

Aastaaruanne 2000

1. Sissejuhatus

Jätkus eelmise aasta tegevussuundade edasiarendamine.

Haldussuutlikkuse tõstmise eesmärgil asuti koostama avalike teenuste standardeid. Esimesena valmis infoliini teenuse standard, mis esitati aasta lõpul kinnitamiseks majandusministeeriumile.

Ameti konkursi- ja atesteerimiskomisjoni poolt viidi edukalt läbi kõigi vanem- ja nooremametnike atesteerimine. Kokku atesteeriti komisjonis 39 töötajat.

Kaubaturul on olukord mõnevõrra paranenud. Uute kaasaegsete kaubanduskeskuste käikuandmisega on paranenud toidukaupade hoiutingimused (tagatakse säilitamine vastavalt kehtestatud nõuetele) ja see vähendab oluliselt ostjate kaebusi.

Vähenenud on tarbijate kaebused. Tarbijate teadlikkus on kasvanud ning paljud arusaamatustele suudetakse kohapeal müüjaga leida mõlemaid pooli rahuldav lahendus.

Olukord vedelkütuste turul ei rahuldanud autoomanikke. Bensiini ja diiselkütuse proovid ei vasta sageli kehtivatele kohustuslikele nõuetele, mis põhjustasid real juhtudel tehnilisi rikkeid.

Seadusandluse osas teeb muret, et endiselt on Riigikogu poolt vastu võtmata Võlaõigusseadus. Kuna selle seadusega kaetakse paljud tarbijaõiguslikud direktiivid, siis on tarbija majandusõiguste kaitse raskendatud.

Jätkus aktiivne rahvusvaheline koostöö. Osaleti mitmesugustes projektides.

Alljärgnevalt püüame anda põhjalikuma ülevaate Tarbijakaitseameti tegemistest 2000. aastal.

2. Ülevaade tähtsamatest rahvusvahelistest üritustest

veebruar

- 3.- 4. veebruaril toimus Phare CICPP programmi lõpukonverents Bratislavas;
- 23.– 24. veebruaril Budapestis konverents "Tarbijakaitse - turujärelevalve 2000", kus peadirektor H. Aruniit tegi ettekande teemal "Tarbijakaitse - turujärelevalve kogemus Eestis".

märts

- 2.- 4. märtsil toimus Riias Läti Tarbijate Õiguste Keskuses Phare CICPP III programmi raames Läti Infoteegile hinnangu andmine;
- 18.-24.märtsil korraldati õppesõit Haagi, mille käigus külastasid viis ameti esindajat Hollandi erinevaid tarbijakaitseorganisatsioone;
- 20.-21. märtsil toimus Riias Põhjamaade Ministrite Nõukogu tarbijakaitsealane kontaktkoosolek.

aprill

- 19. aprillil tutvusid kaks ameti töötajat Soomes Neste teenindusjaamade ja Porvo Naftatöötlemistehasega;
- 19. aprillil külastasid ametit Hollandi majandusministeeriumi esindajad.

mai

- 5. mail toimus Tallinnas TAIEXI i ja ameti koostööna seminar "Turujärelevalve

- seadusandluse rakendamine Eestis";
- 22. mail külastas ametit Consumers International'i programmijuht;
- 26. mail korraldati Küprosel TAIEX'i poolt seminar "Toote ohutus, tarbija- ja kollektiivlepingud";
- 31. mail viibisid ametis turu- ja tehnilise järelevalvega tegeleva Soome riikliku institutsiooni TUKES'i esindajad;
- 31. mail tutvus Euroopa Liidu delegatsioon ameti tööga. Külaskäigu oli seotud Eesti eduraportiga.

juuli

- 11. juulil esines peadirektor H. Aruniit Brüsselis Euroopa Parlamendis ettekandega olukorrast Eesti tarbijakaitses;
- 24.-27. juulil viibis ametis kolmeliikmeline delegatsioon Hollandist. Sõidu eesmärgiks oli välja selgitada huvi ja vajadus tarbija kaebuste komiteede moodustamiseks ning vastava projekti käivitamine Eesti jaoks.

august

- 21.augustil külastasid ametit Rootsi Tarbijakaitseameti (Konsumentverket) uus peadirektor ja Twinning projekti pikaajaline ekspert;
- 29.-31. augustil Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) poolt korraldatud workshop
- Siguldas teemal Baltimaade toiduohutuse ja toitumispoliitika väljatöötamine. Ametist osales peadirektor H. Aruniit.

september

- 11.-13. septembril korraldati Riias Põhjamaade Ministrite Nõukogu poolt Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolituse konverents. Ametist osales kaks töötajat;
- 18. septembril toimus Tallinnas CICPP Programmi viimase üritusena kõrgetasemeline koosolek. Osavõtjateks olid Kesk- ja Ida Euroopa riikide kõrgeid tarbijakaitseametnikud otsustajate tasandil;
- 22.-23. septembril toimus Göteborgis rahvusvaheline konverents "Juurdepääs finantsteenustele". Osalesid H. Aruniit ja A. Roosalu;
- 25.-26. septembril toimus EL CICPP finantseerimisel Varssavis seminar "Alternatiivsete kaebuste lahendamise süsteemid Kesk- ja Ida-Euroopas", millel osales H. Turetski;
- 28.-29. septembril toimus Riias Rahvusvaheline Balti riikide IV kindlustuskonverents. Ameti esindajaks oli A. Albert.

oktoober

- 16.-18. oktoobril toimus Twinning projekti raames kahe ametniku õppesõit Rootsi Tarbijakaitseametisse;
- 24.-25.oktoobril osales peadirektor H. Aruniit Brüsselis toote ohutuse ja tootja vastutuse alasel konverentsil;
- 30.oktoobrist kuni 3.novembrini toimus Twinning projekti raames viie ametniku õppesõit Kreekasse tutvuma Kreeka turujärelevalve ja tarbijate informeerimise, samuti koolituse korraldusega ning tarbijakaitseorganisatsioonidega.

november

- 8. novembril toimus Tallinnas EL nelja miljoni euro projekti raames seminar "Turujärelevalve seadusandluse rakendamine Eestis ja Euroopa Liidus";
- 9. novembril toimus Tallinnas EL nelja miljoni euro projekti raames seminar " Tarbija teavitamine kauba ühikuhinnast ";
- 13.-17. novembril toimus Durbanis (Lõuna-Aafrikas) Ülemaailmse Tarbijakaitseorganisatsiooni Consumers International'i XVI Maailmakongress "Tarbijad,

- sotsiaalne kaitse ja maailma turg". Ametist osales peadirektor;
- 27.-29. novembril toimus kahe töötaja õppesõit Rootsi Tarbijakaitseametisse tutvuma sealse tarbijakoolitusega;
- 22. novembril toimus Brüsselis EL kandidaatriikide tarbijakaitsega tegelevate assotsiatsioonide ja riiklike institutsioonide seminar. Ametit esindas peadirektor H. Aruniit;
- 23.-24. novembril toimus Brüsselis Vabatahtlike Tarbijakaitseorganisatsioonide aasta assamblee. Ametit esindas peadirektor H. Aruniit.

detsember

- 4.-5. detsembril toimus Budapestis TAIEX'i koordinatsioonikeskuses juhtkomitee aastakoosolek "Ohtlikest kaupadest kiire teavitamise süsteem" (TRAPEX). Eestit esindasid Tarbijakaitseameti kontaktisik M. Paidra ja peadirektor H. Aruniit, kes esines ka ettekandega Eesti tulemustest.

3. Tarbijakaitse seisukohast uued olulised õigusaktid

- Sotsiaalministri 23.detsembri 1999.a määrusega nr 91 kinnitati "Kosmeetikavahendite tervise- ohutuse kontrollimine" RTL 2000, 22, 302
- Vabariigi Valitsuse 12. jaanuari 2000.a määrusega nr 14 kinnitati "Toidus lubatud saasteainete loetelu ja piinormid toidugruppide kaupa" RT I 2000, 6, 38
- Vabariigi Valitsuse 8.veebruari 2000.a määrusega nr 39 kinnitati "Turujärelevalve käigus tuvastatud ohtlikest toodetest välisriigi teavitamise tingimused ja kord" RT I 2000, 11, 71
- Vabariigi Valitsuse 07.märtsi 2000.a määrusega nr 81 kinnitati "Toidus lubatud lisaainete loetelu ja piinormid toidugruppide kaupa, lisaainete kasutamise tingimused ja viisid ning lisaainete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded ja kord" RT I 2000, 23, 131
- Vabariigi Valitsuse 14.märtsi 2000.a määrusega nr 83 kinnitati "Järelevalve kord tapamajas loomade tapmise, toidutoorme esmase töötlemise ja toidu käitlemise üle" RT I 2000, 21, 123
- Vabariigi Valitsuse 14. märtsi 2000.a määrusega nr 84 muudeti Vabariigi Valitsuse 12.mai 1999.a määrust nr 149 "Mee koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise erinõuded" RT I 2000, 21, 124
- Vabariigi Valitsuse 28.märtsi 2000. a määrusega nr 106 kehtestati "Külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise erinõuded" RT I 2000, 27, 162
- Sotsiaalministri 01.märtsi 2000. a määrusega nr 14 kehtestati "Tervisekaitsenõuded lasteluttidele"
- Vabariigi Valitsuse 18. aprilli 2000. a määrusega nr 128 muudeti Vabariigi Valitsuse 13. septembri 1996. a määrust nr 230 "Ehitusmaterjalide ja -toodete nõuetele vastavuse tõendamine" RT I 2000, 33, 202
- Vabariigi Valitsuse 5. mai 2000. a määrusega nr 146 kinnitati "Eriotstarbelise diislikütuse müügi kord" RT I 2000, 37, 230
- Vabariigi Valitsuse 5. mai 2000. a määrusega nr 145 kinnitati "Kerge kütteõli ja eriotstarbelise diislikütuse erimärgistamise ja selle üle kontrolli teostamise kord" RT I 2000, 37, 229
- Vabariigi Valitsuse 5. mai 2000.a määrusega nr 147 muudeti Vabariigi Valitsuse 23. detsembri 1997. a määrust nr 252 "Kergele kütteõlile lisatavate ainete ja kontsentratsiooni kehtestamine" RT I 2000, 37, 231
- Vabariigi Valitsuse 5. mai 2000. a määrusega nr 151 asutati "Riiklik geograafiliste tähiste register" RT I 2000, 38, 236
- Loomakaitseaduse, tarbijakaitseaduse, mahepõllumajanduse seaduse ja geograafilise tähise kaitse muutmise seadus. Vastu võetud 16. mail 2000.a

- RT I 2000, 40, 252
- Vabariigi Valitsuse 25. mai 2000. a määrusega nr 166 kinnitati “Toidugruppide suhtes esitatavad mikrobioloogilised nõuded” RT I 2000, 43, 266
 - Vabariigi Valitsuse 30. mai 2000. a määrusega nr 176 kinnitati “Geneetiliselt muundatud sojaubadest või maisist saadud toidu märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded” RT I 2000, 43, 275
 - Majandusministri 2. juuni 2000. a määrusega nr 15 kinnitati “Vedelkütuste kvaliteedinõuded” RT I 2000, 67, 1029
 - Tubakaseadus Vastu võetud 19. juunil 2000.a RT I 2000, 59, 379
 - Vabariigi Valitsuse 8.augusti 2000.a määrusega nr 268 muudeti 7.märtsi 2000.a määrust nr 81 “Toidus lubatud lisaainete loetelu ja piirnormid toidugruppide kaupa, lisaainete kasutamise tingimused ja viisid ning lisaainete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded ja kord” RT I 2000, 66, 428
 - Seadmete energiatõhususe seadus Vastu võetud 17.oktoobril 2000.a RT I 2000, 84, 532
 - Aiandustoodete seadus Vastu võetud 8.novembril 2000.a RT I 2000, 89, 579
 - Avaliku teabe seadus Vastu võetud 15.novembril 2000.a RT I 2000,92,597
 - Turismiseadus Vastu võetud 15.novembril 2000.a RT I 2000, 95, 607

4. Ameti ülesanded ja struktuur

Riigi Tarbijakaitseamet tegutseb valitsusasutusena majandusministeeriumi valitsusalas ning tema põhimäärus on kinnitatud majandusministri 20. mai 1997. aasta määrusega nr 19 (RTL 1997,83,480). Eesti tarbijakaitse korraldamine Euroopa Liidu liikmesriikides kehtivate põhitõdede alusel sai alguse Tarbijakaitseaduse jõustumisega 1994. aasta alguses. Seadusega sätestati Eesti tarbijakaitsepoliitika põhialused ning selle koostamisel lähtuti ÜRO sellealastest juhistest.

Amet tegeleb tarbijakaitse riikliku korraldamisega ja teostab riiklikku järelevalvet.

Tarbijakaitseadusega on määratletud:

- tarbija õigused suhtes müüjaga kaupade ja teenuste ostmisel ja kasutamisel;
- müüja kohustused tarbija õiguste tagamisel;
- müüja vastutus tarbija õiguste rikkumise eest;
- vabatahtlike tarbijaühingute ja –liitude õigused tarbijakaitse korraldamisel;
- Riigi Tarbijakaitseameti õigused ja kohustused.

Riigi Tarbijakaitseamet koosneb järelevalve, info ja nõustamise, tarbijakaitsepoliitika osakondadest ning maakonnatalitustest (joonis 1).

Järelevalveosakonna tegevusvaldkonnad on:

- järelevalve ja kontroll tarbijaturgudel müüdavate kaupade ja teenuste üle;
- ettevõtete üldise turustrateegia järelevalve;
- tarbijate avalduste lahendamine.

Info ja nõustamise osakonna tegevusvaldkonnad on:

- tarbijate nõustamine;
- kõikvõimalike levikanalite kaudu tarbijale vajaliku info edastamine;
- tarbijale ettenähtud õppe- ja infomaterjalide koostamine ning nende levitamine koostöös teiste institutsioonidega.

Tarbijakaitsepoliitika osakonna tegevusvaldkonnad on:

- osalemine valdkonda reguleerivate õigusaktide eelnõude väljatöötamisel;
- tarbijahuvide kaitsmine majanduspoliitilistes küsimustes;

- rahvusvahelise koostöö arendamine.

Maakonnatalituste tegevusvaldkonnad on:

- tarbijate nõustamine;
- tarbijate avalduste lahendamine;
- kaubandus- ja teenindustevõtete järelevalve koos kohalike tarbijakaitseühendustega.

5. Tarbijate nõustamine ja neile suunatud teave. Tarbijate koolitus

Kodulehekülg www.consumer.ee Internetis

Tarbijakaitseametile on olnud nii eelmistel kui 2000. aastal oluline kättesaadavus - alates tavatarbijate kaebustest ning lõpetades infobuklettide ja infotelefoni teenustega. Peale Interneti kodulehekülje avamist (1997.a) on igal järgneval aasta püütud lehekülge täiendada, sest selle kanali kaudu on tagatud tarbijaile kiire ja mugav informatsiooni vahendamine.

Keskmiselt külastati Tarbijakaitseameti kodulehte kuus 1000 korda (päevas 35 - 40), aastas 12 000. Enamus aadresse (ligi 90 %), kust www.consumer.ee poole pöörduiti, olid eesti domeenimega (ee).

Aasta lõpus valmis koostöös praeguse kujunduse teinud firmaga täiendatud kodulehekülg.

Olulise uuendusena on eesti- ja ingliskeelse kodulehekülje kõrval olemas venekeelne versioon, kust võib leida:

- üldist informatsiooni koos ameti struktuuriga;
- peamisi tarbijakaitsealaseid õigusakte (tarbijakaitse seadus, teeninduseeskiri, kaupluse töö üldeeskiri);
- tarbijainfo - näpunäited ja nõuanded tavatarbijale;
- kõige sagedamini esitatavad küsimused ja vastused neile;
- pressiteadete kokkuvõtted.

Uue versiooni lisamise peamiseks eesmärgiks oli tagada Eestis küllaltki suurt kaalu omavatele venekeelsetele tarbijatele info kättesaadavus. Tarbijakaitseameti poole pöörduvatest kodanikest kirjutab kaebuse ja küsib nõu vene keeles ligi 40%.

Teise täiendusena võib märkida ametisisese kodulehekülje ehk Intraneti ühildamist koduleheküljega ning ettevõtjale mõeldud teema laiendamist eelkõige EL Phare maade TRAPEX-i süsteemi ohuteadete avalikustamisega.

Infoteek

Kasutades PHARE abiprojekti on alates 1998.a koostatud nn tarbijate eneseinformeerimise vahendit, tänaseks 13 kogumikust koosnevat infoteeki TarKa. Iga kogumik tutvustab erinevat kauba- või teenusegrupp. Antakse ülevaade kauba omadustest, turul olevast sortimendist, hindadest ning tarbija õigustest ja tarbijakaitsealasest seadusandlusest. Jagatakse praktilisi näpunäiteid kergendamaks kauba või teenuse valikut.

Aasta lõpuks oli valminud 13 kataloogi:

- elektrilised kodumasinad
- kommunaalteenused
- kosmeetika
- külmikud
- pangateenused
- pesumasinad
- piimatooted ja toidurasvad
- puu- ja köögivilid

- rõivad ja jalanõud
- tarbekeemia
- teraviljatooted
- vaba aja elektroonika
- vaba aja ja spordivahendid

Infoteegiga saab tutvuda Tarbijakaitseametis ning ameti maakonnatalitustes, samuti Tarbijakaitsealiidu Tallinna nõuandlas ning allühingute infopunktides üle Eesti. TarKa kogumikud on kättesaadavad ka Rahvusraamatukogus, Tallinna Keskraamatukogus, Tartu Ülikooli Raamatukogus ning O. Lutsu nim. Tartu Linna Keskraamatukogus. Infoteegi TarKa kogumikud on peale paberkanjal levitamise üles pandud elektrooniliselt ka kodulehel Internetis www.consumer.ee.

Bukletid

Koostati kaks infoteeki ja ametit tutvustavat inglisekeelset voldikut.

Infomaterjalide tutvustamiseks korraldati novembris Rahvusraamatukogus infopäev, kus esitleti infoteegi katalooge ja anti võimalus osavõtjatel tutvuda ameti poolt välja antud tarbijakaitsealaste teabematerjalidega.

Rahvusvaheline koostöö

Rahvusvahelise koostöö raames osales Tarbijakaitseamet eelkõige Euroopa Liidu ja Põhjamaade poolt algatatud abiprogrammides.

Neist suurim oli EL Phare CICPP III (Consumer Institutions and Consumer Policy Programme) Tarbija Institutsioonide Poliitika Programm ehk otsene toetusprogramm tarbijakaitse organisatsioonidele. Programmi täitmise eest vastutas konsortsium, mis koosnes Saksa Tarbijakaitse Assotsiatsioonist (AgV), Euroopa tarbijakaitse õiguse ja uurimiskeskusest Louvaini Katolikus ülikoolis (CDC) ja CI-st (Consumer International - Rahvusvaheline Tarbijakaitse Organisatsioonide Liit). CICPP hõlmas 13 riiki: Albaania, Bosnia, Bulgaaria, Tehhi, Eesti, Ungari, Läti, Leedu, Makedoonia, Poola, Rumeenia, Slovakkia ja Sloveenia.

CICPP kolmas programm käivitus 1998.a kevadel Vilniuses ja lõppes 2000.a septembris Tallinnas kõrgetasemelise koosolekuga. Bratislava konverentsil veebruari algul tehti teatavaks tarbijakaitseringkondi kurvastav uudis multinatsiooniliste programmide, sh CICPP lõpetamise kohta.

CICPP-i projekti raames osalesid Tarbijakaitseameti esindajad alljärgnevatel üritustel:

- 3.-4. veebruaril toimus Bratislavas programmi lõpukonverents teemal "Tarbija õiguse rakendamine ning tarbija kaebuste hüvitamine ja lahendamine";
- 2.-4. märtsil viibis ameti Infoteegi töögrupp Riias Läti Tarbijate Õiguste Keskuses PHARE CICPP poolt finantseeritava tarbijainfo andmebaasi arendamise projekti ekspertidena. Anti hinnang Läti infoteegile, mis valmis koostöös Saksa tarbijakaitseorganisatsiooni AgV ja Eesti Tarbijakaitseametiga;
- 25.-26. septembril toimus Varssavis seminar "Alternatiivsete kaebuste lahendamise süsteemid Kesk- ja Ida-Euroopas".

TWINNING

Juuni lõpul saabus lõplik heakskiit finantseerimisele ja allkirjastati Euroopa Liidu delegatsiooni poolt Phare institutsioonide tugevdamise projekti Twinning leping. Projektile on kolm osapoolt: Rootsi ja Kreeka EL liikmesriikidena ning Eesti EL kandidaatriigina. Eesti põhipartneriks on Rootsi Tarbijakaitseamet (Konsumentenverket), kes saatis Eestisse pikaajalise eksperdi (PAA -pre-accession adviser), kelle ülesandeks on ametit nõustada ning toimuvaid üritusi koordineerida. Kreeka Tarbijakaitse Peasekretariaat (Consumer General Secretary) osaleb projektis lühiajaliste

ekspertide saatmisega seminar-workshop'pidele.

Projekti peaesmärk on igati arendada Tarbijakaitseameti kui turujärelevalveinstitutsiooni tegevust ning täiustada tarbijate koolitamisele ja teavitamisele suunatud toiminguid.

Eesmärkide elluviimiseks toimub projekti raames 20 erineva suunitlusega üritust. Nendel jagatav teave ja koolitus peavad tagama ameti efektiivsema töö ja vastavuse EL nõuetele.

Projekti raames:

- nõustatakse ja koolitatakse ameti töötajaid seoses uute õigusaktide väljatöötamise ning rakendamisega. Need on vajalikud Euroopa Liiduga liitumiseks ja seoses aquis communautaire harmoneerimisega;
- antakse nõu, kuidas teha koostööd erinevate turujärelevalvega tegelevate institutsioonidega ning kuidas tugevdada Tarbijakaitseameti, kui kontaktasutuse osa tarbijaturu järelevalvajana;
- töötatakse välja Tarbijakaitseameti strateegia tarbijate informeerimiseks;
- töötatakse välja ja viiakse ellu tarbijate koolituse ja nõustamise programm;
- antakse nõu, kuidas lahendada efektiivsemalt tarbijate kaebusi;
- analüüsitakse ja arendatakse olemasolevat informeerimise süsteemi;
- antakse nõu uute valdkondade kohta tarbijakaitse;
- koostatakse 3-5 aastane EL tarbijakaitsepoliitikaga kooskõlas olev tarbijakaitsepoliitika programm.

Projektile anti heakskiit küll juba juuni lõpus, kuid seoses Rootsi Tarbijakaitseameti peadirektori vahetumisega käivitus projekt alles oktoobris järgmiste üritustega:

1. 16.-18. oktoobril toimus kahe ametniku õppesõit Rootsi Tarbijakaitseametisse. Selle käigus tutvuti vastavalt EL õigusaktide kogumikule (aquis communautaire) Eesti seadusandluses Võlaõigusseadusega harmoneeritavate õigusaktide rakendamist nõudvate Euroopa Liidu direktiividega:

- kaugmüügilepingud, väljaspool äriruume sõlmitud lepingud (Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contract negotiated away from business premises);
- reisipaketid (Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package holidays and package tours) ning ajaosaku alusel ostetud kinnisvara (Directive 94/47/EEC of 26 October 1985 on the protection of purchase in contracts relating to the purchase of a right to utilize one or several immovable properties on a time-share basis).

Tutvuti direktiivide harmoneerimisega ja tarbijakaitse probleemide lahendamise Rootsi mudeliga. Olulisel kohal olid tarbijakaitseorganite läbirääkimised ettevõtete liitudega, eesmärgiga muuta tarbija huve kahjustavad üldtingimused tarbijasõbralikeks vastavalt EL direktiivile ebaausate lepingutingimuste kohta.

Lisaks tutvustati täpsemalt lepingutingimusi ja sagedamini esinevaid probleeme telefoni, mobiiltelefoni, elektrituru ja finantsteenuste valdkonnas.

2. 30.oktoobrist kuni 3.novembrini toimus viie ametniku õppesõit Kreekasse tutvuma erinevate Kreeka tarbijakaitseinstitutsioonidega.

Õppesõidu eesmärgiks oli tutvuda Kreeka tarbijakaitse korralduse, institutsioonide, turujärelevalvesüsteemide ning EL ja Kreeka vahelise koostööga.

Kreeka Arengu Ministeeriumi koosseisu kuulub Tarbijakaitse Sekretariaat kolme direktoraadiga:

- Tarbijapoliitika direktoraat, kes vastutab tarbijapoliitika väljatöötamise, tarbijate informeerimise ja koolituse eest;
- Tarbijakaitse direktoraat, kelle ülesanneteks on tarbijate kaebuste lahendamine ja

- majanduslike huvide kaitse;
- Turujärelevalve direktoraat, kes teostab toodete kvaliteedi ja ohutuse järelevalvet ning turukontrolli.

Lisaks mainitud direktoraatide direktoritele kohtuti ka äsja moodustatud Toiduameti esindajatega ning tutvuti Rahandusministeeriumi valitsemisalasse kuuluvas Riigi Keemia Kesklaboris mänguasjade ohutuse, keskkonnaohutuse, toidukauba pakendite terviseohutuse jm testimismeetoditega. Kuna Toiduamet on alles käivitamisjärgus, siis tutvustati toidu turukontrolli tulevikuvaatelisest seisukohast.

Kohtuti ka kahe suurema vabatahtliku tarbijakaitse assotsiatsiooni esindajatega, kes andsid ülevaate sellest, kuidas aitavad vabatahtlikud organisatsioonid ja nende liikmed kaasa tarbijate kaitsmisele ja teadlikkuse tõstmisele.

3. 27.-29. novembril toimus kahe ametniku õppesõit Rootsi. Sõidu eesmärgiks oli tutvuda Rootsi Tarbijakaitseameti (Konsumentverket) tarbijakoolituselase tööga (õppematerjalid, koostöö haridusringkondade ja Euroopa Liiduga), samuti õpetajate täienduskoolituse korraldusega Rootsis. Külastati Stockholmi Maria kooli kaheksa köögiga kodumajanduse ja tarbijakaitse (KMTK) näidisklassi. Koolis õpetatakse, kuidas valida toiduaineid, kodumasinaid jm majapidamiseks vajalikku, kuidas valmistada toitu, pesta pesu, säästa keskkonda jne.

Uppsala ülikoolis tutvustati KMTK õpetajateks pürgivate tudengite õppeprogrammi, mis on aluseks Rootsis ka kahele teisele ülikoolile selle aine õpetamisel. Samuti külastati Uppsala tarbijakaitseõpetaja.

Põhjamaade Ministrite Nõukogu

Põhjamaade Ministrite Nõukogu (PMN) koosneb Islandi, Norra, Rootsi, Soome ja Taani esindajatest ning tegemist on 1971. aastal loodud ja Põhjamaade valitsusi teenindava koostööorganiga.

Põhjamaade Ministrite Nõukogu tarbijakaitse abiprogrammis idaregioonidele - Eesti, Läti, Leedu, Kaliningrad, Sankt Peterburg - sisalduvad üritused algasid 1996. aastal ning need hõlmavad erinevaid kohtumisi ja seminare. Koostöö seisneb peamiselt info ja kogemuste vahetamises seminaride, konverentside kui ka praktiliste workshop'ide näol järgmistes valdkondades:

- toote ohutus (mänguasjade näitel);
- tarbijainformatsiooni tähtsus ja vahendid;
- tarbijakaitsealane seadusandlus;
- tarbijakoolitus üldhariduskoolides;
- tarbijate ja ärimeeste vaheline dialoog, head tavad ja kombed, läbirääkimised;
- teenused, tootevastutus, tarbijakoolitus ja nõustamine, keskkonnamärgistus ja kodumajapidamise eelarve.

Riias korraldati PMN'i poolt konverents "Tarbijakoolitus koolides".

Samuti toetas PMN Tarbijakaitseameti esindajate osavõttu 22.-23. septembril Göteborgis toimunud rahvusvahelisest konverentsist "Juurdepäas finantsteenustele"

Selle programmi raames toimus 20.-21.märtsil Riias kontaktkoosolek, kus tutvustati eelnevate aastate tööd, tulevikunägemusi ning prioriteete, mida käsitletakse erinevatel seminaridel ja konverentsidel (reklaamivaldkond, finantsteenused).

Infotelefon

Tarbijakaitseameti info- ja nõustamise telefonil võeti 2000.aastal vastu 7014 kõnet.

Kaubanduses tekkinud arusaamatuste lahendamiseks pöördus infotelefonile 4302 tarbijat. Valdavalt olid kõned seotud tööstuskaupade kvaliteediga (3690), kusjuures jalatsiprobleemidega pöörduti 1497 korral. Tehnikakaupade garantiiga pöördus ameti poole 1050 tarbijat ning 431 juhul oli

küsimuseks aegunud toidukaupade müük.

Konkreetselt lahendamist vajavad kaebused edastati järelevalveosakonnale.

Väga teravat rahulolematust põhjustas nõuetele mittevastava autokütuse müük tanklates.

Teenuste osas helistati 2540 korral sh 1083 tarbijat esitas küsimusi kommunaalteenuste kohta. Kõne all olid liiga suured kütte- ja veearved. Samuti tunti huvi, kuidas kaitsta oma õigusi ning esitada pretensiooni arusaamatute üüriarvete kohta.

Korterühistutega seotud küsimusi oli 380 – ühistu siseselt ei saavutata kokkulepet hooldustasude ja maksete osas.

Teenindustevõtete (autoteenindus, keemiline puhastus, remondi- ja ehitustööd jne) halva töö üle kurtis 1077 tarbijat. Teenindustevõtete puhul tekitas tarbijates pahameelt eelkõige teenuse halb kvaliteet ning kokkulepitud tähtaegade eiramine.

Tarbijakaitseameti infosüsteem

Tarbijakaitseametis oli 2000. a arvutitöökohti 43, sellest Tallinnas 26. Ametis on palgal üks informaatikaspetsialist.

Peakontoris on välja ehitatud CAT 5 standardile vastav Windows NT põhinev kohtvõrk, mis on eraldatud avalikust võrgust Barrikaad tulemüüriaga.

Postiserverina on kasutusel MS Exchange 5.5 ning WWW serverina on kasutusel Apache.

2000. a lõpuni oli avalik WWW lehekülj teenusepakkuja serveril (MicroLink), alates aastavahetusest aga tõsteti ümber ameti serverile.

Tarbijakaitseameti kodulehekülj loodi 1997. aasta lõpul. Kodulehekülj asub aadressil <http://www.consumer.ee> ning sealt on võimalik leida mitmesugust tarbijakaitsealast informatsiooni: näpunäiteid tarbijatele, õigusaktide loetelu, pressiteated, tarbijakoolituse programm "Tunne oma õigusi" jms. 2001. aasta algul lisatakse venekeelne versioon, Intranet ning ettevõtjainfo. Kuus on keskmiselt 1000 külastust.

Uuendati Paradox'il põhinev järelevalveosakonna dokumentide andmebaas, samuti valmis samal tarkvaral põhinev kaebuste andmebaas.

1999.aastal varustati piirkondlikud talitused Phare abiprogrammi Alert raames arvutite ja printeritega. Nimetatud talitustes puudub kohtvõrgu järele vajadus, kuna seal kasutatakse reeglina ühte arvutit. Üheksale piirkondlikule talitusele paigaldati Internetiühendus (sissehelistamine või püsiühendus) ja seitse neist lülitati ka ameti keskuse postisüsteemi.

Tarkvara

Tarbijakaitseametis on kasutusel aruannete ja dokumentide koostamiseks kontoritarkvara MS Office 97. Pilditöötlus teostatakse paketi Corel Draw 8 abil. Kodulehekülje haldamiseks on kasutusel tarkvarapakett MS Frontpage 2000. Raamatupidamine ja personalihaldus töötab DOS põhisel tarkvarapaketil PMEN. Lisaks kasutatakse õigusaktide registrit WinLex, järelevalveosakonna dokumentide haldamiseks spetsiaalselt loodud Paradoxil (Paradox 8) põhinevat andmebaasi ja asjaajamisprogrammi Sekretär (baastarkvara FoxPro). Viirusetõrjeprogrammiks on tarkvara F-Secure Antivirus 4.09.

Tarbijakoolitus

Tarbijakoolituse eesmärgiks on koolitada iseseisvaid kriitilisi ja teadlikke tarbijaid ja anda neile baasteadmised tarbijakaitsest. Üheks koolituse suunaks on tarbijakaitsealaste teadmiste levitamine üldhariduskoolides. Õpilastele on vaja teadvustada need mõjud, millega nad puutuvad kokku erinevate elustiilide, tarbimisharjumuste, väärtuste ja käitumisviiside puhul. Infotulva ja mitmete vastukäivate eelistuste keskel peaks iga noor juba varakult oskama hinnata toodete ja teenuste pakkumise kvaliteeti ning võtta kriitilist seisukohta erinevate väidete ja info suhtes.

Tarbijakaitseamet jätkas eelmisel aastal alustatud projekte ning jagas 1999.a väljaantud CD-ROM-ide tarbijakoolituse programmiga "Tunne oma õigusi" aasta alguses kõikidele keskkoolidele ja gümnaasiumitele eesmärgiga õpetada noori juba üldhariduskoolis teadliku tarbijana käituma ja oma õigusi teadma. Toetudes õpetajatelt saadud tagasisidele on tarbijakoolituse programm huvitav ja hästi koostatud. Leiti, et CD-ROM kui õppevahend, on praktiline ning õpilased võtsid tarbijakaitseteema hästi vastu. Samas märgiti, et programmi peaks tutvustama Tarbijakaitseameti töötaja ning CD-ROM-ga võiks kaasas olla vastav õpetajamanuaal.

Septembris osalesid ameti töötajad Riias Põhjamaade Ministrite Nõukogu poolt korraldatud konverentsil "Tarbijakoolitus koolides". Osalesid Balti- ja Põhjamaade tarbijakaitse ning haridusringkondade esindajad. Konverentsi eesmärgiks oli tugevdada noorte tarbijate koolitamist Baltimaades, algatada koostööd haridusministeeriumi ja tarbijakaitse institutsioonide vahel, vahetada tarbijakoolituslaseid kogemusi, jagada teadmisi ning tutvustada erinevaid koolitusmaterjale.

Kaheaastase EL Phare Institutsiooni tugevdamise Twinning projekti raames on tarbijakoolitusel kavas:

- luua tarbijakoolituslane töögrupp, mis koosneks kahest Rootsi ja neljast Eesti eksperdist;
- läbi töötada Eesti põhi- ja keskkoolide riiklik õppekava, et selgitada, milliste õppeainete kavas peaks tarbijakaitse tulevikus lülitama;
- koostada ja välja anda tarbijakoolituseks vajalikke abimaterjale ja õppevahendeid;
- Rootsi eeskujul välja töötada Eestis lastele praktilisi tarbimiskogemusi andev projekt, mida esialgu testida 4-5 koolis pilootprojektina.

Novembris toimus ameti töötajate õppesõit Rootsi. Selle eesmärgiks oli tutvuda Rootsi Tarbijakaitseameti (Konsumentverket) tarbijakoolituslase tööga (õppematerjalid, koostöö haridusringkondade ja Euroopa Liiduga) ning õpetajate täienduskoolituse korraldusega.

Edukas ühine tegevus jätkus Junior Achievement'i ja TPÜ Õpetajate Täiendkoolituskeskusega. Mitmeaastast viljakat koostööd Junior Achievement'iga jäi 2000. aastal meenutama tänukiri.

Tarbijakaitsealaseid loenguid peeti TPÜ üliõpilastele, TPÜ Õpetajate Täiendkoolituskeskuses kutsekoolide, majandus- ja kodundusõpetajatele, TPÜ Täiskasvanute Hariduse Keskuses koolijuhtidele, samuti Tallinna Laste Ärikooli õpilastele. Tutvustati tarbijakaitse põhiluseid eesmärgiga suurendada tarbijate teadlikkust oma õigustest ning huvi tarbijakaitse vastu.

Regulaarselt jälgiti tarbijakaitsealaste probleemide kajastamist ajakirjanduses. Avaldati Tarbijakaitseameti kontrolli tulemusi ning tarbijaid valusalt puudutavaid teemasid. Lisas 4 on esitatud ülevaade ajakirjanduses 2000. aastal ilmunud tarbijakaitset käsitlevatest artiklitest.

6. Tarbijaarvamusest 2000. aastal

Selgitamaks, kuidas eesti tarbija tunneb oma õigusi ja neid tagavaid õigusakte, tellis Tarbijakaitseamet 2000. aasta kohta Eesti Konjunktuuriinstituudilt vastava uuringu. Ülevaade on koostatud instituudi poolt korraldatud tarbijate kirjaliku küsitluse põhjal ning eesmärgiks oli elanike hinnangute selgitamine tarbijakaitsealasele tegevusele Eestis. Tunti huvi järgmiste küsimuste vastu:

- tarbijate õiguste rikkumine erinevat tüüpi kaubandusettevõtetes ning erinevate kaupade ja teenuste puhul;
- tarbijate teadlikkus oma õigustest;
- tarbijate käitumine oma õiguste rikkumise korral;
- peamised tarbijakaitsealase informatsiooni allikad;
- küsitletute hinnangud tarbijate informeerituse ja õiguste kaitstuse kohta;
- küsitletute ettepanekud tarbijakaitsealase töö edendamiseks.

Tarbijate õiguste rikkumine erinevat tüüpi kaubandusettevõtetes ning erinevate kaupade ja teenuste puhul

Sageli ja väga sageli (iga viies vastaja) puutuvad tarbijad oma õiguste rikkumisega kokku turul, väikestes poodides ja kioskites. Vähemalt mõnel korral on rikkumistega kokku puutunud väikestes poodides 58%, turgudel 50% ja kioskites 41% vastanutest. Kaubamajades ja suurkauplustes tuleb pettusi palju harvem ette.

Erinevate kaubagruppide osas esineb kõige enam tarbijate õiguste rikkumisi toidukaupade ostmisel, mille puhul iga viies küsitletu oli sageli või väga sageli sellega kokku puutunud. Rõivaste ja jalatsite osas andis sellise vastuse 11,5% vastanutest. Võrreldes eelnenud aastatega on olukord siiski parem.

Teenuste osutamisel on jätkuvalt mureküsimumuseks kommunaalteenused, mille puhul on sageli ja väga sageli pettustega kokku puutunud 13% vastanutest. Võrreldes eelmiste aastatega näeme nimetatud teenuste osas aeglast rikkumiste vähenemist.

Märkida tuleb, et telefoniteenuste osutamisel oli rikkumiste osakaal märgatav ning iga neljas küsitletu oli sellega vähemalt mõnel korral kokku puutunud.

Tarbija teadlikkus oma õigustest

Tarbijakaitse tõhususe üheks oluliseks näitajaks on tarbijate teadlikkus oma õigustest. Varasemate aastatega võrreldes on teadlikkuse tase enam-vähem sama. Hästi on tarbijate õigustest informeeritud iga viies küsitletu. Samas ei teadnud Tarbijakaitseaduse olemasolust iga seitsmes vastanu. Enamik hindab oma teadmisi tasemega “olen kuulnud”.

Tarbijate käitumine oma õiguste rikkumise korral

Avastades ostetud kaubal või teenusel mingi puuduse tegutsevad tarbijad erinevalt. Mitmete võimalike tegutsemisviiside (suuline või kirjalik pöördumine müüja poole, helistamine Tarbijakaitseameti infotelefonile, pöördumine avaldusega Tarbijakaitseametisse) hulgas on suures ülekaalus (54% vastanutest) suuline pöördumine müüja poole. Kirjaliku avalduse esitamist kasutatakse harva. Ka varasematel aastatel on konfliktid valdavalt lahendatud suuliselt.

Tarbijakaitsealase teabe allikad ja huvi selle teabe vastu

Tarbijakaitsealast teavet levitavad Eestis praktiliselt kõik meediakanalid, kuid erinevatele tarbijatele ei ole need kanalid võrdselt kättesaadavad. Teabe hankimiseks kasutatavate kanalite pingerida oleks järgmine (%-des küsitletutest):

televisioon		41,2
raadio		37,6
päevalehed		32,0
ajakirjad		17,0
Internet		4,2
erialased	broüürid	3,6
spetsiaalne	tarbijaajakiri	3,3
teabepäevad		2,0
tarbijakaitsealased üritused		1,2

Seega saavad tarbijad neile vajalikku informatsiooni eekõige televisiooni, raadio ja ajalehtede kaudu. Teabeallika valik sõltub inimese harjumusest, eluviisist ja infoallika kättesaadavusest. Maapiirkondades on enimkasutatav teabekanal televisioon, millele järgneb raadio. Päevalehed on esikohal suuremates linnades. Infoallika eelistus sõltub ka inimese vanusest – vanemad inimesed eelistavad raadiot. Võrreldes infoallikate kasutamist aastate lõikes ilmneb, et massimeedia kanalite kasutamine väheneb aasta-aastalt.

Inimeste huvi tarbijakaitsealase teabe vastu on suhteliselt kõrge. Näiteks tarbijakaitset käsitleva ajakirja väljaandmist peab väga vajalikuks ja vajalikuks 75% küsitletutest.

Küsitletute hinnangud tarbijate informeerituse ja õiguste kaitstuse kohta

Nõustuvate vastuste osakaal viie esitatud väite kohta on esitatud alljärgnevalt:

	Täiesti nõus	Enam-vähem nõus
Tarbijad ei tunne oma õigusi	49,0	39,0
Tarbijate õigustega ei arvestata	20,7	42,9
Tarbijatel ei ole piisavalt teavet, et kaupu otstarbekalt valida	36,9	44,5
Tarbijakaitseamet kaitseb hästi tarbijate õigusi	5,3	29,7
Kaubale lisatud eestikeelsed juhendid on sageli valesti või ebapiisavalt tõlgitud	39,6	33,5

Valdav enamus küsitletutest on nõus väitega, et tarbijad ei tunne oma õigusi ning neil puudub piisav teave kaupade otstarbekaks valikuks. Väitega, et tarbija õigustega ei arvestata, on täiesti ja enam-vähem nõus üle 60% vastanutest.

Millist tarbijakaitsealast infot vajavad tarbijad kõige enam

Vastajad hindasid kolme valdkonda (müügieelne ja -järgne ning tarbijaõiguse alane info) järgmiselt:

	Suurt puudust	Mõningast puudust	Ei tunne puudust	Ei oska öelda
Müügieelne info	27,2	50,5	13,4	8,9
Tarbijaõiguste alane info	34,0	46,8	10,6	8,5
Müügijärgne info	30,0	40,4	13,6	15,7

Andmetest selgub, et kolmandik küsitletutest tunneb puudust kõiki nimetatud kolme valdkonda puudutavast teabest. Mõnevõrra enam tuntakse puudust tarbijaõiguste alasest infost (kaupade märgistus, garantiitingimused, ümbervahetamine jm).

7. Kaubandus- ja teenindusettevõtete järelevalve ja kontrollimine

Kõrvuti tarbijate nõustamisega oli ameti töö üheks põhisuunaks kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimine nii järelevalve korras kui ka tarbijate pretensioonide alusel.

Kokku koostati 2000. aastal 4037 akti.

Võrreldes 1999. aastaga (1217)*** vähenes trahvitud ettevõtete arv 275 võrra, kuid avastatud õigusrikkumiste arv 942 oli siiski suur.

*** Edaspidi kajastavad sulgudes esitatud arvud 1999. aasta näitajaid, välja arvatud protsendiarvud. Viimased iseloomustavad 2000. aasta andmeid.

Võrreldes 1999. aastaga (2481) vähenes esitatud avalduste arv 542 (546) võrra, piirdudes 1939 avaldusega. Kaubanduse ja teenuste kohta esitatud avaldused jagunesid peaaegu pooleks, vastavalt 1024 (1334) ja 915 (1147) juhust.

Kaubandusettevõtete järelevalve ja kontrollimine

avaldust, millest 600 (849) olid seotud tööstus- ja 228 (257) toidukaupadega. Kõige rohkem pretensioone 176 (280) esitati ostetud jalatsite kohta. Mõnevõrra vähem 153 (235) laekus avaldusi kodutehnika ostjatelt. Tegemist on korduvate probleemidega. Aasta-aastalt halveneb olukord vedelkütuse müügil, mille kohta laekus 152 (103) avaldust. Tunduvalt vähem esitati

avaldusi 37 (85) rõivaste ja tekstiiltoodete osas. Ülejäänud kaubagruppide kohta esitati pretensioone vähem.

Kaubandus- ja toitlustusettevõtete kontrollimisel avastatud õigusrikkumistest moodustasid suurema osa järgmised puudused:

- puudusid eestikeelsed kasutamisinstruktsioonid;
- kauplused ei reageerinud tarbijate avaldustele;
- puudusid hinnakalkulatsioonid;
- kasutati taatlemata mõõtevahendeid;
- müügiks pakuti realiseerimistähtaja ületanud kaupu;
- kaupade hoiutingimused ei vastanud kehtestatud nõuetele;
- kaupade märgistamine ei vastanud nõuetele;
- müügilolevatel kaupadel puudusid saatelehted.

Peab märkima, et esinenud puudused olid iseloomulikud nii 1998. kui ka 1999. aastale. Allpool vaatleme turukontrolli tulemusi konkreetsete kaubagruppide juures ning sagedamini esinenud nõuete rikkumisi müüjate poolt.

Teraviljasaaduste, pagari- ning leiva- ja saiatoodete kontrollimine

Teraviljasaaduste, pagari- ning leiva- ja saiatooteid kontrolliti 730 kaubandusettevõttes, rikkumisi avastati 430 korral. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv toidu ebaõige märgistamise osas
Hiiumaa	7	2	2
Ida-Virumaa	103	81	28
Jõgevamaa	43	16	11
Järvamaa	20	19	8
Läänemaa	30	5	5
Lääne-Virumaa	12	7	6
Põlvamaa	18	13	9
Pärnumaa	168	73	34
Raplamaa	23	17	17
Saaremaa	46	31	14

Tallinn Harjumaa	110	74	44
Tartumaa	48	44	37
Valgamaa	32	31	18
Viljandimaa	61	11	7
Võrumaa	9	6	4
Kokku	730	430	244

1. Teraviljasaaduste ja tangainete puhul olid suuremateks rikkumisteks toodete müügipakendite märgistuse mittevastavus nõuetele, müügipakendi alakaal ja aidakahjurite olemasolu;

Näited:

- AS Teskatel pakendab ja turustab tatratangu, mille müügipakendi märgistus ei ole nõuetekohane. Müügipakendi märgistusel puudus valmistaja või pakendaja nimi, aadress ja asukoht, importija või valmistaja Eesti esindaja nimi, aadress ja asukoht ning tatra päritolumaa. Toote nimetus, netokogus ja minimaalne säilimisaeg "parim enne" ei ole ühes vaateväljas;
- AS Balti Veski pakendab ja turustab tatratangu, mille müügipakendi märgistus ei ole nõuetekohane. Müügipakendile ei märgita toote päritolumaa ning netokogus 1kg ei vastanud mõnikord tegelikkusele. Tatrapakkide ülekaalumisel (kaalutud koos kilest müügipakendiga) Tallinna jaekaubandusvõrgus kaalusid mõned müügipakendid 5-30 grammi vähem kui 1 kg;
- Registon OÜ toob maale ja turustab Ukraina päritolu tsellofanpakendisse pakendatud aeduba netokaaluga 1 kg. Vastavalt Taimse Materjali Kontrolli Keskuse Taime Tervisekontrolli Laboratooriumis tehtud ekspertiisile olid ülalkirjeldatud aedubades entomoloogilise ekspertiisi tulemusel kindlaks määratud laokahjur *Acanthoscelides obtectus* Say-aedoateramardikas (tugeva nakatusastmega).

Ülalmärgitud ettevõtetele tehti ettekirjutused õiguserikkumise lõpetamiseks. Aktsiaseltsile Balti Veski määrati rahatrahv 3000 krooni.

2. Pagari-, leiva- ja saiatoodete ja müügipakendite märgistamisel esinenud nõuete rikkumised olid põhiliselt tingitud:

- puudub valmistaja aadress ja asukoht;
- lihtpagaritoodetel ei ole märgitud keedusoola maksimaalset massiprotsenti;
- minimaalne säilimisaeg pakenditel ebapüsiva kleebisena;
- toitumisalane väide olemas, puudub toitumisalane teave;
- märgistuses viidatud toote haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele.

Aktsiaseltsile Fazer Eesti tehti ettekirjutus õiguserikkumise lõpetamiseks ja toiduseaduse täitmiseks.

Lisaks mittenõuetekohasele märgistusele esines nimetatud toodete puhul müügipakendite alakaalusid, realiseerimistähtaegadest mittekinnipidamist ja saatedokumentide ebaõiget vormistamist.

Majoneeside, ketupite ja kastmete märgistamise nõuete kontrollimine

Märgistamise nõuete kontrollimist teostati 229 kaubandusettevõttes, kusjuures rikkumisi avastati 95 korral. Kontrollimiste tulemused maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv	Avastatud rikkumisi	Märgistus
Hiiumaa	3	2	2
Ida-virumaa	39	35	35
Jõgevamaa	8	3	3
Järvamaa	3	2	2
Läänemaa	15		
Lääne-Virumaa	7		
Pärnumaa	78		
Raplamaa	12	10	10
Saaremaa	12	7	7
Tallinn Harjumaa	13 1	13 1	13 1
Tartumaa	19	17	17
Valgamaa	3	3	3
Viljandimaa	10		
Võrumaa	6	6	6
Kokku	229	95	95

Nõuete rikkumised müügipakendi märgistusel olid põhiliselt tingitud:

- Imporditud kastmetel puudub eestikeelne märgistus;
- Puudub valmistaja asukoht ja aadress, mõnikord ka nimi;
- Koostisosad ei ole õigesti märgitud, puudub lisaaine rühma nimetus või lisaaine nimetus või rahvusvaheliselt kehtestatud numbriline tunnus. Puudub maksimaalne keedusoola sisaldus protsentides, koostisosad imporkastmetel ei ole tõlgitud originaaltekstist lähtuvalt;
- Puudub importija asukoht ja aadress;
- Säilitamise lõpptähtpäev märgitud kleebisele, mis ei ole välismõjutustele püsiv. Seega on rikutud pakendiseaduse § 10 lg 3 sätestatud nõudeid;
- Märgistus on tarbijale halvasti loetav.

Alkoholivabade jookide (sealhulgas mahlade, nektarite ja mahlajookide) kontrollimine

Kontrolliti Vabariigi Valitsuse 04.mai 1999.a määrusega nr 142 kinnitatud *Mahla, kontsentreeritud mahla, mahlapulbri, nektari ja mahlajooji koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise erinõuete* järgi mahlade, nektarite ja mahlajookide kvaliteeti ning müügipakendite märgistust jaekaubanduses ja hulgiladudes 176 korral, kusjuures rikkumisi avastati 50 juhul.

Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Alkoholivabad joogid	sealhulgas mahlad	Avastatud rikkumisi	sealhulgas mahlad	Märkusi
Hiiumaa	3	3	1	1	märgistus
Ida-Virumaa	32	12	11	7	märgistus
Jõgevamaa	23	6	7	6	märgistus
Järvamaa	21	5	12	3	märgistus
Läänemaa	79	17	4	4	märgistus
Lääne-Virumaa	7	7	1	1	märgistus
Pärnumaa	150	56	7		märgistus
Raplamaa	10	10	8	8	märgistus
Saaremaa	16	8	8	2	märgistus

Tallinn Harjumaa	27 2	27	22 1	12	märgistus, kvaliteet
Tartumaa	8	8	2	2	märgistus
Valgamaa	3	3	2	2	märgistus
Viljandimaa	10	8	2	2	märgistus
Võrumaa	6	6			
Kokku	397	176	88	50	

Nõuete rikkumised müügipakendi märgistusel olid põhiliselt tingitud:

- Müügipakendil puudus importija nimi, aadress ja asukoht;
- Mahla nimetuse vahetus läheduses, paksemas kirjas ning ühes vaateväljas mahla nimetuse, netokoguse ja minimaalse säilivusajaga või viitega nimetatud tähtaja asukohale müügipakendil ei ole märgitud **“valmistatud kontsentreeritud mahlast”**;
- Imporditud mahlade puhul originaaltekst osaliselt tõlkimata või tõlgitud valesti;
- Lisaainete kasutamisel puudusid koostises vastavad rühmanimetused;
- Toitumisalases teabes toiduenergia märgitud ainult kilokalorites, ei märgita kilodpaulides. Toiduenergia märgitud 100 grammi kohta, peaks olema 100 ml kohta.
- Laboratoorsel teel kontrolliti ühe mahlajoogi, ühe nektari ja 8 erineva apelsinimahla kvaliteeti Areto toidulaboris. Tehti kindlaks, et Samba Orange 100% Apelsinimahl c-vitamiiniga (1,0 l tetrapakk) ei vasta nõuetele. D-isosidrunhappe sisalduse järgi ei ole tegemist apelsinimahlaga. Importijale Hadler Hulgikaubanduse AS (Koidu 52, Tallinn) tehtud ettekirjutus.

Kiirestiriknevate toidukaupade säilitustingimuste ja realiseerimis-tähtaegadestkinnipidamise kontrollimine

Vastavalt tööplaanile kontrolliti *Toiduseaduse* alusel kiirestiriknevate toidukaupade säilitamist ja realiseerimistähtaegadest kinnipidamist jae- ja hulgikaubanduses. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Realiseerimis- ähtaja ületanud	Realiseerimis- tähtaja ületanud	Realiseerimis- tähtaja ületanud	Säilitamis- tingimuste rikkumised
	Liha ja lihatooted	Piim ja piimatooted	Kala ja kalatooted	
Hiumaa	8	3	1	
Ida-Virumaa	20	15	10	10

Jõgevamaa	10	5	2	3
Järvamaa	14	2	1	8
Läänemaa	10	14	5	3
Lääne-Virumaa	17	6	1	6
Põlvamaa	6	3	1	1
Pärnumaa	82	23	17	12
Raplamaa	15	6	2	1
Saaremaa	25	15	9	5
Tallinn Harjumaa	111 11	32 4	14	25
Tartumaa	22	14	1	4
Valgamaa	13	3	2	9
Viljandimaa	21	8	5	
Võrumaa	4	6	1	5
Kokku	389	159	72	92

Kiirestiriknevate toidukaupade säilitamistingimuste rikkumisi avastati 92 juhul. Nõuete rikkumised olid põhiliselt tingitud:

- müüjate poolt ettekaalutud ja pakendatud viinerite ja sardellide paigutamine letile müügisaali temperatuuril, mida põhjendatakse vajadusega tippundidel tarbijat kiiremini teenindada. Paraku jäävad mõned pakendid letile pikaks ajaks ja seega on tegemist toidu hoidmisega ebaõigetel tingimustel;
- levinud rikkumiseks on kauplusse külmutatult saadud toidu, näiteks külmutatud broileripihvide või -pallide ning külmutatud kalapalade või -burgerite paigutamine

tavalisse külmetti temperatuuril +2° - +6°C. Seda põhjendatakse sellega, et tarbijad soovivad nimetatud tooteid osta mittekülmunult, kuid tarbijale teavitatakse seetõttu valesti ka realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäevad;

- kauplustes säilitatakse kalapreserve (mille müügipakenditele toote valmistajad on märkinud säilitamise temperatuuriks 0 ... -8°C) tavalistes külmikutes, mille temperatuur on +2° ... +6°C;
- toitlustusettevõttesse jahutatud kujul toodud värske liha, mida kohe ei kasutata roogade valmistamiseks, paigutatakse pikemaks säilitamiseks sügavkülma.

Ettevõtetele, kus toidu käitleja ei ole järginud toidu pakendil või saatedokumendil märgitud toidu valmistaja või pakendaja poolt ettenähtud säilitamisnõudeid, tehti ameti poolt ettekirjutusi või määrati rahaträhv. Näiteks koostati ettekirjutused järgmistele ettevõtetele:

- OÜ Leonaare, kelle hulgi laos kontrollimise momendil säilitati ja realiseeriti pakendatud ja külmutatud lihatooteid ebaõigel temperatuuril;
- AS Valio Eesti ja AS Kanpol, kes turustavad Läti päritolu külmutatud kohupiimatooteid, millede müügipakenditele on küll märgitud külmutatud toodete realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäev, kuid puudub sulatatud toote realiseerimise lõpptähtpäev.

Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise korra nõuetest kinnipidamise kontrollimise tulemuste kokkuvõte

Nõuete rikkumised olid põhiliselt tingitud:

- Imporditud, võõrkeelse märgistusega toidule lisatud eestikeelne märgistus ei ole alati originaaltekstist lähtuv või ei vasta ülalnimetatud korra nõuetele;
- Toidu nimetus, netokogus ning minimaalne säilimisaeg või realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäev või viide selle asukohale müügipakendil, ei asu samas vaateväljas;
- Puudub valmistaja või pakendaja aadress ja asukoht. Imporditud toidu puhul puudub importija nimi või valmistaja Eesti esindaja nimi, aadress ja asukoht;
- Koostisosade loetelus ei märgita toidu koostisosi nende sisalduse alanevas järjestuses;
- Keedusoola maksimaalset massiprotsenti ei märgita koostisosade loetelus (vajalik teatud kaubagrupidel);
- Lisaainete tähistamisel puudub lisaaine rühmanimetus või puudub lisaaine nimetus või rahvusvaheliselt kehtestatud numbriline tunnus;
- Toidu koostisosade loetelus või toidu nimetuses või kohe pärast nimetust ei märgita vastava koostisosa kogust protsentides, kui koostisosa on sama mis toidul või seostatav toidu nimetusega; rõhutatud märgistusel sõnas, pildis või graafiliselt;
- Toitumisalase väite olemasolul puudub vastav toitumisalane teave;
- Märgistus on tarbijale halvasti loetav;
- Säilitamise lõpptähtpäev "parim enne" või "kõlblik kuni" märgitud kleebisele, mis ei ole välismõjutustele püsiv. Seega on rikutud pakendiseaduse § 10 lg3 sätestatud nõudeid;
- Toidu nimetus ei viita selle toidu tegelikule olemusele (näiteks kali, õige kaljamaitseline jook).

Toitlustamine

Toiduseaduse § 47 alusel korraldab toitlustusettevõtete järelevalvet Tervisekaitseinspeksioon. Tarbijakaitseameti ülesandeks on kontrollida toitlustusettevõtteid tarbija avalduste lahendamisel.

Kontrolliti 276 toitlustusettevõtet, rikkumisi avastati 196 juhul. Koondandmed maakondade lõikes on toodud tabelis 9.

Maakond	Kontrol-	Rikkumisi	Nõuetele mittevastavus
---------	----------	-----------	------------------------

	litud		saate- lehed	hinnad	realis. aeg, t°	mõõte- vahendid	muud
Tallinn	134	107	55	40	26	42	
Harjumaa	5	3	3	4	1	2	
Hiumaa	4	2	1	2		1	
Ida-Virumaa	9	5	4				1
Järvamaa	12	12	6	5	1	2	5
Jõgevamaa	10	6	5	4	1		
Läänemaa	27	8	3	2		4	
Lääne- Virumaa	8	5	2	5	1	2	4
Pärnumaa	11	10	1	4	1	5	1
Raplamaa	3	2				1	1
Saaremaa	12	9	7	2	6	4	3
Tartumaa	29	17			7		
Valgamaa	10	10	8	3	2	3	1
Viljandimaa	2						
Kokku	276	196	95	71	46	66	16

Nõuete rikkumised olid põhiliselt tingitud:

- puudusid hinnakalkulatsioonid;
- kasutati taatlemata mõõtevahendeid;
- realiseerimistähtjad ei vastanud tegelikkusele;

- hoiutemperatuurid ei vastanud ettenähtule;
- puudusid kauba saatelehted.

Alkohoolsed joogid

Alkoholsetele jookidele kehtestatud nõuete täitmist kontrolliti 822 (810) ettevõttes, nõuete rikkumisi avastati 119 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi
Tallinn	126	15
Harjumaa	7	1
Hiiumaa	10	3
Ida-Virumaa	106	25
Järvamaa	46	19
Jõgevamaa	27	5
Läänemaa	88	3
Lääne-Virumaa	27	4
Pärnumaa	171	9
Põlvamaa	7	2
Raplamaa	27	6
Saaremaa	63	18
Tartumaa	33	6
Valgamaa	40	
Viljandimaa	35	1

Võrumaa	9	2
Kokku	822	119

Põhilised puudused olid tingitud:

- müügikohas puudusid kauba saatedokumendid;
- müügikohas puudusid kvaliteeti tõendavad dokumendid;
- müügil olid vabariiki sissevedamiseks mittelubatud alkohoolsed joogid;
- müügil olid võltsitud alkohoolsed joogid;
- puudusid alkohoolsete jookide müügi tegevuslitsentsid.

Alkohoolsete jookide müügieeskirjade rikkumise eest tehti trahve 211 600 krooni. Erikonfiskeeriti 356 pudelit võltsalkoholi.

Tubakas ja tubakatooted

Tubakale ja tubakatoodetele kehtestatud nõuete täitmist kontrolliti 543 ettevõttes, nõuete rikkumisi avastati 55 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi
Tallinn	13	9
Harjumaa	3	1
Hiiumaa	8	
Ida-Virumaa	90	4
Järvamaa	24	5
Jõgevamaa	16	1
Läänemaa	69	3
Lääne-Virumaa	16	4
Pärnumaa	169	3
Põlvamaa	4	2
Raplamaa	27	4

Saaremaa	47	8
Tartumaa	14	2
Valgamaa	12	8
Viljandimaa	27	1
Võrumaa	4	
Kokku	543	55

Tubaka ja tubakatoodete müügieeskirjade rikkumise eest trahviti ettevõtjaid 77 170 krooni ulatuses. Erikonfiskeeriti 2 241 pakki sigarette (valdavalt sigaretid *Priima*).

Toidukaupade testimine

Toidukaupade kvaliteedi määramiseks võeti 220 proovi, nõuetele ei vastanud 37 proovi. Koondandmed testimiste kohta on esitatud tabelis

Toidukaubad	Võetud proove	Avastatud rikkumisi
Alkohoolsed joogid	21	11
Alkoholivabad joogid	13	2
Kalatooted	3	2
Kondiitritooted	6	3
Lihatooted	1	1
Makaronitooted	1	
Piimatooted	24	6

Puu-ja köögivili	105	
Pähklid	31	
Salatid	5	5
Teraviljasaadused	9	6
Toiduõli	1	1
Kokku	220	37

Pähklite ning puu-ja köögivilja proovid võeti seireprogrammi raames. Kokku kulutati toidukaupade testimisele 24 003 krooni.

Riigi tarbijakaitseameti koostööst teiste järelevalveasutustega toidu kontrollimisel

Esimesel poolaastal Tarbijakaitseameti poolt teostatud toidu järelevalvealases töös oli põhirõhk suunatud vabariigi jaekaubandusvõrgus ja hulgiladudes müügil olevate toidukaupade märgistuse õigsuse kontrollimisele vastavalt Vabariigi Valitsuse 21.detsembri.1999.a määrusega nr 390 kinnitatud *Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise korrale*.

Teisel poolaastal kontrolliti jae- ja hulgikaubanduses müüdavate mahlade, nektarite ja mahlahookide märgistust, koostis- ja kvaliteedinõudeid ning majoneeside, ketupite, kastmete ja pagaritoodete märgistamisnõuetest kinnipidamist. Samuti kontrolliti kiirestiriknevate toidukaupade säilitustingimustest ja realiseerimisaegadest kinnipidamist. Laboratooriumis viidi läbi testimisi piimatoodete füüsikalise-keemiliste näitajate, mahlade koostise ja kvaliteedinõuete ning salatite mikrobioloogiliste näitajate määramiseks.

Vastavalt järelevalveasutuste omavahelise infovahetamise kokkuleppele informeeriti Veterinaar- ja Toiduametit OÜ Rovania poolt toodetud kalakonservide "Kilud tomatikastmes" müügipakendi ebaõigest märgistusest ja Tallinna jaekaubanduses müügilolevate piimatoodete organoleptiliste ja füüsikalise-keemiliste näitajate kontrollimise tulemustest. Tallinna jaekaubanduses müügilolevate salatite organoleptiliste ja mikrobioloogiliste uuringute tulemustest informeeriti Tervisekaitseinspektsiooni.

20.juunil 2000.a toimus Põllumajandusministeeriumis arutelu teemal *Infovahetus järelevalveasutuste vahel*. Seal lepiti kokku, et informeeritakse üksteist toidu märgistamise ja eelkõige tervisealaseid väiteid puudutavatest probleemidest.

Vastavalt Põllumajandusministeeriumilt 20.09.2000.a saadud informatsioonile kontrollis Riigi Tarbijakaitseamet Austria firma Haas iselahustuvate joogitablettide Multivitamiin ja Vitamiin C müüki, millede müügipakendite eestikeelne märgistus ei vastanud nõuetele. Nimetatud joogitablettide importija D.T.L. Consumer Products Eesti AS poolt saadetud seletuskirja põhjal vahetati ebaõige märgistusega joogitabletid õigete vastu ning kõikidest müügipunktidest korjati ära reklaambukletid, kus toodud väited toodete ravivate omaduste kohta olid seadusega vastuolus.

Vastavalt Põllumajandusministeeriumilt 02.08.2000.a saadud informatsioonile AS Tallegg poolt toodetavate kartongkarpidesse pakendatud tervisemunade müügipakendite ebaõige märgistuse kohta, kontrollis Tarbijakaitseamet nimetatud toodete müüki ja tegi aktsiaseltsile ettekirjutuse õiguserikkumise lõpetamise kohta. Sellest informeeriti ka Põllumajandusministeeriumi.

Vastavalt Põllumajandusministeeriumilt saadud informatsioonile kontrolliti Valio Eesti AS poolt

imporditud imiku piimasegude ja jätkupiimasegude müügipakendite eestikeelset märgistust. Müügil oleva imiku piimasegu Tutteli Sausas Adaptuas Pieno Miinelis 400g müügipakendi eestikeelne märgistus ei vastanud nõuetele. Arla Eesti AS poolt imporditud imiku piimasegude *BABY SEMP 1* ja *BABY SEMP 2* müügipakendite eestikeelne märgistus ei vastanud samuti nõuetele. Tarbijakaitseamet tegi nimetatud aktsiaseltsidele ettekirjutused õiguserikkumise lõpetamiseks ja toiduseaduse täitmiseks.

Koos Ravimiameti apteegiosakonnaga kontrollis Tarbijakaitseamet aprillis-mais loodustoodete ja toidulisandite müüki OÜ Octavus kaupluses ja hulgilaos, Eliit Grupp müügisaalis ning müügikohas Meelespea kaupluses. Tehti kindlaks, et osa müügil olevatest toidulisanditest olid tegelikult ravimisarnased preparaadid, mis kuuluvad registreerimisele Ravimiametis ja mida võib müüa ainult apteegis. Ravimiameti apteegiosakond keelustas ravimisarnaste preparaatide müügi OÜ Octavus kaupluses ja hulgilaos. Tarbijakaitseamet omalt poolt keelustas mittenõuetekohase märgistusega toidulisandite müügi ning kohaldas ettevõtetele rahatrahvid. Kontrollimise tulemuste põhjal avaldati pressiteade.

Vastavalt Ravimiameti 03.10.2000.a informatsioonile ajalehes *Terviseleht* ilmunud reklaamile "Tooted Eesti loodusest" OÜ Vipise toodete kohta (kusjuures taruvaigu ja saialille aerosooli reklaamis oli kasutatud meditsiinilisi väiteid), juhtis Tarbijakaitseamet OÜ Vipise tähelepanu nimetatud probleemidele. OÜ Vipis teatas, et arvestab tehtud märkustega. OÜ Vipise reklaamid on endiselt Tarbijakaitseameti järelevalve all.

Koos Taimse Materjali Kontrolli Keskusega taimekaitsevahendite jääkide ja toksiinide seire raames võeti Tallinna ja Tartu hulgiladudest 105 puu- ja köögivilja proovi ja 31 erinevate pähklite proovi, mis saadeti analüüsiks Taimse Materjali Kontrolli Keskuse Jääkide ja saasteainete laborisse.

Harjumaa ja Tallinna Tervisekaitsetalitus koos tunnistajatega Taimse Materjali Kontrolli Keskusest ning Tarbijakaitseametist kontrollisid AS Tamsalu Terko ja AS Keila Veskid poolt toodetud nisujahu kvaliteeti. AS Tamsalu Terkost võetud nisujahu keskmised proovid viidi uuringuteks Lääne-Virumaa Tervisekaitseinspektsooni Kesklaboratoriumisse ning Taimse Materjali Kontrolli Keskuse laboratoriumisse. AS Terko poolt valmistatud kõrgema ja esimese sordi nisujahude proovid ei vastanud nõuetele happesuse osas ja kõrgema sordi jahu tuhasisalduse osas. Lääne-Virumaa Tervisekaitsetalitus tegi Aktsiaseltsile Tamsalu Terko ettekirjutuse puuduste likvideerimiseks. AS Keila Veskest võetud nisujahude keskmised proovid viidi uuringuteks Tervisekaitseinspektsooni Mikrobioloogia Kesklaborisse ja Keemia Kesklaborisse ning Taimse Materjali Kontrolli keskuse laboratoriumisse. Nisujahud vastasid määratud kvaliteedinäitajate osas kehtivatele nõuetele.

Tarbijakaitseamet kontrollis vastavalt tarbijalt saadud teabele 23.11.2000.a kauplemist Laagna turul, mille käigus avastati, et müüakse fooliumisse pakendatud Eesti Taluvõid netokogusega 200 grammi, markeeringuga 26.11.00 ja 18.12.00. Müügipakendi märgistuses on tootjaks AS Pärnu Piimakombinaat, milline likvideeriti 1996.aastal. Samasuguse markeeringuga toodet müüdi ka Keskturul.

Veterinaar- ja Toidulaboratooriumi katseprotokollide kohaselt oli müügilolev toode mittekvaliteetne st rääsunud lõhna ja kõrvalmaitsega. Ülaltoodud Eesti Taluvõid käitlejatele rakendati sanktsioone.

Kontrollimisel avastatud suuremate rikkumiste alusel tegi Tarbijakaitseamet õiguserikkumiste lõpetamiseks ettekirjutused ja kohaldas rahatrahve.

Mänguasjade ohutusnõuete ja märgistamise nõuete kontrollimine

Kontrollreidide arv oli 184, rikkumisi avastati 139 juhul. Müüjatele määrati trahve summas 35 851 krooni. Väiksemate ebatäpsuste esinemisel tehti müüjatele hoiatused või koostati ettekirjutused.

Mänguasju võeti testimiseks 9 nimetust, nendest 8 vastasid nõuetele. Ühel juhul plastisoolist piuksuv koer sisaldas väikest piuksuvat osa, mis oli väga kergesti eemaldatav ja võib ohustada alla 3 aastast last. Mänguasi ei vastanud EVS-EN 71-1:1999 *Mänguasjade ohutus OSA 1: Mehaanilised ja füüsikalised omadused* nõuetele.

Maakond	Kontrollitud	Karistatud	Trahvitud
---------	--------------	------------	-----------

	ettevõtete arv	ettevõtete arv	summas
Harjumaa	2	2	
Hiiumaa	6	6	460
Ida-Virumaa	29	21	8 860
Jõgevamaa	11	9	322
Järvamaa	11	9	2 294
Läänemaa	3	1	
Lääne-Virumaa	7	4	1 920
Põlvamaa	1	1	
Pärnumaa	33	25	10 300
Raplamaa	12	11	965
Saaremaa	6	3	2 000
Tallinn	33	26	7 730
Tartumaa	12	9	1 000
Valgamaa	6	6	
Viljandimaa	9	4	
Võrumaa	3	2	
Kokku	184	139	35 851

Nõuete rikkumised olid põhiliselt tingitud:

1. Puudus mänguasjade kasutajate vanusepiirang või oli valesti märgitud. Näiteks: väikelastele mõeldud mänguasjal (piuksuval koeral) puudus hoiatus "Mittesobiv alla 3-aastasele lapsele".
2. Eestikeelsel märgistusel puudus teave mänguasjade kasutamisega seotud ohtude ja nende vältimise võimaluste kohta:
 - ruladel ja rulluiskudel puudus hoiatus selle kohta, et kaitsevarustuse kandmine on vajalik Samuti puudusid meeldetuletused selle kohta, et rulasid ja rulluiske tuleb kasutada ettevaatlikult, kuna nad nõuavad suurt osavust kukkumiste või kokkupõrgete vältimiseks;
 - rippkiikedel puudus eestikeelne teave täielikult, kuigi nad peavad olema varustatud kokkupanemise juhendiga. Juhendis peab olema viidatud osadele, mis kiige ebaõigel kokkupanemisel võivad osutada ohtlikeks, samuti peab osutama vajadusele aeg-ajalt kontrollida ja korrastada kiike ning juhtida tähelepanu sellele, et vastasel juhul võivad need mänguasjad olla ohtlikud;
 - müügilolevatel "jalutajatel" puudusid eestikeelsed kasutamishendid nende lahtivõtmise ja kokkupanemise kohta, samuti hoiatused lapsevanematele, nagu:
 - ära kunagi jäta last järelvalveta;
 - ole kindel, et kõik detailid on õigesti reguleeritud;
 - ära kasuta liikumisvahendit treppide ja lävepakkude läheduses;
 - ära pane last liikumisvahendisse, kui lapse kaal ületab 12 kg;
 - põletustraumade vältimiseks hoidu radiaatorite, küttekollete ja kaminade lähedusest;
 - lõpeta liikumisvahendi kasutamine kui sinu laps suudab juba käia ilma teiste abita;
 - ära tõsta liikumisvahendit kui laps on selle sees;
 - kasuta liikumisvahendit ainult sisetingimustes.
 - mänguasjade müügi pakendil puudus vanusepiirangu juures viide konkreetsetele ohuallikatele, mis selle piirangu tingisid.
3. Puudusid eestikeelsed kasutamishendid keerukatele komplektidele. Lisatud ainult võõrkeelsed kasutamishendid.
 - lastele mõeldud kokkupandavad mudelid, autorajad ja raudteed sisaldavad peaaegu alati ohtlike aineid (liimid, värvid) ning kasutamishendid peavad sisaldama eestikeelset teavet ettevaatusabinõude ja võimalike ohtude kohta. Juhendis peab olema märgitud, et sellist mänguasja tuleb hoida väikestele lastele kättesaamatus kohas ja et selline mänguasi on mõeldud kasutamiseks vastava vanusepiiri ületanud lastele ning ainult täiskasvanu järelvalve all. Võimalikud hoiatused:
 - mängida hästiventileeritavas ruumis;
 - tuleb hoiduda ainete sattumisest suhu ja silmadesse ning aurude sattumisest hingamisteedesse;
 - patareidel töötavate mänguasjadel puudub eestikeelne teave ja hoiatused võimalikest patareidega seotud ohtudest.

Võrreldes möödunud aastaga on olukord mänguasjade märgistuse osas palju parem. Mänguasjade maaletoojate poolt on nõuetekohased tõlked kaupadele tehtud, kuid need unustatakse koos kaubaga kaasa anda või on kauba jaemüüja lohakas ja jätab vajaliku teabe kauba juurde lisamata.

Tervisele ohtlikud metallehted

Riigi Tarbijakaitseameti töötajad avastasid müügil metallehted, millised võivad pikaajalisel kokkupuutel nahaga tekitada kandjal tervisehäireid.

Metallehteid võeti testimiseks 26 nimetust. Nendest viis vastasid nõuetele, kuid 21 juhul selgus, et nikli eraldumine nädalas ületab lubatud piirväärtuse.

Tervisekaitseinspektsiooni hügieeniosakonna otsuse kohaselt ületas nikli eraldumine uuritud toodetest sotsiaalministri 2.novembri 2000.a määrusega nr 72 "Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud" kinnitatud lubatud kogust. Nimetatud määrus jõustub 1.juulist 2001.a.

Laboratoorsel kontrollimisel selgus: Nikli eraldumine "ehtest-kett" ületab lubatud piirväärtuse 5 korda (norm 0,5 µg/cm²nädalas)

ehtest "sepultura"	5,6 korda
ehtest "House of Pain"	4.8 korda
ehtest "adidas"	120,8 korda
sõrmusest "maod"	398 korda
sõrmusest "kalad"	638 korda
sõrmusest "roos"	420 korda
ehtest "kull pealuuga"	178 korda
sõrmusest "madu"	584 korda

Nikkel on allergeen ja kantserogeense toimega ning võib pikaajalisel kokkupuutel nahaga tekitada selliste ehte kandjal tervisehäireid. Seda arvestades tuleb pidada taoliste ehte müüki terviseohtlikuks.

Labori analüüside alusel ja lähtudes *Toote ohutuse seadusest* tegi Tarbijakaitseamet otsuse: peatada ohtlike ja kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba turustamine. Müüjatele koostati ettekirjutused nende ja teiste samalaadsete kaupade müügilt kõrvaldamise kohta.

Tarbijate hoiatamiseks avaldati ajakirjanduses pressiteated. Järelekontrolli teostamisel samalaadseid kaupu müügil ei avastatud.

Pürotehniliste toodete jaemüügi kontrollimine

Majandusministri 04.detsembri 1998.a määrusega nr 46 on kinnitatud *Pürotehniliste toodete käitlemise eeskiri*, mille aluseks on *Lõhkematerjaliseaduse* paragrahvi 60 lõige 1. Järelevalvet antud õigusaktide nõuetest kinnipidamise üle pürotehniliste toodete jaemüügil teostati 2000.a novembris ja detsembris 61 kohas.

Üksikutel juhtudel esinesid järgmised rikkumised:

- puudusid eestikeelsed kasutusjuhendid;
- kasutusjuhendis ei olnud märgitud kasutaja vanust või oli märgitud erinev vanus kasutusjuhendis ja spetsifikatsioonis;
- ühel juhul oli märgitud erinev ohuklass tootel olevas kasutusjuhendis ja spetsifikatsioonis.

Esinenud rikkumised arutati hulгимүүjatega läbi, vead kõrvaldati ning müüjaid hoiatati. Võrreldes 1999.aastaga on olukord jaekaubanduses parem. Müüjad on põhjalikumalt endale teadvustanud õigusaktides esitatud nõuded ja püüavad neid täita.

Jalatsite märgistamise nõuete kontrollimine

Alates 2000. aasta 1. jaanuarist jõustus Vabariigi Valitsuse 20. jaanuari 1999.a määrus nr 21 *Jalatsite märgistamise eeskiri*.

Jalatsite märgistamist kontrolliti 283 juhul, sellest 120 juhul olid jalatsid märgistatud nõuetekohaselt, 163 juhul esines jalatsite märgistamisel ebatäpsusi või olid jalatsid nõuetekohaselt märgistamata. Suuremates kauplustes olid tavaliselt märgistamata allahinnatud jalatsid või jalatsid, mis olid juba varem sisse ostetud. Turgudel ja väikestes müügikohtades esines juhuseid, kus kõik müügilolevad jalatsid olid nõuetekohase märgistusega. Rikkumiste esinemisel tehti müüjatele hoiatusi, ettekirjutusi ja trahve. Arvestades asjaolu, et õigusakt jõustus alles aasta algul, ei olnud paljud müüjad teadlikud kehtivatest nõuetest.

Vedelkütuse kvaliteedi kontrollimine ja proovide võtmine

Järelevalve korras ning tarbijate avalduste alusel kontrolliti 281 ettevõttes müügiloleva vedelkütuse kvaliteeti ja müügi korda. Rikkumisi avastati 130 juhul, mis moodustab 46% kontrollitud ettevõtete arvust. Koondandmed maakondade lõikes on toodud tabelis 14.

Vedelkütuse kvaliteedi kontrollimiseks võeti 172 tanklast 255 proovi, sealhulgas:

- 143 autobensiini kohta, millest kehtestatud nõuetele ei vastanud 47 proovi ehk 32,9%;
- 107 diislikütuse kohta, millest kehtestatud nõuetele ei vastanud 25 proovi ehk 23,4%;
- 5 kütteõli kohta, millest kehtestatud nõuetele ei vastanud 4 proovi ehk 80%.

Nõuetele mittevastava vedelkütuse müügi peatamiseks tehti 7 ettekirjutust ning nende firmades suhtes kohaldati trahvisanktsioone.

Vedelkütuse kvaliteedi kontrollimiseks korraldati 2 autoga neli kahepäevast reidi. Selle käigus kontrolliti 64 (4 x 16) tanklat. Igal reidil võeti 16 autobensiini ja 16 diislikütuse proovi. Reidide tulemustest:

16.-17.mai	16 autobensiini proovist ei vastanud nõuetele	6
	16 diislikütuse proovist ei vastanud nõuetele	4
13.-14.juuni	16 autobensiini proovist ei vastanud nõuetele	11
	16 diislikütuse proovist ei vastanud nõuetele	3
30.-31.august	16 autobensiini proovist ei vastanud nõuetele	2
	16 diislikütuse proovist ei vastanud nõuetele	1
31.okt.-01.nov.	16 autobensiini proovist ei vastanud nõuetele	2
	16 diislikütuse proovist ei vastanud nõuetele	7

Lisaks kontrolliti tanklates müügilolevate vedelkütuste saatedokumente ja vastavussertifikaate ning nende vastavust majandusministri 29.12.1999.a määrusega nr 45 kinnitatud vedelkütuse kvaliteedinõuetele ja 30.07.1997.a määrusega nr 30 kinnitatud vedelkütuse nõuetekohasuse tõendamise protseduuridele ja korrale. Nimetatud määruse nr 45 asemel hakkas alates 01.07.2000.a kehtima majandusministri 02.06.2000.a määrus nr 15, millega on kehtestatud uued vedelkütuse kvaliteedinõuded. Sama määruse § 4 kohaselt peab tanklas tarbijale nähtavalt väljas olema kütuse märgistus nimetus "suvine" või "talvine". Talvist kütust on lubatud tähistada ka valge lumehelbe kujutisega.

Põhiliselt olid puudused tingitud:

- Müüjad ei esita mitte viimase kütusepartii dokumente, vaid kõik olemasolevad dokumendid. Tihtipeale müüjad ei teagi, et nad on kohustatud kontrolli teostava pädeva isiku (samuti tarbija) nõudmisel esitama müügil oleva kütusepartii vastavussertifikaadi;
- Müügikohas puudusid müügilolevatele vedelkütustele kehtivad vastavussertifikaadid. Kuna vastavussertifikaadi kehtivusaeg on 45 päeva, siis oodatust väiksema läbimüügi korral kaotas sertifikaat kehtivuse enne kütusepartii läbimüümist. Kehtivusaja lõppedes tuleb kütusepartii jäägile teha uus nõuetekohasuse tõendamine, mida kahjuks ei tehta;
- Vedelkütuseid müüdi taatlemata kütusetankuritest;
- Anti eksitavat ja mittetõest teavet müüdavate kütusemarkide kohta. Autobensiini 95 müüdi margina 95E. Diislikütuse puhul puudus teave, kas müügil on suvine või talvine kütus;
- Tanklas ei teavitata tarbijat, kas müügilolev kütus on suvine või talvine. Alates 01.07.2000.a on sellest teavitamine nii bensiini, kerge kütteõli kui ka diislikütuse puhul kohustuslik.

Autobensiini puhul ei vastanud kehtestatud normidele:

- Üldine väävlisisaldus;
- Oktaaniarv (enamasti mootorimeetodil);
- Fraktsioonikoostis (aurustumine).

Diislikütuse puhul ei vastanud kehtestatud normidele:

- Üldine väävlisisaldus;
- Tsetaaniindeks;
- Kinemaatiline viskoossus;
- Leekpunkt.

Vee olemasolu tankla mahutites ei avastatud. Kontrolliti ka tankurist väljastatava vedelkütuse koguse õigsust. Kõrvalekaldumisi ei avastatud.

Kokkuvõttes märgime, et 1999.aastaga võrreldes on olukord vedelkütuste müügil endiselt ebarahuldav, kuigi II poolaastal oli paranemist märgata. Tarbijakaitseameti arvates on see põhjendatav 1. juulil 2000.a kinnitatud Vabariigi Valitsuse määrusega, millega maksustati aktsiisimaksuga mitmesugused imporditavad kütuse lisandina kasutatavad ained.

Regulaarse turujärelevalve jätkamine on vajalik ning kontrolli tuleb tõhustada tollis ja hulgiettevõtetes.

Rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistuse kontrollimine

Järelevalve korras ning tarbijate avalduste lahendamisel kontrolliti 253 ettevõttes müügil olevate rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistuse vastavust Vabariigi Valitsuse 11.07.1995.a määrusega nr 269 kinnitatud Rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistamise eeskirja nõuetele. Rikkumisi avastati 203 juhul, mis moodustab 80% kontrollitud ettevõtete arvust. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv	Rikkumiste arv	Trahvimiste arv	Rikkumiste arv rõivaste ja muude tekstiiltoodete ebaõige märgistamise osas	Rikkumised muude õigusaktide osas
Hiiumaa	9	6	1	6	
Ida-Virumaa	62	57	29	57	9
Jõgeva	11	8		8	
Järvamaa	11	10	2	10	1
Läänemaa	2	2		2	
Lääne-Virumaa	8	5	1	5	1
Põlvamaa	14	10	7	10	
Pärnumaa	20	16	5	16	
Raplamaa	17	13	5	13	1

Saaremaa	15	11	3	11	1
Tallinn Harjumaa	24	14	2	14	5
Tartumaa	25	22	14	22	1
Valgamaa	13	13		13	
Viljandi	6	5		5	
Võrumaa	16	11		11	3
Kokku	253	203	69	203	22

Põhilised rikkumised olid seotud kehtestatud nõuetele mittevastava märgistusega (nii tootjaetiketil kui ka püsikinnitatud tekstiilindil):

- Toote nimetus märkimata. Seega puudus teave, kas tegemist on meeste, naiste või laste tootega, piduliku rõivaga, spordiriietusega jne;
- Suurustähistused puudusid või ei olnud nõuetekohased;

Toote suurustähistus tuleb esitada tarbijale suurustunnuste ja nende arvvaartuste abil. Tähelise, numbrilise või tähelis-numbrilise tähistuse korral võib suurustunnuste määratlused märkida kas piktogrammide või kirjalikult teavitada nendest müügikohas. Paljud maaletoojad ja jaemüüjad kasutasid universaalseid etikette, kuhu on märgitud kõik suurustunnused ja nende arvvaartused tabelina. Tihti on sellisest tabelist vajaliku suuruse leidmine paljude numbrite seast raskendatud, mistõttu abi saamiseks tuleb pöörduda müüja poole. Samuti oli sarnase tabelina esitatud kõikide toodete eestikeelsed kiunimetused. Selline teave on raskesti loetav ning ei ole tarbijale arusaadav ja üheselt mõistetav.

Osa müügilolevatest toodetest olid jaemüüja poolt varustatud valesti vormistatud etikettidega, kus pikkus- ja ümbermõõdud olid märgitud suvalisele kohale. Eeskirja järgi märgitakse pikkusmõõdud kujutisest paremale ja ümbermõõdud vasakule.

Osa nõutavaid mõõte oli märkimata.

- Kiusisaldus on märkimata või puudub eestikeelne teave selle kohta;

Kiudude nimetused, mis kirjepildis või kõlaliselt kattuvad eestikeelsega, võivad jääda tõlkimata. Võõrkeelsed kiunimetused, mis ei sarnane eestikeelsetega, tuleb tõlkida.

Jaemüüjad märgivad oma etiketile kiusisalduse, mis ei lange kokku tootja märgistusega. Mitmest erinevast kiust (mille osatähtsus on üle 30%) valmistatud toodete juures ei näidata kiusisaldust osade kaupa. Samuti ei märgita voodri kiusisaldust, kuid seda tuleb alati näidata.

- Hooldustähistus on märkimata või ei ole nõuetekohane;

Kui tootel oleva hooldustähistuse tingmärgid ja terminid langevad kokku, siis piisab

tingmärkidest. Kui teave hooldustähistuse osas on antud võõrkeelse tekstina, tuleb see tõlkida eesti keelde. Osadel toodetel (Korea, Hiina jm) olid tootjad kasutanud sellised (rahvuslikke) hooldustingmärke, mis eelpool nimetatud määruses puuduvad. Sel juhul on müüja kohustuseks teavitada tarbijat suuliselt või kirjalikult nende tingmärkide tähendusest. Mitmed kauplused kasutavad täiendavalt ka oma etikette, kuid nendel olevad hooldustingmärgid ei langenud kokku tootja poolt esitatud märgistusega.

- Tooted, mis on võõrkeelse märgistusega hooldustermineid, kiusisalduse, suurustähistuse ja mõõtmete osas, tuleb täiendavalt varustada eestikeelse teabega;

Paljud müüjad arvavad, et piisab hooldustingmärkidest ning hooldustermineid lisateabena pole vaja. Mõnikord müüjad ei teagi, et mitmeid hooldustermineid tingmärkidena ei ole. Tihti on tootja lisanud soovitusi, mille kohta müüjad ei osanud anda lisateavet.

- Tekstiiltoodete komplektis ei ole iga komplekti kuuluv toode eraldi märgistatud kiusisalduse ja hooldustähistusega.

Enamik Tallinna ja teiste suuremate linnade kesklinna ja suuremate kaupluste (kaubamajade) müüjatest oskas anda suulist lisateavet kiusisalduse, hooldus- ja suurustähistuse kohta, samuti omasid nad kohapeal märgistuse eeskirja. Ka äärelinna ja väiksemate kaupluste töötajad olid eelpool nimetatud eeskirjast teadlikud, kuid seda ainult ajakirjandusest loetud teabe põhjal. Ise nad märgistuse eeskirjaga tutvunud polnud. Paljud füüsilisest ettevõtjast isikud aga pole märgistuse eeskirja olemasolust kuulnudki.

Kolmele Eesti suuremale jaemüüjale (Giacomelli Eesti OÜ, Tenco Eesti OÜ, AS RaMare) on tehtud ettekirjutused õiguserikkumise lõpetamiseks ja Vabariigi Valitsuse 11.07.1995.a määrusega nr 269 kinnitatud Rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistamise eeskirja täitmiseks.

- Toode on pakitud võõrkeelsete hoiatustega varustatud kilepakendisse, kuid eestikeelne teave puudub.
- Kodumaine tootja varustab tooted ingliskeelse teabega suurustähistuse, kiusisalduse ja hooldustähistuse osas.

Kuna paljud eesti tootjad soovivad turustada oma toodangut ka väljaspool Eestit, siis valmistatakse tootjaetiketid ainult ingliskeelsetena.

- Müügi- ja saatedokumentide kontrollimisel on selgunud, et müüjatel kui füüsilisest isikust ettevõtjatel, oli vajalikest dokumentidest esitada ainult võõrkeelne tollideklaratsioon. Tihti puudusid nõuetekohaselt vormistatud saatelehed;
- Mõned füüsilisest isikust ettevõtjad-müüjad ei anna tarbijale garantiiga kauba eest tasumisel müümise kuupäevaga dokumenti. Väiksematel kauplustel ei ole kaasaegseid kassaaparaate ning seetõttu ei ole tekid varustatud raamatupidamiseseadusega ettenähtud rekvisiitidega.

Kokkuvõttes võime öelda, et olukord rõivaste märgistuse osas on sõltuvalt rõivaste ja muude tekstiiltoodete müügikohast ning rõivaeseme tootjast väga erinev.

Kodumaised suurtootjad (AS Baltika, AS Klementi, AS Marat, Kreenholm Tekstiil, AS Toom Tekstiil, AS Linette, AS Sangar jpt) on muretsenud omale vastavad etiketid, püsikinnitatud tekstiillindid, pakendid jms ning on rõivad ja muud tekstiiltoodet varustanud nõuetekohase märgistusega. Väiketootjate puhul esineb rõivaste märgistuses aga üksikuid puudusi ja kõrvalekaldeid kehtestatud nõuetest. Need ei ole üldist laadi, vaid iga tootja juures erinevad ning tulenevad pahatihti teadmatusesest. Ka ei soovi väiketootjad teha "liigseid" kulutusi märgistusvahendite hankimiseks.

Imporditud rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistuses esineb puudusi ja kõrvalekaldeid kehtestatud nõuetest märksa rohkem. Ka siin ei soovita teha "liigseid" kulutusi viimaks märgistust vastavusse rõivaste märgistamise eeskirjas sätestatuga. Kui suuremad kaubamajad, kaupluseketid ja maaletoojad on suutnud rõivaste märgistuse enam-vähem korda teha, siis paljud väikemüüjad (väikese käibega kauplused, füüsilisest isikust ettevõtjad) ei ole rõivaste märgistamise konkreetsetest nõuetest mõnikord isegi kuulnud. Probleem võib tuleneda ka sellest, et suuremad müüjad ostavad oma kauba partiidena otse tootjalt, kuid

väikemüüjad ostavad üksikesemeid vahelaost või Leedu, Hiina vm turult. Selliste väikemüüjate müügikohtades on müügil palju erinevaid kaupu ning sõltuvalt nõudlusest muutub kaupade sortiment (eile jalatsid, täna rõivad, homme ehted). Tavaliselt selgitatakse kontrolli käigus müüjatele märgistamise eeskirja nõudeid. Kuid mõne aja pärast järelkontrolli tehes on selgunud, et selles müügikohas müüakse hoopis teisi kaupu või on uus müüja, kes märgistamise eeskirja ei tunne.

Heaks näiteks on spordikaupade maaletoojate poolt koostatud tarbijateabe vihik, mis sisaldab vajalikku infot nii rõivaste kui ka jalatsite märgistuse kohta. See antakse igale tarbijale koos ostuga kaasa.

Rõivaste märgistuses huvitab tarbijat tavaliselt kiusisaldus. Vale suurustähistus ei ole tarbijale nii suureks probleemiks, kuna reeglina proovitakse rõivaid enne ostmist selga, samuti on võimalik ostetud rõivaid hiljem ümber vahetada. Hooldustähistust vaatab tarbija harilikult ainult siis, kui asub kallimaid rõivaesemeid puhastama, või siis, kui rõivaese on hooldutoimingute käigus juba rikutud.

1.septembril 1997.a jõustunud Rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistamise eeskiri on käesolevaks ajaks oma nõuetelt aegunud ning vajab muutmist.

Kosmeetikatoodete kontrollimine

Kosmeetikatoodete kontrollimisel on aluseks Vabariigi Valitsuse 20.06.1994.a määrusega nr 229 kinnitatud Pakendatud tarbekeemia- ja kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri ning Vabariigi Valitsuse 04.04.95.a määrusega nr 165 kinnitatud Kaupluse töö üldeeskiri.

Kontrolliti 397 ettevõtet, rikkumisi avastati 171 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi
Harjumaa	2	1
Hiiumaa	6	4
Ida-Virumaa	73	57
Jõgevamaa	13	6
Järvamaa	16	8
Läänemaa	6	1
Lääne-Virumaa	8	4
Põlvamaa	4	1
Pärnumaa	142	3

Raplamaa	14	11
Saaremaa	7	1
Tallinn	62	49
Tartumaa	10	10
Valgamaa	9	5
Viljandimaa	8	4
Võrumaa	17	6
Kokku	397	171

Põhilisteks rikkumisteks kosmeetikatoodete märgistamisel on:

- eestikeelse märgistuse täielik või osaline puudumine;
- säilitamistähtajaga "parim enne" möödunud kosmeetikatoodete müügi korral ei ole selle kohta tarbijale välja pandud vastavasisulist teavet;
- maaletooja tõlgetes puudub tihti toote kasutamiseõpetus, ettenähtud hoiatused toote kasutajale, importija andmed ja pealdis "Registreeritud Tervisekaitseinspeksioonis";
- tõlgetes esineb eksitavat infot toote iseloomustuse ja kasutamise kohta.

Müügieeskirjade rikkumise eest tehti kosmeetikatoodete osas 4 ettekirjutust. Jõgevamaa talitus on teinud ettekirjutused eestikeelse teabe puudumise eest aktsiaseltsidele Enti ja Kirde Hulgikaup. Füüsilisest isikust ettevõtjale V.Finokurovale on hiljem määratud ka rahatrahv 460 krooni.

Tallinnas on tehtud ettekirjutus osahingule Jungent, kuna müügil oli alamõõduga vedelseep. Trahve määrati 16 120 krooni.

Keemiakaupade kontrollimine

Järelevalve korraldamisel on aluseks:

- Kemikaaliseadus. Vastu võetud 06.mai1998.a;
- Vabariigi Valitsuse 20. juuni 1994.a määrusega nr 229 kehtestatud Pakendatud tarbekeemia- ja kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri;
- Sotsiaalministri 26.mai 2000.a määrusega nr 37 kehtestatud Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise kord.

Kontrolliti 428 ettevõtet, rikkumisi avastati 184 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi	Trahve
---------	--------------	-----------	--------

Harjumaa	3	3	
Hiiumaa	4	4	
Ida-Virumaa	73	46	
Jõgevamaa	19	15	1 000
Järvamaa	14	5	2 000
Läänemaa	15	2	
Lääne-Virumaa	12	6	
Põlvamaa	6	4	
Pärnumaa	141	7	
Raplamaa	16	15	500
Saaremaa	16	11	
Tallinn	63	43	9 800
Tartumaa	63	43	9 800
Valgamaa	9	6	
Viljandimaa	8	2	1 000
Võrumaa	20	6	
Kokku	428	184	24 100

Kontrolliti autohooldusvahendeid, pesemis-, puhastus- ja hooldusvahendeid, olmes kasutatavaid värve ja remondivahendeid, liime, küünlaid ning muid tarbekeemiatooteid.

Peamised puudused:

- puuduvad eestikeelsed märgistused ja kasutamisujuhised;
- märgistus ei vasta kohustuslikele nõuetele (puuduvad andmed maaletooja kohta, ohtlikel kemikaalidel puuduvad märgistusel kohustuslikud riski- ja ohutuslaused);
- eestikeelsed tõlked on puudulikud;
- kontrollimise momendil ei esitata kohustuslikke saatedokumente.

Väärismetallist toodete kontrollimine

Väärismetallist toodete märgistamist kontrolliti koos Eesti Proovikojaga 15 korral. Nõuete rikkumisi avasti 6 korral.

Peamised rikkumised:

- ebaseaduslik tegevus (kolmel ettevõttel puudud riiklik litsents);
- märgistuse puudumine väärismetallist ehetel (viiel juhul);
- kauplemisloa puudumine (üks ettevõtte).

Trahviti kolme ettevõtet summas 7700 krooni, ühel juhul koostati ettekirjutus.

Ehitusmaterjalide kontrollimine

Järelevalvet korraldatakse Vabariigi Valitsuse 13. septembril 1996.a määrusega nr 230 kinnitatud Ehitusmaterjalide ja -toodete nõuetele vastavuse tõendamise alusel. Kontrolliti 99 ettevõtet, rikkumisi avastati 54 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi
Hiiumaa	2	
Ida-Virumaa	14	7
Jõgevamaa	7	3
Järvamaa	5	3
Läänemaa	1	1
Lääne-Virumaa	6	3
Põlvamaa	4	3
Pärnumaa	8	5
Raplamaa	5	3
Saaremaa	5	1

Tallinn	26	15
Tartumaa	3	3
Valgamaa	4	4
Viljandimaa	5	3
Võrumaa	4	
Kokku	99	54

Ehitusmaterjalidest kontrolliti tsementi, värve, laminaatparketti, glasuurplaate, tapeete ja liime.

Põhilised puudused :

- Eestikeelne teave puudub;
- Kasutusjuhendid osaliselt puuduvad (AS ESRAVEN, AS ROSETTENHOF, AS ESPAK, AS FAMAR – KAUBA);
- Märgistus ei vasta nõuetele;
- Kauba saate- ja müügidokumendid puuduvad müügikohas.

Kokku trahviti kontrollitud ettevõtteid 8 500 krooniga.

Tarbijaturu järelevalve lähtudes toote ohutuse seadusest

Vabariigi Valitsuse 8.veebruari 2000.a määrusega nr 39 on kinnitatud Turujärelevalve käigus tuvastatud ohtlikest toodetest välisriigi teavitamise tingimused ja kord. Nimetatud määrus kehtestati Toote ohutuse seaduse § 11 lõike 2 alusel. Vastavalt kinnitatud korrale turujärelevalve käigus tuvastatud ohtlikust tootest teavitab välisriiki Tarbijakaitseamet. Teised turujärelevalvet teostavad asutused on kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni nende poolt turujärelevalve käigus tuvastatud ohtlikest toodetest. Nimetatud informatsioon edastatakse kohe ka Tarbijakaitseametile. Antud määrus kehtestab ka välisriigist saabunud teabe vastuvõtmise korra ja tingimused. Välisriik saadab teabe tema territooriumil turujärelevalve käigus tuvastatud tarbija tervisele ja turvalisusele tõsist ja otsest ohtu kujutava toote kohta Tarbijakaitseametile. Tarbijakaitseamet kontrollib välisriigilt saadud teabes kirjeldatud toote võimalikku turustamist Eesti territooriumil või edastab selle teabe kontrollimiseks pädevale turujärelevalve asutustele ning vajadusel teavitab avalikkust. Välisriigilt saadud teabe alusel Eesti territooriumil tuvastatud ohtliku toote suhtes teeb turujärelevalve asutus otsuse vastavalt Toote ohutuse seaduses sätestatud korrale. Tarbijakaitseamet teavitab välisriiki temalt saadud teabe alusel Eesti territooriumil tuvastatud ohtliku toote suhtes tarvitusele võetud meetmetest.

Kesk- ja Ida Euroopa riikide vahel loodud tarbijate ohtlikest kaupadest kiire teabe vahetamise süsteemi (TRAPEX) koordinatsioonikeskusest saadi 2000. aastal 105 teadet kuuest riigist: Slovakiast 12, Leedust 4, Ungarist 62, Rumeeniast 14, Sloveeniast 4, Bulgaariast 9.

Saadud teadetes kirjeldati:

- elektriohutuse nõuetele mittevastavaid elektrikaupu (triikraud, mikserid, rösterid, kohvikeetjad jne);
- ohutusnõuetele mittevastavaid mänguasju (haavlipüssid, püstolid, laste kõristid);
- lubatust kõrgema kaadmiumi ja plii sisaldusega klaastooteid;
- ohtlike aineid (stüreen ja akrüülitriil) sisaldavat elektrilist juhtmeta filter-kannu;

- tervisele ohtlike laserkaardikeppe;
- tekstiiltooteid.

Teavitatud kaupadest leiti Eesti turul sarnaseid pulmateemalisi ampanjapokaale, laserkaardikepp, pall-kõristi, veekeeduspiraalid võimsusega 500 ja 1000W ning pinnapealse paigaldusviisiga kahepooluselised kaitsekontaktiga pistikupesad. Nimetatud kaupade näidised olid uuringutel Tervisekaitseinspektsiooni ja Elektrikontrollikeskuse laborites ning neli nimetust tunnistati ohtlikuks: pall-kõristi, veekeeduspiraalid võimsusega 500 ja 1000W ning pinnapealse paigaldusviisiga kahepooluselised kaitsekontaktiga pistikupesad. Uuringute tulemuste alusel ning lähtudes Elektriohutusseaduse ja Toote ohutuse seaduse nõuetest peatati kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük ja kohustati müüjaid ohtliku toote koheseks kõrvaldamiseks turult.

Ďampanjapokaalid ja laserkaardikepp läbisid testimise. Uuritud ampanjapokaalide klaasist migreeruv plii- ja kaadmiumikogus ei ületanud lubatud piirnorme. Laserkaardikepp kuulus II laserseadmete klassi. Nende müük ei ole Eestis keelatud, kuid seadmed peavad olema varustatud eestikeelse ohuteabega. Kontrollimisel selgus, et eestikeelne teave oli olemas.

Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni andmete alusel olid ette valmistatud ja saadetud koordinatsioonikeskusele Ungarisse 2000.a neli teadet: juhtmeta veekeedukann Tokyo KE-8170L 220~240V 50Hz 1850~2000W, kohvikeetja Sunny CM-602 220V 650W, kolmekohaline 5A ja viiekohaline 10A Hiina päritolu harupistik 250V. Nimetatud elektritooted ei ole Elektrikontrollikeskuse poolt heakskiidetud elektriohutuse seisukohast.

Teistelt järelevalveasutustelt ei laekunud informatsiooni nende poolt turujärelevalve käigus tuvastatud ohtlikest toodetest.

Käesoleva aasta juulikuus Tarbijakaitseameti tellimisel testis AS Elektrikontrollikeskus viie külmiku vastavust elektrienergia tarbimise osas tootja poolt deklareeritud klassile. Viiest testitud kapist ei vastanud vaid ühe tegelik ööpäevane energiatarbimine deklareeritule ning tootele märgitud energiasäästuklass oli astme võrra kõrgem tegelikust.

Järelevalveasutuste vaheline teabe vahetamine

Vastavalt toote ohutuse seaduses sätestatule turujärelevalve asutused on kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni ja tegema koostööd. Turujärelevalveasutuste 24.septembri 1998.a ühise nõupidamise protokollil alusel alustati 1998.a oktoobrist järelevalveasutuste vahelist teabe vahetamist, pidades silmas laekuva teabe võimalikku huvipakkumise põhimõtet. Alates 2000.a veebruarist muutus teabe vahetamine kohustuslikuks. Otsustati edastada kiireloomuline teave faksi või e-mailiga ning iga kvartali lõpus edastada teave eelneva kvartali kohta. Oli kokku lepitud ressursside kokkuhoiu eesmärgil järelevalveasutuste tegevuse tööplaanide eelnev kooskõlastamine ja ühist huvi pakkuvates valdkondades ühisreidide korraldamine. Järelevalve asutuste juhid kohtuvad ühisel nõupidamisel kaks korda aastas. On määratud kontaktisikud, kelle kaudu toimub teabe vahetus.

Riigi Tarbijakaitseametis toimusid 2000. aastal järelevalveasutuste nõupidamised 31.mail ja 21.detsembril.

Nõupidamistel arutati turujärelevalve töö tulemusi ning TRAPEX-i süsteemi tegevust.

Räägiti TRAPEX-i aastakoosolekust Budapestis 4.-5.detsembril 2000.a. ja TRAPEX-i juhtkomitee otsusest alustada 2001.aastal teavitamist ka toidukaupade osas.

Tarbijakaitseametil on regulaarne ja aktiivne side Tervisekaitse- ja Tehnilise Järelevalve Inspektsiooniga ning Veterinaar- ja Toiduametiga. Peale selle Tarbijakaitseamet teeb koostööd turujärelevalve osas Taimse Materjali Kontrolli Keskusega, Taimetoodangu Inspektsiooniga ja Raviametiga.

Tööstuskaupade testimine

Tööstuskaupade testimisele kulutati 2000.aastal 421 800 krooni ning testiti väga erinevaid tööstuskaupu:

Kauba nimetus	Testimiseks võeti	Ei vastanud nõuetele
---------------	-------------------	----------------------

Metallehted	26 nimetust	21
Klaastooted	1 komplekt	
Mänguasjad	9 nimetust	1
Jalatsid	3 paari	3
Külmutuskapid	5 kappi	1
Elektrikaubad	1 nimetus	1
Vedelkütus	225 proovi	76
Ehitusmaterjalid	1 proov	

Esitatud analüüsiandmed viitavad vedelkütuse halvale kvaliteedile ning metallehete terviseohtlikkusele. Võrreldes varasemaga testiti tööstuskaupu 2000.aastal tunduvalt rohkem.

Teenindustevõtete järelevalve ja kontrollimine

Järelevalve korras kontrolliti 2000. aastal teenuste osutamise vastavust kehtivatele õigusaktidele ning lepingutele vormistamist järgmistes valdkondades:

- autopesulaid;
- autoteeninduste remonditööd;
- ehitus- ja remonditeenindustööd;
- iluteenindustööd;
- raadiote ja televiisorite parandamine;
- majutusasutustele kehtestatud nõuete vastavust;
- tooteohutuse seaduse täitmist gaasipaigaldistel.

Kontrolliti ja analüüsiti turismifirmade töös esinenud puudusi. Koostati ülevaade energiaturu olukorrast Eestis ja elamu-kommunaalmajanduse regulatsioonist.

Kontrolliti teenuste ja teenindustööde osutamist kodanike avalduste ja kaebuste alusel. Tarbijakaitseametile laekus teenuste ja teenindustööde kohta 915 (1147) kirjalikku avaldust, mis valdkonniti jagunesid järgmiselt;

	avalduste arv	%
- kommunaalteenused	309 (489)	33,7 (43,4)
- elektri ja sideteenused	199 (201)	21,7 (17,5)
- lepingulised teenustööd	176 (197)	19,2 (17,2)
- finantsteenused	72 (41)	7,8 (3,6)
- turismiteenused	53 (36)	3,9 (3,1)
muud teenused	106 (174)	11,6 (15,2)

Võrreldes 1999.aastaga on avalduste arv 232 võrra väiksem. Selle põhjuseks on õigusaktide seniset parem toime kommunaalteenuste reguleerimisel. Võrreldes möödunud aastaga esitati nimetatud teenuste kohta 180 avaldust vähem. Kõige probleemsemad valdkonnad olid vee- ja kanalisatsiooniteenused 140ne (169) avaldusega. Kütet käsitleti 73 (110) ja kommunaalmakseid 37 (93) juhul.

Elektri ja sideteenuste osas on avalduste arv jäänud praktiliselt samaks –199 (201).

Elektri- ja sideteenuste 199st avaldusest käsitles 65 telefonisidet, 59 elektrit, 49 kaabeltelevisiooni, 24 postisidet ja 2 teisi sideteenuseid.

Lepinguliste teenustööde osas esitati 176 avaldust väga erinevate teenuste (autoteenindus, ehitusteenindus, keemiline puhastus, iluteenindus, individuaalõmblus, jalatsiparandus jne) kohta.

Finantsteenuste osas on avalduste arv suurenenud 41-lt 72-le. Põhiliselt käsitleti pangateenuseid sh laenulepinguid. Kuigi avalduste arvu mõjutab pangateenuste mahu üldine

suurenemine, näitab see siiski, et pangad ei tegele piisavalt oma klientidega.

Turismiteenuste osas kasvas avalduste arv 36-lt 56-le.

Muude teenuste hulka kuulusid meelelahutuse, ajakirjanduse tellimise, kodumasinade paranduse, individuaalõmbuse ning maamõõdu jm teenuste kohta laekunud avaldused.

Piirkonniti laekus kõige rohkem avaldusi Harju-, Jõgeva-, Lääne- ja Võrumaal.

Avaldustest lahendati (%-des):

- tarbijale positiivselt 36,8
- tarbijale negatiivselt, sest: 37,8
- pretensioon oli alusetu 6,4
- väljus ameti pädevusest 5,7
- firma kadunud 2,0
- saadetud edasi vastavalt kuuluvusele 3,2
- menetluses 7,8

Põhilised puudused teenuste osutamisel olid tingitud:

- tellimuste puudulik vormistamine;
- tarbija huvidega mitteametamine lepingute sõlmimisel;
- suusõnaliselt sõlmitud lepingutega ei kaasne tarbijale võimalust tutvuda teenuse osutamist reguleerivate tüüptingimustega;
- kommunaalteenuste pakkumisel ei ole tarbijal võimalik saada tõele vastavat teavet hinnatõusude kohta;

Paljud avaldused käsitlesid omanike ja üürnike vahelisi vastuolusid. Vaidlusi põhjustasid veearved, veemõõturite paigaldamine ning üldvee jagamine korterite vahel.

Teenindustevõtete järelevalvet kajastavad koondandmed on esitatud tabelis 20.

Kontrolliti Toote ohutuse seaduse täitmist teenuste osutamisel (gaasiseadmete, elektripliitide paigaldamine). Kontrolliti 18 ettevõtet, neljale tehti nõuete rikkumise eest ettekirjutused.

Teeninduseeskirjade täitmist kontrolliti 143 **autoteenindusega** tegelevas ettevõttes. Rikkumisi avastati 45 juhul. Puudused olid põhiliselt tingitud:

- tüüptingimuste puudumine tarbijaga lepingute sõlmimisel;
- üksikjuhtudel teeninduslubade puudumine;
- hinnakirjade puudumine.

Tuleb siiski märkida, et paljudes ettevõtetes sõlmitakse tarbijaga korrektsed lepingud ning kättesaadavad olid nii hinnakirjad kui ka tüüptingimused.

Tehti 27 ettekirjutust, 18 hoiatust ja trahviti kolme ettevõtet kokku 3200 krooniga.

Ehitus-remontteenuste osutamist kontrolliti 64 ettevõttes, rikkumisi avastati 13 juhul ning need olid põhiliselt tingitud:

- tegevuslitsentside puudumine;
- vaatamata kehtestatud nõudele ei sõlmimata kirjalikke lepinguid töö tegemiseks (tarbijaga sõlmitakse suusõnaline kokkulepe ning pärast töö lõpetamist esitatakse talle üherealine arve);
- tüüptingimuste puudumine tarbijaga lepingute sõlmimisel;
- lepingutingimuste rikkumine teenuse osutaja poolt (kokkulepitud tähtpäevadest ei peeta kinni jm).

Tehti 9 ettekirjutust ja 3 hoiatust ning trahviti ühte ettevõtet 3000 krooniga.

Iluteenuste osutamist kontrolliti 141 ettevõttes, rikkumisi esines 45 juhul ning need olid põhiliselt tingitud:

- teenindusloata teenuse osutamine;

- tarbijale ei ole nähtavalt välja pandud lahtiolekuaegu;
- tarbijale ei väljastata maksetekki;
- hindade puudumine hooldusvahenditel;
- hinnakirjade puudumine.

Tehti 28 ettekirjutust ja 17 hoiatust ning trahviti 8 ettevõtet kokku 4470 krooniga.

Raadiote ja televiisorite parandustöökodasid kontrolliti 31 korral, rikkumisi avastati 14 juhul.

Üldiselt olid hinnakirjad nähtaval kohal ja tööde vormistamine vastas teeninduseeskirjaga kehtestatud nõuetele.

Tehti 9 ettekirjutust ja 5 hoiatust.

Majutusettevõtteid kontrolliti 56 korral, rikkumisi avastati 21 juhul.

Vastavalt Turismiameti ja Tarbijakaitseameti vahelisele kokkuleppele kontrollis Tarbijakaitseamet 1999.aasta detsembris koos vastava maakonna (linna) turismiinfokeskuse töötajaga tegutsevates majutusettevõtetes majandusministri 13.novembri 1998.a määrusega nr 37 kinnitatud Majutusettevõtetele esitatavate kohustuslike nõuete kinnitamine täitmist. Ettekirjutus koostati majutusettevõttele juhul, kui tal puudus nõuetekohane tunnistus ning ta ei olnud esitanud ka taotlust vastava tunnistuse saamiseks Turismiametile. Ettekirjutusega anti majutusettevõttele valdavalt kolme-kuuline tähtaeg selle täitmiseks. Majutusettevõtete järelkontroll viidi läbi 2000.aasta esimesel poolel ning selle tulemused on esitatud tabelis

Maakond	1999 ettekirjutused	Täitis ettekirjutuse	Ei täitnud ettekirjutust	Luba vormistamisel	Lõpetas tegevuse
Harjumaa	1			1	
Ida-Virumaa	3	1		2	
Jõgevamaa	4	1	1		2
Läänemaa	1	1			
Lääne-Virumaa	8	4	3	1	
Põlvamaa	1	1			
Pärnumaa	8	7	1		
Saaremaa	5	5			

Tallinn	12	4	1	4	3
Tartumaa	8	8			
Valgamaa	4				
Viljandimaa				8	
Võrumaa	1	1			
Kokku	56	33	6	16	5

Tehti 20 ettekirjutust ja üks hoiatus.

Tehtud ettekirjutuse täitmist jälgiti pidevalt ning lõpuks said asjad korda.

Teenindusettevõtete kontrollimine

Maakond	Ehitus-remont-tööd	Ilu-teenindus	Auto-teenindus	Raadio ja TV remont	Majutus-ettevõtete kontroll	Vedelgaasi seadmed	Muud
Harjumaa	2				1	2	
Hiiumaa	3	11	6	2			2
Ida-Virumaa	9	28	16	3	3	4	11
Jõgevamaa		7	4	3	4		
Järvamaa		6	2				2
Läänemaa		5	7	1	1		3
Lääne-Virumaa	8	5	8	2	8	2	
Põlvamaa		4	9	1		1	2
Pärnumaa	4	14	10	4	8		

Raplamaa	1	14	7			1	
Saaremaa	8	6	11	4	5	2	
Tallinn	13	4	9	3	12		3
Tartumaa	7	5	8	2	9	1	
Valgamaa	3	5	12	2	4	4	
Viljandimaa	2	10	11	3			
Võrumaa	4	16	13	1	1	1	
Kokku	64	141	143	31	56	18	23

Reklaamialase tegevuse järelevalve

2000.aastat iseloomustab eelnevate perioodidega võrreldes seaduskuulekam käitumine reklaamiturul. Peamiseks põhjuseks tuleb siinkohal lugeda reklaamiseaduse jõustumisest möödunud eelneval kahel aastal tehtud reklaamialase järelevalve tööd. Põhilised reklaami avalikud esitajad ja tootjad, aga ka tellijad on endale teadvustanud reklaamiseaduses sätestatud nõuded. Probleemaatilistes küsimustes on enne reklaami avalikustamist selle tellijad, tootjad või avalikud esitajad pidanud vajalikuks Tarbijakaitseametiga konsulteerimist. 2000.a. aastal anti Tarbijakaitseameti ametnike poolt enne reklaami või tubakatooteid käsitleva tarbijateave avalikku esitamist nende kohta seisukoht 39 juhul. Eelnev konsulteerimine aitas ära hoida mitmed reklaamiseaduse rikkumise juhud.

Tarbijakaitseameti juurde moodustatud Reklaami Nõukoja tegevus oli eelnevate aastatega võrreldes mõnevõrra vähem aktiivne. Toimus neli koosolekut. Põhiliseks arutusobjektiks oli reklaamiseaduse muutmissetpanekute osas seisukoha võtmine.

Nõukoja tegevuse väiksemat aktiivsust tuleb eelkõige seondada reklaamiseaduses sätestatud nõuete eiramise tüüpjuhtumite kordumisega. Enamus toimunud seaduses sätestatud nõuete eiramisi sisaldasid eelnevatel aastatel Nõukojas läbiarutatud küsimusi.

Reklaamiseaduses sätestatud järelevalve pädevus on konkretiseeritud Vabariigi Valitsuse 10. detsembri 1997. a. määrusega nr. 240 (Reklaamialase tegevuse järelevalvet teostavate asutuste määramine). Vastavalt nimetatud määrusele kuulub Tarbijakaitseameti pädevusse järelevalve eksitava reklaami, lastele suunatud reklaami, alkoholsete jookide ja tubakatoodete reklaami, mürgise, tuleohtliku ja muul viisil ohtliku toote reklaami ning finantsteenuste reklaami osas, samuti üldine reklaamialane järelevalve.

Enim probleeme seondub alkoholsete jookide reklaamimise nõuete eiramise, samuti eksitava reklaamiga. Tarbijakaitseameti pädevusse kuuluvatest valdkondadest on kolmandal kohal tubakatoodete reklaami keelu eiramise juhtumid.

Alkoholsete jookide reklaamimisel eksiti seaduse nõuete vastu 10 juhul, millest vahetult

alkoholi reklaami regulatsiooni (RekS § 11 kuni 13) eirati 6 juhul. Ettekirjutusi tehti kokku 4.

- Kahel juhul oli Tallinn Kesklinna Valitsus andnud vastuolus seadusega loa kange alkoholi välisreklaami paigaldamiseks, mistõttu reklaami avaliku esitaja (eksponeri) ega teiste reklaami avalikustajate suhtes mõjutusvahendite rakendamine ei olnud otstarbekas.

Balti jaama tunnelisse paigaldati viina Y2K reklaam. Vastavalt RekS § 12 lg 1 p-le 8 on kange alkohoolse joogi välisreklaam keelatud, välja arvatud hoonel, milles asub kange alkohoolse joogi müügikoht. Kesklinna valitsus asus seisukohale, et tunnelisse paigaldatav reklaam ei ole käsitletav välisreklaamina. Kirjavahetuse tulemusena seaduserikkumine lõpetati.

Viinareklaam oli paigaldatud ka Kunstiakadeemia hoonele. Selle reklaami paigaldamine oli samuti tingitud Kesklinna Valitsuse vales seaduse tõlgendusest tulenevast nõusolekust. RekS § 12 lg 1 p 8 lubab küll kange alkoholi välisreklaami hoonel, kus asub kange alkohoolse joogi müügikoht, kuid sama paragrahvi punkt 6 keelustab sellise reklaami haridusasutuse hoonel. Viimast sätet tuleb käsitleda erinormina, millest lähtudes haridusasutuse hoonel ei tohi reklaamida kanget alkoholi ka juhul, kui selles asub sellise joogi müügikoht.

Kohaliku omavalitsuse poolt seadusandluse nõuetega vastuolus olevatele reklaamidele eksponerimisloa andmine on eriti taunitav tulenevalt reklaami-seaduse § 21 lg 2 p 2 sätestatud kohaliku omavalitsuse pädevusest teostada reklaamialast järelevalvet oma haldusterritooriumil välisreklaami osas. Vaadeldud juhtudel oli järelevalvealase tegevuse tagaplaanile jäämine tõenäoselt tingitud majanduslikust huvist, mis seondub reklaamimaksu kui kohaliku maksuga ja milline laekub kohaliku omavalitsuse eelarvesse.

- Veel kahel juhul oli tegemist alkoholi ebaseadusliku välisreklaamiga Tallinna vanalinnas (OÜ Operkontes (ettekirjutus) ja R-Alko).
- Alkoholiga seonduid veel järgmised reklaaminõuete rikkumised:

- kange alkoholi reklaamimisega ajalehe tagaküljel (RekS § 12 lg 1 p 3, Viljandi ajaleht Ruupor);

- alkoholi raadioreklaamiga vael kellaajal (RekS § 12 lg 1 p 1, Sky raadio);

- eksitava reklaamiga (RekS § 4 lg 1, OÜ Vikrolt (ettekirjutus) ja Hypermarket AS);

- konkurentide halvustava reklaamiga (RekS § 6 lg 1, OÜ Moe joogid - ettekirjutus).

Tubakatoodete reklaami keeldu (RekS § 10) rikuti 2 juhul, neist ühel tehti ettekirjutus.

- R-Kioskite väliskülgedele oli paigaldatud sigarettide Trend värvitrükis reklaam, millega rikuti RekS § 10 lg 1 sätestatud tubakatoodete reklaami keeldu. Reklaam sisaldas reklaamlauseid "Uus võidukas trend" ja "Täiuslikum maitse" ning üleskutset "Proovi!". Reklaami eksponerijale, Lehti-Maja Eesti AS-le ja reklaami tellijale, Amer Tobacco AS-le, tehti kohustuslik ettekirjutus.

- Austria Tabak Eesti AS levitas müügikohtades tarbijavõistluse kuponge, millel oli kujutatud sigarettide Leek pakendit koos lausega "Hea odav suits". Kuivõrd õiguserikkumine avastati peale kupongide levitamise lõppemist, fikseeris Tarbijakaitseamet selle oma kirjaga, milles ühtlasi hoiatas õiguserikkujat tagajärgede eest korduva rikkumise korral.

Eksitava reklaami (RekS § 4) avalikustamise kohta on peale eelkäsitletud alkoholiga seonduvate reklaamide tehtud kaks ettekirjutust.

- AS Ritabell (Q-GSM) poolt levitati alates 07.09.00 otsepostituse teel reklaami "Nokaut", millise viimasel (neljandal) leheküljel on esitatud erinevate operaatorfirmade mobiilside pakettide kõneminuti hinnad, mis eksitasid tarbijat. Aktsiaseltsile Ritabell tehti ettekirjutus.

- OÜ Salanta Plus reklaamis mitmetes ajakirjandusväljaannetes kõhnumispreparaati Super Line Double Action. Sotsiaalministeeriumile ja Raviametile tehtud järelepärimiste alusel tunnistas Tarbijakaitseamet reklaami eksitavaks ja tegi selle avalikustajale OÜ-le Salanta Plus ettekirjutuse.

- AS Pere Leib reklaamis oma leiba kui parimat. AS Leibur esitas selle peale kaebuse. Tarbijakaitseamet leidis reklaami eksitava olevat ja juhtis reklaami avalikustaja - antud juhul

AS Pere Leib tähelepanu reklaamiseaduse rikkumisele.

- AS Susi reklaamis kaupa vale hinnaga. Juhitud tähelepanu.

Toidu reklaamile kehtestatud nõudeid (RekS § 20¹) rikkus AS LTT, reklaamides rinnapiima asendajaid, milline tegevus on keelatud. Juhitud tähelepanu.

Vaatamata asjaolule, et järelevalve kõlvatu reklaami, samuti hasartmängu reklaami üle kuulub konkreetselt Politseiameti pädevusse, on Tarbijakaitseamet, tulenevalt reklaamialase üldjärelevalve pädevusest, pidanud vajalikuks sekkuda ka nendes valdkondades avalikustatud reklaamidega seonduvate raskemate õiguserikkumiste menetlemisse.

Kõlvatu reklaami (RekS § 5) avalikustamise eest on tehtud üks ettekirjutus.

- Eesti Ekspressi Kirjastuse AS-i kui reklaami tellija tellimusel avalikustati mitmel telekanalil ajalehe reklaam. Reklaamis kasutati mängukaru lõikuvat väikelast uuriva ajakirjanduse sümbolina. Tarbijakaitseamet leidis, et avalikustatud reklaam on vastuolus heade kommete ja tavadega ja tegi sellest lähtudes Eesti Ekspressi Kirjastuse AS-ile ettekirjutuse. Viinane vaidlustas selle. Üksikasjalikumalt on juhtumil peatunud käesoleva aruande kohtuasjade osas.

Kõlvatu reklaamiga seonduv 2000.a enim pöördumisi Tarbijakaitseameti poole. Kõrvuti eelnimetatud mängukaru lõhkumisega seotud reklaami, mis tõi endaga kaasa hulgaliselt telefonikõnesid, tekitas erinevates ringkondades probleeme erootikamessi I, Erotique prügikastireklaam (s.o reklaam, milline on välja pandud linna tänavatel asuvatele prügikastidele). Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et reklaam ei ole mingilgi määral vastuolus reklaamiseadusega. Samale seisukohale asuti Gustavsbergi sanitaartechnika reklaami osas, millel oli eksponeeritud palja inimkeha segment.

Hasartmängu reklaamile (RekS § 19) esitatud nõuete eiramise eest

- tehti ettekirjutus ajalehte KesKus väljaandvale Osaühingule Free Media. Ajalehe märtsinumbris oli avaldatud Tartu mnt. 24 asuva Viking - kasiino reklaam, milline oli käsitletav hasartmängukoha reklaamina.

- Telekanalil TV 3 avalikustati Olympic Casino reklaam, millisel olid reklaamiseaduses sätestatud nõuete rikkumise tunnused. Juhitud tähelepanu.

Hasartmängu reklaami täiendava õigusliku regulatsiooni vajadus on olnud arutusel Reklaami Nõukojas. Täpsemat piiritlemist vajavad regulatsioonis sätestatud piirangud.

Reklaamialase järelevalve käigus 2000. aastal teostatud toimingud

RekS säte, mida on rikutud	Tehtud ettekirjutus	Juhitud tähelepanu	Kokku
§ 4 - eksitav reklaam	3	3	6
§ 5 - kõlvatu reklaam	1		1
§ 6 - halvustav reklaam	1		1
§ 10 - tubakatoodete reklaam	1	1	2
§ 12 - kange alkohoolse joogi reklaam	3	3	6
§ 19 - hasartmängu reklaam	1	1	2

§ 20 ¹ - toidu reklaam		1	1
Kokku	10	9	19

8. Kohtuasjad

2000.a. kohtuasju iseloomustab kõrvuti konkreetsete tarbijate huvide kaitse ja õiguskorra tagamisega tarbijaturul püüd saada kohtulahendeid seadusandluse kohaldamiseks. Ülevaade konkreetsetest kohtuasjadest on esitatud lisas1.

Haldusajad

Haldusõiguserikkumise protokollide esitamine halduskohtule või halduskohtunikule õiguserikkuja haldusvastutusele võtmiseks.

Halduskohtule või halduskohtunikule esitati 32 haldusõiguserikkumise protokoll, millised käsitlesid kõik alkohoolsete jookide või tubakatoodete müüki reguleerivates õigusaktides sätestatud nõuete rikkumist.

Tarbijakaitseameti poolt kohaldatud halduskaristuse peale esitatud kaebused halduskohtule või halduskohtunikule

Tarbijakaitseameti poolt kohaldati 2000.a halduskaristusi 938 korral. Neist vaidlustati halduskaristuse otsus õiguserikkuja poolt viiel korral. Neist kahel korral, vedelkütuse müüginõuete rikkumisega seoses kohaldatud halduskaristuste vaidlustamisel, loobusid kütusefirmad oma kaebusest.

Ühel korral, FIE Marko Moora asjas, tühistas Tartu Halduskohus halduskaristuse otsuse seoses aegumistähtaaja ületamisega karistuse määramisel ja lõpetas asja menetluse.

2000.aastat iseloomustab haldusõiguserikkumiste seadustiku (HÕS) ühe probleemseima sätte, §-s 30 sätestatud haldusõiguserikkumiste aegumistähtaegade, viimine vastavusse reaalsete vajadustega. Ka Tarbijakaitseameti poolt oli korduvalt tehtud vastavaid ettepanekuid. Varem kehtinud redaktsiooni alusel oli õiguserikkujat võimalik vastutusele võtta kahe kuu jooksul õiguserikkumise avastamisest või selle toimepanemisest. Seejuures ei peatanud rikkuja poolt asja menetlemisest kõrvalehoidmine aegumistähtaega. Tegelikuses viis see, eriti raskemate õiguserikkumiste puhul, olukorrani, kus mitmete õiguserikkujate suhtes jäi halduskaristus kohaldamata. Eriti käsitles see alkoholi ja tubakatoodete käitlemise nõuete eiramisega seonduvaid õiguserikkumisi, milliste toimepanijad leidsid osavalt võimalusi menetlusega venitamiseks alates protokolliga tutvumisest ja lõpetades asja kohtuliku arutamisega. Samal ajal ei olnud seadusandlusest võimalik leida ühest vastust küsimusele, millisest ajahetkest hakkab kulgema aegumistähtaeg. Tarbijakaitseameti pädevust arvestades on probleem selles, et kas selle kulg algab kontrollimise momendist või analüüside tegemise vajaduse korral (eriti alkoholi ja vedelkütuse puhul) õiguserikkumise koosseisu tuvastamiseks tehtud analüüside tulemuste teadasaamise momendist. Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et enne analüüside vastuste

teadasaamist ei ole võimalik määratleda, kas õiguserikkumine on toime pandud või mitte ja sellest tulenevalt tuleb õiguserikkumise avastamise momendina, millest algab aegumistähtaja kulg, käsitleda analüüside tulemuste teadasaamise momenti. Tartu Halduskohus asus vedelkütusega kaupleva FIE Marko Moora õiguserikkumise asjas teisele seisukohale ja leidis, et aegumistähtaja kulg algab kontrollimise momendist vaatamata sellele, et konkreetselt vedelkütuse müügi puhul on õiguserikkumise fakti olemasolu võimalik tuvastada vaid peale analüüside tulemuste teadasaamist. Kuna kohtuistungil ajaks oli jõustunud HÕS-i muudatus, mis pikendas aegumistähtaegsid kahelt kuult ühe kuni kahe aastani, mida tuleb lugeda täiesti piisavaks, siis oli kadunud ka vajadus vastava kohtulahendi järele ja riigi ressursi kokkuhoidu silmas pidades Tarbijakaitseamet Tartu Halduskohtu otsust ei vaidlustanud.

Seoses kauba müügieeskirjade rikkumisega määratud rahatrahvi otsustest tühistati üks otsus ja ühel juhul vähendati rahatrahvi suurust.

Tarbijakaitseameti poolt koostatud protokollil alusel halduskohtu või halduskohtuniku poolt kohaldatud halduskaristuse peale esitatud Tarbijakaitseameti kaebused

Tarbijakaitseamet vaidlustas 2 halduskohtunike poolt kohaldatud halduskaristust. Neist üks omas põhimõttelist tähtsust karistuse kohaldamisel seadusandluse rakendamise seisukohalt.

FIE Jana Romanova õiguserikkumise asjas kassatsioonkaebuse esitamine oli tingitud vajadusest välja selgitada Riigikohtu seisukoht füüsilisest isikust ettevõtja vastutusele võtmise aluste osas. Veel 1999.a. leidis Riigikohus FIE L.Laane asjas, et füüsilisest isikust ettevõtja kuulub alkoholi käitlemise kohustuslike nõuete eiramise eest vastutusele võtmisele eriseaduse (sellel ajal tarbijakaitseaduse) alusel, seega kui juriidiline isik. FIE J.Romanova õiguserikkumine seoses võltsitud kauba müügiga kvalifitseeriti 2000.a Tallinna Ringkonnakohtu otsuse alusel ümber (Tallinna Halduskohus oli õiguserikkujale vastutusele võtnud kui juriidilise isiku) ja ta võeti haldusvastutusele HÕS-i alusel, seega kui füüsiline isik. Seega oli Tallinna Ringkonnakohtu teinud samasuguste asja tehilolude puhul kaks täiesti erinevat, teineteist välistavat, otsust. Seadusandluse rakendamises selgusele jõudmiseks esitas Tarbijakaitseamet kassatsioonkaebuse, millele Riigikohtu loakogu ei andnud menetlusluba. Seega tuleb loakogu seisukoha alusel, mida tuleb käsitleda kui Riigikohtu seisukohta, lugeda füüsilisest isikust ettevõtja haldusvastutusele võtmisel võrdsustatuks füüsilise isikuga, st tema vastutuselevõtmise alused on sätestatud haldusõiguserikkumiste seadustikus. Muutunud seisukoht on aluseks meie edasises tegevuses.

Ühel korral esitas Tarbijakaitseamet apellatsioonkaebuse Lääne-Viru Maakohtu halduskohtuniku otsusele alkoholi käitlemise korra rikkumise asjas AS Helter-R poolt.

AS Helter-R kaupluses Tallinnas müüdi võltsitud alkoholi, mille kohta Tarbijakaitseameti poolt koostati protokoll ja saadeti see arutamiseks Lääne Viru Maakohtu halduskohtunikule. Halduskohtunik jättis õiguserikkujale vastutusele võtmata ja lõpetas asja menetluse. Viru Ringkonnakohtu rahaldas oma otsusega 2001.aastast Tarbijakaitseameti apellatsioonkaebuse ja määras õiguserikkujale rahatrahvi

50 000 krooni.

Tarbijakaitseameti kohustuslike ettekirjutuste vaidlustamine

Tarbijakaitseameti poolt tehtud 435 ettekirjutusest vaidlustati 2000.a kuus. Koos eelnevate perioodide asjade läbivaatamisega arutati üldse 10 ettekirjutuse tühistamist. Neist kuus tühistati, kolmel juhul jäeti kaebus rahuldamata, ühel juhul tühistas Riigikohus madalama astme kohtu otsuse, millisega oli Tarbijakaitseameti ettekirjutus tühistatud. Tarbijakaitseameti edasises tegevuses on tähtsaimaks Riigikohtu lahend Raimond Parko asjas (lisa 2).

Raimond Parkolt varastati American Express reisitekid summas 3700 USD. Nende ostmisel oli talle antud eestikeelne teave, et tekid on varguse või kaotuse korral asendatavad või hüvitatakse nende maksumus. Sealjuures oli tarbija poolt allkirjastatud leping ingliskeelne ja tarbija jaoks oli arusaamatu isegi asjaolu, et tema poolt allkirjastatud dokumendi näol oli tegemist lepinguga.

Tõekkide müüja, AS Hansapank, keeldus peale tekkide kaotamist neid hüvitamast või asendamast. Tarbija pöördus Riigi Tarbijakaitseameti poole. 13.03.1999.a tegi Tarbijakaitseamet AS-le Hansapank kohustusliku ettekirjutuse tarbijale tekkide maksumus hüvitada. Hansapank vaidlustas ettekirjutuse Tallinna Halduskohtus leides, et - kuna pank tegutses käsunduslepingu alusel, siis ei ole ta käsitletav müüjana, millest tulenevalt ei saa tema vastu nõuet esitada;

- tulenevalt tarbijakaitseaduse § 2 lg 2 /Pangandus- ... teenuste ... ostul- müügil reguleerib käesolev seadus tarbija ja müüja vahelisi suhteid niivõrd, kuivõrd need ei ole reguleeritud teiste seadustega/ ja krediitiasutuste seaduses sätestatust on tegemist kahe eraõigusliku isiku vahelise tsiviilvaidlusega ja seetõttu puudub Tarbijakaitseametil pädevus sellisesse vaidlusesse sekkuda.

Nii Tallinna Halduskohus kui Tallinna Ringkonnakohus asusid AS-ga Hansapank samale seisukohale. Tallinna Halduskohus tühistas Tarbijakaitseameti ettekirjutuse. Tarbijakaitseamet esitas Halduskohtu otsuse peale Tallinna Ringkonnakohtule apellatsioonkaebuse, millise viimane jättis rahuldamata. Tarbijakaitseamet esitas Riigikohtule kassatsioonkaebuse.

- Riigikohus asus seisukohale, et ei oma tähtsust, kes on kauba omanik või müüja tsiviilõiguse mõttes. Seega on õige kassaatori seisukoht, et antud juhtumil oli AS Hansapank R. Parkole reisitekkide müüjaks Tarbijakaitseaduse mõttes.
- Riigikohtu lahendis on sedastatud ka: Asjaolu, et Eesti Panga Pangainspeksioonil oli õigus teostada järelevalvet krediitiasutuste üle ja teha tol ajal kehtinud Krediitiasutuste seaduse § 60 lg. 4 alusel ettekirjutusi, ei välistanud Riigi Tarbijakaitseameti õigust teha krediitiasutusele ettekirjutust tarbijakaitse valdkonnas ilmnenud seaduse rikkumise korral. Pangainspeksiooni poolt teostatava järelevalve korras ei olnud võimalik nõuda Tarbijakaitseaduse, sealhulgas keelenõuete rikkumiste kõrvaldamist.

Seega sai Tarbijakaitseamet oma edasises tegevuses lähtumiseks kaks üliolulist seisukohta.

Alates reklaamiseaduse (RekS) jõustumisest 1998.a 1.jaanuaril vaidlustati esmakordselt reklaamiseaduse rikkumise eest tehtud ettekirjutus. Ajalehe Eesti Ekspress telereklaamis kasutati

uurivat ajakirjandust sümboliseeriva kujundina kääridega mängukaru lõhkuvat väikelast.

Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et tegemist on kõlvatu reklaamiga RekS § 5 mõttes. Mängukaru brutaalset lõhkumist ei saa ühelgi juhul käsitleda heade kommete ja tavadega kooskõlas olevana. Kõrvuti sellega võib väikelaps matkimispüüdlustest tulenevalt tekitada kääridega endale väga tõsiseid vigastusi.

Reklaami tellija ei nõustunud ettekirjutusega ja vaidlustas selle Tallinna Halduskohtus. Halduskohtu otsuse kohaselt oli ettekirjutus seaduslik. Samale seisukohale jäi apellatsioonkaebuse läbivaadanud Tallinna Ringkonnakohtus. Õiguserikkuja esitas kassatsioonkaebuse Riigikohtule, millise loakogu ei andnud kassatsioonkaebusele menetlusluba.

Käsitlev kohtulahend võimaldab piiritleda kõlvatu reklaami seaduses esitatud mitte kõige konkreetsemat määratlust.

Tsiviilasjad

Tarbijakaitseameti poolt esitatud hagid tarbija õiguste kaitseks

2000.a esitati Tarbijakaitseameti poolt kohtutele 4 hagi tarbijate huvide kaitseks. Eelnevatel perioodidel esinevate hagidega kokku oli käsitletaval perioodil menetluses 7 hagi. Otsus tehti 5 asjas. Kõik otsused olid tarbijate kasuks.

9. Õigusloome

Suurimaks saavutuseks tagamaks tarbijate õiguste paremat kaitset seadusandluse muutmisel 2000. aastal tuleb lugeda Riigikogu poolt Haldusõiguserikkumiste seadustikus sätestatud haldusvastutuselevõtmise aegumistähtaja pikendamist seniselt kahelt kuult kuni kolme aastani. Tarbijakaitseamet oli vastavaid ettepanekuid korduvalt teinud. Probleem seisnes õiguserikkujate kõrvalehoidmisel asja menetlemisest ja kui kahekuuline vastutuselevõtmise tähtaeg oli möödunud, puudus võimalus vastutuse kohaldamiseks. Tänu äärmiselt lühikesele vastustusele võtmise tähtajale pääses haldusvastutusest nii mõnigi õiguserikkuja, seda eriti raskemate õiguserikkumiste korral.

Oluliseks tuleb lugeda Tarbijakaitseameti § 6 lg 5 kehtestatud muudatusi, mille alusel formuleering "Kauplemine tootega, mis on valmistatud kaubamärgiomaniku ainuõigust rikkudes, ei ole lubatud ka siis, kui vahendajat, müüjat või tarbijat kauba vastavast eripärast eelnevalt teavitatakse" asendati formuleeringuga "Kauplemine võltsitud kaubaga, ei ole lubatud ka siis, kui vahendajat, müüjat või tarbijat kauba vastavast eripärast eelnevalt teavitatakse" ja § 17 lg 4 p 2 sama formuleeringut käsitlevad muudatused. Tuleb asuda seisukohale, et eelnimetud muudatused vastavad täiel määral TKS § 1 lg 1 esitatud seaduse ülesandele ja elimineerivad juriidiliste isikute omavahelised vaidlused, mida senini püüti lahendada mitte tsiviilmenetluse korras, vaid maksumaksja arvel, esitades kaebuse Riigi Tarbijakaitseametile.

Tarbijakaitseamet esitas oma ettepanekud majandusministeeriumile ka Energiaseaduse muutmiseks, mida kahjuks täies mahus ei arvestatud.

Samuti on Tarbijakaitseametil arvestatav osa Vabariigi Valitsusele esitatud Alkoholiseaduse eelnõu väljatöötamisel.

Tarbijakaitseameti esindajad võtsid osa Võlaõigusseaduse eelnõu arutamisest Riigikogu õiguskomisjonis. Meie ettepanekuid aktsepteeriti.

Tarbijakaitseametil on arvestatav koht Postiseaduse eelnõu tarbijasõbralikumaks muutmisel.

Möödunud aasta asuti Tarbijakaitseameti uue redaktsiooni väljatöötamisele, mille ettevalmistamise töögruppi kuuluvad ka ameti esindajad.

Tarbijakaitseamet esitas oma pädevuse piires seisukohad erinevatele ministriumidele erinevate seaduste alamaktide kohta.

2000.a koostas Tarbijakaitseamet arvuti riist- ja tarkvara eestikeelse teabega varustamise juhendi, millise eesmärk oli tagada tarbijate õiguste kaitse arvutite ja nende seonduvate kaupade ostul. Juhendi seaduslikkus vaidlustati arvutimüüjate esindaja poolt kaebuse esitamisega õiguskantslerile. Õiguskantseri ametkond ei ole tunnistanud juhendit ebaseaduslikuks.

Tarbija majandushuvid ei ole siiski täiel määral kaitstud, sest Võlaõigusseaduse eelnõu menetlemine Riigikogus jätkub.

Võlaõigusseadusega harmoneeritakse järgmised tarbijakaitsealased direktiivid:

- Direktiiv 93/13/EEC 5. aprillist 1993. a. ebaõiglaste lepingutingimuste kohta tarbijalepingutes

Direktiiv on kavas harmoniseerida võlaõigusseaduse üldosas "Tüüptingimused". Kuna direktiiv lubab liikmesriikidel kehtestada ka direktiivis ettenähtust rangemaid meetmeid, siis on eelnõu koostamisel seda osaliselt ka kasutatud (pikendatud on ebaõiglaste tüüptingimuste näidisloetelu, jäetud võimalus sätete kohaldamiseks väljaspool tarbijalepinguid jne).

- Direktiiv 97/7/EC 20. maist 1997 tarbijate kaitseks distantslepingute puhul

Direktiiv on kavas harmoniseerida võlaõigusseaduse üldosas "Sidevahendi abil sõlmitud lepingud".

- Direktiiv 85/374/EEC 25. juulist 1985 vastutuse kohta puudulike toodete eest

Direktiiv avas harmoniseerida võlaõigusseaduse eriosas "Õigusvastaselt kahju tekitamine"

- Direktiiv 85/577/EEC 20. detsembrist 1985 tarbijate kaitseks lepingutes, mis sõlmitakse väljaspool äriruume

Direktiiv on kavas harmoniseerida võlaõigusseaduse üldosas "Koduukselepingud".

Tarbijahuvid kaitset tagavate õigusaktide eelnõusid ei esitata juba 1999. aastast kooskõlastamiseks Tarbijakaitseametile. Ametil on võimalik avaldada ainult arvamust nende eelnõude osas, millised koostajate poolt ametile saadetakse, kuid see arvamus ei ole koostajale siduv. Majandusministeeriumi poolt välja töötatavate tarbijakaitsealaste õigusaktide eelnõude koostamisel saab amet siiski osaleda, kuid teistes ministriumides tehtavast tööst puudub meil koostöö tasandil süstemaatiline ülevaade. Praeguse töökorralduse juures saab amet esitada oma arvamuse läbi majandusministeeriumi.

10. Rahvusvaheline koostöö ja koolitus

Eelarvelist raha kulutati 2000.aastal koolitusele 67 919 krooni. Kokku moodustas koolituse maht 1275 tundi. Erinevatel üritustel osales kokku 48 töötajat.

Turujärelevalvega seotud koolitused võiks jaotada kolmeks:

1. Ametisisesed teabepäevad

Korraldatakse üks kord kuus. Põhitähelepanu on suunatud turujärelevalvele ja sellega tekkinud probleemidele. Vajadusel arutatakse turujärelevalve praktilist korraldamist lähtudes uutest kehtima hakkavatest õigusaktidest. Tavaliselt kutsutakse esinema ametnik, kes on osalenud konkreetse õigusakti eelnõu väljatöötamisel ja on võimeline õigusakti tegema arusaadavaks. Alati ei pruugi kutsutu olla väljaspoolt. Mõnikord on ameti töötaja saanud tutvustatava õigusakti osas eelnevat väljaõpet ning sel juhul annab ta oma teadmised teistele kolleegidele edasi.

Ametisisesel teabepäeval vahetavad järelevalvega tegelevad ametnikud pidevalt omavahel kogemusi ning ühiselt käsitletakse neid õpetlikke küsimusi, millised on praktilise

järelevalve käigus tekkinud. Arutelust võtavad osa ka ameti juristid. Selline ühistöö on vajalik ühiste arusaamiste kujundamiseks. Kõik järelevalveametnikud peavad õigusakte sarnaselt tõlgendama, sõltumata millises maakonnatalituses või linnas turukontrolli tehakse. Kuna erinevates talitustes tuleb järelevalve käigus väga erinevaid asju ette, siis on taolisel õppemeetodil praktilise töö seisukohast suur tähtsus. Meie ametis ei saa tõmmata väga ranget piiri toidujärelevalve ja ülejäänud turu järelevalve vahele. Maakonnatalitustes tegelevad samad töötajad kõigega. Teabepäevadel käsitletavatest küsimustest on umbes pooled seotud toidu järelevalvega. 2000.aastal käsitleti ametisisisel õppel järgmisi küsimusi:

Jaanuar	Toiduseadus ja selle rakendamine	(K. Ringo)
	Toidukaupade märgistamine	(K. Johanson)
	Muudatused seadusandluses	(U. Ehasoo)
Veebruar	Tarbijakaitsealaste probleemide sisseviimisest kooli õppeprogrammidesse	(U. Läänemets)
	Kreenholmis valmistatud lastetekkide märgistamisest	(M. Lutsoja)
Märts	Riigiõigus	(E. Liblik)
	Haldusõigus	(A. Allmann)
Aprill	Toidukaupade märgistus	(E.-L. Nurkse)
	Pangateenuste infoteegi tutvustamine	(A. Roosalu)
	Alkoholiseaduse § 21 muudatustest	(M. Kokk, E.-T. Annuk, P. Ühtegi)
Mai	TWINNIG' i projektist	(A. Roosalu)
	TRAPEX' i projektist	(M. Kokk)
	Tarbekeemia järelevalvest	(A. Jürgenson)
Juuni	Järelevalvealane koostöö	(M. Kokk)
	Aktide, protokollide, otsuste vormistamine	(U. Ehasoo)
	Alkoholiga seonduvad probleemid	(E.-L. Nurkse)
	Atesteerimisest ja tulemusvestluse läbiviimisest	(S.-M. Pink)
September	Uute õigusaktide tutvustamine	(U. Ehasoo)
	Kemikaalide ja kosmeetikatoodete kontrolli läbiviimisest	(M. Kokk)
	Eesti Energia hinnakujundusest	(E.-T. Annuk)
	Ametnike atesteerimisest	(S.-M. Pink)
Oktoober	Narkootilistest ainetest	(T. Kariis)
	Elektrienergia lepingutest	(J. Arukaevu)
November	Eesti Energia tarbijalepingutest	(A. Kilgi)
	Dokumentide vormistamisest	(L. Vainult)
	Arvuti kasutamise eeskirjast	(A. Roosalu)
Detsember	Veinide märgistamisest	(M. Kokk)
	Tööplaani	(M. Kokk)

2. Ministeeriumides ning teistes järelevalveasutustes korraldatavad koolitused

Tarbijakaitseameti töötajaid kutsutakse alati turujärelevalvealastele koolitustele, mida korraldavad ministeeriumid ning teised vabariigi ametid ja inspeksioonid. On rida õigusakte, mille alusel korraldavad turujärelevalvet mitmed ametid ja inspeksioonid ja sellised koolitused on meie ameti

töötajatele samuti väga vajalikud.

3. Rahvusvaheliste programmide kaasabil korraldatavad koolitused

Sellised koolitused toimuvad kas seminarina või seminar-workshop'ina. Viimastel aastatel on siiski esiplaanil mitmesugused workshop'id. See on hea koolitusvorm, kuna võimaldab kuulajatel aktiivselt osaleda rühmatööde tegemisel. Kui varsematel aastatel olid meie järelevalveametnikud rohkem kuulaja osas, siis praegu suudetakse pakkuda probleemidele omapoolseid lahendusi. Olles omandanud Euroopa Liidu direktiivide põhimõtted harmoneeritud eesti õigusaktide kaudu, on ameti järelevalveametnikud paljudes valdkondades võimelised aktiivselt väitlema ja seda tuleb lugeda läbiviidud koolituste tähtsaimaks väljundiks.

Olulisematest teemadest märgime:

Turu järelevalve (Euroopa Komisjon, TAIEX jt);
Tarbijapretensioonide käsitlemine. Rõhuasetus tarbija ohutuse ja tema majanduslike huvide kaitsele (TAIEX, LACOTS, Rootsi Tarbijakaitseamet, Soome Tarbijakaitseamet jt);

- toodete testimine;
- tarbekaupade müük ja garantiid (PHARE jt);
- turujärelevalve funktsioonide tõhustamine (Hollandi abiprojekt);
- turujärelevalve seadusandluse rakendamine Eestis (TAIEX ja Tarbijakaitseamet);
- turujärelevalve seadusandluse rakendamine Eestis ja Euroopa Liidus (Euroopa Liidu projekt);
- tarbija teavitamine kauba ühikuhinnast (Euroopa Liidu projekt);
- läbirääkimiste, lobby ja meediatehnikate koolitus;
- koolituse workshop uurimuste ja järeluurimuste tehnikatest;
- toote ohutuse demonstratsiooniprojekt;
- assisteerimine tarbija informatsiooni buklettide publitseerimisel;
- tarbija koolituse projekt;
- krediidi koolitus;
- võrdlevate testide koolitus.

Kokkuvõtteks märgime, et Euroopa Liidu ja muude institutsioonide poolt pakutavad abiprogrammide üritused koolituse alal on võimaldanud Riigi Tarbijakaitseameti tegevuse viia uuele tasandile.

10. Rahvusvaheline koostöö ja koolitus

Eelarvelist raha kulutati 2000.aastal koolitusele 67 919 krooni. Kokku moodustas koolituse maht 1275 tundi. Erinevatel üritustel osales kokku 48 töötajat.

Turujärelevalvega seotud koolitused võiks jaotada kolmeks:

1. Ametisisesed teabepäevad

Korraldatakse üks kord kuus. Põhitähelepanu on suunatud turujärelevalvele ja sellega tekkinud probleemidele. Vajadusel arutatakse turujärelevalve praktilist korraldamist lähtudes uutest kehtima hakkavatest õigusaktidest. Tavaliselt kutsutakse esinema ametnik, kes on osalenud konkreetse õigusakti eelnõu väljatöötamisel ja on võimeline õigusakti tegema arusaadavaks. Alati ei pruugi kutsutu olla väljaspoolt. Mõnikord on ameti töötaja saanud tutvustatava õigusakti osas eelnevat väljaõpet ning sel juhul annab ta oma teadmised teistele kolleegidele edasi.

Ametisisesel teabepäeval vahetavad järelevalvega tegelevad ametnikud pidevalt omavahel kogemusi ning ühiselt käsitletakse neid õpetlikke küsimusi, millised on praktilise järelevalve käigus tekkinud. Arutelust võtavad osa ka ameti juristid. Selline ühistöö on

vajalik ühiste arusaamiste kujundamiseks. Kõik järelevalveametnikud peavad õigusakte sarnaselt tõlgendama, sõltumata millises maakonnatalituses või linnas turukontrolli tehakse. Kuna erinevates talitustes tuleb järelevalve käigus väga erinevaid asju ette, siis on taolisel õppemeetodil praktilise töö seisukohast suur tähtsus. Meie ametis ei saa tõmmata väga ranget piiri toidujärelevalve ja ülejäänud turu järelevalve vahele. Maakonnatalitustes tegelevad samad töötajad kõigega. Teabepäevadel käsitletavatest küsimustest on umbes pooled seotud toidu järelevalvega. 2000.aastal käsitleti ametisisel õppel järgmisi küsimusi:

Jaanuar	Toiduseadus ja selle rakendamine	(K. Ringo)
	Toidukaupade märgistamine	(K. Johanson)
	Muudatused seadusandluses	(U. Ehasoo)
Veebruar	Tarbijakaitsealaste probleemide siseseviimisest kooli õppeprogrammidesse	(U. Läänemets)
	Kreenholmis valmistatud lastetekkide märgistamisest	(M. Lutsoja)
Märts	Riigiõigus	(E. Liblik)
	Haldusõigus	(A. Allmann)
Aprill	Toidukaupade märgistus	(E.-L. Nurkse)
	Pangateenuste infoteegi tutvustamine	(A. Roosalu)
	Alkoholiseaduse § 21 muudatustest	(M. Kokk, E.-T. Annuk, P. Ühtegi)
Mai	TWINNIG' i projektist	(A. Roosalu)
	TRAPEX' i projektist	(M. Kokk)
	Tarbekeemia järelevalvest	(A. Jürgenson)
Juuni	Järelevalvealane koostöö	(M. Kokk)
	Aktide, protokollide, otsuste vormistamine	(U. Ehasoo)
	Alkoholiga seonduvad probleemid	(E.-L. Nurkse)
	Atesteerimisest ja tulemusvestluse läbiviimisest	(S.-M. Pink)
September	Uute õigusaktide tutvustamine	(U. Ehasoo)
	Kemikaalide ja kosmeetikatoodete kontrolli läbiviimisest	(M. Kokk)
	Eesti Energia hinnakujundusest	(E.-T. Annuk)
	Ametnike atesteerimisest	(S.-M. Pink)
Oktoober	Narkootilistest ainetest	(T. Kariis)
	Elektrienergia lepingutest	(J. Arukaevu)
November	Eesti Energia tarbijalepingutest	(A. Kilgi)
	Dokumentide vormistamisest	(L. Vainult)
	Arvuti kasutamise eeskirjast	(A. Roosalu)
Detsember	Veinide märgistamisest	(M. Kokk)
	Tööplaanist	(M. Kokk)

2. Ministeeriumides ning teistes järelevalveasutustes korraldatavad koolitused

Tarbijakaitseameti töötajaid kutsutakse alati turujärelevalvealastele koolitustele, mida korraldavad ministeeriumid ning teised vabariigi ametid ja inspeksioonid. On rida õigusakte, mille alusel

korraldavad turujärelevalvet mitmed ametid ja inspeksioonid ja sellised koolitused on meie ameti töötajatele samuti väga vajalikud.

3. Rahvusvaheliste programmide kaasabil korraldatavad koolitused

Sellised koolitused toimuvad kas seminarina või seminar-workshop'ina. Viimastel aastatel on siiski esiplaanil mitmesugused workshop'id. See on hea koolitusvorm, kuna võimaldab kuulajatel aktiivselt osaleda rühmatööde tegemisel. Kui varsematel aastatel olid meie järelevalveametnikud rohkem kuulaja osas, siis praegu suudetakse pakkuda probleemidele omapoolseid lahendusi. Olles omandanud Euroopa Liidu direktiivide põhimõtted harmoneeritud eesti õigusaktide kaudu, on ameti järelevalveametnikud paljudes valdkondades võimelised aktiivselt väitlema ja seda tuleb lugeda läbiviidud koolituste tähtsaimaks väljundiks.

Olulisematest teemadest märgime:

Turu järelevalve (Euroopa Komisjon, TAIEX jt);
Tarbijapretensioonide käsitlemine. Rõhuasetus tarbija ohutuse ja tema majanduslike huvide kaitsele (TAIEX, LACOTS, Rootsi Tarbijakaitseamet, Soome Tarbijakaitseamet jt);

- toodete testimine;
- tarbekaupade müük ja garantiid (PHARE jt);
- turujärelevalve funktsioonide tõhustamine (Hollandi abiprojekt);
- turujärele seadusandluse rakendamine Eestis (TAIEX ja Tarbijakaitseamet);
- turujärelevalve seadusandluse rakendamine Eestis ja Euroopa Liidus (Euroopa Liidu projekt);
- tarbija teavitamine kauba ühikuhinnast (Euroopa Liidu projekt);
- läbirääkimiste, lobby ja meediatehnicate koolitus;
- koolituse workshop uurimuste ja järeluurimuste tehnikatest;
- toote ohutuse demonstratsiooniprojekt;
- assisteerimine tarbija informatsiooni buklettide publitseerimisel;
- tarbija koolituse projekt;
- krediidi koolitus;
- võrdlevate testide koolitus.

Kokkuvõtteks märgime, et Euroopa Liidu ja muude institutsioonide poolt pakutavad abiprogrammide üritused koolituse alal on võimaldanud Riigi Tarbijakaitseameti tegevuse viia uuele tasandile.

11. Koostöö teiste institutsioonidega

Koostööd toidu ja tarbekaupade turukontrolli valdkonnas tehakse Tervisekaitseinspeksiooniga, Veterinaar- ja Toiduametiga ning Taimse Materjali Kontrolli Keskusega. Ühist turukontrolli tehti ka Ravimiametiga, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga ning Elektrikontrolli Keskusega.

Üksikasjalikult on ühiseid tegemisi kirjeldatud osas "Kaubandusettevõtete järelevalve ja kontrollimine".

Ühiselt tegutseti Energiaturu Inspeksiooniga vedelkütuste kontrollimisel. Politseiametiga kontrolliti ühiselt alkoholimüüki.

Kokkuvõtteks võib märkida, et 2000.aastal astuti suur samm edasi koostöö süvendamisel.

Tallinnas 01.-03.novembril 2000.a toimunud rahvusvahelisel Toidumessil osales Tarbijakaitseamet viiendat korda. Külatajaid (müüjaid, käitlejaid, tarbijaid) nõustati väga erinevates küsimustes ning huvi ameti poolt levitatavate teabematerjalide vastu oli elav.

Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla tegevus

Pöördumiste arv oli 2751, millest 786 korda külastati nõuandlat, 1950 nõustati telefoni teel ja 15 kirjalikult.

Meediakontaktid jagunesid järgnevalt: 16 vestlust ajakirjanikega, meie andmete baasil avaldati 18 artiklit, tarbija õiguste päeva puhul anti välja geenitehnoloogiaalane voldik. Nõuandla eestvedamisel ilmus detsembris lugeja lauale inglise keelest tõlgitud raamat "Kuidas käivitada ja juhtida nõustamiskeskust".

12. Kokkuvõte Tarbijakaitseameti tööst 2000. aastal

Tarbijakaitseamet arendas 2000. aastal aktiivset tegevust turujärelevalves, tarbijate nõustamisel ning nende avalduste lahendamisel. Kaubandus- ja teenindusettevõtteid kontrolliti nii järelevalve korras kui tarbijate avalduste alusel kokku 3545. Peaaegu pooled õiguserikkumised käsitlesid kaupade müüki ning teine pool oli seotud teenuste osutamisega. Õigusrikkujaid trahviti 1,34 miljoni krooni ulatuses. Jätakuvalt olid probleemiks tarbija ootustele mittevastava kvaliteediga jalatsid, rahulolematuus kommunaalmaksetega ning tanklates müüdava vedelkütuse kehtestatud nõuetele mittevastavus.

Infotelefonil nõustati 7014 (7621) tarbijat väga erinevates küsimustes. Lisaks nõustastati telefoni teel 4939 tarbijat järelevalve osakonna ja maakonnatalituste poolt (teenused osutamise kohta anti nõu 2193 korral ning kaubanduse osas 2746 korral).

Aktiivselt suheldi meediaga, sh ajakirjanduse ja televisiooniga. Jätkati tarbijatele mõeldud teabematerjalide väljaandmist ning tarbijateatmikest ja tarbijaõiguse andmebaasist koosneva infoteegi koostamist. Laienes Interneti kodulehekülje temaatika.

Tulemuslikult töötas Tarbijakaitseameti juurde moodustatud Reklaami Nõukoda. Tarbija huvide kaitsmiseks ning õiguserikkujate korralekutsumiseks kasutati ulatuslikult kohtu abi.

Süvenes rahvusvaheline koostöö. Osaleti mitmesugustes koostöö- ja abiprogrammides. Hästi toimis riikidevaheline ohtlikest kaupadest kiire teabe vahetamise süsteem.

Tarbijakaitseameti eelarve moodustas 2000. aastal 6 820 885 (6 063 700) krooni ning seisuga 1. jaanuar 2001 oli ametis 56 (57) töötajat.

Sarnaselt eelmiste aastatega iseloomustas Tarbijakaitseameti tööd ka mullu tegutsemine kolmes põhivaldkonnas:

1. järelevalve tarbijaturgudel müüdavate kaupade ja osutatud teenuste üle;
2. tarbijate nõustamine ja koolitamine;
3. avalduste lahendamine.

Need arengusuunad jäävad olulised ka praegu, kuid muutuda võivad rõhuasetused.

1. Kaupade ja teenuste turukontroll

***Järelevalvet rakendati järgmistele toidu- ja tarbekaupade:

- Teraviljasaadused, leiva-saiatooted ja pagaritooted 229/95
- Alkoholivabad joogid 397/88
- Majoneesid, ketupid, kastmed 229/95
- Liha ja lihatooted 401/321
- Piim ja piimatooted 147/118
- Kala ja kalatooted 67/54
- Alkohoolsed joogid 822/119
- Tubakas ja tubakatooted 543/55
- Toitlustusettevõtted 276/196
- Keemiakaubad 428/184

- Väärismetallist tooted 15/6
- Mänguasjad 184/139
- Jalatsid 283/163
- Rõivad ja tekstiilkaubad 253/203
- Kosmeetikakaubad 397/171
- Ehitusmaterjalid 99/54
- Vedelkütused 281/130

Teenuste järelevalvet rakendati järgmistele teenuste osutajatele:

- Autoteenindus 143/48
- Iluteenindus 141/53
- Ehitus-remonditööd 64/13
- Elektroonikaseadmete remont 31/-
- Majutusettevõtted 56/21
- Vedelgaasiseadmete paigaldamine 18/4
- Muud 23/11

*** Esimene arv näitab kontrollimiste ning teine avastatud rikkumiste arvu.

Lisaks järelevalveplaanile kontrolliti ettevõtteid ka tarbijatelt laekunud telefoniteabe ja avalduste alusel. Kokku laekus ametisse 1939 avaldust (joonis 2), millest 1) lahendati positiivselt 1416 (1721), 2) esitati alusetu pretensioon 250 (303) ja 3) avaldus ei kuulunud ameti pädevusse 86 (142).

Kontrollaktide analüüs viitab samadele puudustele, millised esinesid ka varem:

- kaubal puudub eestikeelne märgistus või on selles esitatud teave mitteküllaldane;
- tehniliselt keerukal kaubal puudub eestikeelne kasutusjuhhis või on selle tõlge ebapiisav;
- aktsiiskauba (alkohol, tubakas, kütus) müügieeskirjadest mittekinnipidamine;
- kaup või teenus ei vasta kehtestatud nõuetele;
- lepingu sõlmimisel piiratakse tarbija õigusi;
- esitatud arved ei vasta tegelikkusele, esineb juurdekirjutusi.

Turukontrolli tulemuste põhjal võib väita, et võrreldes eelnevate aastatega on tervikuna olukord mõnevõrra parem. Müüjate teadmised neile vajalikest õigusaktidest on paranenud.

Turu järelevalvet ja tarbijate nõustamist kajastavad andmed on esitatud alljärgnevas tabelis. Ülevaatlikkuse huvides esitame võrdlevad andmed ka eelmiste aastate kohta.

Kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimise tulemused aastatel 1995-2000

		1995	1996	1997	1998	1999	2000
1	Kontrollitud ettevõtteid	2 464	3 780	3 504	3 506	3508	3 545
2	Esitatud avaldusi	214	2 464	3 841	3 027	2481	1939
3	Nõustatud tarbijaid		1 430	3 996	6 580	7621	7 014
4	Trahvide arv	1 705	1 930	1 595	1 306	1219	942

5	Trahvide summa (tuh kr)	945	1 356	1 114	1 194	1600	1 340
---	-------------------------	-----	-------	-------	-------	------	-------

2. Tarbijakaebused

Võrreldes arvuliselt ametisse esitatud avaldusi, näeme, et need jagunevad enam-vähem võrdselt teenuste osutamise 915 (1147) ja kaupade 1024 (1267) vahel (joonised 3 ja 4). Tarbija suutlikkus oma õiguste eest seista paraneb pidevalt. Sellele viitab jätkuv avalduste arvu vähenemine- 1939 võrreldes 1999. aastaga (2481).

Ostujärgsete avalduste vähenemisele aitab kindlasti kaasa tarbijate eelnev nõustamine. Küllalt sageli pöörduakse enne kauba või teenuse ostmist nõu saamiseks ameti poole.

Suurimat rahulolematust avaldasid tarbijad vedelkütuse kvaliteedi pärast. Seda, et autokütus ei vasta kehtestatud nõuetele, näitavad ka proovidele tehtud analüüsid. Iga kolmas-neljas proov ei vastanud mingi näitaja poolest nõuetele.

Rahul ei olda ka jalatsite kvaliteediga, kuid sageli on pretensioon tingitud pisipuudustest.

Tekstiiltoodete märgistamise nõudeid rikutakse müüjate poolt pidevalt ning vastavat korda reguleeriv õigusakt vajaks täiendamist.

Ettevaatlikuks teevad müügilolevad mänguasjad, mille juures rikutakse sageli ohutus- ja märgistamise nõudeid.

Esmakordselt avastati müügil tervisele ohtlikud metallehted, kus nikli eraldumine ületas lubatud normi 100 ... 600 korda.

Infotelefoni eelistusi kinnitavad ka järelevalve ja avalduste lahendamise andmed.

Kuigi teenuste valdkonnas on üldine suundumus kaebuste vähenemisele, on suhteliselt kõrgem kommunaalteenuste osutamisega rahulolematute arv (endiselt vee- ja soojaarved).

Suurenema on hakanud avalduste arv finantsteenuste 72-lt (41-1999. a näitaja) ja turismiteenuste 53 (36) kohta. Põhjendatav on sellega, et järjest rohkem tarbijaid kasutab neid teenuseid.

3. Reklaamialane järelevalve

Reklaamiseaduses sätestatud nõuete rikkumiste arv on hakanud vähenema. Põhjuseks on asjaolu, et reklaami peamised avalikud esitajad, tootjad ning ka tellijad on endale teadvustanud reklaamiseaduse nõuded.

Rohkem eksitakse alkohoolsete jookide reklaamimise nõuete vastu (10 juhtu). Tubakatoodete reklaami keeldu rikuti kahel korral. Avastati ka kaks eksitava reklaami juhtu. Rikuti veel toidureklaami, kõlvatu reklaami ja hasartmängu reklaami nõudeid.

Kokku tegi amet 10 ettekirjutust ning üheksal korral piirduti tähelepanu juhtimisega.

4. Kohtuasjad

2000. aasta kohtuasju iseloomustab kõrvuti konkreetsete tarbijate huvide kaitse ja õiguskorra tagamisega tarbijaturul püüd saada kohtulahendeid seadusandluse kohaldamiseks.

Ameti tegevuses on tähtsaimaks Riigikohtu lahend Raimond Parno asjas (American Express reisitekid).

Esmakordselt vaidlustati reklaamiseaduse rikkumise eest tehtud ettekirjutus (Eesti Ekspressi telereklaam mängukaru lõhkuvast väikelapsest). Oluline oli ka HÕS-i § -s 30 sätestatud haldusõiguserikkumiste aegumistähtaegade viimine vastavusse reaalsete tähtaegadega.

5. Tarbijate teavitamine. Tarbijakoolitus

Bukletid –anti välja kaks ingliskeelset infovoldikut ameti ja infoteegi tutvustamiseks.

Infoteegi teatmikest oli aasta lõpuks valminud 13, seega koostati 2000. aastal 3 teatmikku.

Kataloogid tehti kättesaadavaks ka elektrooniliselt Interneti koduleheküljel.

Kodulehekülg Internetis - keskmine külastajate arv 1000 inimest kuus, seega aastas 12000. Valmis ka kodulehekülje venekeelne versioon.

Infotelefonil võeti vastu 7014 kõnet, sh kaubandus kohta 4302 ja teenused osas 2540.

Endiselt olid päevakorras jalatsid (1497) ning mingil määral ka tehnikakaupade garantiiga seotud asjad. Valdavalt ongi küsimused seotud tööstuskaupadega (3690). Toidukaupade puhul on tegemist peamiselt aegunud kauba müügiga (431).

Aastaringelt väga teravalt küsimuste all nõuetele mittevastav kütus.

Teenuste osas pöörduakse kõige sagedamini kommunaalteenuste pärast (1083), mureks on peamiselt kütte ja veearved.

Teenindustevõtetes ei vasta teenuste kvaliteet ootustele ning teenuse osutajad ei järgi kokkulepitud tähtaegu.

6. Tarbijakaitseameti osalemine erinevates rahvusvahelistes programmides

Euroopa Liidu poolt tarbijakaitsele antav abi jaguneb:

- CICPP, mille kolmas faas käivitus 1998. a kevadel ning lõppes 2000. a kevadel.
- TAIEX-i kaudu saadav tehniline (peamiselt) abi.
- PHARE CICPP (Consumer Institutions and Consumer Policy Programme) III 1998-2000

Neist suurim oli PHARE Tarbija Institutsioonide Poliitika Programm ehk otsene toetusprogramm tarbijakaitse organisatsioonidele (CICPP). Programmi täitmise eest vastutasid:

- Saksa Vabatahtlik Tarbijakaitse Assotsiatsioon (AgV);
- Euroopa Tarbijakaitse Poliitika ja Uurimiskeskus Louvain-La-Neuve ülikoolis (CDC);
- Rahvusvaheline Tarbijakaitse Organisatsioonide Liit (CI).

Twinning - 2000. a kevadel käivitus kaheaastane PHARE institutsioonide arendamise Twinning projekt. Eesti põhipartneriks selles projektis on Rootsi Tarbijakaitseamet.

Projekti eesmärk on arendada ja tõhustada Tarbijakaitseameti kui turujärelevalveinstitutsiooni tegevust ning täiustada tarbijate koolitamisele ja teavitamisele suunatud tegevust.

Nende eesmärkide elluviimiseks toimub projekti raames umbes 20 erineva suunitlusega üritust. Projekti tulemusena peab ameti töö muutuma efektiivsemaks ning jõudma Euroopa Liidu liikmesriikidega võrreldavale tasemele.

TRAPEX - 17. mail 1999. aastal käivitus PHARE projektina Kesk- ja Ida-Euroopa riikide vaheline ohtlikest kaupadest kiire teabe vahetamise süsteem TRAPEX. Bulgaaria, Eesti, Läti, Leedu, Poola, Slovakkia, Sloveenia ja Rumeenia esindajad andsid nõusoleku osalemiseks ohtlikest kaupadest teavitamise omavahelise süsteemi loomise kohta koordinaatsioonikeskusega Budapestis. Eesti kontaktkeskuseks on Riigi Tarbijakaitseamet, kes edastab Budapestist saadud informatsiooni vabariigi teistele järelevalveasutustele: Veterinaar- ja Toiduinspeksioon, Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, Tervisekaitseinspeksioon, Taimse Materjali Kontrolli Keskus, Energiaturu Inspeksioon. Nimetatud järelevalveasutustest tagasisidena laekunud teave edastatakse Ungari

Tarbijakaitseinspeksioonile.

Kui 1999.aastal saadi kokku 20 teadet 4 riigist, siis 2000 aastal juba 105 teadet 6 riigist.

Käesoleva aasta teadetes kirjeldati ohutusnõuetele mittevastavaid elektrikaupu ja mänguasju, lubatust kõrgema kaadmiumi ja plii sisaldusega klaastooteid jms.

Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni andmete alusel olid ette valmistatud ja saadetud koordinaatsioonikeskusele Ungarisse 2000.a 6 teadet: juhtmeta veekeedukann Tokyo KE-8170L 220~240V 50Hz 1850~2000W, kohvikeetja Sunny CM-602 220V 650W, kolmekohaline 5A ja viiekohaline 10A Hiina päritolu harupistikud 250V. Antud elektritooted ei ole heakskiidetud elektriohutuse seisukohast Elektrikontrollikeskuse poolt.

Teavitatud kaupadest olid mõned ka Eesti turul ning seega õigustab selline rahvusvaheline koostöö igati.

7. Koostöö vabariigi erinevate institutsioonidega

Tarbijakaitseinspeksioonide ja vabatahtlikud tarbijaühingud – nendega oli koostöö konstruktiivne. Tarbijakaitseinspeksioonist istungitel käsitleti tarbijakaitsealase tegevuse põhisuundi ning päevakohaseid teemasid (postiseaduse eelnõu osas ühise seisukoha esitamine Riigikogule jt).

Koostöö teiste institutsioonidega – püsivat koostööd jätkati riiklike ametitega (Politseiamet, Sideamet, Turismiamet), riiklike inspeksioonidega (Kindlustus-, Tervisekaitse- ja Pangainspeksioon, Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, Energiaturu Inspeksioon), erialaliitudega (Kalaliit, Lihaliit, Toiduainetetööstuse Liit, Kaupmeeste Liit, Turismifirmade Liit). Osaleti mitmete komisjonide töös ning avaldati arvamust õigusaktide eelnõude kohta. Kahjuks lükkub võlaõigusseaduse eelnõu menetlemine Riigikogus pidevalt edasi, kuid selle seaduse puudumine raskendab tarbija majandushuvide kaitset kaupade või teenuste ostmisel.

Võrreldes eelmise aastaga rikuti 2000. tarbijaõigusi (va vedelkütuse müügil) vähem. Sellele viitab ka kirjalike avalduste vähenemine. Suureneb tarbijate huvi oma teadmiste täiendamiseks.

Kokkuvõttes võime öelda, et olukord tarbijaturul oli mõnevõrra parem kui 1999. aastal.