta auto tegelikule läbisõidule

Autoostja arvates peab odomeetri näit olema auto läbisõit. Autol on küll juures hooldusraamat, mis pahatihti ei kajasta tegelikkus olukorda või on isegi võltsitud.

3) tarbijaid petetakse auto valmistamise aastaarvuga

Tarbijal ei ole auto valmistamise aastat enne ostu lihtne kontrollida, kuna seda saab kindlaks teha ainult VIN-koodi abil autofirma müügiesinduse kaudu. Varasema aastaarvu tuvastamisel soovitakse ostetud autost loobuda, samas ei ole võimalik kindlaks teha, kui suurt kahju on kandnud tarbija makstes kõrgemat ostuhinda nõuema auto eest.

4) kasutatud auto müüjaks on eraisik

Mitme kaebuse lahendamise käigus on selgunud, et osad autode müügiplatsil olevad autod on toodud komisjonimüügile. Ostes autot ei pööra ostja tähelepanu asjaolule, et auto müüjaks lepingu järgi on füüsiline isik, kahe eraisiku vahelise kaebuse lahendamine väljub aga Tarbijakaitseameti pädevusest.

Käekottide, kohvrite ja portfelli kohta on esitatud **18** kaebust. Pöördumiste põhjuseks on olnud koti värvi kulumine või pragunemine ja sangade katkiminek lühikese aja jooksul; kohvrite puhul ratta või käepideme purunemine reisir, aga ka õmbluste hargnemine. Kallimate nahkkottide puhul on tarbijad eeldanud kõrgemat kvaliteeti, sest kott on kasutamise käigus kaotanud oma algse välimuse liiga kiiresti.

Sanitaartechnika kaupade nagu aurusaunad, mullivannid, vannid, wc-potid jm kohta esitati kokku **15** kaebust, 11 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 4 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses sanitaartechnika valdkonna probleemidega, saab nimetada järgmisi sagedamini korduvaid probleeme:

1) tarbija soetab seadme, kuid ei ole eelnevalt täpselt kindlaks teinud paigalduskoha (vannitoa) mõõtmeid. Sellest tulenevalt ei sobi vann paigaldamiseks antud ruumi;

2) kaupleja ei ole tarbijale kaasa andnud toote eestikeelset kasutusjuhendit, mistõttu aurusauna või mullivanni kasutamine võib esile kutsuda rikkeid, mis omakorda raskendab või välistab nende rikete garantiikorras kõrvaldamist;

Lastevankrite ja -kärude kohta esitati 2008.a Tarbijakaitseametile **12** kaebust, 8 lahendati menetluse käigus ja 4 esitati tarbijakaebuste komisjonile.

Ametile esitatud 12 kaebuses on 7 korral olnud kauplejaks Beebimaailm Grupp OÜ.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses lastevankrite ja -kärude probleemidega, saab nimetada järgmisi peamiselt korduvaid probleeme:

1) esinevad mehaanilised vigastused toote valest kasutamisest, mis on omakorda tinginud korduva kaupleja poole pöördumise;

Probleemiks on olnud lapsevankri või -käru teelt viltu kiskumine või rataste laialivajumine sõitmisel.

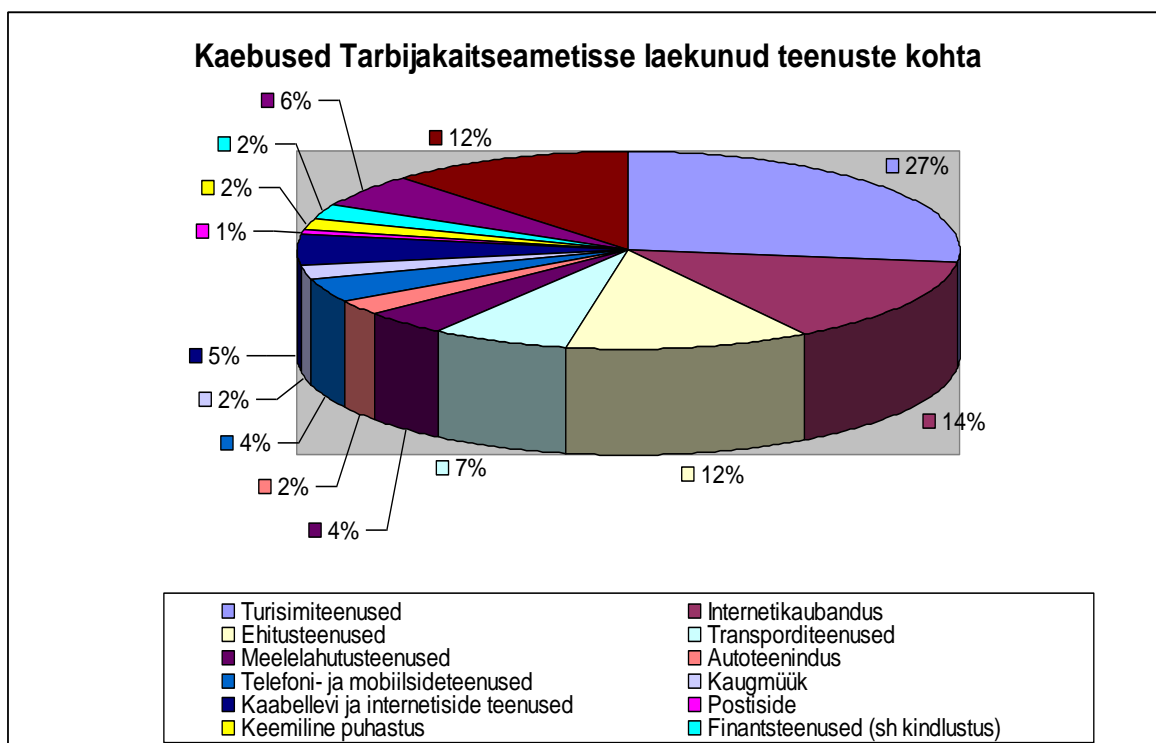
2) toodet on valesti hooldatud, ei ole küllalt tihti ja korralikult puhastatud, sest tarbija ei oska toodet õigesti käsitleda ja kasutada.

Ostuga antakse kaasa üksikasjalik kasutusjuhend, millega tutvutakse tihtipeale alles probleemi ilmnmisel. Reeglina jäetakse rattad väljast tulles porist ja sulalumest puhastamata või tehakse seda tükk aega hiljem, see omakorda toob kaasa kiirema kulumise ja roostetamise.

Toidukaupade osas esitati kokku **10** avaldust. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 15 võrra (vt lk 25)

7.2 Teenused

2008. aastal esitasid tarbijad teenuste kohta kokku **1260** avaldust. Tarbijakaitseameti 2008. aastal kokkuvõetud andmed näitavad, et teenustest valmistavad tarbijatele kõige enam peavalu turismiteenused - **338** kaebust ehk 27 % laekunud kaebuste arvust. Järgnevad internetikaubandus 180, ehitusteenused 152, transporditeenus 82, meelelahutusteenus 53, autoteenindus 30 kaebusega. (Joonis 11)



Joonis 11

Turismiteenuste kohta esitati **338** kaebust, nendest **323** korral pakettreiside kohta sh **239** kaebust firmade pankrotistumise kohta, 4 korral majutuse kohta, **4** kaebust ajaosaku ja **3** kaebust viisateenuste kohta. Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus on lahendatud **316** avaldust. *Võrreldes 2007.aastaga on turismiteenuste kohta esitatud avalduste arv suurenenud 292 võrra, seda peamiselt firmade pankrotistumise tõttu, olulist rolli mängib ka viimase aasta majanduslangus.* Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **69** järelepärimisele, mis puudutasid erinevaid turismiteenustega seotud probleeme.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses turismiteenuste probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

1) väljalennu pikaajalisest hilinemisest tingitud pakettreisi lühenemine. Tšarterlendude hilinemine on olnud varasemate aastatega võrreldes hüppeliselt suure osakaaluga reisikaebuste hulgas. Osad reisikorraldajad on niisugusel juhul nõus tarbijale hüvitama üksnes kasutamata jäänud hotelliöö, arvestamata, et pakettreisi puhul on tegemist reiseenuste kogumiga ning tagasiarvestus peab võlaõigusseaduse kohaselt toimuma proportsionaalselt tasutud ja saamata jäänud osaga pakettist.

2) reisihinna tõus peale lepingu sõlmimist.

Vastavalt võlaõigusseadusele võib reisikorraldaja reisisu suurendada üksnes juhul, kui see võimalus on lepingus otseselt ette nähtud ning lepingus sisaldub reisisu uue suuruse arvutamise kord ja kui reisisu suurendamise vajadus on tekkinud veokulude, sealhulgas kütusehinna, samuti maaletuleku tasude, sadamate või lennujaamade sisse- ja väljasõidutasude, teenusega seotud maksude või reisi suhtes kohaldatava raha vahetuskursi muutumise tõttu ja kui reisisu suurendamisest teatatakse reisijale ette vähemalt 21 päeva enne reisi algust. Reisija võib reisisu olulisel määral suurendamise korral lepingust taganeda.

3) lõunamaades pakutavate teenuste tarbijaid mitterahuldav kvaliteet.

Sageli on kaebamise põhjuseks liigne mustus ja ootustele mittevastav toitlustamine, reisikorraldaja esindaja vähene pühendumus. Esinenud on vaidlusi hotellide mugavusastme ehk tärnidega. Tellitud ja tasutud on kõrgemate tärnidega hotell, kui pakutud või, et pakutud hotelli kohta oli reklaamitud enamaid tärne, kui kohapeal selgub.

Samas on aruande perioodil vähenenud on selliste kaebuste osakaal, kus tarbijad ei ole olnud piisavalt teadlikud kindlustuslepingu vajalikkusest või kaetud riskidest.

September 2008 tõi kaasa mitme reisikorraldaja makseraskused, mis tingisid reiside ärajäämise ja tarbijate nõuded selles osas. Nelja reisiettevõtte peale esitati kokku **231** nõuet, mis moodustasid kokku ligikaudu **4,5** miljonit krooni.

*05.09.2008 pöördusid Tarbijakaitseameti poole mitmed tarbijad selle tõttu, et nad olid ostnud puhkusepaketi reisikorraldajalt **LineCross**, kes ei täitnud omapoolseid kohustusi ja reisi Hispaaniasse ei toimunud. Orienteeruvalt 08.09.2008 teatas LineCross OÜ juhataja tarbijatele kirjalikult, et reis ei toimunud seoses ettevõtte raske majandusliku seisuga ning lubas tarbijatele tagastada raha 22.09.2008 võis teavitada pankrotimenetluse alustamisest. Samas jätkus tarbijate poolt avalduste laekumine nii ärajäänud, kui ka hiljem toimuma pidanud reiside kohta. Kahjuks ei võimaldanud LineCross OÜ edaspidi kontakti endaga. Turismiseaduse kohaselt peab reisiettevõtjal oleme registreeritud tagatis vastavalt oma*

tegevusvaldkonnale ja müügi mahule. Tagatise kasutamise õigus on Tarbijakaitseametil juhul, kui ettevõtte ei suuda täita oma reisilepingust tulenevaid kohustusi majandusraskuste tõttu. Nõuetekohane tagatis oli LineCross OÜ-l olemas ja selle suuruseks oli 200 000 krooni.

Turismiseaduses sätestatud tagatistrahaga esmane eesmärk on tagada välismaal olevate reisijate tagasitoomine Eestisse või majutamine välisriigis. Kuna aga niisuguseid reisijaid ei olnud, näeb seadus ette võimaluse tagatistrahaga proportsionaalsete väljamaksete näol jaotada tarbijate vahel, kelle ees ettevõtte on kohustused täitmata jätnud.

LineCross OÜ kohta esitati kokku 62 kaebust kogusummas 1 097 654 krooni hüvitamiseks. Nõue edastati BTA kindlustusele, kes maksis tarbijatele 18% hüvitist.

10.09.2008 teatas ka OÜ Aaria Reisid oma klientidele, et planeeritud reisid jäävad ettevõtte makseraskuste tõttu ära ning lubas tagastada ettemaksu teinud tarbijatele reisirahad 60 päeva jooksul. Samal ajal hakkasid tarbijad selles küsimuses pöörduma ka Tarbijakaitseameti poole. 30.09.2008.a. teatas ettevõtte et on esitanud kohtule taotluse pankrotimenetluse algatamiseks. 09.10.2008 algatati Harju Maakohtu määrusega OÜ Aaria Reisid pankrotimenetlus. Kuivõrd ka Aaria Reisid OÜ-l oli olemas tagatis, täitis Tarbijakaitseamet formaalsused, et ettevõtte tagatistrahaga oleks võimalik avada. OÜ Aaria Reisid pool täitmata kohustuste kohta esitati Ametile 102 kaebust kogunõudes 1 414 407 krooni. Nõuded esitati SEB pangale ning tarbijad said nõudest 14% hüvitatud.

Novembris 2008 teavitasid ka AS Suntravel (Happy Travel) ja OÜ Eurotour oma reisiettevõtjana tegutsemise lõpetamisest ning Tarbijakaitseamet on teavitanud pressiteadete kaudu tarbijaid esitama avaldusi ettevõtte tagatistrahaga avamiseks. OÜ Eurotouri kohta laekus kokku 47 kaebust kogusummas 1 790 122 krooni ja AS Suntraveli kohta 20 kaebust summas 69 400 krooni. Euroturi kliendid said hüvitist 11% ning Suntraveli kliendid 100%.

Nimetatud juhtumid olid ajendiks kirjale, millega Tarbijakaitseamet tegi Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile ettepaneku suurendada reisiettevõtjate kohustusliku tagatise suurust.

Ehitusteenuste kohta esitati kokku 152 kaebust. Neist 92 avaldust puudutas uste ja akendega seonduvat, 23 kaebust majaehituse ja 7 kaebust korteriremondi probleeme. 30 kaebust hõlmas aga konkreetseid kaebusi mitmesuguste ehitustööde suhtes, nagu kamina- või ahjuehitus ja remonttööd, katuseehitus, sisetrepi paigaldus, soojuspumba mittevastavus tehnilistele näitajatele, garaaživärvade mittevastavus tellitule, kinnistu veetrassi ja vundamendi rajamine, aga ka kaebusi firmade nõ kadumise kohta. Laekunud kaebustest on 16 edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 136 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 91 järelepärimisele, mis puudutasid erinevate ehitusteenustega seotud probleeme.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses uste ja akende probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

1) vormistatud ja ettemaksuga tasutud tellimuse täitmise tähtaegadest mittekinnipidamine kaupleva poolt või isegi täitmisest kõrvalehoidmine (sh firma "ärakadumine"). Kaebusi on esitatud ka suuremalt hulgal tarbijatelt metalluste eest ettemaksu võtnud ja

hiljem teadlikult tellimuste täitmisest ja igasugustest kontaktidest kõrvale hoidnud kauplejate kohta nagu OÜ Felomet (6 kaebust), OÜ Agma Kaubad (8 kaebust) ja OÜ AMS Tessera (8 kaebust). Selliste petturlusega seotud tegevuste suhtes alustas Politseiamet Tarbijakaitseameti esildise alusel kriminaalasja menetlust.

2) kaupleja poolt ebatäpsete aknamõõtude võtmine, mis tekitab hilisemaid akende paigaldus- ja ekspluatatsiooniprobleeme.

Tarbijad kirjutavad kaupleja esindaja poolt võetud mõõtude alusel vormistatud joonisele alla, usaldades spetsialisti. Hiljem on selgunud, et viimane eksis, kuid seletab eksitust tarbija sooviga saada tellitu teistsuguste mõõtudega.

3) hiljem avastatud kriimustused ja triibud aknaklaasidel või uksepoonil.

Selliste kaebuste puhul kui üleandmis-vastuvõtuaktil ei ole paigalduse vm kohta märkusi, on raske tagantjärele hinnata, kas kriimustused tekkisid paigalduse käigus või hiljem. Mitme kaebuse puhul on kaupleja poole pöördutud alles siis, kui on tehtud remont ka toas lõpuni ja koristustööde käigus avastatud kriimustused akendel või triibud uktsel, mida kaupleja enam ei tunnista omaks.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi ehitustöödega seotud objektidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

1) osapoolte vahel sõlmitud töövõtulepingud on pealiskaudsed, Paljudel juhtudel osapoolte suulisel kokkuleppel muudetakse lepingut või siis tehakse ehitusel mitmesuguseid lepinguväliseid ehitustöid. Hilisemate vaidluste puhul on väga raske saada objektiivset pilti toimunust ja sellest, kes kellega ja milles tegelikult kokku leppis. Seda raskendab ka asjaolu, et kaebuse menetlemiseks osutub vajalikuks mitte ainult mõlema poole, vaid ka poolte ühe või mitme tunnistaja ärakuulamine, milleks Tarbijakaitseametil puudub õigus;

2) nõrk lepingudistsipliin, ehitaja ei pea kinni lepingus kindlaksmääratud tööde teostamise ja ka objekti üleandmise tähtaegadest;

3) kohati on ehitustööde teostamise kvaliteet küllaltki vilets, seda eeskätt ehitustööliste madalast kvalifikatsioonist lähtuvalt;

4) ehitajapoolne venitamine garantiijärgsete vaegtööde teostamisega või hoopiski keeldumine mõningate tööde tegemisest;

5) ehitusfirma nõ ärakadumine.

Seoses ehitusalaste kaebustega on läbi vaadatud ka kaebusele lisatud dokumentatsioon, lepingud, garantiitingimused (Fenster Ehitus OÜ, Ukseparadiis OÜ, jt).

Huvitava näitena võib tuua kaebuse, kus töövõtja nõudis tarbijalt allkirja tööde vastuvõtmise aktile, kus muuhulgas oli trükitud tekst: *Akti allakirjutamisega kinnitab Tellija pretensioonide puudumist. Tellija kinnitab, et tööd on teostatud vastavalt ehitusnormidele, -standarditele, -projektile, -eeskirjadele ja nende üleandmise- vastuvõtu nõuetele.* Tarbijakaitseameti märgukirja tulemusena tööde vastuvõtu aktil tarbijalt ehitusalaseid teadmisi nõudev tekst edaspidi puudub.

Ettekirjutusi on aruandeperioodil tehtud ehitusvaldkonna kauplejatele 10 juhul. Põhiliselt

on põhjuseks olnud Tarbijakaitseameti poolt kauplejale edastatud tarbijate kaebustega kirjadele mittevastamine. Üldiselt on ettekirjutused parendanud kauplejate suhtumist tarbijate pretensioonide lahendamisse.

Internetikaubandusega seotud kaebusi esitati 2008.a **180** korral, 174 lahendati menetluse käigus ja 6 esitati tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv suurenenud 43 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **96** järelepärimisele, mis puudutasid internetikaubandusega seotud probleeme.

Peamised probleemid: ettemakstud kauba mittesaamine ja raha mittetagastamine 151 korral, lepingutingimuste rikkumine, kuna kaup ei vastanud tellitule või ei olnud kvaliteetne, sooduspakkumiste korral nõuti suuremat summat kokku 26 korral, tarbija sai kauba kätte hilinemisega 3 korral.

2008. esimesel poolaastal olid tarbijad hädas internetikauplustega, kes küsisid kauba eest raha ette, kuid jätsid kaubad kätte toimetamata. Sääraseid internetipoodi oli nimetatud perioodil **3**, kelle kohta kokku tehti **148** avaldust ning nõuete suuruseks oli ca **591 000** krooni.

2008.a esitati Tarbijakaitseametile OÜ Trendshop internetikaupluse www.tsiigu.ee tegevuse kohta 45 kaebust, mis 2007.aastal laekunud kaebustega teeb kokku 104 kaebust. Nõuete suuruseks oli ca 200 000 krooni. Tarbijakaitseameti poolt 28.12.2007 politseiprefektuurile tehtud taotlusele, et ettevõtte koduleheküljel on endiselt avatud ja tarbijatel on võimalus tellimusi teha, teatas politsei jaanuari lõpus, et OÜ Trendshop tegevuse suhtes on alustatud kriminaalasi. 31.01.2008 edastas Tarbijakaitseamet selleks hetkeks menetluses olnud tarbijakaebused politseile menetlemiseks, kuna Tarbijakaitseametil puudusid võimalused teenuseosutajalt tarbijatele raha tagasi saada. Kriminaalasi on endiselt menetluses ning Tarbijakaitseamet on edastanud kõik saabunud pöördumised politseile.

WebCom Services OÜ kohta on esitatud **19** kaebust, milles esitatavad nõuded küündisid **91 000** kroonini. Tarbijad tellisid internetikauplusest aadressil www.webcom.ee tehnikakaupu, maksid arve alusel 100% kauba maksumusest kinni, kuid kaupleja omapoolset kohustust - kaup tarbijateni toimetada, ei täitnud. Samuti ei tagastanud WebCom Services OÜ tarbijatele raha. Tarbijakaitseamet tegi ettevõtjale ettekirjutused 07.03.2008 Võlaõigusseaduse § 59 lg 2 alusel 5 tarbija kaebuste lahendamata jätmise eest ning 13.06.2008 majandustegevuse registri registreeringu puudumise kohta. WebCom Services OÜ ettekirjutusi ei täitnud ja nad esitati kohtutäiturile sunniraha sissenõudmiseks. Oma õiguste kaitseks esitasid 5 tarbijat avalduse tarbijakaebuste komisjonile. 08.04.2008 toimus tarbijakaebuste komisjoni istung, mille otsuse kohaselt on kauplejal kohustus tarbijatele tellimuse eest tasuta tagastada. 01.07.2008.a edastas Tarbijakaitseamet WebCom Services OÜ vastu esitatud 14 kaebust Põhja Politseiprefektuuri kriminaalmenetluse algatamiseks. 24.07.2008.a esitas Tarbijakaitseamet tsiviilhagi 4 tarbija kollektiivsete huvide kaitseks ja lepingust tulenevate nõuete rahuldamiseks Harju Maakohtusse.

Märtsis ja aprillis laekus Tarbijakaitseametile **28** kaebust OÜ TripleTrade peamiselt internetikauplusest tellitud kaupade mittesaamise kohta. Tarbijate poolt esitatud nõuete summa kokku oli ligikaudu **300 000** krooni. Tarbijakaitseameti menetluse käigus selgus, et Lõuna Politseiprefektuur oli alustanud kriminaalasia uurimist, mispeale edastas

Tarbijakaitseamet avalduse politseiprefektuurile kriminaalasja juurde. Firma suhtes on algatatud pankrott, äriregistri andmebaasi järgi ettevõtte ei tegutse.

Lisaks eelmisele kolmele kaevati ka järgmiste internetikaupluste peale :

OÜ iSmart tegeleb raamatute müümisega internetiaadressi www.ismart.ee kaudu. Ametile laekus 14 kaebust, mille kohaselt tarbijad tellisid kauplusest raamatuid, kuid lubatud tähtjaks neid ei saanud ning kaupleja ei tagastanud ka tarbijatele raha. Tarbijakaitseamet tegi OÜ-le iSmart 30.01.2008 ettekirjutuse VÕS 59 lg 2 tuleneva nõude täitmiseks. OÜ iSmart lahendas kõik ameti poolt edastatud kaebused kuni juunikuu lõpuni. Alates juulist 2008 laekunud kaebused edastatud uuele juriidilisele aadressil. Selgus, et muutunud on ettevõtte juhatus, registripiirkond, kontaktandmed ning ka tegevusvaldkonnad, suletud oli ka koduleht. Neid kaebusi ettevõtte ei lahendanud ja Tarbijakaitseamet soovitas pöörduda maksekäsu kiirmenetluse korras tsiviilkohtusse tasutud summade kätte saamiseks.

BestCity OÜ kodulehekülje aadressiga www.heavalik.ee kohta esitasid tarbijad 12 avaldust põhjusel, et kaupleja ei väljastanud aasta teisel poolel tarbijatele ettemaksuarve alusel tasutud kaupu. Menetluse käigus kaupleja lubas korduvalt kaebused rahuldada ja väljastada tarbijatele soovitus kaup või tagastada tasutud ettemaks, kuid ei teinud seda. Politseiamet alustas ühe tarbija avalduse alusel kriminaalmenetlust. Tarbijakaitseamet edastas avaldused politseisse menetlemiseks ja soovitasime tarbijatel esitada maksekäsu kiirmenetluse nõue tsiviilkohtusse.

Järgmise tõsise probleemina tuleb nimetada kauba omandamist interneti- ehk nn **sendioksjonite** kaudu. Tarbijakaitseametisse on 2008.a laekunud **36** kaebust, nendest on 16 korral on kauplejaks olnud OÜ Sendioksjon (www.sendioksjon.ee), 13 korral OÜ Rigotex (www.hinnaralli.ee), 6 korral Media Interactiv OÜ (www.minibid.ee) ja 1 korral OÜ Krooniturg (www.kroonitug.ee). Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **22** järelepärimisele, mis puudutasid erinevaid internetioksjonitega seotud probleeme.

Tarbijate probleemid seisnevad peamiselt selles, et oksjonil osalemiseks kannavad tarbijad ettevõtte kontole raha üle, aga juhul kui võidavad oksjoni, ei väljastata neile võidetud toodet. Tarbijakaitseamet on kaebuste menetlemise käigus kontrollinud tarbijatele edastatavat teavet ettevõtete kodulehekülgedel ja teabe vastavust nõuetele.

Media Interactive OÜ kodulehe aadressiga www.minibid.ee kohta esitas kaebuse 6 tarbijat, kes ei saanud nn sendioksjonil võidetud kaupa. Ettevõtja suhtes kuulutati välja pankrotimenetlus, saamata võitude ja ülekantud summade osas peavad tarbijad pöörduma pankrotihalduri poole.

Rigotex OÜ on samuti vastanud Tarbijakaitseametile, et alates oktoobris ei tegele ettevõtte enam kaubandustegevusega. Kuna nimetatud ettevõtte tegevuses on pettuse tunnuseid, edastas Ametile laekunud avaldused kriminaalmenetluse algatamiseks Lääne Politseiprefektuuri.

Teise kaebuste osas Tarbijakaitseamet saanud vastused kaebustele.

Sendioksjonite näol on tegemist uue, kuid kiiresti leviva nähtusega, mistõttu ei pruugi tarbijad oksjoni toimimispõhimõttest lõpuni aru saada.

Telefoni- ja mobiilsideteenuste kohta esitati 2008.a kokku **49** kaebust. Sideteenuste kohta

esitatud kaebuste hulgast moodustavad kaebused telefoni- ja mobiilside teenuste kohta 39,5 %. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **107** järelepärimisele, mis puudutasid telefoni ja mobiilside teenustega seotud probleeme.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses telefoni- ja mobiilside teenuste probleemidega, võib öelda, et suuri muutusi telefoni- ja mobiiltelefonide teenuste valdkonnas ja esitatavates kaebuste sisus aastate lõikes ei ole:

1) endiselt on põhjuseks krediitlimiidi mõiste ning selle ületamine.

Krediitlimiit on nii kliendilepingutest kui elektroonilise side seadusest tulenevalt ettevõtja õigus, mitte kohustus piirata teenuse osutamist. Ettevõtjal on õigus teenuse osutamist piirata, kui tehtud kõnede summa on läinud suureks ja ettevõtjal tekib kahtlus kliendi maksejõulisuses või selles, kas telefoni kuritarvitatakse. Lepingu kohaselt ei ole ettevõtjal kohustus krediitlimiiti jälgida ega teenuse osutamist peatada, kui limiit ületatakse. Krediitlimiidi ületamist peab jälgima tarbija (teenuse kasutaja). Tarbijad tihti aga tõlgendavad krediitlimiiti kui kaupleja kohustust limiidi ületamisel teenuse osutamine piirata ja keelduvad selle põhjendusega arve limiiti ületava summa ulatuses tasumisest. Krediitlimiidi ületamine aga ei anna tarbijale õigust jätta kasutatud teenuste eest tasumata. Tarbijakaitseamet otsustas, et probleemide ennetamiseks ning vältimiseks on vaja tarbijaid krediitlimiidi mõistest ja põhimõttest teavitada ning seetõttu saadeti välja vastavasisuline pressiteade ning koostati artikleid. Viimased on nähtavad ka ameti koduleheküljel.

2) endiselt on probleeme vaidlustega arvete suuruse üle seoses tellimata teenusega.

Sellest valdkonnast saab välja tuua kaebused, kus täiskasvanud tarbijad, nende lapsed või teised telefonile juurdepääsu omavad isikud on helistamise või SMS saatmise teel aktiveerinud mõne teenuse, tutvumata teenuse tingimustega kas reklaamis või internetis, mille tulemusena on hakanud saama perioodiliselt arveid. Kaebuste menetlemise käigus on leidnud tõendust, et liitumisel teenusega on konkreetsele telefoninumbrile tagasi saadetud SMS, milles sisalduva parooli sisestamisel oli võimalik teenusega liituda. Tarbijakaitseamet jääb seisukoha juurde, et sellise teenusega ilma kliendi tagasisideta liituda ei saa.

Samuti on mitme kaebuse esitamise põhjuseks miinimumarvega sõlmitud telefoniteenuse lepingud. Tarbijad, soovides ära kasutada kogu summat arvel, on teinud arveldusperioodi viimasel päeval kõnesid või saatnud SMS, kuid arveldusperioodi viimaste tundide jooksul tehtud kõned on kajastunud järgmise arveldusperioodi arvel. Operaatorid on põhjendanud seda arvestussüsteemi eripäraga ning pakkunud tarbijatele kompensatsiooniks soodustusi. Tarbijakaitseamet soovitas kauplejatel informeerida tarbijaid täpsemalt nimetatud asjaolust lepingu sõlmimise momendil ning ettevõtte kodulehel vältimaks hilisemaid vaidlusi.

3) kaebused nõudega tühistada arve seoses helistamise hinna märgatava tõusuga. Kõneminutihind TopConnect ja Telefant võrku muutus alates 01.06.2008. Hinnamuudatusest teavitati kuu aega ette Tele2, samuti TopConnect ja Telefant kodulehel vastavalt elektroonilise side seadusele. Tele2 pakkus kaebuse esitanud tarbijatele ebamugavuste kompenseerimiseks kõneaega 150 krooni väärtuses kahe kuu peale. Kuna Tele2 on antud olukorras käitunud vastavalt seadusandlusele, puudus arvete tühistamiseks alus.

Mitme kaebuse põhjuseks oli SA Lastekaitsefondi poolt eritariifsetelt numbritelt 15345 ja 16346 telefonimängus osalemiseks saadetud SMS-d, millele vastamisel saadetakse valikvastustega küsimusi ning kus järgemööda saadetavatele küsimustele õigesti vastamisel võib võita Nokia N95. Iga SMS maksumus oli 50-75 kr, millest aga ei

teavitatud. Tarbijakaitseamet tegi järelepärimine AS-le EMT ja Elisale. Saadud vastuste kohaselt oli SA Lastefondil küll sõlmitud lepingud, kuid ei selgunud raha laekumine. Tarbijakaitseamet pöördus kirjaga Põhja Politseiprefektuuri poole, kes algatas antud asjas kriminaalmenetluse kelmuse tunnustel.

Kaugmüügi kohta esitati **29** kaebust, millest 19 oli postimüügi, 5 sidevahendi abil sõlmitud lepingute ja 4 koduuksemüügi kohta. Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv on suurenenud 12 võrra, seda nii postimüügi kui sidevahendite abil sõlmitud lepingute osas. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 46 järelepärimisele, mis puudutasid erinevaid kaugmüügiga seotud probleeme.

Postimüügikaebuste puhul oli tarbijate pöördumise põhjuseks saadud võlateade või ei saanud tarbijad lõpetada saatetiste saatmist. Koduukselepingute puhul oli tarbijate mureks lepingust taganemise võimaluse kasutamine juba pärast seadusega ettenähtud 14 päeva möödumisel.

Estdirect Office OÜ kohta esitatud 8 kaebust olid seotud ettevõtja kaupade, nagu kaalu langetavate tablettide, inimesekõrguste maasikaistikute, Maagiliste Ruudu abil edu saavutamise, reklaamimisega ajalehtedes ja ajakirjades. Reklaami järgi, kui tarbija tellitud kaubaga rahul ei ole, peab ta tagastama toote pakendi ja saab oma raha tagasi.. Mitmele tarbijale raha tagastamisega aga Estdirect Office viivitas ebamõistlikult. Tarbijakaitseameti menetluse tulemusel maksti kõigile tarbijatele raha tagasi.

UAB IMP Baltic osas on pöördutud kaebusega 5 korral. Probleemiks inkassofirmalt saadud võlateade peale lepingu lõpetamist saadud aga tagasi saadetud pakkide eest või siis on saadud reklaamtrükis, milles lubatakse auhinda ning mis auhinna saamiseks tagasi saadetakse teadmata, et sellega sõlmitakse leping kuna trükis on hoolikalt läbilugemata jätetud. Kõik tarbijate kaebused on menetluse käigus saanud lahenduse.

Meelelahutusteenuste osas on esitatud kokku **53** kaebust, mis on 10 võrra vähem kui eelmisel aastal. Nendest 45 puudutavad mitmesuguseid mängu, loteriisid ja muid erinevaid meelelahutusvõimalusi.

Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 52 järelepärimisele, mis puudutasid erinevaid meelelahutusteenustega seotud probleeme.

Aruandeperioodil on esitatud 20 kaebust Telemedia InteracTV Services vastu, kes korraldab Pervõi Baltiiski kanalil interaktiivse telemängu “Zolotoi Liveny”, kuna 2007.a novembrikuu esimestes saadetes puudus tarbijakaitseadusele vastav hinnateave kõne maksumuse osas. Tarbijate nõuded on edastatud mängu korraldajale Telemedia InteracTV Servicele nõuete rahuldamiseks, seetõttu jätkub ka 2009.a Tarbijakaitseametis nende kaebuste lahendamine. Koos 2007.a esitatud kaebustega on nimetatud mängu kohta esitatud kokku 73 tarbijakaebust.

Meelelahutusteenuste 16 kaebust puudutasid kodulehel <http://www.iq-test.eu> asuvat IQ testi, mille tulemuste teadasaamiseks liitub tarbija endale teadmata klubiga, ja selle eest lisandub iga nädal telefoniarvele 27 krooni. Ettevõtjaks oli algselt Portugali firma Natta Estonia, hiljem Prahast registreeritud firma I&Q GROUP Ltd. Kaebuste menetlemise käigus vaadati üle ka teenuste kasutajatingimused ning viidi kooskõlla kehtiva seadusandlusega. Kõik tarbijate kaebused on saanud menetluse käigus lahenduse.

Tarbijatelt on laekunud 4 kaebust Piletilevist ostetud, kuid ärajäänud ürituse eest korraldajalt MTÜ KVcom poolt tagasi saamata jäänud piletirahaga. Menetluse käigus on selgunud, et ettevõtja on registreeritud aadressil, mida reaalselt majana ei eksisteeri, seetõttu on äriregistrile tehtud vastavasisuline märgukiri. Ka ametiabi taotluse korras pöördumine politsei poole ei ole andnud tulemust, kuna juhatuse liikmete asukohta ei suudeta kindlaks teha, mistõttu menetlus jätkub järgmisel aastal. Kuna piletite müüjaks on olnud Piletilevi, siis piletiraha tagastamise osas on pöördutud nende poole.

Kaabelviteenuste kohta esitati aruandlusperioodil **35** kaebust ja **internetiside** kohta **28** kaebust. Sideteenuste kohta esitatud kaebuste hulgast moodustavad kaebused kaabelviteenuste kohta 28,3 % ja internetiside kohta 22,6 %. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 71 järelepärimisele, mis puudutasid kaabelviteenustega seotud probleeme.

Internetiside kohta esitatud kaebuste arvu suurenemise põhjuseks on esitatud arvetega mittenõustumine. Uueks segadust tekitavaks tooteks on mobiilne internet. Pakette on erinevaid nii kuutasuga kui kuutasuta. Kuutasulistel pakettidel on hinna sees teatud hulk andmemahu ning selle andmemahu ületamisel arvestatakse teenuse eest tasu kasutatud andmemahu järgi. Tarbijad ei oska aga arvestada, milline andmemahu hulk tegelikkuses interneti kasutamiseks kulub ning kuna väga lühikese aja jooksul kasutatakse suures ulatuses teenust, tulevad arved mõne päevaga väga suured. Tarbijakaitseamet on kaebuste menetlemise käigus selgitanud tarbijatele paketi tingimusi.

Kaabellevi- ja internetiside teenuse puhul on palju kasutusel nõ komplekslahendused – internet, kaabeltelevisioon ja ka telefoniteenus ühes pakettis ning kui esineb teenuse katkemisi, on need kõigi teenuste osas.

Autoteenindusega seotud kaebusi esitati kokku **30** kaebust, sellest 6 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 24 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 91 järelepärimisele, mis puudutasid autoteenindusega seotud probleeme.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses autoteeninduse probleemidega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

1) probleemid töö maksumusega;

Autoteeninduses ei vormistata hinnakalkulatsiooni üldse või tehakse seda puudulikult. Tihtipeale lepatakse kokku töö teostamine mingi summa eest, mida hiljem suvaliselt muudetakse ning mis lõppsummana märgitakse ka maksekviitungile. Kaebuse korral tekib segadus, kuna puudub tellitud töö ja teostatud töö kindlaks tegemise võimalus.

Samuti on probleemiks olnud teostatavate tööde kalkulatsioonisumma st eelarve ületamine tarbijalt nõusolekut küsimata. Tarbijad lihtsalt seatakse fakti ette, et maksta tuleb nüüd niipalju, mõnikord võib arvel olev summa ületada ka tarbija maksevõime. On ka vastupidiseid probleeme, kus tööde teostamisel selgub, et tuleb teha täiendavaid kulutusi, tarbijalt küsitakse nõusolekut ja ka saadakse, kuid küsimist-vastamist ei vormistata kuskil kirjalikult. Tarbija hiljem ei tunnista nõusoleku andmist ning tasumisel vaidlustab makstava summa.

2) konkreetse rikke tuvastamise oskamatus autoremontija poolt;

Autol oletatava rikke kõrvaldamiseks on tarbijale pakutud järjest uusi lahendusi, mille tulemustes ei olda ka ise kindlad, kuid tarbija peab kõik tööd kinni maksma. Vaidluses teenindaja väidab, et tarbija tellis töö olgugi et tulemust ei olnud.

3) autole on tekitatud remondis vigastusi vms;

Remonti võetud auto kättesaamisel, kas siis kohe või mõne aja pärast avastab tarbija, et autole on tekkinud mõlgid, kriimud, mõrad jm, mida varem ei olnud. Kaebuse menetlemise käigus jäävad aga mõlemad pooled oma arvamuse juurde ja sel juhul on saab kaebust lahendada ainult tunnistajaid kaasates.

4) rikete kõrvaldamine mitte teenindanud autoremondifirmas, vaid mujal;

Tarbijad ei pöördu remonditud või kõrvaldatud vea taastekkimisel pretensiooniga teenust osutanud autoteeninduse poole, vaid lasevad vead kõrvaldada teises autoremondifirmas ja alles seejärel pöörduakse kahjunõudega esimese remondifirma poole, kes kahjunõudega aga ei nõustu, kuna ei saanud halvasti teostatud remondis veenduda.

5) probleemid asendatud detailidega;

Mõne kaebuse puhul on tarbijal tekkinud kahtlus, et detaili ei vahetatud. Väljavahetatud vanu detaile hakatakse mõne aja möödudes tagasi nõudma, aga need on utiliseeritud.

6) kauplusest ostetud autovaruosa ei sobi autole või on oskamatult paigaldatud.

Näitena võib välja tuua purunenud sarniiri juhtumi, kus kaupleja hinnangul on tegemist ebakvaliteetse paigaldusega ja tarbija ning paigaldaja hinnangul tõenäoliselt ebakvaliteetse varuosaga. Tõese otsuse saamiseks oleks vajalik varuosa materjali ekspertiis, mis võiks kinnitada valmistamiseks kasutatud materjali kvaliteetsust.

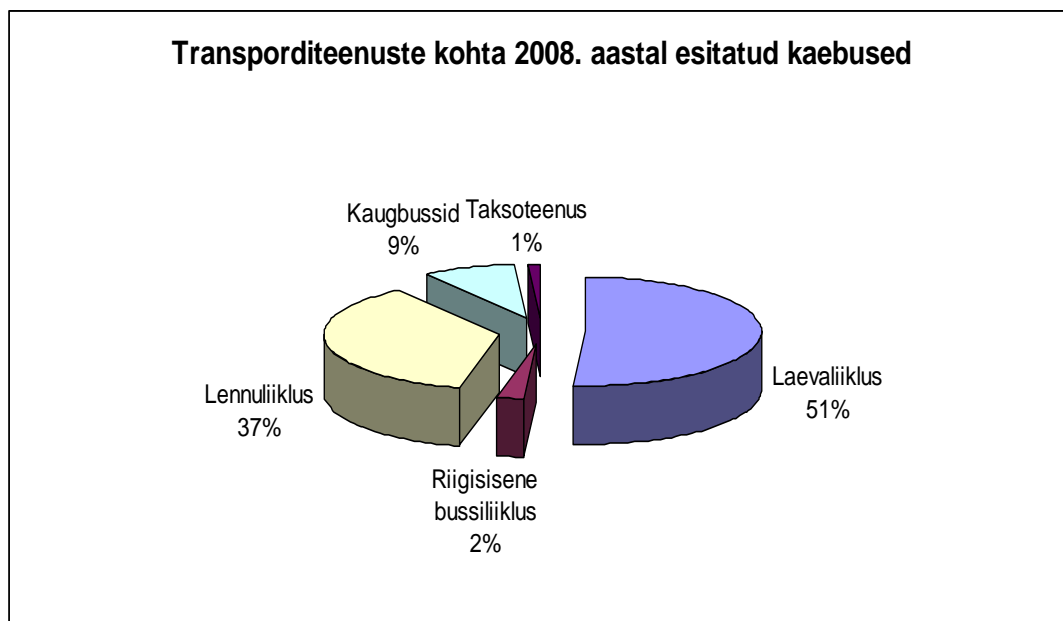
Postiside teenuste kohta esitati aruandlusperioodil **12** kaebust, võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv postiside teenuste osas suurenenud 8 võrra. Sideteenuste kohta esitatud kaebuste hulgast moodustavad kaebused postiside teenuste kohta 9,6 %. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 29 järelepärimisele, mis puudutasid postiside teenustega seotud probleeme.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses postiside teenuste probleemidega, saab nimetada järgmised probleemid:

- 1) saadetud kirjade ja postipakkide mittejäudmine või hilinevad jõudmine adressaadini, Juhul kui tegemist on olnud lihtsaadetisega, siis puudub AS Eesti Post kohustus hüvitada saamata jäänud saadetise maksumus. Iga inimene otsustab ise, kas saadab tähtsaadetise või lihtsaadetise;
- 2) saadud postipakk või kiri on lõhutud või osa asju saadetisest on kadunud;
- 3) postipaki kohta ei edastatud pakiteadet ja tarbija ei saanud pakile järele minna;
- 4) ei ole saanud tellitud ajakirjandusväljaannet.

Transporditeenuste kohta esitati **82** kaebust, nendest 42 laevaliikluse, 30 lennuliikluse, 7 kaugbussiliikluse, 2 riigisisese bussiliikluse ning 1 taksoteenuse kohta. (Joonis 12). Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv hüppeliselt kasvanud kokku 59 kaebuse võrra, peamiselt just laevaliikluse kohta esitatud kaebuste tõttu. *Kaebuste arvu*

suurenemine 19 võrra on aga ka lennuliiklusega ja kaugbussiliiklusega seotud kaebuste osas. Samas on vähenenud riigisisese bussiliiklusega seotud kaebuste arv 3 võrra, samale tasemele on jäänud taksoteenustega seotud kaebuste arv. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 85 järelpärimisele, mis puudutasid transporditeenustega seotud probleeme.



Joonis 12

Laevaliikluse kohta esitatud kaebustest 36 on seotud Soome laevafirma Superseacati pankrotimenetluse väljakuulutamisega 12.11.2008 ilmunud Ametlikes Teadaannetes. Ameti poole pöördunud tarbijaid teavitati, et võlanõude esitamiseks peavad nad pöörduma pankrotihalduri poole, kuna Tarbijakaitseametil puudub võimalus nende aitamiseks.

Suhteliselt palju kaebusi laekus Lindaliini poolt korraldatud erinevate kampaaniatega, kus tarbijatel puudus võimalus kampaania lõpus ostetud sooduskupongi kasutada vabade kohtade puudumise tõttu. Samuti esitati mõned kaebused selle kohta, et tarbijad ei nõustunud laeva kapteni otsusega reisi tühistamise põhjuste osas.

Lennuliikluse kohta esitatud 30st kaebustest esitati 4 Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse 261/2004 alusel. Neist 3 puhul oli tegemist lennureisi tühistamisel (AirBerlin, EasyJet ja Estonian Air) ning ühel juhul lennu hilinemisel (EasyJet) reisijatele vähese hoolitsuse pakkumisega. Määrus 261/2004 kohaselt lennu hilinemise korral on lennuettevõtja kohustatud pakkuma reisijatele hoolitsust toitlustamise, kommunikatsiooni ja vajadusel majutuse näol; lennu tühistamise korral on sõltuvalt lennu vahemaast sätestatud hüvitise määrad. Lennuettevõtja on aga vabastatud hüvitise maksmise kohustusest, kui ta suudab tõendada, et lennu tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud. Ülejäänud kaebused lennutranspordi osas on olnud üldist laadi: küsimused lennupiletite hindade kohta; lendude vahele jäänud ajavahe ebapiisavus. Probleeme rikutud pagasite või pagasi kadumisega oli 7 korral.

Kaugbussiliikluse kohta esitatud 7 kaebust käsitlevad bussi väljumise aja ebatäpsuse ja sellest tekkinud kahju probleeme, viisa vormistamata jätmisega tõttu riiki mittelubamise tekkinud kahju hüvitamist, enne väljumist tagastatud bussipileti mitte hüvitamist, aga ka

mugavusastme mitteteatamisega tekkinud kahju hüvitamist seoses edasi-tagasi piletite ostmisega Eurolinesi LuxExpress bussile marsruudil Tallinn-St.Peterburg-Tallinn. Kuna tööpäeval on tarbijad sõitnud Lux Express tüüpi bussiga, kuid tagasisõit nädalavahetusel toimus standardbussiga. Piletite ostmisel kassas tarbijaid sellest ei teavitatud. Tarbijakaitseamet tegi MootorReisi AS-le märgukirja, milles juhtis ettevõtja tähelepanu teabe puudumisele ja kohustas lõpetama ebatäpse informatsiooni andmine bussiliini mugavusastme osas. Samuti tegi Tarbijakaitseamet ettepaneku kaaluda edaspidiste võimalike arusaamatuste vältimiseks bussipiletil informatsiooni kajastamist selle kohta, millise mugavusastmega bussiga on tegemist.

Riigisiseste bussiliinide 2 kaebust on seotud pagasi kadumisega bussi hoiuruumist ja bussi mittepeatumisega peatuses, kus reisija bussi ootas.

Taksoteenuse kaebuste ajendiks oli puudulik teave Esra takso tellimisel.

Transporditeenuste kohta võib välja tuua kaebuse, kus tarbija tellis merekonteineri isiklike asjade veoks Hollandist Tallinnasse, kuid kaupleja tõstis kauba saabudes märgatavalt hinda, viidates vahepeal tõusnud tariifidele ning lisamata käibemaksule. Vormistatud dokumendid olid osaliselt ingliskeelsed ja kinnitus hinnatõusuks ilma tarbijapoolse nõusolekuta. Tarbijakaitseameti sekkumisel ja tarbija õigustele tähelepanu juhtimisel probleem lahenes ja tarbija maksis teenuse eest esialgselt kokkulepitud hinda.

Keemilise puhastuse teenuse kohta esitatid kokku **23** kaebust, neist 5 edastati tarbijakaebuste komisjonile, eelmenetluse käigus lahendati 18 kaebust. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **10** järelepärimisele, mis puudutasid keemilise puhastuse teenusega seotud probleeme.

Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses keemilise puhastuse teenuste probleemidega, võib öelda, et reeglina jagunevad probleemid kaheks:

1) tooted saavutasid keemilise puhastuse tagajärjel halvema väljanägemise kui enne puhastusse viimist (tekkisid laigud; tulid esile plekid, mis ei olnud enne puhastust nähtavad; toode muutis värvi; venis välja; oli kortsus või tõmbus kokku; tekkisid õmblusrebendid jms). Üldjuhul ei saavutatud sellist tulemust nagu klient soovis, kuna toode ei läinud puhtaks.

Kahjuks on kaebuse menetlemise käigus tagantjärei raske hinnata, milline oli toode puhastusse viimisel, sest teenindusettevõtte reeglina ei fikseerinud toote vastuvõtmisel kviitungil selle välimust ega võtnud ka kliendi allkirjastatud nõusolekut puhastamiseks plekkide ja muude puuduste avastamisel.

2) tarbijate avalduste lahendamine takistatud selle tõttu, et tarbija ei suuda tõendada nõude suurust, kuna puudub toote ostudokument, mis on kadunud või on toode ostetud välismaalt ja maksumust ei ole võimalik kindlaks määrata. Sel juhul saab toote maksumust hinnata keskmise turuväärtuse järgi, näiteks täiendava ekspertiisiga, mille tellimise kohustus on tarbijal kui nõude esitajal. Teise võimalusena on võimalik leida toote maksumus kokkuleppel keemilise puhastuse ettevõttega, kuid sel juhul peavad mõlemad osapooled olema valmis kompromissiks. Sellistel juhtudel tarbija tavaliselt loobub kaebuse esitamisest tarbijakaebuse komisjonile.

Finantsteenuste kohta esitati Tarbijakaitseametile 2008.aastal kokku **19** kaebust ning

kindlustuse kohta **10** kaebust. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **97** finantsteenuseid puudutavale järelepärimisele, mis on 40 võrra enam kui 2007.aastal.

Finantsprobleemidega kaebused puudutasid pankade tegevusi 8 korral, SMS laene 4 korral, liisingute ja järelmaksude probleeme 3 korral, tasulise pangavõlataatise esitamist 3 korral ja kaardimakset 1 korral.

Kaebustes sooviti selgitust inkassofirma tegevuse kohta võlgniku nime avalikustamisel, inkassofirma tegevuse seaduslikkuse, intressinõude esitamise õiguspärasuse kohta peale põhivõla nõude esitamist või vaidlustati võlasumma suurus. Sellistel juhtudel on tegemist olnud situatsioonidega, kus tarbija on jäänud makseviivitusse või võlgnevusse ning ettevõtte on peale seda nõude esitanud juba inkassofirmale. Võlgnevusse jäämisel lasub tarbijal aga kohustus maksta suuri leppetrahve ning intresse.

2008.a teisel poolaastal esitati mitu kaebust, kus erinevate lepingute alusel investeeritud summa on pangas vähenenud, kuigi lepingu kohaselt baassumma säilib.

Eluasemega seonduvate teenuste kohta esitati 2008.a aastal kokku **71** kaebust, mis on võrreldes eelmise aastaga 28 võrra enam.

Enim kaebusi esitati eluasemekulude kohta (prügivedu, maamaks jne) 18 ja elektri kohta 15, vähem oli kaebusi kütte ning vee ja kanalisatsiooni probleemide kohta vastavalt 7 ja 5. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 257 järelepärimisele, mis puudutasid eelpool loetletud teenustega seotud probleeme.

Jätkuvalt on arvestatav koostöö Tallinna Ettevõtlusameti Hinna ja Tarbijakaitse teenistusega, kellele on amet kokkuleppeliselt edastanud lahendamiseks tarbijate päringuid ja kaebusi, mis on seotud põhiliselt korterelamute elanike vaidlustega (enamasti vaidlustatakse haldajate poolt korteriomanikele esitatavate kommunaalrivate õigsus) haldusettevõtetega Tallinna linnas ja selliste monopoolsete kauplejatega nagu AS Tallinna Küte ja AS Tallinna Vesi.

Tarbijakaitseametile laekus mitmeid avaldusi ja järelepärimisi seoses **korraldatud prügiveo probleemidega**, kokku 12 avaldust. Kuigi korraldatud jäätmeveo teemat on käsitletud nii ajakirjanduses kui ka kohalikud omavalitsused teavitavad oma elanikke liitumise kohustusest, tekitab uus olukord tarbijates jätkuvalt küsimusi. Pöördumisi laekub Tarbijakaitseametile perioodiliselt vastavalt sellele, kui mõnes piirkonnas rakendub korraldatud jäätmevedu. Jäätmeseadusega on korraldatud jäätmeveoga seonduvad küsimused pandud kohaliku omavalituse pädevusse. Suurimat rahulolematust on tekitanud korraldatud prügiveo teema just nendes piirkondades, kuhu inimesed on ehitanud suvilad, mida ei kasutata aastaringselt. Kuid pöördumisi on ka lisateenuste, võlataatide ja tühisõidu tasudega.

Elektrienergia, so elektrienergia ettevõtete tegevuse kohta esitati kokku **15** kaebust ning **43** järelepärimist.

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses elektrienergia probleemidega, võib nimetada peamiste probleemidena, et tarbijad ei nõustu elektriarvesti näitude arvestamisega ja arvesti töö õigsusega ning esitatud täiendava arve suurusega.

Kinnisvaratehingute kohta on laekunud **20** avaldust. Tarbijad soovivad nõu oma

lepingujärgsete õiguste kasutamiseks kui ostetud kinnisvaral ilmnevad mingid puudused (kasutusloa saamine ehitisele, purunenud veetoru, ebakvaliteetne parkett, hallitus vannitoas või mujal korteris, katki läinud heitveemahuti, põrandaküttesüsteemi rike, vihmavesi ventilatsioonisüsteemis, katkine katus, purunenud aknaklaas.). On ka üksikuid kaebusi kinnisvaramaaklerite tegevuse kohta. Kui tegemist on olnud atesteeritud maakleriga või Eesti Kinnisvaramaaklerite Koja liikmega, oleme pöördumised edastanud Kinnisvaramaaklerite Kojale lahendamiseks.

Korteriühistute (KÜ) probleemistikuga esitati kokku **9** kaebust ja **73** järelepärimist,

Siinkohal tuleb aga silmas pidada asjaolu, et korteriühistud kui juriidilised isikud ei ole tarbijakaitseseaduse ja võlaõigusseaduse mõistes käsitletavad tarbijana.

Samuti ei ole korteriühistu liige tarbijakaitseseaduse tähenduses tarbija, vaid korteriühistu kui juriidilise isiku ühises majandamistegevuses osaleja, mistõttu puudub Tarbijakaitsesametil paljudel juhtudel pädevus probleemi lahendamisel aidata.

Vaatamata sellele on Tarbijakaitsesamet püüdnud korteriühistu liikmetele abi osutada ja tõstatatud küsimuste lahendamisele kaasa aidata peamiselt nõustamiste kaudu.

Korteriühistu liikmed on esitanud kaebusi juhatuste või nende esimeeste otsuste tegemise või siis millegi mitte tegemise suhtes. Samuti esineb juhtumeid, kus korteriühistu juhatus ei pea tarvilikuks liikmete pöördumistele vastata. On esinenud juhuseid, kus kortermaja mitterahuldavast ehituskvaliteedist lähtuvalt satub näiteks ülemise korruse mõni korter sadevete läbiimbumise objektiks, kusjuures sellise õnnetuse likvideerimine jääb vahel üksnes kannatanu enda õlule, sest KÜ mittetegusat juhatust üksiku korteriomaniku mure ei pruugi liigutada. Seega on probleemiks olnud kahjunõude hüvitamine, kui KÜ on tööde tellija ja ehitustööde käigus või tulemusena on kahjukannataja KÜ liige.

Loomulikult tekitab jätkuvalt probleeme KÜ poolt tellitud kortermajade remondi või renoveerimistööde vilets kvaliteet või isegi tellitud tööde mittelõpetamine. Siin on kõige suuremateks kannatajateks muidugi KÜ liikmed ise, kelle raha on ebaotstarbekalt kasutatud.

Palju probleeme on tekitanud KÜ liikmetele küttehinna tõus ning mitmesuguste muude kulude (üldvesi, üldelekter, ühekordsed maksed remondifondi jm) arvutamise metoodika, mida rakendatakse konkreetse KÜ juhatuse poolt ja mis ei pruugi alati kõigile mõistetav olla, ehkki see lähtub üldjuhul korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgsetest põhimõtetest, et korteriomanikel tuleb tasuda vastavalt omandi suurusele.

Samuti esineb ka selliseid KÜ liikmeid, kes ei ole kunagi millegagi rahul (isegi KÜ liikmete üldkoosoleku otsustega mitte) ja õigluse eest võitlemise nimel tegelevad kaebuste läkitamisega erinevatele ametiasutustele.

Teatud juhtudel oleme KÜ liikmete kaebused edastanud vastamiseks nende juhatustele ning need on leidnud ka positiivse lahenduse.

Pöördumistele tuginedes võib öelda, et tihti on tegemist ka KÜ liikmete teadmatusega enda õigustest ja kohustustest, aga ka KÜ juhatuse passiivse suhtumisega tekkinud probleemide lahendamisse. Jätkuvalt on levinud arusaam, et väljastpoolt keegi tuleb ja paneb KÜ juhtorganid tööle ning probleemid lahenevad. Tegelikult tuleks aga just KÜ liikmetel ise aktiivsust ja otsustavust näidata kortermaja probleemide lahendamisel, samuti suurendada nõudlikkust KÜ juhatuse tegemiste suhtes.

Aeg-ajalt esitatakse tarbijakaitsesametile kaebusi ka KÜ juhatuste poolt kas siis haldusfirmade või muude lepingupartnerite tööde ja tegemiste suhtes.

Siinkohal puudub Tarbijakaitsesametil igasugune pädevus sekkumiseks juriidiliste isikute vahelistesse tsiviilõiguslikesse vaidlustesse, mis on kohtu ainupädevuses.

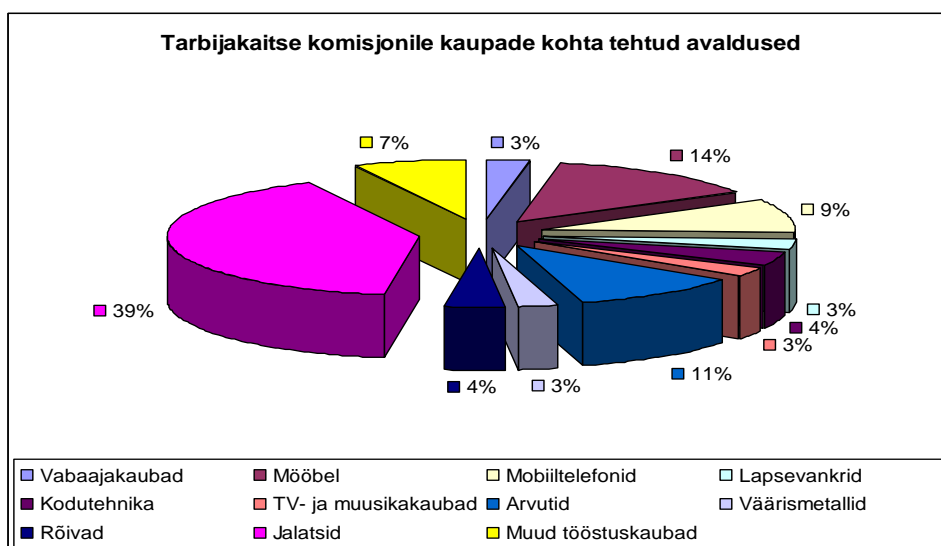
Valveteenuse kohta esitati **6** kaebust. Põhjuseks on valvesüsteemide (andurite) valehäired, mis omakorda on tinginud tehniku väljakutse. Kahjuks ei ole andurite defektsus kohapealsel kontrollil paljudel kordadel kinnitust leidnud, mistõttu on esitatud tarbijatele arve tehniku väljakutse eest. Lahkhelid on tekkinud reeglina ka tarbijate pealiskaudsest tutvumisest lepingutingimustega. Alles probleemide üleskerkimisel leitakse, et enda poolt allkirjastatud lepingutingimused ei ole sobivad. Samas kui Tarbijakaitseamet kaebuse lahendamise käigus pöördus valveteenuse pakkuja poole sõlmitud lepingu häireedastuse variantide kohta selgituste saamiseks, saime vastuse, et valveteenuse sõlmijale teavet eraldi ei kajastata. Tarbijakaitseameti sekkumise tulemusena on valvelepingusse viidud selles osas sisse täiendus.

7.3 Tarbijakaebuste komisjon

Tarbijakaebuste komisjoni istungeid juhatab seitse komisjoni esimeest. 2008. aastal esitas Tarbijakaebuste komisjoni koosseisu täiendavalt oma esindaja MTÜ Eesti Mööblitootjate Liit. Nüüdseks osaleb komisjoni töös 17 ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku 48 esindajaga.

Tarbijate esindajatena võtab istungitest osa 21 liiget. Alates 07.08.2008.a MTÜ Tarbijakaitse Nõuandla kaks liiget astusid komisjoni liikmete nimekirjast välja ega osalenud komisjoni istungitel. Komisjoni töös osaleb Tarbijakaitseametist 17 ja ühiskondlikest tarbijakaitseorganisatsioonidest 4 liiget.

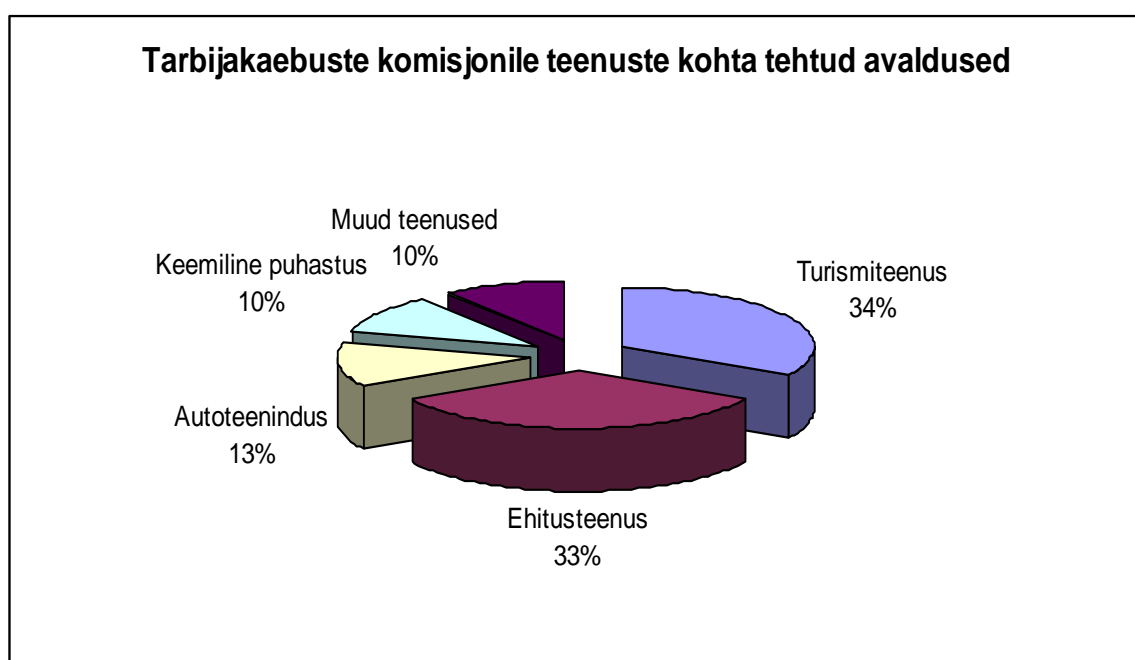
Kaupade kohta laekus aruandeaastal kokku **165** kaebust (Joonis 13), eelmisel aastal 161, seega on kaebuste arv mõnevõrra suurenenud. Tooteliigiti laekus kõige rohkem kaebusi jalatsitele **61**, järgnesid kaebused mööblile **21**, arvutitele **16**, mobiiltelefonidele **14**, rõivastele **6**, kodutehnikale **6**, TV ja muusikakaupadele **4**, mootorsõidukitele **2**, käekottidele **4**, väärismetalltoodetele **4**, vabaajakaupadele **4**, lapsevankritele **4**, optikakaupadele **1**, fotokaupadele **1** ja muude tööstuskaupade nagu aurusaun, mullivann, dušikabiin, soojuspump, puurkaevupump, karahvin, heitveemahuti kohta kokku **7** kaebust.



Joonis 13

Teenuste kohta esitati kokku **48** kaebust (Joonis 14), 2007.a oli 44. Kõige rohkem esitati kaebusi turismiteenuste kohta **16** kaebust, ehitusteenuste kohta **15**, üldehituse kohta **1**, autoteeninduse kohta **6**, keemilise puhastuse kohta **5**, muude teenuste nagu puhkuseosak, parkimisteenus, õmblusteenus, viimistlustööde hinnavaidlus, autokool kohta **5** kaebust. 2008. aastal suurenes märgatavalt kaebuste arv seoses turismiteenustega.

Komisjoni istungitel on tehtud kokku **212** otsust (Joonis 15), nendest 209 otsust 2008.a laekunud avalduste kohta ja 3 otsust 2007.a lõpetamata kaebuste kohta. Rahuldatud **57** kaebust, lahenenud kokkuleppel **58** (nendest 18 lahenes poolte kokkuleppel enne istungit), osaliselt rahuldatud **21**, rahuldamata **49**, väljus pädevusest **27**. Aruande perioodil tehtud otsustest on tarbijate jaoks positiivselt **136**, mis moodustab **64,2%** otsustest.



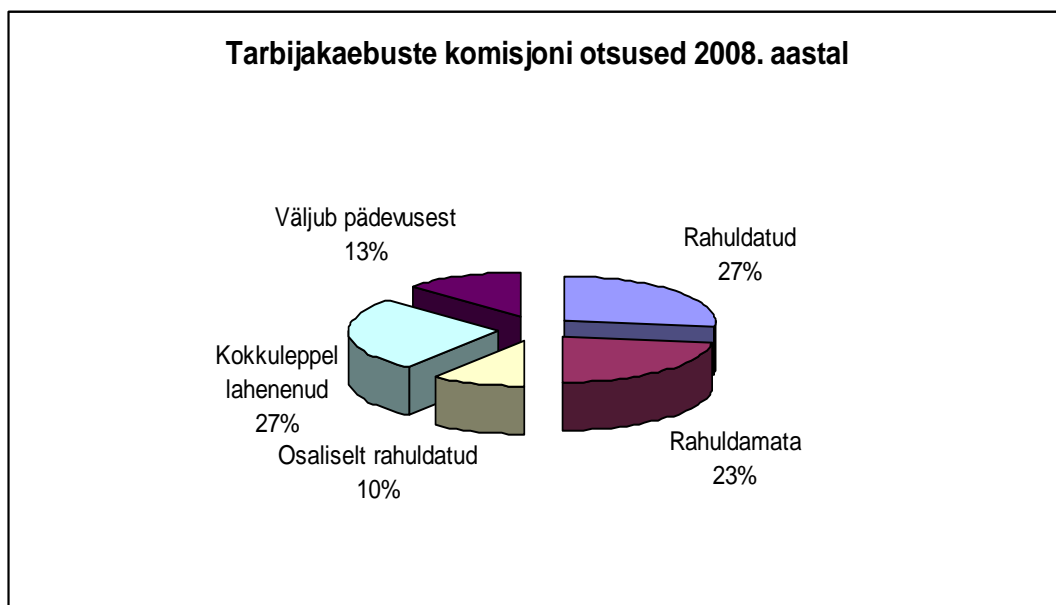
Joonis 14

Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuseid ei täitnud 17 ettevõtet, kokku 24 otsust so 17,6% tarbija kasuks lahenenud otsustest. Need ettevõtted on :

- OÜ Felto Ehituskorraldus üldehitus,
- Scandinavian Tours OÜ reisisteenus,
- Aiaekspert OÜ piirdeaia ehitus,
- OÜ Kampariol rõivad,
- OÜ Morande Shoes jalatsid, kahel korral,
- Venderex Grupp OÜ jalatsid ja vibu,
- WebCom Sevcies OÜ e-kaubandus kuus avaldust,
- OÜ Kimsi Kaubad jalatsid,
- OÜ Eliav King jalatsid,
- Pelsmar OÜ rõivad,
- OÜ Benetec trenaažöör,

- OÜ Novatours reisiteenus, osaliselt otsus täidetud,
- OÜ Aakve Ehitus üldehitus,
- OÜ Neutra mobiiltelefon,
- OÜ LineCross reisiteenus,
- OÜ Kronion jalatsid,
- OÜ Eurostandard käekott.

Nimetatud firmad on avaldatud Tarbijakaitseameti veebilehel kui komisjoni otsuseid eiranud ettevõtted.



Joonis 15

8. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE

Kokku nõustati tarbijaid (infotelefonil, vastuvõtul, erinevate osakondade töötajate ning kirjalike pöördumiste kaudu) 2008. aasta jooksul **24 143** juhul. 2007. aastal nõustati tarbijaid kokku 22 984 korral.

Kõikidest nõustatud tarbijatest käis 3122 vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalitustes. 12 808 tarbijat helistas ameti infotelefonile ning 4404 tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste osakondade töötajatelt.

Kokku edastati ametile kirjalikke järelepärimisi (selgitustaotlusi ja märgukirju) tarbijate või ettevõtjate poolt 3809 korda, milles küsiti teenuste (1333 korda), kaupade (914 korda), reklaami ning üldiste tarbija õiguste kohta.

Teenuste osas küsiti kõige rohkem eluasemega seotud teenuste, sideteenuste ning finantsteenuste (laenud, liisingud jms) kohta. Järelepärimistes kaubanduse kohta domineerisid arvutid ning nende tarvikud.

8.1 Tarbijate nõustamine infotelefonil

Kokku nõustati ameti infotelefonil 2008.aastal eesti ja vene keeles **12 808** tarbijat. *Võrreldes 2007.a. sama ajavahemikuga on kõnede arv kahanenud, kuid kõnede kestus ja probleemide hulk on suurenenud, seega on infotelefoni kasutamine tarbijate poolt jätkuvalt väga sage.* Keskmiselt nõustati päevas **51** helistajat.

Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad on sarnased eelmistele aastatele. Majandusliku olukorra muutus on suurendanud tarbijate pöördumiste arvu, mille sisuks on maksujõuetusest tekkinud raskused ning tellitud kaubast ja ettemakstud rahast ilma jäämine. 2008 aasta teisel poolel suurenes reiside ärajäämisega ja reisibüroode pankrottidega seonduvate kõnede arv, samuti ka mööblifirmade pankrotid jne.

Tööstuskaupadega seotud probleemidega pöörduiti infotelefonile 2008 aasta jooksul jooksul **6279** korral.

Enim probleeme oli **arvutite ja teiste tehnikatoodetega (2568)**

Kuna infotehnoloogia valdkond on omandamas aina suuremat tähtsust, on kasvanud just sellega seonduvate probleemide arv. Arvutiteid ja –tarvikuid puudutavaid kõnesid oli **854**. Mittekvaliteetsete telefonidega seoses võeti ühendust **660** korral. Kodutehnikaga (pesumasinad, külmutuskapid jne) seotud muredega helistati **586** korral ning TV, muusika- ja radiokaubad olid probleemiks **411** korral.

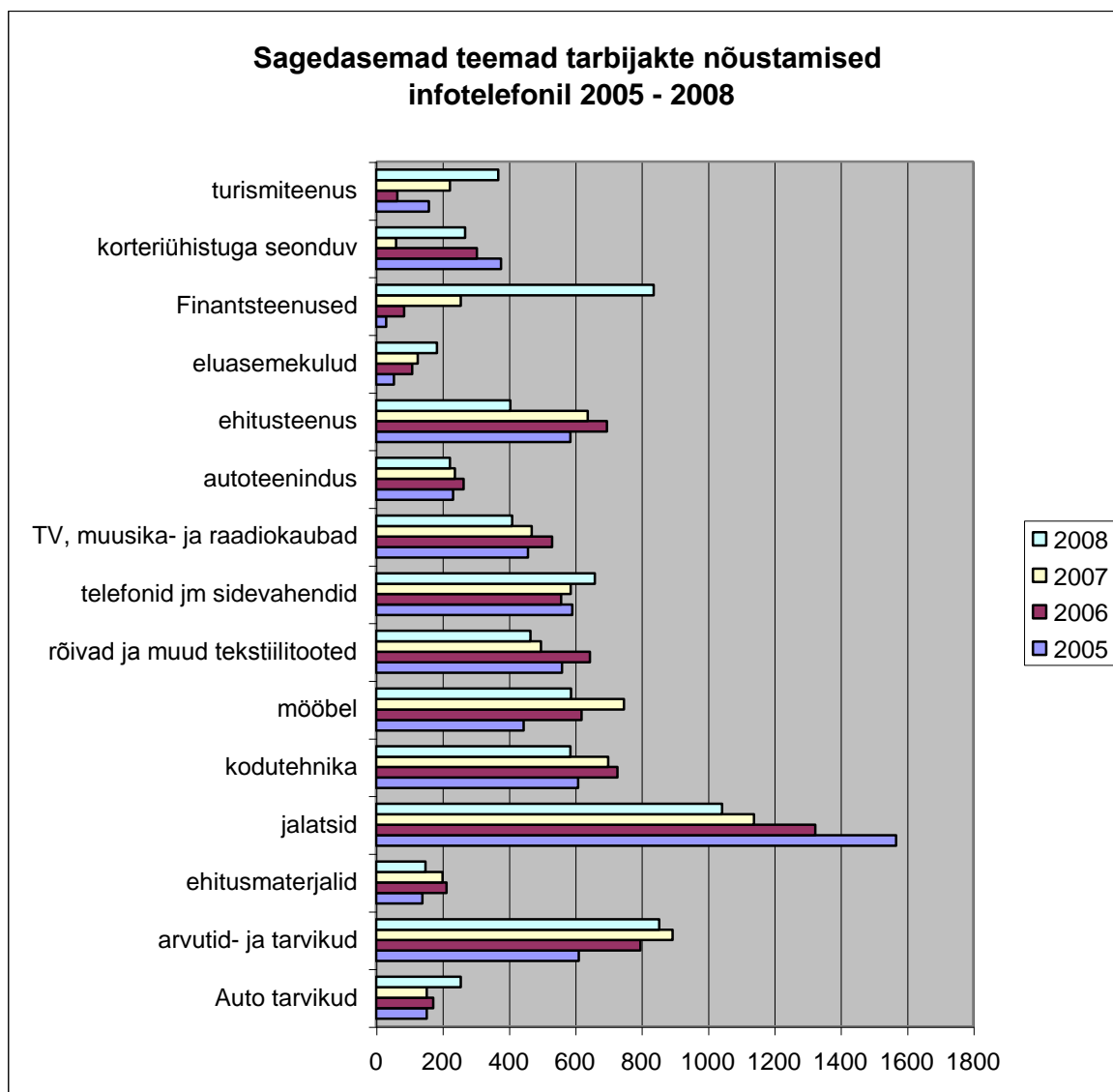
Enamasti on tarbijad oma kõnedes nõrдинud, et tootel pole lubatud funktsioone, kaasa ei anta kasutusjuhendit või on see ebapiisav. Lisaks ollakse rahulolematud sellega, et

kauplejad ei ole vastutulelikud ning eksitavad tarbijaid tahtlikult.

Autode ja autotarvikutega seoses tehti 2008. aastal **424** kõnet. Autotarvikute põhjusel helistati 256 korral ning probleeme oli nii uute kui kasutatud autode (167) ostmisega ja vigade tõendamisega. Sageli on probleemiks tarbijale esitatav info. Kasutatud autode müümisel on olnud juhtumeid, kus müügiplatsil on müüjaks juriidilise isiku asemel hoopis füüsiline isik.

Mitte tehnikakaupadest oli tooteliigiti eraldi võttes enim probleeme **jalanõudega (1043)**. Peamisteks probleemideks on, et mõnenädalase kandmise järel katki läinud jalanõule pakub müüja vaid remonti, samas kui ostja sooviks kauba väljavahetamist või raha tagasimaksmist. Jalatsite puhul kurdetakse toote kvaliteedi ja kaebuste lahendamise kiiruse üle.

Mööbliga seotud probleemidega helistati **588** korral. 2008 aasta lõpus sagesid kõned mööbli tellimisega (tellitud mööblit ei saa tähtjaks kätte ja raha ka ei soovita tagasi maksta, saadud mööblikomplekt on praak mööbel). **Rõivaste ja muude tekstiilitoodete** ostmisel oli põhiprobleemiks ümbervahetamise küsimused ning hoolduse tagajärjel tekkinud vead. Viimaseid oli kokku **466**.



Joonis 16

Teenustega seonduvate muredega helistati kokku **3872** korral.

2008 aastal oli helistajatel kõige rohkem probleeme **finantsteenustega**, mille puhul helistati **837** korral. Võrduseks 2007. aasta andmed, mil finantsteenuste küsimustes helistati 256 korda.

Peamiseks probleemiks olid ebaselged arved ja maksed, laenud, liisingud ja lepingud, inkassofirmade sissenõuded, samuti ka lisatasu võtmine valuutavahetuses.

Ehitusteenuste kohta laekus **405** kõnet. Tarbijad ei ole rahul pakutud ehituskvaliteedi ja hinna suhtega.

Enim probleeme valmistab tarbijatele uste ja akende tarneaegade pikkus. Teenusepakkujad kipuvad tihtipeale tarneaegadega venitama ja sageli pole ka teenuse kvaliteet kõige parem. Probleeme on ka kinnisasja ostude sooritamisel, ei uurita oma seadusest tulenevaid õigusi. Korteri kvaliteet uutes majades jätab soovida ning haldaja ei selgita eelnevalt, et ka tühjade korterite küttekulud tuleb kinni maksta.

2008 teisel poolaastal suurenes turismiettevõtete majandusraskusesse sattumisega seonduvate kõnede arv.

Reisimisega ja turismiettevõtete küsimustega helistati **369** korral. Eelkõige helistati pankrotistunud reisivõtete pärast ning kuidas saada toimuma pidanud reisi eest makstud raha tagasi. Veel küsiti reisieetvõtete usaldusväarsuse kohta ning oldi rahulolematud teenindusega ettevõtetes.

Võrreldes eelmise aastaga on turismialaste küsimuste arv 2008. a. suurenenud ca 56%.

Autoteenindustega seotud **223** kõne põhjuseks oli peamiselt rahulolematuse esitatud arvega, mis on eelnevast kokkuleppes suurem. Samuti oldi rahulolematud remondi kvaliteediga. Probleemidest võiks veel nimetada remondimeeste töö usaldamatus, liiga pikad remondi tähtajad jne.

Kodutehnika remondiga tehti **152** kõnet. Tarbijaid ei rahulda pikad remonditähajad ilma asendustooteta.

Korteriühistu probleemidega helistati **269** korral.

Internetikaubandus ja kaugmüük on olnud helistamise põhjuseks **266** korral. Teemadeks kokkulepitud tähtaegade eiramine või siis ei saa tellitud kaupa kätte ning ei tagastata makstud raha.

Telefoni ja sideteenuste kohta laekus aasta jooksul kaebusi **146**, millest kumas läbi rahva rahulolematuse üldinfotelefonidelt saadud info ja teenuse hinna suhtega. Liiga pikad tasulised ooteajad ja SMS-teenused (helinad, taustapildid jms).

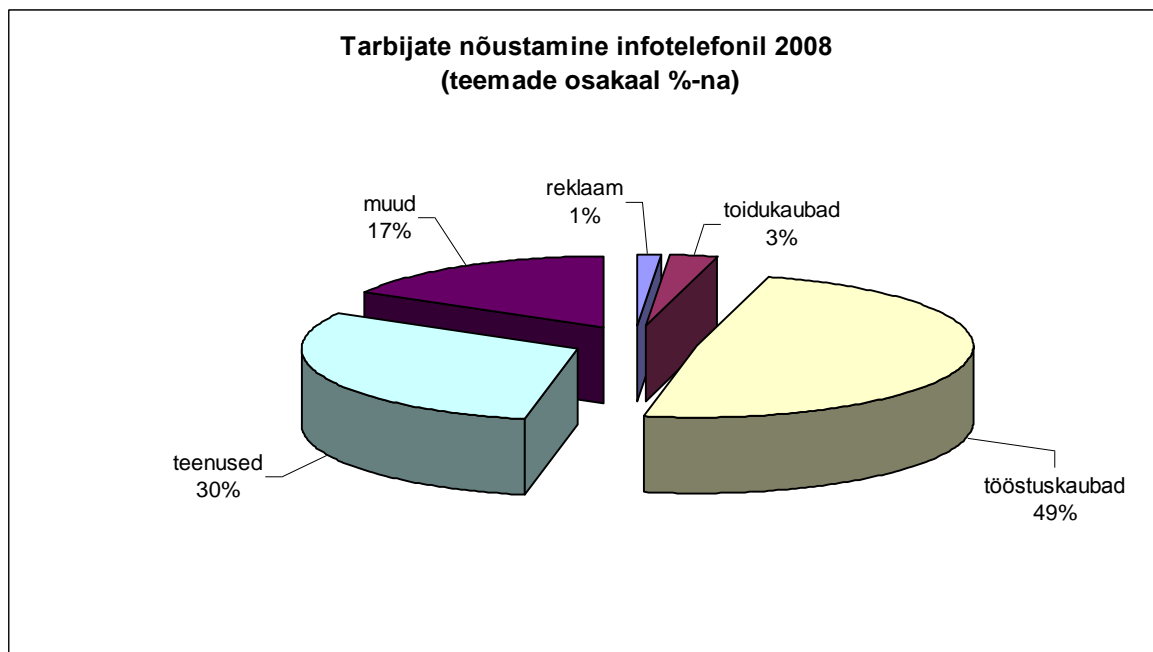
Elamumajandusega seoses tehti **128** kõnet. Näiteks prügiveoga (tühisõit) oli järgmine probleem - tarbijad ei ole rahul prügiveofirmade poolt esitatud arvetega, sest ei soovita kinni maksta tühisõite. Suvilaomanike ja hõreasustusega piirkonnas oli probleemiks ka see, et prügiveofirmad keelduvad liikumisgraafikut harvemaks tegema kui 1 kord kuus.

Kaabellevi kohta oli pöördumisi **116**, milles ei jäädud rahule operaatori poolt edastatud kaabellevi ettevõtte komplekteeritud programmide valikuga. Oli juhtumeid kus tarbija oli lihtsalt ilma pildita ja informatsioonita. Pakutud kompensatsioon – päeva eest 2 krooni - ei olnud tarbijate jaoks lahend, kuna nad olid 3 või rohkem päeva ilma TV-ta. Transporditeenustega ei jäänud rahule 24 reisijat. Pahameeleks andis põhjust kohvri kadumine, liinilt ärajäänud bussid või siis transpordi teenuste hinnatõus.

Toidukaupade seonduvaid kõnesid oli **348**. Peamiseks probleemiks oli toidukaupade puhul hinnaerinevused saalis ja kassas, mille kohta tehti 170 kõnet. Teise suure grupi moodustavad realiseerimistähajaja ületanud kaubad ja sellega seonduv (89).

Reklaami kohta laekus infotelefonile **173** kaebust. Jätakuvalt oli probleeme eksitava reklaamiga, mis seisnesid selles, et reklaamis esitatud teave ei vastanud tõele või oli reklaami üldmulje vale, arvestades ettevõtte poolt tegelikult pakutavat. Negatiivse näitena kauba reklaamimisest võib tuua koduukse müügi näite, kus suhteliselt eakatele inimestele üritatakse „kaela määrada” ülikalleid tolmuimejaid (maksumusega ca

20 000 krooni). Kõige sellega seoses on hakatud rohkem huvi tundma sõlmitavate (või juba sõlmitud) lepingute sisu vastu ja lepingute osas.



Joonis 17

8.2 Hinnavaatlus 2008. aastal

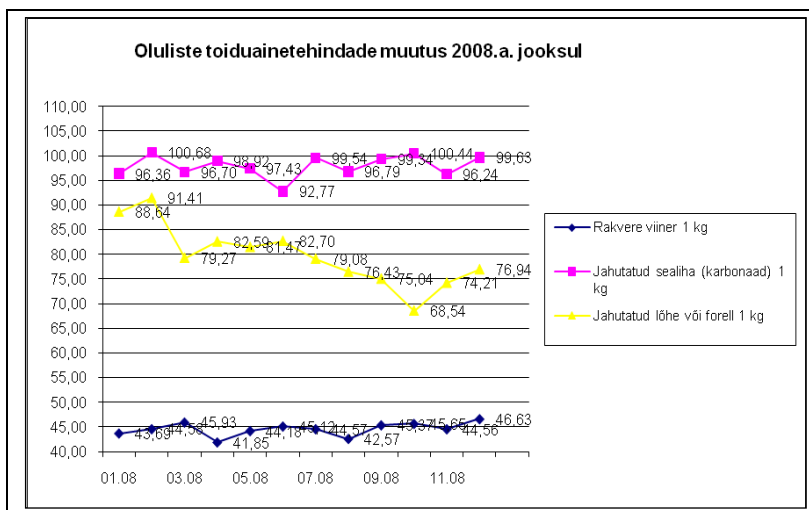
Tarbijakaitseamet viib alates 2004. aasta sügisest iga kuu kolmandal nädalal läbi hinnavaatlusi, mille eesmärgiks on jälgida hindade muutumist Eestis, sh ka võimalikke hinnamuutusi seoses euro käibele võtmisega tulevikus. Hinnavaatlusi viiakse läbi kolmes linnas: Tallinnas, Tartus ja Viljandis. Hinnavaatluste käigus uuriti keskmiste tarbijate poolt sagedamini ostetavate toodete hindu. Toidukaupade ja esmatarbekaupade hindu vaadeldakse Säästumarketi, Hyper Rimi, Maksimarketi, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes kokku 11 poes.

Toidukaupade ja esmatarbekaupade hindu vaadeldi erinevate kaubanduskettide kauplustes. Nimetatud linnades uuriti müügihindu Säästumarketi, Rimi, Maksimarketi, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes. Tallinnas viidi vaatlused läbi viies, Tartus ja Viljandis kolmes kaupluses. Toitlustuses võrreldi jookide ja toitude hindu Tallinnas neljas, Tartus kahes ja Viljandis kahes ettevõttes. Muud teenused (iluteenused, taksoteenus, keemiline puhastus, ujulateenus) on vaatluse all alates 2005. aasta aprillikuust ning kokku võrreldi nende hindu Tallinnas 25, Tartus 11 ja Viljandis samuti 11 ettevõttes. Hinnavaatluse abil saab jälgida, kas vaadeldaval perioodil on toidu- ja esmatarbekaupade või teenuste hindu kaupmeeste poolt tõstetud või langetatud ning millistes kauplustes või ettevõtetes on hinnad kõige kõrgemad.

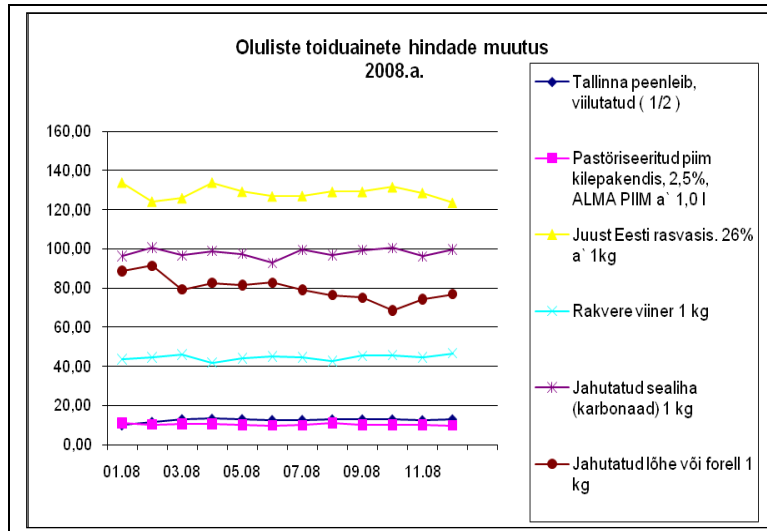
Tarbijakaitseamet viib hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures ettevõtte töötajaid sellest ei teavitata. Toidu- ja esmatarbekaupade hinnavaatluse tulemuste kokkuvõte avaldatakse iga kuu Maalehes.

8.2.1 Toidukaubad

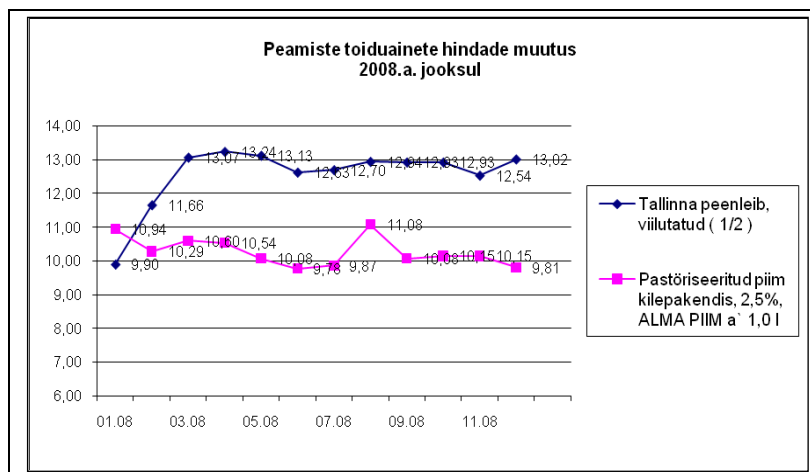
2008. aasta jaanuarist kuni detsembrini on Tarbijakaitseameti poolt vaadeldud toidukaupade hinnad tõusnud 7,7 %. Kõige enam on hinnad eelmise aasta lõikes kasvanud Säästumarketites. Viimast on näha nii Tallinna, Tartu kui Viljandi Säästumarketites. Toidukaupade hinnad kõikusid kogu aasta lõikes päris tugevasti, seda just eriti värske köögivilja puhul hooaegadest olenevalt.



Joonis 18



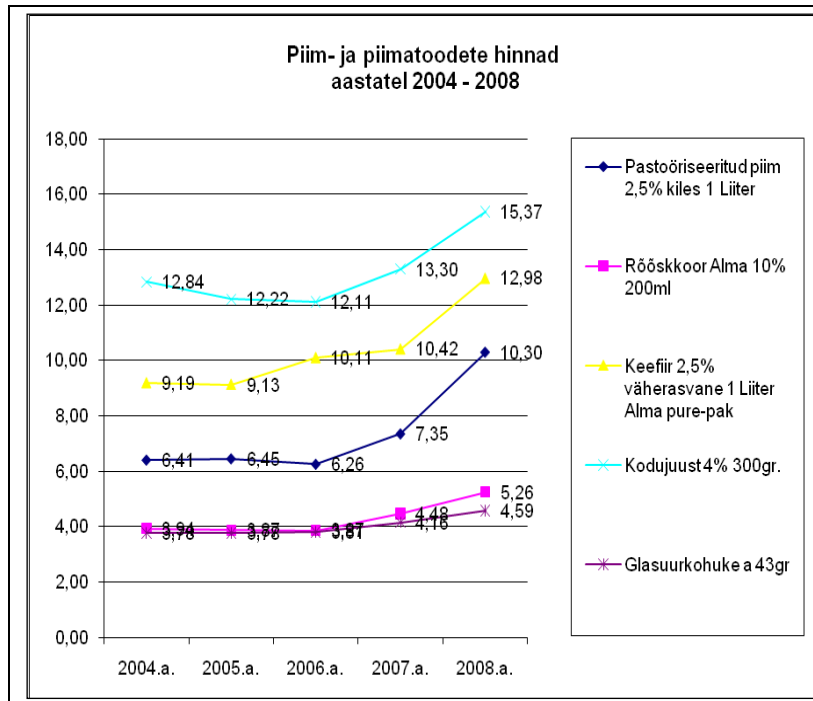
Joonis 19



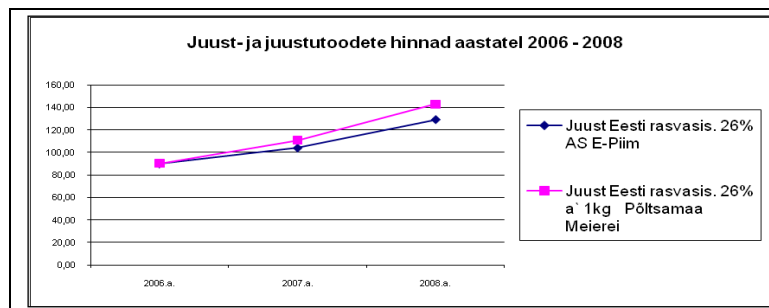
Joonis 20

Piimatooted

Piimatoodete hinnad on 2008.aastal võrreldes 2007. aastaga küll tõusnud, kuid suutnud vaadeldaval perioodil saavutada stabiilsuse. (joonis 19, 20) Pastöriseeritud Alma kilepiima hind on teinud aastaga läbi umbes 10%-lise languse. Kui jaanuaris 2008 oli Alma pastöriseeritud 2,5% kilepiima hind keskmiselt 10,94 krooni liiter, siis detsembris 2008 maksis piim kuni 9,8 krooni liiter. 2008.aastal oli piima keskmiseks hinnaks 10 krooni 30 senti. Võrdluseks võib tuua 2007.a. jaanuari, mil piim maksis keskmiselt 6,3 krooni ja detsembris juba 10,1 krooni liiter (aasta keskmiseks hinnaks tuli 7 krooni ja 35 senti).



Joonis 21



Joonis 22

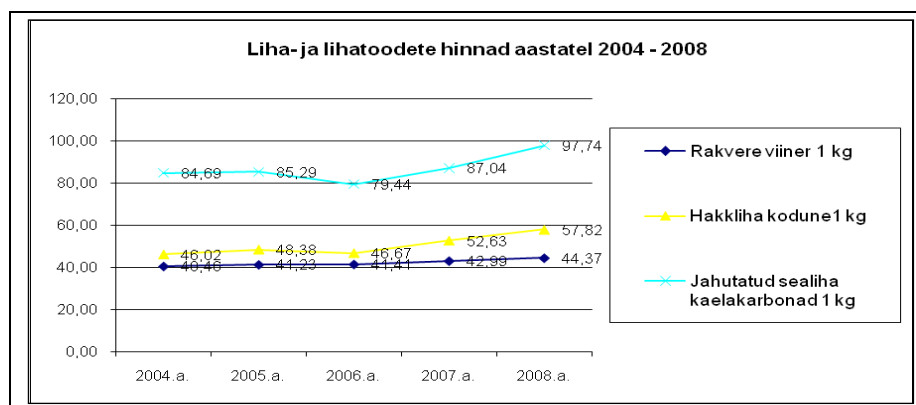
Võrreldes 2007.a. on piimatoodete keskmised hinnad küll tõusnud kuid 2008.a. Jooksul stabiliseerunud. Samamoodi on stabiliseerunud ka keefiri ja rõõsa koore hinnad. Keefiri hinnalangus aastaga on olnud 12,8% (jaanuaris 12,04 ja detsembris 10,5 krooni) ja rõõsa koore hind on langenud 17,2% (jaanuaris 5,6 ja detsembris 4,7 krooni). Samaselt on langenud ka teiste piimatoodete – või ja juustu hind. Taluvõi hind on langenud keskmiselt 17,6-st kroonist 175-grammise paki kohta 16,9ni ehk 4%. Juustu kilo, mis jaanuaris maksis keskmiselt 134 krooni maksis detsembris keskmiselt 123,6 krooni. Hinnamuutus seega 7,7%.

Teravilja- ja pagaritooted

Teravilja- ja pagaritooted on vaadeldaval perioodil kallinenud. Tallinna Peenleiva leiva hinnale on aastaga lisandunud pea 24 % (vt. Joonis 20), kuid Kirde sai maksab jaanuariga võrreldes 4 % vähem (jaanuaris 7,7 ja detsembris 7,4 krooni). Stabiliseerunud on jahu hind, makstes keskmiselt läbi aasta 17,8 krooni.

Liha ja lihatooted, munad

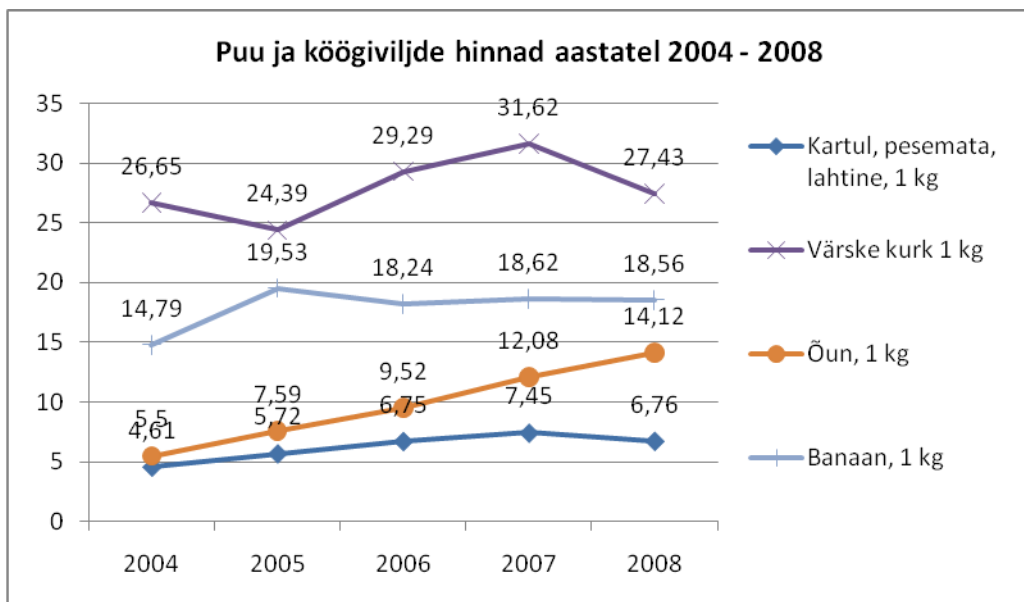
Veidi kallinesid 2008. aasta jooksul ka lihatooted (joonis 19, 23), samuti munad. Seni suhteliselt stabiilse ja soodsa hinnaga Rakvere viinerite hind oli 2008. aasta lõpuks kasvanud ca 6,3% (43,7 jaanuaris ja 46,6 krooni detsembris) ning kodune hakkliha maksis jaanuariga võrreldes 1,2 % vähem (jaanuaris keskmiselt 58,3 krooni kilo ning detsembris 57,6 krooni). Jaanuariga võrreldes oli kanamunade hind 2008.a. langenud 11,6 % (19,8 jaanuaris ja detsembris 17,5 krooni) Võrdluseks aastal 2007 oli munade hinnatõus ca 25% (jaanuaris peaaegu 14 krooni ja detsembris 18,6).



Joonis 23

Puu- ja köögiviljad

Puu- ja köögiviljade hinnad sõltuvad suuresti hooajast. Kui talvekuudel maksavad näiteks värsked kurgid sageli 40-60 krooni kg, siis suvekuudel on hinnad 13-21 krooni ringis. Nii näiteks 2008. aasta märtsikuus maksis kurgikilo keskmiselt 36,5 ja tomati oma 27,8 krooni. Juulikuuks oli kurgi hind langenud 17,7 kroonini ja septembrikuuks tomati oma keskmiselt 18 kroonini. Ka kartuli hind on aasta jooksul tublisti kõikunud. Jaanuaris oli keskmine kilo hind 5,9, kuid juulis juba 10,5 krooni kilo (vana kartul). Banaanide hind märkimisväärseid muutusi teinud pole ning on püsinud enamvähem samal tasemel kogu aasta hinnavaheemikus 18 kuni 18,5 krooni. Jaanuaris 2008 maksis poola õuna kilo keskmiselt 15 krooni ja 40 senti, aprillis 18,7, juunis 21 ja detsembris juba keskmiselt 6 krooni, saavutades aasta jooksul keskmiseks hinnaks 14 krooni ja 10 senti.

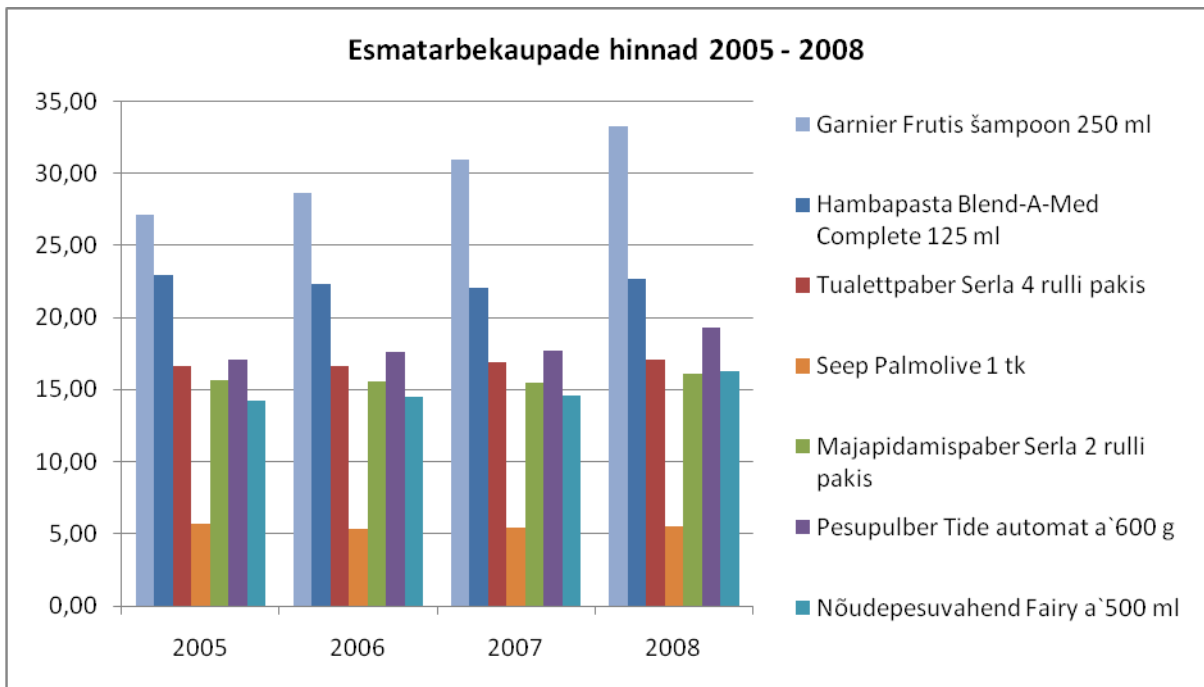


Joonis 24

2008.aastal on vaatlusalustes kauplustes keskmised hinnad võrreldes tõusnud 7,7%, kui võrrelda neid 2007. aasta sama perioodiga. Enim on tõusnud teraviljatoodete hinnad (12,5%), piim ja piimatoote hinnad (19,7%). Vaatlusalustest toidukaupadest on 2008. aastal odavnenud näiteks jahutatud lõhe -17,2%.

8.2.2 Esmatarbekaupad

Esmatarbekaupade juures (joonis 25) ei täheldatud 2008. aasta jooksul sellised hinnakõikumisi ja nii märgatavaid tõuse nagu toidukaupade osas. Valdav osa esmatarbekaupadest on jäänud aastaga samale hinnatasemele. Blend a Med hambapasta on 2007. aastaga võrreldes kallinenud keskmiselt 70 sendi võrra. Serla tualettpaberi hind on püsinud stabiilsena kogu aasta jooksul. Nõudepesuvahendi hind on teatud määral tõusnud, kõikumisi on olnud paari krooni piires. Palmolive seebi hind on säilitanud endise suurusjärgu, makstes ca 5,5 krooni. Esmatarbekaupadest on hinnakõikumise aasta jooksul läbi teinud Garnier Fructis šampoon. Jaanuariga võrreldes on šampoon kallinenud 10,7% (jaanuaris maksis nimetatud šampoon keskmiselt 32 krooni, detsembris aga ligikaudu 36 krooni).



Joonis 25

8.2.3 Tehnikakaubad

Alates 2006. aastast hõlmab Tarbijakaitseameti hinnavaatlus ka tehnikakaupasid. 2008. aasta vältel on vaadeldud kahte sorti telereid: Samsungi LCD ja plasmateleereid. Tehnikakaupade puhul on märkimist väärt see, et Tallinnas on televiisorite hind kõrgem kui näiteks Tartus ja Viljandis.

LCD ja plasmateleerite hindades on olnud märgatavaid muutusi. Kui 2008 aasta alguses võis LCD 40" teleri kätte saada keskmise hinnaga 15 845 krooni ja 42" plasmateleeri keskmise hinnaga 17 000 krooni, siis novembris oli märgata tuntuvat hinnalangust. LCD teleri sai kätte keskmiselt 12 244 krooniga, plasmateleeri keskmise hind oli aasta lõpus 13 666 krooni.

8.2.4 Teenindus

Tarbijakaitseamet võrdles Tallinnas, Tartus ja Viljandis erinevaid teenuseid: iluteenused (juuksur, maniküür, solaarium), taksoteenus, keemiline puhastus, ujula ja toitlustus. Hinnavaatluse tulemused näitavad, et üldjuhul on Tallinnas teenuste hinnatase võrreldes Tartu ja Viljandiga keskmiselt 25% kallim, kuid leidub ka erandeid

Keemiline puhastus

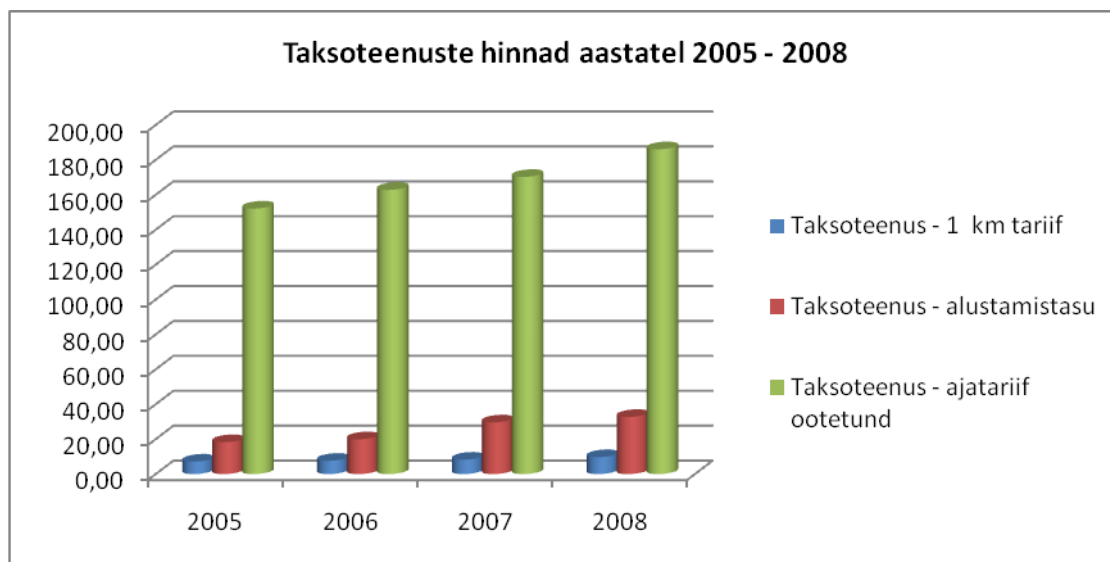
Keemiline puhastus on üheks näiteks, kus teenuse hind on kõige kallim hoopis Tartus. Viljandis ja Tallinnas on keskmine hinnaklass enam-vähem sama, kuid Tallinnas leidub kohti, kust saab vaadeldud kohtade hulgast kõige odavama hinnaga keemilise puhastuse

teenust. Heade hindadega teenust Tallinnas pakub näiteks Kemox (pükste puhastus Kemoxis 2008. aasta detsembris maksis 35 krooni, samas kui mujal keskmiselt 45-70 krooni), Tartus saab odavamalt läbi Sauberlandis (pükste puhastus seal 65, kuid AS Rea-s 69 krooni) ja Viljandis keemilises puhastuses Elegants (pükste puhastus seal 60, Sauberlandis 65 krooni). Võrreldes 2007 aastaga on keemilise puhastuse hinnad 2008. aastal tõusnud 10,2% võrra. Keemilise puhastuse teenuse hind jääb sõltuvalt puhastatavast esemest (vaadeldi pükse, seelikut, päevasärki, jopet ja pintsakut) vahemikku 20-120 krooni (Kemoxis päevasärgi puhastus 20 krooni). Kõige rohkem on hinnad kasvanud Sauberlandi keemilises puhastuses üle Eesti. Samas on kohti, kus hinnatase on jäänud aasta algusega võrreldes samale tasemele. Kokku on keemilise puhastuse hinnad 2008. aastaga kasvanud ca 10,2%.

Taksoteenus

Tartus ja Viljandis on kilomeetrihinnad küll pisut kõrgemad kui Tallinnas. Kui Tallinnas on kilomeetrihinnad vahemikus 7-11, on Tartus ja Viljandis hinnad valdavalt 12 krooni km. Samas aga on Tallinnas sõidualustustasu pea kaks korda kõrgem kui Tartus või Viljandis. Taksoteenuse alustustasu jääb Tallinnas 45 krooni kanti, Tartus ja Viljandis aga 25 krooni piirsesse. Ootetundide hinnad on erinevate taksoteenust pakkuvate ettevõtete hulgas suhteliselt erinevad. Kõige kallima ootetunni hinnaga taksoteenust pakub Tartu Rivaal ja Tartu Takso1 takso – 240 krooni. Tallinnas on ootetunni hinnaks 150-200 krooni, Viljandis 150-180.

Taksoteenuse hinnad on 2008. aasta jooksul teinud läbi mõningase kasvu. Aasta jooksul oli hinnatõus märkatav nii 1 km tasus kui ka ajatariifi tasus. Võrreldes eelmise aastaga tõusid taksoteenuste hinnad keskmiselt 9 % (joonis 26).



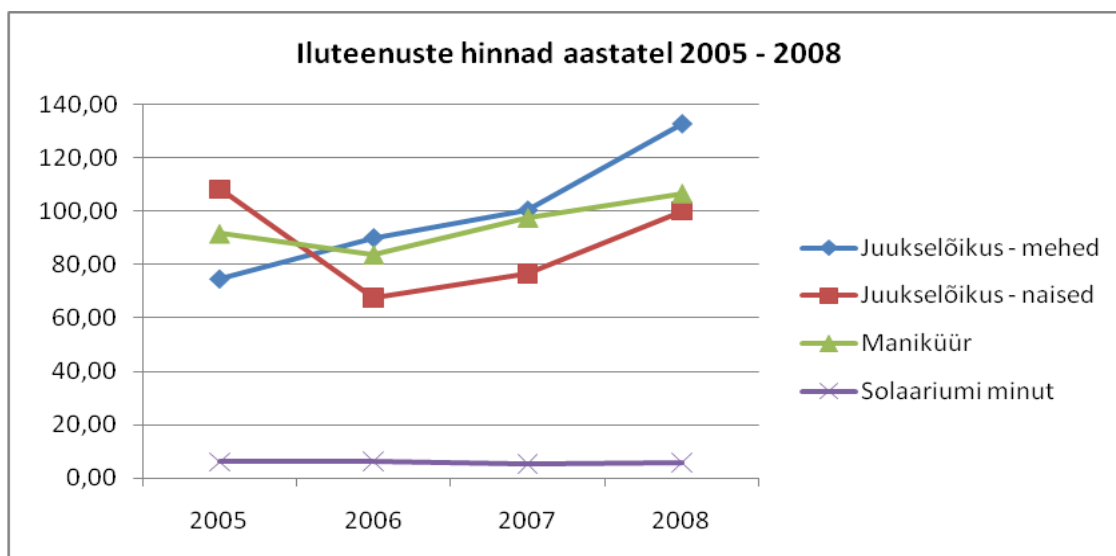
Joonis 26

Iluteenused

Iluteenused on pealinnas valdavalt kaks korda kallimad kui Tartus või Viljandis. Naiste juukselõikus maksab Tallinnas keskmiselt 200 krooni, Tartus umbes 100 ning Viljandis 80 krooni.

Meeste juukselõikuse hindade vahel ei ole erinevused nii suured kui naiste juukselõikuse

puhul.



Joonis 27

Meeste juukselõikus maksab Tallinnas keskmiselt 126 krooni, Tartus umbes 100 krooni ja Viljandis jäävad hinnad 50-65 krooni vahele. Ka maniküüri hinnatase on linnade vahel ühtlasem. Tallinnas maksab maniküür keskmiselt 140 krooni, Tartus ja Viljandis aga 100 krooni. Seevastu solaariumide hinnatasemed erinevad lausa kaks korda. Tallinnas maksab minut päikest keskmiselt 7 krooni, Tartus umbes 8,50. Viljandis tasub päikest püüdmas käia: seal jääb solaariumi minutihind 3 krooni kanti.

Aastaga on iluteenuste hind tõusnud kõigis kolmes linnas 19,45%. (joonis 27)

Ujulad

Ujulate teenustasu on 2008. aasta jooksul püsinud stabiilsena Tallinnas, Tartus ja Viljandis kus 2008. aasta lõikes on hind samaks jäänud. Kõige soodsamalt, 35 krooni kasutuskorra eest, saab ujuda Viljandis ujulas. Kõige kallimad ujulateenused on Tallinnas, makstes keskmiselt 101,70 krooni tund. Tartus ja Viljandis on hinnad odavamad. Tartus maksab ujulaskäik 70 ja Viljandis 35 krooni kord.

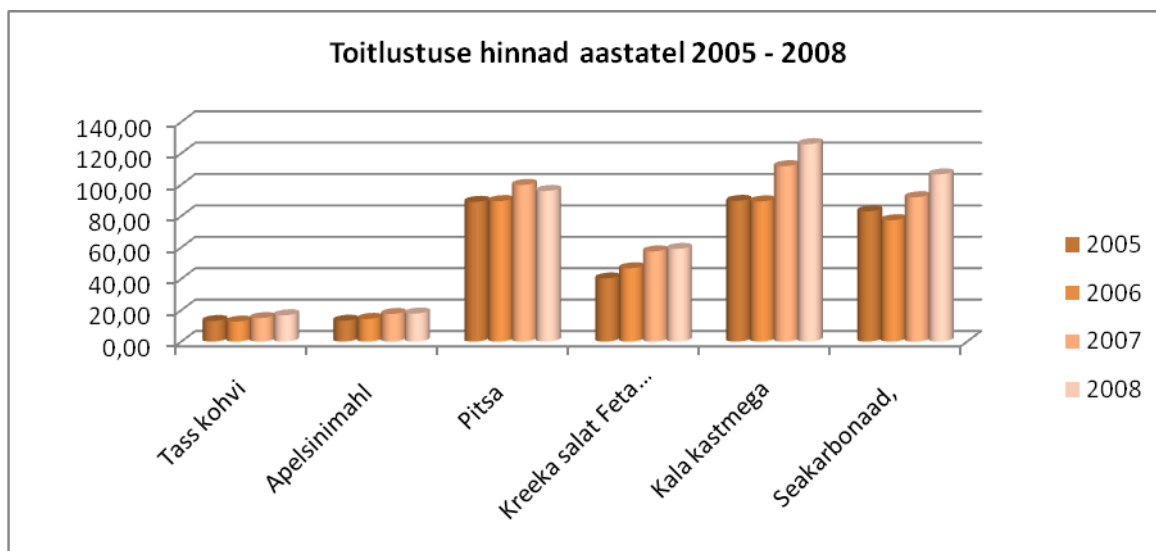
Toitlustus

Tarbijakaitseamet vaatles toitlustusteenuste hindu Tallinnas sellistes toitlustusasutustes nagu: St Patrics Pub, Kamikaze Pubi, Nimeta Pubi ja Beerhouse. Tartus vaadeldi Wilde Irish pubi, ja Püssirohukeldri hindu. Viljandis olid hinnad luubi all pubis "Tegelaste tuba", ning kohvikus "Viljandi."

Tarbijakaitseameti hinnangul kallines toitlustusteenus vaatlusalustes toitlustusasutustes aastaga 7,6 % (kokku tõusid toitlustusteenuse hinnad 2008 aastal keskmiselt 7,6%). Kõige rohkem kallinesid hinnad Tallinnas. Näiteks on kohvi hinnad kallinenud aastaga Tallinnas ca 5 krooni – 20 kroonilt tassi kohta 25 kroonini. Kohvi hind on madalaim Viljandis, seal saab tassi kohvi ka 9-krooniga.

Aastaga on kallinenud ka kala- ja sealihapraed. Lõhe- või forelliroog on kallinenud 12,1%, makstes 2008. aasta lõpuks keskmiselt 131,8 krooni. Odavamalt saab kalapraega einestada

Viljandis, kus prae hinnaks on keskmiselt 76 krooni. Tallinnas on hinnad märksa kõrgemad. Beerhouses küündib forelli hind 295 kroonini. Seapraad on 2008. aasta jooksul kallinenud 13,6%. Viljandis müüakse jällegi kõige odavamaid praade, Tallinnas kõige kallimaid. Keskmiselt maksab seapraad praegu 106,6 krooni. (joonis 28)



Joonis 28

Kõik vaatlusalused teenused on kallinenud. Taksondus 9%, juuksuri teenused 14,1% ja toitlustus ligikaudu 7,6%.

8.3 Tarbijatele suunatud teave

2008 aasta jooksul koostati tarbijale järgmised **infomaterjalid**: “Millele pöörata tähelepanu arvuti ostmisel”; “Millele pöörata tähelepanu reisikindlustuse sõlmimisel ja lennupiletite ostmisel”, “Kuidas käituda ehitus-ja remonttööde tellimisel?”. Lisaks uuendati mitmeid varem koostatud materjale.

Märtsis viis EL tarbija nõustamiskeskus läbi interneti pettuseid ennetava **kampaania** “**Šoppasid end internetis paljaks?**” Tarbijakaitseamet panustas omalt poolt interneti bänneri välja töötamisega, mis avaldati portaalides www.delfi.ee ja www.tarbija24.ee.

3. novembril sai Eestis alguse **Euroopa Komisjoni kampaania** „**Tunne oma tarbijaõigusi!**”, mis kestab 2009. aasta suveni. Tarbijakaitseameti ametnikud osalevad kampaanias Eesti ekspertidena. Kampaania eesmärk on tõsta Eesti tarbijate teadlikkust Euroopa Liidus kehtivatest tarbijaõigustest. Selle aja jooksul näidatakse teles reklaamklippe ning kaubanduskeskustes, pankades ja reisibüroodes üle Eesti jaotatakse tarbijate õigusi tutvustavaid voldikuid. Samuti on inimeste informeerimiseks loodud spetsiaalne koduleht www.consumer.ee/kampaania, kus kõik soovijad saavad tutvuda nii voldikute kui ka muude infomaterjalidega.

Sügisel palus Konkurentsiamet Tarbijakaitseametilt abi oma **teavituskampaania** **elluviimisel** „**Kellelt ostad gaasi? Valik on sinu!**“. Kampaania peamiseks eesmärgiks on tõsta maagaasi tarbijate teadlikkust ning tutvustada nende valikuvõimalusi avatud

maagaasituru tingimustes tegutsemisel ja seeläbi elavdada konkurentsi ka gaasiettevõtjate vahel. Tarbijakaitseameti ametnikud aitasid ette valmistada artikleid ning leppis kokku meediakanalitega nende ilmumise. Kampaniat käsitleti Vikerraadios, teemakohaseid artikleid avaldati Ostumõnus, День за Днём-is, Kasus.

8.4 Uuringud

Tarbijakaitseameti tellimusel korraldas Eesti Konjunktuuriinstituut ka 2008. aastal elanike küsitluse „**Tarbijakaitse olukorrast Eestis**“. Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada, millised on inimeste teadmised tarbijakaitse valdkonnas ja millised on tarbijate eelistused vastavasisulise informatsiooni saamise osas. Analoogseid tarbijakaitseteemalisi küsitlusi on tehtud juba alates 1998. aastast. Tarbijakaitseametil on hea meel tõdeda, et üle pika aja on taas hakanud tõusma inimeste teadlikkus tarbijakaitseaduse olemasolust. Tarbijakaitseadusest teadlikke inimesi oli vastajate hulgas 84%. Viimati oli nii kõrge teadlikkus aastatel 1997-1999.

Kiire hinnatõusu ja majanduskeskkonna muutuste mõjul on tarbijad sunnitud muutma oma ostuharjumusi. Reklaami mõju ostukäitumisele vähenes, eriti mitte-eestlaste seas ning reklaamikampaniate mõjul oste sooritanud tarbijate osakaal langes. Samuti olid reklaami mõjul sooritatud ostud läbimõeldumad – pettumusi esines vaid kolmandikul reklaami mõjul oste sooritanul.

Tarbimislaenude võtmine reklaamide ajal näitas viimasel 12 kuul harvenemistendentsi, neid on võtnud 15% tarbijaist. Endiselt pidas väga suur osa inimesi tarbimislaenude reklaame häirivaks ja agressiivseks. 2007. aastal oli selliste inimeste osakaal vastanutest 40%, kuid eelmisel aastal kasvas vastajate osakaal 59%ni.

8.5 Koostöö tarbijaühendustega

Tarbijakaitseameti koostöö vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonidega, sh Eesti Tarbijakaitse Liiduga, seisnes 2008. aastal peamiselt koostöös Tarbijakaebuste Komisjonis.

Tarbijakaitseamet kutsus 2008. aasta esimesel poolaastal kokku Tarbijakaitse nõukogu, kuhu kuuluvad Eesti Tarbijakaitse Liit ning veel 5 sõltumatut tarbijaühendust. Nõukogu istung toimus 4. jaanuaril 2008 ning selle kokkukutsumise põhjuseks oli avanev elektriturg. Elektrituru avanemisega seonduvat oli kutsutud tutvustama Konkurentsiameti peadirektor.

9. AVALIKUD SUHTED

9.1 Ametiväline suhtekorraldus

2008. aasta jooksul andis Tarbijakaitseamet välja **30** pressiteadet, mille hulka kuulusid nii ameti igakuised töö kokkuvõtted kui ka ülevaated ameti olulisematest tegevustest ning erinevatest kampaaniatest. Samuti avaldati aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid teateid ning osa pressiteateid puudutas ettevõtteid, kes ei olnud täitnud oma kohustusi tarbijate ees. Hoiatavaid pressiteateid andis amet 2008. aastal välja **6**. Kõik pressiteated avaldati ka Tarbijakaitseameti kodulehel <http://tka.riik.ee> nii eesti, inglise kui ka vene keeles.

Üks pressiteade tehti koostöös **Tallinna Ülikooliga**, kus teavitati üldsust Eestis toimuvast rahvusvahelisest tarbijahariduskonverentsist “Informatsiooni hindamine”. Lisaks osales Tarbijakaitseamet **Konkurentsiameti** kampaanias “Kellelt ostad gaasi?”, mille kohta ilmus ühine pressiteade.

Suurenenud on ajakirjanike esitatud **meediapäringud**. 2008. aasta jooksul esitati ametisse **530** meediapäringut.

Kasvanud otsekontaktid ajakirjanikega näitavad meedia suurenevat huvi ameti töö ning tarbija õiguste vastu. Aktiivne koostöö toimus 2008. aastal erinevate päeva- ning maakonnalehtedega. Ajalehes Maaleht ilmus regulaarselt Tarbijakaitseameti koostatud hinnavaatlus ja sellesisuline lühikokkuvõte. Postimehe tarbijalisas Kasu kajastati olulisi tarbija õigusi puudutavaid teemasid.

Lisaks kirjutavale meediale on ametil tihe koostöö ka erinevate online-väljaannetega. Kõige tihedamalt suhtles Tarbijakaitseamet Postimehe tarbijaportaali Tarbija24, esitades kommentaare ning vastates nii ajakirjanike küsimustele kui ka tarbijate kaebustele. Lisaks eespool nimetatud portaaliile vastas Tarbijakaitseameti esindaja 18. augustil 2008 erinevatele tarbijaprobleeme puudutavatele küsimustele Maalehe veebiportaalis.

OÜ Kadmirell andis 2008. aasta lõpus välja kogumiku, mis sisaldab soovitusi võimalikus majanduskriisis hakkamasaamiseks ning lisaks on seal ka pikem intervjuu ka Tarbijakaitseameti peadirektoriga.

Kasvanud on ka kontaktide arv **venekeelse meediaga** (Den za Dnjom, Raadio4, Vesti Dnja, MK-Estonija, Molodjoš Estonii jt). Tarbija õiguste päeval 15. märtsil valmis ameti tellimisel venekeelses nädalalehes Den za Dnjom neljaleheküljeline tarbijakaitseteemaline erileht, kus ilmusid artiklid, mis käsitlesid üldiseid tarbijaõiguseid ja kohustusi; hinna avaldamise nõudeid; millised on tarbija õigused, kui ta on ostanud lepingutingimustele mittevastava kauba või teenuse; ebaausad kaubandustavad; millele pöörata tähelepanu kaupade ostmisel interneti vahendusel. Nüüdseks on ilmunud nimetatud nädalalehes iga kuu Tarbijakaitseameti koostatud artikkel („Kuidas käituda ehitus- ja remonttööde tellimisel“, „Tagastada raha defektse kauba eest alati ei õnnestu“, „Lendu koos kindlustusega“, „Millele pöörata tähelepanu ehitise ajutise kasutamise lepingu (puhkuseosaku lepingu) sõlmimisel“, „Millele pöörata tähelepanu arvuti ostmisel“, „Kellelt osta gaasi, otsustab tarbija“ jt). Raadio 4 vahendusel vastas Tarbijakaitseameti esindaja erinevaid tarbijaprobleeme puudutavatele küsimustele.

2008. aastal ilmus meedias mitu Tarbijakaitseameti ametnike koostatud artiklit, mille teemadeks olid näiteks ebaausad kaubandusvõtted (tasuta jagatavas ajakirjas Ostumõnu, Internetiportaalis Tarbija24 ning Õhtulehes), internetikaubandust ja sealseid ostusid käsitlevad artiklid (ajakiri Meie Pere).

Ebaausate kaubandusvõtete uudsus tõttu on seda valdkonda eraldi käsitletud ka Eesti kirjutavas meedias nii aasta alguses kui lõpus, näiteks novembris avaldati Õhtulehe tarbijalisas eksitavaid kauplemisvõtteid käsitlev artikkel.

2008. aastal tegi Tarbijakaitseamet tihedat koostööd ka televisiooni ning raadioga. Alates septembrist on Vikerraadio saates „Huvituja“ osalenud ka Tarbijakaitseameti esindaja, kes jagab oma kommentaare erinevatele tarbijaprobleeme puudutavatele küsimustele.

Meediamonitooringu andmetel kajastati 2008. aastal Tarbijakaitseametit kokku **460** korral, mida on tunduvalt rohkem kui eelmisel aastal (2007. aastal oli Tarbijakaitseametit nimetatud 370 artiklis). 2008. aastal kajastati ametit enamjaolt positiivselt. Enim kajastatud teemad olid laenu- ning kasiinoreklaamid, SMS-laenud, hinnaerinevused kassas ja müügisaaalis, pankade laenukursid, reise ärajäämine, reisifirmade tegevuse lõpetamine, ohtlikud tooted, lennureiside hilineimine jms.

Valmis **2007.a töökokkuvõte**, mis on kättesaadav ameti interneti koduleheküljel www.tka.riik.ee.

9.2 Ametisisene suhtekorraldus

Toimus pidev Intraneti täiendamine, kus muuhulgas on üleval aktuaalsed teemad teistest tarbijakaitsega tegelevatest organisatsioonidest nii EL-s kui väljaspool (praegusel hetkel valdavalt Rootsi tarbijakaitseametist).

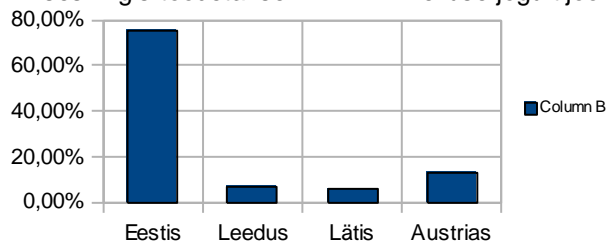
2008. aasta jooksul ilmus 9 numbrit Ameti Teavitajat, mis kajastasid ameti töötajate osavõtte erinevatest konverentsidest, üritustest, seminaridest, koolitustest ja muid päevakohaseid teemasid.

Interneti kodulehekülg

Ameti kodulehte <http://tka.riik.ee> täiendatakse pidevalt uudiste, sündmuste ning pressiteadetega. Uuendati tarbijale ja ettevõtjale mõeldud rubriike aktuaalse informatsiooniga. Lisati uusi õpetlikke kirjutisi (näiteks „Millele pöörata tähelepanu väikelaenu lepingut sõlmides ja mida teha, kui on raskusi laenu tagasimaksmisega?“, „Mida tuleks teada enne laenu võtmist?“, „Lennureisijate õigused“ jne). Rubriigis „Kuumad teemad“ kajastatakse kõige aktuaalsemaid probleeme nagu pakettreiside hinnamuudatused, laenulepingute sõlmimine, üleskutse kontrollida reisikorraldaja tausta jms.

Ameti kodulehel vahetub järjepidevalt **gallupi** küsimus, mille abil selgitatakse välja tarbijate hoiakud erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes või uuritakse tarbijate teadlikkust. Näiteks uuriti, millises riigis toodetakse TERE Dr Helluse kaubamärgiga maasika/metsamarja jogurtijooki (Joonis 33), et teada saada, kui teadlikud on tarbijad toote märgistuse lugemisel. Gallupi küsimused hõlmasid ka reklaami koolivihikutes, alkoholireklaami hoiatusteksti.

Millises riigis toodetakse TERE Dr Helluse jogurtijooki?



Joonis 29

10. TARBIJAHARIDUS

Tarbijakaitseamet jätkas tarbijahariduse elluviimist läbi erinevate projektide ning rahvusvahelistes projektides osalemist.

Jätkus 2006. aastal valminud interaktiivse veebikeskkonna www.nupukas.ee täiendamine, kuhu lisati uusi materjale (“Kuidas oma arvutit kaitsta?”, “Kuidas ohutult tšättida?”, “Küberkiusamine”, “Sendioksjonid”, “SMS-laen”, “Hammaste valgendamine”, “Tinnitus”).



2008 aastal valmis Tarbijakaitseameti ja Lastekas.ee koostöös 5-10 aastastele lastele multifilm “**Juss käib poes**” (Pilt 52), mida näidatakse portaalis Lastekas www.lastekas.ee. Multifilmis käsitletakse mitmeid aktuaalseid probleeme, mis poes ette võivad tulla, samuti õpetatakse lapsi, kuidas oma rahaga võimalikult paremini ümber käia: mida ostuotsuseid tehes silmas pidada. Lisaks multifilmile on portaalis üleval ka pusle, värviraamat ja värvipilt. Multifilmi ja teiste materjalide vastu oli huvi oli suur. „Juss käib poes“ multifilm on Lasteka portaalis üleval alates 09.01.08 ning seda on veebruar 2009 seisuga kokku vaadatud 131 535 korda.



Pilt 52

Septembrikuus valmis uus multifilm “**Jussi ja Jassi pesupäev**” (Pilt 53), kus lastele ja lapsevanematele õpetatakse jälgima ja selgitatakse pesumärgistust. Lisaks juhitakse tähelepanu sellele, et ka toiduainetel on olemas märgistus, mida teadlik tarbija peaks jälgima. “Jussi ja Jassi pesupäev” on Lasteka portaalis üleval alates 03.09.2008 ning seda on veebruar 2009 seisuga kokku vaadatud 66 244 korda. Lisaks näidatakse Kanal 7-s iga päev 7.45 ja 15.00 Jussi multikaid ning programmis sisalduvad ka nii „Juss käib poes“ kui ka „Jussi ja Jassi pesupäev“.

Septembris ilmus “Jussi multikad” kogu nr 3, kus on peal 30 Jussi multikat, sh ka Tarbijakaitseameti multifilm “Jussi ja Jassi pesupäev”.



Pilt 53

Lasteka kodulehel on üleval tarbijakaitsealased infomaterjalid nii lastele kui lapsevanematele: antakse teavet 2007 ja 2008. aastal avastatud ohtlike mänguasjade kohta, samuti selgitatakse, kes on tarbija, miks on tarvis tarbijaid kaitsta ja mida peaks tarbijana kindlasti teadma. Lisaks infomaterjalidele on üleval ka viktoriin (kus osales üle 200 lapse), pusle, ristsõna ja värvimistöö.

Antud teemalehe loomise näol on tegemist esimese projektiga, mis on suunatud lasteaia- või algkooliealistele lastele. Teemalehe loomise eesmärgiks on jõuda võimalikult paljude laste ja lastevanemateni, et juhendada, kuidas teha kaupluses võimalikult häid ostuvalikuid, kuidas targalt pesu pesta jms, et läbi selle kujundada teadlikku tarbijat.

Septembrikuus osales Tarbijakaitseamet Lasteka kutsel Saku Suurhallis peetud “**Laps ja Pere**” messil, kus koos vaadati multifilmi “Jussi ja Jassi pesupäev”, mille põhjal toimus kohapeal viktoriin. Samuti oli lastel võimalus lahendada spetsiaalselt Tarbijakaitseameti poolt messi jaoks koostatud ristsõna ning osaleda näitlikus pesupesemises. (Pilt 54)



Pilt 54

s a a m e HAKKAMA

Tarbijakaitseamet koostöös Tallinna Ülikooliga käivitus koolinoortele suunatud tarbijakaitseteemalise võistlusprojekti **“Saame Hakkama”**. Seekordne võistlus, järjekorralt kuues, kannab nime **“Saame hakkama reklaami loomisega!”** mis keskendub reklaami teemale, kus võistlejad peavad nii reklaame analüüsima, kui ka ise looma: välja tuleb töötada reklaamikontseptsioon tarbija õiguste ja kohustuste tutvustamiseks ning analüüsima peab kahte reklaami.

17.10.08 ja 14.11.08 korraldati “Saame hakkama reklaami loomisega!” projekti raames Tallinna Ülikoolis õpetajatele seminar, kus teemadeks oli: “Reklaami keel ning toimemehhanismid”, “Didaktilisi võimalusi teema käsitlemisel”, “Keelatud Kauplemisvõtted tarbijakaitse- ja reklaamiseaduses”, “Näiteid ebaausatest kauplemisvõtetest ja ebaõnnestunud reklaamidest”, “Kuidas teha head ja mõjusat reklaami?”, “Reklaami kavandamine ja loomine”, “Näiteid õnnestunud ning ebaõnnestunud reklaamikampaaniatest”. Koolituse lõppedes said kõik osalejad kaasa Tarbijakaitseameti poolt kokkupandud õpetaja käsiraamatu. Projekti finaälüritus toimub kevadel 2009.

Koostöös Realister OÜ-ga ilmusid **bioloogia, ajaloo ja geograafia valemivihikutes tarbijateemalised nupukesed**: “Reklaam on õng ja sina selle kala?”, “Internetist

šoppamise head ja vead”, “Sul on uus MP3 mängija, mis vaatamata sellele, et sa kasutasid seda vastavalt kasutusjuhendile läks katki. Mida teha?” (Pilt 55) Tarbijakaitseameti noorteportaali “Nupukas” reklaam ilmus kõikides ainevihikutes, kogutiraažiga 325 000. Koostöö jätkub ka tuleval aastal: sisse on antud tellimus tarbijateemaliste nupukeste avaldamiseks keemia, füüsika ja matemaatika vihikutes. Teemadeks seal on eelarve, laenamine, kemikaalid tarbetoodes.

Sul on uus MP3 mängija, mis vaatamata sellele, et sa kasutasid seda vastavalt kasutusjuhendile läks katki. **Mida teha?**

→ Tea, et sul on õigus esitada kaebus müüjale 2 aasta jooksul alates ostu sooritamiseast. Kui oled toodet tavapärast kasutanud ja õigesti hooldanud võid nõuda esmalt asja parandamist või asendamist.	→ Kui müüja ei ole nõus sinu suulist kaebust lahendama, esita see kirjalikult.	→ Kaupleja peab sinu kaebusele vastama kirjalikult 15 päeva jooksul. Kui müüja keeldub kaebust lahendamast või Sa ei ole müüja pakutud lahendiga nõus, võid abi saamiseks pöörduda Tarbijakaitseameti poole.
→ Otsi üles ostutšekk ja pöördu kauplusesse, kust sa toote ostsid.	→ Jäta kaebuse koopia endale ja lase müüjal teha sellele märge, et on kaebuse kätte saanud. Ostutõendava dokumendi originaal jäta alati endale.	

P.S Tea, et samasugune õigus kehtib ka kõikide teiste kaupade kohta. Vaata täpsemalt www.nupukas.ee ja www.tka.riik.ee



Pilt 55

Seoses uue riikliku õppekava loomisega, saatis Tarbijakaitseamet Riiklikule Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskusele oktoobrikuus põhjaliku materjali tarbijahariduse käsitlemiseks põhikoolis (6. ja 9.klass) ja gümnaasiumis, mis hõlmas märksõnu, õpitulemusi ja käsitlustunnis. Valminud on ka põhikooli ja gümnaasiumi ühiskonnaõpetuse tarbijaharidusalased eksamiküsimused.

Ameti osalusel valmis järjekordne koolipäevik “**Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale**” 2008-2009 õppeaastaks, mis teavitab õpilasi tarbimise, tervise ja keskkonnaga seotud teemadel. Projekti eestipoolne partner oli MTÜ HeadEst. 16-18 aastastele õpilastele suunatud koolipäevikus on kokku 102 lehekülge erinevat tarbijakaitsealast infot. Päevik on kasutusel kõikides EL liikmesriikides.

Jaan Tõnissoni Instituut koostas tarbijahariduse õpiku, mille sisulist poolt on aidanud kohandada Tarbijakaitseamet. Õpiku teemadeks on: kauplemine ja teave, tarbijate probleemid ja vajadused, jätkusuutlikkus ja elustiil ning teised tarbimise ja tarbijaga seonduvad teemad.

10.1 Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid

Ameti koostöö erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide ning teiste riikide tarbijakaitseametitega on olnud aastate jooksul väga tihe ning see jätkus ka 2008. aastal. Rahvusvaheline koostöö on tarbijakaitseameti jaoks olnud alati üheks prioriteediks. Seni on koostöö kõige rohkem hõlmanud projekte Euroopa Liidu ja Põhjamaadega.

Tarbijakaitseamet kuulub rahvusvahelise tarbijaharidusalase koostöövõrgustiku “Consumer Citizenship Network 2” (CCN2) ning võrgustiku töögruppi nr 3 “Tarbijakodaniku õppekavade juhiste koostamine alg- ja põhikoolile”. Nimetatud projekti raames toimus 2008 aastal kaks teemagruppide kohtumine (Ateenas, Prahast) ning konverents Tallinnas “Informatsiooni hindamine”.

Tarbijakaitseametile on tehtud ettepanek osaleda ka CCN jätkuprojektis, mis kannab nime PERL (Partnership for Education for Responsible Living). Amet liitub uue projektiga.

Jätkus osalemine Euroopa Komisjoni DG SANCO projektis **DOLCETA** (“Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults”), mille eesmärgiks on kasutada ära olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa kui ka erinevate liikmesriikide tasandil, edendamaks tarbijaharidust. Projekti raames valmis 2006. aastal kõigis EL liikmesriigi keeltes internetipõhine tarbija eneseharimisevahend, mis on kättesaadav internetilehel <http://www.dolceta.eu>. Eestipoolne lepingupartner on Tallinna Ülikool, Tarbijakaitseamet osaleb projektis nõuandva ning materjale adapteeriva partnerina. 2008 aastal alustati sisulise tööga 5 ja 6 mooduli loomisega, mis hõlmavad jätkusuutlikku tarbimist ja avalikke teenuseid. Mõlema mooduli loomisel osalevad ameti ametnikud.

Soome, Norra, Taani, Rootsi tarbijakaitseesindajatega loodi kevadel 2008 töögrupp, mille eesmärgiks on kaas ajastada 2000 aastal Põhjamaade Ministrite Nõukogu poolt koostatud juhised tarbija hariduse õpetamiseks. Tarbijakaitseameti esindaja kuulub nimetatud töögruppi. Kohtumised on toimunud Helsingis (4 kohtumist) ning tööd tehtud ka elektroonilise töövahendi googledoc kaudu. Projekt peaks lõppema esialgsete plaanide kohaselt 2009 a I kvartalis.

24.oktoobril toimus Pariisis **OECD konverents teemal “Tarbija haridus”**. Ameti esindaja aitas ette valmistada konverentsi ühte sessiooni “Digitaalne teadlikkus ning tarbijaharidus” ning tegi ettekande digitaalse teadlikkuse olulisusest, rollist ja eesmärkidest ning oli ühtlasi paneeli juht ja moderaator.

Novembris 2008 esitati ametile kutse liituda OECD rahvusvahelise Finantshariduse võrgustikuga “**International Network on Financial Education**”, millega ka liituti.

11. AMETISISENE KOOLITUS

Teabepäevad

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

Tabel 21. TKA spetsialistidele korraldatud tööalased teabepäevad 2008. aasta jooksul

Jrk nr	Teabepäeva teema	Lektor
1	Energiaturg	M. Ots ja K. Haab
2	Jäätmekäitlus	A. Kivimägi
3	Ülevaade kaubandustegevuse-, majandusregistri-, alkoholi ja turismiseaduse muudatustest.	A. Laar
4	Tarbijaturgude tulemustabel	R. Piliste
5	Mänguväljakute koostööprojekt	A. Reinkort
6	Muudatused reklaamiseaduses	A. Reinkort

7	Postiteenustest	J. Vainult, K. Järve, I. Suder
8	Maksekäsu kiirmenetlus	K. Koora
9	Väärteomenetluse uuendatud blanketid	M. Valdner
10	Majutustevõtete kontrollimine ja nendega seonduvatest probleemidest	M. Leen ja maakonnad
11	Hindade järelkontroll jaevõrgus	M. Kokk
12	Puu- ja köögivilja kontrollimisest kauplustes	M. Kokk
13	E-sigaret	A. Linke
14	Alkoholi ja tubaka reklaam	A. Reinkort
15	Kasutatud autode müük	J. Orlo
16	LOÜ kontrollimine	P. Võlli
17	Reisifirmade pankrot	P. Pruuli
18	Go Pro dokumendiregister	H. Turetski

12. EL TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUS



2005. aastal loodi Tarbijakaitseameti juurde eraldi osakonnana EL tarbija nõustamiskeskus. Keskuse tegevus (tööplan ning eelarve aastateks 2007-2008) on fikseeritud Euroopa Komisjoniga sõlmitud lepingus.

EL tarbija nõustamiskeskuse eesmärgiks on kaitsta tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral ning pakkuda tarbijaile nn täisteenindust ülepiiriliste ostudega seotud probleemide lahendamisel: tarbijate informeerimist, nõustamist, päringutele vastamist, kaebuste menetlemist ning vajadusel vahendamist kohtuvälistele instantsidele jms.

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

12.1 Piiriülesed kaebused

2008. aastal menetles EL tarbija nõustamiskeskus **114** piiriülest kaebust, mis on ligikaudu 25% enam võrreldes 2007. aastaga. Seega võib jätkuvalt väita, et tarbijate piiriülene ostlemine üha kasvab ning teave EL tarbija nõustamiskeskusest ja seeläbi kogu ECC-Net võrgustikust jõuab aina rohkem tarbijaini.

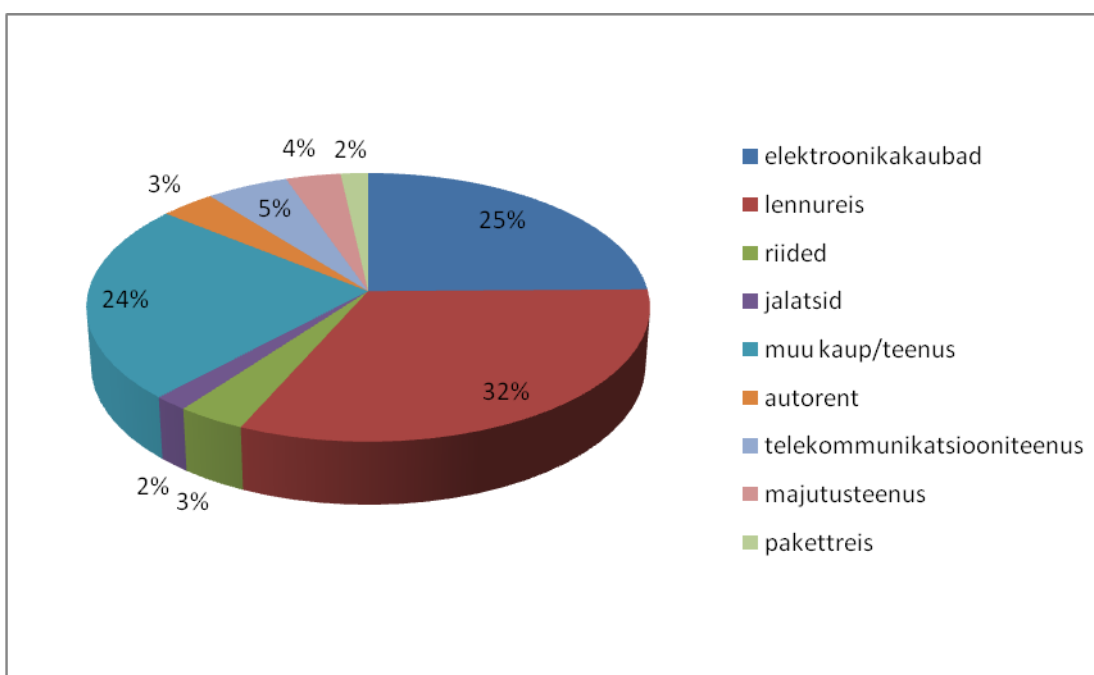
Kokku pöördus 2008. aastal EL-i tarbija nõustamiskeskuse poole kaebusega **71** Eesti tarbijat (sh Eestis resideerinud välismaalased jt) ning **43** kaebust esitati teiste riikide tarbijate poolt otse või teiste ECC-keskuste vahendusel, puudutades seega Eesti kauplejate tegevust. Eesti kauplejate tegevuse peale laekus enim kaebusi Soome tarbijatelt (19), Läti tarbijatelt (5) ning Leedu tarbijatelt (5). Lisaks laekus kaebusi ka Rootsi, Taani, Saksamaa, Inglismaa, Iirimaa ja teiste liikmesriikide tarbijatelt. Eeltoodust võib järeldada, et enim sooritatakse ülepiirilisi oste jätkuvalt naaberriikidest. Eesti tarbijad esitasid kaebusi väga erinevate EL liikmesriikide kauplejate tegevuse kohta, millest enim laekus kaebusi Läti, Inglismaa ja Saksamaa ettevõtjate vastu, jagunedes vastavalt 14, 13 ja 12 kaebust. Kuid laekus kaebusi ka Prantsusmaa (7), Soome (6), Hispaania (5) ning mitmete teiste liikmesriikide kauplejate tegevuse kohta.

Laekunud kaebustest leidis aasta jooksul lahenduse **104** kaebust ning **10** kaebuse menetlus jätkus 2009. aastal. Enamus lõpetamata kaebustest olid esitatud Eesti tarbijate poolt mõne teise liikmesriigi kaupleja tegevuse kohta, mistõttu ei sõltu menetluse kiirus EL tarbija nõustamiskeskuse tegevusest.

Kaebuste puhul on üheks problemaatilisemaks valdkonnaks jätkuvalt Internetikaubandus – sellesisulised kaebused moodustasid kaebuste koguarvust ca. 30% ning enamuses oli tegemist Eesti tarbijate kaebustega teiste riikide e-kauplejate tegevuse kohta. Peamiseks probleemiks Internetis ostlemisel on see, et tarbijad, olles sooritanud tellimuse ning

tasunud kogu ostusumma koheselt, pole tellitud kaupa kätte saanud. Lisaks oli tarbijatel probleeme lepingust taganemisõiguse rakendamisega, osaliselt kättetoimetamata toodetega, segadusega kauba eest tasumisel jms. EL tarbija nõustamiskeskuse abiga lahenes 38% laekunud Internetikaubandusega seotud kaebustest tarbija jaoks positiivselt. 11 kaebuse puhul oli ilmne, et tarbija on langenud Internetipettuse ohvriks, mistõttu oli EL tarbija nõustamiskeskus sunnitud need kaebused lõpetama kui tarbija jaoks negatiivse lahenduse leidnud ning soovitava tarbijail abi saamiseks pöörduda politsei poole. Ülejäänud sellesisuliste kaebuste puhul on menetlus pooleli või lõpetatud muudel põhjustel (nt. tarbija loobus nõudest, ei esitanud vajalikke lisadokumente vms).

Samuti võib laekunud kaebuste põhjal väita, et endiselt esineb tarbijatel palju probleeme seoses lendude hilinemiste ja tühistamiste kui ka pagasiga. Nii moodustasid märkimisväärse osa kogu aasta vältel laekunud kaebustest juhtumid, mis puudutasid lendude hilinemisi ja tühistamisi ning seeläbi reisijatele ebamugavuste ja probleemide tekitamist. Seoses lennureisijärgselt hilinenud, kadumaläinud või rikutud pagasiga seotud probleemidega otsisid tarbijad EL tarbija nõustamiskeskuselt 2008. aastal abi 13 korral.



Joonis 30. EL tarbija nõustamiskeskusesse laekunud kaebused valdkonniti

2008. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebustest ei läinud ükski kaebus edasimenetlemisele Tarbijakaebuste komisjoni. Selle põhjuseks võib paljuski pidada asjaolu, et **43-st** teise riigi tarbija poolt esitatud kaebusest leidsid EL tarbija nõustamiskeskuse poolt läbiviidud menetluse tulemusel tarbija jaoks positiivse lahenduse **14** kaebust, ülejäänud 24 juhul oli tegemist alusetute kaebustega (5) või pädevusest väljuvate kaebustega (19). 2 kaebuse puhul tarbija loobus nõudest eelmenetluse käigus, 1 kaebuse puhul rikkumist ei tuvastatud ning 2 kaebuse puhul, kus kaupleja keeldus tarbija nõuet tunnistamast, pakuti tarbijale kaebuse edastamise võimalust Tarbijakaebuste komisjoni, kuid vastavat sooviavaldust tarbijatelt siiani laekunud ei ole. Küll aga leidis Tarbijakaebuste komisjonis 2008. aastal lahenduse üks EL tarbija nõustamiskeskusesse 2007. aastal laekunud Soome tarbija kaebus Eesti ehitusettevõtja vastu, mis hõlmas halba tööde kvaliteeti kui ka osaliselt tegemata töid ning see juhtum leidis Tarbijakaebuste

komisjonis tarbija jaoks positiivse lahenduse.

Näiteid piiriülestest kaebustest

Soome tarbija versus Eesti jalatsikaupleja

Tarbija ostis puhkusereisi ajal Tallinna kingakauplusest naistesaad, väärtusega 191.73 Eurot ehk ligi 3000 Eesti krooni. Koju jõudes ning karpi avades avastas tarbija, et kumbki saabas on erinevat värvi. Tarbija võttis olukorra lahendamiseks kauplejaga koheselt ühendust. Kauplejaga saavutati kokkulepe, mispeale saatis tarbija saapad kauplejale tagasi ning talle saadeti vastu uued saapad.

Pärast uute saabaste kättesaamist selgus aga, et kumbki saabas oli erineva tegumoega ning lisaks ka erineva suurusega. Tarbija proovis jällegi kauplejaga olukorda lahendada, kuid seekord ei saanud ta kauplejalt rahuldavat vastust, mistõttu pöördus ta kaebusega Soome EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Tarbija sooviks oli saada tagasi saabaste eest makstud summa kui ka saabaste tagasisaatmise eest makstud postikulu 14 Eurot.

Soome EL tarbija nõustamiskeskus vahendas tarbija kaebuse Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele, kes pöördus olukorrale lahenduse leidmiseks kaupleja poole. Kaupleja avaldas soovi antud olukord kiirelt lahendada soovides saabaste tagasisaatmist tarbija poolt ja tagastades tarbijale makstud summad. EL tarbija nõustamiskeskus luges tarbija kaebuse menetluse edukalt lõpetatuks pärast kaupleja poolt saadud kirjalikku kinnitust tarbijale raha tagastamisest.

Eesti tarbija versus Saksamaa autorendifirma

Tarbija rentis Interneti teel sõiduauto Saksamaal asuvast autorendifirmast. Rendiauto vastuvõtmise juures ei viibinud ühtegi autorendifirma esindajat, dokumendid vormistati ning võtmed anti üle firma kontoris ja auto sai tarbija kätte Frankfurti lennujaamast.

Vaidlus tekkis tarbija ja autorendifirma vahel autol olevate kriimude pärast, mis rendifirma avastas auto tagastamisel kaitseraua alt. Tarbija väidete kohaselt antud kriime silmaga näha ei olnud ning talle teadaolevalt ei sõitnud ta autoga ühegi äärekivi või muu sarnase otsa, kus oleks võinud autot kriimustada. Viidates lepingutingimustele esitas firma tarbijale arve kahjude hüvitamiseks summas 465 Eurot.

Tulenevalt asjaolust, et antud summa määrati ekspertiisi tegemata ja ilma täpsemate selgitusteta, pöördus tarbija abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Antud autorendifirma esindus asus samuti ka Eestis, kellega EL tarbija nõustamiskeskus koheselt ühendust võttis, välja selgitamaks nende pädevus tekkinud probleemi lahendamisel.

Firma Eesti esindus kontakteerus koheselt selgituste saamiseks Saksamaa autorendifirmaga, kellelt saadud vastuse edastas EL tarbija nõustamiskeskusele. Vastusele oli lisatud allkirjastatud rendileping, arve auto remondikulude kohta ja pildid vigastustest. Antud vastuse kohaselt allkirjastades autorendilepingut ja selle juurde kuuluvat auto tehnilist seisukorralehte, aktsepteerib klient, et ta on tutvunud renditingimustega ja kinnitab auto tehnilise seisukorra vastavalt lepingus märgitud auto hetkeseisukorrale. Kui klient ei

tuvasta vigastusi või ei teavita nende leidmisel firmat koheselt, siis auto tehnilise seisukorra leht kinnitab, et kahjustused, mida ei ole eelnevalt sinna märgitud on tekkinud kliendi poolt auto kasutamise ajal.

Remondikulud auto vigastuste parandamiseks olid 449.79 Eurot, seega tagastati tarbijale 15.21 Eurot, mis oli eelkalkuleeritud vigastuste maksumuse (465 Eurot) ja reaalkulu (449.79 Eurot) vahe. EL tarbija nõustamiskeskus leidis, et autorendifirma selgitused olid asjakohased ja põhjendatud ning lõpetas tarbija kaebuse menetluse.

Kahjuks puudus antud juhtumis võimalus tagantjärele kindlaks teha, kas vaidlusalused kahjustused olid autol juba enne tarbija poolt auto kasutama hakkamist või tekkisid need kasutamise käigus. Sarnaste olukordade vältimiseks on soovitatav kindlasti põhjalikult tutvuda rendilepingu tingimustega, sh lepingu lisaks oleva auto tehnilist seisukorda kajastava lehega. Lisaks sellele on enne auto kasutama hakkamist alati kasulik kriitilise pilguga üle vaadata renditav auto ning lisavigastuste avastamisel teavitada nendest koheselt autorendifirmat.

Eesti tarbija versus Suurbritannia lennuettevõtja

Tarbija broneeris lennu suundadele San Francisco-Chicago-Manchester-London, makstes lennupiletite eest kokku £421.50. Lennusuunale Chicago-Manchester valis ta reisiklassiks Premium Economy, teised suunad olid Economy reisiklassis. Tarbija valis reisiklassi Premium Economy eesmärgiga end korralikult lennu ajal välja puhata, kuna Chicago-Manchester lennusuuna puhul oli tegemist pika ja hilisel ajal toimuva lennuga.

Kahjuks aga ei läinud kõik plaanipäraselt. Esimene lend suunal San Francisco-Chicago (lendu opereeris Ameerika Ühendriikide lennuettevõtja) hilines sedavõrd, et tarbija ei jõudnud järgmisele lennule (Chicago-Manchester).

Tarbija proovis kohapeal olukorra lahendamiseks kontakteeruda Suurbritannia lennuettevõtjaga, kes pidi opereerima lendu Chicago-Manchester, kuid see ebaõnnestus. Edasi pöördus ta Chicago lennujaama töötajate poole uurimaks, mis võimalused on tal sihtkohta Londonisse jõudmiseks. Saadud informatsiooni kohaselt pidi järgmine lend otse Londonisse väljuma paari tunni pärast.

Tarbija avaldaski soovi asenduslennuks saada viimatimainitud lend, kuid lennuettevõtja sõnade kohaselt olid antud lennul reisiklassi Economy kohad juba hõivatud. Tarbija pandi ootejärjekorda lootuses, et äkki mõni koht vabaneb. Eelnevalt lennujaama töötajalt saadud teabe kohaselt oli reisiklassis Business Cabin veel vabu kohti. Tarbijat seepärast lennuettevõtja vastus ei rahuldanud ja ta palus, et tal võimaldataks lennata Business Cabin reisiklassis, kus oli veel vabu kohti. Lennuettevõtja keeldus sellest põhjendusega, et tarbijal oli ostetud pilet reisiklassis Premium Economy, mida kahjuks antud lennul ei ole ning mis ei võrdsustu ka Business Cabin reisiklassiga. Tarbija hinnangul vastas Business Cabin reisiklass siiski kvaliteedi poolest reisiklassile Premium Economy. Lennuettevõtja tarbijaga ei nõustunud ja pakkus ainsa võimalusena kohta vabanenud reisiklassis Economy. Et jõuda siiski soovitud sihtkohta, oli tarbija sunnitud minema pakutud lennule madalamas reisiklassis.

Koju jõudes kontakteerus tarbija koheselt talle piletid müünud lennuettevõtjaga, kellelt

saadud vastus teda aga ei rahuldanud, mistõttu pöördus ta oma kaebusega EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Tarbija nõudeks oli tagasi saada 75% kogu lennupiletite maksumusest, mis tegi kokku £316.13. Tarbija tugines oma nõudes Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse nr. 261/2004 artikli 10 lõike 2 punktile c, mille kohaselt maksab lennuvedaja seitsme päeva jooksul tagasi 75% piletihinnast juhul, kui tegutsev lennuettevõtja paigutab reisija madalamasse klassi kui esialgselt ostetud piletiga ette oli nähtud.

Menetluse käigus edastas EL tarbija nõustamiskeskus tarbija kaebuse EL tarbija nõustamiskeskusele Inglismaal, kelle ülesandeks oli probleemi lahendamiseks kontakteeruda lennuettevõtjaga. Lennuvedajalt saadud vastuse kohaselt pakkus lennufirma omapoolse lahendusena maksta tarbijale hüvitist summas £154. Erinevalt tarbija soovist saada tagasi 75% kogu piletite hinnast, nõustus lennuvedaja tagasi maksuma 75% lennusuuna Chicago-Manchester maksumusest, mis oli lennuvedaja sõnul £54. Lisaks maksis lennuvedaja ebamugavuste korvamiseks tarbijale kompensatsiooniks £100.

Lennuettevõtja seisukoht antud loos oli, et tarbija lennureisi puhul oli tegemist mitmest erinevast lennust koosneva reisiga, mille kogumaksumus oli £421.50, kuid lennusuuna Chicago-Manchester maksumus oli £72.00, mistõttu ei ole lennuettevõtjal kohustust hüvitada 75% kogu lennureisi maksumusest.

EL tarbija nõustamiskeskus pidas lennuettevõtja pakkumist mõistlikuks ja õiguspäraseks, kuid tarbija antud vastusega ei nõustunud ning leidis, et tal on õigus tagasi saada 75% kogu lennupiletite maksumusest.

EL tarbija nõustamiskeskuse hinnangul ei selgu eelnimetatud määruse artiklist 10 üheselt, et seaduseandja on mõelnud viidatud sätte all 75% tagasimaksmist kogu lennureisi lepingulisest piletihinnast. Seega ei saa üheselt väita, et lennuettevõtja on kohustatud reisija paigutamisel madalamasse hinnaklassi maksma reisijale tagasi 75% kogu lennureisi maksumusest. On mõistlik eeldada, et lennuettevõtjal tekib tagasimaksmise kohustus siiski ainult selle lennusuuna reisiklassi hinnast, mille puhul reisiklassi alandati.

Nimetatud seisukohta on toetanud ka Euroopa Komisjon EÜ määrusele nr. 261/2004 antud selgitustes, mille kohaselt arvestatakse reisiklassi alandamise hüvitamisel lennureisi koosnemisel mitmetest lennusuundadest ainult selle lennusuuna piletihinna maksumust, mille puhul reisiklassi alandamine toimus.

Tuginedes vaidluse keerukusele tegi EL tarbija nõustamiskeskus tarbijale ettepaneku kaebus edastada läbivaatamiseks määruse nr. 261/2004 järgsesse Inglismaa rakendusametisse The Civil Aviation Authority, millega tarbija ka nõustus. EL tarbija nõustamiskeskus edastas Inglismaa EL tarbija nõustamiskeskuse vahendusel kaebuse antud ametiasutusse ning lõpetas täiendava pädevuse puudumise tõttu omalt poolt menetluse.

Soome tarbija versus Eesti Interneti-kaupleja

Tarbija ostis DVD plaate Eestis registreeritud Interneti-kauplejalt koguväärtusega 40 Eurot. Tarbija muutus murelikuks, kui kaupleja lubatud aja jooksul tellitud ning ettemakstud kaupa temani ei toimetanud ning ka tema sellesisulistele järelepäringutele ei reageerinud, mistõttu pöördus ta abi saamiseks Soome EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Tarbija

sooviks oli tellitud toote kohaletoimetamine või raha tagastamine kaupleja poolt.

Soome EL tarbija nõustamiskeskus vahendas tarbija kaebuse EL tarbija nõustamiskeskusele, kes omalt poolt kontakteerus selgituste saamiseks kui ka olukorrale lahenduse leidmiseks kauplejaga. Kaupleja andis lubaduse kaup esimesel võimalusel tarbijani toimetada. EL tarbija nõustamiskeskus lõpetas kaebuse menetluse pärast kaupleja poolt kirjaliku kinnituse saamist, et on tarbija ees oma kohustused täitnud.

Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine

2008. aastal esitati EL tarbija nõustamiskeskusele **64** kirjalikku järelepäringut. Enim huvi pakkuvaks valdkonnaks osutus Internetikaubandusega seotud küsimused, samuti laekus mitmeid päringuid seoses lennureisija õigustega ning huvi tunti ka üldisema tarbija õigusi puudutava seadusandluse kohta nii Eestis kui ka teistes EL liikmesriikides.

Aasta jooksul nõustati EL tarbija nõustamiskeskuse poolt telefoni teel piiriülestes küsimustes **112** tarbijat ja ettevõtjat.

12.2 Avalikud suhted

2008. aasta märtsis viis EL tarbija nõustamiskeskus koostöös Tarbijakaitseameti teiste osakondadega läbi üleriigilise tarbijateavituskampaania „**Šoppasid end Internetis paljaks?**“ (Pilt 56) mis hõlmas tänavareklaami 4 linnas (Tallinn, Tartu, Pärnu, Narva), lisaks Internetireklaami ning toetavaid artikleid erinevates meediaväljaannetes ja tarbijateavitusematerjali nõustamiskeskuse kodulehel www.consumer.ee. Kampaania kestis 6.-23. märtsini ning kampaaniaga tähistati Eestis ka 15. märtsil toimuvat rahvusvahelist tarbija õiguste päeva.

Kampaania teema oli valitud lähtuvalt Internetikaubandusega seotud kaebuste suurest arvust nii EL tarbija nõustamiskeskuses kui Tarbijakaitseametis. Kampaania eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust, kuidas ennast hoolimatute müüjate eest Internetis kaitsta, samuti tutvustati kampaania raames tarbijate seadusest tulenevaid õigusi seoses sidevahendi abil sõlmitud lepingutega nii Eestis kui kogu Euroopa Liidus.



Pilt 56

Kampaania sai väga hea tagasiside ning saavutas suure kõlapinna, leides kajastamist lisaks kirjutavale meediale nii erinevates raadioprogrammides kui ka ETV hommikuprogrammis „Terevisioon“. Lisaks nimetatule andis EL tarbija nõustamiskeskus välja ka kampaaniat kajastava pressiteate ning avaldas mitmeid antud teemat puudutavaid artikleid erinevates ajalehtedes ning ajakirjades.

2008. aastal anti traditsiooniliselt välja ka EL tarbija nõustamiskeskuse töid ja tegevusi tutvustav aastaaruanne 2007, mida jagati kõikidele koostööpartneritele, sh teistele teabevõrgustikele, tarbijaühendustele ning ka ajakirjanikele.

9. mail tähistas EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste Eestis esindatud Euroopa Liidu võrgustike ning muude Euroopa Liiduga seotud institutsioonidega Rakveres Euroopa Päeva (pilt 57) Euroopa Päeva puhul jagasid keskuse töötajad selleks korraldatud ürituse raames tarbijakaitsealaseid infomaterjale ning nõustasid tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes. Euroopa Päeva kajastamiseks andis EL tarbija nõustamiskeskus välja ka teemakohase pressiteate.



Pilt 57

2008. aastal on suurenenud koostöö ka teiste Eestis tegutsevate Euroopa Liidu teavitusvõrgustike esindajatega, seda peamiselt tänu Euroopa Komisjoni Eesti Esinduse ja Riigikantselei poolt korraldatud ühisüritustele, mille raames vahetatakse teavet erinevate võrgustike rollist Eestis. Antud koostöö aitab oluliselt kaasa teabe levitamisele tarbijate seas üle Eesti.

Lisaks eeltoodule avaldas Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus 2008. aastal mitu pressiteadet ning teemakohast artiklit: peamiselt oli tähelepanu all Internetikaubandus, kui antud perioodil enim probleeme põhjustanud valdkond. Lisaks olid avaldatud artiklite teemadeks ka lennureisijate õigused, pakettreisid, auto rentimine ja kasutatud auto ostmise välismaal jms.

12.3 Tarbijatele suunatud teave

EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülge www.consumer.ee, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt. Kodulehekülge pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

Euroopa Komisjoni poolt Eestis 2008-2009 aastal ellu viidava üleriigilise tarbijateavituskampania „Tunne oma tarbijaõigusi“ raames loodud spetsiaalne kodulehekülge www.consumer.ee/kampania on tarbijatele kättesaadav läbi EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülje, mis on omakorda heaks võimaluseks suurendada keskuse kodulehekülje külastatavust ning seeläbi tutvustada tarbijate õigusi ülepiiriliste ostudega seotud teemadel.

2008. aastal jätkati varasemalt toodetud voldikute kui ka uute teavitusmaterjalide levitamist turismiinfopunktides, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, läbi kõikide tarbijaühenduste Eestis, Europe Direct infopunktides jne.

Aasta teisel poolel valmis kaks tarbijatele suunatud voldikut, mis keskenduvad tarbija õiguste tutvustamisele auto rentimisel nii Eestis kui ka mujal Euroopas. Antud voldikuid jagatakse lisaks traditsioonilistele kanalitele ka läbi turismibüroode, et jõuda tarbijateni,

kes teistes riikides viibides autorendi teenust enim kasutavad.

12.4 Osalemine ECC-Network töös

Aasta jooksul osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad võrgustikusisestel üritustel, sh ka kõikidel korralistel töökoosolekutel Brüsselis.

Muuhulgas osaleti 23.mail Sloveenias ADR (Alternative Dispute Resolution) ehk kohtuvälise kaebuste lahendamise teemalisel seminaril, kus teiste liikmesriikide esindajate seas andis nõustamiskeskuse esindaja ülevaate ka Eesti Tarbijakaebuste komisjoni tööst.

Euroopa Päeva tähistamiseks 15. märtsil osales EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste ECC- võrgustiku keskustega võistluse korraldamises, mille raames selgitati välja parim tarbijakaitsekampaania Euroopa Liidus 2007. aastal. Ettevõtmise initsiaator oli Euroopa Komisjon. Peaauhinna sai Soome dünaamilise veebimängu eest, millega õpetatakse noortele tarbijatele nende õigusi ja kohustusi online-oste sooritades. Iirimaa, Ühendkuningriik, Ungari, Eesti ja Norra said eriauhinnad kampaaniate eest, mis paistsid silma tarbijate õiguste edendamise uuenduslikul ja tõhusal viisil. Eestit esindas Hansapanga tarbijakampaania „Laena mõistlikult!“, millega kutsuti üles tegema teadlikke laenuotsuseid.

Esimesel poolaastal viidi läbi ECC-võrgustiku ühisprojekt, mis keskendus E-kaubandusega seotud probleemide kaardistamisele Euroopa Liidus ning Norras ja Islandil. Uuringu näol oli tegemist neljanda samateemalise uuringuga, mis sel korral hõlmas ülepiirilisi E-kaubandusega seotud tarbijaprobleeme 2007. aastal. Kokku laekus ECC-võrgustikule 2007. aastal 13 639

E-kaubandusega seotud kaebust. Uuringu peamiseks eemärgiks oli kaardistada enim asetleidvad tarbijaprobleemid seoses E-kaubandusega Euroopas, andes nii ülevaate Euroopa Liidu siseturu toimimisest ja võimalikest tõrgetest antud valdkonnas, samuti võimaldades analüüsida peamisi tarbijate õiguste rikkumisi. Lisaks sisaldab uuring palju vastavasisulist statistikat ning konkreetseid näiteid tarbijate kaebustest ning aset leidnud probleemsetest situatsioonidest. EL tarbija nõustamiskeskus andis uuringu tulemuste kohta välja ka pressiteate ning osales Brüsselis toimunud vastavasisulisel pressikonverentsil.

2008. aastal toimus Tallinnas Baltiriikide (Eesti, Läti, Leedu) ECC-keskuste iga-aastane töökoosolek, mille käigus anti ülevaade iga keskuse tegemistest kui ka tulevikuplaanidest, samuti arutati võimalikke koostööprojekte. Nimetatud koosolek on Baltiriikide traditsiooniline ühisüritus, mis toimub igal aastal erinevas Balti riigis.

EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad osalesid 2008. aasta oktoobris ka Riias toimunud ADR seminaril “Best practice exchange of ADR systems development in the Baltic Sea countries” (pilt 58). Nimetatud seminar on samuti ECC-võrgustiku iga-aastane traditsiooniline ühisüritus, mille eesmärgiks on tutvustada osalevate riikide tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise võimalusi. Seminaril tutvustas EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja ka Tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijakaebuste komisjoni tegevust ja tööpõhimõtteid.



Pilt 58

Detsembris 2008 käisid keskuse töötajad õppesõidul Itaalia Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuses (Pilt 59). Kohtumise eesmärgiks oli vahetada kogemusi kui ka tutvuda teise samalaadse keskuse tööga ja selles eettulevate probleemidega.



Pilt 59

13. TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD 2008.a

	Menetlus 2008.a	Lõpuni jõudnud 2008.a
Haldusasjad	6	3
Väärteoasjad	1	1
Tsiviilasjad	2	-
Asju kokku	9	4

13.1 Haldusasjad

2008.a algas või toimus halduskohtus Tarbijakaitseametiga seotud menetlusi kokku 6 haldusasjas. Neist jõudis lõpuni kolm haldusasja. 2008. aastal on Tarbijakaitseamet teinud 108 ettekirjutust ja neist on vaidlustatud 4.

- II astme kohtuvaidlus jõudis lõpule Tarbijakaitseameti ja AS-i B.W.T King vahel seoses Ameti poolt 09.06.2006.a tehtud ettekirjutusega lepingu tüüptingimuse kohta, mis nõuab tarbijalt VÕS § 218 lg 2 tuleneva pretensiooni esitamisel ekspertiisitasu hüvitamist. I astme kohus otsustas 25.05.2007 AS B.W.T King kaebuse rahuldada ja tühistada Tarbijakaitseameti ettekirjutus. Tarbijakaitseamet esitas otsusele apellatsioonkaebuse. Tallinna Ringkonnakohus aga otsustas 29.02.2008 Tarbijakaitseameti apellatsioonkaebus rahuldada ja jätta Ameti ettekirjutus jõusse. Otsusest lähtuvalt peab müüja esimese kuue kuu jooksul ilmnenud asja lepingutingimustele mittevastavuste kohta esitatud pretensioonide puhul asja puuduse tekkimise põhjused ise tõendama ja kandma tõendamisega seotud kulud sõltumata sellest, kes puuduse tekkimise eest vastutab.
- Jõudis lõpule kohtuvaidlus Olympic Casino Eesti AS-ga, kes vaidlustas Tarbijakaitseameti 26.05.2005.a tehtud ettekirjutuse seoses reklaamiseaduse (hasartmängu reklaami keelu) rikkumisega. I ja II astme kohtud kaebust ei rahuldanud (otsused 03.04.2007 ja 18.02.2008.a.) ning Olympic Casino Eesti AS esitas kassatsioonkaebuse Riigikohtule. Riigikohtu halduskolleegium jättis oma 28.04.2008.a. kohtumäärusega kassatsioonkaebuse menetlusse võtmata.
- AS Tallink Grupp esitas 03.10.2007.a. kaebuse Tallinna Halduskohtule, Tarbijakaitseameti poolt 15.08.2007.a. tehtud ettekirjutuse tühistamiseks koos esialgse õiguskaitse taotlusega. Ettekirjutusega kohustati AS'i Tallink Grupp lõpetama suitsetamise lubamist mootorlaeval Galaxy asuvates toitlustuskohtades. Esialgse õiguskaitse taotlust I astme kohus ega ka Ringkonnakohus ei rahuldanud. Selles kohtuasjas kasutab Tarbijakaitseamet ka õigusabi teenust. Tallinna Halduskohus rahuldab 18.01.2008.a. otsusega AS Tallink kaebuse osaliselt, tunnistades õigusvastaseks Tarbijakaitseameti poolt 18.09.2007.a. kohtutäiturile täitekorralduse esitamise. Tarbijakaitseameti ettekirjutus lõpetada suitsetamise

lubamine mootorlaeval Galaxy asuvates toitlustuskohtades jäi aga jõusse. AS Tallink Grupp on esitanud apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule, seega jätkub vaidlus II astme kohtus.

- II astmes jätkub kohtuvaidlus OÜ-ga Monex, kes vaidlustas halduskohtus Tarbijakaitseameti poolt 15.10.2007.a tehtud ettekirjutuse valuutavahetusteenuse pakkumisel lõpphinna avaldamise kohta. I astme kohus otsustas 11.04.2008, et Tarbijakaitseameti ettekirjutus tuleb jätta jõusse ja OÜ Monex kaebus rahuldamata. OÜ Monex kaebas aga otsuse edasi, mistõttu jätkub menetlus II astme kohtus.
- Jõudis lõpule kohtuvaidlus kodanik F.N. 19.10.2007.a esitatud kaebusega. Kodanik kaebas Tarbijakaitseameti tegevusetuse peale, kuna leidis, et Amet ei ole tema õigusi kaitsnud. II astme kohus otsustas 17.04.2008, et kaebus tuleb jätta rahuldamata ja Tarbijakaitseamet on oma ülesandeid korrektselt täitnud. F.N. kaebas kohtuotsuse edasi Riigikohtusse, kuid riigikohus ei andnud kaebusele menetlusluba, kuna kaebus on kohtu arvates ilmselgelt põhjendamatu.
- 23.12.2008 vaidlustasid AS Hansapank, AS SEB Pank, Danske Bank A/S Eesti Filiaal ja Nordea Bank Finland Plc Eesti filiaal TKA 26.11.2008 tehtud ettekirjutused Eurodes arvestatavate pikaajaliste laenude konverteerimise osas. Nimelt nõuavad pangad Eurodes arvestatud laenude tagasimaksmist tarbijatelt Eurodes ja juhul kui tarbijal Eurodes kontot ei ole, konverteerivad pangad Eesti kroonides tehtavad laenu tagasimaksed panga kommertskursi alusel, mitte Eesti Panga ametliku kursi järgi. Nordea ja SEB Pank arvestavad ka väljastatava laenusumma Eesti kroonidesse ümber panga kommertskursi alusel. Seega saab tarbija reaalselt kätte väiksema laenusumma, kui lepingus märgitud ja peab pangale teostama kursivahe suuremaid tagasimakseid.

TKA kohustas ettekirjutusega panku pikaajaliste laenude Eurodes arvestamisel väljastama tarbijatele laenu Eesti kroonides olevale kontole ja võtma tarbijatelt laenu tagasimakseid vastu Eesti kroonides ilma täiendavate kuludeta tarbijale ja vajadusel konverteerima maksed Eurodesse Eesti Panga ametliku päevakursi alusel.

13.2 Väärteoasjad

Tarbijakaitseamet kui kohtuväline menetleja menetles 2008.a kokku 1017 väärteoasja, millest ei vaidlustatud kohtus ühtegi väärteootsust. 2008 aastal lõppes väärteoasjadest kohtumenetluses 1 vaidlus.

Kohtus lõppes vaidlus Terve Pere Apteek OÜ juhataja M.V. poolt esitatud kaebus Tarbijakaitseameti 07.06.2007 tehtud väärteomenetluse otsuse tühistamiseks. Tarbijakaitseamet otsustas vaidlustatud väärteomenetlusega trahvida apteegi juhataja M.V.-d selle eest, et apteegis müügil olnud osadel kosmeetikatoodetel puudus ühikuhind. I astme kohus otsustas 15.11.2008 jätta kaebus rahuldamata ja Tarbijakaitseameti väärteootsus jõusse. Otsus kaevati aga edasi Riigikohtusse, kus otsustati jätta I astme kohtu otsus jõusse ehk Tarbijakaitseameti väärteootsust ei tühistatud.

13.3 Tsiviilasjad

2008 aastal oli menetluses 2 tsiviilasja.

- Tarbijakaitseamet esitas 04.03.2008 taotluse osaleda III isikuna iseseisva nõudega OÜ Exesstar ja kodanik K.L. vahelises vaidluses. Tarbijakaitseamet on K.L. avalduse menetluse käigus tellinud OÜ Exesstar poolt teostatud töödele eksperthinnangu, mis kinnitas, et töö ei olnud kvaliteetne, ettevõtte ei ole aga Ametile siiani ekspertiisikuluid hüvitanud. Tarbijakaitseamet nõuab OÜ-lt Exesstar 10 620 krooni hüvitamist. Hetkel on menetlus I astme kohtus.
- 24.07.2008 esitas Tarbijakaitseamet hagi Harju Maakohtule OÜ Webcom Services vastu seoses 4 tarbija raha tagastamise nõudega. Tarbijad tellisid kaupleja e-kauplusest www.webcom.ee kaupa ja tasusid kauba eest ettemaksu, kuid kaupa ei saanud ja kaupleja neile raha ei tagastanud. Tarbijakaitseamet esitas tarbijate volitusel kohtule hagi kollektiivsete huvide kaitseks nõudega tarbijatele raha tagastada.

14. KOKKUVÕTE

Seisuga 1. jaanuar 2008 oli Tarbijakaitseameti koosseisus 61 töötajat. Nende hulka kuulusid ka 2005. aasta alguses uue osakonnana tööd alustanud EL tarbija nõustamiskeskuse 2 töötajat. Ameti eelarve moodustas 2008. aastal 17,5 miljonit krooni.

Tarbijakaitseametil on kolm Tarbijakaitseadusest tulenevat ülesannet, mis peavad tagama tarbija elu ja tervise ning majanduslike huvide kaitsmise :

- Riikliku järelevalve tegemine tarbijaturul
- Tarbijate kaebuste lahendamise korraldamine
- Tarbijate informeerimine, nõustamine ning koolitamine

RIIKLIKU JÄRELEVALVE TEGEMINE TARBIJARURUL

2008. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimise käigus **4792** kontrollakti:

- 3100 akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- 1063 akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- 234 akti teenindusettevõtete;
- 164 akti toitlustusettevõtete ja;
- 231 akti reklaami, müügiedenduse ja varia kohta.

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **1052**-s ehk **22 %** kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati järgmisi ettenähtud sanktsioone:

- Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **108** juhul;

Koostatud 108 ettekirjutust jagunesid järgmiselt:

- 42 tööstuskaupade
- 31 toidukaupade
- 22 teeninduse
- 13 reklaami ja müügiedenduse osas

- Väärtegeusid menetleti **1017** juhul, millest:

- suulisi hoiatusi tehti 155 juhul
- trahve määrati 862 juhul (kogusummas 539 140 krooni)

Kokku võeti 2008. aastal erinevaid tooteid testimisse **167** korral. Nendest **63** olid toidukaubad ja **104** teised tarbijaturul müüdavad kaubad.

Toidukaubad

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja tootlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **1227** akti:

- jaekaubanduses 1026
- tootlustamises 164
- turukaubanduses 34
- hulgikaubanduses 3

Toidu testimist teostati kvaliteedi määramise osas 63 korral, millest 16 testimist oli läbi viidud just tarbijate kaebuste alusel. Rikkumisi avastati 26 juhul ehk 41 %.

Väärteomenetlusi rakendati:

- toiduseaduse alusel 183 korral,
- alkoholiseaduse alusel 60 korral
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel 45 korral.

Toiduturu järelevalve käigus avastati enim rikkumisi toitude müügipakendite märgistamise ja müügikohas toidule esitatava teabe nõuete rikkumise osas. Eesti tootjate poolt valmistatud toodete müügipakendite märgistuste esitamine on oluliselt paranenud, kuid endiselt esineb suuremaid rikkumisi kolmandatest riikidest imporditud toodete märgistustes. Toidu märgistamisel eksitakse sagedamini nõude osas, mis sätestab liitkoostisosade koostisosade (sealhulgas võimalike allergeenide) loetelu esitamise toidu koostises. Toidu märgistamise ja muul viisil teabe esitamisel esineb mõningatel juhtudel eksimusi ka toitumisalastes väidetes, mis kinnitavad, soovivad või annavad mõista, et toidul on teatavad toiteväärtuslikud omadused, mida tegelikult ei ole.

Kaubagrupiti kontrolliti kõige rohkem värsked puu- ja köögivilju – 402 kontrollaktsiooni, millest 122 korral (ehk 30,4%) avastati rikkumisi ning 214 korda kala- ja kalatoodete müüki. Viimaste puhul avastati rikkumisi 35 korral, mis teeb kokku 16,4%.

Alkoholiseid jooke kontrolliti 1030 korral ning neist 101 korral avastati ka rikkumisi (9,8%). Tubakatoodete müügile esitatavaid nõudeid kontrolliti 662 korral. Rikkumiste protsent oli 4,1, mis teeb nende arvuks 27.

Tööstuskaubad

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega seotud ettevõtetes ja koostati **3100** kontrollakti:

- 3067 akti jaekaubandusettevõtete kohta
- 16 akti turukaubandusettevõtete kohta
- 17 akti hulgikaubandusettevõtete kohta

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati 42 ettekirjutust.

Tööstuskaupade osas teostati testimisi **104** korral, millest **36** ehk **35%** ei vastanud nõuetele. Neist nõuetele mittevastavates toodetest 24 tunnistati ohtlikeks ning 12 toodet osutus puudusega kaubaks. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad. Turujärelevalve korras testitud 46 mänguasjast osutusid ohtlikeks 10 ehk 22%.

Enim rikkumisi avastati sisemänguväljakute kontrollimise käigus – 14 mänguväljaku kohta avastati tervelt 13 rikkumist (93%). Rohkelt oli rikkumisi ka tulekollete ning nendega seotud toodete puhul – 79 kontrollimise puhul 61 rikkumist (77%). Lasteriiete vastavust ohutuse standardile kontrolliti 96 korral, millest 32 (33%) juhul ei olnud nõuded täidetud. Tulemasinatele korraldati kontrollaktsioon 253 korral, millest rikkumisi avastati 70 juhul (28%).

Hinna avaldamise nõuded

Kauba hinna avaldamise nõuete sh ühikuhinna nõude täitmisest ketikauplustes, väikekauplustes, turu ja tänavakaubanduses ning bensiinjaamades kontrolliti tööstuskaupade osas 1079 korral ja rikkumisi avastati 265 korral ehk 24%. Toidukaupade osas kontrolliti ühikuhinna esitlemise nõuete täitmist 2416 korral ja rikkumisi avastati 356 korral ehk 15 %.

Kõige sagedamini esinevad puudused hinnateabe edastamisel ühikuhinna osas on järgmised:

- ühikuhind avaldamata
- ühikuhind avaldatud puudulikult
- ühikuhinnad avaldatud loetamatult

Kõige rohkem rikkumisi esinebki just autokeemia ja –hooldusvahendite müügil. Enamasti ei esitata nende toodete kohta ühikuhinda või on see esitatud väga väikeses kirjas. Järgmisel kohal rikkumiste osas on ehituskauba ning seejärel tulevad kemikaalid ja kosmeetikakaubad.

Ühikuhindade avaldamisel toidukaupade puhul tuvastati puudusi enim just väikestes kauplustes, kus ühikuhind oli näiteks teavitatud ainult osadel toidukaupadel või oli unustatud müüja tähelepanematus tõttu esitleda uute kaupade puhul. Probleeme tekitas ka asjaolu, et uue kauba tulles muudetakse küll hinnateave, kuid unustatakse märkimata või ümber arvutamata ühikuhind. Seda esines just väikepoodide puhul.

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti kokku 76 korral, millest rikkumisi leiti 11 korral ehk 14%. Rikkumiste osas koostati 4 väärteo otsust ning 7 korral märgiti akti selle nõude täitmise kohene kohustus. Ettevõtjad likvideerisid puudused kohe.

Hinnaerinevused müügisaalis ja kassas

Situatsioonid, kus kauba hind on saalis üks, kuid kassas midagi mud (harilikult kallim), on päris sagedased. Tarbijakaitseameti poolt on avalduste ning signaalidega pöördunud paljud tarbijad sellesisulise probleemiga, mistõttu kontrollis Tarbijakaitseamet hinnaerinevusi suuremate kauplusekettide müügisaalides ning kassades perioodiliselt. Seda tehti nii tööplaani alusel kui ka ulatuslike kontrollaktsioonide käigus.

Kontrollaktsiooni käigus valiti ca 20 toodet ning sooritati kassast kontrollist. Kui poes olid

henna kontrollimise postid, siis kasutati ka neid õige hinna teada saamiseks.

Vastavalt tööplaanile kontrolliti hindade vastavust järgnevates kauplustes:

- I kvartalis kontrolliti Maxima Eesti OÜ kauplusi üle Eesti kokku **53** korral, millest rikkumisi tuvastati **17** korral ehk **32%**
- II kvartalis kontrolliti Rimi Eesti Food AS kaupluseid RIMI ja Säästumarket kokku **79** korral, millest rikkumisi tuvastati **23** korral ehk **29%**
- III kvartalis kontrolliti AS A- Selveri ja AS Comarketi kauplusi. AS A- Selveri kauplusi kontrolliti **53** korral, millest rikkumisi tuvastati **6** korral ehk **11%** ning Comarketi kauplusi **28** korral, millest rikkumisi tuvastati **9** korral ehk **32%**.
- IV kvartalis kontrolliti TÜ kauplusi (Maksimarket, Konsum, "A ja O" kauplused) üle Eesti kokku **76** korral, millest rikkumisi tuvastati **13** korral ehk **17%**.

Samas viis Tarbijakaitseamet seoses hindade õiguse kontrollimisega läbi ka kolm suuremat kontrollaktsiooni:

Hinnakontrolli I kampaania viidi läbi ajavahemikul **19.05.08-30.06.08** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele kokku **526** kaupluses, rikkumisi avastati **113** korral (**21,5 %**) kokku **156** kauba puhul.

Hinnakontrolli II kampaania viidi läbi ajavahemikul **29.09.2008-30.10.2008** ning see oli osaliselt ka järelkontrolliks 19.05.2008-30.06.2008 toimunud hinnakontrolli kampaaniale. Kokku kontrolliti selle kampaania käigus müügisaalis avaldatud hindade vastavust **208** kaupluses. Rikkumisi avastati **49 (23,5%)** korral kokku **73** kauba puhul.

Hinnakontrolli III kampaania viidi läbi ajavahemikul **29.12.08-30.12.08** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevate hindadega kokku **154** kaupluses. Rikkumisi avastati **21** korral (**13,6%**), kokku **28** kauba puhul.

Müüginõuded (sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine)

Vastavalt 2008. aasta tööplaanile, teostas Tarbijakaitseamet järelevalvet jaekaubandusvõrgus toimuvate soodusmüükides ja allahindluste üle. Sooduskampaaniatele kehtestatud nõuded on sätestatud Tarbijakaitseaduses ja Kaubandustegevuse seaduses.

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist müügikohtades 502 korral ning soodusmüüke kajastavaid reklaamlehti vaadati üle 60 korral, millest rikkumisi avastati 17 korral ehk 6,6 %. Rikkumiste avastamisel viidi Kaubandustegevuse seaduse alusel läbi 9 väärteomenetlust. Ülejäänud väiksemate rikkumiste osas koostati ettevõtjatele märgukirjad nõudega likvideerida puudused koheselt.

Reklaamiseaduse järelevalve

Alates 1st novembrist 2008.a hakkas Eestis kehtima uus Reklaamiseadus, mis karmistas nõudeid mitmes valdkonnas – näiteks finantsteenuste, alkoholi, tubaka, hasartmängu jms reklaami osas.

Reklaamivaldkonnas tegeles Tarbijakaitseamet 2008. aastal järelevalve korras kokku **489**

juhtumiga, mis jagunesid järgnevalt:

- **246** korral juhti tarbijate või ettevõtjate poolt Tarbijakaitseameti tähelepanu võimalikele rikkumistele.
- **78** korral algatas Tarbijakaitseamet menetlused endapoolse plaanilise järelevalve käigus avastatu alusel;
- **165** korral nõustas Tarbijakaitseamet ettevõtjaid tulevaste reklaamkampaniate osas kui ka muudes reklaamialastes küsimustes.

Järelevalve käigus koostati olukorra fikseerimise kohta kokku 7 akti ja 286 õiendit. Reklaamialase tegevuse järelevalve käigus koostati ettevõtjatele reklaamiseaduse, kaubandustegevuse seaduse ning tarbijakaitseaduse alusel kokku 10 ettekirjutust ja 78 tähelepanujuhtimist ning algatati ka 6 väärtegu.

Kõige rohkem tuvastati eksitava reklaami juhtumeid, kuid rohkem oli rikkumisi ka alkoholi, tubaka ning hasartmängude reklaamidega.

Lisaks kontrolliti 53 korral ka erinevaid tarbijakampaniaid, millest rikkumisi avastati 25 korral.

Teenuste järelevalve

2008. aastal teostas Tarbijakaitseamet järelevalvet peamiselt järgnevate teenuste üle :

Turismiteenused

Finantsteenused

Internetikaubandus

Valuutavahetusteenused

Kinkekaardid

Müügigarantii andmine (kasutatud autode müügi jms puhul)

Nii näiteks turismiteenuse valdkonnas kontrollis amet reisiettevõtete tagatise olemasolu ning suurust, samuti ka registreeringut Majandustegevuse registris. 2008.a. Pöördus Tarbijakaitseamet nii registreeringu puudumise, tagatise lõppemise ning pakettreiside müügi aruande esitamata jätmise tõttu ettevõtjate poole 478 korral.

Plaanilise järelevalve käigus kontrolliti kokku 103 majutusettevõtet, millest rikkumisi tuvastati 7 juhul ehk 6,8 %. Lisaks kontrolliti ka reisiettevõtete lepingute tingimusi.

Finantsteenustest kontrolliti erinevaid kindlustusi ja lepingutingimusi.. Samuti tuli 2008. aastal ametil kokku puutuda ka väga aktuaalse SMS-laenude teemaga. Seoses 1. novembril 2008 jõustunud uue reklaamiseadusega, peab laenude pakkuja oma reklaamis ära näitama ka krediidi kulukuse määra. Tarbijakaitseamet vaatas järelevalvemenetluse käigus üle kokku 25 erinevat kiir- ja väikelaenuandjate kodulehekülgedel edastatava tarbijatele suunatud teabe ja lepingutingimused, mille tulemusena koostati ettevõtjatele kokku 21 tähelepanujuhtimist ettekirjutuse hoiatusega.

TARBIJAKAEBUSED

Tarbijad esitasid 2008.aastal Tarbijakaitseametile kokku **2164** avaldust, nendest **880** kaubandus-, **1260** teenindusettevõtete ning **2** müügiedenduse ja **15** üldprobleemide kohta. Esitatud avaldustest lahendati 1957 kaebust. Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on 207 (9,56 %) edastatud 2008. aastal tarbijakaebuste komisjonile. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele 7 avaldust.

Tööstus- ja toidukaupade kohta esitasid tarbijad 2008. aastal **880** kaebust (neist 10 toidukaupadega seoses). Kõige rohkem kaevati tehnikakaupade pärast (326 kaebust) – telefonid, arvutid, kodutehnika jms. See teeb 37% kogu kaebuste arvust. Neile järgnevad 207 kaebusega jalatsid (23,5%) ja 169 kaebusega mööbel (19,2%).

Teenuste kohta esitati **1260** avaldust. Kõige rohkem – 338 kaebust- esitasid tarbijad seoses turismiteenustega (27% teenuste kohta laekunud kaebustest). Seda peamiselt pankrotistunud ning tarbijad lubatud reisiridest ilma jätnud reisiettevõtete pärast. Rohkem oli kaebusi ka ehitusteenuste (152), transporditeenuste ja meelelahutusteenuste (53) kohta.

TARBIJAKAEBUSTE KOMISJON

Komisjonile laekus aruandeaastal Kaupade kohta **165** ning teenuste kohta **48** kaebust.

Kaupadest tuli komisjonil tegeleda kõige enam jalatsitega (61), mööbliga (21), arvutitega (16) ning mobiiltelefonidega (14 korral).

Teenuste osas esitati komisjonile 2008. aastal kõige enam kaebusi turismiteenuste (16), ehitusteenuste (15), autoteeninduse (6) ning keemilise puhastuse kohta (5 korral).

Komisjoni istungitel on tehtud kokku **212** otsust, nendest 209 otsust 2008.a laekunud avalduste kohta ja 3 otsust 2007.a lõpetamata kaebuste kohta.

Laekunud avaldustest sai positiivse või tarbijat rahuldanud lahenduse **57** kaebust, kokkuleppel lahenes **58** kaebust (nendest 18 lahenes poolte kokkuleppel enne istungit). Osaliselt tarbijat rahuldatud otsuseid oli **21**, rahuldamata **49** ning pädevusest väljus **27** juhtumit. Aruande perioodil tehti tarbijate jaoks positiivselt **136** otsust, mis moodustab **64,2%** otsustest

Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuseid ei täitnud 17 ettevõtet (eelmisel aastal 10), kokku 24 otsust so 17,6% tarbija kasuks lahenenud otsustest.

TARBIJATE NÕUSTAMINE

Kokku nõustati tarbijaid (infotelefonil, vastuvõtul, erinevate osakondade töötajate ning kirjalike pöördumiste kaudu) 2008. aasta jooksul **24 143** juhul. 2007. aastal nõustati tarbijaid kokku 22 984 korral.

Kõikidest nõustatud tarbijatest käis **3122** vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalitustes, **4404** tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste osakondade töötajatelt.

Ameti infotelefonil nõustati 2008.aastal eesti ja vene keeles **12 808** tarbijat. Keskmiselt nõustati päevas 51 helistajat.

Tööstuskaupadega seotud probleemidega pöörduiti infotelefonile 2008 aasta jooksul jooksul 6279 korral. Enim probleeme oli arvutite ja teiste tehnikatoodetega (2568).

Teenustega seoses helistati infotelefonile 3872 korral. Kõige rohkem küsiti finants-, ehitus- ning turismiteenustega seoses.

2007. aastal nõu

Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud järelepärimistele vastati **3809** korral.

HINNAVAATLUS

Jätkuvalt teostab Tarbijakaitseamet kord kuus hinnavaatlust tarbijate poolt kõige sagedamini ostetud kaupade osas. Toidukaupade hinnavaatlus toimub kolmes linnas – Tallinnas, Tartus ning Viljandis kokku 11 kaupluses (Säästumarketi, Hyper Rimi, Maksimarketi, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes).

Teenuste osas vaadeldakse eespool nimetatud kolmes linnas taksoteenuseid, iluteenuseid, keemilist puhastust, toitlustust.

Toidukaupade osas on 2008. aastal täheldada 7,7%-list hinnatõusu.

2008. aastal kallinesid ka kõik vaadeldud teenused : taksondus 12%, juuksuri teenused 32% ja toitlustus ligikaudu 14%.

Igakuine kokkuvõtte hinnavaatlusest ning hinnatabel avaldatakse ka kuu viimases Maalehes ning Tarbijakaitseameti koduleheküljel.

AVALIKUD SUHTED JA TARBIJAHARIDUS

2008. aasta jooksul andis Tarbijakaitseamet välja **30** pressiteadet, mille hulka kuulusid nii ameti igakuised töö kokkuvõtted kui ka ülevaated ameti olulisematest tegevustest ning erinevatest kampaaniatest. Samuti avaldati aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid teateid ning osa pressiteateid puudutas ettevõtteid, kes ei olnud täitnud oma kohustusi tarbijate ees. Kõik pressiteated avaldati ka Tarbijakaitseameti kodulehel <http://tka.riik.ee> nii eesti, inglise kui ka vene keeles.

2008. aastal esitati ametile 530 meediapäringut. Jätkub ka tihe koostöö erinevate päeva- ning maakonnalehtedega.

Ka eelmisel aastal viidi läbi iga-aastane uuring teemal „Tarbijakaitse olukorrast Eestis“. Uuring on tutvumiseks kättesaadaval ka Tarbijakaitseameti koduleheküljel.

Samuti jätkas amet ka 2008. aastal tarbijatele suunatud teabe edastamist ning nende harimist. 2008. aastal jätkus portaali www.nupukas.ee täiendamine aktuaalse infoga. Koostöö tulemusena valmisid valemivihikud, õpetliku sisuga multifilmid ning sügisel sai alguse ka tarbijahariduslik võistlus „Saame hakkama reklaami loomisega“. Viimast viib tarbijakaitseamet läbi koostöös Tallinna Ülikooliga.

2008. aastal avaldas tarbijakaitseamet koostöös Lasteka portaaliga ka kaks õpetlikku multifilmi - „Juss käib poes“ ning „Jussi ja Jassi pesupäev“. Mõlemad on kättesaadaval

Lasteka veebileheküljel.

RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ

Tarbijakaitseameti koostöö erinevate rahvusvaheliste tarbijaorganisatsioonidega oli väga tihe ka 2008. aastal, mil osaleti järgnevates projektides :

PROSAFE on toote ohutuse alane koostöövõrgustik, mille nõupidamised toimuvad regulaarselt 2 korda aastas ning annavad võimaluse teha ülevaate koostöövõrgustiku tegemistest, läbiviidavatest projektidest, arutada jooksvaid probleeme ning vahetada infot ohtlike toodete kohta. Koostöövõrgustiku raames on Tarbijakaitseamet täitnud mitmeid küsimustikke ning edastanud andmeid Tarbijakaitseameti poolt teostatava turujärelevalvega seonduvate dokumentide, materjalide ning kasutatavate töömeetodite kohta.

EMARS projekt iseenesest lõppes novembris 2008, kuid Komisjoni toetusel läheb edasi jätkuprojekt EMARS II, kus osaleb ka Tarbijakaitseamet. Jätkuprojekti eesmärgiks on tarbijate kaitsmine läbi efektiivse ja ühtse turujärelevalve, liikmesriikide turujärelevalve tõhustamine ja ühtlustamine ning ühistegevuste ja –projektide läbiviimine. EMARS II projekt kestab 2009 – 2011 ning selles osaleb 21 EL liikmesriiki ja 3 EFTA riiki.

Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee. Tarbijakaitseameti esindajad osalesid Toote Ohutuse Direktiivi Komitee nõupidamistel, kus arutati Üldise Toote Ohutuse Direktiivi rakendamist, täitmist ning sellega seotud teemasid. Tarbijakaitseamet osales nii tulemasinate, mänguväljakute, mänguasjade ohutuse ning lasteriiete ohutuse projektis.

Balti koostööleping I. 2005. a sõlmiti Tarbijakaitseameti, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni, Läti Tarbijakaitsekeskuse (Consumer Rights Protection Centre of Latvia) ja Leedu Mitte-Toiduainete Järelevalve Inspeksiooni (Lithuania State Non Food Products Inspectorate Under The Ministry of Economy) vahel Balti Koostööleping, mille peamiseks eesmärgiks on tarbijakaitsega tegelevate institutsioonide koostöö täiustamine ja tarbijakaitsealase tegevuse arendamine ning turujärelevalve tõhustamine kolmes partnerriigis.

Balti koostööleping II. Selle kohtumise käigus arutati selliseid teemasid nagu tarbijakaitsealase koostöömääruse nr 2006/2004 rakendamine, ülevaade praktilistest juhtumitest, esilekerkinud probleemidest ja ettepanekud edasise koostöö paremaks läbiviimiseks. Konkreetsetest juhtumite osas räägiti lähemalt VIASAT'i ja UAB IMP tegevustest. Näidetena toodi erinevad praktilised juhtumid : Erinevad praktilised juhtumid – Maxima kliendikaart (Läti), e-kaubandusega seotud probleemid (Eesti) ja alkoholireklaamid (Leedu). Lisaks puudutati ka ebaausate kaubandustavade küsimust.

ICPEN on rahvusvaheline tarbijakaitseasutuste vaheline koostöövõrgustik, mis oma liikmete vastastikuse koostöö kaudu aitab kaasa piiriüleste tarbijakaitse probleemide paremale lahendamisele. Samuti toetab ICPEN oma tegevusega igati heade kaubandustavade kinnistumist ning levikut üle maailma. 2008. aastal võttis Tarbijakaitseamet koostöö raames osa sellistes kampaaniast nagu Pettuste Ennetamise Kuu

ning Sweep Day kontrollaktsioonidest.

OECD. Tarbijapoliitika on üks koostöö valdkond ning seoses Eesti sooviga liituda OECD-ga, on Tarbijakaitseamet osalenud OECD koosolekutel ning küsimustike ja ülevaadete koostamisel.

EUROOPA LIIDU TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUS

2008. aastal esitati EL tarbija nõustamiskeskusele **64** kirjalikku järelepäringut. Enim huvi pakkuvaks valdkonnaks osutus Internetikaubandusega seotud küsimused, samuti laekus mitmeid päringuid seoses lennureisija õigustega ning huvi tunti ka üldisema tarbija õigusi puudutava seadusandluse kohta nii Eestis kui ka teistes EL liikmesriikides.

Aasta jooksul nõustati EL tarbija nõustamiskeskuse poolt telefoni teel piiriülestes küsimustes **112** tarbijat ja ettevõtjat.

2008. aastal viis EL Tarbija Nõustamiskeskus koostöös Tarbijakaitseametiga läbi üleriigilise teavituskampaania „šoppasid end Internetis paljaks?“, mis oli ajendatud nii keskusele kui ametile laekunud kasvavast internetikaubandusega seotud kaebuste arvust. Kampaania eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust, kuidas ennast hoolimatute müüjate eest Internetis kaitsta, samuti tutvustati kampaania raames tarbijate seadusest tulenevaid õigusi seoses sidevahendi abil sõlmitud lepingutega nii Eestis kui kogu Euroopa Liidus.

EL tarbija nõustamiskeskuse koduleheküljel www.consumer.ee on palju infot ja nõuandeid piiriüleste ostude sooritamise ja nende tagajärgedega tegelemise kohta. Lisaks saab tarbija sealt infot ka Euroopa Komisjoni poolt Eestis 2008-2009 aastal ellu viidava üleriigilise tarbijateavituskampaania „Tunne oma tarbijaõigusi“ kohta. (www.consumer.ee/kampaania).

15. SUMMARY

As of January 1st 2008, the personnel of **the Consumer Protection Board (CPB)** consisted of 61 employees. Among them were 2 employees of the new department European Consumer Centre of Estonia, which was created at the beginning of 2005. The budget of the last year amounted to 17,5 mln EEK (app 1,118 mln EUR).

The main three objectives of the CPB arise from the Consumer Protection Act, where the basic subjects of consumer protection policy are enacted for Estonia:

1. Conducting national surveillance in the consumer markets
2. Dealing with consumer complaints
3. Providing information for the consumers, counseling and educating the consumers

CONDUCTING NATIONAL SURVEILLANCE IN THE CONSUMER MARKET

In 2008 **4792** inspection reports were drawn up as the result of inspecting trading and service providing companies:

- 3100 inspection reports with respect to companies selling consumer goods;
- 1063 inspection reports with respect to companies selling foodstuffs;
- 234 inspection reports with respect to companies rendering services;
- 164 inspection reports with respect to catering companies; and
- 231 inspection reports with respect to commercials and advertising.

Violations were identified in **1052** or **22%** of the inspected trading and serviceproviding companies. Sanctions provided by law were imposed with regards to such companies:

1) Injunctions with specified term for improving the situation were issued in 108 cases.

The **108** cases consisted of the following:

- 42 cases regarding companies selling industrial goods
- 31 cases regarding companies selling foodstuff
- 22 cases regarding companies providing services
- 13 cases regarding companies dealing in commercials and advertising

2) Misdemeanour procedures were conducted in **1017** occasions, including:

- Oral warnings were given in **155** occasions
- Penal fines were imposed in **862** occasions (the total value of fines being 539 140 kroons).

All in all **167** different cases of product testing were conducted in 2008. From which **63** were foodstuff and **104** were other goods sold in the consumer markets.

Foodstuff

1227 inspection reports were drawn up as the result of inspection visits to companies

trading in foodstuffs and catering companies:

- Retail sales **1026** cases
- Catering **164** cases
- Market trading **34** cases
- Wholesale **3** cases

63 food products were taken for quality testing. From which **16** products were tested after complaints were received from the consumers. Infringements were discovered in **26** cases or **41%**.

Misdemeanour procedures were conducted:

- under the Food Act in **183** cases
- under the Alcohol Act in **60** cases
- under the European Union Common Agricultural Policy Implementation Act in **45** cases

In the **supervision of the food market the most infringements** were found in the sales cartons labeling and in the case of sales venues the lack of information provided for the product. The labeling has improved in the case of Estonian suppliers, but the labeling coming from other countries is still inadequate. When labeling a product companies mainly make a mistake regarding the requirement which states that **aggregate components** (including possible allergens) must be listed amongst the components of the product. There are also false claims regarding the nutrition value of certain products on labels. The claims state, advise or inform that there is some sort of nutritional value to the product which is not actually there.

The most checked product group was fresh fruit and vegetables – altogether 402 inspection reports. From which 122 cases (or 34%) were violations and 214 cases were the sales of fish or fish products. In the case of the latter infringements were discovered in 35 cases, which makes it 16,4%. Alcoholic beverages were inspected in 1030 cases and from that 101 cases of violations were discovered (9,8%). The requirements for selling tobacco goods were checked up on 662 cases. The percentage of infringements was 4,1, which makes the number (of violations) to 27.

Industrial goods

Under supervisory terms the selling requirements for industrial goods were checked upon in companies and **3100** inspection reports were compiled:

3067 inspection acts with respect to retail companies;
16 inspection acts with respect to market trade companies;
17 inspection acts with respect to wholesale companies.

42 injunctions were issued to companies, trading in industrial goods.

104 cases of testing were conducted with **industrial goods**, from which **36** products or

35% did not meet the requirements. From those non-compliant products **24** were deemed to be hazardous and **12** products were found to be flawed. From the products deemed as hazardous, the most were toys. **10** out of **46** or **22%** of the toys, tested within the framework of market supervision, turned out to be hazardous.

The most infringements were found while inspecting indoor playgrounds – 13 out of 14 playgrounds did not meet the requirements (93%). A lot of infringements were found also while checking on fireplaces and products related to the latter – from the 79 cases that were checked upon, 61 were found with some sort of violation (77%). The commensurateness of childrens clothing to the safety regulations were checked upon on 96 cases, from which 32 (33%) the requirements were not fulfilled. Lighters were checked up on 253 cases, from which infringements were discovered on 70 occasions (28%).

Price publication requirements

The unit price was controlled in some network shops, small shops, markets and peddling and gas stations. Compliance with price indication requirements was inspected with respect to industrial products in **1079** occasions; violations were identified in **265** or **24%** of the occasions. Inspection with respect to foodstuffs was conducted in **2416** occasions, resulting in identification of violations in **356** or **15%** of the occasions.

The main deficiencies, concerning the indication of prices, are the following:

- unit price is not indicated on a product
- unit price is indicated inadequately
- unit prices are indicated in small script that is unreadable

The most infringements are found in car-chemistry product or car conditioner product sales. In most cases the price for the unit is not displayed or is displayed in a very small script. Next in line in regards with violations are construction products and then chemicals and cosmetics.

The price publication in foodstuffs was found to be most violated in small shops, where the unit price was only displayed on some products or was (due to the shop keepers lack of attention) forgotten to be displayed on new products. Problems were found also in the fact, that when new goods are delivered to the store, the price is changed, but the unit price is left as it is or the new unit price is not calculated. This was also found to be the problem in small shops.

The price publication on shop **display windows** was checked up on **76** occasions, from which violations were found in **11** cases or 14%. In the case of the violations **4** misdemeanor verdicts were compiled and in **7** cases there was an inscription made to the verdict that the requirement must be fulfilled as soon as possible. The entrepreneurs fulfilled the requirements instantly.

Price differences in the sales room and the register

Situations where the price for a product is one in the sales room and something totally different in the register (usually more expensive) are quite common. The Consumer Protection Board has received complaints regarding this issue and has thus conducted

periodically check-ups in the major network shops in sales rooms and registers. This was done in the form of work plans and also in the form of various inspection acts.

In the event of an inspection 20 products were chosen and an exemplary purchase was made from the register. If there were price check posts installed in the store, then also these were used to find out the correct price for the product.

In accordance to the work plan the prices were checked in the following stores:

- In the first quarter Maxima Eesti OÜ stores all over Estonia were checked in **53** cases, from which violations were found on **17** occasions or **32%**.
- In the second quarter Rimi Eesti Food AS stores RIMI and Säästumarket were checked in **79** occasions, from which violations were found in **23** cases or **29%**.
- In the third quarter AS A-Selveri and AS Comarket stores were inspected. AS A-Selveri stores were checked in **53** cases, from which violations were found in **6** occasions or **11%** and Comarket stores were checked in **28** occasions, from which violations were found in **9** cases or **32%**.
- In the fourth quarter TÜ stores (Maksimarket, Konsum, “A ja O”) were checked all over Estonia in **76** cases, from which violations were found in **13** cases or **17%**.

In addition the CPB conducted three major price check up actions:

Price inspection action I was conducted during the time period of **19.05.2008-30.06.2008** and in the course of the inspection the sales room prices and their accordance to the prices in the registers were checked up in **526** stores, violations were discovered in **113** cases (21,5%) in **156** products.

Price inspection action II was conducted during the time period **29.09.2008-03.10.2008** and it was also partly conducted as a post-check up for the 19.05.2008-30.06.2008 action. Altogether **208** stores were inspected during the sales room and register price comparison. Violations were discovered in **49** (23,5%) cases in **73** products.

Price inspection action III was conducted during the time period **29.12.2008-30.12.2008** and during this action **154** stores were inspected in relation with price comparisons in the sales room and the register. Violations were discovered in **21** cases (13,6%), altogether in **28** products.

Sales requirements (incl. notification of discount campaigns)

According to the 2008 work plan the CPB conducted surveillance in the retail sales network in the field of discount campaigns and special sales. The requirements for discount campaigns are stated in the Consumer Protection Act and the Trading Act.

In supervisory manner the requirements for sales, incl. discount sales and the notification of such were inspected in sales venues in **502** cases and flyers presenting information about discount sales were inspected in over **60** cases, from which violations were discovered in **17** cases or **6,6%**. In the case of the violations, under the terms of the Trading Act, **9** misdemeanor proceedings were conducted. In the case of the smaller infringements the entrepreneurs were issued written notes to resolve the missing requirements immediately.

Advertising Act surveillance

From the 1st of November of 2008 a new Advertising Act was instated in Estonia and it made the requirements stricter in many fields – for example in the case of financial services, alcohol, tobacco, gambling and other commercials.

In the field of advertising the CPB dealt in 2008 in supervisory manner with **489** cases, which divided accordingly:

- The CPBs attention was drawn by the customers or entrepreneurs in **246** cases to violations of the Advertising Act
- In **78** cases the CPB started proceedings resulting from it's own planned supervisory discoveries
- The CPB consulted companies in **165** cases regarding future commercials and also in other advertising related issues.

During the surveillance **7** acts of situation fixation were compiled and **286** statements made. In the course of the advertising field surveillance there were **10** injunctions made and **78** cases of the entrepreneurs attention being brought to a certain matter and also **6** misdemeanor proceedings were started.

The most infringements were found with misleading advertising content, but there were also many violations regarding alcohol, tobacco and gambling commercials.

In addition in 53 cases different consumer campaigns were checked, where violations were found in 25 cases.

Supervision of services

In the year of 2008 the CPB conducted supervision mostly over the following companies:

Tourism services

Financial services

E-commerce

Currency exchange services

Gift cards

Offerings of sales guarantees (in the case of used cars and other goods)

For example in the case of the tourism services the CPB checked whether the travel company has sufficient guarantee money, also the register about the company in the Register of Economic Activities was checked. In 2008 the CPB turned to entrepreneurs regarding issues with the ending of the registration, ending of the guarantee and failing to report sales figures in 478 cases.

In the course of planned surveillance **103** housing enterprises were inspected, from which infringements were found in **7** cases or **6,8%**. Also the terms of the travel companies contracts were inspected.

From the financial sector different insurances and contractual terms were inspected. Also in 2008 the CPB had to deal with the very actual theme of SMS-lending. In accordance with the new advertising act in state since the 1st of November 2008 the provider of loans must

show in it's commercials the amount of credit required. The CPB reviewed in relation with surveillance 26 different fast- and small loans providers information about contractual terms provided on their homepages directed to the consumer. As the result 21 different cases were pointed out to the entrepreneurs with a written warning.

CONSUMER COMPLAINTS

The consumers presented the CPB in 2008 with **2164** complaints, from which 880 were against retail companies, 1260 against service companies, 2 against sales development and 15 against general issues. From the complaints received 1957 were resolved. From the resolved complaints 207 (9,6%) have been forwarded to the consumer complaints committee. 7 complaints were forwarded to other institutions according to their field of expertise.

The consumers made in 2008 **880** complaints against industrial and foodstuff goods (10 of which were related to foodstuff). The most complaints were received about electrical appliances (**326** appeals) – phones, computers, home appliances etc. This makes up 37% of the whole complaints. They are followed by complaints about footwear 207 cases (23,5%) and furniture 169 cases (19,2%).

Complaints about services were filed in **1260** cases. The most – **338** complaints – were filed regarding issues with tourism services (27% of the whole of complaints received about services). This was mainly in relation with bankrupted companies and companies who left the consumers without their respective travels. A lot of complaints were filed also against construction companies (152), transportation companies and entertainment companies (53).

CONSUMER COMPLAINTS COMMITTEE

The Committee received during the financial year **165** complaints **regarding goods** and 48 complaints regarding services.

From the goods, the main proportion of work was to be done with footwear (61), furniture (21), computers (16) and cellular phones (14 cases).

In the field of services the most complaints were received regarding tourism services (16), construction services (15), car services (6) and dry cleaning services (5 cases).

In the Committee hearings there have been made **212** verdicts, from which 209 verdicts are about complaints received in 2008 and 3 verdicts concern unfinished complaints received in 2007.

From the complaints received, 57 found a solution in the favor of the consumer, 58 cases were ended on a mutual agreement (18 of which were resolved before the court hearing). **Partly ended in the favor of the consumer 21 cases, 49 cases were left unresolved and 27 cases were out of the field of competence.** During the time period of the report there were **136 positive verdicts** made in favor of the consumers, which represents **64,2%** of the verdicts.

17 companies did not fulfill the verdict drawn in the favor of the consumer (last year 10 companies), altogether **24** verdicts that is 17,6% of the verdicts drawn in the favor of the consumer.

CONSUMER COUNSELING

All together during the year 2008 there were **24 143** (through the information hotline, in receptions, by workers of various departments and through written letters) consumers advised. In 2007 there were 22 984 cases of consumer counseling.

From all the consumers advised, **3122** went to reception in Tallinn or in county offices, **4404** consumers asked for advice over the phone from workers of other departments.

The CPB information hotline advised in 2008 **12 808** consumers both in Estonian and Russian. On average there were **51** consumers advised per day.

In relation to issues with industrial goods there were made **6279** calls during the year 2008 to the information hotline. The most problems were represented amongst computers and other electrical appliances (**2568**).

The information hotline also received 3872 calls about **services**. The most was asked about financial services, construction services and tourism services.

3809 acquisitions received from the consumers and entrepreneurs were answered. (letters of clarification and memos)

During the year 2007 22 984 cases of consumer counseling were conducted.

PRICE SURVEILLANCE

The CPB is continuously conducting monthly price surveillance in the most purchased categories of goods. The price surveillance is taking place in three cities – Tallinn, Tartu and Viljandi altogether in 11 stores (Säästumarket, Hyper Rimi, Maksimarket, Selver and Prisma chain stores).

In the field of services taxi services, beauty services, dry cleaning and catering services are being observed.

In the year 2008 there can be a 7,7% price increase noted in the area of foodstuff.

In 2008 all the observed service areas also became more expensive: taxi services by 12%, barbers services by 32% and catering by 14%.

The monthly report about price surveillance is published in the last edition of every months “Maaleht” newspaper and also on the CPBs homepage.

PUBLIC RELATIONS AND CONSUMER EDUCATION

The CPB published **30** press releases during the year 2008. Amongst those were monthly reports about the CPBs work and also overviews of the boards most important tasks and various campaigns. Also time befitting articles about the consumer issues were published and some press releases concerned companies, that hadn't fulfilled their obligations towards the consumers. All of the press releases were published also on the CPBs website <http://tka.riik.ee> in Estonian, English and Russian languages.

During the year 2008 the CPB received 530 media query's. Also close cooperation with newspapers and county papers is continued.

Also during the last year the annual research on "Consumer protection situation in Estonia" was conducted. The research can be found on the CPB webpage.

Also during 2008 the CPB continued to provide the consumers with information and educating the latter. In 2008 the portal www.nupukas.ee was continuously supplemented with up-to-date information. As a result of the cooperation formula workbooks, cartoons with educative content were completed and during the fall a consumer educational competition "We can make a commercial" was started. The latter is being run by the CPB in cooperation with the Tallinn University.

In t2008 the CPB published in cooperation with the "Lastekas" portal two educational cartoons – "Bunny Juss goes shopping" and "Bunny Juss's and Jass's laundry day". Both can be found on the "Lastekas" website.

INTERNATIONAL COOPERATION

The CPB had very dense cooperation in 2008 with various international consumer organizations. Part was taken in the following projects:

PROSAFE is a product safety cooperation network, which holds annual meetings twice a year and give the opportunity to have an overview of the doings of the cooperation network, projects undertaken, discuss current issues and to exchange information about hazardous products. In the frames of the cooperation network the CPB has filled many questionnaires and forwarded data about documents, materials and work methods being used in the market surveillance that the CPB is conducting.

EMARS project came to an end in November 2008, but with the support of the Committee, a continuation project **EMARS II**, where the CPB is taking part, has been started. The main objective of the continuation project is to protect the consumers through effective and unified market surveillance, raising the efficiency and standardizing the market surveillance in the member countries and conducting shared projects and activities. The EMARS II project will run through the years 2009-2001 and 21 EU member countries and 3 EFTA countries are participating in it.

General Product Safety Directive Committee The CPB participated in the Product Safety Directive Committee meeting, where the issues of applying, following and topics related to the General Product Safety Directive were discussed. The CPB took part in the

lighters, playgrounds, toy safety and children's clothing projects.

Baltic cooperation treaty I. In 2005 the CPB, Consumer Rights Protection Centre of Latvia and the Lithuania State Non Food Products Inspectorate Under The Ministry of Economy signed the Baltic Cooperation treaty, which main objective is to elaborate the cooperation of the consumer protection institutions, develop the consumer protection field activities and to intensify the market surveillance in the three member countries.

Baltic cooperation treaty II. During this meeting issues such as applying the consumer protection cooperation decree 2006/2004, giving an overview of practical situations, problems at hand and propositions for further cooperation were discussed. In more specific terms a more profound discussion was held about the activities of VIASAT and UAB IMP. As examples several practical cases were brought up: different practical cases – Maxima membership card (Latvia), problems with e-commerce (Estonia) and alcohol advertisements (Lithuania). Also the issue of unfair business practice was discussed.

ICPEN is an international consumer protection institutions cooperation network, which through the mutual cooperation of it's members helps to solve consumer problems which reach across country borders. The ICPEN also supports the establishment and distribution of good trading practices all over the world. In 2008 the CPB took part in cooperation in such activities as is the campaign Deceit Prevention Month and Sweep Day.

OECD. Coming from Estonias wish to join the OECD the CPB has participated in OECD meetings and in formulations of questionnaires and overviews.

EUROPEAN CONSUMER CENTER OF ESTONIA (ECC)

In the year 2008 there were **64 written acknowledgements** made to the ECC. The most interest was directed at e-commerce, also a lot of attention was towards the rights of the air traveler and towards more general issues about the consumer rights legislation in Estonia and in other European Union countries.

During the year the ECC center gave advice in relation to cross-border issues to 112 consumers and entrepreneurs.

In 2008 the ECC in cooperation with the CPB conducted a nationwide information campaign called "Did you shop yourself naked in the internet?", which originated from the growing number of complaints about e-commerce received by the center and the board. The campaign was directed towards self-protection against careless merchants in the internet. Also the campaign introduced the consumers rights about contracts made over a communication device in Estonia and in the whole of the European Union.

A lot of information about making purchases abroad and the dealing with the aftermath of such can be found on the ECC-s website www.consumer.ee. The consumer can also find there information about the nationwide campaign "Know your consumer rights" to be conducted in Estonia in 2008-2009 (www.consumer.ee/kampaania)

16. LISAD

Lisa 1. Toidukaupade testimise tulemused 2008. aastal

Lisa 2. Tööstuskaupade testimise tulemused 2008. aastal

Lisa 3. Kaubanduse kohta ametile esitatud avaldused 2008. aastal

Lisa 4. Teeninduse kohta ametile laekunud avaldused 2008. aastal

Lisa 5. Kaubanduse, müügienduse ja muu kohta ametile esitatud selgitustaotlused ja märgukirjad (järelepärimised) 2008. aastal

Lisa 6. Teenuste kohta ametile esitatud selgitustaotlused ja märgukirjad (järelepärimised) 2008. aastal

Lisa 1. Toidukaupade testimise tulemused 2008

Toidukaubad

Nr	Toote nimetus	Toodete arv		Testimine ja nõuetele mittevastavuse põhjus	Vastavus/ mittevastavus	Rakendatud meetmed
		testitud proovide arv	Ei vastanud proovide arv			
1.	Lihatooted	3	1			
1.1	<i>Lihatooted</i>			Täidise osamassi määramine		
	1. Hautatud veiseliha	1	1		Ei vastanud	Märgukiri 30.10.2008 nr 6-23/6868
1.2	<i>vorsttooted</i>			Soola, kloriidide määramine		
	1. Lastevorst Rakvere	1	-		Korras	
	2. Lastevorst WÕRO	1	-		Korras	
	3. Suitsutatud lastevorst Vastse-Kuuste	1	-		Korras	
2.	Mesi	1	-	Niiskusesisaldus, diastaasarv, HMF, vabad happed	Korras	

3.	Alkoholivabad joogid	7	2			
3.1	<i>Mahlad</i>			Füüsikalis-keemilised näitajad, sensoorsed näitajad, mikrobioloogia		
	1.Fruitland apelsininektar	1	1		Ei vastanud	Ettekirjutus Rimi Eesti Food AS 27.06.2008
	2.Fruitland apelsinimahl	1	-		Korras	
3.2	<i>Energiajoogid</i>			Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus määrgistuse loetavuse kohta		
	1.Hustler Light fruktoosi ja magusainetega	1	1		Ei vastanud	Märgukiri Viru Õlu 18.11.2008
3.3	<i>Alkoholivabad õlled</i>			Kangus alkoholivabadel õlledel		
	1. Alkoholivaba õlu Clausthaler Classic 0%	1	-		Korras	
	2.Puls Alkoholivaba 0%	1	-		Korras	
	3.Frederik Alkoholivaba 0%	1	-		Korras	
	4. Saku	1	-		Korras	

	Originaal 0%					
4.	Kondiitri- tooted	2	2	Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus mürgistuse loetavuse kohta		
	1. Kalev dražee Merekivid	1	1		Ei vastanud	Märgukiri AS Kalev Chocolete Factory 10.11.2008 nr 6-23/7274
	2. Kahekihiline suflee vahukoor šokolaadiga	1	1		Ei vastanud	Ettekirjutus OÜ Davenis 19.12.2008
5.	Piimatooted	8	4			
5.1.	<i>Kohupiima- tooted</i>			Rasv, piimarasv, transrasvhapped		
	1. Glasuur- kohuke šokolaadiga	1	1		Ei vastanud	Märgukiri Maxima Eesti OÜ
	2. Glasuur- kohuke vanilliga	1	1		Ei vastanud	Märgukiri Maxima Eesti OÜ
	3. Glasuur- kohuke arbuusi täidisega	1	-		Korras	
	4. Musi vanilli kohuke	1	-		Korras	
				Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus mürgistuse loetavuse kohta		
	5. Glasuur- kohuke arbuusi täidisega	1	1		Ei vastanud	Märgukiri Maxima Eesti OÜ 16.04.2008 nr 6- 23/1664
5.2.	<i>Juustud</i>			Kloriidide määramine		

	1.Eesti juust	1	-		Korra	
	2.Eesti Light juust	1	-		Korras	
5.3	<i>Jogurtid</i>			Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus märgistuse loetavuse kohta		
	1.Jogurtijook pähklimaitseline	1	1		Ei vastanud	Ettekirjutus Maxima Eesti OÜ 16.04.2008 nr 6-23/2360
6.	Kastmed	16	9			
6.1	<i>Majoneesid</i>			Soolasisalduse määramine		
	1.Majonees Provansaal Tarplan	1	-		Korras	
	2. Mahedamaitseline majonees Lehtsala	1	1		Ei vastanud	Märgukiri 25.04.2008 nr 6-23/2514
	3.Kerge majonees Põltsamaa Felix	1	-		Korras	
				Rasva sisalduse määramine		
	1.Majonees Provansaal Elektra	2	2		Ei vastanud	Ettekirjutus OÜ Polven Foods 13.06.2008
	2.Majonees Lemmik Light	2	2		Ei vastanud	Väärteo otsus OÜ Polven 13.06.2008
	3.Majonees Provansaal	2	2		Ei vastanud	P&G Grupp AS 11.06.2008 väärteo otsus ning ettekirjutus

	Maria					
	4.Majonees Provansaal Maadlex	2	2		Ei vastanud	Väärteo otsus 02.07.2008
	5.Majonees Provansaal Maria	1	-		Korras	
	6.Salvest Majonees	1	-		Korras	
	7.Majonees Lemmik Light	1	-		Korras	
	8.Majonees Provansaal Elektra	1	-		Korras	
	9.Majonees Provansaal Maadlex	1	-		Korras	
7.	Kalatooted	3	1			
7.1.	<i>Suitsutatud kalatooted</i>			Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus mürgistuse loetavuse kohta		
	1.Külmsuitsu võikala nahata	1	1		Ei vastanud	Ettekirjutus OÜ Säga 28.04.2008
7.2	<i>Kalatooted</i>			Mikrobioloogia, sensoorne analüüs		
	1.Kalatükid omas mahlas Skumbria	1	-		Korras	
	2.Kalapallid tomatikastmes	1	-		Korras	

8.	Teravilja- ja pagaritooted	6	1			
8.1.	<i>Teraviljatooted</i>			Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus märgistuse loetavuse kohta		
	1.Kaerapuder aedmaasikatega	1	1		Ei vastanud	Ettekirjutus Maxima Eesti OÜ 16.04.2008 nr 6-23/2360
				Kahjurite olemasolu		
	2.BALTIX Kaerahelbed	1	-		Korras	
	3. Baltix Manna	1	-		Korras	
	4. Optima Linija Nisujahu	1	-		Korras	
8.2.	<i>Pagaritooted</i>			Sensoorne analüüs (lõhn, maitse), mikrobioloogia		
	1. küpsis SOKO-TILGAKE	1	-		Korras	
	2. küpsis SOKO-TILGAKE	1	-		Korras	
9.	Puu- ja köögivili	5	1			
9.1	<i>Mahe puu- ja köögivili</i>			Organoleptilised ja mikro-bioloogilised näitajad		
	1. Õun Royal Gala mahe toode	1	-		Korras	
	2. Apelsin	1	-		Korras	

	Navelina mahe toode					
	3. Brokkoli mahe toode	1	-		Korras	
9.1	<i>Puu- ja köögiviljatooted</i>			Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus märgistuse loetavuse kohta		
.	1. Õunakrõps	1	1		Ei vastanud	Märgukiri AS Smarten Logistics 09.04.2008 nr 6-23/2063
				Mikroobide arv, hallitusseened pärmseened		
	2. Keedetud riivitud peet	1	-		Korras	Edastatud teadmiseks ka VTA-le
10.	Alkohoolsed joogid	6	-			
				Täisanalüüs, kangus ja sensoorsed näitajad		
	1. Rumm Bacardi Black	1	.		Korras	
	2. Brändi Belõi Aist	1	.		Korras	
	3. lauavein LOS ILANOS red	1	.		Korras	
				Lisaainete ja säilitusainete sisaldus		
	4. Pirni-maitseline siider 4,7%	1	-		Korras	
	5. Sierra Slammer muu	1	-		Korras	

	alkohoolne jook					
	6. Bacardi Breezer Tropical Lemon	1	-		Korras	
11.	Muud	5	5	Oftalmoloogide seltsi ekspertarvamus mürkistuse loetavuse kohta		
	1.Šipahhi maitsekõrs karamellimaitse lise täidisega	1	1		Ei vastanud	Märgukiri 02.12.2008 nr 6-23/8051
	2.Šipahhi maitsekõrs maasikamaitse lise täidisega	1	1		Ei vastanud	Märgukiri 02.12.2008 nr 6-23/8051
	3.Cappuccina šokolaadi maitseline	1	1		Ei vastanud	Seisuga 31.12.08 menetluses
	4.Cappuccina pähkli maitseline	1	1		Ei vastanud	Seisuga 31.12.08 menetluses
	5.Cappuccina koore maitseline	1	1		Ei vastanud	Seisuga 31.12.08 menetluses
	KOKKU	63	26			

Kokku testiti toidukaupu **63** korral ning nõuetele mittevastavaid tooteid avastati neist **26** korral. Rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: ettekirjutusi **7**, märgukirju ja tähelepanujuhtimisi **10**, väärteomenetlusi **3** ning **3** toote osas on seisuga 31.12.08 menetlus pooleli.

Lisa 2. Tööstuskaupade testimise tulemused 2008 aastal

Nr	Toote nimetus	Toodete arv		Testimine ja nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused	Rakendatud meetmed
		Testitud proovide arv	Ei vastanud proovide arv			
1	Mänguasjad	46	20			
1.	Puidust puzzle-kell	1	-	Formaldehüüdide migratsioon	Korras	-
2.	Binokkel "Xiaogou"	1	1	Ftalaatide migratsioon Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi on ohtlik laste tervisele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP)sisaldus ületab lubatud piirväärtust 44 korda	Ohtlik	23.01.2008 tehtud OÜ Kräss ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
3.	Mänguasi "Lõbus rong"	1	1	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele Märgistus ei vastanud nõuetele	Puudusega kaup	03.03.2008 saadetud A-Selver AS märgukiri
4.	Puidust rõngastorn "Piling Tower"	1	-	Elementide migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
5.	Vannipartide perekond	1	1	Ftalaatide migratsioon - vastab nõuetele Märgistus ei vastanud	Puudusega kaup	02.04.2008 tehtud OÜ Olympic Invest ettekirjutus märgistuse kordategemiseks

				nõuetele		
6.	Vankrikõristi "Frisk Angell" No. 378	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, vankrikõristi võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse ning osa eraldunud detaile läbivad šablooni A ja B	Ohtlik	02.04.2008 tehtud OÜ Olympic Invest ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
7.	Mänguasi "Pirates"	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
8.	Näpunukkude lava ja nukud "Finger Theatre Playset"	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
9.	Mänguasi "My Little Puppy"	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
10.	Vanimänguasjad "Animal Friends"	1	1	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele Märgistus ei vastanud nõuetele	Puudusega kaup	27.03.2008 saadetud Novalux AS märgukiri
11.	Mänguasi "Frog Phone"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused-vastab nõuetele	Korras	-
12.	Mänguasi "Badefreunde"	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
13.	Mänguauto "Sport auto"	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele ohutuse osas, kuna plii migratsioon mänguasja materjalist on 4074-5450 mg/kg	Ohtlik	13.05.2008 tehtud Trend Line OÜ ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks

14.	Kõristite komplekt "Simba Baby" art. 4011831	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
15.	Puidust rong "Eichhorn"	1	1	Mehaanilis-füüsikalised omadused + elementide migratsioon- Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse	Ohtlik	20.05.2008 tehtud OÜ Kotryna ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
16.	Tomy teletups "Laa-Laa"	1	1	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele Märgistus ei vastanud nõuetele	Puudusega kaup	20.05.2008 tehtud OÜ Kotryna ettekirjutus toote märgistuse parandamiseks
17.	Mänguasi "Kana"	1	1	Ftalaatide migratsioon Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi on ohtlik laste tervisele, kuna di(2- etüülheksüül)ftalaadi (DEHP)sisaldus ületab lubatud piirväärtust 11,1 korda	Ohtlik	16.05.2008 tehtud OÜ Lasterole ettekirjutus ohtliku toote turult kõrvaldamiseks
18.	Mänguasi "Horse PVC Animal"	1	1	Ftalaatide migratsioon Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, kuna dibutüülftalaadi (DBP) sisaldus ületab	Ohtlik	23.05.2008 tehtud OÜ Anderleen ettekirjutus ohtliku toote turult kõrvaldamiseks

				lubatud piirväärtust 1,4 korda ja di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP)sisaldus ületab lubatud piirväärtust 45,6 korda		
19.	Mänguasi "Luik"	1	1	Ftalaatide migratsioon Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP)sisaldus ületab lubatud piirväärtust 4,7 korda ja di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus 364 korda	Ohtlik	16.05.2008 tehtud OÜ Lasterole ettekirjutus ohtliku toote turult kõrvaldamiseks
20.	Mänguasi "Koer"	1	1	Ftalaatide migratsioon Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP)sisaldus ületab lubatud piirväärtust 19 korda	Ohtlik	16.05.2008 tehtud OÜ Lasterole ettekirjutus ohtliku toote turult kõrvaldamiseks
21.	Mänguasi "Hiir"	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
22.	Mänguasi "Roly Poly Bear"	1	1	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele	Puudusega kaup	26.05.2008 tehtud OÜ Kräss ettekirjutus toote määrgistuse parandamiseks

				Märgistus ei vastanud nõuetele		
23.	Vankrikõristi "Cartoon Chain"	1	1	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele Märgistus ei vastanud nõuetele	Puudusega kaup	26.05.2008 tehtud OÜ Kräss ettekirjutus toote märgistuse parandamiseks
24.	Laste kiik	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele Märgistus ei vastanud nõuetele	Korras	-
25.	Näovärv	1	1	Elementide migratsioon- vastab nõuetele Märgistus ei vasta nõuetele	Puudusega kaup	Ettekirjutus 15.07.2008 OÜ Jukat Eesti toote märgistuse parandamiseks
26.	Vanni näpuvärvid	1	-	Elementide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
27.	Püstol "Super Force"	1	1	Kineetiline energia- vastab nõuetele Märgistus ei vasta nõuetele	Puudusega kaup	Ettekirjutus 15.07.2008 OÜ Jukat Eesti toote märgistuse parandamiseks
28.	Puidust rong	1	1	Mehaanilis-füüsikalised omadused- ei vasta nõuetele. Mänguasi võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel eraldusid	Ohtlik	Ettekirjutus 15.07.2008 OÜ Jukat Eesti ohtliku toote turult kõrvaldamiseks

				osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse		
29.	Mobiiltelefon "Lovely"	1	1	Helirõhu tugevus- ei vasta nõuetele. Helirõhu tase ületab lubatud 3,8 kuni 4,8 dBA võrra.	Ohtlik	Ettekirjutus 14.07.2008 OÜ Paulaton ohtliku toote turult kõrvaldamiseks
30.	Mänguasi "My Farm"	1	1	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele Mürgistus ei vasta nõuetele	Puudusega kaup	Tähelepanu juhtimine OÜ Trevomark, nõudega lisada märgistusele vajalik hoiatus
31.	Puidust väikelaste kiik	1	1	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele Mürgistus ei vasta nõuetele	Puudusega kaup	Ettekirjutus 16.07.08 OÜ Gregory Ko märgistuse parandamiseks
32.	Rulltoru väikelastele "Happy world"	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
33.	Heimless puidust mänguasi "Ussike"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele	Korras	-
34.	Heimless puidust mänguasi "Jääkaru"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele	Korras	-
35.	Heimless puidust mänguasi "Auto"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused- vastab nõuetele	Korras	-
36.	Mängukoer "Bulldog"	1	-	Ftalaatide migratsioon-	Korras	-

				vastab nõuetele		
37.	Mängukoer "Passet"	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
38.	Mängukoer "Mops"	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
39.	Kõrin "Helendav karu"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused	Korras	-
40.	Vankrikõrin "Teddy karud"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused	Korras	-
41.	Vanniloom "Krokodill"	1	-	Ftalaatide migratsioon	Korras	-
42.	Kõristi "Karu"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused	Korras	-
43.	Vannipardid kummist 5 tk komplektis	1	-	Ftalaatide migratsioon	Korras	-
44.	Helikopter	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused	Korras	-
45.	Pehme mänguasi "Karu"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused	testimisel	
46.	Pehme mänguasi "Kaelkirjak"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused	testimisel	
2	Lastehooldustooted	11	2			
1.	Näpuhari ja igeme masseerija "Infa-Dent"	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
2.	Närimispudipõll "Emma"	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
3.	Pudipõll "Playshoes" Art 507173	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-
4.	Pudipõll "Playshoes" Art 506522	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	-

5.	Närimiskõristi "Baby baby" No. 073691	1	1	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele Ei vasta nõuetele märgistuse osas	Puudusega kaup	Märgukiri OÜ Olympic Invest
6.	Pudipõll "Libra" EAN 5907746000002	1	-	Ftalaatide migratsioon- vastab nõuetele	Korras	
7.	Pudipõll "Libra"	1	1	Ftalaatide migratsioon- ei vasta Som 28.02.2005.a määrusega nr 36 kinnitatud nõuetele, kuna di(2- etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 183,2 korda	Ohtlik	20.05.2008 tehtud OÜ Kotryna ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
8.	Lastemähkmed Pampers "Lets Go"	1	-	Formaldehüüdide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
9.	Pudipõll "Akuku"	1	-	Ftalaatide migratsioon	Korras	-
10.	Pudipõll "Playshoes"	1	-	Ftalaatide migratsioon	Korras	-
11.	Veekindel pudipõll Safety 1st 10 tk pakis	1	-	Ftalaatide migratsioon	Korras	-
3	Laste moehted	5	1			
1.	Kõrvarõngad Nana	1	1	Nikli ja plii migratsioon – Kõrvarõngad ei vasta Sotsiaalministri 28.02.05.a määrusega nr 36 kinnitatud nõuetele, kuna nikli migratsioon nädalas kõrvalesta läbivast osast ületab lubatud piirväärtust 53,5 korda ja nahaga	Ohtlik	10.04.08 ettekirjutus OÜ Pioneering Retail Group ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks

				kokkupuutuvast osast 20,8 korda		
2.	Sõrmus "7"	1	-	Nikli ja plii migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
3.	Kõrvarõngad "Fashion Jewelry"	1	-	Nikli migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
4.	Kaelakee "Fashion Jewelry" ripatsiga jännes	1	-	Nikli migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
5.	Ehete komplekt Fashion Jewelry	1	-	Nikli migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
4 Kosmeetikatooted		6	1			
1.	Kreemvärv Body Tattoo	1	1	Elementide migratsioon Ei vasta Sim määruse nr 21 nõuetele kuna kreem sisaldab 2,6% p-fenüleendiamiini (PPD)	Ohtlik	Edastatud Tervisekaitseinspeksiioonile, nende poolt tehtud ettekirjutus OÜ Sirekar Hulgi
2.	Küünelakk N'JOY	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
3.	Küünelakk PALOMA, TOP FORTE	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
4.	Küünelakk PACIFIC	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
5.	Küünelakk Art de Lautree	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
6.	Küünelakk PACO	1	-	Ftalaatide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-
5 Muud kaubad		15	4			
1.	Lauaküünel "DECO"	1	1	Küünla tahmumine- Ei vasta nõuetele mürgistuse osas, puuduvad	Puudusega kaup	14.03.2008 tehtud ettekirjutus OÜ Eesti Valgus mürgistuse parandamiseks

				vajalikud hoiatused		
2.	Rucanor võimlemispall	1	-	Formaldehüüdide sisaldus- vastab nõuetele	Korras	-
3.	Taastäidetav mittereguleerita v põlevvedeliku tulemasin Tullamore Dew	1	-	Vastab standardi EVS-EN ISO 9994:2005 jaotiste 3.1...3.5 ja 4.7...4.9 nõuetele	korras	-
4.	Taastäidetav elektrooniline gaasitulemasin Aikon A03, EL- 40, 44002, EAN474227900 0256	1	-	Vastab nõuetele käivitamisjõu osas	korras	-
5.	Taastäidetav elektrooniline gaasitulemasin Unilite® B7, 39018, GL, EAN871650940 5919	1	-	- " -	korras	-
6.	Taastäidetav elektrooniline gaasitulemasin Unilite® B10, 39018, GL, EAN871650940 5919	1	-	- " -	korras	
7.	Taastäidetav reguleeritava leegiga	1	1	EVS-EN ISO 9994:2005	ohtlik	OÜ Aikon ettekirjutus 26.08.08

	elektrooniline vedelgaasi tulemasin Aikon A7 (ZY 218 CB1) EAN474227900 0201					
8.	Taastäidetav reguleeritava leegiga elektrooniline vedelgaasi tulemasin Ice House "Crazy Frog" (Baide) E25(W233B) EAN400084205 0139	1	1	EVS-EN ISO 9994:2005	ohtlik	OÜ Keporant Märgukiri 10.10.08
9.	Patarei Energizer 9V	1	-	Tarbimisväärtuslike parameetrite määramine	korras	-
10.	Tulemasin Aikon A1	1			testimisel	
11.	Unilite	1			- " -	
12.	Cricket	1			- " -	
13.	StarLine	1			- " -	
14.	Juku Mängumaa	1	1	Ohutuse hindamine	ohtlik	OÜ Jukat Eesti, ettekirjutus 01.12.08
15.	Laste jope	1	-	Ohutuse hindamine (spetsiifiline lõhn)	korras	-
6.	Isikukaitsevahendid	18	8			

1.	Päikeseprillid GOLF mudel Carlo Bawarri	1	-	Vastavad EVS-EN 1836:2005+A1:2007 nõuetele UV kiirguse blokeerimise osas, seda nii UV-B kui ka UV-A piirkonnas	korras	
2.	Päikeseprillid GOLF mudel 2077 6217 130	1	-	- " -	korras	
3.	Päikeseprillid GOLF mudel GUCCI	1	-	- " -	korras	
4.	Päikeseprillid GOLF mudel FORCE	1	-	- " -	korras	
5.	Päikeseprillid GOLF mudel FALCON	1	-	- " -	korras	
6.	Helkur varrukapael (südamega)	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas.	ohtlik	07.01.2008.a. tehtud Rimi Eesti Food AS- le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
7.	Helkur kleebis (kollane)	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas.	ohtlik	07.01.2008.a. tehtud Rimi Eesti Food AS- le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
8.	Jalakäijahelkur (sinine)	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas.	ohtlik	07.01.2008.a. tehtud Rimi Eesti Food AS- le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
9.	Helkur varrukapael	1	-	Vastab standardis EVS-EN	korras	

	(lillega)			13356:2001 kehtestatud nõuetele.		
10.	Helkurvest	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
11.	Helkur-käepael (kood 4750796000345) oranz	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	23.09.2008 tehtud Maxima Eesti OÜ-le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
12.	Helkur-käepael (kood 5018896674) hõbedane	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	Maxima Eesti Oü võttis vabatahtlikud meetmed helkuri turult kõrvaldamiseks.
13.	Helkurriba art 309470, väike oranz	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	18.11.2008.a tehtud Rimi Eesti Food As-le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks.
14.	Helkurriba art f-058, suur oranz	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi-pegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	18.11.2008.a tehtud Rimi Eesti Food As-le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks
15.	Helkur-käepael kollane	1	1	18.11.2008.a tehtud Rimi Eesti Food As-le ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks	ohtlik	Maxima Eesti Oü võttis vabatahtlikud meetmed helkuri turult kõrvaldamiseks
16.	Kaitsmete komplekt "Speed ride" EAN 4750848011992	1	-	EVS-EN 1078:1997	korras	

17.	Rulasõitjate kiiver”Speed” EAN 4740269256652	1	-	EVS-EN 1078:1997	korras	
18.	Kiiver ART- 02 EAN 4750848029591	1	-	EVS-EN 1078:1997	korras	
7.	Laste mööbel	3	-			
1.	Reisivoodi “Samson”	1	-	EVS-EN 1130:2000	korras	
2.	Puidust söögitool	1	-	EVS-EN 1178:1999	korras	
3.	Söögitool “Mac Baby”	1	-	EVS-EN 1178:1999	korras	
	Kokku:	104	36			

Kokku testiti tööstuskaupu **104** korral ning nõuetele mittevastavaid tooteid avastati **36** korral. Neist **24** toodet tunnistati ohtlikuks ja **12** toodet puudusega kaubaks. Seisuga 31.12.08 oli **6** toodet veel testimisel. Rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: ettekirjutusi **17**, märgukirju ja tähelepanujuhtimisi **5**, **ühel** juhul edastati materjalid nõuetele mittevastava kosmeetikatoote kohta menetlemiseks Tervisekaitseinspeksioonile, kes koostas ettevõtjale ettekirjutuse.

Lisa 3. Kaubanduse kohta ametile esitatud avaldused 2008

	Tallin/Harju	Ida-V	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Kaubanduse kohta	728	37	4	5	6	31	2	5	11	39	4	2	6	880
a) toidukaubad	8				1					1				10
alkohoolsed joogid	1													1
tubakatooted	2													2
liha ja lihatooted					1					1				2
muud toidukaubad	4													4
toitlustus	1													1
b) tööstuskaubad	720	37	4	5	5	31	2	5	11	38	4	2	6	870
jalatsid	170	13		1	1	4	1	2	4	10			1	207
kodutehnika	32	3		1		5				3				44
ehitusmaterjalid	19					1			1			1		22
telefonid	98	6	2	1	1	5		1	2	6	2		2	126
põlvad ja tekstiilitooted	39	2				1				2	1			45
mööbel	109	2	2			2				1			1	117
arvutid ja tarvikud	103	2		2	1	5			2	6		1		122
autod	18									1				19
käekotid, kohvid	16									1			1	18
photokaubad	11	2								2				15
lastehoolduskaubad	11					1								12
raadiokaubad	29	2				2				1				34
muud tööstuskaubad	65	5			2	5	1	2	2	5	1		1	89
II Edastatud avaldused kokku	5										2			7
III Müügiendendus										1		1		2
IV Varia	15					1								15
V Laekunud avaldused kokku	1937	49	12	9	6	38	8	7	19	56	7	6	10	2164

Lisa 4. Teeninduse kohta ametile esitatud avaldused 2008

	Tallin/Harju	Ida-Viru	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Elamuasemega seotud teenused	58	2	1			1	2		1	4		1	1	71
Elekter	14					1								15
Küte	3		1				2		1					7
Gaas	3	1								1				5
Vesi ja kanalisatsioon	9									1			1	11
Eluasemekulud	15	1								1		1		18
Hooldustööd	7									1				8
Korteriühistuga seonduv	7													7
II Sideteenused	113	2	3	1		2	1		1				1	124
Kaabel TV	29	1	3	1					1					35
Internetiteenus	27					1								28
Telefoniteenused	46	1					1						1	49
Postiside	11					1								12
III Finantsteenused	47		1						1					49
Finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	17		1						1					19
Kinnisvaratehingud	20													20
Kindlustus	10													10
IV Teised teenused	971	8	3	3		4	3	2	5	12	1	2	2	1016
Ehitusteenindus	133	4	1			4	2	1	2	5				152
Autoteenindus	22	2	2	1			1		1	1				30
Keemiline puhastus	18	1							1	2			1	23
Transporditeenus	82													82
Turismiteenusd	337								1					338
Internetikaubandus	179			1										180
Lennureisid	7													7
Kaugmüük	29													29
Meelelahutusteenused	51									1			1	53
Mööbli valmistamine	50									1		1		52
Õmblusteenus	6													6
Muud teenused	57	1		1				1		2	1	1		64
Teenuste kohta laekunud avaldused	1189	12	8	4		7	6	2	8	16	1	3	4	1260

Lisa 5. Kaubanduse, müügiedenduse ja muu kohta ametile esitatud selgitustaotlused ja märgukirjad 2008 (järelpärimised)

	Tallin/Harju	Ida-Viru	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
Kaubanduse kohta	775	9	5	2	9	14	4	4	2	65	2	14	9	914
a) toidukaubad	14					1	1			2				18
alkohoolsed joogid	2													2
tubakatooted	6													6
piim ja piimatooted										1				1
muud toidukaubad	3						1			1				5
sh toitlustus	3					1								4
b) tööstuskaubad	761	9	5	2	9	13	3	4	2	63	2	14	9	896
arvutid ja -tarvikud	135	1	1		2		1			16		2	1	159
jalatsid	96	4	1		3	2				13	1			120
telefonid	70	1		1		3	1	1		4		4	1	86
autod	79									4				83
kodutehnika	49				2	1		1		6		3		62
TV, muusika ja raadio	42	1	2			1				4			1	51
rõivad ja tekstiiltooted	46									4		1	2	53
mööbel	36									2				38
kütused ja määrdeained	16	1				1						1		19
autotarvikud	18													18
väärismetallid	17					1								18
fotokaparaadid ja-tarvikud	15					1							1	17
muud tööstuskaubad	142	1	1	1	2	3	1	2	2	10	1	3	3	172
I Müügiedendus	7							1		1			1	10
III Reklaam	3											2		5
IV Märgukirjad	1137													1137
V Vari	378	2	1	1	2	4		6		15		1		410

Lisa 6. Teenuste kohta ametile esitatud selgitustaotlused ja märgukirjad 2008 (järelpärimised)

II Sideteenused	239				1	4		3	1	5	1	2	3	259
Kaabel TV	62					2		3	1	1			2	71
Internetiteenus	50					2								52
Telefoniteenused	102									3		1	1	107
Postiside	25				1					1	1	1		29
III Finantsteenused	156					1				2	2			161
Finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	94					1				2				97
Kinnisvaratehingud	37										2			39
Kindlustus	25													25
IV Teised teenused	631	1		1	1	3		1	1	10		1	6	656
Rehitusteenindus	87	1								2			1	91
Autoteenindus	45													45
Keemiline puhastus	8									2				10
Transporditeenus	82				1					1		1		85
Turismiteenused	68												1	69
Internetikaubandus	95									1				96
Lennureisid	8												1	9
Kaugmüük	45												1	46
Meelelahutusteenus	52													52
Mööbli valmistamine	21													21
Kultuuri- ja haridusteenus	18								1	1				20
Muud teenused	102			1		3		1		3			2	112
Teenuste kohta laekunud avaldused	1256	3	1	3	2	16		5	2	27	3	5	10	1333