

Tarbijakaitseameti  
aastaraamat

2013

Tarbijakaitseamet tänab kõiki, kes andsid oma panuse aastaraamatu valmimisse. Eriline tänu Arno Sillatile, Kristen Lahteinile, Jüri Luuale, Märt Otsale, Katrin Talihärmile ja Oliver Gailanile.

## Sisukord

Eessõna .....	4
Tarbijakaitseametist .....	6
„Suunanäitaja“ koolitussari.....	11
Kasutatud autode turul ühiselt kord majja .....	13
Pretensiooni esitamise õigus .....	17
Turism: seadusandlike algatuste aasta .....	19
Reklaam: tooni andsid julged sotsiaalkampaaniad .....	24
Esimest aastat avatud elektriturg .....	28
Tarbijakrediit: laenuandjate tegevus luubi all.....	32
E-kaubandus: eraisikutest müüjad ja imetoodete kampaaniad.....	37
Sideteenuste lepingud tähelepanu keskmes .....	40
Tarbijakaitseameti töö arvudes .....	44

## Eessõna

*2013. aasta oli Eesti majanduse jaoks järjekordselt huvitav aasta. Kui aasta esimesel poolel olid suured ootused majandusolukorra paranemisele, siis teine pool tõi kainenemise: aasta algul ennustati Eesti sisemajanduse kogutoodangu aastakasvuks 3–4 protsenti, aasta lõpus üks protsent. Statistikaameti 2014. aasta märtsis avaldatud täpsustatud andmetel kasvas Eesti majandus 2013. aastal varasema aastaga võrreldes 0,8 protsenti. Kesise majanduskasvu taga on Eesti lähemate eksporditurgude vähikäik, mille taustal on meie majanduse veduriks kujunenud sisetarbimine. Nimetatud asjaolu seab järjest suuremad ootused just siseturu tarbimiskeskonna tasakaalule ja kvaliteedile.*

*Tuginedes regulaarsele turujärelevalvele ning tarbijate ja ettevõtjate pöördumiste analüüsist ilmnenuid ebakõladele tarbimiskeskonnas, korraldas tarbijakaitseamet mullu mitmeid väiksema- ja suuremamahulisi teavituskampaniaid ja teavituskampaniaid. Nii toimus koostöös Eesti Kaubandus-Tööstuskajaga korraldatavas ettevõtjatele suunatud koolitussarjas „Suunanäitaja“ kaheksa koolitust Tallinnas, Tartus, Narvas, Põlvas ja Kuressaares, kus osales kokku ligi 400 eri ettevõtete juhti ja töötajat. Lisaks korraldas amet turismisektori ettevõtjatele seitse pakettreise tagatise arvutamise õpituba ja aasta algul valminud aruandekeskonna tutvustust. Aasta lõpuks oli aruandekeskonnaga liitunud juba ligi 200 ettevõtet.*

*Aasta teavituskampaniad olid suunatud turismisektori ja kasutatud autode müügi sektori kvaliteedi parandamisele. Mõlemad kampaniad eraldivõetuna kujunesid väga edukateks. Kasutatud autode turu korrastamiseks mõeldud kampania toimus esmakordselt Eesti avaliku sektori ajaloos tihedas koostöös maksu- ja tolliameti ning maanteeametiga. See asjaolu pälvis positiivset tähelepanu nii automüüjate kui avaliku sektori enda, aga ka meedia poolt. Kolme ameti koostöö sujus sedavõrd hästi tänu kampanias osalenud ametite töötajatele, kes on ära teeninud suured tänusõnad.*

*Lisaks käsitles tarbijakaitseamet kasutatud autode ostu-müügi teematikat koos Euroopa Komisjoni Eesti esinduse ja kaubandus-tööstuskajaga korraldatud rahvusvahelisel tarbimiskeskonna arengu konverentsil „Väljakutsed tarbimiskeskonnas – kasutatud autode turg“.*

*Tarbijakaitseamet andis möödunud aastal oma panuse ka õigusloomesse. Kuigi seadusemuudatuseks sai pärast poolteist aastat kestnud arutelu tagasihoidlik osa ameti esitatud tarbijakrediidi turu korrastamist toetavatest ettepanekutest, on heameel tõdeda, et nimetatud protsess on praeguseks käivitanud arengud, mis loodetavasti viivad lähitulevikus sektori tervikliku reguleerimiseni. Kaante vahele said mitmed juhendid turismi-, reklaami-, tarbijakrediidi, kasutatud autode müügi ja muude sektorite korrastamiseks.*

*Ameti seisukohtade paikapidavus erinevates kohtuvaidlustes on lisanud kindlustunnet edaspidiseks pea kõigis tegevusvaldkondades. Ameti töötajate kasvav kompetents ja ettevõtlikkus võimaldavad märkimisväärselt laiendada jõulist sekkumist ka kõige keerulisemates ettevõtlussektorites (näiteks side, energeetika, reklaam, hasartmängud, finantsvaldkond) nii tarbijate üksik- kui ka kollektiivsete huvide kaitsel. Möödunud aastast võib esile tõsta ameti jaoks edukaid kohtuvaidlusi Bakker Hollandi, Monavie, Novatoursi, Elisa, Victoria Fata, Baltikumsi ja MTÜ-ga Ausad Valimised.*

*2014. aasta töötab Eesti majandusele tulla mõnevõrra edukam, kuid siingi on stabilisaatori rollis peaaesjalikult sisetarbimine. Tugevnev väliskeskond avaldab positiivset mõju ka piiriülesele ettevõtlusele, mis omakorda loob kasvueelduse tarbimisele Euroopa ühisturul. 2014. aastal on Eesti taas kord pisut suurem osa ühisest katlast koos sellega kaasnevate probleemide, aga ka võimalustega. Tarbijakaitseameti edu võtmeks kujuneb üha enam ettevõtlikkus ja tõhusus, mis kasvatab usaldusväärset nii tarbijates kui ka ettevõtjates, aga ka ameti koostööpartnerites nii siin- kui sealpool piiri.*

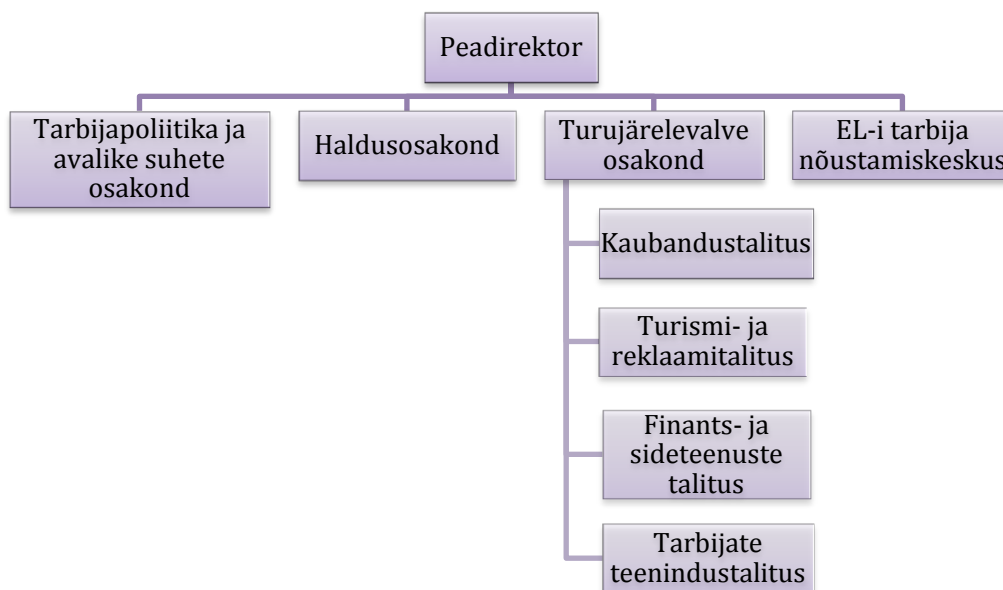
*Andres Sooniste,  
tarbijakaitseameti peadirektor*



## Tarbijakaitseametist

Lisaks kaubandustalitusest, turismi- ja reklaamitalitusest, finants- ja sideteenuste talitusest ning tarbijate teenindustalitusest koosnevale järelevalveosakonnale on tarbijakaitseametis haldusosakond ning tarbijapoliitika ja avalike suhete osakond. Ameti juures tegutsevad veel tarbijakaebuste komisjon, mis lahendab kohtuvälise institutsioonina tarbijate ja ettevõtjate vahelisi vaidlusi, ning osaliselt Euroopa Komisjoni rahastatav Euroopa Liidu (EL) tarbija nõustamiskeskus, mis tegeleb ülepiiriliste vaidlustega.

Joonis 1. Tarbijakaitseameti struktuur



Tarbijakaitseameti [strateegia](#) aastateks 2012–2016 seab prioriteediks pöörata veelgi enam tähelepanu tarbimiskeskonna arengule. Seejuures on lisaks toimivale turujärelevalvele oluline tõsta ka tarbijate ja ettevõtjate teadlikkust nende õigustest ja kohustustest.

2013. aastat alustas tarbijakaitseamet tarbijate ja ettevõtjate reisiteemalise teavituskampaaniaga, mida toetas järelevalve ja ulatuslik PR-tegevus. Kampaania ajal toimus Tallinnas kolmepäevane turismimesse Tourest, kus tarbijakaitseamet osales koos EL-i tarbija nõustamiskeskusega neljandat aastat. Amet tuletas messiküllastajatele meelde, et pakettreisi valides tuleb olla väga tähelepanelik ning alati välja selgitada, kes on reisi tegelik korraldaja, ja tutvuda põhjalikult reisilepingu tingimustega. Lisaks nõustasid ameti ja nõustamiskeskuse töötajad huvilisi ka muudel

reisimisega seotud teemadel ning kontrollisid koos reisiostjatega reisikorraldajate tausta ning piisava tagatise olemasolu. Messil viibis üle 35 000 külastaja, mistõttu võib seda pidada turismisektori üheks tähtsamaks ürituseks. Tarbijakaitseametile on mess hea võimalus valdkonnas toimuvaga kursis olla. Messikülastajate seas korraldatud küsitlus andis ametile lisaks olulist tagasisidet reisihuviliste tarbimisharjumustest.



**Tarbijakaitseameti esindajad ja siilipoisid turismimesil Tourest 2013.**

Mais tegi amet koos maksu- ja tolliameti ja maanteeametiga otsa lahti avalikkuse teavitamisel probleemidest kasutatud autode turul, teatades ühtlasi kolme ameti esimeste ühiskontrollide tulemustest. Avalikkuse teavitamine ja ühiskontrollid jätkusid sügisel kolme ameti kasutatud autode turu korrastamise teemalise teavituskampaaniaga.

Novembris oli kasutatud autode ost-müük kõne all ka koos Euroopa Komisjoni Eesti esinduse ja kaubandus-tööstuskojaga korraldatud rahvusvahelisel tarbimiskeskonna arengu konverentsil „Väljakutsed tarbimiskeskonnas – kasutatud autode turg“. Konverentsil arutleti, millised on ootused tarbimiskeskonna osaliste käitumisele ja millist rolli täidab vastutustundlik reklaam. Samuti otsiti vastust küsimusele, milliste trendidega peaksid tulevikus arvestama nii tarbijad, kauplejad kui ka riikliku järelevalve tegijad. Toimivatest tarbimiskeskondadest toodi näiteid nii Eestist, Hollandist kui ka USA-st. Konverents oli suunatud ettevõtjatele, tarbijaühenduste esindajatele, poliitikakujundajatele ning teistele ettevõtluse ja tarbimiskeskonna arengust huvitatutele.





**Tarbijakeskkonna arengu konverents Tallinnas 19. novembril 2013.**

Vahetult pärast konverentsi toimus Tallinnas novembris veel üks rahvusvaheline sündmus, Põhjamaade tarbijaombudsmanide ja Balti riikide tarbijakaitseametite juhtide korraline seminar-kohtumine. Tarbijaombudsmanid ja Baltimaade tarbijakaitseametite juhid hindasid kohtumisel olukorda kiirlaenuturul äärmiselt keeruliseks ning leidsid, et olukorra parandamiseks ei pruugi piisata vaid ühe või teise riigi regulatsiooni karmistamisest, vaid selleks on vaja ka reegleid rahvusvaheliselt ühtlustada ja teha piiriülest koostööd. Lisaks kiirlaenudele räägiti kohtumisel mobiilsete maksete turvalisuse ja tarbijaõigustega seonduvast.

Rahvusvahelistest üritustest rääkides ei saa mainimata jätta Eestis juunis sarnaselt paljude teiste EL-i liikmesriikidega toimunud lennureisijate teavitusüritust, mille käigus jagasid EL-i tarbija nõustamiskeskuse esindajad Tallinna lennujaamas lennureisijatele teavet nende õigustest. Eestis toimus lennureisijate teavitusüritus kolmandat aastat.

Septembri lõpus korraldasid Eesti tarbijakaitseamet, Eesti ja Soome EL-i tarbija nõustamiskeskused (European Consumer Centres), Soome transpordiohutuse agentuur (Trafi) ning Soome konkurentsi- ja tarbijakaitseamet (KKV) aga Eesti ja Soome sadamates ning laevadel ühise teavitusürituse eesmärgiga tõsta laevareisijate teadlikkust nende õigustest ja kohustustest.



Selleks, et teavitada nii kauplaid kui tarbijaid nende õigustest ja kohustustest laadal kaupa müües või ostu sooritades, osales tarbijakaitseamet juunis Vastseliinas maarahva laadal ja augustis Antslas Hauka laadal. Laatadel jagasid ameti töötajad müüjatele kauplaid meelespead kauplaid kehtestatud nõuetega ning pakkusid kõigile ameti telki külastanutele võimalust tutvuda ameti trükistega, täita küsimustikku, küsida selgitusi tarbija õiguste kohta ja esitada kaebust.



**Tarbijakaitseameti esindajad Antslas Hauka laadal 10.–11. augustil 2013.**

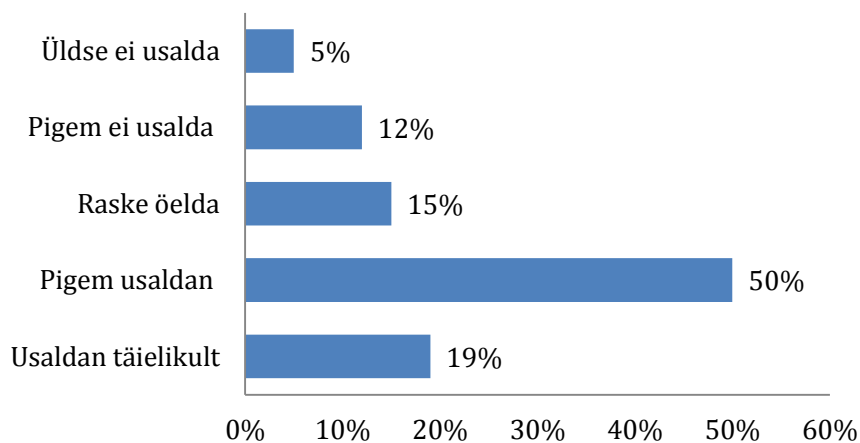


**Eesti ja Soome tarbijakaitseorganisatsioonide ühine laevareisijate teavitussõit 25. septembril 2013.**

Tarbija õiguskindluse tagamise poole pealt väärrib eraldi märkimist terve aasta kestnud jõuline järelevalvetegevus püramiidskeemidega seotud ettevõtjate üle. 2012. aasta lõpus tegi tarbijakaitseamet ettekirjutuse *acai*-marja mahladega kaupleva MonaVie Eesti esindusele Eurotax Anstaldt OÜ-le. Ameti hinnangul kasutas ettevõtte Eestis MonaVie äriskeemi levitamiseks tarbijakaitseaduses keelatud püramiidskeemi, kuna inimesed pidid skeemiga liitumisel tellima suures koguses toodet ja jätkama igakuiseid tellimusi. Mahl ei olnud mõeldud turustamiseks, vaid uute skeemiga liitujate leidmiseks. Ettekirjutusega kohustas amet ettevõtet lõpetama tarbijate kollektiivseid huvisid kahjustava ebaausa kauplemisvõtte kasutamist. Ettevõtte esitas ettekirjutuse peale vaide, kuid amet ei nõustunud sellega. Järgmise sammuna vaidlustas NC Eurotax Anstaldt ettekirjutuse Harju maakohus, kuid võttis kaebuse enne istungit tagasi. Seega jäi ettekirjutus jõusse.

Kui rääkida veel tarbijakaitseameti strateegilistest eesmärkidest, siis on ameti üks edutegur nende saavutamiseks organisatsioonilise võimekuse tõstmine. Organisatsioonilise võimekuse mõõtmiseks lasi amet juba teist aastat analüüsida enda [usaldusväärsus](#)t (Joonis 2). Usaldusväärset uuringu põhjal usaldas tarbijakaitseametit 2013. aastal 69 protsenti eestimaalastest. Usaldusväärsuselt oli amet mullu 25 institutsiooni seas kuuendal kohal.

**Joonis 2. Hinnangud tarbijakaitseameti usaldusväärsusetele 2013. aasta IV kvartalis**



## „Suunanäitaja“ koolitussari

Tarbijakaitseamet korraldas mullu koostöös kaubandus-tööstuskojaga ettevõtjatele suunatud koolitussarjas „Suunanäitaja“ nii pakettreiside kui ka pretensiooni esitamise õiguse ja garantii teemal kokku kaheksa koolitust.

Aasta esimesel poolel toimus kokku neli ettevõtjatele suunatud koolitust Narvas, Tartus, Põlvas ja Kuressaares. Narva Suunanäitaja keskendus pakettreiside temaatikale. Infopäeval rääkisid tarbijakaitseameti töötajad muu hulgas sellest, millised on pakettreisidega seotud mõisted ja ettevõtja kohustused pakettreiside pakkumisel, mis on pakettreiside aruandluse moodul, kuidas sellega liituda ja selle kaudu andmeid edastada ning millised on nõuded tagatisele ja kuidas tagatist arvutada.

Põlva, Tartu ja Kuressaare koolitused keskendusid pretensiooni esitamise õiguse ja müügigarantii temaatikale. Infopäeval anti muu hulgas vastuseid küsimustele, mis vahe on pretensiooni esitamise õigusel ja garantiil, millised on kaebuse esitamisel tarbija ja ettevõtja õigused ja kohustused, millised on tarbija õigused teistest EL-i riikidest ostmisel, kuidas toimub piiriüleste ostudega seotud kaebuste lahendamine.

Aasta teisel poolel toimus kokku neli ettevõtjatele suunatud koolitust Tallinnas, Narvas ja Tartus. Tallinna ja Narva koolitused keskendusid pretensiooni esitamise õiguse ja müügigarantiiga seonduvale, Tartu Suunanäitaja pakettreisidele.



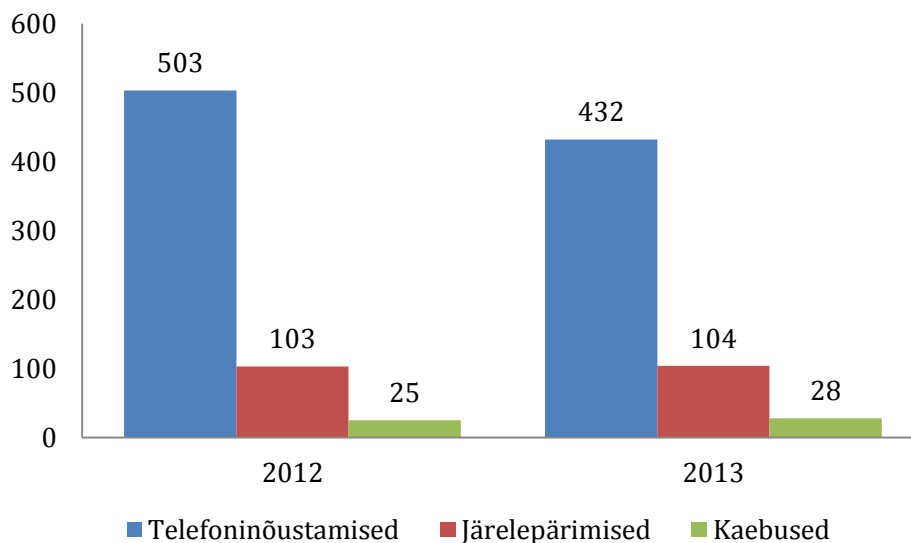
„Suunanäitaja“ koolitus Tallinnas 1. oktoobril 2013.

Koolitustel osalenud ettevõtjad andsid positiivset tagasisidet, märkides, et sellised üritused on ka tulevikus vajalikud. Koolitussarja muutmiseks süstemaatilisemaks ja laiahaardelisemaks on tarbijakaitseamet registreerinud Suunanäitaja kaubamärgi ning tegeleb ametnike koolituspädevuse tõstmisega. 2014. aastal kavandab amet koolitusi Tallinnas ning Ida- ja Lõuna-Eestis.

## Kasutatud autode turul ühiselt kord majja

Möödunud aastal otsustasid tarbijakaitseamet, maanteeamet ning maksu- ja tolliamet oma jõud ühendada ja teha koostööd kasutatud autode turu kontrollimisel. Nimelt näitasid nii kolme ameti järelevalvetegevus kui ka tarbijakaitseametile tarbijatelt laekunud pöördumiste statistika (Joonis 3) analüüs, et kasutatud autode turul on süsteemset tarbijate eksitamist ja maksupettusi. Ühine järelevalvealane tegevus algas mais.

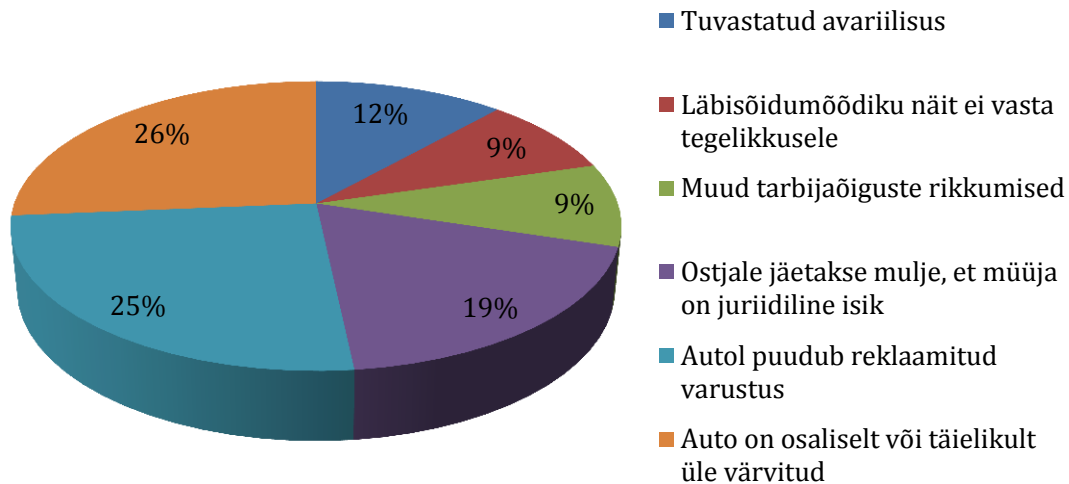
**Joonis 3. Kasutatud autodega seotud pöördumised aastatel 2012–2013**



Tarbijakaitseamet korraldas koostöös teiste ametitega kontrollide üle Eesti ning ühisprojekti käigus kontrolliti möödunud aastal kokku 39 ettevõtet ja 147 kasutatud autot. Üle pooltel kontrollitud autodest tuvastati rikkumisi.

Tarbijakaitseamet ja maanteeamet tuvastasid kontrollitud ettevõtetes kokku 252 rikkumist (mõne auto puhul oli mitu puudust). Peamised rikkumised seisnesid selles, et auto müügikuulutuses oli müüja juriidiline isik, realselt müüs autot eraisik; auto VIN-kood erines kuulutuses olevast; läbisõidumõõdiku näit ei vastanud tegelikkusele; auto oli avariiline, kuid selle kohta info puudus; autol polnud reklaamitud varustust; auto oli kas osaliselt või täielikult üle värvitud; auto päritoluriik erines kuulutuses toodust (Joonis 4). Tarbijakaitseamet viis leitud rikkumiste osas läbi 11 väärteomenetlust.

**Joonis 4. Peamised tuvastatud rikkumised kasutatud autode müügil 2013**



Maksu- ja tolliamet tuvastas kokku 30 rikkumist 13 ettevõttes, mille suhtes alustas amet ka väärteomenetlust. Peamised rikkumised olid käibemaksupettused ja sissetuleku varjamine.

Tulenevalt turu vajadustest ning ka ettevõtjatel saadud tagasisidest koostasid kolm ametit mullu kasutatud autode müügiga tegelevatele ettevõtjatele [juhendi](#) ja [meelespea](#), et selgitada neile seadustest tulenevaid nõudeid. Mõlemad dokumendid on saadetud otsepostiga rohkem kui tuhandele kasutatud autode müügiga tegelevale ettevõttele.

Lisaks otse ettevõtjatele suunatud teavitusele rääkisid kolm ametit kasutatud autode turul valitsevast olukorrast ja võimalikest lahendustest ka avalikkuses. Sügisel korraldatud teavituskampaania eesmärk oli tõsta tarbijate teadlikkust kasutatud autode ostu puudutavast. Kampaania põhisõnum oli, et tarbija peaks enne ostu tegemist kontrollima, kellelt ta auto ostab ja mida ta ostab, tehes põhjaliku taustauuringu nii auto müüja kui ka auto enda kohta. Lisaks sellele sooviti kampaania käigus pöörata kasutatud autosid müüvate ettevõtjate tähelepanu nende kohustustele ja ausale käitumisele kasutatud autode müügil.

Kampaaniaga soovisid kolm ametit tekitada arutelu ettevõtjate ning tarbijate õigustest ja kohustustest ning õigest käitumisest. Selleks kutsuti kampaania alguses kokku nii ettevõtjate ümarlaud kui ka laiemale avalikkusele mõeldud ümarlaud. 4. novembril toimunud avalik arutelu,



kuhu olid kutsutud nii uute kui ka kasutatud autode müügiga tegelevate ettevõtete, vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide ja avaliku sektori esindajad, leidis laialdaselt kajastamist ka ajakirjanduses. Arutelul räägiti kasutatud autode turu olukorrast ja võimalikest lahendustest sektoris olevatele probleemidele. Lisaks harjumuspärastele laiemale avalikkusele suunatud teavitustegevustele, nagu tele- ja raadioreklaam, väliplakatid ja veebireklaamid, valmis eriprojektina kampaaniateemaline veebileht Ostatargalt.ee, mille vastu tunti suurt huvi. Veebilehel oli võimalik kaasa rääkida ning jagada teistega oma kogemusi kasutatud auto ostmise või muu sellega seonduva kohta.



**Kasutatud autode turu teemaline avalik arutelu Tallinnas 4. novembril 2013. Laua taga istusid (vasakult) tarbijakaitseameti peadirektor Andres Sooniste, maksu- ja tolliameti peadirektor Marek Helm, maanteeameti peadirektor Aivo Adamson, liisingühingute liidu tegevdirektor Reet Hääl, AMTEL-i tegevjuht Arno Sillat ja Auto24.ee tegevdirektor Margus Tomberg.**

Kolme ameti ühisprojekt jätkub ka 2014. aastal. Kokkuvõttes sõltub siiski ettevõtjatest, milliseks kujuneb kasutatud autode turu uus kvaliteet.



## **Autode Müügi- ja Teenindustevõtete Eesti Liidu (AMTEL) kommentaar**

*AMTEL on 21 aastat seisnud korrektse autokaubanduse ja teenindussüsteemi väljaehitamise eest Eestis. Selle ajaga on üles ehitatud riik, elatustase on kordades tõusnud ning autopark suures osas vahetunud. 1990. aastate alguse kauboimajanduse ajast, kui paljudele tundus, et vabadus tähendas seaduste ja reeglite mittetäitmist, on üldine majandusruum korrastunud. Siiski pannakse eri sektorites, sealhulgas ka kasutatud autode turul ja teenindussüsteemis, toime veel palju pettusi riigi, kodanike ja ettevõtete vastu.*

*Seetõttu on AMTEL-i tegevuse teravik viimastel aastatel olnud suunatud kasutatud autode turu korrastamisele ning ka teenindustevõtete taseme tõstmisele. Läbisõidumõõdiku näitude vähendamine, klientide eest peidetud avariilisus ning võimalikud muud probleemid on puudutanud väga suurt hulka tarbijaid. Veel paar aastat tagasi vohasid sellised pettused kasutatud autode äris, kuni AMTEL juhtis nii riigi kui ka avalikkuse tähelepanu nendele probleemidele ning jää hakkas vähehaaval liikuma. Tarbijakaitseamet, maanteeamet ning maksu- ja tolliamet on viimased poolteist aastat üheskoos ja koos liiduga tõsiselt tegelenud ebaausa konkurentsi ja erinevate pettuste väljajuurimisega.*

*AMTEL tõdeb rahuldusega, et tehtud töö on näha ka reaalseid tulemusi: oluliselt on vähenenud maksupettuste arv ning autokaubanduses on tuntavalt tõusnud tarbijate teadlikkus. Tarbijakaitseameti töö sellel suunal on olnud väga tänuväärne, sest kaitsta neid, kes selleks ise midagi ei tee, on äärmiselt raske. Esmajärjekorras saab pettustega autokaubanduses võidelda tarbija ise – kui on kahtlus, ei ole vaja osta. Klient on läbi aegade ikka otsustanud jalgadega. Siiski on tööpõld praegu lai, autoturg ei ole veel täiesti korras ning meie autopark on äärmiselt vana, aga suur. Edaspidi tuleks sissetoodavaid kasutatud autosid kontrollida põhjalikumalt just tehnilise poole pealt – paljud pettused saavad alguse juba müüjate juurest teistes EL-i riikides. Ka selles osas saavad ametid koos AMTEL-iga väga palju ära teha. AMTEL omalt poolt käivitab 2014. aastal automüüjate ja autokeretöökodade kvaliteedisüsteemid “Tunnustatud automüüja” ja “Tunnustatud autokeretöökoda”. Koos ametite tõhusa tööga muutuvad tarbijate valikud tulevikus lihtsamaks ja turvalisemaks, liiklus ohutumaks ja keskkond puhtamaks.*

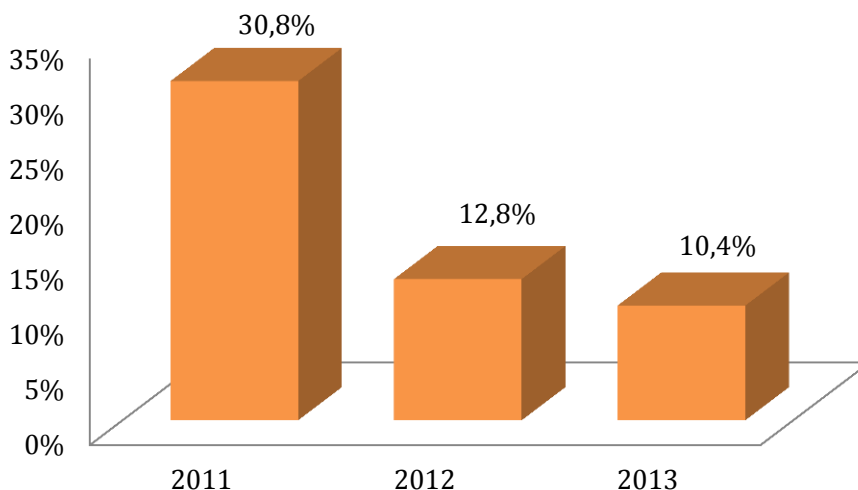
*Arno Sillat,  
AMTEL-i tegevjuht*

## Pretensiooni esitamise õigus

2012. aastal korraldas tarbijakaitseamet teavituskampania, mis keskendus tarbija seaduslikule õigusele esitada kahe aasta jooksul pärast ostu sooritamist kauplejale pretensioon. Aktiivne kampaaniaperiood oli küll tunamullu veebruaris-märtsis, kuid sellest lähtunud järelevalvealane tegevus jätkus terve 2012. aasta ja ka 2013. aastal.

Kui möödunud aasta esimese poole statistika näitas rikkumiste protsendi vähenemist, siis aasta teisel poolel hakkas rikkumiste osakaal jälle tõusma. Võrreldes 2012. aastaga oli mullu rikkumisi siiski vähem (Joonis 5).

**Joonis 5. Tuvastatud rikkumiste osakaal pretensiooni esitamise kohta antava teabe kontrolliaüksioonides 2011-2013**

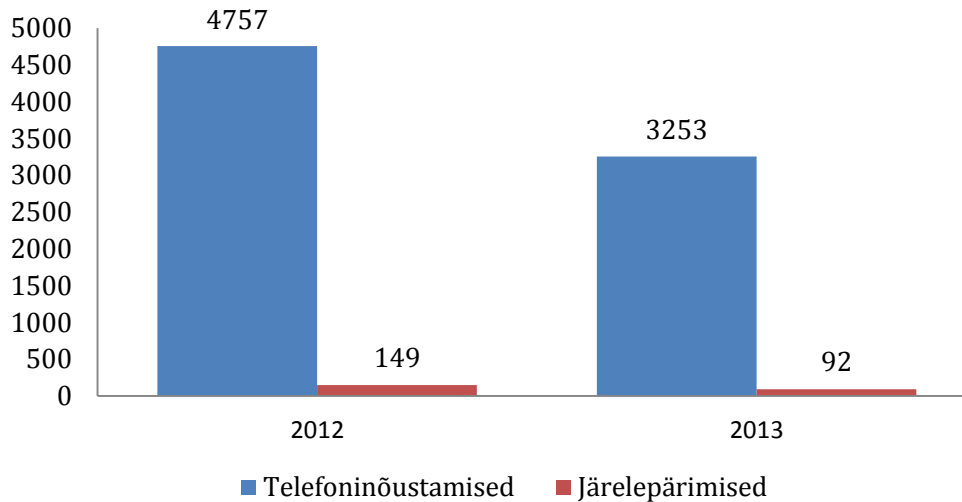


Jätkuvalt on kõige levinum probleem see, et müüjad ei tee vahet seadusest tuleneval pretensiooni esitamise õigusel ja tootja või müüja antud vabatahtlikul müügigarantiil ning eksitavad seetõttu väärinfo andmisega tarbijat. Müügikohtade kontrollimisel esines ka selliseid juhtumeid, kus müüja väitis, et tootel puuduse ilmnemisel saab tarbija pretensiooni esitada vaid 14 päeva jooksul või paremal juhul kuue kuu jooksul. Oli ka müügikohti, kus müüja väitis, et kaebust ei saa üldse esitada. Osa kauplejaid märkis, et ei tea pretensiooni esitamise võimalusest midagi.

Üldiselt võib öelda, et kauplejate teadmised on ameti korraldatud teavituskampania, koolituste ning ettevõtjatele saadetud materjalide abil paranenud, kuid kindlasti on veel arenguruumi.

Pretensiooni esitamise õiguse rakendamisest jaekaubanduses kampaania käigus räägitud on ka tarbijate seas vilja kandnud. Nii tarbijate kirjalikud pöördumised tarbijakaitseametisse kui ka pöördumised ameti infotelefonile on võrreldes 2012. aastaga oluliselt vähenenud (Joonis 6).

**Joonis 6. Pretensiooni esitamise õigusega seotud pöördumised 2012–2013**



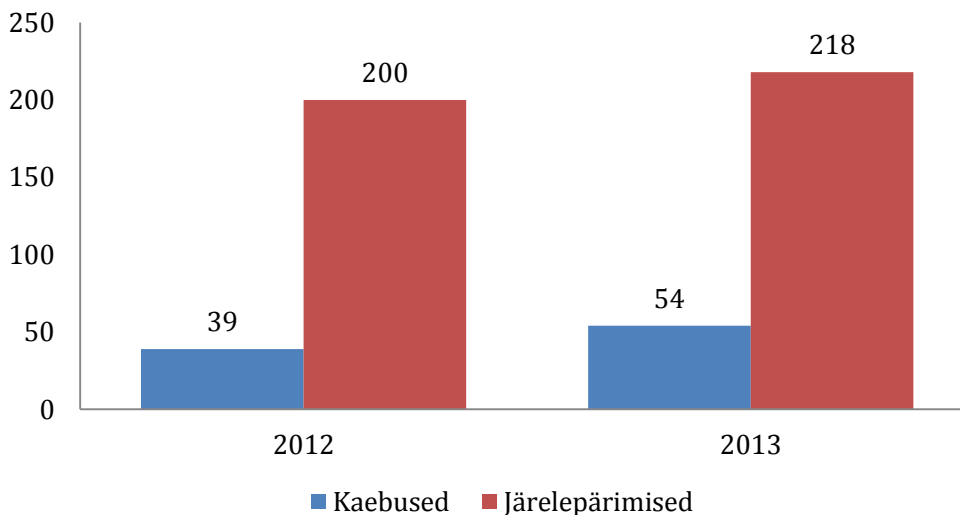
Teavitustöö tulemuslikkust näitab ka viimane Euroopa Komisjoni koostatav tarbijaturgude tulemustabel (avaldatud juulis 2013). Selle põhjal oli nende tarbijate osakaal, kes teavad defektse toote parandada või asendada laskmise seadusjärgset tähtaega, Eestis 2011. aastal 50 protsenti, 2012. aastal aga juba 64 protsenti. EL-i keskmine oli 2012. aastal 56 protsenti.

## Turism: seadusandlike algatuste aasta

2013. aastat võib turismi valdkonnas pidada pikemas perspektiivis reisijate õigusi olulisel määral mõjutavate ja muutvate regulatsioonide algatamise aastaks. Euroopa Komisjon alustas konsultatsioone nii pakettreise puudutava direktiivi kui ka lennureisijate õiguste alase määruse muutmiseks ning tarbijakaitseamet järelevalve- ja rakendusametuseks lõi mõlemas menetluses otsustavalt kaasa. Muudetud õigusaktide positiivne mõju jõuab reisijateni loodetavasti juba lähitulevikus.

Tarbijapöördumiste ja järelevalve poole pealt andsid 2013. aastal sarnaselt 2012. aastaga tooni pakettreise korraldavate ja vahendavate firmade tegevus (Joonis 7) ja lennureisijate õigused.

**Joonis 7. Pöördumised seoses pakettreisidega 2012–2013**



Aasta algul korraldas tarbijakaitseamet reisiteemalise teavituskampania, mille eesmärk oli juhtida tähelepanu tarbijate ja ettevõtjate õigustele ning kohustustele pakettreise ostmisel ja pakkumisel. Kampania ettevalmistuse käigus korraldas amet olukorra kaardistamiseks reisivahendajate seas uuringu, mille tulemused näitasid selgelt, et Eesti turismiturul ei toimi kõik nii, nagu peaks. Uuringu käigus tehti 39 kontrollostu, millest vaid kolm pakettreisipakkumist vastasid enam-vähem turismiseadusega nõutule. Kolmes tehingus esitasid reisivahendajad teadlikult valeandmeid. Lisaks nimetatud uuringule kontrollis amet ka kõigi 374 majandustegevuse registris registreeritud turismifirma kodulehti. Selgus, et neist hinnanguliselt 30 protsendil esines vasturääkivusi. Kampania hõlmas tele- ja raadioreklaami, väljplakateid ja veebireklaami. Kampanias rõhutati

tarbija kolme peamist õigust pakettreisi ostmisel: õigus saada teavet reisi tegeliku korraldaja kohta, õigus tutvuda lepingutingimustega ja õigus saada reisi eest tasumist tõendav dokument. Kampania lõpetas avalik paneeldiskussioon, kuhu olid kutsutud turismisektoris tegutsevad ettevõtjad, sealhulgas ka kindlustusseltside esindajad, avaliku sektori esindajad ja vabatahtlikud tarbijaühendused eesmärgiga rääkida sektoris esinevatest probleemidest ja võimalikest lahendustest.



**Kaader „Reisi targalt!“ kampania reklaamklipist.**

Terve 2013. aasta kontrollis tarbijakaitseamet aktiivselt reisifirmade pakettreiside kogumüügi aruannete täitmist. Reisiettevõtjad peavad ametile esitama kord kvartalis aruandekvartalile järgneva kuu 20. kuupäevaks pakettreiside kogumüügi aruande ja järgneva kvartali täpsustatud planeeritava pakettreiside kogumüügi. Keskmiselt viiendiku kvartaliaruannetest tagastas amet ettevõtetele ilma neid läbi vaatamata, kuna aruanded ei vastanud miinimumnõuetele.

Seoses kvartaliaruannetega koostas amet ettevõtjatele arvukalt märgukirju peamiselt seetõttu, et reisiettevõtjad olid esitanud andmeid majandustegevuse registris registreerimata tegevusalade kohta.

Aasta lõpus tekitas probleeme ka ebapiisav tagatis, kuivõrd koos neljanda kvartali aruannetega tuleb esitada ka järgneva aasta planeeritav kogumüük, mis on aluseks miinimumtagatise nõude arvutamisele.

**Tabel 1. Järelevalvetulemused turismivaldkonnas 2012–2013**

Aasta	Märgukirjad	Ettekirjutused	Väärteootsused	Trahvisumma (eurot)
2012	148	38	19	29 100
2013	676	29	6	11 700

Piisava tagatise olulisust näitas sügisel ühe reisiettevõtja maksejõuetusse sattumine. Oktoobri lõpus teavitas reisibüroo Evmar Business Group OÜ (Reisivalik.ee) tarbijakaitseametit oma suutmatusest täita pakettreisilepingutest tulenevaid kohustusi tarbijate ees. Kuna Evmaril oli turismiseaduse alusel seatud 32 000 euro suurune tagatis, millest piisas tarbijate nõuete katmiseks, siis said tarbijad ärajäänud reise eest kogu makstud raha tagasi.

Nagu 2013. aastast näha, on reisiettevõtjatele endiselt tarvis meelde tuletada, milliseid seadusest tulenevaid nõudeid tuleb täita ja kuidas seda teha. Selle eesmärgi täitmise nimel tegi tarbijakaitseamet mullu pidevalt tööd. Amet tegi reisifirmadele pakettreiside kogumüügi aruande hõlpsamaks esitamiseks kättesaadavaks [pakettreiside aruande esitamise mooduli](#) (PRAM) ja kutsus neid sellega liituma. Aasta lõpu seisuga oli PRAM-iga liitunud 200 reisiettevõtet. Selline tulemus näitab ameti hinnangul, et seesugust keskkonda oli vaja. Selleks, et lihtsustada turismiseaduses, võlaõigusseaduses ja tarbijakaitseaduses sätestatu järgimist, koostas amet reisiettevõtjatele terve rea kasulikke juhendeid (näiteks juhend pakettreisi kogumüügi aruande täitmiseks, teenindaja meelespea pakettreiside müügiks pakkumisel ja müügil). Lisaks korraldas amet aasta algul reisiettevõtjatele kuus õpituba, mille eesmärk oli tõsta reisifirmade teadlikkust tagatise arvutamisest ja selle vajalikkusest. Õpitubades osales kokku 68 reisiettevõtet ning praktiliste näidete varal arutati tagatist puudutavat ühtekokku 82 reisifirma esindajaga. Osalemishuvi oli suur ning amet peab õpitubasid tervikuna kordaläinuks.

2013. aastal olid endiselt aktuaalsed lennureisijate õigused. Tarbijakaitseamet menetles mullu kokku 46 kaebust, mis puudutasid lennufirmadelt hüvitise taotlemist. Kaheksa kaebuse puhul tegi amet lennuettevõtjatele ettekirjutuse, kuna nood keeldusid hüvitist maksmast. Nelja kaebuse puhul tasusid lennufirmad hüvitise juba pärast ametipoolset hoiatust. Kokku maksid lennuettevõtjad ameti poole pöördunud reisijatele 2013. aastal hüvitisena välja 13 733 eurot.



Lisaks hüvitisega seotud kaebustele lahendas amet mullu ka muid lennureisijate õigustega seotud kaebusi (teabe andmise kohustus, piletiraha tagastamine, graafikumuudatused) ja pagasikaebusi.

Lisaks väärrib märkimist, et 2013. aastal pidas tarbijakaitseamet turismi vallas edukalt kohtuvaidlusi kindlustusandjatega IJSC Baltikums ja Victoria FATA Insurance Company Plc. IJSC Baltikumsi kohtuasjas oli vaidlus selle üle, kas reisiettevtja ja kindlustusfirma vahel oli sõlmitud tagatisleping, mille kohaselt kindlustusfirma kohustus vastavaid väljamakseid tegema. Harju maakohus rahuldab detsembris tehtud otsusega ameti hagi ja kohustas ettevõtet tarbijatele väljamakseid tegema. Victoria FATA Insurance Company Plc kohtuasjas oli vaidlus selle üle, kas reisijate lähtepunkti naasmisega seotud kulud hüvitatakse tagatisraha arvelt. Selles asjas tegi Tallinna ringkonnakohus enne jõule otsuse, millega rahuldab tarbijakaitseameti hagi ja kohustas firmat maksma ametile välja 19 400 eurot.

Tarbijakaitseamet tunneb heameelt selle üle, et tarbijate majandushuvide kaitseks turismiseadusega seatud tagatise süsteem on vettpidav ka piiriüleste teenuste pakkujate puhul. Jõustunud kohtuotsused annavad samuti täiendavat usku, et reisijatel on valitud reisikorraldaja maksejõuetuse korral siiski võimalik täielikku rahalist ja emotsionaalset kaotust vältida.

### ***Eesti Turismifirmade Liidu (ETFL) kommentaar***

*ETFL-il on tarbijakaitseametiga olnud pikaajaline ja valdkonda arendav koostöö ning partnerlus alates infovahetusest kuni ETFL-i osalemiseni tarbijakaebuste komisjonis.*

*Eelmine aasta oli Eesti turismisektoris küllaltki stabiilne, suuri langusi ega tagasiminekuid ei olnud. Olulised teemad turismiettevtjate jaoks, mis kerkisid üles küll juba 2012. aastal, olid arutlusel ka 2013. aastal: pakettreisid, reisifirmade tagatised ja reisijate õigused. Uuendusena võttis tarbijakaitseamet kasutusele pakettreiside aruandemooduli, mille kaudu saab esitada hõlpsamalt müügiaruandeid.*



*Eraldi väärrib äramärkimist poliitiline kriis Egiptuses, mis jättis oma jälje ja mõjutas paljude riikide reisikorraldajaid. Ebastabiilse olukorra tõttu tuli ka Eestis teha muudatusi Egiptuse puhkusereiside osas. Meie reisikorraldajatele oli see paras väljakutse ja õppetund. Hea koostöö ja infovahetus riigi ja ettevõtjate vahel aitasid meil olukorra lahendada siiski mõistlikult, adekvaatselt ja võimalikult kliendisõbralikult.*

*Tarbijakaitseamet on aastaid osalenud ETFL-i korraldataval iga-aastaselt Touresti turismimesil, kuhu sel aastal leidis tee üle 35 000 külastaja. Tarbijakaitseameti maskott siil, kes on paar aastat messil külastajaid lõbustanud ja harinud, on saanud tuttavaks ja omaseks paljudele inimestele. Nii oleme saanud koos pöörata inimeste tähelepanu olulistele asjadele, mida nad peaksid teadma juba reisi plaanides ja ostes ning mida oleks kasulik silmas pidada reisil olles. Sama oluline on ju turismiettevõtjatele, et nende kliendid tunneksid oma õigusi ja teaksid nii endi kui reisifirmade kohustusi.*

*Tarbijakaitseamet on demokraatlikule ühiskonnale omaselt olnud jätkuvalt avatud, koostööaldis ja vajadusel alati meelsasti kohtunud ettevõtjate ja liidu liikmetega. Näiteks ETFL-i volikogu poolaastakoosolekul on ameti esindajad alati oodatud esinejad.*

*ETFL omakorda on aktiivselt osalenud tarbijakaebuste komisjoni istungitel, jälgides, et mõlema poole, nii tarbija kui ka kaupleja õigused oleksid kaitstud ning et otsused tehtaks seadustest ja headest tavadest lähtuvalt. Õnneks ei ole kaebused turismifirmade vastu igapäevased ja veel vähem on kaebusi liidu liikmete vastu. Kaebuste arv näitab ka vähenemistrendi: 2013. aastal oli tarbijakaebuste komisjoni menetluses 17 turismiteemalist kaebust, 2012. aastal oli kaebusi 31. Sellest tahaksin järeldada klientide teadlikkuse kasvu ning firmade seaduskuulekust ja ausust.*

*Kahtlemata võib näiteid koostööst tuua rohkemgi, kuid põhiline on siiski teada ja uskuda, et kõik need üksikud sammud on aidanud luua usaldust ettevõtjate ja riigi vahel.*

*Kristen Lahtein,  
ETFL-i peasekretär*

## Reklaam: tooni andsid julged sotsiaalkampaniad

2013. aasta paistis silma julgete sotsiaalkampaniate poolest, millest nii mõnigi läks vastuollu reklaamiseaduse põhinõuetega. Sotsiaalkampaniad kui isiku käitumise avalikes huvides suunamise eesmärgil tehtavad reklaamikampaniad alluvad võrdselt ärilisel eesmärgil tehtavate kampaniatega reklaamiseaduse nõuetele.

Avalikkuses pälvis suurt tähelepanu MTÜ Ausad Valimised kevadel Tallinnas korraldatud reklaamikampania, mille käigus eksponeeriti 68 asukohas järgmise sisuga reklaame: "Nad võivad su hääle kustutada", "Iga e-hääle võib olla oht Eesti iseseisvusele", "Nad võivad anda su hääle, kellele tahavad". Tarbijakaitseameti hinnangul rikkus Ausad Valimised reklaamikampaniaga reklaamiseadust, mille järgi ei tohi reklaam olla oma sisult alavääristav või halvustav ning muu hulgas alavääristada õiguskäitumist. Amet määras mittetulundusühingule reklaamiseaduse rikkumise eest 1600 euro suuruse trahvi, viimane aga vaidlustas ameti otsuse kohtus. Harju maakohus vähendas sügisel tehtud otsusega küll trahvisummat, kuid trahvi määramine jäi jõusse. Riigikohus ei võtnud 2014. aasta algul Ausate Valimiste kassatsioonkaebust maakohtu otsusele menetlusse, seega oli kohtuvaidlus ameti jaoks edukas.

Järelevalve puhul mängisid 2013. aastal suurt rolli juulist jõustunud reklaamiseaduse muudatused finantsteenuse reklaami osas, millega sätestati muu hulgas täiendavad nõuded tarbijakrediidi reklaamidele. Seadusemuudatuste järgi ei tohi reklaam jätta muljet, et tarbijakrediidi võtmine on riskivaba ja lihtne võimalus finantsprobleemide lahendamiseks ega kallutada tarbijaid läbimõtlematule laenuvõtmisele. Seoses uue regulatsiooniga vaatas amet eelmisel aastal üle 95 reklaami, millest 57 puhul selgus, et need polnud seadusega kooskõlas. Reeglina likvideerisid ettevõtjad avastatud puudused pärast seda, kui amet juhtis nende haldusmenetluse käigus tähelepanu, kuid ühele ettevõtjale tegi amet ka ettekirjutuse, määrates selle mittetäitmise eest sunniraha.

Kuigi tarbijakaitseamet pidas krediidiandjatega pikki vaidlusi eelkõige määratlemata õigusmõistetest „vastutustundlik“ ja „tasakaalustatud“ arusaamise, aga ka veebileheküljel avalikustatava teabe reklaamina käsitlemise üle, võib kokkuvõttes öelda, et aasta lõpuks ja uue aasta

alguseks olid vaidlused ennast ära tasunud. Nimelt muutis enamik krediidiandjaid pärast ametipoolseid märgukirju ja haldusmenetluse algatamise teateid oma reklaame või lõpetas reklaamide avalikustamise. Näiteks asendas üks ettevõtja kaubamärgi „smsraha raha ei ole kaugel“ kaubamärgiga smsraha ning lõpetas kodulehel „intressita“ reklaami ja ka „intressita“ telereklaami avalikustamise.

Ka hasartmängureklaami puhul oli turuosalistel probleeme reklaamile esitatud nõuete tõlgendamisega ning sellest tulenevalt oli hasartmängude reklaamimisel mitmeid rikkumisi. Pärast mais tarbijakaitseametis toimunud ümarlauda, kus arutati hasartmänguga seotud küsimusi, ägenesid põhimõtteliselt valimatute reklaamlausetega hasartmängukorraldaja kaubamärgi reklaamid. Seejuures ei pöördunud ettevõtjad ameti poole, et küsida nõu reklaamlausetes sobilikkuse kohta. Haldusmenetluste algatamisel jätkus teatud ettevõtetega vaidlus selle üle, mis on reklaamlausetes lubatud ja mis mitte. Sellest tulenevalt oli amet sunnitud tagasi võtma lubaduse, et lisaks reklaamiseadusega kooskõlas olevale hasartmängukorraldaja kaubamärgile võib reklaamides kasutada ka muid neutraalseid reklaamlauseid. Oktoobris turuosalistele saadetud teavituses seoses hasartmängureklaami ja sponsorteatega selgitas amet varasemat praktikat, kuid andis ka uusi juhtnõore üleminekuajaga 2014. aasta 1. märts.

Telekommunikatsioonireklaamidega seoses oli tarbijakaitseametil eelmine aasta sarnaselt 2012. aastaga töörohke. Endiselt esines tarbijaid eksitavaid reklaame, kus luuakse mulje tasuta toodetest, kuid hiljem selgub, et nende eest tuleb tasuda järelmaksuga. Amet asus seisukohale, et järelmaksuga toote tasuta tootena reklaamimine ei ole õiguspärane. Samuti oli telekommunikatsioonireklaamides teiste turuosaliste toodete või teenuste tingimuste võrdlusi, mille tõele vastavust ei suutnud reklaami tellijad tõendada. Seetõttu kohustas amet ettevõtjaid selliste reklaamide avalikustamist lõpetama või reklaame muutma. Telekommunikatsioonisektori reklaamide puhul on lisaks tänuväärne, et turuosalised ise hoiavad konkurentide tegevusel silma peal ja teavitavad ametit rikkumistest.

Möödunud aastal kogunes kolmel korral reklaaminõukoda. See on tarbijakaitseameti juurde moodustatud ekspertkomisjon, kelle ülesanne on

hinnata menetluses olevate keerulisemate reklaamijuhtumite võimalikku vastuolu reklaamiseadusega. Reklaaminõukoda nõustas tarbijakaitseametit ka e-nõukojana, kujundades ja edastades oma hinnangu e-posti vahendusel. Hinnata tuli nii hasartmängureklaami juhtumeid kui ka finantsteenuste reklaamide tasakaalustatust ja vastutustundlikkust. Samuti andis koda hinnangu mitmele sotsiaalkampaaniale ja analüüsis Tallinna kesklinna striptiisiklubide reklaamide vastavust reklaamiseadusele.

**Tabel 2. Järelevalvetulemused reklaamivaldkonnas 2013**

Aasta	Märgukirjad	Ettekirjutused	Väärteootsused	Trahvisumma (eurot)
2012	262	4	7	1800
2013	275	2	5	6650

Selleks, et selgitada reklaamiseaduses toodud nõudeid, koostas tarbijakaitseamet reklaamivaldkonnas mitu juhendit. Näiteks valmisid ametil alkoholireklaami juhend ning juhend sellest, millist reklaami saab tõlgendada lastele suunatud reklaamina ja millistele nõuetele peab lastele suunatud reklaam vastama. Lisaks koostas tarbijakaitseamet ettevõtjatele seoses finantsteenuste reklaami regulatsiooni muutmisega juhendi finantsteenuste reklaami nõuete täitmiseks, kus on püütud muu hulgas avada ja anda selgemaid suuniseid reklaamiseaduses sisalduvatele määratlemata õigusmõistetele.

### ***Eesti Turunduskommunikatsiooni Agentuuride Liidu (ETKAL) kommentaar***

*Turunduskommunikatsiooniteenuste osutajatele on oluline, et reeglid oleksid võimalikult selged ja üheselt mõistetavad ning et kõik turuosalised neid ka järgiksid. Tarbijakaitseameti 2013. aastal tehtud töö regulatsioonide täpsustamisel ja rikkujate korralekutsumisel on tuntavalt lihtsustanud reklaamijate ja reklaamiloojate tööd.*

*Ühe probleemina torkab silma, et kuna trahvid rikkumiste eest on suhteliselt väikesed, siis on madalama eetilise lävega reklaamijatel kiusatus luua ja eksponeerida lubatu piiril balansseerivaid reklaame ning kalkuleerida võimalikud trahvid juba algusest peale kampaania kuludesse. Tihti juhtub, et ettekirjutuseni jõudmiseks kulub suhteliselt pikk aeg, ning kogu selle aja*

*jooksul on seadusega vastuolus olev reklaam tarbijate vaateväljas. Selle nähtuse vastu võitlemisel oleks kindlasti abi nii reaalse trahvide olulisest suurendamisest kui ka tarbijakaitseameti reageerimiskiiruse tõstmisest.*

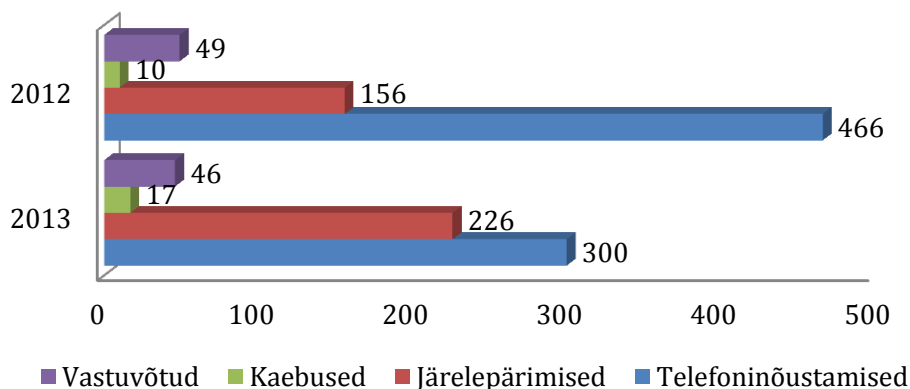
*Kokkuvõttes on heameel tõdeda, et ameti hea töö on kasulik kõigile seaduskuulekatele ja professionaalsetele reklaamijatele ning reeglite rikkujate korralekutsumine tagab tarbijatele ausa ja läbipaistva reklaamikeskkonna.*

*Jüri Luud,  
ETKAL-i tegevjuht*

## Esimest aastat avatud elektriturg

2013. aastal avanes Eesti elektriturg täielikult kõigile elektritarbijatele. Sellega seoses suurenes aasta esimesel poolel võrreldes varasemate aastatega oodatult tarbijate elektriteemaliste pöördumiste hulk tarbijakaitseametisse. Järelepärimised hõlmasid peamiselt rahulolematust elektrimüüjate klienditeenindusega, elektrituru avanemisega seotud hinnaküsimusi, elektrilepingu sõlmimisel, muutmisel ja lõpetamisel, sealhulgas elektrimüüja vahetamisel, tekkinud probleeme. Esitati ka muid küsimusi, mis olid seotud lepingute ja lepingute täitmisega. Küsimusi oli näiteks seoses arvete hilinemise ja kahjude hüvitamise, tarbimise mõõtmise ja määramise ning lepingu- ja tarbimisandmete edastamisega andmelattu. Tarbijate kaebused olid peamiselt seotud võrguettevõtja poolse elektritarbimise mõõtmise või määramisega ning selle alusel esitatud arvetega. Arveid vaidlustati ka seoses eksliku tarbimisinfo edastamisega andmelattu ning vale hinnastamise ja tellimata teenuste tõttu.

**Joonis 8. Pöördumised seoses elektrimüügiga 2012–2013**



2013. aastal jätkas tarbijakaitseamet 2012. aasta sügisel alustatud järelevalvemenetlusi ning aasta lõpuks oli amet läbi vaadanud kokku kaheksa elektrimüüja tüüptingimused. Neist kahe elektrimüüja tüüptingimuste üle järelevalve jätkub. Tüüptingimuste puhul tekitasid küsimusi elektrilepingu muutmise ja lõpetamise tingimused. Elektrimüüjad polnud järginud võlaõigusseaduses sätestatud norme ja põhimõtteid, sealhulgas olid osal müüjatel sätestamata lepingu ühepoolse muutmise alused ja viis või olid need ebamõistlikud. Lepingu lõpetamise tingimustega oli piiratud tarbija õigus leping ühekuulise etteteatamisega üles öelda. Probleeme oli ka ebamõistlike tähtaegadega tingimustes, näiteks arve

vaidlustamise ja maksetähtaegade puhul. Amet tegi elektrimüüjatele mitmeid märkusi poolte vastutuse tingimuste kohta, kuivõrd lepingupoolte õigused ja kohustused ei olnud alati tasakaalus. Lisaks saatis amet elektrimüüjatele mitmeid tähelepanujuhtimisi seoses puudustega veebilehel, puuduliku teavitamisega müügipakkumiste tegemisel ning kaupleja tegevusega lepingutingimuste rakendamisel. Ühel juhul karistas amet elektrimüüjat ebaausate kauplemisvõtete kasutamise eest tarbijale telefoni teel kauba pakkumisel. Nimelt pöördusid elektrituru avanemise eel tarbijakaitseameti poole mitmed inimesed, kelle sõnul andis elektrimüüja neile telefoni teel lepingut sõlmides eksitavat teavet elektri hinna kujunemise kohta. Neid väiteid kinnitasid ka telefonikõnede salvestused.

Üldiselt on tarbijakaitseameti hinnangul elektrituru avanemine läinud hästi. Suuri probleeme ei ole tekkinud ning kui mõningaid mureküsimusi on siiski esinenud, siis on need kiirelt ja efektiivselt lahendatud. Iga uue asja puhul on vaja aega sellega kohanemiseks. Tundub, et Eesti kauplejad ja tarbijad on uuendusmeelsed ja turu avanemise valdavalt hästi vastu võtnud.

### **Konkurentsiameti kommentaar**

*2013. aasta jääb tarbijatele kindlasti meelde elektrituru avamisega. Mäletame hästi 2012. aasta lõpu sündmusi, kui tarbijad ummistasid Eesti Energia teenindusbüroosid, et sõlmida elektrimüüjaga lepinguid. Uus olukord tekitab alati ärevust, kuid võib väita, et praeguseks on tarbija avatud elektrituruga harjunud ning selle teemaga seotud pinged on tunduvalt vähenenud.*

*Paratamatult tõi uus aasta tarbijale kõrgemad elektriarved. Küll süüdistati selles nii valitsust kui Eesti Energiat. Kuid Eesti inimene on üldiselt vaoshoitud ning protestid piirdusid vaid üksikute meeleavaldustega. Näiteks Bulgaarias vahetus elektri hinnatõusu tagajärjel koguni valitsus. Meie nii kaugele siiski ei jõudnud. Kuigi, neid ridu kirjutades meenub tahtmatult Jaroslav Hašeki vahva sõdur Šveijki suu läbi öeldu, et valitsus, kes õlle hinda tõstab, kaua ei püsi. Raske öelda, kas see tarkus ka elektri hinna kohta käib, kuid elektrituru avamist kroonib siiski valitsuse vahetus enne riigikogu korralisi valimisi 2015. aasta kevadel. Vaevalt oli valitsuse vahetuse põhjuseks siiski elektrituru avanemine ja sellest tulenev hinnatõus.*



*Palju on arutletud selle üle, kas elektrituru avamine oli üldse õige samm. Oleksime ju võinud vanaviisi edasi elada, loota endiselt meie põlevkivielektrijaamadele, lisaks lubab ka EL-i elektrituru direktiiv kodutarbijatele kontrollitud hinnaga elektrit pakkuda. Siiski leian tulise vabaturumajanduse pooldajana, et avatud turg annab kokkuvõttes parima tulemuse kõigile, ka kodutarbijatele. Raske on ette kujutada poolenisti avatud–osaliselt subsideeritud turgu, kus äritarbijad peaksid ostma elektrit turutingimustel, kuid kodutarbijatele üritaks riik soodushinnaga elektri pakette kokku klopsida. Kindlasti ei annaks selline poolenisti subsideeritud turg tarbijatele pikas perspektiivis parimat tulemust. Praegune läbipaistev süsteem, kus hind kujuneb avatud tingimustes elektribörsil läbi nõudluse ja pakkumise, on parim, mida tarbijatele pakkuda saab. Subsideerimine toimub vältimatult kellegi arvelt ja kui kodutarbijad saaksidki odavamalt elektrit, siis toimuks see paratamatult kellegi teise arvelt.*

*Oluline sündmus oli ka Estlink 2 merekaabli käivitamine 2013. aasta lõpus. Liites sellele juurde juba töös oleva Estlink 1 kaabli, saame Eesti-Soome ühenduse koguvõimsuseks 1000 megavatti. Tegemist on küll tehniliste näitajatega, kuid see number vastab meie keskmisele tarbimisvajadusele ning sellega oleme peaaegu täielikult Soome ja ülejäänud Skandinaavia turuga integreeritud. Balti riikide ja Soomega oleme üldse huvitavas olukorras. Kui näiteks töjõuturul meelitavad põhjanaabrid oma kõrgema palgatasemega meie töjõudu endale, siis elektriturul kipub olukord pigem vastupidine olema: Soomes on elekter odavam, Eestis kuskil vahepeal ning Lätis ja Leedus Soomest oluliselt kallim. Seda fakti on elektritarbijad ka oma rahakotis tundnud ning 2014. aasta alguses on elektri hinnad pigem soodsamad olnud. Ehk siis pisutki lohutust neile, kes Maarjamaale on jäänud – soomlased meelitavad meid küll parema palgaga, kuid vastutasuks oleme sealt odavamalt elektrit saanud.*

*Heameelt teeb ka arenev konkurents elektrimüüjate vahel. Kui veel aasta tagasi muretseti, kas meil tekib elektrimüügil ikka piisavalt konkurente, siis praegu võib väita, et konkurents on tihe, ning loodetavasti tuleb lähiajal turule veel uusi tegijaid. Tarbija saab sellest kõigest vaid võita, sest pakkujate paljusus loob eeldused piisava konkurentsi tekkeks. Mõnikord võib müüjate avalik vaidlus ebameeldivakski muutuda, kuid tegelikult viib kriitika elu edasi, ning kui konkurendid oleksid tasased lambukesed, siis ei oleks ka tarbijal sellest midagi võita. Vahel on tõepoolest raske pakkumiste virvarris*

*seada õiget leida, kuid kui elektritarbimine on vähegi suurem, siis tasub alati eri pakkumisi vaadata ja neid võrrelda. Raske on anda igas olukorras kehtivaid soovitusi, kas võtta näiteks börsipakett või valida hoopis fikseeritud hind. Eks see sõltub ka sellest, kuivõrd täpselt oma pere eelarvet planeeritakse. Müüjatele tahaks muidugi Eesti vanasõna meelde tuletada: „Narri põldu üks kord, põld narrib sind üheksa korda“. Tänapäeva ülekantuna võiks öelda: „Narrid tarbijat üks kord, tarbija narrib sind üheksa korda vastu“. Vabaturu tingimustes ei ole tarbija enam müüja külge aheldatud, vaid hääletab jalgadega.*

*Tarka elektritarbimist!*

*Märt Ots,  
konkurentsiameti peadirektor*

## Tarbijakrediit: laenuandjate tegevus luubi all

Üldise tarbijakrediidi järelevalve käigus alustas tarbijakaitseamet 2012. aastal ettepanekute koostamist, et muuta võlaõigusseaduses vastutustundliku laenamise põhimõtet. Kuigi 2011. aasta suvel jõustus Eestis EL-i tasandil paika pandud vastutustundliku laenamise põhimõte, mis pani krediidiandjatele kohustuse veenduda enne lepingu sõlmimist tarbija krediidivõimelisuses ning anda talle teadliku otsuse tegemiseks piisavalt infot, siis ilmnes finantsteenuse pakkujate kontrollimisel kitsaskohti nii krediidivõime kontrollis kui ka tarbijate teavituses. 2012. aasta näitas, et võlaõigusseadusesse lisatud vastutustundliku laenamise põhimõtte sõnastus võimaldab praktikas krediidiandjatele esitatavaid nõudeid siiski mõnevõrra erinevalt tõlgendada. Seetõttu tegid tarbijakaitseamet, majandus- ja kommunikatsiooniministeerium ning rahandusministeerium justiits- ja rahandusministeeriumi eestvedamisel koostööd vastutustundliku laenamise põhimõtte sõnastuse muutmiseks. Täiendusettepanekud jõustusid võlaõigusseaduses 2013. aasta 1. juulil.

Tarbijakaitseamet analüüsis mullu kokku 15 laenuandja tegevust, suunates tähelepanu sellele, kuidas hinnatakse laenuvõtjate maksevõimet, kas ja kui palju ettevõtjad tarbijaid lepingueelselt nõustavad ja kas laenulepingu tingimused on kooskõlas kehtivate õigusaktidega. Leidus ettevõtteid, kes piirdusid maksevõime hindamisel vaid tarbija täidetud ankeedis esitatud teabe ja eri andmebaasidest, sealjuures Krediidiinfo AS-i omast, saadud päringutega, olles arvamusel, et täiendavaid materjale, nagu näiteks laenuaotleja pangakonto väljavõtet, pole vaja analüüsida. Võlaõigusseaduse muudatuste järgi peab krediidiandja aga nüüd arvesse võtma kõiki talle teadaolevaid asjaolusid, mis võivad mõjutada tarbija võimet laenu kokkulepitud tingimustel tagasi maksta. Muu hulgas peab laenuandja veenduma, et tarbija varaline seis lubab tal laenu võtta, samuti selles, et tarbijal on regulaarne sissetulek. Sūgisel alustas amet ühisseiret kiir-laenuandjate tegevuse üle koos andmekaitseinspeksiooniga, kelle huviorbiidis oli, kuidas töödeldakse ja säilitatakse laenude väljastamisel saadud isikuandmeid. Pärast menetluste algatamist on enamik ettevõtteid oma praktikat muutnud ja kinnitanud, et olenemata väljastatava laenusumma suuruselt kontrollivad nad isikute maksevõimet, küsides pangakonto väljavõtet.

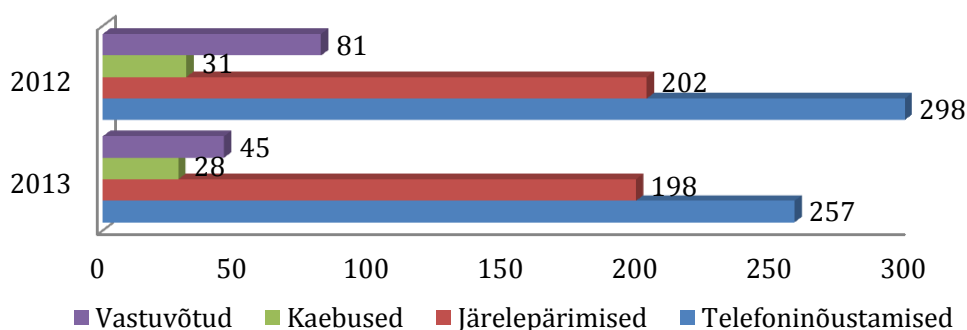
Krediidiandjate üle tehtud järelevalvest tõusetusid mitmed küsimused, mida tarbijatega sõlmitavate lepingute puhul on oluline õigusaktides täpsustada: intressi ja viivise avaldamise nõuded, intressi ja krediidikulukuse määra konkreetne piirang, krediidivõimelisuse hindamise põhimõtted, sissenõude kulude suuruse piiramine, krediidilepingutest tulenevate vaidluste lahendamise kord, nõude aegumise tähtaeg. Kuna Eestis on tarbijakrediiditurk vähem reguleeritud kui teistes EL-i liikmesriikides, siis oleme silmitsi olukorraga, kus naaberriikidest on hakanud sinsele turule tulema uusi ettevõtteid. Amet on edastanud sellekohase teabe koos järelevalvest lähtuvalt koostatud tururegulatsiooni muudatusettepanekutega majandus- ja kommunikatsiooniministeriumile.

Praegune turuolukord on siiski selline, et leidub nii seaduskuulekaid ja vastutustundliku laenamise põhimõtteid järgivaid laenuandjaid kui ka neid, kelle tegevuses, sealjuures tarbijate maksevõime hindamises, on puudujääke.

Nagu nähtub aastaga vähenenud finantsteenuste alastest pöördumistest, on samas kasvanud tarbijate teadlikkus enda õigustest ja võimalustest. Arvatavasti aitas teadlikkuse kasvule kaasa ka tarbijakaitseameti 2012. aasta teises pooles korraldatud kampaania „Laena targalt“, mille eesmärk oli selgitada tarbijatele teadliku krediidiotsuse tegemise tähtsust ja tutvustada neile Euroopa Liidu tarbijakrediidi standardinfo teabelehte.

Paljud tarbijad ei teadvusta ega hinda aga siiski teenusega kaasnevat kohustusi ja riske piisavalt. Möödunud aastal olidki peamised finantsteenuste alaste pöördumiste põhjused arusaamatused laenu ennetähtaegse lõpetamise võimaluste ja laenujäagi osas. Tarbijates tekitas küsimusi veel näiteks see, kas laenuandja poolne lepingu ülesütlemine ja nõude loovutamine on seaduspärane.

**Joonis 9. Finantsteenuste alased pöördumised aastatel 2012–2013**



Lisaks kiiralaenu turuga seonduvale kohtus tarbijakaitseamet 2012. aasta lõpus ja 2013. aasta algul korduvalt pangaliiduga. Küsimuse all oli krediitiasutuste notariaalsetes tagatislepingutes esinev tüüptingimus, mille kohaselt vastutab tagatise andja vaikimisi lisaks sõlmitavale lepingule ka olemasolevate ja/või tulevikus sõlmitavate lepingute ja tekkivate kohustuste eest oma tagatiseks antava varaga. Taoline tingimus tekitas olukorra, kus tagatise andjad ei pruukinud olla teadlikud laenuvõtja täiendavatest ja hiljem võetud kohustustest.

Arvestades riigikohtu 2012. aasta praktikat, asus amet seisukohale, et tarbijatega sõlmitavad tagatislepingud ei tohiks sisaldada vaikimisi tagatiskokkulepet, millega on tagatud ka olemasolevad ja tulevikus tekkivad võimalikud nõuded. Tagatiskokkuleppe tekstis peab väljenduma tarbijast tagatiseandja tegelik tahe ja hüpoteegi seadmisel tuleb kokku leppida konkreetsetes või vähemalt piisavalt määratletavas nõudes. Juhul kui tarbija ei ole saanud nimetatud kokkulepet läbi rääkida või on globaalne tagatisleping laenu väljastamise eeltingimus, on amet seisukohal, et nimetatud tingimusel on tarbijat ebamõistlikult kahjustava tüüptingimuse tunnused. Pangaliiduga suheldes jõuti kokkuleppele, et krediitiasutused lisavad tagatiskokkulepetesse klausli, mis on seotud selgelt määratletud laenulepingu ja -summaga.

### ***Eesti Pangaliidu kommentaar***

*Pangaliidu viimaste aastate tegevuse fookuses on üha enam pankade vastutustundliku käitumise, sealhulgas vastutustundliku laenamise teema. 2011. aastal täiendasime pangaliidu head pangandustava klausliga, et laenusuhete loomisel käitub pank vastutustundlikult ja aitab kaasa tingimuste loomisele, et klient saaks hinnata võetava laenu- või krediidisuhete sobivust isikliku laenuhuvi ja finantsolukorraga ning hinnata laenamisega kaasnevat riski. Oleme koos Notarite Kojaga kokku leppinud, kuidas nii notarid kui pangad võiksid anda inimestele senisest paremini lepingueelset teavet ja selgitusi. Koostöös liikmespankadega sündisid laenuvõtjatele ja tagatise andjatele baasteavet andvad laenaja meelespea, pantija meelespea ja käendaja meelespea, mis on kättesaadavad [meie veebis](#). Liidul on olnud ka väga konstruktiivne koostöö tarbijakaitseametiga. Koos oleme otsinud*

*lahendusi, kuidas kõige paremini kujundada vastutustundlikkust laenamisel ja finantstoodete reklaamimisel.*

*Pangaliit panustas 2013. aastal vastu võetud vastutustundliku laenamise sätteid täpsustavate võlaõigusseaduse ja reklaamiseaduse muudatuste menetlusprotsessi ning sellega seonduvalt ka finantsinspektsiooni vastutustundliku laenamise juhendi ajakohastamisse. Praeguseks on finantsinspektsiooni juhend vastu võetud ning pangad hakkavad seda rakendama 2014. aasta teises pooles. Uuendatud juhend annab pankadele selgemad suunised järelevalveorganilt ja suuniste rakendamine pankade igapäevatoos aitab kaasa nii laenutaotlejate maksevõime adekvaatsemale hindamisele kui tarbijate teadlikkuse tõstmisele laenulepingu sõlmimisega kaasnevast.*

*Paraku on elu näidanud, et lõhkilaenamise ja selle tagajärgede vältimiseks ei piisa pankadepoolsetest pingutustest. Viivislaenude analüüs näitab, et probleeme võimendavad ikka ja jälle mittepankadest tarbijakrediidi pakkujatel ebamõistlikel tingimustel võetud laenudega seotud makseraskused. Tarbijakrediidi pakkujate tegevus on aga alareguleeritud ja neile ei laiene pankadega samaväärne järelevalve.*

*Pangaliidul on hea meel, et nii seadusandja kui järelevalveasutused on asunud probleemiga tõsisemalt tegelema, ja seda toetab ka aktiivne teemakajastus meedias. 2014. aasta märtsis valitsuskabinetis arutusel olnud kiiralaenusektori analüüs ja ettepanekud olukorra parandamiseks on hea algus valmistamaks ette uut regulatsiooni. Ettepanekutes välja pakutud meetmeid, nagu näiteks lagi krediidikulukuse määrale, kiiralaenude tele- ja raadioreklaami täielik keeld, võlgade sissenõudmiskulude piiramine, tuleks kõiki nii eraldi kui ka koos tõsiselt hinnata. Ning seda eelkõige aspektist, kas üks või teine meede ka tegelikult senist kriitikat pälvinud praktikat muudab. Ei tohi ka unustada, et vastutustundetute kiiralaenuandmise vastu suunatud piirangud mõjutavad praktikas kõiki tarbijakrediidi pakkujaid ja -tooteid. Seepärast tasub eelnevalt hinnata nende mõju ka näiteks kodulaenude, krediitkaartide ja järelemaksutoodete kättesaadavusele ja hinnale.*

*Pangaliidu hinnangul oli ja jääb vastutustundliku laenamise nurgakiviks siiski laenutaotleja maksevõime adekvaatne hindamine. Tagamaks, et kõik sellel turul tegutsejad järgiksid samu põhimõtteid, tuleks selles valdkonnas kehtestada tegevusluba ja olulisel määral järelevalvet tõhustada.*

*Samaaegselt üha fokusseerituma õigusloomealase tööga tuleb jätkuvalt ja üha rohkem tegeleda elukaarepõhise finantshariduse edendamisega. Korrastatud õiguskeskkond on vajalik, kuid oma rahaasjades ka tegelikult arukate (ja vastutustundlike) otsuste tegemise tagavad selleks vajalikud teadmised, oskused ja hoiakud. Pangaliit ja pangad on viimastel aastatel väga palju panustanud Eesti elanike finantskirjaoskuse tõstmisesse, lõime kaasa ka mullu vastu võetud riikliku finantskirjaoskuse programmi ja tegevuskavade koostamises. Nüüd on vaja see programm ka tööle panna, planeerida selleks vajalik ressursid ka riigi poolt ning leida entusiastlik ja professionaalne meeskond programmi vedama.*

*Katrin Talihärm,  
pangaliidu tegevdirektor*

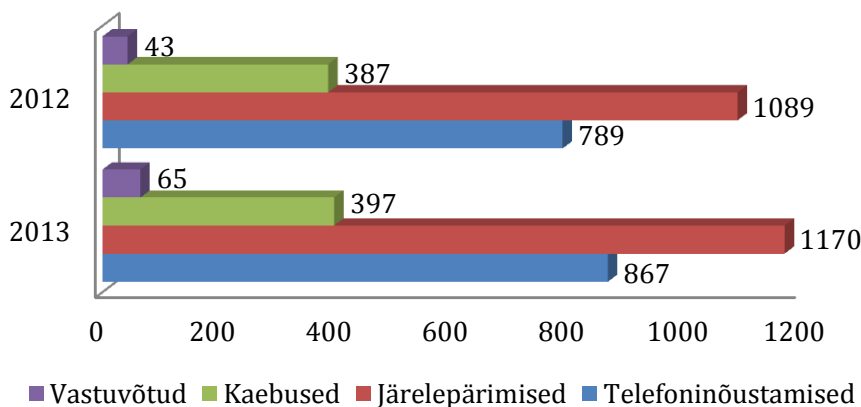


## E-kaubandus: eraisikutest müüjad ja imetoodete kampaaniad

2013. aastal olid e-kaubandusega seotud pöördumised oma arvult tarbijakaitseametisse laekunud tarbijapöördumiste esikolmikus. Tarbijad esitasid ametile mullu kokku 1567 e-kaubandusega seotud kirjalikku pöördumist, mis on võrreldes 2012. aastaga kuus protsenti rohkem. Pöördumiste arvu suurenemine võib olla seotud sellega, et e-kaubandus on praegu üks kiiremini arenevaid ärivaldkondi ning üha enam ettevõtteid võtab ühe turunduskanalina kasutusele e-poe. Võib eeldada, et lähitulevikus kasvab pöördumiste arv veelgi.

Sarnaselt eelnevate aastatega olid tarbijate pöördumised oma olemuselt võrdlemisi samasisulised. Jätkuvalt oli tarbijatel probleeme tellitud kauba kättesaamise, selle tagastamise ja ettemaksuna tasutud summade tagasisaamisega.

**Joonis 10. E-kaubandusega seotud pöördumised aastatel 2012–2013**

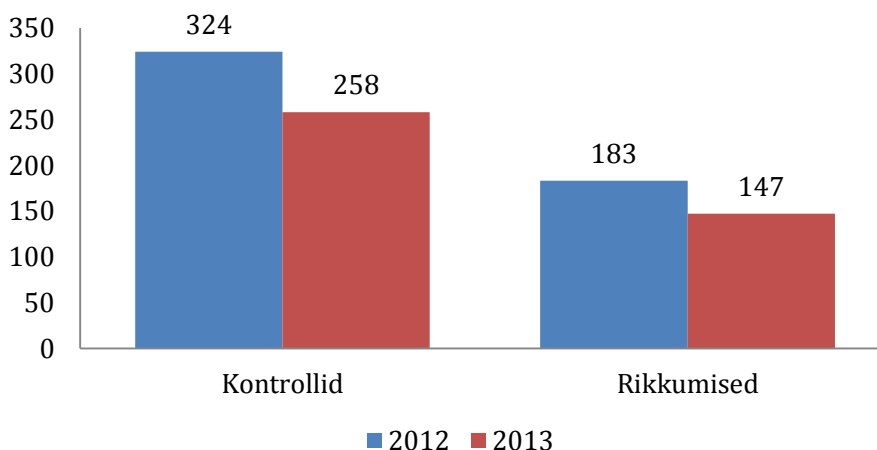


Kuigi tarbijate ja kauplejate teadlikkus oma õigustest ja kohustustest on aasta jooksul tõusnud, ilmnes järelevalve käigus, et jätkuvalt tegutseb mitmeid e-kauplejaid, kellel pole nõuetekohast registreeringut ja kelle veebilehe müügitingimused on puudulikud või kehtiva õigusega ilmselges vastuolus. Lisaks tavapärasele e-kaubandusele on oluliselt suurenenud varikaubanduse osakaal internetis ehk järjest enam tehakse sotsiaalvõrgustikes ning erinevates interneti- ja ostu-müügikeskkondades tehinguid, kus kaupu ja teenuseid pakuvad eraisikud. Olgugi, et ka sellised tehingud on osa e-kaubandusest, ei ole kaupu ja teenuseid pakkuvad eraisikud sageli käsitletavad kauplejatena, mistõttu tehingutele ei laiene

enamasti tarbijaõigused ning võimalike probleemide korral on ainus lahendus kohtu poole pöörduda.

Möödunud aastal oli kolmandates riikides, peamiselt USA-s, registreeritud ettevõtetel Eestis mitmeid kampaaniaid, millega püüti inimestele interneti ja otsepostituste teel müüa erinevaid niinimetatud imetooteid, näiteks toidulisandeid kaalulalandamiseks, elektrisäästjaid, kiire raha teenimise võimaluste teemalisi õppematerjale. Kuigi müügiskeemides kasutati ebausaid kauplemisvõtteid, ei olnud ametil võimalik otse müüjate tegevust piirata, kuna tegemist ei ole EL-is registreeritud ettevõtetega. Küll aga keelas amet Eesti internetiportaalidel ja otsepostitajatel vastavate toodete reklaamimise. Samuti hoiatas amet tarbijaid meedia vahendusel, soovitades neil lisaks kaupleja tausta uurimisele suhtuda liiga headesse pakkumistesse kriitiliselt.

**Joonis 11. Järelevalvetulemused e-kaubanduses aastatel 2012–2013**



2013. aastal saatis tarbijakaitseamet 61 arvuti- ja tehnikakaupu müüvale e-poele märgukirja puuduste kõrvaldamiseks. Tänavu toimub selles osas järelkontroll. Lisaks alustas amet seoses puudulike andmete ja tüüptingimustega e-kauplustes 86 haldusmenetlust, mis on praeguseks lõpetatud. Samuti alustas amet kaheksat väärteomenetlust eraisikust kauplejate suhtes.

E-kaubandus oli möödunud aastal ka piiriüleste tehingute puhul valdkond, mille kohta laekus palju kaebusi, kuivõrd e-ost on üks kättesaadavamaid ja levinumaid piiriülese tehingu vorme. Lisaks tööstuskaupadele ostavad tarbijad teiste riikide kauplejatelt interneti teel järjest enam ka teenuseid, tellides näiteks reisi- ja meelelahutusteenuseid. Palju tuli tarbijatelt mullu

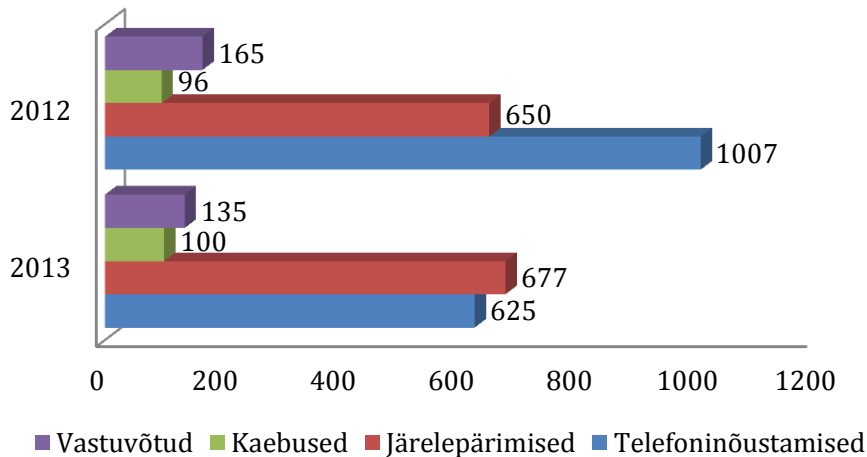
ka piiriülese e-kaubandusega seotud pöördumisi, milles paluti abi pettuse tunnustega probleemide lahendamisel. Internetikasutajaid meelitati nii süllekukkunud loteriivõitude, võluväega tervisetoodete kui ka katteta müügipakkumistega eri portaalides. Seega on internetipettus paraku jätkuvalt üks piiriülest e-kaubandust iseloomustav märksõna. EL-i tarbija nõustamiskeskusele laekus 2013. aastal e-kaubanduse teemal tarbijatelt kokku 246 kirjalikku pöördumist.

Rääkides ebaausatest kauplemisvõtetest sidevahendi teel sõlmitud lepingute puhul, väärrib kindlasti märkimist kohtuvaidlus Bakker Holland OÜ-ga. Mullu veebruaris tegi tarbijakaitseamet ettevõttele ettekirjutuse ebaausate kauplemisvõtete kasutamise lõpetamiseks, kuna kaupleja saatis tarbijatele eksitavaid reklaampakkumisi. Pakkumistega loodi tarbijatele mulje, et nad on kas juba võitnud või suure tõenäosusega võidavad suurema summa raha. Ametile laekus kuue kuu jooksul sel teemal ligi 20 eelkõige just vanemas eas tarbija kaebust. Ettekirjutus saadeti sundtäitmisele, kui kaupleja alustas uut kampaaniat samade tunnustega. Bakker Holland vaidlustas ettekirjutuse Tallinna halduskohtus. Kohus tegi otsuse ameti kasuks.

## Sideteenuste lepingud tähelepanu keskmes

Elektroonilise side valdkonnaga seoses pöördusid tarbijad 2013. aastal tarbijakaitseameti poole kokku 1537 korral. Pöördumiste peamised põhjused olid rahulolematuse teenuse kvaliteediga ja tähtajaliste lepingute ennetähtaegse lõpetamisega seonduvad sanktsioonid.

Joonis 12. Sideteenuste alased pöördumised aastatel 2012–2013



Teenuse kvaliteedi puhul põhjustas tarbijatele pahameelt mobiilse interneti teenus, mis ei pruugi igal ajal ja igas kohas ootustele vastata. Elektroonilise side seadus ei reguleeri andmeside edastamise kiirustega seonduvat ning teenus on kaupleva ja tarbija vahel reguleeritud vaid nende vahel sõlmitud lepinguga. Lepingus aga ei ole tavaliselt fikseeritud andmeside miinimumkiirusi, mida sideettevõtja lepingu kohaselt tarbijale tagab, vaid tarbijat teavitatakse paketi maksimaalsest võimalikust kiirusest, mis ei pruugi aga kõikjal kättesaadav olla. Leviprobleemidele kui tähtajalise lepingu lõpetamise alusele tuginemine võib aga tarbija jaoks problemaatiline olla ja tõendamatuks jääda. Kuigi tarbijal on seadusest tulenev õigus sideteenuse leping igal ajal ilma ette teatamata üles öelda, võib ennetähtaegne lepingu ülesütlemine kaasa tuua leppetrahvi/käsitlustasu nõude, kui tarbija ei suuda tõendada, et sideettevõtja on lepingut rikkunud. Vaidlused eeltoodud teemal lõppevad tavaliselt tarbijakaebuste komisjonis või kohtus.

Kompleksteenuste osas pöördusid inimesed tarbijakaitseameti poole seoses teenuse hinnatõusu, lepingu sõlmimisel antud ebapiisava teabe, lepingu ülesütlemise ja sellega kaasnevate leppetrahvidega. Amet selgitas

tarbijatele nende õigusi olukorras, kus sideettevõtja muudab ühepoolselt sideteenuse lepingu tingimusi. Telefoniteenuste puhul olid tarbijate põhilised probleemid seotud samuti tähtjaliste lepingute ennetähtaegse lõpetamise ja sellega kaasnevate kulude, aga ka sidevahendi abil sõlmitud lepingute ja nendest taganemisega. Tarbijatel oli muresid ka seoses kõnekaardi kasutamiselega.

Palju küsimusi tekitas sideettevõtja poolne sage lepingutingimuste muutmine lepingu kehtivuse ajal. Kuigi sideettevõtjal on teatud juhtudel õigus muuta sideteenuse lepingu tingimusi, on tal ka seadusest tulenev kohustus tarbijaid sellest vähemalt üks kuu ette teavitada. Vastukaaluks sideettevõtja õigusele tingimusi muuta on tarbijal õigus leping sanktsioonideta üles öelda. Paraku tuvastas tarbijakaitseamet mitmeid rikkumisi just selles osas, et tarbijatele suunatud teates jäetakse välja teave tarbija õiguse kohta leping üles öelda. Seadust rikkunud sideettevõtjad said väärteomenetluse tulemusel karistada.

Nii näiteks pöördus 2012. aasta lõpus ja 2013. aasta alguses tarbijakaitseameti poole hulk tarbijaid, kuna üks ettevõtja lõpetas telekanali Kanal 2 näitamise. Amet alustas ettevõtte suhtes elektroonilise side seaduse alusel väärteomenetlust, kuna seadus kohustab sideettevõtjat teavitama tarbijaid lepingutingimuste muutmisest vähemalt üks kuu ette ning võimaldama neil tingimustega mittenõustumisel leping üles öelda. Amet karistas ettevõtet seaduserikkumise eest rahatrahviga. Tarbijakaebuste komisjoni jõudis tarbijatelt samal teemal 14 kaebust. Kümnel juhul rahuldab komisjon tarbijate kaebused, neljal juhul lahenes vaidlus poolte kokkuleppega.

Sideteenuste valdkonna järelevalves keskendus tarbijakaitseamet 2013. aastal sideteenuse lepingu üldtingimustele. Selle tulemusena on kõik mobiilsideteetvõtjad praeguseks oma üldtingimusi parandanud.

### ***Tehnilise järelevalve ameti kommentaar***

*Tehnilise järelevalve ameti ja tarbijakaitseameti vaheline koostöö tarbijate õiguste eest seismisel on kestnud juba aastaid. Kui vaadata tagasi viimastele aastatele, on sideteenuste valdkonnas tarbijakaitse fookus olnud põhiliselt*

*mobiilsideteenustel. See on ka loomulik, sest mobiilse kõneteenuse kõrvale on tulnud plahvatuslikult ka populaarne mobiilne internetiteenus.*

*Kuigi tegu on 2013. aasta aastaraamatuga, vaataksin hea meelega tagasi natuke kaugemale, nendele viimaste aastate märksõnadele, mis on tarbijates alati segadust tekitanud. Sageli selgub, et sõnaga „piiramatu“ reklaamitav teenus polegi tegelikkuses piiramatu, samamoodi on sõnadega „tasuta“ või „soodsaim“ ning seda loetelu võib jätkata kuni sõnadeni „parim leviala“ ja kiireim internet“.*

*Arvestades seda, et mobiilsideteenuse omadused on juba ise tarbijale raskesti mõistetavad, ning lisades siia juurde pakettide keerulise ülesehituse, mida on tarbijal sideettevõtjate lõikes omavahel keeruline võrrelda, ja eksitava, piire kompava reklaami, võttis tarbijakaitseamet selle valdkonna tõsiselt käsile. Arvukad ümarlauad mobiilsideteettevõtjatega, kus osales ka tehnilise järelevalve amet, on andnud hea tulemuse – mobiilsidepakette reklaamiti 2013. aastal ja reklaamitakse ka praegu selgemalt ja tarbija jaoks läbipaistvamalt. Sõna „kuni“ juurde on andmesidekiiruste puhul lisatud ka pakutav keskmine kiirus.*

*Tarbijakaitseamet on aktiivselt kaitsnud tarbijate õigusi perioodiliste sisuteenuste ja eritariifiga teenuste vallas. Seda kõike võib pidada päris suureks võiduks tarbijate huvide kaitsmisel, mille vilju nägime 2013. aastal.*

*Kõige selle juures püüab ka tehnilise järelevalve amet omalt poolt anda tarbijale erapooletut infot mobiilsideteenuste leviala, kvaliteedi ja kiiruste kohta. Amet kontrollis 2013. aasta teises pooles mobiiltelefonikõnede õnnestumist, mille osas oli ajakirjanduse andmetel tarbijate rahulolematuse kasvanud. Kuna vihjed leviprobleemide kohta olid väga ebamäärased ja üldsõnalised, kontrollis amet mobiiltelefoniteenuse kvaliteeti suurema võrgukoormusega piirkondades – Tallinna kesklinnas ja Eesti põhimaanteedel. Mõõtetetekond hõlmas 13 maakonda ning läbis asulaid ja linnu. Üle Eesti tegi amet EMT, Elisa ja Tele2 võrgus kokku 1400 kõnet ning Tallinnas toimunud eriti põhjaliku järelevalve käigus 1900 kõnet.*

*Kontrolli tulemused kinnitavad võrkude head kvaliteeti: kõigil operaatoritel õnnestusid enam kui 97 protsenti kõnedest ning mobiiltelefoniteenuse märgatavast kvaliteedilangusest ei saa nende andmete põhjal rääkida. Kuigi telefonide ja muude kliendiseadmete arenedes võiks eeldada, et*

*mobiilsideteenuse tarbimine muutub üha töökindlamaks, on ametil järelevalve käigus esinenud olukordi, kus kliendi moodne mobiiltelefon või nutitelefoni tõrgub, kuid vanemad telefonid võimaldavad veatut kõnesideteenust. See näitab, et halvas teenusekvaliteedis ei pruugi alati süüdi olla sideettevõtja.*

*Kui alles hiljuti, aastal 2011, mõõtis tehnilise järelevalve amet üle Eesti mobiilse interneti andmesidekiiruseks keskmiselt 2,5 megabitti sekundis, siis aastal 2013, kui 4G võrgud katsid juba kogu Eestit, mõõtis amet keskmiseks allalaadimiskiiruseks 49 megabitti sekundis. Kahe aastaga on võrkude võimekus 20 korda kasvanud. Siiski tuleb mainida, et 4G mobiilsidepaketid alles hakkasid tarbijatele taskukohaseks muutuma ning võrkude keskmine kiirus võib hakata suure kasutusintensiivsuse tõttu langema.*

*Näeme aastaraamatust, et 2013. aastal laekus tarbijakaitseametisse sideteenuste osas 100 kirjalikku kaebust. Võttes tagasihoidlikult sideteenuste tarbijate arvuks Eestis ühe miljoni, teeb see rahulolematute arvuks 0,01 protsenti. Seda võib pidada väga heaks tulemuseks, kuid kindlasti ei tähenda see seda, et tarbijate õiguste eest seismisel võiks järeleandmisi teha. Selleks soovib tehnilise järelevalve amet tarbijakaitseametile jõudu ja hea koostöö jätku.*

*Oliver Gailan,*

*tehnilise järelevalve ameti side- ja meediateenuste osakonna juhataja*



## Tarbijakaitseameti töö arvudes

**Tabel 3. Järelevalvetöö üldandmed 2001–2013**

Aasta	Kontrollid*	Ettekirjutused	Trahvid	Trahvisumma (eurot)
2001	3476	56	867	44 500
2002	4155	113	926	57 400
2003	3794	173	916	83 000
2004	3930	112	822	76 500
2005	3839	206	751	39 900
2006	3798	144	698	31 200
2007	3837	89	518	19 100
2008	5018	108	862	35 100
2009	5030	67	981	48 800
2010**	7373	44	772	30 800
2011	5221	66	409	36 860
2012	4802	109	454	60 950
2013	4596	46	437	56 667

\* kontrollaktid ja õiendid

\*\* kontrollide arvu kasv seoses järelevalvega hindade kahes väeringus esitlemise üle eurole üleminekul

**Tabel 4. Pöördumiste üldandmed 2011–2013**

Aasta	Telefoninõustamised	Järelepärimised	Kaebused	Vastuvõtud
2001	7873	*	1570	2458
2002	8788	*	1763	2508
2003	10610	*	2022	1915
2004	13110	*	2063	2248
2005	13594	*	1891	3016
2006	13882	1274	1904	3385
2007	13726	2308	1633	3221
2008	12808	3809	2164	3122
2009	14038	5940	2037	3373
2010	23551	5987	2870	3171
2011	26096	7051	1785	2993
2012	26639	7760	2192	2810
2013	25847	8280	2060	2360

\* andmed puuduvad

**Tabel 5. Pöördumiste temaatika. Kaebuste esikolmik 2013**

Teema	Kaebused
E-kaubandus	397
Jalatsid	227
Telefonid ja muud sidevahendid	178

**Tabel 6. Pöördumiste temaatika. Järelepärimiste esikolmik 2013**

Teema	Järelepärimised
E- kaubandus	1250
Telefoniteenus	387
Turismiteenus	308

**Tabel 7. Pöördumiste temaatika. Telefoninõustamiste esikolmik 2013**

Teema	Telefoninõustamised
Pretensioon, garantii	2980
Jalatsid	1086
Arvutid ja -tarvikud	1022

**Tabel 8. Pöördumiste temaatika. Vastuvõttude esikolmik 2013**

Teema	Vastuvõttud
Jalatsid	270
Telefonid ja muud sidevahendid	181
Arvutid ja -tarvikud	103

**Tabel 9. Tarbijakaebuste komisjon 2004–2013**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Kaebused</b>	111	310	263	205	209	263	197	225	259	296
<b>Istungid</b>	116	337	295	232	242	297	228	277	285	289
<b>Tööstuskaupadega seotud kaebused</b>	90	266	159	161	157	187	131	173	171	149
<b>Teenustega seotud kaebused</b>	21	45	97	44	48	76	66	82	88	151
<b>Tarbijate kasuks tehtud otsused</b>	73	170	174	115	136	140	106	154	154	184
<b>Tarbijate jaoks positiivsed otsuste osakaal</b>	66%	55%	66%	56%	65%	53%	54%	68%	59%	62%
<b>Otsuseid mittetäitnud ettevõtted</b>	7	16	17	10	17	28	21	22	27	36
<b>Täitmata jäetud otsuste osakaal</b>	6%	5%	6%	5%	8%	11%	11%	10%	10%	12%

**Tabel 10. Kontrollid ja rikkumised kaubanduses 2012–2013**

Valdkond	2012		2013	
	Kontrollid	Rikkumisi	Kontrollid	Rikkumisi
Alkoholsete jookide müüginõuded	534	29%	686	19%
Autoteenindustele esitatavad nõuded	147	40%	135	38%
Kroonihindade kõrval eurohindade avaldamine	0	0%	0	0%
Hinna avaldamine vaateakendel	41	0%	76	12%
Hinnateabe vastavus müügisaalis ja kassas	550	22%	375	30%
Hinnateave, sh soodustustest teavitamine	307	12%	312	16%
Isikukaitsevahendite märgistus ja ohutus	263	38%	293	11%
Jalatsite märgistus	116	16%	188	15%
Jookide mahu mõõtmine	29	14%	24	17%
Kange alkoholi maksumärk	358	0%	301	0%
Kasutatud autode kontroll	0	0%	39	31%
Kemikaalide märgistus	659	24%	779	36%
Kodutehnika märgistus / teabega varustus	75	8%	89	18%
Kosmeetikatoodete märgistus	417	31%	328	45%
Kütused ja määrdeained	146	28%	139	19%
Küünalde märgistus ja ohutus	207	15%	203	20%
Lastehooldustoodete märgistus ja ohutus	60	23%	24	25%
Lasterõivaste ohutus	201	29%	297	43%
Mahetoodete märgistus	0	0%	0	0%
Möötevahendite taatlus tööstuskaupade müügil	74	30%	180	29%
Mänguasjade märgistus ja ohutus	335	34%	356	63%
Pandipakend	348	8%	226	4%
Probleemtooted*	151	8%	719	21%
Pürotehniliste toodete märgistus	54	11%	118	11%
Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistus	268	26%	201	22%
Suitsuandurite märgistus / teabega varustus	17	6%	3	0%
Toidu kaalumine	52	8%	84	19%
Toiduvärvide märgistus	68	16%	13	15%
Toitlustusettevõtetes teabe esitamine	285	9%	236	10%
Toitlustusettevõtetes tubakaseaduse nõuete täitmine	84	8%	107	11%
Toote imitatsioon**	49	6%	13	46%
Tootenimetuse korrektsus toidukaupadel	217	17%	215	13%
Tubakatoodete müügiesitus	158	3%	275	2%
Tubakatoodete pakendid ja hinna avaldamine	374	1%	445	3%
Tulemasinate märgistus ja ohutus	156	23%	271	41%

<b>Tööriistade märgistus / teabega varustatus</b>	60	7%	53	15%
<b>Vähendatud süütamisvõimega sigaretid</b>	81	0%	3	0%
<b>Väärismetalltoodete märgistus</b>	99	26%	108	34%
<b>Kokku</b>	7040	19%	7875	20%

\* tooted, mida käsitletakse pärast kasutamist ohtlike jäätmetena

\*\* välimuselt toiduga sarnanevad tooted

**Tabel 11. Testimised. Toidukaubad 2013**

Toode / test	Teste	Nõuetele mittevastavaid tooteid
<b>Mee koostis</b>	9	2
<b>Alkoholisaldus jookides</b>	1	0
<b>Jookide mahumõõtmine</b>	24	4
<b>Süntetilised toiduvärvid</b>	1	0
<b>Muud toidukaubad</b>	0	0
<b>Kokku</b>	35	6

**Tabel 12. Testimised. Tööstuskaubad 2013**

Toode / test	Teste	Nõuetele mittevastavaid tooteid	Ohtlikke tooteid
<b>Isikukaitsevahendid</b>	0	0	0
<b>DMF-i sisaldus*</b>	23	0	2
<b>Kosmeetikatooted</b>	3	0	0
<b>Kütuse mahumõõtmine</b>	10	0	0
<b>Muud tööstuskaubad (e-vedelikud)</b>	2	2	0
<b>Mänguasjad</b>	29	8	10
<b>Raskemetallide sisaldus</b>	10	0	6
<b>Väärismetalltooted</b>	21	17	0
<b>Kokku</b>	98	27	18

\* EL-is keelatud dimetüülfumaraadi sisalduse testimine

Välja andnud:

Tarbijakaitseamet 2014

Rahukohtu 2, 10130 Tallinn

Nõuandetelefon: 1330/6 201 707

E-post: [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee)

Koduleht: [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)

Videokanal: [www.youtube.com/tarbijakaitseamet](http://www.youtube.com/tarbijakaitseamet)

Facebook: [www.facebook.com/tarbijakaitseamet](http://www.facebook.com/tarbijakaitseamet)