



TARBIJAKAITSEAMET

AASTAARUANNE

2003

Tallinn 2004

SISUKORD

1	Sissejuhatus
2	Ülevaade tähtsamatest rahvusvahelistest üritustest, millest ameti töötajad osa võtsid
3	Tarbijakaitse seisukohast uued olulised õigusaktid
4	Ameti ülesanded ja struktuur
5	Tarbijakaitse ja Euroopa Liit
5.1	Sissejuhatus valdkonda
5.1.1	Seletuskirja koostajad
5.1.2	Tarbijakaitse valdkonna reguleerimisala
5.2	Eelnõu eesmärk kõnealuses valdkonnas
5.3	Liitumislepingu eelnõu sisu ja võrdlev analüüs tarbijakaitse valdkonnas
5.4	Eelnõust tulenevate kohustuste vastavus Eesti/EL õigusele tarbijakaitse valdkonnas
5.5	Eelnõu mõjud Eestile tarbijakaitse valdkonnas
5.6	Rakendamine tarbijakaitse valdkonnas
5.7	Kulutused ja eeldatavad tulud tarbijakaitse valdkonnas
5.8	Jõustumine tarbijakaitse valdkonnas
6	Tarbijate informeerimine ja nõustamine
6.1	Infotelefon
6.2	Avalikud suhted. Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga
6.3	Võlaõigusseadust tutvustavad infopäevad
6.4	Infomaterjalid
6.5	Internet
6.6	Ametisisene suhtekorraldus, sh Intranet
6.7	Tarbijakoolitus
6.8	Rahvusvahelised tarbijakoolituse projektid
6.9	Infotehnoloogia
7	Ametisisene koolitus
8	Enesehindamine Tarbijakaitseametis
8.1	Enesehindamise projekti läbimise järeldused
9	Tarbijakaitse nõukogu
10	Rahvusvaheline koostöö ja koolitus
10.1	Turujärelevalve projekt Phare 2000
10.2	Phare 2000 kemikaalide ohutuse valdkonna üritused
10.3	Phare Twinning projekt ES 2001/IB/AG/01 Toidukontrollisüsteemi tugevdamine
10.4	Rahvusvaheline turujärelevalvet teostavate organisatsioonide koostöövõrgustik (ICPEN)
10.5	TAIEX
10.6	Geneetiliselt muundatud toit
11	Kaubandus- ja teenindustevõtete järelevalve ning kontrollimine
11.1	Toidu järelevalve
11.1.1	Keeduvorstid
11.1.2	Hakkliha
11.1.3	Juust
11.1.4	Kondiitritooted
11.1.5	Kala ja kalast kulinaartooted

11.1.6	Pagaritooted
11.1.7	Värske puu-ja köögivili
11.1.8	Ilutaimed
11.1.9	Alkohoolsed joogid
11.1.10	Tubakatooted
11.1.11	Toidualane koostöö järelevalveasutustega
11.2	Tööstuskaupade järelevalve
11.2.1	Elektrilised tööriistad
11.2.2	Isikukaitsevahendid
11.2.3	Mänguasjad
11.2.4	Keemiakaubad
11.2.5	Ehitusmaterjalid
11.2.6	Kosmeetikatooted
11.2.7	Vedelkütus
11.2.8	Pürotehnilised tooted
11.2.9	Väärismetallist ja -kividest tooted
11.3	TRAPEX
11.4	Toote ohutuse järelevalve
12	Teenindustevõtete järelevalve
12.1	Turismiettevõtted
12.2	Internetikaubandus
12.3	Müügigarantii tingimused
12.4	Tarbijat kahjustavatest tingimustest ostu-müügilepingutes
12.5	Pretensiooni esitamiseks kasutatavad blanketid
12.6	Töövõtulepingud teenuste osutamisel
12.7	Elektrienergia müük
13	Järelevalveasutuste vaheline koostöö tööstuskaupade kontrollimisel
13.1	Koostöö teiste institutsioonidega
14	Tarbijapretensioonid
14.1	Jalatsid
14.2	Kodutehnika, sidevahendid, TV-, muusika- ja raadiokaubad
14.3	Arvutid ja arvutitarvikud
14.4	Mööbel
14.5	Müügilepingutest üldiselt
14.6	Kaabellevi- ja Internetiteenus
14.7	Telefoniteenus
14.8	Mobiilsideteenus
14.9	Ehitusteenused
14.10	Finantsteenused
14.11	Turismiteenused
14.12	Reklaam
14.13	Töövahendusega seotud kaebused
15	Reklaamiseaduse järelevalve
16	Kohtuasjad 2003
16.1	Tarbijate huvide kaitse tsiviilkohtumenetluse korras
16.2	Halduskohtumenetlus
16.3	Väärteomenetlusega seonduvad kohtuasjad
17.	Õigusloome
18.	Kokkuvõtte ameti tööst
18.1	Turujärelevalve
18.2	Kohtuasjad
18.3	Tarbijapretensioonid

18.4	Tarbija teavitamine, nõustamine ja koolitamine
19	Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla
20	Summary
	Lisad
I	Toidukaupade testimise tulemused
II	Tööstuskaupade testimise tulemused
III	Tarbijakaitseameti seotuse või ameti tegevuse kajastamine kirjutas meedias
IV	Kohtuasjad
V	Tarbijaavaldused. Graafikud
VI	Reklaam

1. SISSEJUHATUS

Aasta 2003 oli Tarbijakaitseametile pingeline. Tegelemine turujärelevalvega, tarbija-avalduste lahendamise, tarbijate ja ettevõtjate koolitamisega ning õpilaste tarbijahariduse edendamisega olid väga olulised, kuid kaugelki mitte kõik suunad ameti tegevuses.

Kaasaeg esitab ameti töötajatele ja nende koolituse tasemele suuri nõudeid. Piisab, kui märgime, et tänapäeval tuleb Tarbijakaitseametil tagada järelevalve ligikaudu 40 õigusakti üle, mis reguleerivad väga erinevaid tegevusvaldkondi.

Võrreldes mõne aastatagusega, on Eesti tarbija huvid ja õigused praegu palju paremini kaitstud. Sellele on mõju avaldanud sügavad muutused kogu ühiskonnas. Uute kaubandusettevõtete avamine, tootmise kaasajastamine, konkurentsi süvenemine jms teenib kokkuvõttes ka tarbija huve.

Riigi arengu kiirust näitab seegi, et kümme aastat tagasi vastu võetud tarbijakaitseadus on praeguseks vananenud ning uus, tarbija huve paremini kaitsev seadus, jõustub 2004. aasta 15. aprillil.

Ameti ees seisvate ülesannete tulemuslik ja tarbija huve arvestav lahendamine eeldab head koostööd kõigi järelevalvega tegelevate asutuste vahel ning selles suhtes ei olnud 2003. aasta erand.

Jätkus aktiivne rahvusvaheline koostöö, osaleti uue tarbijakaitseaduse ning kaubandustegevuse seaduse eelnõude väljatöötamisel, jõulisemalt sekkuti hasartmängu ja tubakareklaami rikkumistesse jne.

Järgnevalt püüame anda põhjalikuma ülevaate Tarbijakaitseameti tegemistest 2003. aastal.

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

Jaauar

15.-17. jaauaril korraldas Soome Töötervishoiu Instituut Saariselkäs VI Euroopa isikukaitsevahendite seminari. Eesmärgiks oli anda ülevaade viimase kümne aasta tegemistest selles valdkonnas ning luua tugev koostöö erinevate isikukaitsevahenditega tegelevate institutsioonide (tootjad, volitatud asutused, laborid, järelev-alveasutused, müüjad) vahel. Ametist osales kaks ametnikku.

Veebruar

7. veebruaril toimus Riias kolme Balti riigi tarbijakaitse riiklike struktuuride ja energi-aalaste ning tehnilist järelevalvet teostavate institutsioonide kohtumine. Eesmärgiks oli üksteise tööde ja tegemistega tutvumine ning kontaktide loomine. Samuti oli kavas turujärelevalve tõhusamaks korraldamiseks sõlmida osapoolte vahel koostöö kokkulepe. Eestist osalesid Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Tehnilise Järelevalve Inspektsioon ja Tarbijakaitseamet (kolm ametnikku) .

11.-13. veebruaril toimus Eestis "International internet sweep". See tähendab, et nendel päevadel otsitakse ülemaailmselt internetist võimalikke eksitavaid reklaame turismiteenuse ja majutusteenuse valdkonnas. Ürituse organiseerijaks oli rahvusvaheline turujärelevalvet teostavate organisatsioonide liit IMSN. Seirest võtsid osa Kanada, Soome, Iirimaa, Jaapan, Korea, Uus-Meremaa, Rootsi, Šveits ja USA jt

24.-25. veebruaril toimus Ateenas Euroopa Liidu tarbijakaitsealane seminar "Tarbijakaitse administratiivne koostöö", kus osalesid ka kandidaatriikide esindajad. Seminari korraldas Euroopa Komisjoni tarbijakaitse direktoraat (SANCO) koos eesistujamaa Kreekaga. Põhiliste teemadena käsitleti: piiri ülene tarbijate kaitsmine, tarbijate rahulolu uuringud ja ohutus. Eestit esindasid Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium ja amet.

Märts

18. märtsil toimus Riias Kemikaali ohutuse inspekteerimise meetodite koolitusprogrammi planeerimise nõupidamine. Koolitusprogrammi realiseerijateks on Balti Keskkonna Foorum (BEF), Rootsi Riiklik Kemikaalide Inspektsioon (KEMI) ja Eesti turujärelevalve strateegia project Phare 2000. Põhitähelepanu pöörati koolitajate koolitusele kemikaalide hankeahela (importijad, tootjad, hulgi- ja jaemüüjad ning kasutajad) kõigis lülides järelevalve teostamiseks. Eestit esindasid Tarbijakaitseamet ja Tervisekaitseinspektsioon.

21. märtsil toimus Keskkonnaministeeriumis seminar "Biotehnoloogia ja toit" (Biotechnology and Food). Eesmärgiks oli luua paneeldiskussioon ning jagada kogemusi Ameerika ja Eesti oma ala professionaalide vahel. Välisloktorite ettekanded puudutasid tarbijate suhtumist toidu biotehnoloogiasse, plusse ja miinuseid toidu biotehnoloogias ja seadusandlikku regulatsiooni. Tarbijakaitseamet osales kolme töötajaga.

Aprill

24. aprillil toimus Brüsselis tarbijakaitse seminar. Korraldajaks oli TAIEX ning osavõtjateks Euroopa Liidu kandidaatriikide esindajad.

Mai

05.-06. mail toimus Lissabonis Euroopa Liidu tarbija ja kodanikuhariduse Comenius projekti “Consumer education and teacher training : Developing consumer citizenship” (“Tarbijaharidus ja õpetajakoolitus: tarbija kodanikuhariduse arendamine”) teine kohtumine. Kolmele aastale planeeritud projektis osaleb seitse riiki. Lisaks Eestile veel Leedu, Portugal, Rootsi, Suurbritannia, Island ja Norra.

16.-28. mail toimus TAIEXi korraldatud viieetapiline treeningprogramm Brüsselis. Külastati Belgia kesklaborit, jälgiti mänguväljakute, solaariumite ja mänguasjade testimist ja kontrollimist.

19.-20. maini korraldas TAIEX Brüsselis kandidaatriikidele seminari toote ohutusest. Eestist osalesid Tolli- ja Tarbijakaitseamet. H. Aruniit tegi kohtumisel ettekande möödunud aastal toimunud toote ohutuse missiooni kohta.

19.-28. maini toimus Brüsselis Regional Training Programme raames eksperdikoolitus. Tarbijakaitseameti esindajal oli võimalus külastada erinevaid tarbijakaitsega tegelevaid institutsioone, vahetada kogemusi ja informatsiooni.

20. mail korraldas SGF/QUISEE Jurnalas mahlaprojekti seminari. Osalesid Baltimaade mahlatööstused ja ametkonnad. Tarbijakaitseametit esindasid kolm töötajat.

27. mail toimus Riias Põhjamaade Ministrite Nõukogu tarbijakaitse komitee korraldusel nõupidamine “Koostöö arendamise võimalustest ja viisidest Põhjamaade ja Balti riikide tarbijakaitse institutsioonide vahel”. Arutelust võtsid osa Soome, Taani, Rootsi, Norra, Leedu, Läti ja Eesti esindajad vastavatest ministriumidest. Tarbijakaitseametit esindas üks töötaja.

Juuni

07.-29. juunil toimus Ameerika Ühendriikides nende välisministeeriumi korraldusel International Visitor programmi raames Euroopa regionaalprojekt Biotehnoloogia ja toiduohutus. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja ning lisaks temale veel 13 esindajat 12 Euroopa riigist. Alustades idarannikust külastati erinevaid osariike kuni läänerannikuni välja. Koolituse eesmärgiks oli tutvustada USA biotehnoloogia arengut, seadusandlust ja laboratoorseid uuringuid. Samuti arendada diskussiooni teemal toidu ohutus ja biotehnoloogia ning luua kontakte.

10.-11. juunil toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni korraldatud konverents teemal “Euroopa tarbijanõustamiskeskuste ja piiriüleste kaebuste lahendamise koostöövõrgustiku tegevuse efektiivsusest ja arengusuundadest”. Tarbijakaitseametist võttis osa H. Aruniit, kes tegi töögrupis ettekande teemal “Tarbijakaebuste lahendamine ja tarbijate nõustamine Eestis”.

13. juunil korraldati Brüsselis Euroopa Komisjoni tarbija- ja tervisekaitse peadirektoraadi ja TAIEXi koostöös seminar “Ülepiiriliste kaebuste lahendamise võrgustik ja nõustamiskeskused”. Osalesid kandidaatriikide tarbijakaitsega tegelevate riiklike ja valitsusväliste organisatsioonide esindajad. Tarbijakaitseametist osales kolm töötajat.

10.-13. juunil toimus Siguldas kemikaalide inspekteerimise meetodite koolitusprojekti teine etapp Eesti, Läti ja Leedu turujärelevalve ametnikele. Eestist osalesid Tervisekaitse-, Töö- ja Keskkonnainspektsiooni ning Tarbijakaitseameti töötajad.

13. juunil toimus Põllumajandusministeeriumis järjekordselt kõrgetasemeline Euroopa ametnike kohtumine. Põhirõhk oli asetatud probleemidele, mis on seotud õigusaktide ülevõtmisega, nende kehtestamisega ning jõustumisega. Tarbijakaitseametist oli kohtumisel kaks töötajat.

Juuli

01.-04. juulini toimus õppereis Soome Tarbijakaitseametisse (Kuluttajavirasto). Teemaks turism ja reklaami järelevalve korralduslik külg, sellega seotud probleemid ning nende lahendamine. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

August

12.-14. augustil toimus Phare 2000 turujärelevalve projekti raames õppereis Soome. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

14. augustil toimus nõupidamine Soome standardiassotsiatsioonis (Finnish Standard Association). Teemaks käsiraamatu võimalikult odav ja autoriõigusi austav väljaandmine. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

September

01.-02. septembril korraldas Põhjamaade Ministrite Nõukogu Riias seminari lepingusuhete õiguslikust regulatsioonist. Teadmisi jagasid Bjørn Erik Thon ja Gry Nergård Norrast, Marianne Åbyhammar Rootsist ning kõikide delegatsioonide liikmed. Arutati müügilepingute, ehituslepingute, universaalteenuste osutamise lepingute, finantsteenuste osutamise lepingute ning koduuksemüügi lepingute sõlmimisel kasutatavaid tingimusi ja nendega seotud probleeme. Osalesid Läti, Leedu ja Eesti tarbijakaitse riiklike institutsioonide esindajad.

08.-10. septembril korraldas Euroopa Komisjon Helsingis Balti riikidele seminari “Tarbijakaitse rakendamine”. Ettekanded käsitlesid tarbija majanduslike huvide kaitset, üldist tooteohutust, tarbija harimist ja teavitamist, tarbijaorganisatsioonide osa ja suhteid riigiorganitega. Toimusid diskussioonid. Igast riigist oli 50 osavõtjat. Eestit esindasid Riigikogu saadikud, vabatahtlike tarbijauhenduste aktivistid, ajakirjanikud jt. Tarbijakaitseametist osales 11 töötajat.

08.-18. septembril korraldas TAIEX Brüsselis neljanda koolituse ekspertidele. Teemaks toidu ohutus. Lisaks Eesti tulevastele ekspertidele osalesid veel kolleegid Ungarist.

17. septembril külastasid projekti European Quality Infrastructure raames Tarbijakaitseametit Taani Tehnoloogiainstituudi eksperdid.

23. ja 24. septembril toimus Phare 2000 projekti raames kommunikatsiooni ja avalike suhete esindajatele õppesõit Rootsi. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

24.-25. septembril toimus Prahast viies TRAPEXi aastakoosolek. Peamiseks teemaks oli TRAPEXi infosüsteemi saatus peale Euroopa Liiduga ühinemist. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

25.-26. septembril korraldas Euroopa Komisjon Brüsselis Euroopa Piiriüleste tarbijanõustamiskeskuste koostöövõrgustiku (European Extra- Judicial Network "EEJ-Net") ekspertide nõupidamise. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

Oktoober

06. - 10. oktoobril toimus kemikaaliohutuslane turujärelevalve koolitus Balti riikidele. Balti Keskkonnafoorum koostöös turujärelevalve projektiga Phare 2000 korraldas õppereisi Rootsi, kus praktilise koolituse läbiviijaks oli riiklik keemiaohutuse inspeksioon KEMI. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

07.-10. oktoobril toimus Helsingis koostöövõrgustiku ICPENi (endine IMSN) aastakoosolek. Päevakavas oli sweep-day tulemuste arutamine ja uute sarnaste ürituste kavandamine. Samuti e-kaubanduse alaste praktiliste kogemuste vahetamine ning püramiidskeemidega seotud küsimused. Tarbijakaitseametist osales kaks töötajat.

13.-17. oktoobril toimus Lissabonis ülemaailmse tarbijaorganisatsiooni Consumers International XVII maailmakongress. Seekord oli peateemaks tarbijakaitse tulevik. E-kaubandus ja piiriülene kaubandus on tarbijakaitse vallas uuteks väljakutseteks ning kongressil arutati uusi suundi. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

27.-29. oktoobril toimus Brüsselis tarbijakaitseorganisatsioonide. Kandidaatriikidele korraldati ümarlaud teemal

28.-29. oktoobril korraldas Euroopa Komisjon Brüsselis kuuendat aastat järjest aastaassamblee ehk aastakonverentsi liikmesriikide tarbijaorganisatsioonidele. Põhiteemaks oli "Laienemine" (Enlargement). Sellele üritusele on alati kutsutud ka kandidaatriikidest tarbijaorganisatsioonide ning riiklike institutsioonide esindajad.

27. oktoobril eelnes assambleele traditsiooniline kandidaatriikidele ettenähtud seminar teemal "Mida toob ühinemine Euroopa Liiduga tarbijakaitseorganisatsioonidele?" Eestit esindas suurearvuline delegatsioon: lisaks ameti peadirektorile oli Tarbijakaitse Liidust kuus inimest.

November

26.-27. novembril toimus Rotterdams toote ohutuse koostöövõrgustiku PROSAFEi koosolek. Muuhulgas näidati viimasel ajal aktuaalseid Nokia plahvatanud akusid, mille puhul on peaaegu võimatu eristada võltsingut originaalakust. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

Detsember

02. detsembril korraldas Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomisjon Brüsselis ürituse teemal “Laienemise efekt tarbijapoliitikale”. Majandus- ja Sotsiaalkomisjon koosneb erinevate huvigruppide (tööstus, transport, ametiühingud, tarbijakaitse jm) esindajatest ning nõustab EL põhiinstitutsioone. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

09. detsembril toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni korraldatud RAPEXi alane koosolek, kus käsitleti järgmisi teemasid: uued täiendatud juhendid; liituvatele riikidele koolitus jaanuaris; järelevalve asutuste töögruppide moodustamine; regionaalsed koostöögrupid. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

09.-13. detsembril toimus õppereis Inglismaale. Tutvuti Inglismaa turujärelevalve korraldusega. Teemadeks olid: tööohutus (sh iluteenindus, masinaohutus, surve-seadmed), tarbija ohutuse direktiiv, üldine toote ohutuse direktiiv, madalpinge direktiiv, mänguasjade eelkatsetamine, autoparanduse kampaania, mõõtevahendid ja ametnike koolitamine. Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

3. TARBIJAKAITSE SEISUKOHAST UUED OLULISED ÕIGUSAKTID

Seadused

1. Vedelkütuse seadus
2. Väetiseseadus

Vabariigi Valitsuse määrused

▪ Toiduseaduse rakendusaktid

1. Vabariigi Valitsuse 2. novembri 1999. a määruse nr 330 “**Järelevalve käigus kontrollproovide võtmise ja analüüsimise korra kinnitamine**” muutmine¹
Vastu võtmine: 28.01.2003 nr 32 RTI 2003, 12, 60
2. Vabariigi Valitsuse 25. mai 2000. a määruse nr 166 “**Toidugruppide suhtes esitatavad mikrobioloogilised nõuded**” muutmine
Vastu võtmine: 04.02.2003 nr 123 RTI 2003, 14, 77
3. Vabariigi Valitsuse 4. märtsi 2003. a määruse nr 69 “**Toor- ja kuumatöödel-
dud piimast kontrollproovide võtmise ja analüüsimise meetodid**”
Vastu võtmine: 04.03.2003 nr 69 RTI 2003, 28, 167
4. Vabariigi Valitsuse 22. aprilli 2003. a määrus nr 123 “**Geneetiliselt
muundatud lisaainet või lõhna- ja maitseainet sisaldava toidu märgistam-
ise erinõuded**”
Vastu võtmine: 22.04.2003 nr 123 RTI 2003, 37, 247
5. Vabariigi Valitsuse 6. mai 2003. a määrus nr 136 “**Veiseliha märgistamise
erinõuded ja kord**”
Vastu võtmine: 06.05.2003 nr 136 RTI 2003, 39, 271
6. Vabariigi Valitsuse 20. mai 2003. a määrus nr 159 “**Toidutoormes ja toidus
lubatud keemiliste taimekaitsevahendite jääkide loetelu ja piirnormid
ning taimsest toidutoormest ja toidust kontrollproovide võtmise ja
analüüsimise meetodid**”
Vastu võtmine: 20.05.2003 nr 159 RTI 2003, 43, 296
7. Vabariigi Valitsuse 10. juuni 2003. a määrus nr 172 “**Kondenspiimade ja
piimapulbrite koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded,
kondenspiimadest ja piimapulbritest proovide võtmise ja proovide
analüüsimise meetodid**”
Vastu võtmine: 10.06.2003 nr 172 RTI 2003, 46, 327
8. Vabariigi Valitsuse 17. mai 1999. a määruse nr 156 “**Toiduga kokku
puutuda lubatud materjalide ja esemete kohta esitatavate nõuete, nende
gruppide kohta esitatavate erinõuete ning nimetatud materjalide ja ese-
mete ohutuse katsetamise meetodite kinnitamine**”^{*} muutmine

Vastu võtmine: 01.07.2003 nr 186 [RTI 2003, 52, 357](#)

9. Vabariigi Valitsuse 2. novembri 1999. a määruse nr 329 «**Toiduhügieeni üldeeskirja kinnitamine**» muutmine

Vastu võtmine: 22.07.2003 nr 205 [RTI 2003, 55, 376](#)

10. Vabariigi Valitsuse 17. septembri 2002. a määruse nr 298 “**Alkoholi määramise, kirjeldamise ja müügiks esitlemise nõuded¹**” muutmine

Vastu võtmine: 12.09.2003 nr 235 [RTI 2003, 61, 408](#)

11. Vabariigi Valitsuse 20. oktoobri 2003. a määrus nr 263 “**Kontrollproovide võtmise ja analüüsimise meetodid saasteainete sisalduse määramiseks toidutoormes ja toidus¹**”

Vastu võtmine 20.10.2003 nr 263 [RTI 2003, 66, 452](#)

12. Vabariigi Valitsuse 7.märtsi 2000. a määruse 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**” muutmine

Vastu võtmine: 19.11.2003 nr 280 RTI 2003, 72, 482

13. Vabariigi Valitsuse 10. juuni 2003. a määruse nr 172 “**Kondenspiimade ja piimapulbrite koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded, kondenspiimadest ja piimapulbriest proovide võtmise ja analüüsimise meetodid**” muutmine

Vastu võtmine: 17.12.2003 nr 308 RTI 2003, 77, 519

14. Vabariigi Valitsuse 19. detsember 2003.a määrus nr 324 “**Toidu märgistusele esitatavad nõuded, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise kord¹**”

Vastu võtmine: 19.12.2003 nr 324 RTI 2003, 83, 562

▪ **Muud rakendusaktid**

15. Vabariigi Valitsuse 4. veebruari 2003. a määrus nr 43 “**Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse hindamise ja tõendamise kord¹**”

4. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR

Tarbijakaitseamet tegutseb valitsusasutusena Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi valitsusalas ning tema põhimäärus on kinnitatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 12. veebruari 2003. aasta määrusega nr 32 (RTL 26.02.2003, 27, 401). Eesti tarbijakaitse korraldamine Euroopa Liidu liikmesriikides kehtivate põhitõdede alusel sai alguse tarbijakaitseaduse jõustumisega 1994. aasta alguses. Seadusega sätestati Eesti tarbijakaitsepoliitika põhialused ning selle koostamisel lähtuti ÜRO sellealastest juhistest.

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

Tarbijakaitseameti põhiülesanded on:

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

Põhiülesannete täitmiseks amet:

- 1) kontrollib tarbijale pakutavate kaupade ja teenuste nõuetekohasust, vajadusel kontrolluste sooritades ja juhuvalikumeetodil tasuta proove võttes;
- 2) nõuab kauplejalt või tootjalt asjakohaseid dokumente, materjale ja seletusi ning muud asjakohast teavet;
- 3) peatab tarbijale ohtliku kauba või teenuse pakkumise ja müügi, kasutades vajaduse korral pitseerimist või plommimist;
- 4) teeb kauplejale suulisi hoiatusi ja juhib kauplejate tähelepanu tarbijakaitsealaste nõuete rikkumisele;
- 5) teeb ettepanekuid pädevale organile kaupleja tegevuse peatamiseks või lõpetamiseks seadusega ettenähtud korras, kui kaupleja ei järgi vastaval tegevusalal tegutsemiseks kehtestatud nõudeid;
- 6) lahendab ja edastab asjaomastele institutsioonidele lahendamiseks ametile tarbija õiguste rikkumise kohta esitatud avaldusi ja kaebusi;
- 7) teavitab üldsust kaupleja või tootja tegevusest, mis kahjustab tarbija huve;

- 8) korraldab tarbija koolitamist ja nõustamist ning tarbijakaitsealase teabe levitamist;
- 9) nõustab tarbijaühendusi ning osutab kaasabi nende tarbijakaitsealaste teadmiste täiendamisel;
- 10) annab oma pädevuse piires välja haldusakte ja soovituslikke juhendeid õigusaktidest tulenevate tarbijakaitsealaste nõuete järgimiseks;
- 11) peab läbirääkimisi ettevõtjate ja ettevõtlusorganisatsioonidega, sealhulgas monopolsete või turgu valitsevate universaalteenuse pakkujatega teenuse kvaliteedi ja tarbijale mõistliku hinna küsimustes;
- 12) nõuab maa- või linnakohtu kaudu tarbijate kollektiivseid huve kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist;
- 13) teeb koostööd teiste valitsusasutuste, kohalike omavalitsusüksuste, sihtasutuste, mittetulundusühingute, ettevõtlus- ja tarbijaorganisatsioonidega ning teiste riikide vastavate asutuste ja rahvusvaheliste organisatsioonidega õigusaktidega ettenähtud korras;
- 14) esindab riiki rahvusvahelisel suhtlemisel oma valdkonnas õigusaktidega ettenähtud korras;
- 15) jälgib ja hindab tegevusvaldkonnas saavutatud tulemusi tegevuse eesmärgi ja põhiülesannete täitmisel ning informeerib sellest ministeeriumi kaubandusosakonda;
- 16) koostab ameti eelarve eelnõu ning eelmise aasta eelarve täitmise aruande;
- 17) töötab välja ja viib ellu ameti strateegia ja tööplaanid;
- 18) täidab muid talle õigusaktidega pandud ülesandeid.

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalve, tarbijapoliitika ja avalike suhete ning haldusosakonnast. Lisaks tegutsevad kõigis maakondades talitused.

Turujärelevalve osakonna tegevusvaldkonnad:

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

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonnad:

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna ülesanneteks on tarbijakaitsealastest õigusaktidest tulenevate nõuete järgimiseks soovituslike juhendite koostamine, tarbijakaitsealase koostöö arendamine teiste institutsioonide, kohalike omavalitsusasutuste ja

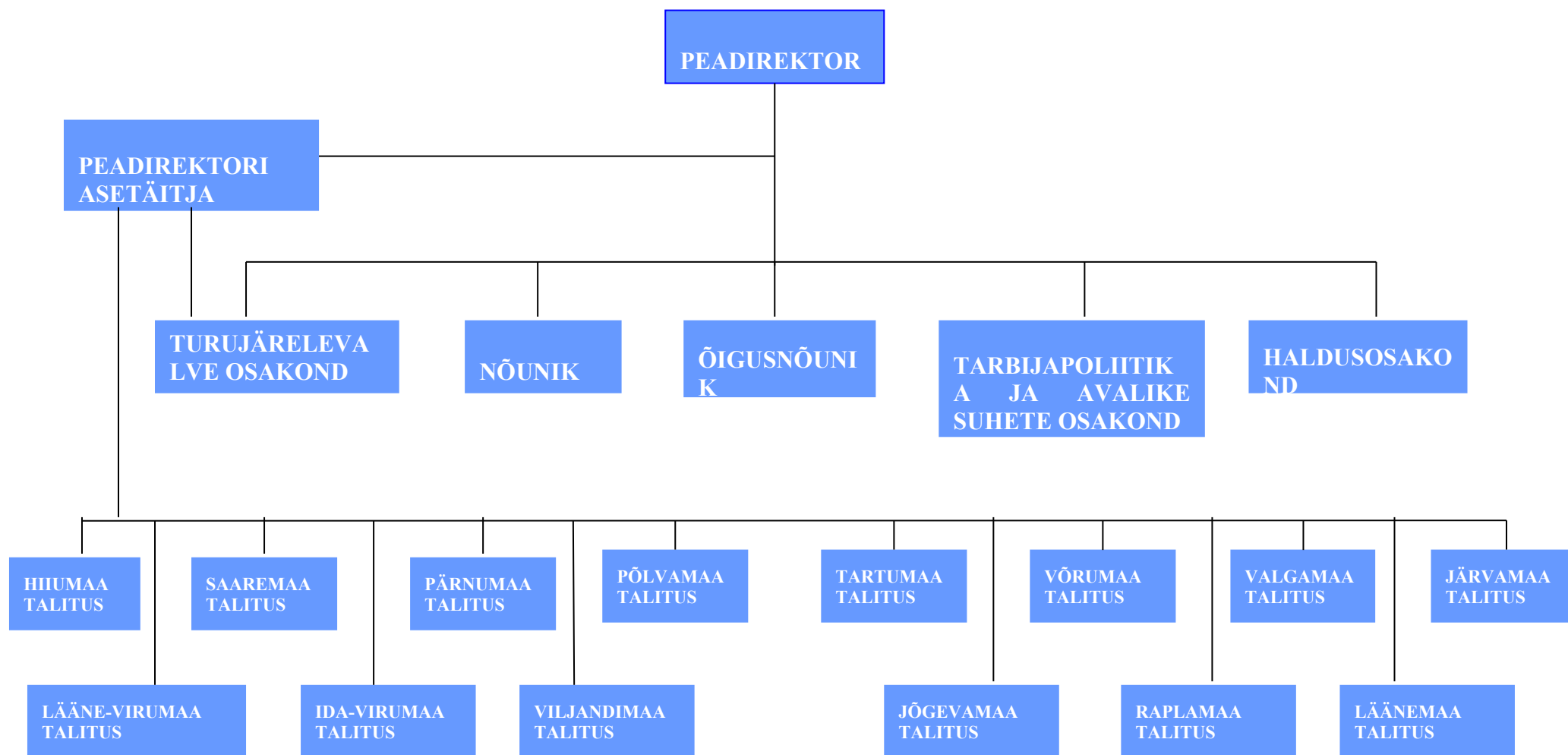
tarbijaorganisatsioonidega, ameti rahvusvahelise koostöö arendamine tarbijakaitse alal institutsioonide ja organisatsioonidega, avalike suhete korraldamine, tarbija koolituse ja nõustamise korraldamine ning tarbijakaitsealase teabe levitamine.

Haldusosakonna tegevusvaldkonnad:

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

Maakonnatalituste tegevusvaldkonnad:

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



5. TARBIJAKAITSE JA EUROOPA LIIT

Eesti on jõudnud oma arengus niikaugemale, et mõne kuu pärast seisab ees riigi ajaloo üks suurimatest tähtsündmustest – saamine Euroopa Liidu liikmesriigiks. Sellega seoses on asjakohane anda ülevaade valdkonna temaatikast (tarbijakaitse *acquis*, liitumisläbirääkimised jm) põhjaliku kokkuvõtte näol, mille on koostanud tarbijakaitse töögrupi juht liitumisläbirääkimistel H. Aruniit.

Analoogsed seletuskirjad on koostatud läbirääkimisel käsitletud kõikide peatükkide kohta. Ühinemisleping Euroopa Liiduga ja selle seletuskiri täismahus on kättesaadavad Välisministeeriumi koduleheküljel aadressil www.vm.ee

Ptk. 23 Tarbijakaitse

5.1 Sissejuhatus valdkonda

5.1.1 Seletuskirja koostajad

Käesoleva seletuskirja koostas Helle Aruniit, tarbijakaitse töögrupi juht (Tarbijakaitseamet, Majandus-ja Kommunikatsiooniministeerium).

Tarbijakaitse valdkonna läbirääkimiste protsessi oli kaasatud Tarbijakaitse Liidu esindajaid, Eesti Kaubandus-ja Tööstuskoja esindaja ning Eesti Toiduainetööstuse Liidu esindajaid aga ka Turismifirmade Liidu, Kaupmeeste Liidu esindajaid.

5.1.2 Tarbijakaitse valdkonna reguleerimisala

Tarbijakaitse valdkonda reguleerib EL asutamislepingu artikkel 153, mille kahe esimese punktiga määratletakse tarbijakaitse poliitika sisu ja koht teiste EL poliitikate kõrval ja nimelt: - tarbijate huvide edendamiseks ja kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamiseks aitab ühendus kaitsta tarbijate tervist, turvalisust ja majanduslikke huve, samuti edendada nende õigust teavitamisele, koolitamisele ja organiseerimisele oma huvide kaitseks; - ühenduse ülejäänud poliitika ja meetmete määratlemisel ning rakendamisel võetakse arvesse tarbijakaitse nõudeid.

Tarbijakaitse *acquis* jaguneb tinglikult kolmeks osaks:

- esimene osa sisaldab õigusakte, mis annavad suunised tarbijate teavitamiseks, nende koolitamiseks, et parandada tarbijate teadlikkust teha õigeid valikuid; samuti tarbija esindajate osavõtu võimaluste kohta mitmesuguste komisjonide ja komiteede töös (näiteks standardite väljatöötamise komisjonid jm);
- teine osa sisaldab õigusakte, mis kehtestavad nõudeid, et tarbija oleks kaitstud ohtlike, mittekvaliteetsete kaupade ja teenuste eest;
- kolmas osa sisaldab õigusakte, mis kaitsevad tarbijate majanduslikke huve.

Tarbijakaitse temaatika on EL tasandil tihedalt seotud ühtse siseturu toimimisega (asutamislepingu art 94 ja art 95 lg 3) ning selle turu piires kaupade ning teenuste vaba liikumise küsimustega (art 30).

Majanduspiirkonna lepingus (EEA leping) reguleerivad tarbijakaitse küsimusi artikkel 72 ja artikkel 78 ning lisa XIX.

5.2 Eelnõu eesmärk kõnealusel valdkonnas

Juba EEA lepingu preambulas rõhutatakse, et lepingu pooled on otsustanud toetada tarbijate huve ja tugevdada nende turuseisundit, seades eesmärgiks kõrgetasemelise tarbijakaitse. Täpsemalt on tarbijakaitsega seonduv käsitletud art 72, art 78 ja lisas XIX..

Tarbijakaitsega seonduv *aquis* tugineb EL asutamislepingu sätetele.

Asutamislepingu eesmärgiks on tagada kõrgetasemeline tarbijate tervise, turvalisuse ja nende majanduslike huvide kaitse ühenduse õiguse harmoneerimise kaudu, kindlustades ühesuguse kaitstuse kõigile tarbijatele kõigis ühenduse liikmesriikides vähemalt harmoneeritud õiguse tasemel. Kuid vastavalt art 153 lg 5 on igal liikmesriigil õigus säilitada või võtta kasutusele rangemaid tarbijakaitsemeetmeid. Ühenduse harmoneeritud õigusest rangemate kaitsemeetmete rakendamine peab olema kooskõlas asutamislepinguga ning argumenteeritud. Rakendatavad kaitsemeetmed, piirangud kaupade, teenuste liikumisel ühest liikmesriigist teise ei tohi kaasa tuua liikmesriikidevahelise kaubanduse varjatud piiramist (art 30).

EL eesmärgiks on antud valdkonnas tagada olulisemate tarbijakaitsealaste põhimõtete ühtlustamine ning võrreldavus liikmesriikide vahel.

Lühidalt võib öelda, kui tarbija (üksikisik) reisib oma koduriigist teise liikmesriiki, siis tal on samasugune kaitstuse tase kaupade ja teenuste ostmisel selles riigis kui tema koduriigis. EL tarbijakaitsealased regulatsioonid kindlustavad ühtsed reeglid kaupade käitlemisele, kaupade ja teenuste müügile vähemalt ühenduse harmoneeritud õiguse ulatuses. Reeglite ühtlustamine on toimunud ja toimub peamiselt direktiivide kaudu. Tarbijakaitse *aquis* sisaldab arvukalt direktiive, mille põhimõtteid peavad järgima oma majandustegevuse korraldamisel konkreetse majandus- või tootmisharu üksused (näiteks toiduainete käitlejad, tekstiilitööstus, finantssektor jne.) kelle tegevus või toode on seotud või siis otse suunatud tarbijale. Järelevalvet reeglite täitmise üle teevad, aga ka vajadusel reeglitesse täiendusi, EL institutsioonid eeskätt EL Komisjoni direktoraadid. Tarbijakaitse valdkonna huvides töötab tervise ja tarbijakaitse direktoraat, mida kureerib komisjonäär David Byrne. Lisaks sellele on kindlasti igas liikmesriigis valitsuste poolt loodud toimivad järelevalveasutused (inspektsioonid, ametid). Peale selle tegutsevad kõigis liikmesriikides suurema või vähema aktiivsusega kodanikualgatuse korras loodud tarbijakaitseorganisatsioonid, kes otseselt jälgivad kuidas riik arvestab tarbijate huvidega ning nad esindavad läbi oma katusorganisatsioonide tarbijate huve EL tasandil mitmesugustes EL institutsioonides. Kindlasti esindavad ja kaitsevad need organisatsioonid tarbijate huve oma koduriigis.

Liitumislepinguga võtab Eesti vastavad *aquis* põhimõtted üle ning kohustub neid alates liitumishetkest rakendama. Vastavate kohustuste täitmiseks on liitumisläbirääkimiste vältel viidud läbi Eesti seadusandluse harmoneerimine *aquis* põhimõtetega, mille tulemusena on tagatud siseriikliku ja EL seadusandluse kooskõla antud valdkonnas (vt allpool p 4). Reeglina on vastavaid põhimõtteid asunud juba rakendama, selleks on loodud vajalik institutsionaalne baas, mis tagab liitumislepingu jõustumise korral sellest tulenevate kohustuste tõrgeteta täitmise (vt allpool p 6).

5.3 Liitumislepingu eelnõu sisu ja võrdlev analüüs tarbijakaitse valdkonnas

Kuna Eesti ei taotlenud EL peetud liitumisläbirääkimiste käigus tarbijakaitse valdkonnas üleminekuperioode ega erandeid, sisaldab liitumisleping tarbijakaitse valdkonna jaoks Eestile üksnes üldist kohustust rakendada alates Euroopa Liiduga ühinemisest kõiki ühenduse õigusakte tarbijakaitse valdkonnas (ühinemisakti art 2).

Ühinemisakti artikli 5 lõike 2 alusel võtab Eesti endale kohustuse ühineda ka tarbijakaitse valdkonda kuuluvate konventsioonidega, mida ei ole veel asendatud nõukogu määrustega.

Erandite ning üleminekuperioodide taotlemist ei peetud liitumisläbirääkimiste käigus vajalikuks erinevatel põhjustel. Tarbijakaitse valdkonnas oli peamiseks kohustuseks liitumisprotsessi käigus osaliselt juba eksisteeriva seadusandluse kooskõlla viimine *aquis*´ga, kuid ka terve rea EL direktiivide harmoneerimine. Samuti oli läbirääkimiste alustamise perioodil Eestil juba olemas vajalik institutsionaalne baas, et asuda rakendama harmoneeritud õiguse põhimõtteid. Siiski selle institutsionaalse baasi haldussuutlikust oli vaja oluliselt tõsta. Kuna EL seadusandlus tarbijakaitse valdkonnas kujutab endast reeglite kogumit, mida normaalselt toimida sooviv turumajanduslik ühiskond nagunii kehtestab, et tagada heade kaubandustavade, terve konkurentsi toimimine ning selles protsessis osalevate isikute õiguste kaitse, siis sellest tulenevalt on tarbijakaitse valdkonda kuuluvaid *aquis*´st tulenevaid põhimõtteid siseriiklikult asutud rakendama juba enne liitumisläbirääkimiste algust (näiteks tarbijakaitse seadus aastast 1994, reklaamiseadus 1997, konkurentsiseadus jne)

EEA lepinguga aktsepteeritakse kõiki EL liitumislepinguga sätestatud ühisturu reegleid. Tarbijakaitse temaatika on omakorda tihedalt seotud ühtse siseturu toimimisega ja seetõttu EEA lepingus ei ole tarbijakaitse valdkonnas erisusi võrreldes EL lepinguga.

Konkreetsed tarbijakaitse valdkonda puudutavad reeglid sisalduvad EEA lepingu artiklites 72 ja 78 ning lisa XIX.

EEA liitumislepingu eelnõus sisalduvad tarbijakaitse valdkonda puudutavad reeglid liitumislepingu artiklites 1, 3 ja 4. EEA liitumislepingu eelnõu lisades ei ole eraldi välja toodud ühtegi tarbijakaitsealast EÜ õigusakti.

Ühinemisel Euroopa Majanduspiirkonnaga peab Eesti tagama, vastavalt EL kehtivale põhimõttele, liikmesriikide turgudel ringlevate kaupade ja teenuste vastavuse üldise tooteohutuse nõuetele (Direktiiv 2001/95/EÜ) ning tarbijate õiguste ühtlase ja kõrgel tasemel kaitse .

5.4 Eelnõust tulenevate kohustuste vastavus Eesti/EL õigusele tarbijakaitse valdkonnas

Eestis kehtiv õigus vastab tarbijakaitse valdkonnas põhimõtteliselt EL nõuetele. Üksikutes spetsiifilistes valdkondades on vajalik täieliku kooskõla saavutamiseks õigusaktide täiendamine või uute õigusaktide vastuvõtmine. Tarbijakaitse valdkonna *aquis* täielikuks ülevõtmiseks on 2003. aastal plaanis vastu võtta uus tarbijakaitse seadus (eelnõu on Riigikogus), mille eesmärgiks on kaasajastada kehtivat tarbijakaitse seadust eeskätt tarbija majanduslike huvide kaitse seisukohalt ning luua lihtsustatud kohtuväline süsteem tarbija ja kaupleja vaheliste vaidluste lahendamiseks. Seejuures on arvestatud Euroopa Komisjoni soovitusi 4. aprillist 2001. a ning 30. märtsist 1998. a tarbija vaidluste lahendamise kohtuväliste institutsioonide põhimõtete kohta, direktiivi 98/27/EÜ tarbija kollektiivsete huvide kahjustamise lõpetamiseks tehtavate ettekirjutuste kohta ja direktiivi 98/6/EÜ tarbijakaitse kohta tarbijatele pakutavate toodete hindade avaldamise kohta. Eelpoolnimetatud õigusaktid on lisatud samuti EEA lepingusse (lisa XIX).

Tarbija huvide kaitse aspekte arvestab elektroonilist kaubandust reguleeriv direktiiv 2000/31/EÜ, mille harmoneerimine toimub eraldi seadusega ja mille eelnõu on käesoleval hetkel koostamisel Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi kaubandusosakonnas.

Arvuliselt sisaldab tarbijakaitse *aquis* kõige enam õigusakte, mis käsitlevad toidukaupade ohutuse, märgistamise, impordi nõudeid. Nende direktiivide harmoneerimise eest vastutab Põllumajandusministeerium. Käesoleval ajal peaks kehtiv Eesti õigus toiduvaldkonnas vastama EL nõuetele (vt vastava valdkonna juurest).

Tooteohutus on tarbijakaitse kõige olulisem aspekt. Toode on ohutu, kui tema kasutamine ettenähtud viisil ja eesmärgil ei ohusta tarbija tervist ja vara. Samuti peavad toote pakend ning märgistus vastama toote sisule. Siin on Eesti õigus täielikus vastavuses EL õigusega, seda tagab tooteohutuse seadus (1998. a).

Tarbija majandushuvide kaitsmiseks on EL keelustanud kahjuliku ja ebaausa tegevuse turul. Nii kaitstakse tarbijat eksitava reklaami ja selle tagajärgede eest, samuti ebaausate lepingutingimuste eest. Eesti õigus on selles osas täielikult vastavuses EL õigusega (tarbijakaitse seadus 1994. a, reklaamiseadus 1998. a, võlaõiguse seadus 2001. a jm).

5.5 Eelnõu mõjud Eestile tarbijakaitse valdkonnas

Liitumislepingu mõjude hindamisel tuleb arvestada asjaoluga, et Eesti on tarbijakaitse valdkonnas juba valdavalt rakendanud *aquis* tulenevaid kohustusi, seetõttu ei too liitumislepingu jõustumine olemasoleva praktika jaoks kaasa põhimõttelist laadi muudatusi vaid tuleb jätkata alustatud protsessi.

Kaudselt võiks hinnata tarbijakaitse valdkonnas EL poliitika järgimise mõjusid allpool esitatud viisil:

- kasvab tarbijate teadlikkus oma õigustest ja kohustustest ning seoses sellega muutuvad nende hoiakud, käitumisharjumused. Tarbijakaitseamet on tellinud vastavateemalisi uuringuid alates 1998.a., samuti analüüsinud igal aastal Ameti poole pöördunud tarbijate kaebuste sisu ja põhjuseid aga ka meedia poolt kajastatud küsimusi;
- ettevõtjad, ärimehed aktsepteerivad järjest rohkem häid kaubandustavasid. EL-ga liitumine ja sellega seonduvate *aquis* põhimõtete rakendamine tagab siinsete ettevõtjate suurema usaldusväarsuse ning läbipaistvuse nende suhtes ühtse õigusliku regulatsiooni kohaldamise kaudu;
- toodetakse, imporditakse, müüakse järjest rohkem ohutuid, kvaliteetseid ning lepingutingimustele vastavaid kaupu, teenuseid. Eestis rakendatakse EL *aquis* põhimõtteid ning Eestis on õiguse rakendamiseks loodud vajalikud ja haldussuutlikud institutsioonid.

5.6 Rakendamine tarbijakaitse valdkonnas

Tarbijakaitse valdkonnas on Eestile kõik vajalikud institutsioonid järelevalve korraldamiseks loodud ja tegutsevad nad samadel põhimõtetel nagu Euroopa Liidu liikmesriikides. Eestil on vaja tõsta nende haldussuutlikkust ja veelgi parandada omavahelist koostööd – see tagab õigusaktidega kehtestatud reeglite praktikas parema toimimise.

Tarbijakaitse seaduses ja teistes tarbija huve kaitsvates seadustes ja nendest tulenevates õigusaktides esitatud nõuete täitmise üle (kui õigusaktides on konkreetselt viidatud Tarbijakaitseameti järelevalve kohustustele) teeb järelevalvet Tarbijakaitseamet, kes kuulub Majandus- ja Kommunikatsiooni haldusalasse. ELga liitumine ei too kaasa vajadust teha Tarbijakaitseameti töös olulisi organisatsioonilisi muudatusi.

Kõik toiduainete käitlemisega seonduv õigus kuulub Põllumajandusministeeriumi valitsemisalasse ja inimese tervisega seonduvad küsimused Sotsiaalministeeriumi valitsemisalasse. Institutsionaalne baas *aquis* rakendamiseks on olemas. Nimelt on Põllumajandusministeeriumi haldusallas Toidu- ja Veterinaaramet, Taimetoodangu Inspeksioon ning Sotsiaalministeeriumi haldusallas Tervisekaitseinspeksioon.

Tooteohutuse osas on peamisteks rakendusametiteks Tarbijakaitseamet ja Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, kes asuvad Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi haldusallas.

Tarbijate teavitamise, nõustamise ning koolitamise aga ka tarbijate majanduslike huvide kaitse rakenduslike tegevuste ja järelevalve eest vastutab Tarbijakaitseamet.

5.7 Kulutused ja eeldatavad tulud tarbijakaitse valdkonnas

Liitumislepingu jõustumisega ei kaasne Eesti Vabariigile seoses tarbijakaitse valdkonnaga otseseid suuri kulusi, samuti ei ole ettenähtud tulu saamine seoses EL liitumisega.

Kuid tagamaks institutsionaalse baasi haldussuutlikkuse EL õiguse efektiivseks rakendamiseks, on vaja aastatel 2004 – 2007 suurendada järelevalveasutuste eelarve mahtu mõistlikul määral.

Nii vajab Tarbijakaitseamet õigusaktide rakendamiseks (turujärelevalve, testimised, tarbijate koolitamine, nõustamine) ELs aktsepteerival tasemel, eelarve kasvu igal aastal ca 6-8 % aastatel 2004-2007.

5.8 Jõustumine tarbijakaitse valdkonnas

Liitumislepingus ei ole tarbijakaitse valdkonnaga seonduvaid sätteid, mis jõustuksid Eesti suhtes hilisemal kuupäeval kui leping ise. Samuti ei näe liitumisleping ette tarbijakaitse valdkonnaga seonduvaid üleminekuperioode või üksikute *aquis* osade jõustumist hilisemal kuupäeval kui liitumisleping.

6. TARBIJATE INFORMEERIMINE JA NÕUSTAMINE

Kokku nõustati (infotelefonil, vastuvõtul, osakondade töötajate poolt) tarbijaid 17599 juhul. Võrreldes 2002. aastaga on nõustamiste üldarv kasvanud 1808 (11,4%) võrra.

6.1 Infotelefon

Infotelefonil nõustati eesti ja vene keeles 10610 tarbijat. Võrreldes 2002 suurenes kõnede arv 17% (1822 kõnet) võrra. Keskmiselt nõustati kuus 884 isikut. Kõige tihedamad kuud aastas infotelefoni jaoks on september ja oktoober (keskmiselt 46 kõnet päevas).

Peamised probleemid, millega tarbijad infotelefonile abi saamiseks pöördusid, on jäänud samaks. Jätkuvalt oli enim probleeme tööstuskaupade garantiiga seotud küsimustes (jalatsid, rõivad ja muud tekstiilitooted, mobiiltelefonid, kodutehnika, arvutid). Kaubanduses tekkinud arusaamatuste lahendamiseks pöördus infotelefonile 5104 tarbijat. Tööstuskaupade kvaliteediga seotud küsimusi oli 4754 (sh jalatsid 1453, rõivad ja muud tekstiilitooted 574, kodutehnika 457), aegunud toidukaupade müük oli küsimuseks 350 juhul.

Teenuste osas helistati 2094 korral. Kõige rohkem oli probleeme teenindusettevõtetega, kus rahulolematuse põhjuseks oli enamasti teenuse halb kvaliteet ja kokkulepitud tähtaegade eiramine. Probleemne valdkond oli kommunaalteenused (683 kõnet), samuti oli palju küsimusi (217 kõnet) elektrienergia kohta.

Konkreetselt lahendust nõudnud tarbijakaebused edastati järelevalveosakonnale. Ühelt poolt võib tarbijate huvi kasv olla tingitud kogu tarbijaid informeeriva töö järjepidevast suurenemisest (voldikute väljaandmine, teabepäevade korraldamine, loengud jm). Oma osa on kindlasti ka meedial, kes tegeleb aktiivselt probleemide kaastamisega.

Kõik nõustamised sisestatakse andmebaasi, mis tunduvalt lihtsustab ülevaadet ja kokkuvõtte tegemist. Samuti toimitakse ka infotelefonile tulnud tarbijate kaebustega.

Nõustamistega selgitatakse välja ka tarbija olulisemad probleemid. Sellega seoses koostatakse tarbija küsimuste loetelu, mis käsitlevad kõige aktuaalsemaid probleeme kaubanduses ja teeninduses.

Küsimused on grupeeritud valdkondade kaupa ning nendega ja spetsialistide poolt antud vastustega on võimalik tutvuda Tarbijakaitseameti koduleheküljel nii eesti kui vene keeles.

6.2 Avalikud suhed. Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga

Meediale edastati 31 pressiteadet: kuukokkuvõtted ameti tööst, erakorralised ohuteated ja aktuaalsed tarbijaprobleemid. Kõik pressiteated lisati Interneti kodulehele (ka inglise ja vene keeles). Võrreldes 2002. aastaga on pressiteadete arv vähenenud, kuid samal ajal on suurenenud ameti töötajate poolt kirjutatud artiklite arv. Teemade kajastamisel, mis on tarbija seisukohast olulised (ohuteated, tähelepanu juhtimised, tarbija õiguste olulised rikkumised jm), eelistas amet konkreetseid päevalehti, mitte ei koostatud kõikidele väljaannetele saadetavaid pressiteateid. Konkreetselt

ühele väljaandele suunatud artikli avaldamise tõenäosus on pressiteate avaldamisest suurem ning ametil puudub kogemus, et konkreetsele väljaandele kirjutatud artikkel oleks jäetud avaldamata.

Lisaks koostati ja edastati kõigile töötajatele igapäevased meediamonitooringud. Monitooringu andmetel mainiti Tarbijakaitseametit 297 artiklis (möödunud aastal 242 artiklis). Monitooring hõlmab eestikeelseid ajalehti (nii üleriigilisi kui maakondlikke) ja ajakirju. Ajakirjandus käsitleb Tarbijakaitseameti tegevust valdavalt positiivselt. Üksikud negatiivsed arvamused on tingitud ameti funktsioonide vales tõlgendamisest.

Regulaarne oli koostöö järgmiste väljaannetega:

Ajakirja Kodu & Aed köögirubriigis avaldati igakuiselt ameti poolt kirjutatud nõuandvaid artikleid teatud tootegrupi (nt mesi, suhkur, moosid, köögiviljad, mahlad jm) kohta. Tarbijale selgitati antud toote eripära, mida selle toote valimisel silmas pidada, millised on mürgistusele esitatavad nõuded jne.

Vastavalt koostöökokkuleppele avaldati venekeelses ajalehes Privat Info regulaarselt tarbijakaitsealaseid artikleid.

Koostööna avaldas Maaleht erinevaid tarbijakaitsealaseid intervjuusid. Samuti oli tarbijal võimalus esitada ameti pressiesindajale küsimusi, mille vastused lehes avaldati.

Ajalehega Postimees pandi algus koostööle, mille raames avaldati Postimehe tarbijalisas Kasu tarbijakaitsealaseid artikleid ja kajastati järelevalve tulemusi. Kasu esimene number ilmus 31. oktoobril 2003. aastal. Postimehe tarbijalisa võib pidada lootustandvaks koostööväljundiks.

Koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga ning Phare 2000 projekti raames valmistati ette toote ohutuse kampaania, mille väljatöötamisel osalesid Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, Tööinspeksiooni jt järelevalve asutused. Kampaania viis läbi riigihanke võitnud reklaamiagentuur Royal Service OÜ. Kampaania koosnes neljast suuremast osast: spetsiaalne ohutuse kodulehekül www.ohutus.ee, kauplusesisene reklaam, ETVs linastunud saade "Tatikad!" konkreetse ülesande lahendamiseks ning toetavad artiklid ajakirjanduses.

Rahvusvahelise tarbija õiguste päeva tähistati koos Tarbijakaitse Liiduga. Üritusena korraldas amet 14. märtsil Sakala Keskuses teabepäeva võlaõigusseaduse tutvustamiseks. Lisaks käsitleti veel teisi teemasid: "Funktsionaalne toit – trenditoode", lektor Haidi Kanamäe Põllumajandusministeeriumist ning "Toiduturu järelevalvest 2002. aastal", lektor Eha-Leidi Nurkse Tarbijakaitseametist.

Lisaks teabepäevale jagasid ameti töötajad koos vabatahtliku tarbijakaitse liikumise esindajatega viies Tallinna suuremas kaubanduskeskuses (Sikupilli Prisma, Magistrali, Kadaka Selver, Rocca al Mare Prisma, Citymarket) ameti koostatud infomaterjale. Infomaterjale jagati ka kõikides maakonnakeskuste suuremates kauplustes. Tarbijapoolne huvi ürituse vastu jäi tagasihoidlikuks.

6.3 Võlaõigusseadust tutvustavad infopäevad

Jätкус 2002. aastal alustatud võlaõigusseadust tutvustavate infopäevade läbiviimine maakondades. Infopäevad toimusid:

Viljandis	(28.01. Katrin Malm ja Terje Sauemägi)
Paides	(19.02. Juta Kimmel)
Jõgeval	(26. 02. Juta Kimmel)
Ida-Virumaal	(Jõhvis 17.02. Urmas Ehasoo)
Ida-Virumaal	(Narvas 18.02. Urmas Ehasoo)
Keilas	(13.03. Juta Kimmel)
Tallinnas	(14.03. Urmas Ehasoo)
Kuusalus	(28.03. Juta Kimmel)
Rakveres	(16.04. Urmas Ehasoo)
Tartus	(21.04. Urmas Ehasoo)
Haapsalus	(08.04. Juta Kimmel)
Saaremaal	(16.05. Urmas Ehasoo)
Hiumaal	(17.05. Urmas Ehasoo)
Pärnus	(04.06. Juta Kimmel)

Tarbijate osavõtt üritustest jäi tagasihoidlikuks (v.a Ida-Virumaa, Saaremaa), põhiliselt olid esindatud ettevõtjad. Infopäevade korraldamine oli siiski vajalik, sest võlaõigusseaduses sätestatud põhimõtete tutvustamine peamiselt ettevõtjatele teenib kaudselt ka tarbija huve.

6.4 Infomaterjalid

Anti välja tarbijale suunatud uued bukletid “Kuidas valida isikukaitsevahendeid?” ja “Kuidas osta kaupu väljaspool äriruume ning sidevahendi kaudu?”. Kordustrukina anti välja “Kuidas osta jalatseid?”, “Kuidas käituda, kui on ostetud lepingutingimustele mittevastav kaup või teenus?”, “Kuidas käituda reisteenuste ostmisel?” ning “Mänguasjade ohutus”. Bukletid sisaldavad eesti- kui venekeelset materjali.

Koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga korraldati pürotehnilisi tooteid ja nende kasutamist tutvustava voldiku levitamine otsepostituse kaudu. Eesti Päevalehe vahel otsepostitati tarbijateni 30 000 voldikut.

Artikleid ja teste tõlgiti Soome tarbijainfo ajakirjast Kuluttaja ja Inglismaa tarbijajuhenduse väljaandest Which?. Tõlgetega saab tutvuda ameti Interneti koduleheküljel ning valikuliselt on lisatud neid Infoteegile. Tõlkematerjale on kasutatud buklettide väljaandmisel.

Tarbijakaitseametist väljastatud pressiteated on vene- ja ingliskeelsena kättesaadavad ameti Interneti koduleheküljel.

Koostati ülevaade Eesti pankade poolt väljaantavatest pangakaartidest, mis on kättesaadaval ameti koduleheküljel. Eesmärgiks on anda tarbijale ülevaade komertspankade pangakaartidest, tutvustada erinevaid pangakaarte, kaartide kättesaam-

ise tingimusi, ühe või teise kaardi kasutamise seotud võimalikke kulusid jm aspekte.

Infomaterjal annab ülevaate Eesti Pangaliidu liikmete Hansapanga, Eesti Ühispanga, Sampo panga, Nordea panga ja Eesti Krediidipanga pangakaartidest.

Koostati tarbijale mõeldud võlaõigusseadust tutvustav käsiraamat, milles püütakse lihtsas keeles koos konkreetsete näidetega selgitada tarbijale olulisi seaduse sätteid. Väljaande koostamine oli ameti kollektiivile tõsine väljakutse. Eesmärgiks oli anda tarbijale ülevaade tema õigustest ja kohustustest. Peatähelepanu pöörati lepingutele, millega tarbijal tuleb kõige sagedamini kokku puutuda (müügileping, koduukseleping, sidevahendi abil sõlmitud leping, töövõtuleping, pakettreisileping, ehitise ajutise kasutamise leping) ja tarbija käsutuses olevatele õiguskaitsevahenditele.

Koostati uus sisekorraeeskiri ja asjaajamisejuhend.

Uuendati infoteegi TarKa katalooge “Vaba aja ja spordivahendid”, “Rõivad ja jalatsid”, “Tarbekeemia”, “Kosmeetika” ning “Pangateenused”.

Alustati koostööd Ettevõtluse Arendamise Sihtasutusega (EAS) ettevõtjatele suunatud teabeportaalis www.aktiva.ee äripoolele tarbijakaitsealase informatsiooni edastamiseks. Sõlmimisel on konkreetne koostöökokkulepe, mille alusel amet edastab portaalile pressiteateid, uudiseid ja teavet ettevõtjale suunatud üritustest, projektide, avalduste, taotluste esitamise tähtaegadest, ettevõtlusega seotud uuringute tulemusi, samuti ameti poolt väljaantud ja ettevõtlusega seotud trükiseid.

Kodanike teavitamise portaali www.eesti.ee abil toimub tarbijate küsimustele vastamine. Lisaks on portaalil tarbijakaitsele pühendatud osa, mida ameti poolt toimetatakse ja vajadusel täiendatakse.

Ameti tellimusel viis Eesti Konjunktuuriinstituut läbi elanike küsitluse “**Tarbijakaitse olukorrast Eestis**”. Taolist uuringut tellis amet kuuendat aastat järjest. Küsitlusega tahetakse välja selgitada inimeste tarbijakaitsealaseid teadmisi ning tarbija eelistusi teda huvitava teabe saamise osas. Aasta-aastalt tunnevad tarbijad rohkem huvi oma õiguste kaitsmise suhtes. Sagenenud on tarbijate pöördumised müüja poole ja helistamine ameti infotelefonil. Kaebuste lahendamine läbi müüjate või ameti abi kasutades on valdavalt lõppenud tarbijate kasuks (märkis 69% rikkumisi kogenenud pöördunustest).

Oktoobris osales amet järjekordsel Toidumessil. Seoses messiga valmistati ette infomaterjalid toidukäitlejatele ja tarbijatele ülevaate andmiseks kehtivatest õigusaktidest.

6.5 Internet

Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud Interneti kodulehekülge täiendati pidevalt järgmistes alajaotustes:

- aastaaruanne 2002;
- TRAPEX (uued ohuteated);
- tarbijauuring "Tarbijakaitsealasest olukorrast Eestis";

- rubriik "küsimused-vastused" (nii tarbijatele kui ettevõtjatele);
- muudatused inglise- ja venekeelses versioonis;
- Infoteegi kataloogide ülespanek;
- ameti poolt järelevalve korras tehtud otsuste ja ettekirjutuste pidev avalikustamine;
- koostöös Konkurentsiametiga koolinoortele suunatud Internetipõhise programmi "Oska valida!" täiendamine;
- uued infomaterjalid (bukletid): "Geenid ja toit", "Muundatud geenidega põllukultuurid", "Kuidas valida isikukaitsevahendeid?", "Kuidas osta kaupu väljaspool äriruume ning sidevahendi kaudu?".
- uus rubriik – "Tunne seadust". Selle alla koondati võlaõigusseadust lahti seletavad õpetlikud artiklid;
- lisati "tarbijate huvisid eiranud ettevõtjate nimekiri". Sellega avalikustatakse korduvalt seadust rikkunud ettevõtjad;
- lisati link "Keskkonnasäästlik tarbimine", mis annab teavet ökomärkidest;
- lisati link "Tarbijate majanduslike huvide kaitse". Selle all on võimalik tutvuda Eestis pakutavate pangateenuste võrdlustega;
- lisati link "Tarbijakoolitus", mille alla on koondatud info tarbijakoolitusest;
- lisati erinevad testid: grillid, kohvimasinad, mikserid, rulluisud, mobiiltelefonid, tarbekeemia, juukselakid ning jalgrattad.

6.6 Ametisene suhtekorraldus, sh Intranet

Ametisest Intranetti täiendati pidevalt: lisati TRAPEXi ohuteateid, täiendati töötajate igapäevaseks tööks vajalike dokumentide nimistut, lisati uusi eeskirju ja juhendeid, täiendati seaduste kommentaaride osa, meediamonitoringu andmebaasi jne.

Täielikult muudeti Intraneti kujundust, millega kaasnes andmete suur ümbertõstmine.

Regulaarselt ilmus ajaleht "Ameti Teavitaja".

6.7 Tarbijakoolitus

Tarbijakaitsealane koolinoortele suunatud projekt "Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga".

Võistluse "Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga!" finaali toimus 31. jaanuaril Tallinna Pedagoogikaülikoolis. Võistluse eesmärgiks oli tulevaste tarbijate koolitamine ja tarbijakoolituse arendamine. Noori õpetatakse elus iseseisvalt ja teadlikult tegutsema. Projekti raames omandasid õpilased teadmisi tarbijakaitsest, õppisid säästlikult, keskkonnahoidlikult ja etiketikohaselt üritusi planeerima ning korraldama.

Ülesandeks oli korraldada vahva pidu 25 külalisele. Eelarveks nähti ette 2500 krooni. Võistlejatel tuli valida peostiil, sobiv koht ja riietus, valmistada kutsed, kirjutada lahti eelarve, koostada menüü jms. Samuti tuli lahendada tarbijakaitsealane situatsioonülesanne ja koostada kahepoolne rendileping ning põhjalik aruanne. Arvestada tuli ohutus- ja turvanõudeid ning lähtuda keskkonna- ja tarbijasõbralikest ideedest.

Kokku saadeti ametisse 14 koolist 24 erinevat võistlustööd, mille hulgast selgitati TPÜ käsitöö ja kodunduse üliõpilaste kaasabil viis parimat võistkonda. Finaali

pääsesid Kärkla Ühisgümnaasiumi, Türi Majandusgümnaasiumi ja Tartu Hiie Kooli võistkonnad. Eripreemia pälvisid Türi Majandusgümnaasiumi ja Tartu Kommerts-gümnaasiumi võistkonnad.

Finaalis tuli õpilastel vastata viktoriiniküsimustele ja lahendada erinevaid praktilisi ülesandeid. Teemadeks olid tarbija- ja keskkonnakaitse, tervislik toitumine, etikett, ohutusnõuded ning peo korraldamine. Võisteldi rahalistele auhindadele: I koht 7000 krooni, II koht 5000 krooni ja III koht 3000 krooni, eripreemiad á 2000 krooni. Auhindade eest hoolitsesid sponsoritest AS Hansapank, AS Kalev, AS Tallegg ja AS Põltsamaa Felix. Tasavägises võistluses saavutas esimese koha Türi Majandusgümnaasiumi võistkond, teise Kärkla Ühisgümnaasiumi ja kolmanda koha Tartu Hiie Kooli võistkond.

“Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga!” korraldamiseks tegid lisaks sponsoritelehead koostööd Tarbijakaitseamet ja Tallinna Pedagoogikaülikool,

Tarbijakaitsealane koolinoorte projekt **“Saame hakkama mõnusa matkaga Eesti looduses!”**.

Tagasiside toimunud võistlustele sarjast “Saame hakkama...” on osalejate poolt olnud väga positiivne ning amet käivitas uue võistluse “Saame hakkama mõnusa matkaga Eesti looduses!”. Eesmärgiks on õpetada koolinoori plaanima huvitavat, harivat ja meeleolukat matka, kasutades selleks oma fantaasiat ja kogemusi. Projekti raames on välja antud võistlustingimusi tutvustav voldik, läbiviidud kaks õpetajate seminari võistluse teemadel ning jagatud osalevatele õpetajatele ja õpilastele materjale võistlusel edukaks osalemiseks. Võistlusele registreerus 15 kooli 37 võistkonnaga. Aruannete esitamise tähtaeg on 30. jaanuar 2004.a. Esitatud tööde põhjal valitakse ka seekord viis parimat matkavõistkonda, kellest kolm osalevad 2004. a märtsis toimivas finaalis, kus selgitatakse paremusjärjestus sponsorite poolt välja pandud rahalistele auhindadele: I koht 7000, II koht 5000 ja III koht 3000 krooni ning kaks lisaauhinda á 2000 krooni. Võistluse edukaks läbiviimiseks teevad seekord toetajatena koostööd Tarbijakaitseamet, Konsumentverket, TPÜ ja Eesti Roheline Liikumine. Sponsoritena esinevad vanad tuttavad AS Hansapank, AS Põltsamaa Felix, AS Tallegg ja AS Kalev, kellele seekord lisandub AS Estravel.

6.8 Rahvusvahelised tarbijakoolituse projektid

5.-6. mail toimus Lissabonis Euroopa Liidu tarbija ja kodanikuhariduse Comenius kolmeaastase projekti “Consumer education and teacher training: Developing consumer citizenship” (“Tarbijaharidus ja õpetajakoolitus: tarbija kodanikuhariduse arendamine”) teine kohtumine. Projekt käivitus 2002. aasta aprillis avakonverentsiga Hamaris (Norra). Teisel kohtumisel osales ametist üks töötaja. Projektist võtab osa seitse riiki. Lisaks Eestile veel Leedu, Portugal, Rootsi, Suurbritannia, Island ja Norra. Iga riigi esindus koosneb vähemalt viiest liikmest, kes kuuluvad haridus- ja tarbijakaitse ringkondadesse. Projekti eesmärgiks on analüüsida riikide esinduste poolt koolide õppekavasid, et leida võimalusi tarbijahariduse käsitlemiseks eelkõige õpetajakoolituses. Vajalik on valmistada ette tunnikavad koos didaktiliste juhenditega ning testida neid grupi õpetajate peal. Järgmine kohtumine on kavas 2004.a märtsis.

Tarbijakaitseamet osaleb 2003. a sügisel käivitunud Euroopa Liidu Sokrates programmi Erasmus kolmeaastases projektis “Tarbija kodanikuhariduse koostöövõrgustik” (The Consumer Citizenship Network (CCN)). Projekti eesmärgiks on vahetada erinevate riikide kogemusi ning arendada tarbija kodanikuharidust. Projektis osaleb 122 institutsiooni 29 riigist.

Huvi tarbijakaitse teema vastu on endiselt suur. Äriettevõtetele selgitati kümne kuu jooksul 29 korral võlaõigusseadusest tulenevaid seadusemuudatusi. Amet koolitas ka vabatahtlikke tarbijakaitsjaid ning esines töötute ümberõppekoolitustel. Lisaks koolitati õpetajaid projekti “Saame hakkama mõnusa matkaga Eesti looduses!” läbiviimiseks. Loengutega esineti TPÜ käsitöö ja kodunduse üliõpilastele. Teadmisi tarbijakaitsest jagati vene koolide ühiskonnaõpetuse õpetajatele.

Tarbijakaitse tähtsust rõhutab asjaolu, et selle aastal ühiskonnaõpetuse riigieksamil olid mõned tarbijakaitsealased küsimused.

Noortele suunatud tarbijakoolituse programmi “Tunne oma õigusi” Interneti versiooni uuendati vastavalt võlaõigusseadusele ning kaasajutati programmi sisu.

6.9 Infotehnoloogia

Kõik ameti tökohad on varustatud arvutitega ning töötajatel on ligipääs Internetile (sissehelistamine või püsiühendus). VPN (virtuaalne privaatvõrk) toimib keskameti ja maakonnatalituste vahel 2003. aasta lõpust. Kõigil ametnikel on e-posti aadress ning maakonnatalitused on lülitatud keskameti e-posti süsteemi. 01. jaanuari 2004. a seisuga oli ametis arvutitöökohti 64, sh maakonnatalitustes 18.

Ametisisene teabevahetus on infotehnoloogia arenguga muutunud aasta-aastalt operatiivsemaks. Kõik töötajad kasutavad ametisisest infosüsteemi Intranet, samuti on võimalik edastada informatsiooni kõigile töötajatele üheaegselt e-posti teel.

Intranet toimib 2000. aastast. Uue tarkvara baasil juurutati sel aastal uue kujunduse ning haldamissüsteemiga Intranet. Intranetti on koondatud peaaegu kõik ameti tööks vajalik info ning töötajad kasutavad seda aktiivselt.

Uuenduskuuri läbis ameti serveripark. Põhjuseks oli eelkõige vananenud riistvara ning vajadus uute teenuste ja suuremate andmemahatude järele. Arvutitöökohtade riistvara kaasajastatakse vastavalt eelarvele.

Kinnitati ameti infosüsteemi andmeturbe põhimõtted. Eeskirjas on esitatud andmeturbe kontseptsioon ning kirjeldatud vajalikke organisatsioonilisi, füüsilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Eeskirja lisades on esitatud spetsiifilised turvapolitiikad.

Jätkusid arvuti täiendkoolitused ning nende lõppedes korraldati arvuti kasutamiskuse test kõigile töötajatele. Testi tulemuste alusel saab väita, et töötajad kasutavad arvutit efektiivselt.

7. AMETISISENE KOOLITUS

Tarbijakaitseamet peab töötajate teadmiste, oskuste ja kompetentside kasvu oluliseks pikaajalise edu teguriks ja investeerib järjekindlalt vastavate võimaluste loomisesse. Töötajate arendamine on töötaja ja ameti ühine kohustus.

Et areng pole ainult karjääriredelil ülespoole liikumine, on juhtide ülesanne suunata ja toetada oma töötajate arengut viisil, mis kõige paremini sobiks nii ameti pikaajaliste

vajadustega kui töötaja potentsiaali, teadmiste, oskuste ja võimete. Töötajate individuaalse arengu kavandamine ja töösoorituste hindamine toimub iga-aastase arenguvestluse käigus.

Tarbijakaitseamet peab parimaks viisiks ameti potentsiaali rakendamisel meeskonnatööd ja üksteiselt õppimist, st sünergiat. Seepärast tunnustab amet eriti kõrgelt töötajaid ja osakondi, kes jagavad järjekindlalt oma teadmisi ja kogemusi teistega, olgu vahetu tööprotsessi või ametisiseste kommunikatsioonikanalite kaudu, lektoritena koolitusüritustel vms.

Üldine koolitusvajadus sõltub ametniku rollist ja ülesannetest ametis.

Euroopa Liiduga liitumisel kaasnevad Eesti ühiskonda mõjutavad ühiskondlikud, majanduslikud, poliitilised ja seadusandlikud muutused on tõsiseks väljakutseks töötajate teadmistele ja oskustele.

Aastal 2003 oli koolituse põhirõhk Euroopa Liidu alasel koolitusel, keelekoolitusel ja erialasel enesetäiendamisel.

Maakonnatalitustega läbiviidud teabepäevadel selgitati õigusakti sätteid ning praktilises töös vajalikke teemasid. Ülevaade käsitletud teemadest on esitatud tabelis 1.

Tabel 1

	Kuupäev	Teema	Esineja
1.	Veebruar	Kommentaar ehitusseadusele	T. Laesson
		Võlaõigusseadusest	U. Ehasoo
		2002. a tööplaani täitmisest ja 2003. a plaanist	M. Kokk
		Lõike- ja potilillede standardist	M. Kask
		Maakonnatalituste töökorraldusest	M. Kokk
2.	Märts	Isikukaitsevahendid	A. Vurma, E. Karponen
		Ameti struktuurist	H. Aruniit
		Avaliku sektori kvaliteediauhinna pilootprojektist	H. Aruniit
3.	Aprill		
		Arvutitest	H. Allik
		Suhkrutoodete koostis- ja kvaliteedinõuded, märgistamise erinõuded; Kakao- ja šokolaaditoodete koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded	K. Johanson
		Kosmeetikatoodete märgistus	L. Avent
		Lõikelillede märgistus	M. Kokk
		Seadustest	U. Ehasoo
		Kosmeetikatoodete märgistus	L. Avent
		Puu- ja köögiviljade valiku põhimõtted	S. Evendi
4.	Mai		
		Elektrituru seadus	V. Savel
		Enesehindamise projekti järeldused	H. Aruniit
		Ametikohtade hindamine	L. Simson
5.	Juuni	Tarbijakaitse seadus, kaubandustegevuse seadus	U. Ehasoo
6.	August	Suvekool Vormsil. Võlaõigusseaduse ja karistusseaduse rakendamine. Võlaõigusseaduse kaasusõpe ja väärtomen-	U. Ehasoo

		etluse praktikum	
7.	Oktoober	Arvutitest maakonnatalituste töötajatele	H. Allik
8.	Detsember	Isikuandmete kaitse seadus Ühistranspordi seadus	U. Ehasoo, P. Vene, K. Tambur

6.-8. augustil korraldati ameti töötajatele Vormsil suvekool, kus päevakavas olid võlaõigusseaduse ning karistusseadustiku rakendamisega kaasnenud probleemid, võlaõigusseaduse kaasusõpe ja vääртеomenetluse praktikum. Samuti esitati ülevaade tarbijaõiguslike seaduste eelnõudest. Suvekooli viis läbi ameti õigusnõunik.

8. ENESEHINDAMINE TARBIJAKAITSEAMETIS

Amet korraldas avaliku sektori kvaliteedihindamise pilootprojekti raames enesehindamise.

Tervikuna oli pilootprojekt sobiv, kuid erinevate riigiasutuste (ministeeriumid, ametid, inspeksioonid jt) hindamisel oleks vajalikud teatud korrektiivid.

Analüüsid samu asju erinevast vaatenurgast, jõuti tulemuste arutelul arusaamisele, et lihtsatel nähtustel võib esmamuljest palju sügavam tagapõhi olla. Organisatsioonis on kõik tegevused omavahel tihedalt seotud, kuid pealiskaudsel vaatlemisel võivad mitmed tähtsad asjad jääda märkamatuks või ei hinnata neid piisavalt tähtsateks. Kõik projektis osalenud märkisid, et hindamisega kaasnes paljudele asjadele uus lähenemine. Mudelis väikeste erinevustega esitatud kordamised olid algul küllaltki häirivad, kuid süvenemisel asetusid asjad kohale. Siiski nõudis see palju ajakulu ja mõttetööd.

Protsesside ja nähtuste põhjalikul tundmisel on abstraktne küsitlus võimalik konkreetseteks tegevusteks mõelda, kuid hindajal on lihtsam, kui abstraktsuse aste oleks madalam. See aga eeldabki erineva tasemega riigiasutustele mõnevõrra erinevat lähenemist.

Kriteeriumide hindamise analüüs kujunes asjalikuks ja pani asjadele teisiti mõtlema. Esitati palju ettepanekuid töö parandamiseks, mis sugugi ei eeldanud täiendavate ressursside vajadust. Kasuks tuli hindajate valimine erinevatelt tasanditelt (maakonnatalitused, osakonnad, juhtkond) ja arutelu läbiviimine heas õhkkonnas.

Pilootprojekti sõnastus oli raskepärane. Keeleliselt saaks seda selgemalt esitada. Projektiga peaks kaasnema korralik täitmishüend, see suurendaks kasutegurit ja hoiaks aega kokku.

Hindamise ettevalmistamisel lähtuti seisukohast, et see annaks võimalikult palju tõest teavet ameti headest ja parendamist vajavatest külgedest. Teiseks soovisime saada ettepanekuid, kuidas asju paremaks muuta lähiajal või pikemas perspektiivis. Väga tähtsaks pidasime sisendada hindajatesse arusaamist, et töötajate tegevus määrab ameti potentsiaali ja maine ning selle kujundamisele saavad kõige rohkem töötajad ise kaasa aidata.

Selline seisukoht pidas silmas ainult ühte eesmärki: kuidas paremini kaitsta tarbijate huve ehk kuidas pakkuda kvaliteetsemalt avalikku teenust.

Enesehindamine annab võimaluse võrrelda ennast teiste asutustega, mida teadaolevalt siiani ei ole tehtud.

Märtsi algul valisime hindajateks maakondadest kolm ning keskusest neli põhiosakondade töötajat. Hindajatelt eeldasime vähemalt 2-aastast töökogemust ja tahet muutusteks. Juhtkond oli esindatud peadirektori näol.

Kuni 17. märtsini toimus individuaalne töö, kuid 11. märtsil korraldatud maakondade päevale oli esinejaks palutud Karin Närep rahandusministeeriumist, kes veelkord tutvustas pilootprojekti ja vastas küsimustele.

Konsensuskoosolek toimus 19. märtsil. Järgnes dokumendi mustandi koostamine, selle veelkordne läbiarutamine meeskonna liikmetega ning lõppversiooni esitamine.

Töö korraldamiseks valiti kaks projektijuhti, kes ei kuulunud hindajate hulka, kuid kes osalesid konsensus koosolekul.

Konsensuskoosoleku juhatajaks ja projekti kokkukirjutajaks valiti töötaja, kes samuti ei kuulunud hindajate hulka.

Lõpptulemusena koostati nimekiri ameti nn headest ja vähem headest "asjadest" ning määrati konkreetne ajakava puuduste likvideerimiseks või toimiva süsteemi täiustamiseks.

8.1 Enesehindamise projekti läbimise järeldused

Enesehindamine viidi läbi ühtse hindamismudeli (CAF) järgi (04.03 – 11.04.2003). Lisaks mudeli hindamisele kriteeriumide alusel toodi hindamisprotsessi käigus eraldi välja asutuse tugevused ja parandusvaldkonnad. Viimaste elluviimiseks koostati ajakava. Ameti töö paremaks korraldamiseks koostati ja rakendati:

- Tarbijakaitseameti personalipoliitika dokument;
- Tarbijakaitseameti teenistujate tunnustamise ja motiveerimise kord;
- viidi läbi küsitlus ja analüüsiti selle tulemusi;
- valmistati ette Konjukturiinstituudi igaaastane uuring;
- alustati arvestuse pidamist ametnike kohta laekunud kaebuste osas jne.

9. TARBIJAKAITSENÕUKOGU

Tarbijakaitseenõukogu 18. juuni istungil arutati tarbijakrediidiga seotud probleeme (laenud, nende võtmine jm). Ülevaatega esines Finantsinspektsiooni esindaja.

Arutati ka nn "vältimatute" teenustasude küsimust (pangaülekande teenustasud väikeste summade ülekandmisel).

Käsitleti õigusaktide muudatustepanekuid toidumärgistusele esitatud nõuete osas. Ettekandega "Ülemääraste nitritite kahjulikkusest" esines Tiiu Mürrepp.

10. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ JA KOOLITUS

Sarnaselt eelnevatele aastatele oli amet ka 2003. aastal tihedalt seotud erinevate rahvusvaheliste projektidega ning nende raames korraldatud üritustega.

Osaleti EL Phare turujärelevalve projektis ning EL Phare toidukontrollisüsteemi tugevdamise projektis. Samuti osaleti aktiivselt rahvusvahelise turujärelevalvet teostavate organisatsioonide koostöövõrgustiku (ICPEN) ühistes aktsioonides ning võeti osa TAIEX'i koolitustest.

10.1 Turujärelevalve projekt Phare 2000

Turujärelevalve projekti programmi (sh eesmärgid, tulemused, kasusaajad) on kirjutatud eelmise aasta aruandes. Projekti põhitegevusteks olid:

1. Horisontaalse turujärelevalve strateegia, elluviimise skeemi, finantsplaani ning inimressursiarengu plaani väljatöötamine. Protseduuride, töökirjelduste, tööplaanide, kvaliteedi ning efektiivsuse mõõtmise kriteeriumide väljatöötamine;
2. Määratleda antud valdkonnas väljatöötamist vajav seadusandlus. Välja töötada vajalik seadusandlus;
3. Nõustada juhtimises turujärelevalve institutsioone. Koolitada personal.

Projektiga tegelesid nn horisontaalsed eksperdid, kelle ülesandeks oli institutsionaalse struktuuri korrastamine ja tugevdamine, funktsioonide jagamine ning koostöö parandamine. Ametiga tegelesid põhiliselt Jukka Kallio (turujärelevalve strateegia), Hannele Jurvelius, (inimressursi arendus) ja Tuuri Kerttula (avalikud suhted ja infovahetus).

Kuna amet oli selles projektis kaudseks kasusaajaks, siis tegime koostööd vaid isikukaitsevahendite valdkonna eksperdiga Eero Korhoneniga. Tema nõustas ametit jalgratturi kiivrite testimisel, infovoldikute väljatöötamisel ja koolitas ameti töötajaid.

Projekt lõppes 10. detsembril 2003. aastal. Finaalürituseks oli toote ohutuse seminar Eesti Rahvusraamatukogus 22.-23. oktoobril. Kokkuvõttes võib öelda, et projektiga püstitatud eesmärgid saavutati:

- töötati välja Eesti turujärelevalve strateegia;
- moodustati Majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi nõustav turujärelevalve nõukogu (ministri käskkiri 17. 02. 2004 nr 54);
- koostati erinevate valdkondade kontrollimise juhendid (Tarbijakaitseamet koostas kemikaalide kontrollimise juhendi);
- koolitati vastava ala spetsialiste.

Aastal 2003 jätkusid Tarbijakaitseameti arengust lähtuvalt alljärgnevad üritused:

Koolitused ja seminarid:

- **16.-17. jaanuaril** “Kultuuridevahelised erinevused ja kommunikatsioon”. Koolitusel käsitleti erinevate rahvaste väärtushinnanguid, aja ja ruumi käsitlust, mõisteid ja arusaamu. Vaadeldi erinevate kultuuride ja rahvaste domineerivaid iseloomuomadusi, läbirääkimiste pidamise stiili, otsuste langetamise tavasid jms.
- **28. jaanuaril** “Turujärelevalve” (*Market Surveillance*). Põhiettekanne oli Euroopa Komisjoni esindajalt, kes käsitles erinevate riikide turujärelevalve praktikat ja protseduureegleid, sh harmoneeritud standardeid.
- **6.-7. märtsil** “Kommunikatsioon ja suhteturundus. Suhete loomine, arendamine, hoidmine.” Koolitusel räägiti efektiivse suhtlemise viiest komponendist: kontakti loomisest, rääkimis- ja kuulamisoskusest, lugemisest ja kirjutamisest. Koolitusel toimusid ka videotreeningud, milles põhiline nüanss oli oskuslik kuulamine ja otsuste vastuvõtmine.

- **18. veebruaril** “Turujärelevalvega seotud seadusandlus Eestis – Avaliku teabe seadus” (*Estonian Legislation in Connection with Market Surveillance*). Seminaril selgitati praktiliste näidetega seaduse tõlgendamist.
- **27. veebruaril** “Turujärelevalvega seotud seadusandlus Eestis – Karistuseseadustik, Väärteomenetluse seadustik” (*Estonian Legislatoin in Connection with Market Surveillance*).
- **23. aprillil** III tööjuhendite töögrupi kohtumine (*Workshop on the preparation of Work manual*). Amet töötas välja kemikaalide kontrollimise juhendi. Kohtumisel andsid järelevalveasutused ülevaate erinevate tööjuhendite seisundite kohta.
- **27.-28. mail** Avalikud suhted ja kommunikatsioon (*PR and Communication*). Kahe koolituspäeva jooksul käsitleti meediaga suhtlemise vajalikkust, meediakanaleid, suhtlemise meetodeid, käitumist kriisisituatsiooni jm.
- **5. juunil** “Turujärelevalve ja standardimine” (*Market Surveillance and Standardisation in Estonia*). Turujärelevalve asutuste esindajate poolt toodi välja standardite kasutamise vajadus ja võimalused. Põhiettekandega esines Eesti Standardikeskuse tegevdirektor S. Kasemaa.
- **11. septembril** “Kliendi tagasiside ja rahulolu”. Koolitusel anti teoreetiline ülevaade kliendi tagasiside liigitusest, selle vajadusest ning sellest, kuidas saab tagasisidet kasutada organisatsiooni tegevuse tõhustamiseks.
- ja **9.-10. oktoobril** meediakoolitus, kus jagati meediasuhete alaseid teadmisi, tutvustati erinevaid elektroonilisi suhtlusvahendeid ning räägiti kuidas elektroonilisi kanaleid sisutihedamaks ja kasutajasõbralikumaks muuta. Koolituse praktilises osas viidi osavõtjatega läbi teleintervjuu, mida hiljem koos analüüsiti.
- **22.-23. oktoobril** Tooteohutuse seminar. Seminaril osalesid erinevad toote ohutusega seotud institutsioonide esindajad nii Eestist kui välismaalt. Seminar oli ühtlasi Phare 2000 projekti lõppürituseks.

10.2 Phare 2000 kemikaalide ohutuse valdkonna üritused

- **18. märtsil** Riias kemikaalide ohutuse inspekteerimise meetodite koolitusprogrammi planeerimise nõupidamine (I etapp). Programm oli kavandatud kolme Balti riigi vastavatele riiklikele järelevalve struktuuridele. Programmis pöörati põhitähelepanu koolitajate õpetamisele kemikaalide kogu hankeala lülides järelevalve teostamiseks.
- **10.-13. juunil** Siguldas kemikaali ohutuse alane seminar (II etapp). Balti Keskkonnafoorum (BEF), Rootsi Rahvuslik Kemikaalide Inspektoraat (KEMI) ja Turujärelevalve Projekt Phare 2000 korraldasid kolmepoolse koolituskursuse keemiaohutuse järelevalve meetodite teemal.

- **6.-10. oktoobril** õppepäevad Rootsis (III etapp). See oli järjekordne osa Balti Keskkonnafoorumi ja turujärelevalve projekti Phare 2000 poolt korraldatavast koolitussüklist keemiaohutuse järelevalve teemal. Õppereis oli korraldatud Eesti, Läti ja Leedu kemikaalide turujärelevalvet teostavatele ametnikele. Peamiseks eesmärgiks oligi tutvuda KemI tööga. KemI on Rootsi Keskkonnaministeeriumi alluvuses töötav kemikaalide järelevalveasutus, mis tegeleb peamiselt keemiatoodete ja kemikaalide importijate ning tootjate järelevalvega. Samuti on KemI seotud kemikaalialase seadusandluse edendamise ja erinevate kemikaalialaste koolitusprogrammide läbiviimisega.

Lisaks Eestis korraldatud seminaridele kanti Phare 2000 projekti eelarvest mitmete väliskoolituste ja õppesõitude kulusid, kuigi ürituste korraldajad ei olnud Phare 2000 projektiga seotud.

- **15.-17. jaanuar** Soome Töötervishoiu Instituudi korraldatud isikukaitsevahendite seminar Saariselkäs (*European Seminar on Personal Protective Equipment*). Seminari eesmärgiks oli anda ülevaade viimase kümne aasta tegemistest selles valdkonnas ning luua tugev koostöö erinevate isikukaitsevahenditega tegelevate institutsioonide vahel (tootjad, volitatud asutused, laborid, järelevalveasutused, müüjad).
- **1.-4. juuli** Õppepäevad Soomes. Võõrustajaks oli Soome Tarbijakaitseamet. Käsitleti turismi valdkonda ja reklaami järelevalvet. Lisaks oli võimalik tutvuda põhjalikult tarbijaõiguste osakonna tööga.
- **12.-14. august** Isikukaitsevahendite alased õppepäevad Soomes. Korraldajaks oli Soome Töötervishoiu Instituut, mille laborites testitakse ja sertifitseeritakse erinevaid isikukaitsevahendeid. Külastati kahte suuremat isikukaitsevahendite müügiga tegelevat kauplust ja üht vanimat ning suurimat isikukaitsevahendite tootvat ettevõtet Soomes (Suojalaite OY). Firma tegeleb ka müüjate isikukaitsevahendite alase koolituse korraldamisega. Tollilaboris tutvustati mänguasjade testimist ja näidati vajalikke seadmeid. Sotsiaal- ja tervishoiuministeeriumis anti ülevaade Põhjamaade isikukaitsevahendite alasest koostööst.
- **25.-28. september** Õppepäevad Stockholmis. Läbivaks teemaks oli kommunikatsioon ja avalikud suhted. Külastati kolme järelevalveasutust: Rootsi Töökeskkonna Ametit, SWDACit ja Rootsi Tarbijakaitseametit.

10.3 Phare Twinning Projekt ES2001/IB/AG/01 Toidukontrollisüsteemi tugevdamine

Jätkus 2001. aasta novembris Taani juhtimisel läbiviidud projekt, mille eesmärgiks on tõhusalt funktsioneeriva toidukontrollisüsteemi loomine. Peamised kasusaajad on Põllumajandusministeerium, Veterinaar- ja Toiduamet (VTA), Tervisekaitseinspeksioon (TKI), Tarbijakaitseamet (TKA) ning Veterinaar- ja Toidulaboratoorium.

Projekt on tegevusalade järgi jaotatud neljaks komponendiks:

1. Õigusliku ekspertiisi läbiviimine Eesti toidualase seadusandluse ja EL direktiivide vastavuse osas.

- 2A. Inspekteerimiskäsiraamatu väljatöötamine.
- 2B. Inspektorite koolitus
- 2. Hea hügieenitava juhendite väljatöötamine jaekaubandusettevõtetele.
- 3. Riikliku veterinaar- ja toidujärelevat teostavaid institutsioone ühendava infovõrgu väljaarendamine

Esimese komponendi lühiajaline ekspert Taanist Jørgen Kruhl Jensen viibis Eestis aasta jooksul kolmel korral. Aasta lõpuks oli ekspertanalüüs viidud läbi u 90% toidu-alase õigusloome osas. Ekspert on ka andnud nõu õigusloome rakendamise kohta.

2A: 2003. aasta jooksul valmis inspekteerimiskäsiraamatu mustandvariant, mis lähimal ajal saadetakse keelekorrektuuri ning lõplik variant peaks valmima 2004. aasta mais.

2004. aasta sügisel on plaanis korraldada seminar, kus käsiraamatut tutvustatakse huvitatud osapooltele. Käsiraamat on tõlgitud ka inglise keelde.

2B: 2003. aasta sügisel käisid riigiametnikud Taanis kolmel koolitusel.

Piirikontrolli-alane koolitus (osavõtjad Enno Piisang ja Martin Minjajev Põllumajandusministeeriumist). Tutvuti Taani olukorraga seoses vastava õigusloome rakendamisega.

Järelevatvatasude-alane koolitus (osavõtjad Allan Habicht, Taavi Kuntu Põllumajandusministeeriumist ning Olev Kalda Veterinaar- ja Toiduametist). Tutvuti, kuidas Taanis on rakendatud direktiiv 85/73/EMÜ.

Ühise põllumajanduspoliitika alane koolitus (osavõtjad Ave Schank ja Martin Minjajev Põllumajandusministeeriumist). Peamiseks eesmärgiks oli tutvuda laboratooriumite ülesannetega ühise põllumajanduspoliitika raames.

Eestis korraldati 2003. aasta novembris **uuendtoidu-alane koolitus** VTA, TKA, TKI ametnikele.

2: Hea hügieenitavajuhendite mustandvariant on valmimisjärgus. Arutamiseks on jäänud veel enesekontrolli osa, arutelu on planeeritud 12. märtsile. Peale seda saadetakse mustand keelekorrektuuri ning lõplik variant peaks valmima 2004. aasta suvel. Kuigi esialgu oli planeeritud kaks eraldi juhendit toitlustusettevõtetele ja jaemüügiettevõtetele, siis praegu on väljatöötamisel ainult jaemüügiettevõtete osa. Toitlustusettevõtete osa väljatöötamine lükatakse ilmselt tulevikku. Juhend on olemas ka inglise keeles. Tõlke alusel on teinud ettepanekuid täiendusteks Taani eksperdid, mis on ka juhendis arvesse võetud.

3: 2003. aasta alguses lõpetati Eesti RASFF juhend ning määratud on Eestipoolne kontaktasutus. Peale seda on kontsentreeritud komponendi teisele osale – ühisevõrgustiku loomisele kontrollorganite vahel ning vajaliku tarkvara ja riistvara hankimisele. Tehti üks hinnapakkumine, mis sai ka EL Delegatsiooni heakskiidu. Seejärel moodustati järelevatvekomitee, mille liikmed on: Martin Minjajev (PõM), Erling Pedersen (Taanis VTA), Olev Kalda (VTA), Rando Sui (VTA), Leena Albreht (TKI), Maie Otsmann(TKI).

10.4 Rahvusvaheline turujärelevatvete teostavate organisatsioonide koostöövõrgustik (ICPEN)

ICPEN on 29 riigi riiklike turujärelevalvet teostavate organisatsioonide võrk, mis asutati 1992. aastal. ICPENi põhieesmärk on kaitsta kauba- ja teenuseturul tarbijat kui turusuhete nõrgemat poolt. Organisatsioon teeb ühiseid jõupingutusi, et paremini käsitleda tarbija probleeme, mis on seotud riikidevaheliste tehingutega nii kaupade kui teenuste turul. Oluline on ka informatsioonivahetus riikide vahel. ICPENi liikmed kohtuvad kaks korda aastas, kohtumised korraldab eesistuja riik.

7. - 8. oktoobril toimus Helsingis ametnike koolitus teemal “Rahvusvahelise uurimistegevuse läbiviimise praktika.” Peaasjalikult räägiti püramiidskeemi abil läbiviidavatest pettustest ja Interneti teel levitatavatest petuskeemidest. Anti juhiseid pettuste uurimiste läbiviijatele, selgitati tunnistajate ülekuulamise metoodikat, e-posti üle järelevalve teostamise võimalusi ja veebilehe omaniku identifitseerimise viise.

8. - 10. oktoobril järjekordne poolaastas korra toimuv konverents, mis seekord peeti Helsingis. Konverentsil oli esindatud 20 riiki. Kokku on liikmeid 32, kes tegelevad heade kaubandustavade praktika, reklaami järelevalve ja teiste tarbijakaitse küsimustega (v.a tooteohutus). Tarbijakaitseametit esindasid peadirektor ja jurist.

Konverentsil käsitleti järgmisi teemasid:

- ülevaade eelmisel aastal Sydneys toimunud konverentsist;
- kohalolevad riigid esitasid ülevaate edukalt läbiviidud õpetliku sisuga juhtumitest;

Näiteks Poola Tarbijakaitseamet kohustas sõiduautode LADA tootjal/müüjal muutma müügilepingu tüüptingimusi, kuna viimased osutusid ebaõiglaseks tarbijate suhtes.

- räägiti kevadel toimuvast Sweep Dayst, mille teemaks “Liiga hea, et olla tösi”; Norra esindaja andis ülevaate Põhjamaade poolt läbi viidud Sweep Dayst, mille eesmärgiks oli koguda Internetis esitletavat lastele suunatud reklaami. Selgus, et lapsevanema nõusolekut toote või teenuse ostmiseks küsiti ainult 30% veebilehtedel, 47% juhtudest oli seda väga lihtne võltsida. Äripool kogub laste andmeid (nimi, e-posti aadress, telefon, kool, vanus, hobid). Vastutasuks pakutakse lastele näiteks väike kingitus. Kokkuvõttes leiti, et seadusandlus vajab selgemaks muutmist.

- Leedu ja Taiwan avaldasid soovi astuda ICPENi organisatsiooni liikmeks ning esitasid sellekohase ettekande;

Toimus hääletamine, mille käigus Leedu võeti vastu. Taiwan ei saanud isegi jääda vaateleja positsioonile. ICPENi organisatsiooni põhikirja järgi saab liikmeks arvata eraldi haldusterritooriumiga riike. Kuna Taiwan kuulub Hiina Rahvavabariigile, siis ei ole võimalik käsitleda Taivani iseseisva riigina.

- ICPENi organisatsiooni põhikirja artikli 7 muutmine.

11. - 13. veebruar toimus Sweep Day, mille käigus kõik ICPENi organisatsiooni liikmed, sh Eesti, otsisid Internetis eksitavat reklaami turismi valdkonnas. Tarbijakaitseametist osales neli ametnikku, kes tõdesid, et olukord Eestis on üsna hea ning eksitavaid reisipakkumisi praktiliselt ei olnud. Eristada võis kolme liiki eksimusi:

- reisipakkumised olid aegunud;
- pileti hind ei sisaldanud lennujaama makse;
- hind oli toodud eurodes.

Eestile on selle organisatsiooni tegevusest aktiivne osavõtt vajalik eeskätt info vahetamise ja teiste suuremate riikide kogemustest õppimise eesmärgil, aga ka enda tutvustamisel.

ICPENi liikmeks olek annab võimaluse liikmesriikidega operatiivselt infot vahetada, teavet küsida, koostööd teha.

10.5 TAIEX

Euroopa Liidu tehnilist abi pakkuva institutsiooni TAIEXi korraldatud seminaridel on ameti töötajad osalenud eelmistel aastatel ja koostöö jätkus ka 2003. aastal.

Aastal 2002 alanud viieetapiline regionaalne programm (*the Regional Training programme for Estonia*) jätkus. Nimetatud programmi eesmärgiks oli pakkuda laialdast infot ja praktikat valitud grupile ekspertidele kandidaatriikide valitsusasutustest. Konkreetseid spetsialistid on edaspidi kontaktisikuteks suhtlemisel Euroopa Liidu vastava ala spetsialistidega ning kohapealsete *workshop*ide korraldamisel. Kandidaatide valikul osutusid edasipääsenuks Reili Kivilo ja Katrin Malm ning kelle koolitamine jätkus 2003. aastal vastavalt programmile.

- **19.-20. mail** korraldas TAIEX Brüsselis kandidaatriikidele toote ohutuse alase seminari. Ettekandega esines Tarbijakaitseameti peadirektor H. Aruniit.
- **16.-28. mail** viibis Katrin Malm TAIEXi poolt korraldatud viieetapilise treeningprogrammi raames Brüsselis. Kahe nädala jooksul külastas ta Belgia kesk-laborit, jälgis mänguväljakute, solaariumite ja mänguväljakute testimist ja kontrollimist.
- **13. juunil** toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni tarbija- ja tervisekaitse peadirektoraadi ja TAIEXi koostöös korraldatud seminar “Ülepiiriliste kaebuste lahendamise võrgustik ja nõustamiskeskused”. Osalejateks olid Euroopa Liidu kandidaatriikide tarbijakaitsega tegelevate riiklike ja valitsusväliste organisatsioonide esindajad. Ametist osales 3 töötajat. Põhjalikum ülevaade ameti Teavitajas (2003, 6).
- **8.-18. septembril** toimus TAIEXi poolt korraldatud ekspertkoolituse programmi neljas etapp toiduohutuse teemal. Külastati Brüsseli tapamaju ja lihatööstusettevõtteid. Tulevaste ekspertide ülesandeks oli hinnata ettevõtete vastavust Euroopa Liidu direktiividele. Koolitusel osales Reili Kivilo.
- **6. oktoobril** korraldas TAIEX Tallinnas seminari teemal “Intellektuaalomandi õiguste kaitse Euroopa Liidus ja Eestis”. Seminar oli TAIEXi regionaalse arenguprogrammi viiendaks osaks. Ametist osales seitse töötajat.
- **7.-8. oktoobril** toimus Tallinnas seminar “Mänguväljakute ohutus Eestis. Teenuse ohutuse regulatsioon Euroopa Liidu liikmesriikides”. Seminar oli ühtlasi TAIEXi eksperdi Katrin Malmi viies etapp TAIEXi regionaalse koolitusprogrammi raames. Osalesid Eestis mänguväljakute ohutusega tegelevad esindajad, sh Tarbijakaitseameti töötajad. Välisekspertidena esinesid Tuija Lukkari Soome Tarbijakaitsest, W. Lohner Saksamaa riiklikust tehnilise järel-

evalve institutsioonist, R. Collette, S. Terranova, C. Courouble Belgia riiklikust tarbijakaitse teenistusest. Ettekannete kõrval testiti ka mänguväljakuid.

- **31. oktoobril** korraldas TAIEX Brüsselis seminari “Jäljendatud toodete vääresitlusega kaasnevad riskid tarbijaile”. Eestist osalesid Reet Teder Eesti Kaubandus-Tööstuskojast, Linda Läänesaar Eesti Tarbijakaitse Liidust ja Katrin Malm Tarbijakaitseametist. Seminari eesmärk oli informeerida kandidaatriikide ministereid, tarbijakaitseorganisatsioone ja äriühinguid tarbimise ja turvalisuse riskidest, mis tulenevad jäljendatud toodete tarbimisest. WIPO (ülemaailmse intellektuaalse kaitse organisatsioon) esindaja Louise Marie Van Grueunen Vuagnat tutvustas intellektuaalse vara kaitset tagavat seadusandlust. Jäljendatud kauba tootmine, müük ja tarbimine on omandamas globaalset iseloomu.
- **5.-6. novembril** toimus Tallinnas seminar “Toidukaupade märgistamise regulatsioon Euroopa Liidu liikmesriikides”. Seminar oli TAIEXi eksperdi Reili Kivilo viies etapp regionaalse koolitusprogrammi raames. Osalesid tarbijakaitseametnikud, tarbijakaitseorganisatsioonide ja tootjate esindajad jm Välisekspertidena olid kutsutud esinema Anne Haikonen Soome Põllumajandusministeeriumist, Tytti Itkonen Soome Veterinaar- ja Toiduametist, Kerstin Jansson Rootsi Põllumajandusministeeriumist ja Irina Kireeva Belgia *O’CONNOR AND COMPANY*st.

10.6 Geneetiliselt muundatud toit

7.-28. juunil osales Reili Kivilo USA Välisministeeriumi poolt korraldatud *International Visitor* programmi Euroopa projektis biotehnoloogia ja toiduohutus. Projektiga seotud üritused toimusid Ameerika Ühendriikides, milles kokku osales 13 esindajat 11 Euroopa riigist. Osavõtjad olid väga erinevatest eluvaldkondadest, kuid kõiki ühendas tööalane kokkupuude **geneetiliselt muundatud toiduga**.

Ajaliselt oli programm jaotatud viieks etapiks. Põhjalikumalt tutvustab üritusi juba Reili.

Esimese etapiga alustasime Washingtonis ja see kestis nädala. Selle aja jooksul olid kohtumised erinevates kõrgetes riigiametites, erialaliitudes, pressi esindajatega, teadlaste ja ülikoolidega. Põhiteemaks geneetiliselt muundatud toit. Vähesel määral käsitleti ka toiduohutust. Põnevaks tegi asja see, et USA ja Euroopa Liit on GMO asjas väga erineval seisukohal. Korraldati huvitavaid debatte ja ajanappus kimbutas enamikel kohtumistel. Suureks üllatuseks oli, et riigiasutused teevad tähtsaid otsuseid teadlastele toetudes. Uurimiskeskused on väga hinnatud. Külastasime Marylandis teaduskeskust *Agricultural Research Service*, mis suuruselt jahmatas. Nimelt oli tegemist keskusega ehk õigemini omaette linnaga, kus teadlaste kasutada oli üle 500 maja, milles asuvad laborid. Samuti on nende kasutada põllud, kus kasvatatakse põllukultuure. Katsetusi tehakse elusloomadega. Väga huvitav ja samas pettumust valmistanud kohtumine oli FDA ehk *Food and Drug Administration*. Töö olemuselt võib seda võrrelda meie Veterinaaria- ja Toiduametiga. Minu küsimused puudutasid põhiliselt märgistust ja lubade välja andmist. Ühest vastust märgistamise kohta ei saanudki. Esindajad olid väga kidakeelsed ja pressiesindaja andis ametnikule loa, kas ta peab konkreetsele küsimusele vastama või mitte.

Kohtusime ka Murelike Teadlaste Ühingu esindajaga, kes väljendas rahulolematust, et liiga vähe on uuritud geneetiliselt muundatud organisme. Nad ei ole küll otseselt

vastu, nagu on ühendus *Friends of the Earth*, aga sooviksid näha senisest rohkem laboriuuringuid. Põhjuseks toodi, et pigem tehakse tööd uute kultuuride kallal, kui uuritakse, kuidas see mõjutab füsioloogiliselt näiteks inimest või milline on mõju loodusele. Ärevust tekitas teadlaste loodud geneetiliselt muundatud lõhe, mis saavutab täiskaaluga 6 kuuga (normaalsetes oludes kulub selleks 4 – 5 aastat). Washingtoni nädalasse mahtus ka kohtumine Monsanto korporatsiooni esindajaga, kes on juhtivaid põllumajandustoodete tarnijaid ja aitab farmeritel sobivaid lahendusi leida. Monsanto toodab *Roundupi*, mis on maailma kõige müüdavam umbrohumürk. Nende tegevus jaguneb kaheks: tootlikkuse tõstmine põllumajanduses ning seemned ja genoomid.

Edasi lendasime neljaks päevaks järgmisesse ajavööndisse: Minneapolis, Minnesota. Omaette elamus oli Minneapolisise Teravilja Börsi külastamine, kus saime jälgida viljaga kauplemist. Esimene farmi külastus toimus samuti Minneapolisises. Tegemist oli tüüpilise perefarmiga Ameerika Ühendriikides Esmakordselt nägime põllul kasvamas geneetiliselt muundatud sojauba. Farmeril oli lisaks veel eluslooma kasvatus.

Külastasime ka AURIt (*Agricultural Utilization Research Institute*), kes on ainulaadne organisatsioon ja aitab arendada osariigis uusi põllumajandustooteid. Organisatsioon aitab ettevõtjaid toote arendamise igas etapis – uuringutest kuni turule viimiseni. Tegemist on mittetulundusliku instituudiga.

Edasi jagunes grupp kolmeks, kes sõitsid järgmistesse paikadesse: Des Moines, Iowa; Kansas City, Missouri; Lincoln ja Nebraska. Minul oli võimalus külastada Ameerika preeriat: Nebraska osariiki ja Lincolni linna. Lennukist oli vaatepilt meelikõitev. Lõputud sirged teed ja täpselt samas mõõdus maatükid, mis moodustasid malelaua ja samas polnud näha mitte ühtegi puud. Meeldejääv oli kohtumine Lincolni linnapea ja Nebraska osariigi kõrgeima riigiametnikuga. Saime nii Lincolni linna kui Nebraska osariigi aukodanikeks. Kohtusime veel Nebraska Ülikooli õppejõududega, samuti kohaliku lehe *Lincoln Journal* ajakirjanikega ning külastasime kahte farmi. Esimene külastus toimus nn orgaanilisse ehk mahefarmi, kus kasvatati erinevaid köögivilju ja lilli ning tegeldi tõukarja kasvatusega. Samas oli neil pood, kus oma toodangut müüsid. Igal pühapäeval on linnades “orgaaniliste toodete turg”, kus müüakse nii loomseid kui taimseid mahetooteid. Võrreldes kauplustega on hinnad 3 kuni 5 korda kallimad, kuid Ameerikas on mahetooted saamas populaarseks ja turud on rahvast täis. Tooteid on võimalik maitsta enne ostmist, samuti on kogu info antud farmi kohta kohapeal olemas. Farmi esindab kas farmer või keegi pere liige. Mitte kunagi ei palgata võõrast müüjat oma tooteid müüma.

Teine oli samuti perefarm, kus kasvatati teravilja ja veiseid, kuid seal kasutati uusi-maid tehnoloogiaid. Lincolnis toimus esimene vabatahtlike perekülastus. Mind oli koos itaallasest kolleegiga külla kutsutud ühe ülikooli endise õppejõu koju, kus veetsime meeldiva õhtupooliku nende perega.

Edasi lendasime marsruudil Sacramento – California, kus grupid taas kokku said ühiseks programmiks. Esimese päeva veetsime ülikoolilinnakus Davis DC. Kohtusime 8 erineva lektoriga, mis oli kohutavalt väsitav ja samas väga huvitav. Läbivateks teemadeks olid pomoloogia, taime patoloogia, loomateadus, loomade genoomia ja linnukasvatus. Järgmise päeva programm jäi ära, kuna samal ajal toimusid linnas massirahutused. Toimus Ülemaailmne Põllumajandus Konverents, mille põhiteema oli geneetiliselt muundatud toit. Ja massirahutused olidki selleks ürituseks korraldatud. Enamusel meist ei õnnestunud konverentsile pääseda.

San Fransisco oli viimaseks ametlikuks peatuseks programmis. Külastasime oliiviistandust ja veinitootmist. Oliiviistanduses õpetati oliivõli degusteerima. Veinitootmisel külastasime viinamarj istandust ja samas oli meile rääkima tulnud kohalik kitsefar-

mer. Degusteerisime nii veini kui kitsefarmi toodangut – juustu, leiba jm. Väga huvitava ülevaate oma tegemistest andis Mendel ettevõtte, kes on ennast Monsanto Korporatsiooni kõrvale ülestöötanud kuue aastaga. Nad on funktsionaalse geneetilise väärtuse loojad, kes on pühendunud teaduslikele uuringutele, arendamistele ning massitootmisele. Suurimaks Mendeli saavutuseks on see, et nad suudavad kontrollida läbi geenide modifitseerimise selliseid tegureid nagu saagikus, põua-, külma- ja jaheda-kindlus, madalal temperatuuril idanemine, õitsemise pikendamine, ulatuslik haiguskindlus, umbrohumürgi ja soola tolerantsus, välisilme, pigmentatsioon, õli koostis, proteiini koostis, tõhus lämmastiku kasutus, juurestiku kasv, toitaine sisaldus ja metabolism. Samuti oli võimalus külastada laboreid ja kasvuruume, kus nimetatud omadustega taimi kasvatati.

Kokkuvõtteks oli programm väga huvitav ja tõine ning koostatud tasakaalustatult ja väga asjatundlikult. Äärmiselt huvitavad olid ka kolleegid Euroopast, kellega jätkus teemade arutelu mõnikord kuni varaste hommikutundideni

11. KAUBANDUS- JA TEENINDUSETTEVÖTETE JÄRELEVALVE NING KONTROLLIMINE

Amet teostab riiklikku järelvalvet ning kohaldab vajadusel riiklikku sundi seaduses ettenähtud alustel ja ulatuses. Järelevalveosakonna põhiülesandeks on tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täimise järelevalve ja kontrolli tegemine tarbijaturgudel müüdavate kaupade ning teenuste üle, tarbija avalduste ja kaebuste lahendamine, tarbija praktiline nõustamine, tarbijaga sõlmitavate tüüpepingute tingimuste läbivaatamine ja hinnangu andmine tarbijakaitse aspektide arvestamise kohta, ettevõtjate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide vastuvõtmiseks või muutmiseks jms.

Kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel koostati 3974 akti, sh 2225 (58,6%) tarbekaupu müüvate ettevõtete, 1169 (30,8%) toidukaupu müüvate ettevõtete, 326 (8,6%) teenindusettevõtete ja 74 (2%) toitlustusettevõtete kohta.

Turujärelevalve aluseks oli järelevalve osakonna tööplaan, tarbijatelt saadud info, meedias avaldatud teated ja kandidaatriikide ohtlike kaupade kiire teavitamise süsteemi TRAPEXi kaudu laekunud info.

Võrreldes aastaga 2002 on aktide arv vähenenud 321 võrra. Põhjendada võib seda 1. septembril 2002 jõustunud (rakendamine algas 2003. aastal) vääртеomenetluse seadustikuga.

Koostatud aktide koguarvust oli 1421 (ehk 37%) seotud rikkumistega. Rikkumiste korral kohaldati sanktsioonidena:

- vääртеomenetluse seadustiku alusel suulisi hoiatusi 352 ning trahve 898 ettevõttele;
- tooteohutuse, tarbijakaitse- ja toiduseaduse alusel märgistamise ning kasutamishuenditele esitatud nõuete eiramise eest tähtajalisi ettekirjutusi 171 ettevõttele.

Kohtuvälise menetlejana tegi amet vääртеo otsuse trahvi määramiseks 917 õigusrikkujale (s.o juriidilisele ja füüsilisele isikule) kokku 1,051 miljonit krooni.

Testimiseks nii tooteohutuse kui toiduseaduse alusel võeti 227 toodet. Kvaliteedi nõuetele ei vastanud 47 (21%) toodet. Ohtlikuks tunnistati 27 (12%) eset.

Testimise tulemuste alusel määrati trahve ja kohustuti andma lisateavet. Ohtlike toodete müügilolekust teavitati avalikkust 7 korral, andes samaaegselt selgitusi selliste toodete tagastamise võimaluste kohta.

Põhinäitajate osas annab ameti tööst 2003. aastal ülevaate tabel 2 ja graafik 1. Eelmiste aastatega võrreldavad andmed on esitatud tabelis 2

Tabel 2

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Kontrollitud, koostatud akte	2464	3780	3504	3506	3508	3545	3476	4115	3794
Esitatud avaldused	214	2464	3841	3027	2481	1939	1570	1763	2022
Kokku nõustatud		2130	5120	10380	12521	12224	14810	15791	17599
Trahvide arv	1705	1930	1595	1306	1219	942	867	926	916
Trahvide summa, tuh kr	945	1356	1114	1194	1600	1340	2070	985	1051

Viimastel aastatel nõustatakse rohkem telefoni teel ning järjest enam inimesi käib vastuvõtul. Seda näitavad kujukalt ka tabelis 2 nõustamise kohta esitatud andmed. Selgituseks, et lisaks infotelefonile annavad inimestele nõu ka järelevalveosakonna ja maakonnatalituste töötajad.

Käesoleval ajal teostab amet järelevalvet 20 seaduse ja 39 määruse täitmise üle. Igal aastal lisanduvad uued valdkonnad, mis omakorda esitab ameti töötajatele järjest suuremaid nõudeid.

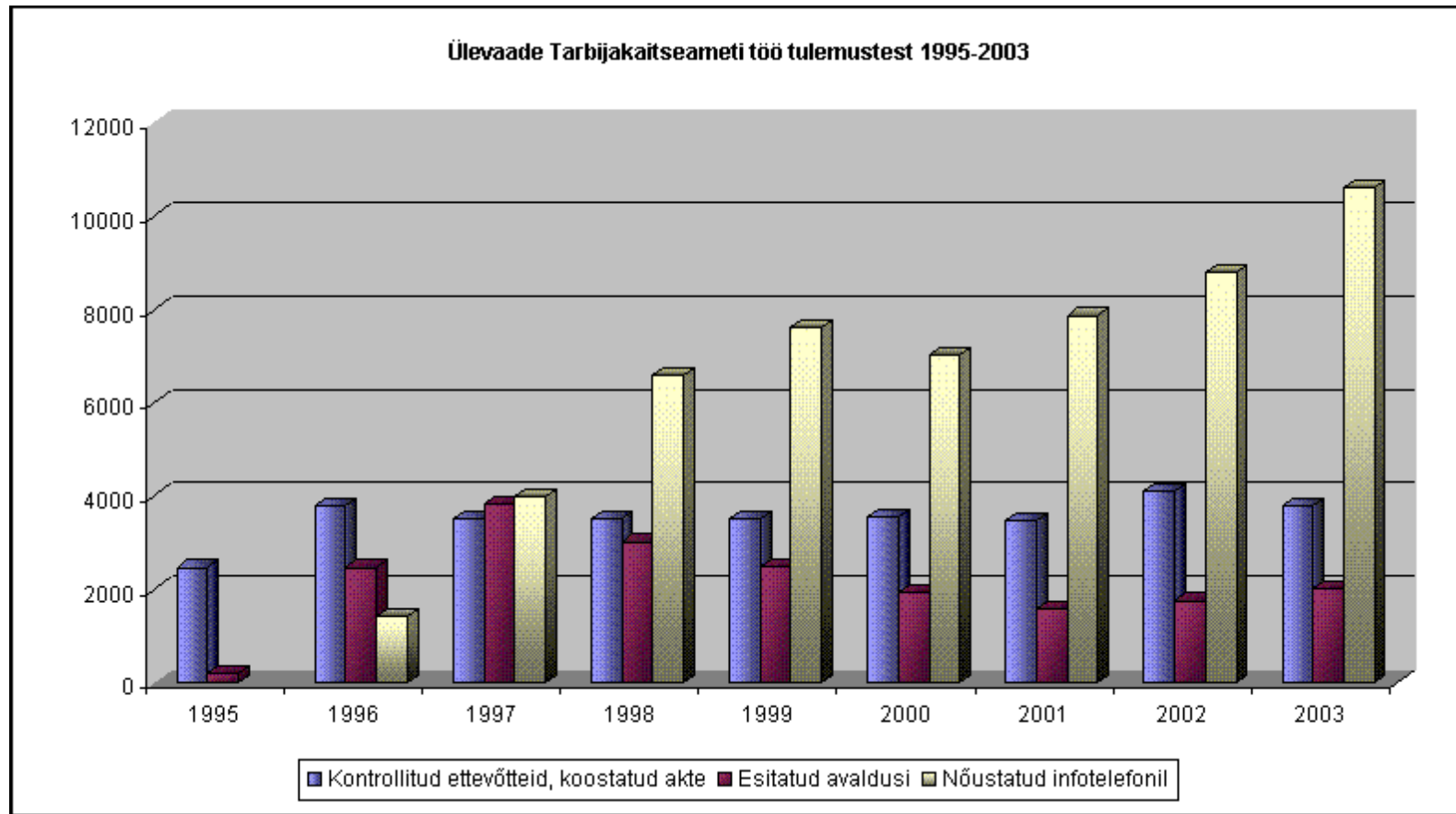
Arvandmetest võib jääda mulje, et tarbekaupade turul avastatakse palju rikkumisi ning olukord on halb. Tegelikuses ei oma paljud nõuetele mittevastavused tarbija jaoks esmast tähtsust, kuid aktide koostamisel jälgitakse täpselt õigusaktidest tulenevaid nõudeid ja sellest ka suhteliselt kõrge rikkumiste osatähtsus mõnedes kontrollitud valdkondades.

Aastatega on muutunud puuduste iseloom ja sellega seotud kaupade ning teenuste liigid. Näiteks langeb kogu aeg toiduga seotud rikkumiste arv, kuid samas suurenevad puudused arenevates valdkondades (mobiilsideteenused, arvutid jms). Tervikuna jälgitakse kehtestatud nõudeid aasta-aastalt üha paremini ja tarbija kaitstus paraneb.

Milline olukord valitseb tähtsamate kaupade ja teenuste turul, sellest põhjalikumalt juuba allpool.

Graafik 1. Ülevaade Tarbijakaitseameti töö tulemustest 1995 – 2003

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Kontrollitud ettevõtteid, koostatud akte	2 464	3 780	3 504	3 506	3 508	3 545	3 476	4 115	3 794
Esitatud avaldusi	214	2 464	3 841	3 027	2 481	1 939	1 570	1 763	2 022
Nõustatud infotelefonil		1 430	3 996	6 580	7 621	7 014	7 873	8 788	10 610



Kontrollitud ettevõtete statistika

Tabel 3

	Koostatud akte	Puudustega ettevõtteid	Rikkumistega ettevõtteid	Trahvide kogusumma	Trahvitud ettevõtteid	Suulise hoiatuse saanud ettevõtteid	Trahviotsuste arv	Suuliste hoiatuste arv	Ettekirjutuse saanud ettevõtteid	Ettekirjutuste arv
Tallinn	1 094	120	404	318 140	250	82	257	82	72	73
Harjumaa	110	11	79	56 550	52	16	54	16	11	11
Hiiumaa	83		14	6 600	9	1	9	1	4	4
Ida-Virumaa	279	21	103	110 550	61	30	61	30	12	12
Jõgevamaa	135	1	57	19 100	20	29	20	29	8	8
Järvamaa	163	4	64	52 740	61	3	62	3		
Läänemaa	138	6	25	13 900	14	5	14	5	6	6
Lääne-Virumaa	142	3	55	40 340	46	7	49	7	2	2
Põlvamaa	105		19	4 540	11	8	11	8		
Pärnumaa	302	3	149	199 250	107	39	108	39	3	3
Raplamaa	184	3	87	44630	67	20	68	20		
Saaremaa	167	3	52	14 200	21	14	22	15	17	17
Tartumaa	391	17	177	95 620	105	56	105	56	16	16
Valgamaa	163	3	55	18 320	28	15	28	15	12	12
Viljandimaa	149	4	42	36 100	24	14	25	14	4	5
Võrumaa	189	2	39	16 880	22	13	23	13	4	4
Kokku	3 794	202	1421	1 047 460	898	352	916	353	171	173

Lisaks on kohtuotsustega määratud trahve 4000 kr, seega trahvide kogusumma 1 051 460 krooni.

Kaubandus- ja teenindusettevõtete kohta koostatud aktid

Tabel 4

	Toidukaupade hulgiettevõtted	Tööstuskaupade hulgiettevõtted	Toidukaupade jaettevõtted	Tööstuskaupade jaettevõtted	Toidukaupade turuettevõtted	Tööstuskaupade turuettevõtted	Toitlustus- ettevõtted	Teenindus- ettevõtted
Harjumaa ja Tallinn	24	2	308	734	19	7	18	92
Hiiumaa			16	46			6	15
Ida-Virumaa	12	7	49	165	10	4	4	28
Jõgevamaa			43	77	3			12
Järvamaa			60	84	4	2	9	4
Läänemaa	3	2	38	53	8	4	11	19
Lääne-Virumaa		4	42	81				15
Põlvamaa			42	55				8
Pärnumaa	2	1	57	170	24	23	2	23
Raplamaa	1	2	42	129	3	3	3	1
Saaremaa	7	1	51	81	6		3	18
Tartumaa	12	2	118	200	5	3	12	39
Valgamaa	2		64	74		3	5	15
Viljandimaa	2		45	79	4	2		17
Võrumaa	3		38	121	2	4	1	20
Kokku	68	21	1013	2 149	88	55	74	326

11.1 TOIDU JÄRELEVALVE

Järelevalve aluseks on toiduseadus ja selle rakendusaktid.

Vastavalt tööplaanile teostati järelevalvet toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe esitamise kohta jae- ja hulgimüügiettevõtetes toiduseaduse (vastu võetud 25. veebruaril 1999) ja selle rakendusakti Vabariigi Valitsuse 21. detsembri 1999. a määrusega nr 390 kinnitatud “ Toidu märgistusele esitatavate nõuete, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise kord” (jõustus 1. jaanuaril 2000) alusel.

Lisaks toiduseadusele teostati järelevalvet aiandustoodete seaduse (vastu võetud 8. novembril 2000, jõustus 1. aprillil 2001), alkoholiseaduse (vastu võetud 19. detsembril 2001, jõustus 1. septembril 2002) ja tubakaseaduse (vastu võetud 19. juunil 2000, jõustus 1. jaanuaril 2001) alusel.

Toidukaupadega kauplevaid ettevõtteid kontrolliti ja koostati 1169 akti, sh jaekaubanduses 1013, hulgikaubanduses 68 ja turukaubanduses 88 juhul.

Koostati 104 ettekirjutust, sh 27 jaekaubandusettevõtetele, 29 hulgikaubandusettevõtetele ja 48 tootjatele.

Toiduseaduse, aiandustoodete ja alkoholiseaduse nõuete rikkumise eest määrati ettevõtetele rahatrahve summas 464 345 krooni.

Kvaliteedi määramiseks testiti toitu 79 korral, rikkumisi avastati 25 juhul. Seireprogrammi kava alusel võeti värsketest puu- ja köögiviljadest 107 proovi taimekaitsevahendite jääkide määramiseks.

Järelevalve käigus avastati kõige rohkem rikkumisi toidu müügipakendite märgistamise ja toidule esitatava teabe nõuete osas.

Olukord on tunduvalt paranenud Eesti tootjate osas. Viimased on valdavalt viinud oma toodete märgistused vastavusse kehtivate õigusaktidega. Sellele on kaasa aidanud ka erinevatele sihtgruppidele (erialaliidud, tootjad, järelevalveametnikud) korraldatud koolitused. Näiteks novembris korraldas amet ja TAIEX neile sihtgruppidele seminari toidukaupade märgistusest.

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

Koostisosade esitamisel eksitakse lisaainete märkimisega. Märkimata jäetakse lisaainete rühmanimetused. Ei märgita koostisosa kogust protsentides, kui see on õigusakti järgi nõutud.

Alljärgnevalt esitatakse ülevaade tööplaani täitmisest toidu kontrollimisel.

11.1.1 Keeduvorstid

Meenutame, et aastal 2002 oli probleemiks keeduvorstides veise- ja sealiha asendamise mehaaniliselt konditustatud sea- või kanalihamassiga (MTM), millest tarbijat aga ei teavitatud. Toidu märgistamisel võis liha hulka arvata ka mehhaaniliselt konditustatud liha massi, kuid selline märgistamine eksitas tarbijat.

Alates 1. veebruarist 2003 tehti nimetatud küsimuses muudatus ja vastavalt Vabariigi Valitsuse määrusele 27. augustist 2002. a nr 276, ei arvestata selle aasta veebruarist liha hulka mehaaniliselt konditustatud liha massi. Müügipakendile tuleb märkida erinevate lihaliikide sisaldus protsentides.

Kodumaised tootjad arvestasid õigeaegselt nõude muutmisega ja müügipakendite märgistused korrastati enamike ettevõtjate poolt. Mõnel ettevõttel oli siiski probleeme pakendamata vorsttoodete vorstikilede märgistusega. Vorstikile suurte varude tõttu ei teinud amet nende kasutamiseks takistusi kuni 1. juunini 2003, kuid nõuetekohane teave tuli tootjal esitada kaasasolevatel dokumentidel või veopakendil. Vorsttoote koostisest pidi tarbija müügikohas aga tõe vastava info saama. Kontrolliti ka müüjate teadmisi info edastamisel. II poolaastaks oli enamik tootjaid viinud vorstikestade märgistuse vastavusse nõuetega.

Enamus rikkumistest oli seotud imporditud keeduvorstide müügipakendite märgistusga. Tähtsamad puudused:

Tabel 5

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn, Harjumaa	79	39
Hiiumaa	5	2
Ida-Virumaa	27	9
Järvamaa	17	
Jõgeva	30	3
Läänemaa	17	2
Lääne-Virumaa	13	8
Pärnumaa	82	4
Põlvamaa	29	1
Raplamaa	20	4
Saaremaa	33	2
Tartumaa	37	18
Valgamaa	14	5
Viljandimaa	32	5
Võrumaa	10	1
Kokku	445	103

- toote märgistuses puudus koostisosa (juust, keel) kogus protsentides, kuigi toote nimetus viitas koostisosa nimetusele;

Näiteks Keelevorst (AS Nõo Lihatööstus), Juustuvorst (AS Lihameister).

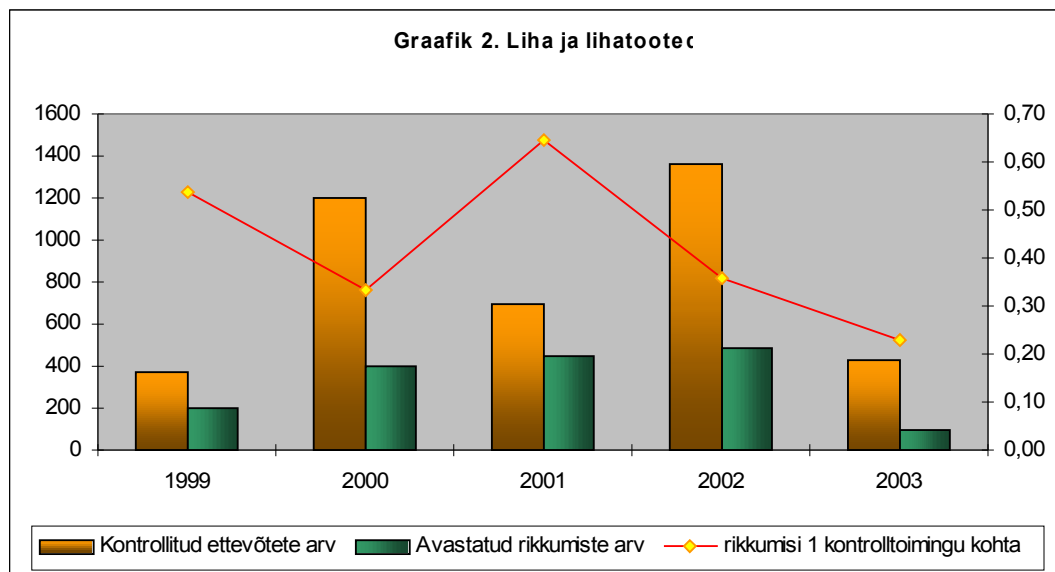
- nõutav teave oli esitamata pakendamata keeduvorsti veopakendil või kaubaga kaasasolevatel dokumentidel;
- pakendamata vorsttoodete müügikohas puudus õige teave realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäevadest;
- müügil olid realiseerimise- ja tarvitamise lõpptähtpäeva ületanud keeduvorstid.

Kuna Eesti tootjad on kaasatud läbi erialaliitude määruste eelnõude väljatöötamise protsessi, siis on nad importijatega võrreldes teadlikumad võimalikest muudatustest. Enamik rikkumisi oligi

seotud imporditud keeduvorstidega, mille juures põhiliselt ei teavitatud lihaliikide protsentuaalset sisaldust tarbijale.

Keeduvorstide märgistamise ja teave edastamise kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 5. Märgistamist ja teave esitamist kontrolliti 445 korral, rikkumisi avastati 103 juhul ehk 23,1 %.

Olukorda liha ja lihatoodetega kauplemisel aastatel 1999 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 2.



Tallinna supermarketites kontrolliti vaakumpakendis vorsti- ja singiotste (“Singiot-sad”, “Pitsakate”) mikrobioloogilist saastust. Tooteid analüüsiti Tallinna Veterinaar- ja Toidulaboratooriumis. Mikroobide üldarv ei vastanud nõuetele mõlemas proovis. Ettevõtteid karistati rahatrahviga.

Keeduvorste testiti kolmel korral, rikkumisi avastati ühel juhul.

Vorsttoodete märgistamise, teabe edastamise ja koostise nõuete rikkumise eest tehti ettevõtetele 6 ettekirjutust.

11.1.2 Hakkliha

Tarbija kaebuse alusel kontrolliti oktoobris Keskturu lihaosakonna neljas müügipunktis hakkliha kohta antava teabe õigsust. Tehti kontrollitud ja fikseeriti tarbijale hakkliha kohta esitatud teave. Kodune hakkliha pidi müüjate sõnul koosnema 50% sea- ja 50% veiselihast.

Ostetud hakkliha pitseeriti ning viidi lihaliikide sisalduse määramiseks Tartu Veterinaar- ja Toidulaborisse. Ostule lisaks paluti müüjatel tarbijakaitseametnike juuresolekul valmistada hakkliha vastavalt retseptuurile, millest kolm kaupmeest keeldusid. Uuringu tulemusel ei vastanud hakkliha viiest proovist kolm väljapakutud koostisele. Lisaks sea- ja veiselihale sisaldasid proovid kanapugusid. Järelikult petsid müüjad tarbijaid, sest müügikohas esitatud info hakkliha kvaliteedi ja koostise kohta ei vastanud tegelikkusele.

Müüjate suhtes algatati väärteomenetlus. Osauhingut Helpo Kaubandus karistati 5000 kroonise trahviga. OÜ Leskant väärteomenetlus kestab.

Toetudes kontrollimise tulemusel juhtis amet pressiteatega tarbijate tähelepanu asjaolule, et turult ostetud hakkliha, mille kilohind jääb 20 – 25 krooni vahemikku, võib lisaks sea- ja veiselihale sisaldada ka linnusaadusi (nt kanapugusid).

11.1.3 Juust

Võrreldes aastaga 2002 on olukord juustu märgistamisel ja teabe esitamisel paranenud.

Rikkumisi esines mõnede juustu pakendajate, turustajate ja importijate toodetel. Müües puuduliku müügipakendi märgistusega tooteid eksitati ja peteti tarbijaid. Pakendamata juustude müügil eksitati tarbijat ebaõige teabega müügikohas.

Juustu müügipakendite märgistus oli väikese tähesuurusega ja tarbijale raskesti loetav. Sageli jäi arusaamatuks juustu nimetus, sest lisaks nimetusele oli importija või pakendaja lisanud märgistusele suurte tähtedega veel kaubamärgi. Tegemist ei olnud juustu nimetusega ja selline lisand eksitas. Tarbija võib pidada juustu nimetuseks kaubamärki ja see raskendab valikut.

Näiteks ei vastanud nõuetele osaihingus Packetline pakendatud juustu märgistused. Need olid vaevu nähtavad ja halvasti loetavad. Märgistusel oli esile toodud kas suures rohelises kirjas PEREJUUST või suures punases kirjas HEA JUUST, mis ei ole juustu nimetused vaid kaubamärgid. Nimetus PLOKKJUUST oli vaevu nähtav ja halvasti loetav.

Selline pakendi märgistus eksitab tarbijat. Amet trahvis OÜ Packetline 20 000 krooniga. Ettevõtte vaidlustas trahvi kohtus, kuid Tallinna Linnakohus oma otsusega 11. septembrist 2003 jättis trahvi muutmata. Riigikohus OÜ Packetline kassatsioonikaebust Tallinna Linnakohtu otsusele väärteosasjas ei menetlenud.

Leedu päritoluga juustul muutsid importijad tootja poolt antud nimetusi.

Näiteks müüdi juustu TILSIT nimetusega "Tilsiter Vene juust" ja juustu TILŽES nimetusega "Balti juust". Juust OLANDU SURIS oli ümber nimetatud "Hollandi juustuks". OÜ Juustliti poolt imporditud ja OÜ Kadaka Säätumarketi kauplustes müüdav juust Medžiotjoju oli ekslikult tõlgitud "Jahimehe juustuks".

Juustu müügipakendite märgistusel oli valesti esitatud info lisaainetes kohta. Toitumisalane teave oli õige osaliselt. Puudusid lisaainetes rühmanimetused. Lisaaained, mille märgistamisel eksitakse, olid tardaine kaltsiumkloriid ja säilitusaine kaaliumnitrit. Toitumisalases teabes olid mõned toitained märkimata. Energiasisaldus oli märgitud kas ainult kilokalorites või kilodžaulides. Esines pakendeid, millele oli küll märgitud vitamiini kogused, kuid puudusid protsentuaalsed toitumissoovitustes toodud täiskasvanud inimese päevasest kogusest. Palju rikkumisi esines keedusoola protsentuaalse koguse märkimisel.

Jaekauplustes olid põhilised rikkumised seotud teabe esitamisega tarbijale. Müügikohas ei ole tarbijale esitatud teavet juustu nimetuse, kilogrammi hinna ning minimaalse säilimisaja "parim enne" kohta. Näiteks OÜ Codori poolt valmistatud juustud nimetustega LÕUNA ja REVALA olid müügil tarbijat eksitava infoga. Pilkupüüdvate tähtedega oli nende juustude nimetuseks müüja poolt pandud "Suluguni" ja "Brõnsa". Tihti oli müügikohas minimaalne säilimisaeg "parim enne" valesti teavitatud.

Juustude impordi ja müügi probleeme arutati Põllumajandusministeeriumis 30. jaanuari ja 9. aprilli nõupidamistel. Osalesid Põllumajandusministeeriumi, Veterinaar- ja Toiduameti, Veterinaar- ja Toiduameti Piiriteenistuse, Patendiameti ja Tarbijakaitseameti töötajad. Kõik osavõtjad nõustusid, et juustu nimetusest suuremas kirjas esitatud kaubamärk võib tarbijat eksitada, sest tarbija seostab selle juustu nimetusega.

Tabel 6

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn ja Harjumaa	73	39
Hiiumaa	4	1
Ida-Virumaa	18	3
Järvamaa	19	
Jõgeva	12	1
Läänemaa	13	2
Lääne-Virumaa	8	2
Pärnumaa	73	4
Põlvamaa	7	
Raplamaa	27	9
Saaremaa	34	7
Tartumaa	25	10
Valgamaa	4	1
Viljandimaa	17	1
Võrumaa	8	
Kokku	342	80

Järelevalve korras võeti laboratoorseks analüüsiks 8 erinevat juustu:

- Põltsamaa Meierei Juustutööstus, PLOKKJUUST
- Otepää Piimaühistu, PIKANTNE JUUST
- Eestimaa Piimatootjate Ühistu Väandra Meierei, EESTI JUUST LIGHT
- Jihlavske miekarny a.s (Tšehhi), EDAM JUUST
- AS Saaremaa Liha- ja Piimatööstus, JUKU JUUST 5%
- TÜ E-Piim Põltsamaa Meierei, EESTI JUUST LIGHT
- Pieno Zvaigzdes (Leedu), JUUST SVALIA
- Pieno Zvaigzdes (Leedu), JUUST

MEDŽIOTOJU

Laboratoorselt määrati rasvasisaldus kuivaines, niiskus ning keedusoola, nitraatide, sorbiinhappe ja sünteetiliste toiduvärvide sisaldus. Viidi läbi juustude organoleptiline hinnang.

Plokk-, Pikantse ja Edam juustu märgistusel ning tehnilises kirjelduses toodud andmed vastasid Tallinna Veterinaar- ja Toidulaboratooriumis tehtud analüüsile. Svalia ja Medžiotu juustu analüüsiti Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklaboris ning nende proovide vastasid nõuetele.

Kõigil vähese rasvasisaldusega uuritud juustudel erinesid märgistusel toodud rasva protsentuaalsed kogused analüüsi tulemustest. Näiteks E-Piim Põltsamaa Meiereis valmistatud Eesti Juust Light sisaldas labori andmetel 38,27% rasva kuivaines. Märgistusel oli aga rasvasisalduseks kuivaines antud 26%. Olenevalt rikkumise raskusest kohaldata kahe tootja suhtes trahvisanktsioone, ühele tootjale saadeti märgukiri.

Juustu märgistamise ja teabe edastamise kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 6.

Märgistamist ja teabe esitamist kontrolliti 342 korral, rikkumisi avastati 80 juhul ehk 23,4%.

11.1.4 Kondiitritooted

Võrreldes eelmiste aastatega on kondiitritoodete märgistamine ja teabe edastamine paranenud, seda eriti Eesti tootjate osas. Kuna kondiitritoodete importijate arv on aastatega kasvanud ja märgistamise nõuded pidevalt täienenud, siis esineb rohkem vigu eestikeelse märgistuse ja teabe esitamisel.

Kontrollimisel avastatud põhiliseks rikkumiseks jaekauplustes oli lahtiste kommide müügikohas minimaalse säilimisaja "parim enne" kuupäeva tarbijale mitteteavitamine. Müüakse ka minimaalse säilimisaja ületanud kondiitritooteid vastava teabe esitamiseteta müügikohas. Importtoodete puhul sageli ei teavitata müügikohas päritolumaad. Kui müügiks väljapandud kondiitritooted olid pakendatud kaupluses, siis ei teavitata kaupluse märgistusel mõnikord ühikuhinda ja minimaalset säilimisega.

Üksikutel juhtudel müüakse importtooteid eestikeelse märgistuseta. Mitte alati ei säilita kauplus veopakendeid kauba müügi lõpuni ning kuna saatelehele ei ole märgitud minimaalseid säilimisaegu, siis ei osata anda ka suulist teavet müügil olevate toodete realiseerimise tähtaegade kohta.

Veo- ja müügi pakendite märgistamisel on kõige rohkem rikkumisi imporditud kondiitritoodete eestikeelsete märgistuste esitamisel.

Kui toidule on õigusaktiga kehtestatud nimetus, siis tuleb seda nimetust kasutada, kusjuures nimetust on lubatud laiendada täpsustavate sõnadega.

Kui toidu koostisosa on esitatud toidu nimetuses, rõhutatud märgistusel sõnas või pildis, siis eksitakse sageli ja jäetakse märkimata toidu koostises vastava koostisosa kogus protsentides.

Palju rikkumisi esineb originaaltekstide tõlkimisel, st ei tõlgita kõiki koostisosi, tehakse õigekirjavigu, lisaainete puhul jäetakse rühmanimetused või osa lisaaineid tõlkimata.

Vahel on tõlkimata valmistaja, pakendaja või EL liikmesriigis asuva müüja nimi, aadress ja elu- või asukoht ning Eestisse vabaks ringluseks sisseveetud toidu puhul ka importija või valmistaja Eesti esindaja nimi, aadress või asukoht.

Neljal korral on Tervisekaitseinspektiooni Keemia Kesklaboris määratud suhkrulistes kondiitritoodetes sünteetiliste toiduvärvide sisaldust. Lubatud piirnormide ületamist ei avastatud. Ühe toote müügi pakendile märgitud toiduvärvid ei vastanud analüüsil tegelikkusele. Selle toote importijale määrati rahatrahv.

Alates 3. augustist 2003 jõustus Vabariigi Valitsuse 19. detsembri 2000. a määrusega nr 451 kinnitatud Kakao- ja šokolaaditoodete koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamises erinõuded, mis rakendusid alljärgnevalt: kuni 3. augustini 2003 võis jätkata kakao- ja šokolaaditoodete valmistamist ja märgistamist selle määruse koostis- ja kvaliteedinõuetele ning märgistamise erinõuetele mittevastavalt, kuid kooskõlas teiste kehtivate toidu käitlemist reguleerivate õigusaktidega. Enne 3. augustit 2003 valmistatud ning märgistatud kakao- ja šokolaaditooted võib müüa kuni kauba lõppemiseni. Arvestades eeltooduga võeti kahel korral laboratoorseks analüüsideks Soome päritolu FAZER P.O. poolt valmistatud piimašokolaadi. Toote füüsikalise-keemilised näitajad kakaovõi, kakao rasvata kuivaine ja kakaopulbri sisalduse osas vastasid nõuetele. Müügi pakendite märgistamise nõuete osalise rikkumise kohta saadeti nimetatud šokolaadide importijale märgukiri.

Kondiitritoodete märgistamise ja teabe edastamise kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 7.

Tabel 7

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn ja Harjumaa	56	30
Hiiumaa	5	1
Ida-Virumaa	24	17
Järvamaa	15	2
Jõgeva	16	4
Läänemaa	12	2
Lääne-Virumaa	6	1
Pärnumaa	105	20
Põlvamaa	23	
Raplamaa	20	13
Saaremaa	19	4
Tartumaa	24	15
Valgamaa	5	1
Viljandimaa	14	6
Võrumaa	19	
Kokku	363	116

Kondiitritoode märgistamist ja teabe edastamist kontrolliti 363 korral, rikkumisi avastati 116 korral ehk 31,9 %.

Toiduseaduse alusel koostati nõuete rikkumise eest importijatele ja hulgimüüjatele 10 ettekirjutust.

Seoses Vabariigi Valitsuse 19. detsembri 2000. a määrusega nr 451 kinnitatud kakao- ja šokolaaditoode koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise erinõuete täieliku rakendumisega, on vajalik 2004. aastal jätkata kakao- ja šokolaaditoode märgistamise ja koostise nõuete täitmise kontrollimist.

11.1.5 Kala ja kalast kulinaartooted

Kala ja kalast kulinaartoodete müügi pakendite märgistused on aasta-aastalt paranenud.

Tabel 8

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn ja Harjumaa	24	9
Hiiumaa	3	
Ida-Virumaa	13	5
Järvamaa	9	
Jõgeva	10	
Läänemaa	7	2
Lääne-Virumaa	6	
Pärnumaa	45	3
Põlvamaa	2	
Raplamaa	5	
Saaremaa	20	4
Tartumaa	13	
Valgamaa	2	
Viljandimaa	8	
Võrumaa	4	
Kokku	171	23

Olukorda Eesti tootjate hulgas võib nimetada heaks. Rohkem probleeme tekitavad Lätist ja Leedust imporditud kalatooted.

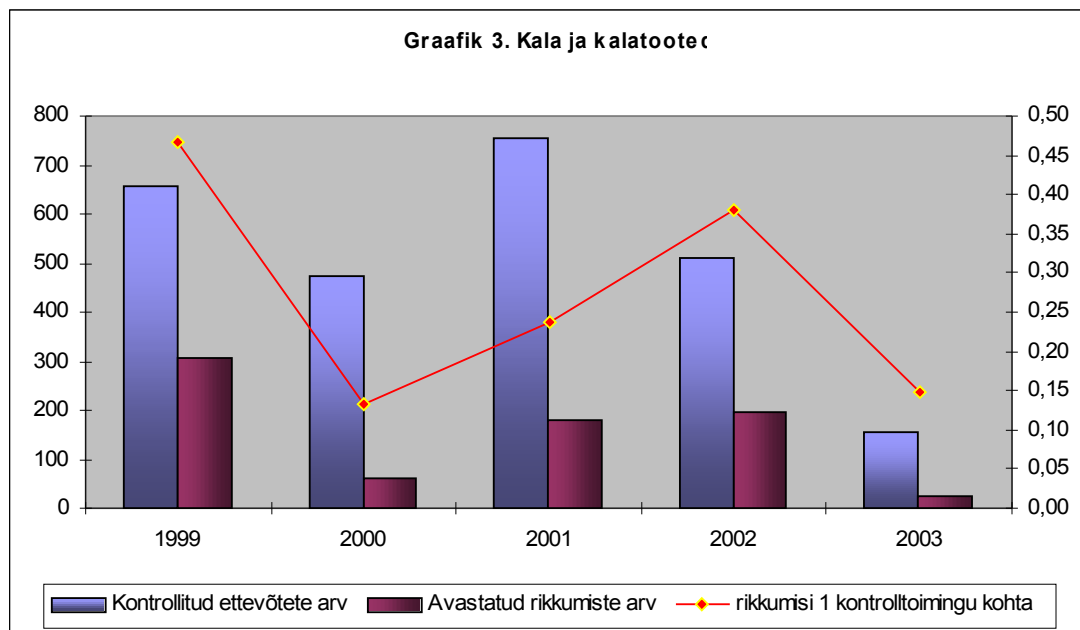
Nende müügi pakendite märgistused ei ole nõuete kohased. Kala kulinaartoodete müügi pakendite märgistuste rikkumisteks on:

- toote märgistuses ei ole esitatud koostisosa (paprikaga, sibulaga) kogust protsentides, kuigi toote nimetus on seotav koostisosa nimetusega;
- puudub importija nimi, aadress ja asukoht;
- puudub keedusoola maksimaalne sisaldus massiprotsentides.

Kalast kulinaartoodete märgistamise ja teabe kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 8.

Märgistamist ja teabe edastamist kontrolliti 171 korral, rikkumisi avastati 23 juhul ehk 13,5 %. Nõuete rikkumise eest koostati ettevõtetele 4 ettekirjutust. Kalast kulinaartooteid testiti 6 korral, kahel juhul ei vastanud mikrobioloogilised näitajad normidele.

Olukorda kala ja kalatoodetega kauplemisel aastatel 1999 - 2003 iseloomustab esitatud graafik 3.



11.1.6 Pagaritooted

Pagaritoodete märgistamine ja muu teabe edastamine on võrreldes eelmiste aastatega tunduvalt paranenud, eriti suurtootjate osas. Rohkem rikkumisi esineb väiketootjate poolt valmistatud valikpagaritoodete märgistamisel. Kuna nende toodangut müüakse tavaliselt pakendamata, siis esineb rikkumisi ka müügikohtades tarbijateabe esitamisel. Pagaritoodete märgistamise ja teabe esitamise kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 9.

Tabel 9

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn, Harjumaa	125	76
Hiiumaa	9	4
Ida-Virumaa	26	8
Järvamaa	24	1
Jõgeva	27	8
Läänemaa	12	
Lääne-Virumaa	9	3
Pärnumaa	103	18
Põlvamaa	31	1
Raplamaa	23	7
Saaremaa	38	7
Tartumaa	31	16
Valgamaa	21	6
Viljandimaa	29	5
Võrumaa	25	4
Kokku	533	164

Põhilised puudused:

- kui toidu koostisosa on esitatud toidu nimetuses või seostatav toidu nimetusega või on rõhutatud märgistusel sõnas, pildis või graafiliselt, siis tuleb toidu koostisosade loetelus või toidu nimetuses või kohe pärast nimetust märkida vastava koostisosa kogus protsentides. Seda nõuet rikuvad väiketootjad;
- lisaained (v.a pakendusgaasid) tähistatakse rühma nimetusega, millele järgneb lisaaine nimetus või rahvusvaheliselt kehtestatud numbriline tunnus. Kui lisaaine kuulub rohkem kui ühte rühma, märgitakse see rühm, millel on põhiline tehnoloogiline

funktsioon selle toidu puhul. Valikpagaritoodete juures märgitakse mõnikord lisaaine nimetus või E tunnus, kuid jäetakse märkimata lisaaine rühma nimetus;

- kui toidu kohta on müügipakendil esitatud väide, siis kaasneb kohustus esitada toitumisalane teave. Mõnel juhul esitatakse väide toote energiasisalduse, val-

kude, süsivesikute, rasvade, kiudainete või mineraalainete sisalduse kohta, kuid puudub teave vastavate näitajate osas;

- muud märgistamise vead. Üksikutel juhtudel puudub müügipakendil toote valmistaja aadress ja asukoht ning esineb tõlke- või kirjavigu.

Pagaritoodete märgistamist ja teabe esitamist kontrolliti 533 korral, rikkumisi avastati 164 juhul ehk 30,8 %.

Teraviljasaadusi ja pagaritooted uuriti laboratoorselt 10 korral. Kolmel juhul ei vastanud füüsikalise-keemilised näitajad nõuetele.

Nõuete rikkumise eest koostati ettevõtetele 25 ettekirjutust..

11.1.7 Värske puu- ja köögivilja

Võrreldes eelmise aastaga on värske puu- ja köögivilja jaemüügikohas antav info toote nimetuse, päritoluma ja kvaliteediklasside osas tunduvalt paranenud. Värske puu- ja köögivilja kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 10.

Tabel 10

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn ja Harjumaa	103	50
Hiiumaa	7	4
Ida-Virumaa	23	14
Järvamaa	30	4
Jõgeva	27	8
Läänemaa	17	2
Lääne-Virumaa	8	3
Pärnumaa	59	20
Põlvamaa	25	2
Raplamaa	25	10
Saaremaa	31	13
Tartumaa	36	19
Valgamaa	21	5
Viljandimaa	33	4
Võrumaa	50	4
Kokku	495	162

Suurtes kauplusekettides vastas puu- ja köögivilja enamasti kvaliteedinõuetele. Puudusi esines Säästumarketites, kus ei jõuta aiandustoodete kvaliteedi kohta kehtestatud miinimumnõuetele mittevastavaid vilju välja sorteerida. Suureks probleemiks värske puu- ja köögivilja müümisel on Taimetoodangu Inspektsiooni poolt kvaliteedi klassi määramise alase väljaõppe saanud töötajate vähesus. Koolitamine selles valdkonnas jätkub.

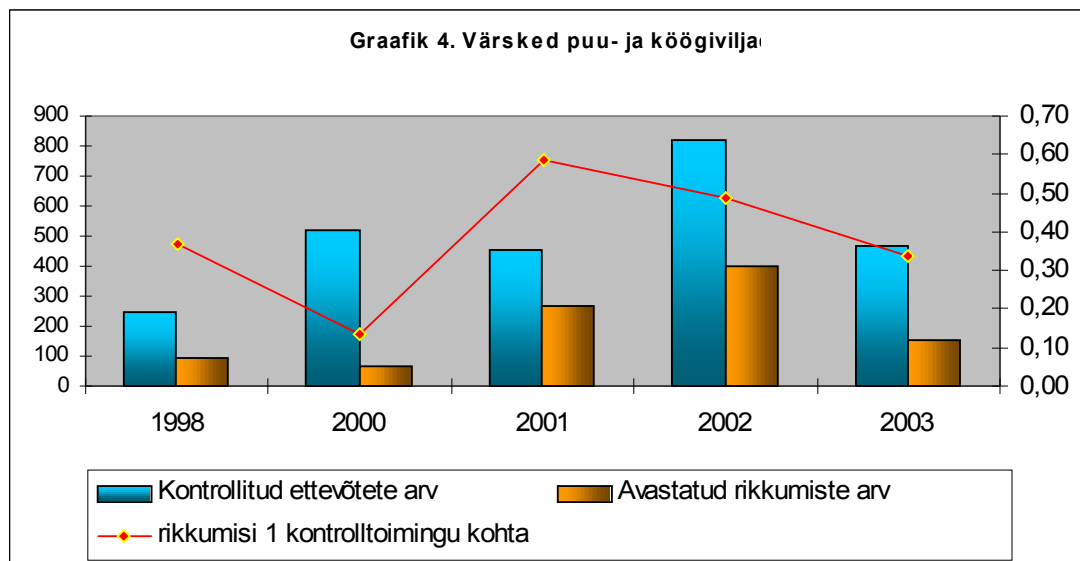
Teise puudusena märgime, et pakendatud puu- ja köögivilja müügipakendi netokaal ei vasta kuivamise tõttu tegelikkusele. Esineb ka juhtumeid, kus ei arvestata maha taara/pakendi kaalu.

Säilitamistingimuste puudumise tõttu hoitakse väikekauplustes ja Säästumarketites pakendatud puu- ja köögivilja ebaõigel temperatuuril.

Üksikutel juhtudel eksitatakse tarbijat vale teabe esitamisega. Näiteks saatedokumendi järgi on tegemist importtomati või -kurgiga, kuid müügikohas märgitakse päritolumaana "Eesti".

Värsket puu- ja köögivilja kontrolliti 495 korral, rikkumisi avastati 162 juhul ehk 32,7%.

Olukorda värske puu- ja köögiviljaga kauplemisel aastatel 1998 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 4.



11.1.8 Ilutaimed

Lõikelilled ja ilutaimede kohta antavat tarbijateavet kontrolliti järelevalve korras esmakordselt. Eesmärgiks oli jae- ja hulgimüüjate teavitamine aiandustoodete seadusega sätestatud nõuetest ja nende täitmise kohustuslikkusest.

Tabel 11

Maakond	Aktid	Rikkumised
Tallinn ja Harjumaa	23	17
Hiiumaa	9	4
Ida-Virumaa	9	6
Järvamaa	9	2
Jõgeva	7	2
Läänemaa	10	1
Lääne-Virumaa	6	3
Pärnumaa	12	6
Põlvamaa	6	
Raplamaa	15	2
Saaremaa	16	7
Tartumaa	20	13
Valgamaa	9	
Viljandimaa	12	2
Võrumaa	15	3
Kokku	178	68

Järelevalve I poolaastal näitas, et müügikohtades puudus nõutav tarbijateave. Samas tuleb esile tõsta müüjate teadmisi ilutaimede päritolu, kasvutingimuste ja hooldamise osas. Mõned hulgilaod (AS Ceres, OÜ Nurmiko) kasutavad tingmärke, mille abil edastatakse müügipakendil teave taimede kasvutingimuste kohta. II poolaastal oli olukord müügikohtades esitatava tarbijateabe osas tunduvalt parem.

Rõhuasetus ilutaimede ja lõikelilled kontrollimisel oli suunatud ettevõtete tähelepanu juhtimisele aiandustoodete seaduse nõuetele. Järelevalve selles valdkonnas jätkub. Ilutaimede kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 11.

Ilutaimede müüki kontrolliti 178 korral, rikkumisi avastati 68 juhul ehk 38,2%.

11.1.9 Alkohoolsed joogid

Alkoholi märgistamise kord on kinnitatud Vabariigi Valitsuse 17. septembri 2002. a määrusega nr 298 (RTI 2002, 81, 476) "Alkoholi määratlemise, kirjeldamise ja müügi esitlemise nõuded".

Tabel 12

Maakond	Aktid	Rikkumised
Harjumaa	2	2
Hiiumaa	15	1
Ida-Virumaa	46	18
Järvamaa	45	2
Jõgevamaa	41	14
Lääne-Virumaa	5	1
Läänemaa	60	7
Pärnumaa	112	12
Põlvamaa	40	5
Raplamaa	65	27
Saaremaa	60	10
Tallinn	181	31
Tartumaa	53	22
Valgamaa	54	13
Viljandimaa	51	8
Võrumaa	67	8
Kokku	797	181

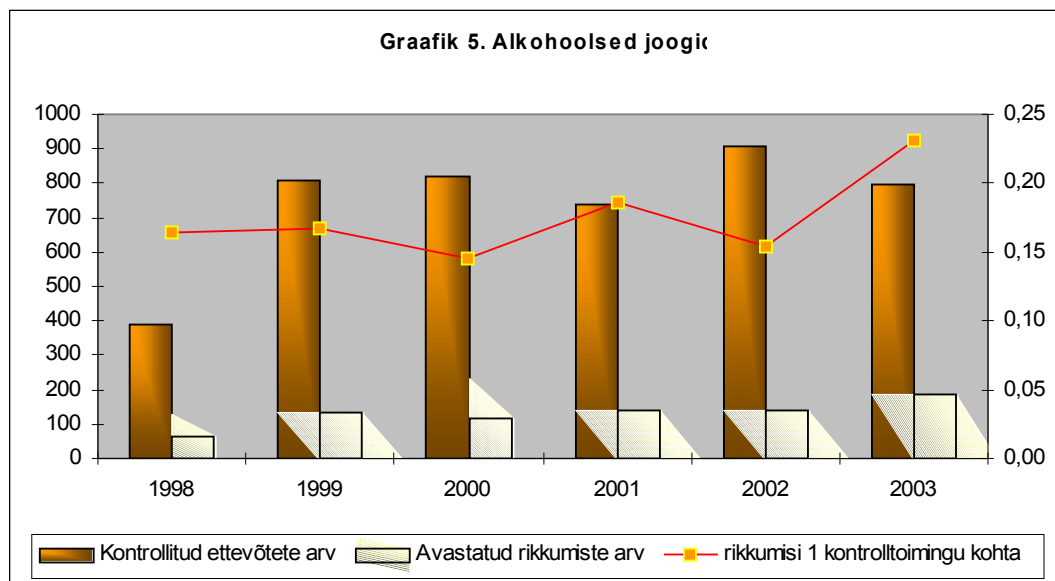
Kontrollimine näitas, et põhiliselt eksitakse lahjade alkoholsete jookide (etanolisisaldus kuni 22 mahuprotsenti) liigi teavitamisel. Täpse liigi asemel on üldsõnaliselt "vein" ja päritolumaa. Kangete alkoholsete jookide liikide teavitamisel eksitakse vähem. Lisaks väärtegade menetlemisele oleme kontrollimisel palju tähelepanu pööranud määruse nr 298 tutvustamisele jaekaubandusettevõtetes.

Põhiliselt rikuti alkoholiseaduse § 43 lg 3 p 1 ja p 3 nõudeid alkoholise joogi liigi ja õlle värvuse teavitamisel jaemüügil. Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 12.

Alkoholsetele jookidele kehtestatud nõuete täitmist kontrolliti 797 ettevõttes, rikkumisi avastati 181 juhul ehk 22,7%.

Alkoholiseaduse raske rikkumise eest karistati ühte ettevõtet kohtu poolt 3000 kroonise trahviga. Amet määras trahve 55-le ettevõttele summas 105 554 krooni.

Olukorda alkoholsete jookidega kauplemisel aastatel 1998 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 5.



11.1.10 Tubakatooted

Tunduvalt kasvas hindade teatamisega seotud rikkumiste arv. Osaliselt on see tingitud maksumärkidel olevate maksimaalsete jaehindade pidevast muutmisest vastavalt aktsiisi tõusule.

Tabel 13

Maakond	Kontrol-	Nõuetele mittevastavus		
		tege- vusluba	saate- lehed	hinna- rikku- mised
Tallinn ja Har- jumaa	56		1	4
Hiiumaa	17		1	1
Ida-Virumaa	35			
Järvamaa	30	4		5
Jõgevamaa	22			1
Lääne-Viru	9			
Läänemaa	69			
Pärnumaa	104	4	3	4
Põlvamaa	47			
Raplamaa	59	2	2	5
Saaremaa	58		1	
Tartumaa	37			7
Valgamaa	37	1	2	2
Viljandimaa	37			2
Võrumaa	59			1
Kokku	676	11	10	32

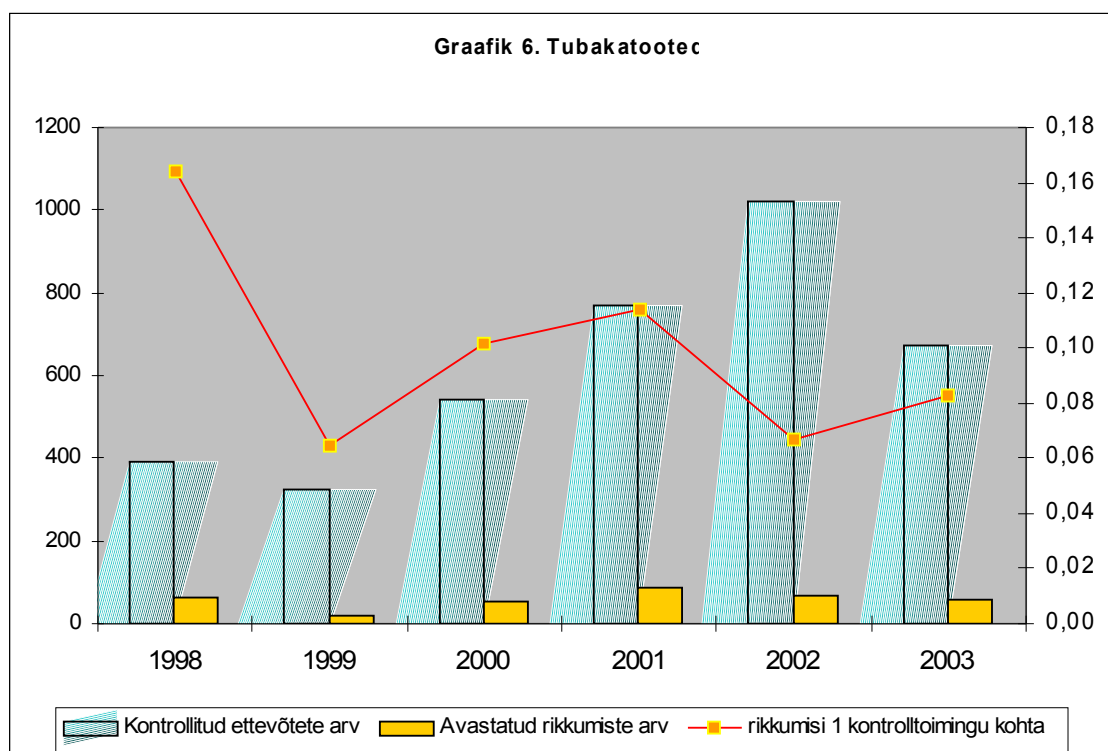
Suurenes ka tegevusloata (2002. aastal oli 5 juhust) kauplemine tubakatoode-
tega, eriti maapiirkondades. Vanade
maksumärkidega tubakatooteid müügil
ei avastatud (2002. aastal oli 40
juhust).

Põhiliste rikkumiste andmed maakon-
dade lõikes on esitatud tabelis 13.

Tubakatoodele kehtestatud nõuete
täitmist kontrolliti 676 korral,
rikkumisi avastati 53 juhul ehk 7,8%.
Kohtu poolt karistati 2 kahte ettevõtet
kokku 6000 krooniga.

Uue tubakaseaduse jõustumine 2004.
aastal nõuab järelevalve tõhustamist.

Olukorda tubakatoodelega kauplemisel
aastatel 1998 – 2003 iseloomustab esi-
tatud graafik 6.



11.1.11 Toidualane koostöö järelevalveasutustega

Järelevalvealase töö põhiohk oli suunatud jae- ja hulgikaubandusettevõtetes müügil oleva toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe esitamise kohta **toiduseaduse** alusel kehtestatud nõuete täitmise kontrollimisele.

Üheks koostöö vormiks olid ühised nõupidamised vastastikku huvipakkuvates küsimustes.

Põllumajandusministeeriumis toimus 30. jaanuaril ja 9. aprillil nõupidamine juustu impordi ja müügiga seotud probleemide lahendamiseks ning 4. detsembril arutati Vabariigi Valitsuse määruse eelnõud “Mahla, kontsentraadist mahla, kontsentreeritud mahla, mahlapulbri, nektari koostis ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded”.

Raviametis toimus 29. augustil nõupidamine toidulisandite olemuse määratlemiseks.

Amet edastas Veterinaar- ja Toiduametile infovahetusena kaheksal korral teateid:

- AS Baltazar Trading hulgilaos müügil olevate imporditud puuviljakonservide, mahlade, nektarite, mahlahookide ja juustude müügipakendite ebaõigest märgistusest;
- AS Säästumarketis müügil oleva Tori-Selja Piimaühistus valmistatud eesti või kohta, millel TKI laboris teostatud uuringutel oli rääsunud maitse ja lõhn;
- AS Kadaka Säästumarketis müügil oleva AS Replent poolt pakendatud külmutatud heigi kohta, milles laboratoorse parasitoloogia uuringul avastati anisakis spp. Larvid;
- teade AS A. le Coq Tartu Õlletehases valmistatud Bock õllepudelist tarbija poolt leitud V-tähe kujuliseks murtud süstlanõela kohta;
- teade FIZZ Strawberry pudelist tarbija poolt leitud keermega pudelikorgi kohta;
- info AS Balti Sepiku poolt valmistatud kuklite müügipakendis olevate värviliste trükitud lipikute kohta, mille trükitud pind oli kokkupuutes toiduga;
- teade Tallinna Linnakohtu kohtuotsusest OÜ Packetline väärteoasjas;
- Pärnumaa talituse poolt kuuluvuse järgi edastatud avaldus tunnustamata tegevusega käitleja kohta.

Veterinaar- ja Toiduametilt saadi järgmised teated:

- Veterinaar- ja Toiduameti Piiriteenistuse plaanilisel proovivõtul leiti laboratoorsel uuringul ülenormatiivne vääveldioksiidi sisaldus Prantsusmaa päritoluga EDERK sparglikonservis. Maaletoojat aktsiaseltsi Stockmann oli teavitatud uurimistulemustest. AS Stockmann'i Kaubamaja müügijuhi sõnul konserve müügile ei pandud;
- Veterinaar- ja Toiduametilt saadud informatsioon AS Dessert esindaja (OÜ Advokaadibüroo Raidla ja Partnerid) kirja alusel OÜ Biolab Marketing ja OÜ Melmacer Invest suhtes toidu käitlemise nõuete rikkumise eest kohaldatud väärteomenetluste käigus läbiviidud tegevuse kohta.

Veterinaar- ja Toiduameti Piiriteenistusele edastas amet kaks teadet:

- Soome Tarbijakaitseametilt laekunud teade ohtliku Crazy Ducks Magic Egg šokolaadimunade võimaliku müügiloleku kohta Eestis. Teade edastati koos kirjeldusega piiripunktidesse. Kontrollimisel nimetatud munade müügilolekut ja maaletoomist ei avastatud;
- teade Tallinna Linnakohtu kohtuotsusest seoses OÜ Packetline väärteoasjaga.

Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile edastas amet järelevalve käigus avastatud õigeaegselt taatlemata elektronkaaludest alljärgnevates toidukauplustes:

- AS Belisett kauplus Lahe;
- OÜ Kariplon kauplus;
- Maardu VMI OÜ kauplus.

Tervisekaitseinspeksiooni on amet teavitatud ühel korral OÜ Crondell kaupluse kontrollimisel avastatud toidu säilitamistingimuste rikkumise ja ebaõige teabe edastamise osas tarbijale.

Tervisekaitseinspeksioonilt omakorda on saadud üks teade mittekvaliteetsete rosinate ja pähklite müügilt kõrvaldamise kohta AS Hiiumaa Mereagentuuri kaupluses. Teade edastati maakondadele. Kirjeldatud tooteid rohkem müügil ei avastatud.

Harjumaa ja Tallinna Tervisekaitsetalitust on amet teavitanud üheteistkümnel korral:

- teabenõude kuuluvuse järgi edastamine toidu realiseerimisaegade ületamise kohta toitlustusasutuses;
- tarbijakaebuste edastamine Lasnamäe ja Priisle turul asuvates müügipunktides müügil olevate mittekvaliteetsete kalade kohta.
- tarbijakaebuse edastamine toidu kvaliteedi kohta Nisu baaris (Sõle 42, Tallinn);
- tarbijakaebuse edastamine kahtlase kvaliteediga piima müügi kohta pesuköögist (Heina 53-2, Tallinn);
- Informatsioon OÜ Papliõis kaupluses avastatud realiseerimisaja ületanud piimatoodete ja kiirestiriknevate toodete ebaõige säilitamise kohta;
- informatsioon OÜ Deltra Classic kaupluses kontrollimisel avastatud toidu säilitamisnõuete rikkumise ja realiseerimistähtaegade ületamise kohta;
- tarbijaavalduse edastamine Jüri küla joogiveega varustava firma Elveso kohta;
- informatsioon Keila TÜ Jaama kaupluses kontrollimisel avastatud toidu säilitamisnõuete rikkumise ja realiseerimistähtaegade ületamise kohta;
- täiendav informatsioon OÜ Papliõis kaupluses kontrollimisel avastatud toidu realiseerimisaja ületanud toidu ja säilitamistingimuste rikkumise kohta;
- tarbijaavalduse edastamine kaupluses Liivaku toidu säilitamiseks kasutatavate külmikute ebaõigete temperatuuride kohta;
- tarbijakaebuse edastamine toidu mittenõuetekohaste säilitamistingimuste kohta Tallinna Keskurul.

Ravimiametit on ameti poolt teavitatud ühel korral:

- informatsioon OÜ Kagro Group müügipunktides kontrollimisel avastatud ravimisarnaste preparaatide müümise kohta. Kuna vastav järelevalve ei kuulu tar-

bijakaitseameti pädevusse, siis edastatud sanktsioonide rakendamiseks vastavalt kuuluvusele;

Ravimiametilt on saadud üks teade:

- järelepärimine firma Levica toote Bonelit määratlemise kohta.

Tallinna Ettevõtlusametit on ameti poolt teavitatud seitsmel korral alljärgnevalt:

- informatsioon OÜ Kagro Group müügipunktides Tallinna turgudel kontrollimisel avastatud ravimisarnaste preparaatide müümise kohta;
- tarbijakaebuse edastamine Mustakivi turul kaupluses Kuldkalake söögikõlbmatu suitsutatud latika ja Keskturul mittekvaliteetse soolaheeringa müügiloleku kohta;
- Informatsioon OÜ Deltra Classic kaupluses kontrollimisel avastatud toidu säilitamisnõuete rikkumise ja realiseerimistähtaegade ületamise kohta;
- informatsioon J. Sütiste tee 30 asuvas müügipunktis piimatoodete müügi kontrollimisel avastatud puuduste kohta. Telefonikaebuste edastamine;
- kokkuvõtte Tallinna turgudel puu- ja köögivilja müügi kontrollimise tulemustest;
- informatsioon OÜ Karuoti osaliselt nõuetele mittevastavate karamellkommide ümbrispaperite kasutamiseks antud loa kohta;
- tarbijakaebuse edastamine toidu ebaõigete säilitamistingimuste kohta Tallinna Keskturul.

Nõmme Linnaosavalitsust on teavitatud kahel korral:

- informatsioon OÜ Papliõis kontrollimisel avastatud puuduste kohta;
- täiendav informatsioon OÜ Papliõis kaupluses avastatud konkreetsete rikkumiste kohta.

Tarbijakaitseamet sõlmis 3. aprillil 2001 koostööprotokolli **Taimetoodangu Inspeksiooniga** aiandustoodete kvaliteedinõuete ja tarbijateabe olemasolu üle riikliku järelevalve korraldamise, ühiste koolituste läbiviimise ja informatsiooni vahetamise osas. Seda uuendati 30. mail 2003.aastal.

Sakus korraldati 04. aprillil Taimetoodangu Inspeksiooni aiandusalane infopäev, kus osalesid ka ameti töötajad. Tutvustati aiandustoodete kvaliteedi- ja turustamisnõudeid. Osa võtma olid kutsutud kaubandustöötajad.

AS Riguali hulgilaos korraldati 8. mail Taimetoodangu Inspeksiooni õppepäev Piiri-ameti töötajatele. Õpetati praktilist kvaliteedi hindamist, ametist osales üks töötaja. Tartu hulgilaos toimunud koolitusel osalesid Tarbijakaitseameti töötajad.

Ametist edastati Taimetoodangu Inspeksioonile kaks teadet:

- tarbijateabe esitamisest lõikelilled müügikohas;
- informatsioon AS Rigual pöördumisest pakendatud värskete köögiviljade turustamise nõuete ja müügipakendite märgistamisese kohta.

Taimetoodangu Inspektsiooni Mahepõllumajanduse osakond edastas Tarbijakaitseametile kaheksa teadet mahepõllumajanduslike ettevõtete tunnustatuse kehtetuks tunnistamise otsustest.

Lisaks ülalloeletud järelevalveasutuste omavahelisele informatsiooni vahetamisele, on koos **Tallinna Veterinaar keskuse** esindajaga kontrollitud Leedu päritolu või müümist OÜ Juustlit hulgilaos. Müügil oleva või Dvaro müügipakendi märgistus ei vastanud nõuetele, samuti rikuti külmutatud toidu käitlemise nõudeid. Osuühingut Juustlit karistati rahatrahviga.

Tarbijaavalduse põhjal kontrolliti koos **Tehnilise Järelevalve Inspektsiooniga AS Kesko Food Citymarketis** (Lootsi 7, Tallinn) kasutatavate elektronkaalude korrasolekut. Kontrollimise momendil kasutati õigeaegselt taadeldud ja töökorras kaalusid.

Tarbijakaitseamet lahendas 6. mail koostöös **Taimetoodangu Inspektsiooniga** tarbija kaebuse ASi Schetelig poolt maale toodud banaanipuu seemnete kohta, mis väidetavalt ei idanenud. Koos Taimekasvatuse järelevalve teenistuse inspektori Toomas Mälbergiga võeti kahtlusalusel partiist kontrollproov, mis saadeti **Taimse Materjali Kontrolli Keskuse** Seemnekontrolli Laboratooriumi idanevuse määramiseks. Tulemus osutus nõuetele vastavaks (idanevus 60 %).

Koostöös Taimse Materjali Kontrolli Keskusega lahendas Tarbijakaitseamet 4. juunil kaebuse Haljas ASi Hulgilaos müügil olnud ja tarbija väitel hallitanud kreeka pähklite kohta. Moodustati komisjon organoleptiliseks määramiseks, mille koosseisu kuulus ka Taimse Materjali Kontrolli Keskuse inspektor Tiia Aunbaum. Kreeka pähklid osutsid kvaliteetseks.

Taimse Materjali Kontrolli Keskus koostöös Tarbijakaitseametiga võtab seireprogrammi raames proove Tartu regionist kaks ja Tallinna regionist viis korda aastas.

Toidu testimine

		Proovide arv	Rikkumiste arv	Teostatud uuringud
1	Alkoholivabad joogid	7		
1.1	Gaseerimata joogivesi	1		Füüsikalise-keemilised näitajad
1.2	Vitamiinijoogid	4		Füüsikalise-keemilised näitajad (toiduvärvid)
1.3	Mahlajoogid	1		Mikrobioloogilised näitajad
1.4	Mineraalvesi	1		Füüsikalise-keemilised näitajad
2	Alkohoolsed joogid	15	2	Füüsikalise-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad. Kahel tootel kõrvalmaitse ja -lõhn
3	Kala- ja kalatooted	6	2	
3.1	Külmutatud kalatooted	2		Mikrobioloogilised näitajad
3.2	Kalast kulinaartooted	3	1	Mikroobide üldarv ei vastanud nõuetele
3.3	Kalast hakkliha	1	1	Mikroobide üldarv ei vastanud nõuetele

4	Kondiitritooteid	6	1	
4.1	Šokolaaditooted	2		Füüsikalis-keemilised näitajad
4.2	Suhkrulised tooted	4	1	Füüsikalis-keemilised näitajad (toiduvärvid). Piirnorme ei ületatud, kuid ühel tootel ei vastanud koostis etiketile
5	Liha ja lihasaadused	11	6	
5.1	Hakkliha	5	3	Liha liigi määramine. Kolmel tootel ei vastanud koostis müügikohas teavitatule
5.2	Keeduvorstid	3	1	Füüsikalis-keemilised ja organoleptilised näitajad. Ühel tootel ületas nitritite sisaldus piinormi
5.3	Singiotsad, pitsakate	2	2	Mikrobioloogilised näitajad. Mikroobide üldarvult ei vastanud nõuetele
5.4	Poolsuitsuvorstid	1		Füüsikalis-keemilised ja organoleptilised näitajad.
6	Piimasaadused	11	6	
6.1	Või	2	2	Mikrobioloogilised ja organoleptilised näitajad. Ühel tootel rääsunud kõrval-lõhn ja maitse. Teisel tootel mikrobio-loogilised näitajad ei vastanud nõuetele
6.2	Juustud	8	3	Füüsikalis-keemilised ja organoleptilised näitajad. Kolmel tootel rasvasisaldus ei vastanud etiketil märgitule
6.3	Kondenspiim	1	1	Füüsikalis-keemilised ja organoleptilised näitajad. Tootel kõrval-maitse
7	Teravilja- ja pagari- tooted	10	3	
7.1	Teraviljatooted	3	1	Organoleptilised näitajad. Ühel tootel rääsunud kõrvallõhn ja –maitse
7.2	Pagaritooted	7	2	Füüsikalis-keemilised ja organoleptilised näitajad. Kahel tootel niiskuse ja rasvasisaldus ei vastanud nõuetele
8	Jahvatatud kohv	1	1	Organoleptilised näitajad
9	Mesi	4	1	Füüsikalis-keemilised näitajad. Hüdroksümetüül-furfuraali piirnorm ületatud
10	Salatid	4	3	Mikrobioloogilised näitajad. Kolmel

				tootel mikroobide arv ületatud
11	Tubakatooted	5		Nikotiini, tõrva ja vingugaasi sisaldus

11.2 TÖÖSTUSKAUPADE JÄRELEVALVE

Järelevalve korras kontrolliti tööstuskaupadega kauplevaid ettevõtteid ja koostati 2225 akti, sh 2149 jaekaubandusettevõtete, 21 hulgikaubandusettevõtete ning 55 turukaubandusettevõtete kohta.

Koostati 49 ettekirjutust, sh 44 jaekaubandusettevõtete ja 5 hulgikaubandusettevõtete kohta.

11.2.1 Elektrilised tööriistad. Järelevalve aluseks on tarbijakaitseadus (RT I 1994, 2, 13), mille § 6 lõigetes 1, 2, 3 sätestatud nõuete kohaselt peab tarbijale müüdav kaup olema varustatud eestikeelse teabega, sealhulgas markeeringu või kasutamisyhendamise vastavalt kohustuslikele nõuetele. Tehniliselt keerukas, erilist kasutamisoskust nõudev või potentsiaalset ohtu kätkev kaup peab lisaks eelpool toodule olema varustatud ka vastava eestikeelse hoiatusega ning põhiliste andmetega tarbimisomaduse ja koostise kohta, samuti rahvusvaheliselt kasutatavate või üldtuntud tingmärkidega.

Tööplaani alusel ning tarbijaavalduste lahendamisel kontrolliti elektriliste tööriistade müüki 123 korral. Rikkumisi kasutamisyhendi osas avastati 11, garantii osas 2 ja muid puudusi 4 juhul. Algatati 23 väärtemenetlust, koostati 3 ettekirjutust, väiksemate puuduste esinemisel piirdui müüja hoiatamisega. Nõutud on kaupade varustamist nõuetekohaste eestikeelsete kasutamisyhenditega ning müügigarantii vastavusse viimist võlaõigusseadusega.

Võrreldes möödunud aastaga on kasutamisyhendite kättesaadavus tarbijale paranenud. Üksikutel juhtudel puuduvad müügikohas tehniliselt keerukatele kaupadele eestikeelsed kasutamisyhendid või on need puudulikult koostatud. Võrreldes originaaljuhendiga jäetakse tõlkimata seadme koostisosad, joonised on halva kvaliteediga ja ebaselged. Eestikeelses juhendis esines selliseid ebatäpsusi, mis eksitavad tarbijat ja ei võimalda seadet ohutult ja sihipäraselt kasutada.

Kontrolliti müügilolevate tööriistade garantiitingimusi, mis väljastatakse ostjale garantiitalongil koos kaubaga. Sageli esines vastuolusid võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega. Elektriliste tööriistade kontrollimisel küsitleti, millist teavet oskavad müüjad tarbijale anda müügigarantii kohta. Kõik müüjad ei ole sugugi teadlikud pretensiooni esitamise aja pikkuse ja müügigarantii erisuste osas. Kümnest küsitlusest pool ei teadnud, et võlaõigusseaduse § 222 lõike 1 kohaselt on tarbijal õigus asja lepingutingimuste mittevastavuse puhul pöörduda müüja poole pretensiooniga kahe aasta jooksul.

11.2.2 Isikukaitsevahendid. Vabariigi Valitsuse 4. veebruari 2003.a määrus nr 43 Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse hindamise ja tõendamise kord jõustus 1. juulil 2003. a. Määruses sätestatakse, et isikukaitsevahend peab olema

ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalse pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi.

Eestikeelsete kasutamisinstruktsioonidega on paremini varustatud isikukaitsevahendite müügile spetsialiseerunud kauplused (sh ehitus- ja tööriistapoeid). Kasutusjuhendi puudumise põhjuseks võib pidada hooletust. Sporditarvete kauplused ei olnud tihti kursis isikukaitsevahendite kehtestatud nõuetega. Sama võib märkida segakaupluste kohta. Mõned isikukaitsevahendid olid müügil ilma vastavusmäärgita ja kasutamisinstruktsioonita ning mille kohta müüja väitis, et tegemist ei ole isikukaitsevahenditega. Oma olemuselt olid need tooted aga isikukaitsevahendid ning Tarbijakaitseamet ja Tööinspeksioon asusid seisukohale, et selliste toodete müük tuleb toote ohutuse seaduse § 2 lõike 4 alusel keelata.

Kõige ebaselgem tootegrupp on kindad. Tihti jäi ebaselgeks, kas tegemist oli kaitsekindaga või mitte ning milline oli konkreetse kinda otstarve. Probleemi arutas amet Tööinspeksiooniga ning jõuti seisukohale, et vaidluse korral tuleb teha järelepärimine maaletoojale. Viimane peab andma seisukoha kinnaste otstarbe kohta ja lähtudes saadud infost kujundatakse edasine tegevus. Samuti ei ole mõistlik nõuda iga kindapaariga eestikeelset kasutamisinstruktsiooni. Piisab kui müügikohas on vastav teave (nt aiatöökinnas, kaitseb niiskuse eest või töökinnas, kaitseb pisivigastuste eest jms). ICSMS süsteemist saadud info alusel kontrolliti nahast töökinnaste kroomisisaldust. Kauplustest võeti viis erinevat nimetust töökindaid, mida testiti Tervisekaitseinspeksioonis. Ükski kindapaar ei sisaldanud kroomi lubatust rohkem.

Phare 2000 turujärelevalve projekti toel testis amet jalgratturikiivreid Rootsi laboris (*Swedish National Test and Research Institute*). Amet esitas taotluse kiivrite testimiseks ning Phare 2000 projekti kaudu eraldati selleks 130 000 krooni. Katsetamiseks võeti viis nimetust erineva hinnaklassi kiivrit. Toote ohutuse seaduse alusel võeti kiivreid igast hinnaklassist tasuta 3 tükki järgmistest kauplustest:

- AS Prisma Peremarket (laste kiiver hinnaga 149 kr);
- Tiimari Baltic AS (kiiver *Pro Biker* hinnaga 195 kr);
- Tallinna Kaubamaja AS (kiiver *Prowell Helmets* hinnaga 490 kr);
- OÜ Hawaii Express (laste kiiver *Strategic Sport* hinnaga 290 kr);
- OÜ Glasmir (kiiver *Adult recreational safety helmet* hinnaga 129 kr).

Katsed viidi läbi Rootsi rahvusliku testimise ja uurimise instituudis ning tulemused esitati ametile septembri algul. Katsetamise eest maksti 3042 Eurot, lisandusid postikulud (295) ja riigilõiv (100). Rootsi ekspert soovitas katsetada kiivreid osaliselt ja ainult kõige kriitilisemate punktide osas. Sellest lähtudes uuriti löögisummutusomadusi, kinnitussüsteemide tugevust (*strength*) ja efektiivsust ning kiivri kergest eemaldamise võimalust (*ease to release*).

Katsetega tehti kindlaks, et kauplusest Glasmir võetud kiivril ei vastanud kinnitussüsteemide efektiivsus (*retention system effectiveness*) ja löögisummutus nõuetele (*shock absorbing capacity*) ning Hawaii Expressist võetud laste kiiver ei vastanud löögisummutusnõuetele.

Müüjatele teatati testi tulemused. OÜ Glasmir kõrvaldas tooted müügilt, kuid Hawaii Express vaidlustas testi ja esitas ametile kiivrite kohta sertifikaadi ning katsetuste tulemused. Koheselt esitati järelepärimine kiivreid sertifitseerinud asutusele ja selgus, et

sertifikaat on tõepoolest välja antud. Esitatud katseprotokolli aga amet ei aktsepteerinud, sest katsetuste läbiviijaks oli tootjaettevõtte. Firmale pakuti võimalus nende kulul tellida katsetused teisest volitatud laborist, kuid Hawaii Express loobus sellest ja kõrvaldas kiivrid müügil.

Toote ohutuse seadusest tulenevalt on ettevõtte kohustatud tasuma katsetuste maksumuse, kui toode osutub nõuetele mittevastavaks. Antud juhtumil tuli igal kauplusel tasuda 9520 krooni testimiskulusid. Arvestades puuduse iseloomu ja kaupluste poolt toodete kohest kõrvaldamist müügil, ei kohaldanud amet ohtlikke tooteid müünud ettevõtetele trahvisanktsioone.

Tabel 14

Maakond	Aktid	Puudus kasutusjuhend ja/või vastavusmärk	Müügil ohtlikud tooted
Harjumaa ja Tallinn	12	6	2
Hiiumaa	5	1	
Ida-Virumaa	26	10	
Jõgevamaa	8	4	
Järvamaa	12	3	
Läänemaa	12	2	
Lääne-Virumaa	7	1	
Põlvamaa	10	2	
Pärnumaa	15	5	
Raplamaa	13	8	
Saaremaa	3	1	
Tartumaa	27	8	1
Valgamaa	13	2	
Viljandimaa	5		
Võrumaa	14		
Kokku	182	53	3

Tarbijakaitseamet on välja andnud infolehe “Kuidas valida isikukaitsevahendeid”. Selles käsitletakse peamiselt jalgratta- ja rulluisukiivrite ning küünarnuki-, põlve- ja randme-kaitsmete valikukriteeriume. Samuti antakse näpunäiteid isikukaitsevahendite hooldamiseks.

Isikukaitsevahendite kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 14.

Tööplaani alusel kontrolliti isikukaitsevahendite varustamist eestikeelsete kasutamisyjuhenditega 175 ning ohutust 7 korral. Kasutusjuhendite osas tuvastati rikkumisi 53 juhul. Müügil kõrvaldati 3 ohtlikku kiivrit (Lisa 3). Algatati 53 vääртеomenetlust ja koostati 2 ettekirjutust. Väiksemate puuduste korral piirduti märkustega ning puudused kõrvaldati koheselt.

Maakond	Aktid	Rikkumised	sh märgistuses, teabes
Tallinn ja Harjumaa	71	38	37
Hiiumaa	3		
Ida-Virumaa	24	6	6
Jõgevamaa	16	6	6
Järvamaa	13	7	6
Läänemaa	7		
Lääne-Virumaa	10	4	4
Pärnumaa	26	16	16
Raplamaa	16	9	8
Saaremaa	16	8	8
Tartumaa	27	35	33
Põlvamaa	9		
Valgamaa	13	4	4
Viljandimaa	19	10	9
Võrumaa	22	3	3
Kokku	292	146	140

11.2.3 Mänguasjad. Kontrollimisel on aluseks Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrus nr 36 Mänguasja ohutuse nõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord.

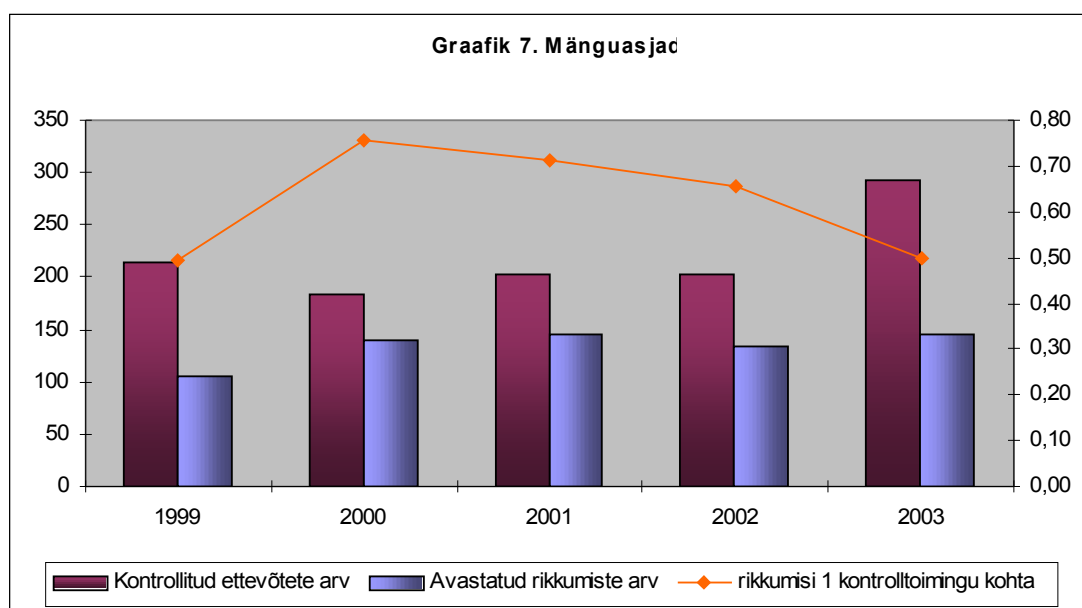
Tabel 15

Võrreldes möödunud aastaga on olukord mänguasjade märgistuse ja kasutamisyjuhendite osas paranenud. Maaletoojad tunnevad kehtivaid nõudeid ning püüavad tagada, et mänguasjadel oleks nõuetekohane

eestikeelne info (enamikele kaupadele on tehtud tõlked) ja tagatud ohutus. Kontrollimisest selgub, et üksikud põhiliselt füüsilisest isikust ettevõtjad, ei ole mänguasju nõuetekohaselt märgistanud. Maakauplustes on veel üksikuid mänguasju järgis ajast, kui märgistusele ei kehtinud praegused nõuded. Samuti leidub turul üksikuid mänguasju, mille omadused ei vasta nõuetele.

Mänguasjade kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 15.

Mänguasju kontrolliti 292 korral, rikkumisi esines mänguasjadel oleva teabe osas 140 juhul. Kuuel korral puudus kauplemisluba või saate- ja müügidokumendid Müüjatele määrati rahatrahve, koostati ettekirjutusi nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ning abinõude rakendamiseks ohtlike toodete koheseks turult kõrvaldamiseks, samuti kõikide müügilolevate mänguasjade nõuetekohase eestikeelse teabega varustamiseks. Väiksemate puuduste esinemisel müüjaid hoiatati.



Katsetamiseks võetud mänguasju testiti Tervisekaitseinspeksioonis. Katsetulemused vormistas Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklabor protokollina, mille alusel inspeksiooni hügieeniosakond langetas otsuse.

Testimiseks võeti 20 erinevat mänguasja, millest 10 ei vastanud järgmistele nõuetele:

- kolmel juhul ei vastanud mänguasjad (üks kõristi, kaks piuksulelu) omadustelt EVS-EN 71-1:1999 Mänguasjade ohutus Osa 1: Mehaanilised ja füüsilised omadused nõuetele. Katsetamisel eraldusid detailid, mis mahuvad väikeste osade silindrisse. Selliste osade sattumine hingamisteedesse võib põhjustada lämbumist;
- kahel juhul ei vastanud yo-yo vesipallid EVS-EN 71-1: 1999 Mänguasja ohutus Osa 1: Mehaanilised ja füüsilised omadused ja Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrusega nr 36 kinnitatud Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise korra nõuetele;
- ühel juhul ei vastanud pehme plüüsist koer EVS-EN 71-1: 1999 Mänguasja ohutus Osa 1: Mehaanilised ja füüsilised omadused ja Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrusega nr 36 kinnitatud Mänguasja ohutusnõuded ja

nõuetele vastavuse tõendamise korra nõuetele. Katsetamisel selgus lelu ohtlikkus, kuna katkenud traadi terav ots võib last vigastada. Nööri silmuse perimeeter venis kuni 720 mm (norm 380 mm) ja enne katkemist venis kumminöör umbes 3 meetrit. Katkenud kumminööri silmuse tükk mahub väikeste osade silindrisse. Tugevusele katsetatud kumminööri silmus katkes 54 N juures (norm 25 N). Mänguasjal puudus hoiatus “Alla 3-aastastele keelatud”. Alla 3 aasta vanustele lastele on see mänguasi ohtlik, kuna laps võib kumminööri silmuse tükkid hingekõrisesse tõmmata. Kuid selline mänguasi võib olla ohtlik igas vanuses lapsele. Kuna nööri silmuse perimeeter on venitamisel 25 N juures suurem kui 380 mm ning kumminööri pikkus venitatuna üle 3 m, siis ei ole garanteeritud selle jagunemine 220 mm pikkusteks tükkideks 25 N juures (katkemistugevus 17 N ja 54 N);

- kahel juhul ületas piuksuvate mänguasjade poolt tekitatud helitugevus lubatud piirväärtusi. See võib kahjustada laste kuulmiselundit;
- ühel juhul osutus ohtlikuks poksikomplekt (kott koos kinnastega). Tervisekaitseinspektsiooni otsuses märgiti, et uuritud mänguasja materjal sisaldab nitrobenseeni. Viimane kuulub ohtlike ainete hulka vastavalt selliste ainete loetelule, mis on kinnitatud 30. novembri 1998. a sotsiaalministri määrusega nr 59 (RTL 1999, 39, 508). Labori tulemuste alusel ning lähtudes 14. juulil 1995. a välja antud rahvatervise seaduse § 4 punktist 4 ja Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrusega nr 36 kinnitatud mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise korra § 7 lõike 3 alusel ei saa pidada võimalikuks ülalnimetatud mänguasja müüki Eestis;
- ühel juhul osutus ohtlikuks nukukäru. Katsetamisel vajus käru kokku, ehkki lukustusseade jäi terveks.

Mänguasjade märgistuses esinesid järgmised vead:

- puudus mänguasja kasutajate vanusepiirang või oli see valesti märgitud. Näiteks väikelaste kõristitel oli hoiatus ”Mittesobiv alla 3-aastasele lapsele”. Tegelikult on kõristid valmistatud just selle vanusegrupi lastele ja selline hoiatus on vastuolus mänguasja olemusega;
- veemänguasjade kasutaja tähelepanu ei juhitud kasutamise kaasnevale võimalikule ohule. Puudus eestikeelne hoiatus: “Hoiatus! Kasutamiseks täiskasvanu järelevalve all ja ainult vees, kus lapse jalad ulatuvad põhja”;
- märgistuses puudus teave mänguasjade kasutamise seotud ohtude ja nende vältimise võimaluste kohta. Näiteks “Rulaga ja rulluiskudega sõitmisel tuleks kanda kaitsevarustust: kiivrit, kindaid, põlvekaitseid, küünarnuki kaitseid jm”;
- patareidega töötavatel mänguasjadel puudus eestikeelne teave ja hoiatused võimalikest patareidega seotud ohtudest;
- kui info mänguasja tootja, tema volitatud esindaja või importija nimi või kaubamärk ning aadress ei olnud esitatud mänguasjal endal, vaid selle müügipakendil, etiketil või mänguasja juurde kuuluval kasutusjuhendil, siis ei olnud mõnikord juhitud kasutajate tähelepanu soovitusel selle teabe säilitamiseks;
- puudus vastavusmärk.

11.2.4 Keemiakaubad. Järelevalve korraldamisel on aluseks järgmised õigusaktid: kemikaaliseadus (RT I 1998, 47, 697), toote ohutuse seadus (RT I 1998, 40, 613), ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise kord (Sotsiaalministeeriumi määrus 26. maist 2000. a nr 37), ohtlike kemikaalide jae-

müügi kord (Vabariigi Valitsuse määrus 16. märtsist 1999. a nr 96), kaupluse töö üld-eeskiri (Vabariigi Valitsuse määrus 04. aprillist 1995. a määrus nr 165) ning ohtlike ainete loetelu (Sotsiaalministeeriumi määrus 30. novembrist 1998. a nr 59).

Keemiakaupade kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 16.

Tabel 16

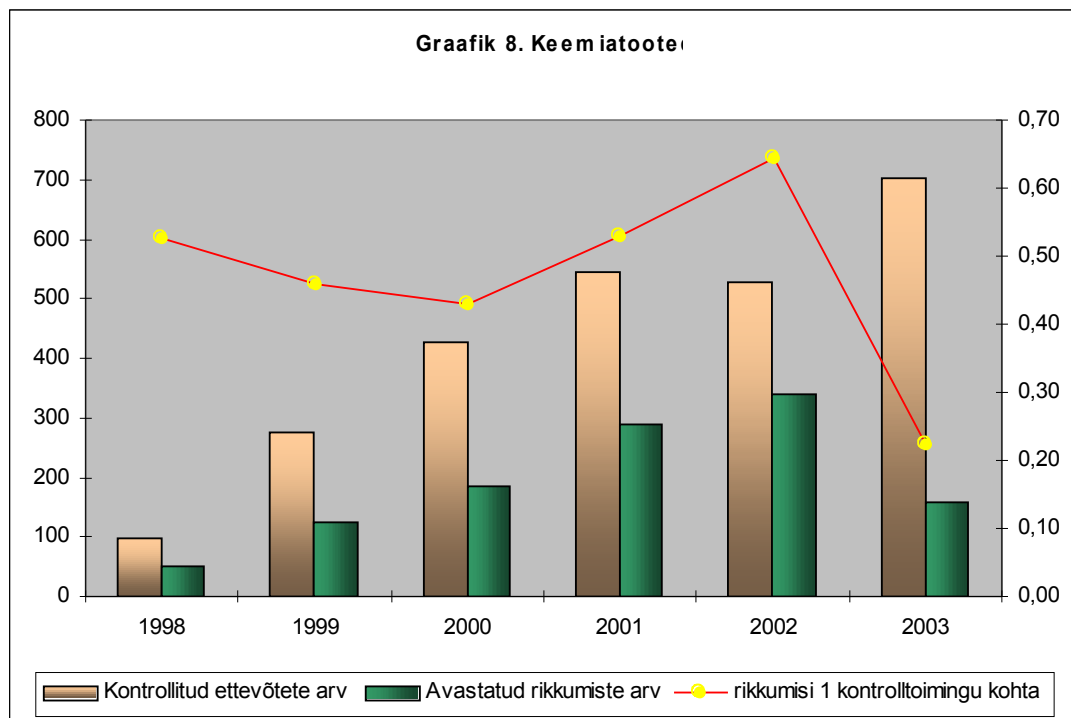
Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised märgistuse osas
Harjumaa ja Tallinn	114	83
Hiiumaa	11	1
Ida-Virumaa	65	25
Järvamaa	18	3
Jõgevamaa	25	5
Läänemaa	40	1
Lääne-Virumaa	19	1
Pärnumaa	125	10
Põlvamaa	41	3
Raplamaa	54	8
Saaremaa	23	
Tartumaa	31	10
Valgamaa	23	6
Viljandimaa	35	
Võrumaa	48	1
Kokku	702	157

Kontrolliti 702 korral, rikkumisi avastati 157 juhul. Kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja teisi hooldusvahendeid, autohooldusvahendeid ja olmes kasutatavaid remondivahendeid.

Kemikaalide märgistustel esinesid järgmised puudused:

- väga üksikutel juhtudel puuduvad eesti-keelsed märgistused;
- müügil aegunud kasutusajaga kemikaalid, kuid müügikohas puudus vastavasisuline teave;
- müügikohas puudus teave ohutunnuste tähendusega;
- ohutunnuste tähistus ei vasta nõuetele oma värvilt ega suuruselt;
- märgistusel puuduvad kohustuslikud riski- ja ohutuslaused ning ohutunnused;
- ohutunnused kaetakse eestikeelse märgistusega.

Olukorda keemiatoodetega kauplemisel aastatel 1998 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 8.



Võrreldes eelmise aastaga on olukord turul paranenud. Tootjad ja hulгимүүтјад пööra-
vad suuremat tähelepanu toote ohutuskaartidele ning sellele vastavalt on korrastanud
märgistused. Tarbekeemiatoodete märgistusel esineb harva eksimusi. Põhilised rikku-
mised esinevad USAst imporditud autohooldusvahendite märgistamisel.

Kemikaale testiti kolmel korral. Amet tundis huvi Tallinna kauplustes ja turgudel
müüdavate pesupulbrite pesemisomaduste vastu ning tellis Tallinna Tehnikaülikoolist
laboratoorse uuringu viie müügiloleva masinapesupulbri [*Ariel (Procter°Camble)*,
Mayer (Flora), *Bonus (Venemaa)*, *Effekt (Venemaa)*, *Pemos (Venemaa)*] kvaliteedi
hindamiseks. Testimisel osutus parimaks *Ariel*, mis 5-palli süsteemis sai hinde 3,5.
Järgnesid *Mayer* 3,3; *Bonus*, *Pemos* 3,0 ja *Effekt* 2,3.

Testiti ka viirukküünlaid *Opium* ja *Cannabis* narkootiliste ainete sisalduse määrami-
seks. Kohtuekspertiisi ja Kriminalistika Keskuse otsusel narkootilisi aineid ei leitud.

Tavalisi parafiinküünlaid (Hiina ja Taani päritolu) testiti 5 nimetust. Küünlad võeti ju-
huvalikul Tiimari Baltic AS ja AS Novalux kauplustest. Testiti põlemisaega, sulamis-
täppi, leegi kõrgust, voolavust ja tahmamist. Testimise viis läbi AS Hansa Candle.
Selgus, et küünlad olid küllaltki kvaliteetsed. Parimate omadustega olid Taani küün-
alad.

11.2.5 Ehitusmaterjalid. Järelevalve aluseks on sotsiaalministri 26. mai 2000. a mää-
rusega nr 37 kinnitatud Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pa-
kendamise ja märgistamise kord ning Vabariigi Valitsuse 04. aprilli 1995. a määruse-
ga nr 165 kinnitatud Kaupluse töö üldeeskiri.

Hinnang ehitusmaterjalide müügikorraldusele ja märgistusele on hea. Võrreldes eel-
mise aastaga on olukord tunduvalt paranenud. Suurtes kauplustes on müüjad saanud

põhjaliku erialase väljaõppe ning oskavad anda asjakohast infot müügilolevate toodete kohta.

Ehitusmaterjalide kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 17.

III kvartalis pöörati tähelepanu põrandakatteplaatide ja tapeedi märgistusele. Üldiselt on tapeedi märgistus korras. Maakauplustes puuduvad mõnikord tapeetide paigaldusjuhised või ei ole neid piisavalt, samuti puudub tapeetide tingmärkide tabel või ei ole see nähtavalt välja pandud. Tallinna suuremates tapeedikauplustes olid kasutusjuhendid olemas ja tingmärkide tabel korrektselt kauba juures.

Põrandakattematerjalide müügikohtades olid kasutusjuhendid eraldi lehtedena kauba juures või antakse neid kassast küsides. Tihti ei ole juhendeid kaupluses siiski piisavalt. Keraamiliste plaatide müüjad ei oska konkreetset vastata, millise temperatuuri juures võib plaate kasutada.

Ilmastikukindlust katsetatakse standardi SFS-EN ISO 10545-12 järgi. Keraamiliste plaatide tootmisel järgitakse Euroopa Normi (EN) ja selles on külmakindluse kohta toodud kas "ei" või "ja".

Tartumaa talitusest saabus signaal, et müügil on kustutatud lubi kahe tootja poolt erineva märgistusega (AS Flora ja AS Kesoro). Tarbija jaoks oli arusaamatu, kas toode kuulub ohtlike kemikaalide nimistusse või mitte. Antud küsimuses esitati järelepärimine Tervisekaitseinspeksioonile.

Tabel 17

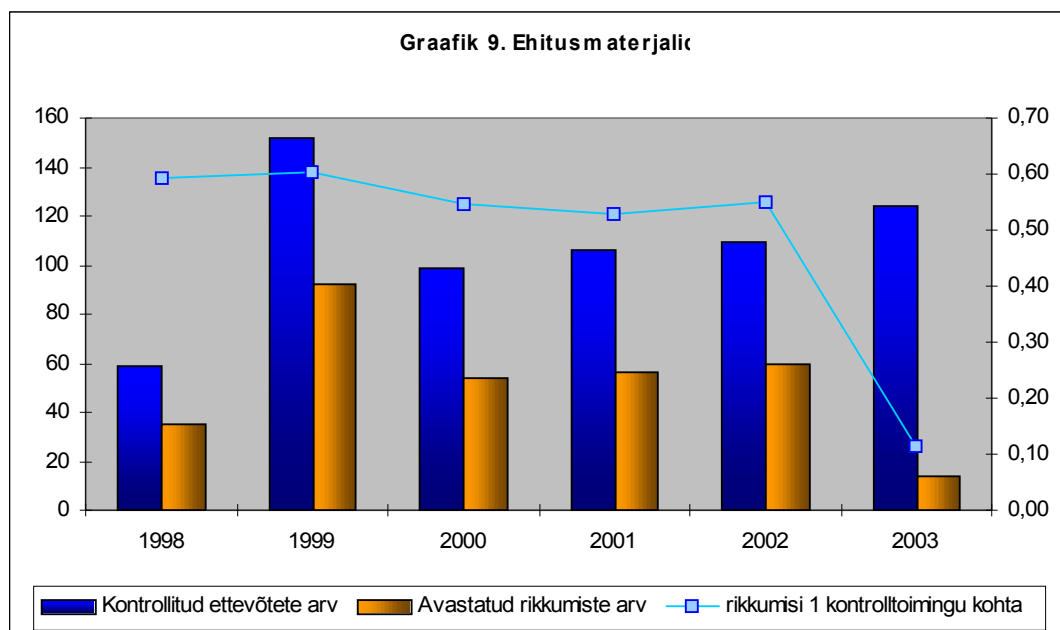
Maakond	Kontrollitud	Märgistuse rikkumised
Harjumaa ja Tallinn	24	7
Hiiumaa	1	
Ida-Virumaa	9	3
Järvamaa	8	
Jõgeva	4	
Läänemaa	9	
Lääne-Virumaa	7	
Pärnumaa	18	1
Põlvamaa	4	
Raplamaa	7	
Saaremaa	6	
Tartumaa	13	3
Valgamaa	7	
Viljandimaa	2	
Võrumaa	5	
Kokku	124	14

Järelevalve korras kontrolliti ettevõtteid 124 korral, märgistuse rikkumisi avastati 14 juhul. Märgistuse rikkumiste korral karistati tarbijakaitseaduse § 18⁴ lõigete 1 ja 2 alusel.

Ehitusmaterjalide ja -toodete märgistamisel ning müügil esinesid järgmised puudused:

- kohustuslikud riski ja -ohutuslaused olid ebatäpsed või puudusid;
- ohusümbolid valede värvidega;
- kemikaalide ohumärkide tabel müügisaalis välja panemata;
- eksitavad riski ja -ohutuslaused;
- mõnikord puudus eestikeelne märgistus;
- avastati säilivusaja ületanud tooteid (nt hermeetikud, silikoonid, vuugitäitematerjalid).

Olukorda ehitusmaterjalidega kauplemisel aastatel 1998 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 9 .



11.2.6 Kosmeetikatooded. Järelevalve aluseks on Vabariigi Valitsuse 09. aprilli 2002. a määrus nr 125 Kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri, Vabariigi Valitsuse 13. augusti 2002. a määrus nr 259 nõuded kosmeetikatoodetele ja nende käitlemisele ning Vabariigi Valitsuse 4. aprilli 1995. a määrus nr 165 Kaupluse töö üldeeskiri. Kosmeetikatoodete märgistus on heal tasemel. Suurtes kaubakeskustes ja kosmeetika-kauplustes vigu ei esine. Põhilised rikkumised olid väikestes müügikohtades ja turgudel, kus müüakse valdavalt Venemaa, Poola ja Türgi tooteid. Kosmeetikatoodete kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 18.

Tabel 18

Maakond	Kontrollitud	Märgistuse rikkumised
Harjumaa ja Tallinn	114	54
Hiiumaa	7	
Ida-Virumaa	52	10
Järvamaa	19	7
Jõgeva	22	1
Läänemaa	14	
Lääne-Virumaa	7	3
Pärnumaa	114	3
Põlvamaa	23	
Raplamaa	18	1
Saaremaa	9	2
Tartumaa	20	12
Valgamaa	15	2
Viljandimaa	22	1
Võrumaa	43	
Kokku	499	96

Tooteid kontrolliti 499 korral, rikkumisi avastati 96 juhul.

Kosmeetikatoodete märgistamisel ja müügil esinesid järgmised puudused:

- eestikeelne märgistus puudus üksikutel, peamiselt turgudel müüdavatel ja FIEde poolt maaletoodud toodetel (Tallinn, Tartu, Lääne-Virumaa);
- tootekoostised olid tõlkimata, puudulikud või eestikeelse märgistusega kinni kleebitud (TRADE 2000 AS, OÜ LAMINTO, MT&G GRUPA SIA, AS PROFOX TRADE, AS SIROWA Tallinn, OÜ REKVI, FLORENG MARKETING AS, OÜ MENLORD);

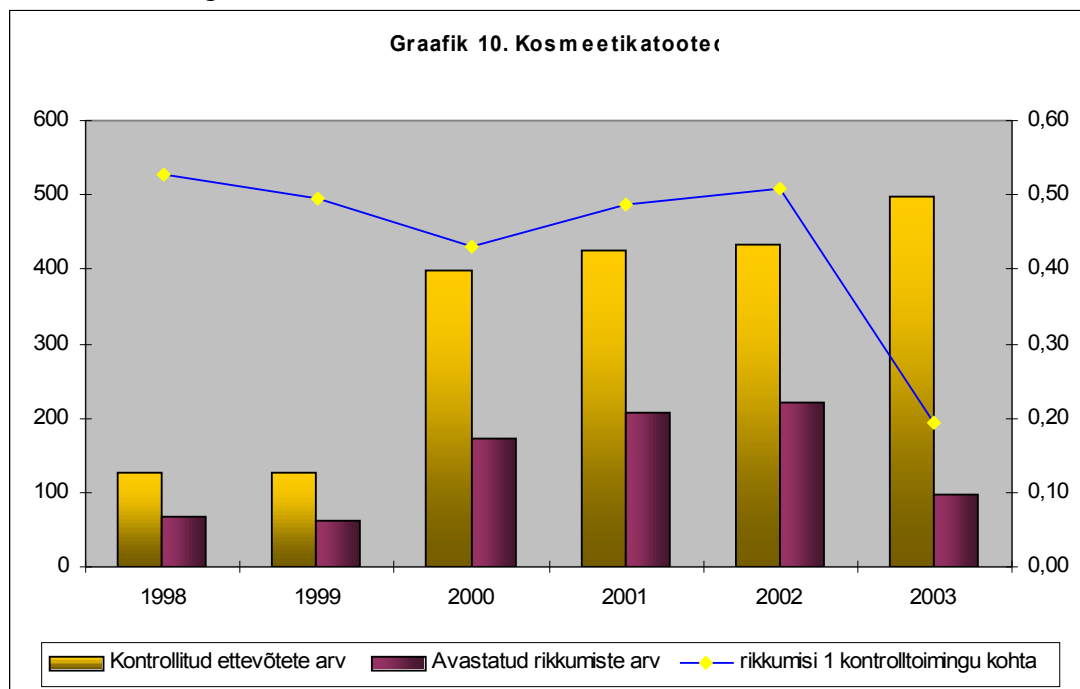
- müüjad ei osanud anda teavet realiseerimisaegade kohta, eriti eksklusiivkosmeetika osas;
- hulgimüüjad ei edastanud koos saatedokumentidega infot toodete valmistamisaegade kohta (S-MARTEN, HENKEL EESTI OÜ, UNILEVER EESTI OÜ, AS URSUS, AS WELLMANN);
- realiseerimisaja “parim enne” ületanud tooted olid muust kaubast eraldamata ja puudus tarbijale suunatud sellesisuline kohustuslik teave;
- dekoratiivkosmeetikal puudus toodete juures eestikeelne toote nimetus;
- kasutusjuhendid olid puudulikult tõlgitud või puudusid (OÜ KIVILAINE soolaariumi tooted);
- hulgimüüjad muutsid eestikeelsetel kleebistel omavoliliselt tootja poolt etteantud realiseerimisaegu (nt 12 kuu asemel 18 kuud või vastupidi. Selliseid vigu esines OÜ LAMINTO ja OÜ REKVI poolt müüdud toodetel).

Põhjalikumalt kontrolliti I poolaastal juuksehooldusvahendeid sh juuksevärve. Põhilised vead:

- juuksevärvi toonid olid tõlkimata (VITAMED GROUP OÜ, OÜ SANINA, OÜ MENLORD, OÜ REKVI, SIROWA TALLINN, AS ROCICKI);
- Venemaa toodetel puudusid kasutusjuhendid (OÜ SANINA esindajale määrati tarbijakaitseaduse §18⁴ lõike 1 alusel kiirmenetluse korras trahv 1200 kr).

Oktoobris kontrolliti koos Tervisekaitseinspeksiooniga nahahooldusvahendeid tootvat firmat OÜ Farmakon. Toodete koostis ei vastanud nõuetele. Tarbijakaitseaduse § 18⁴ lõike 2 alusel määrati trahviks 8000 kr. Praeguseks on enamusele toodetele paigutatud täiendavad kleebised ja uutel toodetel on tehasepoolne nõuetekohane märgistus.

Olukorda kosmeetikatoodetega kauplemisel aastatel 1998 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 10.



Kosmeetikatooteid testiti 2 nimetust:

- pisaravaba laste šampoon *LASKOVAJA MAMA* (Venemaa). Toode võeti Balti jaa- ma turul asuvast FIE P. Antonovi müügiboksist nr 43;
- ripsmetušš *RUBY ROSE* (Kanada). Toode võeti OÜ Nordpoint müügipunktist Pae 72.

Tooteid analüüsiti mikrobioloogiliselt ja keemiliselt Tervisekaitseinspektsiooni Tartu laboris. Määrati mikroobide arv, formaldehüüdi ja parabeenide sisaldus (säilitusained, antioksüdandid, emulgaatorid, tihendusained jms). Tooted vastasid kehtivatele nõue- tele.

11.2.7 Vedelkütus. Võrreldes eelmise aastaga on tarbijaavalduste arv kvaliteedile mittevastava kütuse kohta vähenenud. Täiesti korras kütuseturg siiski ei ole. Seda näi- tab ka avalduste põhjal nõuetele mittevastava kütuse avastamine.

Järelevalve korras ning suuliste ja kirjalike avalduste alusel kontrollis amet vedelkü- tuste müügi korda ning kvaliteeti 169 korral, sellest vedelkütuste kvaliteeti kontrolliti 48 tanklas. Kontrolli tulemused on esitatud tabelis 19.

Tabel 19

	Võetud proove	Vastas nõuetele	Ei vastanud nõuetele
Autobensiin 80			
Autobensiin 92	5	5	
Autobensiin 95 Euro	17	15	2
Autobensiin 98 Euro			
Diislikütus Euro	28	24	4
Kokku	50	44	6

- Tapal Lääne-Virumaal OÜ Alcorde tanklast võeti 21. jaanuaril müü- gil olnud bensiini 95 Euro proov, mis ei vastanud nõuetele. Bensee- nisisaldus ületas lubatud

normi. Firmat trahviti 5000 krooniga;

- Tartumaal Ülenurme vallas Külitse küla OÜ Microtel tanklast võeti 21. veeb- ruaril diislikütuse proov, mis ei vastanud nõuetele. Näitajate alusel võis öelda, et tegemist oli värvimata ja märgistamata kerge kütteõliga. Firmat trahviti 20000 krooniga;
- Ida-Virumaal Vaivara vallas Olgino aleviku OÜ Vigun Trade tanklas kontrol- liti 21. mail müüdava diislikütuse kvaliteeti, mis ei vastanud nõuetele. Samuti puudusid saatedokumendid. Ka siin võis näitajate alusel öelda, et tegemist oli värvimata ja märgistamata kerge kütteõliga. Firmat trahviti 20 000 krooniga. Kontrolli materjalid edastati teistele järelevalveasutustele;
- Tallinnas OÜ Truveks tanklast 12. augustil võetud diislikütuse proov ei vasta- nud nõuetele. Diislikütus sisaldas erimärgistamiseks kasutatavat markerit Mortrace MP. Firmat trahviti 2000 krooniga;
- Vändra vallas Pärnumaal OÜ Volmetec Grupp tanklast Nektar 14. oktoobril võetud bensiini 95 Euro proov ei vastanud nõuetele. Näitajate järgi oli tege- mist bensiiniga 92. Firmat trahviti 10 000 krooniga;
- Särevere külas Türi vallas Järvamaal OBB Kaubanduse OÜ tanklast 05. no- vembril võetud diislikütuse proov oli hägune ja ei vastanud nõuetele. Teises laboris analüüsitud kordusproov vastas nõuetele ning menetlus lõpetati.

Koos Energiaturu Inspektsiooniga viidi läbi 6 reidi vedelkütuse kontrollimiseks. Kontrolliti viite kütuse hoiustajat (terminaali) ja 13 tanklat ning võeti analüüsiks 14 bensiini- ja 20 diislikütuse proovi.

Standardite EVS-EN 228:2002 ja EVS-EN559:2002 rahvuslikus lisas on toodud märgistamise nõuded, mis on kinnitatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 11. juuni 2003. a määrusega nr 97. Selle kohaselt peab kütuse märgistus kogu tankla ulatuses olema identne, olenemata kohast, kus seda esitatakse: nii hinnainfol, tankimispüstikul, -püstolil kui ka kassakviitungil. Tankimispüstikul ja -püstolil olev märgistus peab olema kliendile nähtav ja rahvusvaheliselt arusaadav. Märgistusnõudeid täidetakse, kuid probleeme oli märgistuse puudumisega tankimispüstolil. Kütuse märgistus peab olema rahvusvaheliselt arusaadav, kuid erimärgistatud diislikütuse Euro puhul ei olnud seda nõuet täidetud.

Talvise diislikütuse müügil on oluline korrektne märgistus. Eelpool nimetatud määruse nr 97 kohaselt peab ajavahemikul 01. detsembrist kuni 29. veebruarini müügilolev diislikütus vastama talvise kütuse nõuetele (klass 1). Samas ei ole keelatud müüa suvise diislikütuse nõuetele (mark C) vastavat kütust. Selleks peab märgistusel olema tarbijateave "talvine" või "suvine". Seoses eelpool mainitud rahvusvaheliselt arusaadava tähistuse nõudega kasutasid paljud tanklad mullu selleks lumehelbe kujutist, mille kasutamise võimalus on ette nähtud ka nimetatud määru-ses.

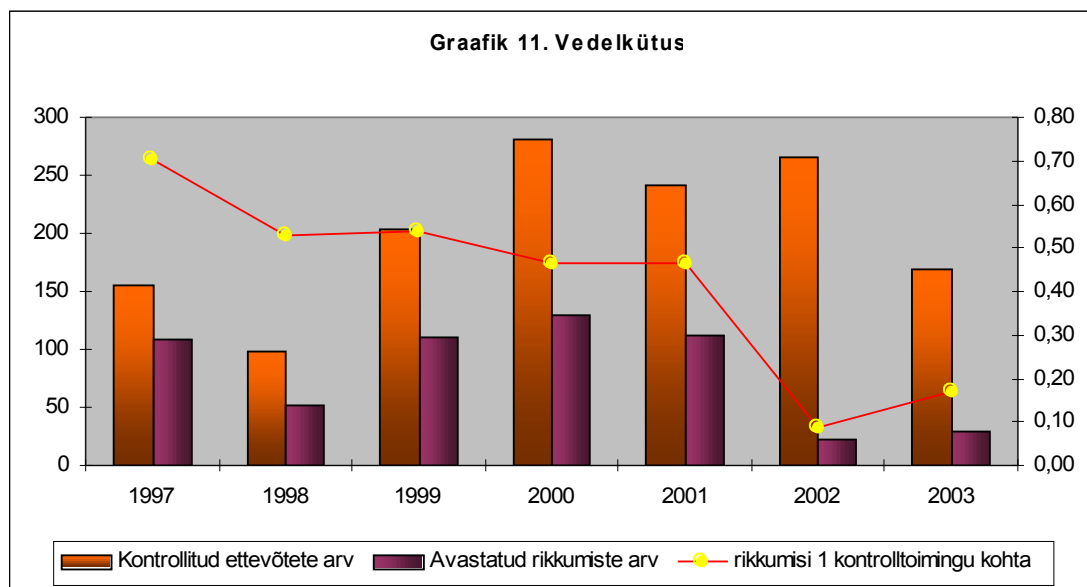
1. juulil 2003 jõustus vedelkütuse seadus, mis kehtestas uued nõuded saatedokumentidele ja vastavussertifikaatidele. Nõuded kehtivad kütuse vedamisel, kuid ei puuduta kütuse müüki. Amet tegi ettepanekud vedelkütuse seaduse täpsustamiseks.

Vedelkütuse kvaliteedi ja müügi korra kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 20.

Tabel 20

Maakond	Kontrol- limiste arv	Rikkumised		
		kütuse kvaliteet	saate- ja müügi- doku- mendid	märgis- tus
Tallinn	19	1		2
Harjumaa	15		2	
Hiiumaa	2			
Ida-Virumaa	8	1	2	2
Järvamaa	13	1		
Jõgeva	8		1	1
Läänemaa	5			
Lääne-Virumaa	9	1	1	2
Pärnumaa	17	1		
Põlvamaa	10			
Raplamaa	7			1
Saaremaa	11		2	1
Tartumaa	13	1	3	2
Valgamaa	10			
Viljandi	10			1
Võrumaa	12			
Kokku	169	6	11	12

Olukorda vedelkütusega kauplemisel aastatel 1997 – 2003 iseloomustab esitatud graafik 11.



11.2.8 Pürotehnilised tooted. Järelevalve aluseks on lõhkematerjaliseadus.

Üldiselt on pürotehniliste toodete müük korrastatud. Müügikohas olevatel toodetel olid eestikeelsed kasutusjuhendid ja nõuetekohased teated vanuselise piirangu ja ohutuse kohta. Üksikud rikkumised kõrvaldati koheselt.

Toodete jaemüüki kontrolliti 75 korral, kolmel juhul rikuti teabe esitamisele kehtestatud nõudeid. Ida-Virumaal müüdi kahel juhul komplektist üksikuid pürotehnilisi tooteid, millistele ei antud kaasa eestikeelseid kasutusjuhendeid – müüjatele tehti ettekirjutused. Saaremaal oli üks rikkumine, puudus eestikeelne kasutusjuhend – müüjale tehti suuline hoiatus.

11.2.9 Väärismetallist ja -kividest tooted. Järelevalve aluseks on väärismetalltoodete proovi seadus. Kontrolliti 52 korral, rikkumisi avastati 6 juhul. Ettevõtteid trahviti kuni 6000 krooniga.

Puudused:

- toodete märgistus ei vastanud nõuetele neljal korral;
- ühel korral müüdi juveelitooteid ilma EV Rahandusministeeriumi ja Eesti Proovikoja tegevuslubadeta.

Vastavalt Tarbijakaitseameti ja Eesti Proovikoja vahelisele koostöölepingule (3. detsembrist 2002) korraldati ühiseid reide 11 korral.

11.3 TRAPEX.

Jätkus TRAPEXi süsteemi arendamine. Alates moodustamisest (aastal 1999) on muutunud teavitamise viis ja ohuteadete sisu. Lisaks tööstuskaupadele alustati infovahetust ka toidukaupade osas. Kui algul edastati ohuteateid faksiga, siis hiljem asendati see online meetodiga. Iga teavitaja riik sisestab andmed ohtliku kauba kohta andmebaasi *Dangerous Products* TRAPEXi koduleheküljel www.trapex.net. Käesoleval ajal on andmebaasis üle 300 ohuteate TRAPEXi liikmesriikides avastatud ohtlike kaupade kohta.

Novembris võeti kasutusele ohtlikest kaupadest teavitamise ja vastamise uuendatud vormid. Neid tutvustati 24.-25. septembril 2003 Prahast viiendal TRAPEXi erakorralisel komitee koosolekul. Uuendatud vormide täitmisel tuleb sisestada täiendavad andmed ohtlike toodete kohta. Samas lihtsustati andmete sisestamist. Vormide täitmisel on võimalik kasutada eelnevalt sisestatud andmevalikut. Koosolekul arutati ka TRAPEXi tulevikku seoses sellega, et enamuse TRAPEXi liikmesriike ühineb Euroopa Liiduga ja sellest tuleneva kohustusega osaleda TRAPEXi süsteemis. Erakorralise komitee liikmete otsus oli jätkata infovahetust ohtlikest kaupadest TRAPEXi süsteemis vähemalt ühe aasta jooksul. Selleks uuendas TRAPEXi koordineerimissekretariaat organisatsiooni põhikirja, arvestades liikmesriikide ettepanekuid.

TRAPEXi liikmesriikides avastati 2003. aastal 85 ohtlikku tööstuskaupa. Teateid ohtlikest toidukaupadest ei saadud. Ohuteadetes kirjeldati elektriõhusnõuetele mittevastavaid elektrikaupu sh tööriistu, ohtlikke mänguasju, lastekiike, lastelutte ja närimisrõngaid, lapsevankrit, lubatust kõrgema formaldehüüdi sisaldusega tekstiiltooteid ning vigastuse ohtu kätkevaid kaupu (laserosutajad, kuumuskindlast klaasist kööginõud, naiste jalatsid, tõukerattad, süütevedelik, küünlad, tuletikud).

Teavitatud tööstuskaupadest leiti Eestis sarnaseid mänguasju *Yo yo water ball*, *Sport ball* ja kassikujuline laste kõristi. Varasemast ajast saadud ohuteadetele toetudes avastati müügil üllatuspulgakommi *Lolly Pop* ja poksikomplekt (kindad koos kotiga). Mänguasjade *Yo yo water ball* ja *Sport ball* näidised edastati hindamiseks Tervisekaitseinspeksioonile, kelle 12. juuni otsusele nr 44 toetudes ei vastanud mänguasjad nõuetele (Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrusega nr 36 kinnitatud Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise korra ja EVS-EN 71:1: 1999 Mänguasja ohutus Osa 1: Mehaanilised ja füüsilised omadused).

Tarbijakaitse- ja toote ohutuse seaduse alusel tehti müüjale OÜ Kräss ettekirjutus eemaldada turult ohtlikud mänguasjad. Lisaks trahviti osatühingut Kräss.

AS Kadaka Säästumarket kauplustes olid maikuus müügil lastele mõeldud poksikomplektid (kindad koos poksikotiga, kaubakood 4740269031556, märgistus USA 12). Toode oli pakitud läbipaistvasse plastikkotti mõõtmetega 50 x 31 cm. Päritolumaaks oli Hiina ja importija OÜ Fenar. Komplekti valmistamiseks kasutatud materjal sisaldas ohtlikku ainet nitrobenseeni (Tervisekaitseinspeksiooni kesklabori keemiaosakonna uuringute protokoll 05. juunist 2003 nr MM-0308 ning sama kuupäevaga inspeksiooni otsus nr 42). Nitrobenseen kuulub ärritava toimega ohtlike ainete hulka. Imendudes terve naha kaudu koguneb nitrobenseen organismi.

Analüüsi tulemuste alusel ning lähtudes mänguasja ohutusnõuetest ja nõuetele vastavuse tõendamise korrast (Vabariigi Valitsuse määrus 24. jaanuarist 2001 nr 36) koos-

tati 16. juunil OÜ Fenarile ettekirjutus ohtliku kauba müügi peatamiseks ja selle kõrvaldamiseks turult ning määrati trahv. Amet edastas ka ametliku pressiteate.

Sarnaste komplektide keelustamisest teatas meile 02. juulil 1999 Ungari ning sama aasta augustis avastas ning keelustas amet lastele mõeldud komplektid – poksikindad koos -kotiga (märgistus USA 12.OZ. art 031/083, kaubakood 5022896310839) ja poksikindad (märgistus USA 12.OZ. art 031/082, kaubakood 5022896310822). Toodete päritolumaaks oli Pakistan ja importijaks OÜ Paulaton. Poksikinnaste (märgistus USA 12.OZ. kaubakood 64010411217227) päritolumaaks oli Pakistan ja importijaks OÜ Foorumkaup. Analüüsi alusel ning lähtudes mänguasjade ohutusnõuetest ja märgistamise eeskirjast tehti müüjatele ettekirjutused ohtliku kauba müügi peatamiseks ja turult kõrvaldamiseks. Amet edastas ametliku pressiteate. Vastav info leidub ka ameti avalikul koduleheküljel.

Pulgakomm koos mänguasjaga *Sweety Toys Lollipop* oli müügil OÜ Latania kioskis (Kadaka tee, Tallinn). *Sweety Toys Lollypop Tutti Frutti Flavoured*, AKAS AKBALIK GIDA SAN.vo TIC.A.S., päritoluma Türgi. 27. augustil 2002 saadud TRAPEXi teate kohaselt tehti testiga kindlaks, et pulgakommist eemaldatav mänguasid võib olla ohtlik lapse tervisele ja põhjustada lämbumist. Müüja OÜ Latania ja maaletooja L & A Hulgikauba OÜ suhtes teostati vääртеomenetlus ning määrati trahvid. Toote ohutuse ja tarbijakaitse seaduse alusel tehti L & A Hulgikauba OÜle ettekirjutus õiguserikkumise lõpetamiseks ning kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja abinõude rakendamiseks ohtlike toodete koheseks turult kõrvaldamiseks. Lisaks tuli koheselt varustada kõik müügilolevad kaubad nõuetekohase eestikeelse teabega. Vääртеoasja menetlemisel esitas müüja kaubajäägi tagastamise saatelehe ja maaletooja kauba hävitamisakti ning eestikeelse märgistamise näidise.

Kassikujulised lastekõristid *Baby toy* (IBO 04-090 Warszawa, ul Kutnowska 19a, kaubakood 5906705000053) olid septembris müügil OÜ Erateks Trading Kajaka Kaubanduskeskuse müügipunktis nr 19. Sama mänguasja müük oli keelatud Leedus, kuna testimisel kõristi purunes ning võis seetõttu olla ohtlik lapse tervisele, põhjustada vigastusi ja lämbumist. Müüja suhtes viidi läbi vääртеomenetlus ning määrati trahv. Müüja kõrvaldas nimetatud mänguasja müügilt.

Eesti teavitas 2003. aastal seitsmest ohtlikust kaubast: pehme mänguasid "Koer" art 27032, veekeeduspiraali ЭП-0,5/220, juukseföön Domotec MS-4368, Hiina päritolu öölamp, triikraud SOLINEX SX-2219, kolmekohaline pikendusjuhe DC-H03 ja üleminekupistik mudel 9168.

Koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga valmistati ette ja edastati teated eelpool märgitud elektriõhutusnõuetele mittevastavatest ohtlikest toodetest. Elektrikontrollikeskuse katsetuste alusel ja lähtudes elektriõhutusseaduse nõuetest keelustas Tehnilise Järelevalve Inspeksioon ohtlike kaupade müügi.

Jaauanuaris avastati AS Novalux kaupluses (Lootsi 7, Tallinn) müügil pehme plüüsisid mänguasid "Koer". Tervisekaitseinspeksiooni laborikatsete ja 13. veebruari 2003 otsuse kohaselt murdis katsetamisel mänguasja sees olev traat ning selle terav ots võib last vigastada. (TKI keemia kesklabori katseprotokoll 13. veebruarist 2003 nr 130). Mänguasja märgistus ei vastanud nõuetele. Amet tegi 20. märtsil Novalux ASle ettekirjutuse toote ohutuse seaduse alusel ja kohustas peatama ohtliku kauba müügi ning märgistama kõik müügilolevad kaubad nõuetekohase eestikeelse teabega.

Teised järelevalveasutused ei ole ohtlike toodete avastamise kohta ametile infot saatnud.

11.4 Toote ohutuse järelevalve

Lähtudes toote ohutuse seadusest teostati tööplaani ja tarbijaavalduste alusel kaupade ja teenuste turujärelevalvet.

Uuriti müügilolevate **tulemasinate** ohutust. Testimiseks valiti neli erinevat tulemasinat, neist kolmel hinnati TÜV Nord Baltik laboris vastavust standardi EVS-EN ISO 9994:2002 nõuetele leegi osas. Neljas mobiiltelefonikujuline Hiina päritolu tulemasin on samas laboris praegu testimisel. Kolm tulemasinat vastasid EVS-EN ISO 9994:2002 standardi jaotistes 3.1-3.5 toodud nõuetele, kuid toodetel puudusid eesti-keelsed hoiatused. Võõrkeelsed hoiatused teksti ja tingmärkidena olid kaubapakendil. Tootja teave oli tarbijale jäetud edastamata. Väärtegude menetlemisel kohaldati müüjatele rahatrahvid.

Aprillis - mais kontrolliti **retseptita lugemisprillide** müüki Tallinna turgudel, kauplustes ja apteekides. Kontrollitud 20st prillipaarist osutusid mittekvaliteetseks 15 paari. Kümnel paaril ei vastanud klaaside tugevus markeeringule (nt markeeringul –3,00 tegelikult aga – 2,75). Viiel paaril ei vastanud silmavahe markeering tegelikule (nt markeeringul silmavahe 62 mm, tegelikult 73 mm). Kuuel paaril oli silmavahe üldse märkimata. Ühel paaril oli optiliste kõrguste vahe 3 mm ning kahel paaril olid ebakvaliteetsed klaasid.

Selliste prillide müügihinnad on suhteliselt odavad, jäädes vahemikku 20 kuni 100 kroonini. Mõeldud on need väga lühiajaliseks kandmiseks. Selliste prillide pikaajaline kandmine võib arstide arvates kahjustada nägemist ja põhjustada teisi kahjulikke järelmõjusid. Juhul, kui prilliklaaside tsentrid erinevad prillikandja pupillide vahekaugusest, tekivad silmades lihaspinged. Silmad väsivad kiiresti, võib esineda peavalu ja kahekordne nägemine.

Mittekvaliteetsed prillid kõrvaldati müügilt ning müüjaid karistati kuni 1000 kroonise trahviga. Amet teatas sellest meedia kaudu ning soovitas retseptita prillide ostjal lasta need optikul kvaliteedi määramiseks siiski üle kontrollida.

Kokkuleppel Tööinspeksiooniga kontrollib amet lihtsaid ehk **I grupi ja spordis ning vaba aja veetmisel kasutatavaid isikukaitsevahendeid**.

Tooteid kontrolliti 135 korral, rikkumisi avastati 50 juhul. Traditsioonilised isikukaitsevahendid (kaitsekindad, respiraatorid) olid märgistatud nõuetekohaselt, kuid vaba aja veetmisel kasutatavate isikukaitsevahendite (jalgratturikiivrid, rullisukaitsemed jms) märgistus ei vasta nõuetele. Amet korraldas jalgratturi kiivrite testimise. Viiest katsetatud kiivrist ei vastanud löögisummutusomaduste poolest nõuetele kaks ja kinnitussüsteemide efektiivsuse poolest üks kiiver

Talispordivahendeid ja teisi spordikaupu kontrolliti 45 kaupluses, rikkumisi avastati 32 juhul. Suulise hoiatusega piirdui 10 korral. Üheksal korral määrati kokku trahve 10 850 krooni. Koostati kaks ettekirjutust. Ülejäänud juhtudel piirdus inspektor suulise märkusega ja maaletooja kõrvaldas puudused ettenähtud tähtajaks.

Rooliga keldudel, liu- ja lumelaudadel oli ainult võõrkeelne teave kasutaja soovitatava vanuse kohta ning selgitus, kuidas toodet ohutult kasutada. Eesti keeles vastav info puudus.

Kevad-suviseid hooajakaupu kontrolliti 104 ettevõttes, rikkumisi avastati 42 juhul. Koostati kaks ettekirjutust, tehti 17 suulist hoiatust, 19 ettevõtet trahviti kokku summas 17 880 krooni.

Kõige rohkem puudusi avastati rulluiskude, noolemängude, kummipaaside, ujumise abivahendite – käerõngaste, ujumistorude ja -maskide ning täispuhutavate basseinide. märgistuses ja eestikeelses teabes.

Näiteks oli nootel võõrkeelne teave “Tegemist ei ole laste mänguasjaga. Toode on mõeldud täiskasvanutele oskuslikuks kasutamiseks. Võib põhjustada vigastusi.”

Eesti keeles selline info puudus ja nooli müüdi mänguasjadega koos. Amet tegi ettepaneku selgelt eraldada müügiks väljapandud mänguasjad muudest kaupadest.

Müügil olid ebaseeldiva lõhnaga Hiinas toodetud laste sandaalid ja meeste kingad. Amet võttis kauplustest kolm paari selliseid jalatseid ja andis need testimiseks Tervisekaitseinspeksioonile. Katsetel täheldati küll häirivat lõhna, kuid kuna naftaleeni eraldumine õhku ei ületanud piirkontsentratsioone, siis toode oli ohutu. Soovitusena vajalik tuulutamine kuni nelja nädala jooksul.

Plaaniliselt kontrolliti 9 kaupluses **laserseadmete** müüki, rikkumisi avastati kuuel juhul. Müügilolevatel II klassi laserseadmetel (kaardikepid-võtmehoidjad *HI-Output key chain laser*) puudusid eestikeelsed ohuteated. Nõutav oleks märge, et kiire sattumine silma võib kahjustada nägemist. Klass II tüüpi laserkaardikeppe tohib müüja ainult täiskasvanuile. Vastavasisuline võõrkeelne hoiatustekst oli kaubapakendil olemas, kuid OÜ Erateks Trading müügikohas oli laserseadme *HI-Output key chain laser* pakendil järgmine eestikeelne teave: **"Ei ole soovitatav lastele alla 3 eluaasta. Sisaldab väikesi osi"!!** Kolmest müügikohast võetud laserseadmete näidiseid hinnati Tartu Ülikooli Füüsika Instituudi lasertehnika laboris. Laserpointerite kiirguse võimsust mõõdeti firma Newport USA võimsus- ja energiamõõturiga (*Power Energy Meter model 1825-C*), millel on NIST (*National Institute of Science and Technology, USA*) standardile vastav absoluutne kalibreering. Testimistulemuste alusel ületas OÜ Erateks Trading müügikohast võetud *HI-Output key chain* laseri kiirguse võimsus II klassi laserseadmetele lubatud määra. Ülejäänud kahe laseri kiirguse võimsus oli lubatud piirides. Osahingule Erateks Trading koostati ettekirjutus ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba koheseks kõrvaldamiseks müügilt. Eestikeelse teabe puudumise või selle ebaõigsuse eest viidi müüjate suhtes läbi väärteomenetlus.

Tööstuskaupade testimised

	Toote nimetus	Toodete arv		Nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused
		testitud proovide arv	nõuetele mittevastavate proovide arv		
1	Elektrikaubad	1	1		
1.	Juukseföön Domotec MS-4368	1	1	ei vasta elektriohutuse nõuetele	näidised edastatud TJI ohtlik
2	Mänguasjad	20	10		
1.	Laste kõristi "Puhh"	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: väändekatse, tõmbekatse, kukkumiskatse, löögikatse, survekatse	
2.	Laste kõristi "Tiiger"	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest. Samad katsed, mis eelmisel	
3.	Laste kõristi "Eesel"	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: rõngas purunes tõmbekatsel ja eraldus osa, mis mahub väikeste osade silindrisse. Selliste osade sattumine hingamisteedesse võib põhjustada lämbumist	ohtlik
4.	Piuksuvate mänguasjade komplekt "Miki"	1	1	ei vasta nõuetele: võib kahjustada laste kuulmiselundit. Ületavad lubatud helirõhutase-me piirväärtuse	ohtlik
5.	Piuksuvate mänguasjade komplekt "Loomad"	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest, kuulmise kahjustuste oht. Ületavad lubatud	ohtlik

				helirõhutaseme piirväärtuse	
6.	Piuksuv mänguasi	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: katsetamisel osutus kättesaadavaks detail, mis mahub väikeste osade silindrisse ja selliste osade sattumine hingamisteedesse võib põhjustada lämbumist	ohtlik
7.	Pehme pall	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
8.	Kõristi vankrile	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
9.	Pehme kõristi "Veehobu"	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
10.	Laste kõristi	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
11.	Mänguasi "Laev"	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
12.	Mänguauto	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
13.	Plüüsist koer	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: mänguasjas olev traadist skelett võib tekitada vigastusi	ohtlik
14.	Pehme mänguasi "Karu"	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
15.	Nõud mänguköögist	1		vastab nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
16.	Poksikomplekt USA	1	1	ei vasta nõuetele: sisaldab ohtlikku ainet nitrobenseeni	ohtlik
17.	Mänguasi Yo Yo Water Ball	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest ohtlik kumminöör	ohtlik

18.	Mänguasi Yo Yo Sport Ball	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: ohtlik kumminöör	ohtlik
19.	Pulgakomm mänguasjaga Sweety Toys Lollipop	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest: eraldus osa, mis mahub väikeste osade silindrisse. Selliste osade sattumine hingamisteedesse võib põhjustada lämbumist	ohtlik
20.	Nukukäru	1	1	katsetamisel nukukäru varises kokku, ehkki lukustusseade jäi terveks. Üle kolme aasta vanustele lastele on nukukäru ohtlik, kuna laps võib saada vigastusi	ohtlik
3 Kosmeetikatooted		2			
1.	Ripsmetušš "Ruby Rose" 7 ml Kanada	1		vastab nõuetele	
2.	Laste pisaratevaba šampoon 250 ml Venemaa	1		vastab nõuetele	
4 Väärismetalltooted		1			
1.	Kuldsõrmus 585 °	1		vastab nõuetele	puudus kontrollmäärgis
5 Jalatsid		3			
1.	Jalatsid	3		lõhn on häiriv, kuid ei ole ohtlik, sest naftaleeni eraldumine õhku ei ületa piirkontsentratsiooni	
6 Muud kaubad		36		17	
1.	Lugemisprillid +2,0 Soome	1	1	vasak klaas mittekvaliteetne, silma vahe markeerimata	
2.	Lugemisprillid + 2,5 Soome	1	1	vasak klaas mittekvaliteetne, silma vahe markeerimata	
3.	Lugemisprillid -3,0 PD 64 mm	1	1	mõlemad klaasid ei vasta tugevusmarkeeringle	ohtlik

4.	Lugemisprillid +3,25 PD 63 mm	1	1	mõlemad klaasid ei vasta tugevusmarkeeringle	ohtlik
5.	Lugemisprillid +1,25 PD 62-64 mm	1	1	mittekvaliteetsed: optilised tsentrid erinevatel kõrgustel	ohtlik
6.	Lugemisprillid -1,0 PD 62-64 mm	1	1	mittekvaliteetsed: optilised tsentrid erinevatel kõrgustel	ohtlik
7.	Lugemisprillid +4,0 PD 62-64 mm Hiina	1	1	parem klaas tugevam kui markeeritud, silmade vahe määramata	ohtlik
8.	Lugemisprillid +3,75 PD 63 mm Hiina	1	1	parem klaas tugevam kui markeeritud, silmade vahe määramata	ohtlik
9.	Lugemisprillid + 3,5 Soome	1	1	ebakvaliteetsed klaasid	
10.	Lugemisprillid + 2,5 Soome	1	1	ebakvaliteetsed klaasid	
11.	Lugemisprillid + 1,5 Itaalia	1	1	mittekvaliteetsed	
12.	Lugemisprillid + 2,0 Itaalia	1	1	mittekvaliteetsed	
13.	Lugemisprillid + 4,50 PD 62 mm	1	1	vasak klaas ei näita tugevust päris selgelt	
14.	Lugemisprillid -7,50 PD 62 mm	1	1	vasak klaas ei näita tugevust päris selgelt	
15.	Lugemisprillid +6,0 PD 64-66 mm	1	1	silma vahe markeering märgitust palju suurem	ohtlik
16.	Lugemisprillid -3,0 PD 62 mm	1	1	silma vahe markeering märgitust palju suurem	ohtlik
17.	Lugemisprillid +6,0 PD 64 mm	1		vastab nõuetele	
18.	Lugemisprillid -4,0 PD 64 mm	1		vastab nõuetele	
19.	Lugemisprillid - 3,50 PD 63 mm	1		vastab nõuetele	
20.	Lugemisprillid + 4,50 PD 64-66 mm	1		vastab nõuetele	
21.	Tulemasinad China	1		vastab nõuetele leegi osas	
22.	Tulemasinad Big Elektronik	1		vastab nõuetele leegi osas	
23.	Tulemasinad Unilite	1		vastab nõuetele leegi osas	
24.	Mobiiltelefoni kujuline tulemasin	1		testimisel	
25.	Väetiselisandiga kasvuturvas Biolan 250 l	1		turba maht vastab pakendil märgitule	
26.	Väetiselisandiga kasvuturvas Biolan 55 l	1		turba maht vastab pakendil märgitule	
27.	Patareid Wonder Super 9V Hiina	1		vastab nõuetele	

28.	Vedelseebi dosaator	1		vastab nõuetele	
29.	Laserseade HI-OUTPUT Key chain laser 12-mne otsikuga komplektis	1	1	kiirguse võimsus ületab II klassi laserseadmete võimsust	
30.	Laserseade Laser pointer Disco	1		vastab nõuetele kiirguse võimsuse osas	
31.	Laserseade HI-OUTPUT Key chain laser 5-e otsikuga komplektis	1		vastab nõuetele kiirguse võimsuse osas	
32.	Puidust jõulumunad	3		aeglaselt süttivad: ei kujuta endast kõrgendatud tuleohu allikat	
33.	Puidust küünlajalg	2		aeglaselt süttivad: ei kujuta endast kõrgendatud tuleohu allikat	
7	Isikukaitsevahendid	20	6		
1.	Jalgratturi kiiver Prowell	3		vastab nõuetele löögisummutusomaduste ja kinnitussüsteemide efektiivsuse poolest	
2.	Jalgratturi kiiver Laste	3		vastab nõuetele löögisummutusomaduste ja kinnitussüsteemide efektiivsuse poolest	
3.	Jalgratturi kiiver Pro Biker	3		vastab nõuetele löögisummutusomaduste ja kinnitussüsteemide efektiivsuse poolest	
4.	Jalgratturi kiiver Adult Recreational Safety helmet	3	3	ei vasta nõuetele löögisummutusomaduste ja kinnitussüsteemide efektiivsuse poolest	ohtlik
5.	Laste kiiver punane	3	3	ei vasta nõuetele löögisummutusomaduste poolest	ohtlik
6.	Töökindad	1		vastab nõuetele kroomi sisalduse osas	
7.	Töökindad	1		vastab nõuetele kroomi sisalduse osas	
8.	Töökindad	1		vastab nõuetele kroomi sisalduse osas	
9.	Töökindad	1		vastab nõuetele kroomi sisalduse osas	
10.	Töökindad	1		vastab nõuetele kroomi sisalduse osas	
8	Keemiakaubad	12	9		
1.	Spiraalküünal, valatud	1	1	vale tahi valik tingib suure leegi kõrguse ja sellega seoses ka tah-	

				mamise	
2.	Aromatiseeritud väike küünal	1	1	liiga peenike taht, täitub põlemise käigus jääkainetega, mis muudab leegi väga väikeseks	
3.	Kaunistusega küünal	1	1	sulamistäpp ja küünla läbimõõt pole vastavuses tahiga	
4.	Aromatiseeritud küünal	1	1	tahi asend küünlas viiltune, mistõttu esineb tugev voolamine	
5.	Pressküünal Florida	1		korras	
6.	Viirukküünal Opium	1		korras	
7.	Viirukküünal Kanep	1		korras	
8.	Pesupulber Ariel	1	1	pesemisekvaliteeti hinnatud 5 palli süsteemis hindega 3,5	
9.	Pesupulber Mayeri	1	1	hinne 3,3	
10.	Pesupulber Bonus	1	1	hinne 3,0	
11.	Pesupulber Pemos	1	1	hinne 3,0	
12.	Pesupulber Effekt	1	1	hinne 3,0	
9	Vedelkütus ja määrdeained	51	6		
1.	Bensiin	22	2	ei vasta kvaliteedinõuetele	
2.	Diislikütus	28	4	ei vasta kvaliteedinõuetele	
3.	Mootoriõli	1		vastas kvaliteedinõuetele	
10	Rendiautod	1			
1.	MB 250 D Reg. Nr 433ASB	1		vastas tehnilistele nõuetele	
	KOKKU	147	49 *		

* Märkus: üks näidis on testimisel

12. TEENINDUSETTEVÖTETE JÄRELEVALVE

12.1 Turismiettevõtted. Turismiseaduse järelevalve käigus väljastas amet 62 märgukirja reisikorraldajatele ja -büroodele, kus juhiti tähelepanu asjaolule, et turismiseaduses nimetatud kohustuslik tagatis on lõppenud. Nimetatud märgukirjadega palusime ühtlasi lõppenud tagatisega reisi-ettevõtjatel teavitada ametit kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevusvaldkonnas ja uuendatakse tagatist või lõpetatakse teenuse osutamine.

Aasta teisel poolel pöördus amet suuremate reisikorraldajate ja -büroode poole seoses vajadusega teostada efektiivsemalt turismiseaduse alusel järelevalvet ning täita teisi antud seadusega seatud kohustusi. Sooviga tagada tarbija kindlam kaitse turismiteenuste ostmisel, palusime esitada 2002. aasta majandusaasta aruande koos lisadega. See võimaldas välja selgitada tagatise vastavuse lähtudes turismiseaduse § 15 lõikest 3. Lisaks eeltoodule esitas amet taotluse ülevaate saamiseks järgmiste asjaolude kohta:

- millise summa ulatuses oli järelepärimise esitamise ajaks laekunud reisi-ettevõtja kontole füüsilisest isikust tarbijate ettemakseid tulevikus toimuvatele pakettreisidele;
- milline oli järelepärimise ajal realiseerimise netokäive.

Asjaoludega põhjaliku tutvumise järel esitas amet seisukoha vajaduses suurendada nelja reisi-ettevõtte tagatist. Lisaks on amet teinud reisifirmadele ettepaneku parandada nende poolt pakutavate pakettreiside kohta avaldatavat eelinfot (põhjalikum ja piisavas mahus pakkumiste kirjeldus teadliku valiku tegemiseks) ning laiendada sellise teabe kättesaadavust (kataloogid, veebilehed jm)

Tabel 21

Maakond	Aktid	Rikkumised		
		majutus-tunnistuse puudumine	puudulik hinnateave	märgistus
Tallinn ja Harjumaa	19	2		1
Hiiumaa	10			
Ida-Virumaa	12	4	2	
Järvamaa	1			
Jõgeva	5	1		
Läänemaa	16	1		
Lääne-Virumaa	9			
Pärnumaa	4	4		
Põlvamaa	7			
Raplamaa				
Saaremaa	17	2		
Tartumaa	25	1		
Valgamaa	13	1		1
Viljandi	13		1	1
Võrumaa	13	1		1
Kokku	164	17	3	4

Seoses murettekitava olukorraga pöördumise ka Haridus- ja Teadusministeeriumi ning Tallinna Haridusameti poole. Mitme üldhariduskooli õpetajad olid asunud koolivahe- ja ootuses vahendama kooliõpilastele erinevate reisikorraldajate pakettreise. Sellega võtsid õpetajad sisuliselt reisi-büroo funktsioonid üle.

Majutusettevõtete kontrollimisel lähtuti turismiseaduse §-des 20, 23 ja 24 sätestatud nõuetest.

Koostatud 164 akti, rikkumisi avastati 24 majutusettevõttes. Rikkujaid trahviti.

Majutusettevõtete kontrollimise andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis 21.

Peamised rikkumised:

- pakutakse majutusteenust omamata selleks majutusettevõtte tunnistust;
- majutusteenuste ja osutatavate teenuste hinnakiri oli puudulik;
- majutusettevõtte fassaad või juurdepääsutee oli nõuetekohaselt tähistamata;
- majutusteenuse kasutaja registreerimise kohustust oli puudulikult täidetud.

Võrreldes eelmise aastaga on mõnes maakonnas (Lääne, Võru, Saare, Valga, Rapla, Põlva, Hiiu, Pärnu) olukord muutunud paremaks. Ettevõtjad on teinud suuri kulutusi tunnustamise nõuete täitmiseks, samuti on kohalikud omavalitsused huvitatud majutusettevõtete tunnustamisest. Samas on Harjumaal mitmeid majutusettevõtteid, kes alles tegelevad tunnustamise nõuete täitmisega ning majutusteenust veel ei osuta.

Kuna kontrollimiseks vajalikud andmed saadi 2003. aasta algul maakonna turismiinfokeskustest, siis olid need sageli vananenud või puudulikud. Pole välistatud, et erinevates regioonides võib tegutseda veel tunnustamata majutusettevõtteid. Sellised ettevõtted end avalikult eriti ei reklaami ning kasutavad kas otsereklaami või avaldavad majutusteavet Internetis oma koduleheküljel.

12.2 Internetikaubandus. Järelevalve käigus kontrolliti viie Internetikaupluse kasutamistingimusi, hinnateavet ning pakutavate toodete müügilolekut. Puudusi avastati kahel korral. Puudus seisnes selles, et tarbijale pakuti müüa kaupa, mida tegelikult ettevõtjal olemas ei olnud. Pärast ameti poolt tehtud tähelepanu juhtimist kõrvaldati Internetiportaalist puudused viivitamatult ning tagastati tarbija poolt tasutud raha.

Interneti teel pakutavate teenuste puhul on tarbijail esinenud probleeme eelkõige seetõttu, et teenust kasutama asudes ei tutvuta põhjalikult kasutamistingimuste ja hinnakirjaga. Interneti teel pakutavate teenuste hinnakirjades ning kasutamistingimustes puudusi ei avastatud.

12.3 Müügiгарantii tingimused. Võlaõigusseaduse jõustumisest pooleteist aasta jooksul ei ole paljud ettevõtjad suutnud seaduse nõudeid selgeks teha ning garantiitingimusi õigusaktiga vastavusse viia.

Ei osata selgeks teha erinevusi seaduses sätestatud pretensiooni esitamise ja müügiгарantii vahel. Seadusest tuleneva kaheaastase pretensiooni esitamise tähtaja kohta kasutatakse sageli "garantii" mõistet. Ettevõtjad väidavad, et tarbija mõistabki sõna "garantii" all lihtsalt pretensiooni esitamise õigust ning kui "garantii" all hakata kasutama väljendit "pretensiooni esitamise tähtaeg", ajaks see tarbijaid ainult segadusse. Tegelikult peab müüja garantiiga andma tarbijale seadusest tulenevate õigustega võrreldes soodsamad õigused puudusega kauba kohta pretensiooni esitamiseks.

Kui amet esitas müügiгарantii tingimuste muutmise või täpsustamise nõude, hakkasid ettevõtjad muudatusettepanekute sisseviimise asemel loobuma müügiгарantii andmisest. Sellist suhtumist põhjustab ka asjaolu, et seaduse nõudeid ei suudeta täita.

Ettevõtjate poolt pakutavad müügiгарantii tingimused ei anna ostjale sageli seaduses sätestatust soodsamat seisundit. Garantiitingimustes puuduvad andmed garantii põhisisu ja sellest tulenevate õiguste kasutamise kohta.

Järelevalve korras kontrolliti 61 ettevõtte müügiгарantii tingimusi (sh aknad-uksed 17, kodumasinad ja elektroonika 13, arvutid 5, telefonid 5, sõidukid 5 jne). Ettepanekuid tingimuste muutmiseks tehti 30-l korral.

12.4 Tarbijat kahjustavatest tingimustest ostu-müügilepingutes. Järgnevalt mõnest lepingutingimustest, mille mittetäitmisega rikuvad müüjad või teenuse osutajad pidevalt tarbija huve. Sageli on sellised tingimused esitatud lepingutes tüüpitingimustena, st tarbija ei saa neid eraldi läbi rääkida.

Suuremad probleemid olid seotud sellega, et müüjad ja teenuse osutajad nõuavad ostjalt lubatust suuremat ettemaksu (isegi kuni 100%). Esineb juhuseid, kus ettevõtte pankroti tõttu kaotab tarbija ettemakstud raha, ettetellitud kaupa ei väljastata tarbijale kokkulepitud ajaks või jäetakse tellitud töö tähtajaks tegemata. Antakse täiendavaid lubadusi, mida samuti ei täideta.

On olnud juhuseid, kus kauba juurde välja pandud hind on tegelikust hinnast madalam ning tarbija märkab (ja sedagi mitte alati) hinnavahet alles pärast ostu sooritamist.

Seadmete eestikeelsed kasutusjuhendid sisaldavad ainult üldohutusnõudeid. Täpsemad kasutamisujuhised jäetakse tõlkimata või tõlgitakse puudulikult. **See ei võimalda seadmeid ohutult ja sihipäraselt kasutada.**

12.5 Pretensiooni esitamiseks kasutatavad blanketid. Peamiselt rõiva- ja jalatsikauplused kasutavad enda poolt koostatud blankette, mille tarbija täidab juhul, kui ta soovib ostetud kauba kohta pretensiooni esitada.

Blanketile kirjapandud tingimusi kontrolliti viie ettevõtja juures ning mitte ühelgi ei vastanud need võlaõigusseaduse nõuetele. Amet tegi ettevõtjatele ettepaneku blanketide sisu muuta ja viia need seadusega vastavusse. Ameti ettepanekud täideti.

12.6 Töövõtulepingud teenuste osutamisel. Järelevalve korras tutvuti lepingute tüüpitingimustega 47-s ettevõttes (sh 17 keemilise puhastuse ja õmblusteenuse ettevõttes). Rikkumisi avastati 30-l korral, mille kohta tegi amet ettevõtjatele tähelepanu juhtimise. Puudusid nõuetele vastavad teenuse osutamise tüüpitingimused ning seetõttu ei pruugi tarbija vajalikku infot (teenustöö vastuvõtmine, pretensiooni esitamise kord jm) tellimuse esitamisel saada.

Lisaks kontrolliti neljas ettevõttes lepingute tähtajalist täitmist ja tellijale pakutavaid töövõtugarantii tingimusi. Viimased olid vastuolus võlaõigusseadusega, sest seaduse kohaselt tuleb garantiiga anda tarbijale seadusega võrreldes soodsam seisund.

12.7 Elektrienergia müük. Eesti Energia AS ei suuda kõigile tarbijatele tagada tüüpitingimustes lubatud pinge vastavust standardile. Eestis on praegu üle 9000 tarbimiskoha, mille liitumispunktides ei suudeta tagada vastavust pingestandardile (EVS-EN 50160:2000). Kahjuks ei anna Eesti Energia AS tarbimiskoha omanikuga lepingut sõlmides pinge mittevastavuse kohta teavet, millega otseselt rikutakse võlaõigusseaduse vastavaid sätteid.

Elektrienergia müüja osas ei ole tarbijal valikuvõimalust ja lepingust taganemine ei tule kõne alla. Energiaettevõtte peaks sellistele tarbijatele müüma elektrienergiat odavamalt kehtestatud tariifidest ning amet on vastava ettepanekuga pöördunud Eesti Energia ASi ja Energiaturu Inspeksiooni kui tururegulaatori poole.

Tarbija huve arvestab ka 1. juulil 2003 jõustunud elektrituruseadus. Seadusega reguleeritakse muuhulgas võrguühenduse katkestamine tarbijaga, kes on jätnud tasumata lepinguga ettenähtud arved või muul viisil oluliselt rikkunud võrguettevõtja või müüjaga sõlmitud lepingus ettenähtud kohustusi. Enne võrguühenduse kavatsetavat katkestamist edastatakse tarbijale tähtsadeisena sellekohane teade. Võrguühenduse

katkestamine 1. oktoobrist kuni 30. aprillini tuleb üldjuhul kõne alla üksnes pärast seda, kui elektrivarustuse peatamise kohta teate saatmisest on möödunud vähemalt 90 päeva ja tarbija ei ole võrguühenduse katkestamise aluseks olnud asjaolu selle aja jooksul kõrvaldanud ning sellest vastavat võrguettevõtjat või müüjat teavitanud.

13. JÄRELEVALVEASUTUSTE VAHELINE KOOSTÖÖ TÖÖS-TUSKAUPADE KONTROLLIMISEL

Toetudes toote ohutuse seaduse § 8 lõikes 3 sätestatule jätkas amet teabe vahetamist teiste turujärelevalve asutustega.

Töö dubleerimise vältimiseks on sõlmitud koostöölepped järelevalve alade jaotamiseks Sideametiga, Tervisekaitseinspeksiooniga, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga, Tööinspeksiooniga, Energiaturu Inspeksiooniga ning Eesti Proovikojaga (tabel 22)

Tervisekaitseinspeksioonile edastab amet üks kord kvartalis jaekaubandusettevõtetes kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistamisel avastatud puuduste kohta andmed. Infot edastati 220 tootja ja hulгимүүja kohta, kes olid paigutanud kemikaalidele ja kosmeetikatoodetele nõuetele mittevastava eestikeelse märgistuse.

Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile teatame ohtlikest elektrikaupadest. Seadmete energiamärgistuse kohta vahetavad kontaktisikud infot tavaliselt suuliselt.

Näiteks võttis Pärnu talituse inspektor märtsikuus osaühingu "VP Market" (Riia mnt 74, Pärnu) kauplusest juuksefööni DOMOTEC MS-4368 näidise, mis anti elektriohutusnõuete hindamiseks üle Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile. Teate sarnase fööni ohtlikkuse kohta olime saanud Leedu kolleegidelt. Inspeksiooni otsusega keelati selle fööni müük.

Koos Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga valmistati ette ja edastati TRAPEXile 6 teadet ohtlikest elektriohutusnõuetele mittevastavatest toodetest (veepeeduspiraal ЭП-0,5/220, juukseföön Domotec MS – 4368, Hiina päritolu öölamp, triikraud SOLINEX SX – 2219, kolmepesaline pikendusjuhe DC – H03, üleminekupistik mudel 9168).

Eesti Proovikojaga sõlmitud lepingu eesmärgiks on reguleerida koostööd turujärelevalve teostamisel väärismetalltoodetega kauplemisel, kaitsta tarbijaid nõuetele mittevastavate väärismetalltoodete müügi eest ja lihtsustada ning kiirendada müügiga seotud kaebuste lahendamist. Korraldatakse ka ühiseid kontrollimisi jaekaubandusettevõtetes. Info vahetamiseks on mõlemalt poolt määratud kontaktisikud.

Ühiseid reide viidi läbi 11 korral. Rikkumisi esines 5 juhul, sh neljal juhul puudus toodetel Eesti Proovikoja kontrollmärgis ning ühel juhul müüdi juveelitooteid ilma EV Rahandusministeeriumi ja Eesti Proovikoja vastava tegevusloata. Tarbijakaebuse lahendamisel teeb Eesti Proovikoda vajaduse korral tootele ekspertiisi.

Ühiselt Sideametiga lahendati tarbija kaebusi ebakvaliteetsete kaupade ja toodete osas ning kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenuste osutamise kohta.

Kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenust pakkuva ettevõtja (operaatori) poolt tarbijaga sõlmitud lepingu tingimuste rikkumistega (käsitlevad arveldamist, teenuse hindamist) tegeleb Tarbijakaitseamet. Nimetatud seadustest tulenevad tehnilise iseloomuga rikkumised edastati lahendamiseks Sideametile. Novembris-detsembris saadeti Tarbijakaitseametile kaebusi, mis puudutasid kaabellevi operaatorite poolt ühepoolselt lepingutingimuste muutmist seoses TV1000 lisamisega teise ja kolmandasse teenuste paketti, samuti põhipaketis oleva soomekeelse kanali Nelonen näitamise lõpetamist. Tarbijakaitseamet saatis Sideametile menetlemiseks ka tarbijate poolt esitatud kaebused kaabellevifirmade poolt pakutavate Interneti- ja kaabelleviteenuse kvaliteedi kohta. Kõige rohkem probleeme teenuse kvaliteediga on Tallinnas ja Kohtla-Järvel. Vedelkütuste kvaliteedinõuete täitmise järelevalvet korraldavad tööjaotuse alusel Tarbijakaitseamet ja Energiaturu Inspeksioon. Mõlemad asutused kontrollivad jaetanklates kvaliteedi vastavust kehtestatud nõuetele. Amet kontrollib jaetanklaid põhiliselt tarbijaavalduste alusel. Peale kontrollimist ja proovide võtmist teatame sellest kirjaliselt inspeksioonile. Koostöö ja infovahetus on pidev ja toimub suuliselt. Ühiselt korraldati 6 kontrollreidi.

Koostööleping ameti ja Tööinspeksiooni vahel sõlmiti 19. juunil 2003. Lepingus on sätestatud, et 1. ja 2. grupi isikukaitsevahendeid kontrollitakse jaekaubandusettevõtetes ühiselt. Iseseisvalt kontrollib amet spordi- ja vabaaja kaupade isikukaitsevahendeid. Maakondades viidi läbi 40 reidi.

Tihedam koostöö inspeksiooniga algas juba määruse "Isikukaitsevahendite ohutuse nõuded ning nõuetele vastavuse hindamise ja tõendamise kord" väljatöötamisel.

Tööinspeksioon on rohkem koolitaja ja nõuandja rollis. Tööinspeksiooni töötajate koolitustel on osalenud ka ameti inspektorid.

13.1 Koostöö teiste institutsioonidega

Koostöökokkulepped. Tarbijakaitseameti initsiatiivil on sõlmitud tööalased kokkulepped paljude asutustega.

Tabel 22

Asutus	Kokkuleppe sõlmimise kuupäev	Märkusi
Tervisekaitseinspeksioon	25. 04. 2000	Tööjaotus. Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Sideamet	13.11. 2001	Tööjaotus. Kaebuste lahendamine
Tehnilise Järelevalve Inspeksioon	09.05. 2001	Tööjaotus. Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Taimetoodangu Inspeksioon	03. 04. 2001	Tööjaotus. Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Tarbijakaitse Liit	21. 02.2002	Kokkuleppe uuendamine
Toiduliit		Teabe vahetus
Kaupmeeste Liit		Teabe vahetus
Turismifirmade Liit	18. 04. 2002	
Ungari Tarbijakaitse Inspeksioon	16. 10. 2002	Koostööleping
Pangaliit	20. 11. 2002	
Eesti Proovikoda	03. 12. 2002	Kaebuste lahendamine, ühiskontrollid
Veterinaar- ja Toiduamet		Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt

Taimse Materjali Kontrolli Keskus		Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Ravimiamet	aastast 2001	Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Energiaturu Inspeksioon	12. 02. 2002	Teabe vahetus. Ühisreidid
Tööinspeksioon	19. juuni 2003	Ühisreidid

Koostöö hõlmab eeskätt teabevahetust ja turujärelevalvet. Vahetatakse infot turul esinevatest ohtlikest kaupadest ja teenustest.

Koostöökokkulepete sõlmimise kohta on andmed esitatud tabelis 22.

Koostöö järelevalveasutustega. Järelevalvealases töös oli põhirõhk suunatud vabariigi jaekaubandus- ja hulgikaubandusettevõtetes müügil oleva tarbekauba ohutuse, toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise kontrollimisele. Lisaks tehakse tegusat koostööd tarbijate avalduste lahendamisel.

Üheks koostöö vormiks on ühised reidid (Tööinspeksioon, Eesti Proovikoda, Energiaturu Inspeksioon) kaubandusettevõtetesse.

14. TARBIJAAVALDUSED

Tarbijad esitasid **2022** avaldust (sh **839** kaubanduse, **907** teeninduse ja **63** reklaami kohta), millest lahendati 1850. Võrreldes eelmise aastaga oli avaldusi 259 võrra rohkem Teistele asutustele edastati või väljus ameti pädevusest 213 avaldust (tabel 23).

Üksikasjalikum kaubanduse ja teeninduse kohta esitatud avalduste jaotus on esitatud tabelites 24 ja 25. Tööstuskaupadest esitati kõige rohkem pretensioone endiselt jalatsite kohta. Järgnesid arvutid ja arvuti tarvikud, mobiiltelefonid jm kaubad võrdlemisi ühesuguse kaebuste arvuga.

Avaldused, nende muutumise dünaamika ning jaotumine kaubanduse ja teeninduse valdkonnas erinevate kaubaliikide ja teenuste vahel aastatel 1997 – 2003 on toodud peatüki lõpus esitatud graafikutel.

Erinevate kaupade ja teenuse liikide sisemise dünaamika väljatoomiseks on andmed valitud aastate 1997, 2000 ja 2003 kohta. Kolmeaastane tsükkel peaks hästi näitama, millises suunas arenevad tarbija rõhuasetused kaebuste esitamisel. Võrreldes kolmel erineval aastal kaupade kohta esitatud avaldusi, näeme et jalatsite müügil ei ole olukord paranenud. Samas on oluliselt vähenenud kaebused toidu kohta ning suurenenud arvutite ja sidevahendite osas.

Võrreldes nimetatud aastatel teenuste kohta esitatud avaldusi, näeme et telefoniteenuste osutamisel ei ole olukord muutunud, kuid oluliselt on vähenenud eluasemekuludega seotud kaebused. Viimasel ajal suureneb turismiteenuste kohta esitatud kaebuste arv.

Alljärgnevalt peatume põhjalikumalt aastal 2003 esitatud avaldustel ja nende tekkepõhjustel.

finantsteenused (väärt- paberid, laenud)	17																17
kinnisvaratehingud	8																8
kindlustus	10																10
V Üldised	27																27
Teenuste kohta laekunud avaldused kokku	864		7	5	2		2	4		5	4	5	5	2	2		907

14.1 Jalatsid. Esitati **196** avaldust, millest 99 olid põhjendatud ning lahendati tarbija-le soodsalt.

Avalduste lahendamisel koostati 184 akti, 52 juhul avastati rikkumised, sh 39 juhul jalatsite peamistes osistes kasutatavate materjalide märgistuse osas ja 13 juhul puudus kauplemisluba või ei esitatud saate- ja müügidokumente või oli hinnateave ebatäpne. Üksikutel jalatsipaardel olid märgid jalga proovimisel ära tulnud. Rikkumiste korral tehti müüjatele hoiatusi, ettekirjutusi ja trahve. Võrreldes eelmise aastaga on jalatsid märgistatud paremini, enamus müüjaid on teadlikud kehtivatest nõuetest.

Kordusekspertiise telliti 27 korral, kuna tarbijad ei nõustunud esimese ekspertiisi otsusega. Kandmisvigadest tingituna leidis 12 juhul kinnitust esimese ekspertiisi tulemus, kuid 15 juhul oli kordusekspertiisi tulemus vastupidine esimesele. Nendel jalatsitel olid tootmisvead ja küsimused lahenedid tarbijale positiivselt. Alates 01. juulist 2002 ei saa amet üksiktarbijat enam kohtus esindada ning seetõttu peab tarbija soovi korral ise kohtusse pöörduma.

14.2 Kodutehnika, sidevahendid, TV-, muusika- ja raadiokaubad. Kodutehnika kohta esitati 61 avaldust, sh 49 korral viidati lepingutingimuste mittevastavusele ja 12 korral ei olnud rahul remondiga.

TV-, muusika- ja raadiokaupade kohta esitati **32** ja sidevahendite kohta **74** avaldust. Avalduste lahendamisel kontrolliti nende kaupade müügi korraldust kauplustes ning nõuetest kinnipidamist remonditeenuste pakkumisel teenindusettevõtetes.

Üksikutel juhtudel puudusid müügikohas eestikeelsed kasutamishüanded või olid need puudulikud võrreldes originaalhüandiga.

Näiteks First kohviveski ja mikseri MX-5241 eestikeelses juhendis puudusid hoiatused seadme ülekoormuste kohta, samuti piirangud kasutatavate toiduainete temperatuuride osas.

Näiteks First kohviveski CG-378 ja Dona Cucina mikseri DC-5290 eestikeelsed kasutamishüanded sisaldasid ainult üldohutusnõudeid. Kasutamishüanded olid tõlkimata, kuigi võõrkeelne originaal sisaldas seadme kasutamiseks vajalikku teavet.

Tõlgete ebatäpsused eksitavad tarbijat ning ei võimalda seadmeid ohutult ja sihipäraselt kasutada.

Kontrollimisel selgus, et osa müüjaid ei tunne seaduse muudatusi pretensiooni esitamise aja ja müügiгарantii erisuste osas. Võlaõigusseaduse § 222 lõike 1 kohaselt on tarbijal õigus asja lepingutingimuste mittevastavuse puhul pöörduda müüja poole pretensiooniga kahe aasta jooksul.

Tehnikakaupadele annab müüja (maaletooja) sageli ühe-kaheaastase garantii ning see on kirjas ka garantiialongil. Garantiitingimused ei sisalda kõiki andmeid garantii põhisisu ja sellest tulenevate õiguste kasutamise korra kohta vastavalt võlaõigusseaduse § 231 sätestatule. Võlaõigusseaduse § 230 lõike 1 kohaselt peab müügiгарantii andma ostjale seaduses sätestatud soodsama seisundi. Seaduse kohaselt on ostja õigused tagatud 2 aasta jooksul kauba üleandmisest. Seega mõistet *garantii* kasutatakse ebaseaduslikult kuna garantiitingimustes ei pakutud tarbijale soodsamaid tingimusi.

Kasutamishüandi rikkumiste eest viidi läbi väärtemenetlused koostati ettekirjutused. Väiksemate vigade korral müüjaid hoiatati.

Parandusteenuste osutamisel ei pea teenindusettevõtteid sageli kinni kokkulepitud tähtaegadest. Tellimuse vastuvõtmisel ei märgita dokumendile teenustöö täitmise kuupäeva ning töö orienteeruvat lõpphinda. Viimast ei kooskõlastata tarbijaga ka hiljem. Kaebused tähtaja ja hinna kohta ongi tarbija põhilised mured.

14.3 Arvutid ja arvutitarvikud. Esitati 71 avaldust, sh 19 AS Klisseran (kauplused K-Arvutisalong) ja 12 OÜ Arvutisepad tegevuse kohta.

OÜ Arvutisepad kohta esitatud avalduste sisu oli ühesugune. Ostja tellis kauplusest arvutikomplekti või mõne tarviku ja tasus ettemaksuna toote kogu hinna. Kaup lubati teatud tähtajaks kohale tuua. Lubadust ei täidetud. Nüüd lepiti kokku uus tähtaeg ning ka sellest ei peetud kinni. Ettemaksu ei tagastatud, selle asemel paluti veel oodata. Mõne aja pärast kauplus suleti ja välisuksele jäeti teade "Remont". Rohkem kauplusega kontakti ei saadud.

Amet saatis tarbijate avaldused Tallinna Politseiprefektuurile ning koostas ühishagi OÜ Arvutiseppade vastu. Mõned päevad enne kohtuistungit kuulutati välja osaühingu pankrot.

AS Klisserani kohta esitatud avalduste sisu oli samuti ühetaoline. Keelduti ostja avalduse vastuvõtmisest, garantiiremondi tähtaegadest ei peetud kinni ja ei nõustatud K-Arvutisalongi poolt tehtud ekspertiisiga. Mõnel juhul oli tooteid paranduses hoopiski vigastatud või olid vead parandamata. Tarbija õigust raha tagasisaamiseks ei tunnistanud, selle asemel pakuti ainult võimalust toote vahetamiseks. Puudusid eestikeelsed kasutusjuhendid jms.

Amet tegi Tallinna Linnavalitsusele ettepaneku AS Klisserani kauplemisloa peatamiseks. Pärast seda lahendati kõik avaldused väga kiiresti ning amet loobus nõudest. Novembris arutati ettevõtte esindajatega kaebuste põhjusi. Ümberkorralduste tõttu on avalduste arv vähenenud.

14.4 Mööbel. Esitati 34 avaldust, millest suurem osa lahenes tarbijale positiivselt. Vastavalt pooltevahelisele kokkuleppele vead kas kõrvaldati või maksti tekitatud eba-meeldivuste ja lepingu tingimuste mittetähtaegse täitmise eest rahalist kompensatsiooni. Mõnel juhul tagastati mööbli maksumus või ettemaks.

Näiteks jättis OÜ VAROSE GRUPP vormistatud lepingu täitmata, kuigi tarbijalt võeti ettemaksuks 2500 krooni. Amet firmaga ühendust ei saanud ning tarbijal paluti pöörduda kohtu poole.

Näiteks edastati ALRANG PLUS OÜ poolt ettemaksu eest võetud dokumendid politseile. **Mida see tähendab?**

Vastupidiseks näiteks oli INDOOR GROUP SOTKA ASi poolt müüdüd diivanilaud, mille defektis tunnistas ekspert ostja süüdi.

14.5 Müügilepingutest üldiselt. Sõlmitud müügilepingute korral oli tarbijatel kõige enam kaebusi kauba kvaliteedi kohta. Palju küsimusi esitati võimalike õiguskaitsevahendite rakendamise ning müüjale pretensiooni esitamise kohta. Piisavaks ei peeta müüja oskust teavet jagada ning pretensioone lahendada.

Palju tüli tekib sellest, kui müüja ei suuda kaubal viga avastada ning tarbija on sunnitud asja puuduse tõttu korduvalt kaupluses käima.

Puuduse tekkepõhjuste väljaselgitamiseks tellitavate ekspertiisitulemustega ei olda rahul, eeskätt siis, kui tegemist on vastakate tulemustega. Juhul kui asja puuduse selgitamiseks on tellitud juba kahel korral ekspertiis ning tulemused on erinevad ja kokkulepet poolte vahel ei saavutata, siis on lõpliku lahendi saamiseks ainus võimalus kohtusse pöörduda. Kuna kohut peetakse tihti liiga keeruliseks, aeganõudvaks ja kalliks, siis lööb tarbija käega ning tema õigused jäävadki kaitsmata.

Üks korduvkaebuste põhjusi oli seotud hinna väljapanekuga. Poes pannakse kauba juurde tegelikust hinnast madalam hind ning tarbija märkab (kui sedagi) hinnavahet alles pärast ostu sooritamist. Sellised küsimused lahenesid siiski võrdlemisi lihtsalt.

Sidevahendite abil sõlmitavate lepingute puhul ei tutvu tarbija enne allakirjutamist korralikult lepingu tingimustega ning hiljem saab ta selles ainult ennast süüdistada.

Näiteks põhjustas palju probleeme UAB IMP Baltic, kes müüb erinevaid raamatuid osade kaupa. Tarbijale jääb arusaamatuks, et tellimiskupongi saatmisel sõlmib ta ettevõtjaga lepingu ning nõustub viimase poolt esitatud tingimustega.

14.6 Kaabellevi- ja Internetiteenus. Esitati 73 kaebust, mis vajadusel lahendati koostöös Sideametiga. Tarbijakaitseameti pädevusse kuuluvad kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenust pakkuva ettevõtja (operaatori) poolt tarbijaga sõlmitud lepingutingimuste sellised rikkumised, mis käsitlevad arveldamist, teenuse hinda jm küsimusi ning mis ei ole seotud tehniliste probleemidega. Tehnilised probleemid, mis puudutavad telekommunikatsiooniseadusest ja kaabelleviseadusest tulenevaid rikkumisi, kuuluvad Sideameti pädevusse

Tarbijate kaebused kaabellevifirmade poolt pakutava Interneti- ja kaabelleviteenuse kvaliteedi jm tehniliste küsimuste kohta edastati Sideametile menetlemiseks vastavalt koostöölepingule.

Tarbijakaitseametisse pöördui palju seoses segadustega AS Starmani poolt esitatud arvetega. Sealhulgas oli kaebusi arvete õigeaegse kättesaamise, arveldamise ebaõigsuse, viiviste jm kohta. Kaebusi ka AS Starmani klienditeeninduse kohatise ebakompetentsuse peale.

Palju kaebusi oli AS Starmani poolt pakutavate teenuste kvaliteedi ning rikete kõrvaldamise kohta ning need lahendati koos Sideametiga.

Tarbijakaitseameti ja AS Starmani vahel toimus kevadel nõupidamine, kus analüüsiti probleemide tekkepõhjusi ja esitatud avalduste sisu. Firma kinnitusesel kavatakse klienditeeninduse taset parandada erinevate koolituste abil. Kaebuste suurenemine kevadel oli firma sõnul tingitud ka juhtkonna vahetusest. Suvest alates võiski täheldada kaebuste arvu vähenemist.

Sügisel tekkis AS Starmani poolt lisateenusena pakutava Internetiteenusega probleem. Mida teha, kui tarbija soovib kasutada üksnes Internetiühendust, kuid ei soovi kasutada kaabelleviteenust? Tarbijakaitseamet pöördus hinnangu saamiseks Sideameti poole.

Sideameti vastusest selgus, et kuna ettevõtte saab pakkuda Interneti teenust ainult kaabellevivõrgu kaudu, siis andmesideteenuse kasutamiseks on vajalik kaabelmodem ning tarbijat teavitatakse selle vajalikkusest teenusega liitumisel. Klient tasub võimaluse eest kasutada andmesideteenust ehk siis juurdepääsu eest lülitatavale lairibavõrgule ja andmesideteenuse tegeliku kasutamise eest. See tähendab, et ta tasub ainult kaabeltelevisiooni põhipaketi ja kasutatud Internetiteenuse eest. Kaabelleviseadusest tulenevalt on operaatoril põhipaketi edastamise kohustus.

14.7 Telefoniteenused. Esitati 48 avaldust. Peamised probleemid olid seotud arvetega ning lepingute ebaõige tõlgendamisega või nende pealiskaudse tutvumisega.

Ameti pädevuses on nõuda ettevõtjalt sõlmitud lepingute ning esitatud arvete koopiaid ning esitada nende põhjal arvamusi, kas tegemist on tarbija õiguste rikkumisega.

Väites, et telefoninumbrilt on võetud kliendi teadmata kõnesid tasulistele telefoninumbritele, vaidlustasid kliendid AS Eesti Telefoni arveid. Järeldamisel selgus, et

vaidlusalused kõned olid firma arvutisüsteemis registreeritud ja kuulusid tasumisele. Tihti selgus, et kõne võtja oli kliendi teadmata mõni tema pere liige.

Ametile esitati mitmeid kaebusi suurte arvetega kohta, mis olid seotud AS Eesti Telefoni poolt pakutavate Interneti sissehelistamisteenustega. Tegelikult võtsid kliendid Interneti ühendusi välismaal asuvatesse tasulistesse serveritesse, lugemata enne käsu andmist läbi, kas oli tegemist tasulise või tasuta leheküljega. Enamasti külastati pornograafilisi lehekülgi. Selliselt loodud ühendus maksustatakse AS Eesti Telefoni poolt rahvusvahelise kaugekõnena ja kuulub tasumisele.

Amet tegi AS Eesti Telefonile ettepaneku jagada tarbijale täpsemat infot ja koostada selleks vastava sisuga infoleht. Tarbijaid tuleb hoiatada Interneti kasutamisega kaasnevatest ohtudest ning nende vältimise võimalustest juba lepingu sõlmimisel.

14.8 Mobiilsideteenuse kasutamisel esines probleeme Tele2 Eesti ASga ja Radiolinjaga krediitlimiidi mõiste tõlgendamisega tarbija poolt. Kliendid eeldasid, et krediitlimiidi summa ületamisel suletakse telefon automaatselt, kui väljaminevate kõnede arv ületab lepingus näidatud piirmäära. Tegelikuses kohest sulgemist ei toimunud. Enne saadetakse kliendile SMS limiidi ületamise kohta ning antakse teatud aeg tasumiseks. Kui selle aja jooksul ülekannet ei toimu, siis telefon suletakse. Avalduste menetlemisel amet lepingurikkumisi ei tuvastanud, sest krediitlimiidi mõiste lepingu tüüptingimustes ei sätestanud firmapoolset väljahelistamise piiramist kohustus. Küll aga sätestas firma õiguse väljahelistamist piirata juhul, kui klient ei ole teinud ettemaksu.

Amet juhtis Tele2 ja Radiolinja tähelepanu vajadusele parandada klienditeeninduse taset, selleks et edaspidi taolisi probleeme vältida. Tarbijal peab üheselt olema selge krediitlimiidi mõiste tähendus. Selgus, et Tele2 kasutas tüüptingimustes krediitlimiidi, aga Radiolinja krediitipiiri mõistet. Radiolinjal oli lisaks krediitipiirile veel krediitlimiidiks nimetatud tasuline teenus. Sisuliselt oli see lepinguga määratud kindel summa, mille ületamisel katkes kõnede võtmise võimalus. Sellist moodust kasutatakse peamiselt laste puhul.

Siiski esitati suvel Radiolinja Eesti ASi tegevuse kohta mitmeid avaldusi, kus krediitipiir oli ületatud, sest oktoobrist 2002 hakati pakkuma GPRS andmeside teenust. Algu võeti piiramatult kasutusmahu juures teenuse eest tasu 100 krooni kuus, kuid alustades teenuse pakkumist, teavitati kohe kliente nii kliendilehes kui Internetis, et sügisel muutub GPRS mahupõhiseks. Alates juunist 2003 muutus teenuse hind ja kasutada sai teenust mingi hinna eest 200 MB. Selle limiidi ületamisel tuli juurde maksta. Radiolinja teatas klientidele hinna arvestuse muutustest kliendilehes, Interneti kodulehel ja ajakirjanduse kaudu. Ametisse pöördunud kliendid jätsid selle info kahe silma vahele ning ületasid järgneva kuu arved tavalist mitmekordselt. Kahel korral oli Radiolinja nõus siiski summat vähendada ning pakkus soodsamaid maksevõimalusi.

14.9 Ehitusteenused. Esitati 71 avaldust. Lisaks akendele-ustele lisandus märkimisväärselt avaldusi kinnisvaraehituse kohta. Kuna 2003 algul hakkas kehtima uus ehitusseadus, siis esitati palju rohkem tõsise sisuga pretensioone ehitustevõtete tegevuse peale. Tehnilise Järevalve Inspektsiooni huvi puudumine koostöö tegemiseks selles valdkonnas raskendas avalduste lahendamist.

Peamised pretensioonid olid tingitud järgmistest asjaoludest:

- ehitustevõtted ei pea kinni lepingu tingimustest, sh tähtaegadest ja ehitusseaduse paragrahvis 3 sätestatud ehitistele esitatavatest nõuetest;

- antakse üle lõpetamata objektid, sh ei ole tagatud ohutusnõuded (nt olid paigaldamata käsipuud, lõpetamata elektritööd jms);
- oli juhtumeid, kus tellija teadmatuse tõttu puudus kohaliku omavalitsuse ehitusluba ja tagamata oli ehitusjärelvalve.

Ametile esitati mitmeid kaebusi, kus ehitajal puudus tegevusalal nõutud litsents (nt Digipark Hooldus OÜ).

Ameti pädevus ei võimalda kindlaks määrata ehitise vastavust ehitusseadusest tulenevatele nõuetele. Kui ehitaja, vaatamata tellija korduvale nõudmisele, ei kõrvalda ehitise puudusi, siis puuduvad ametil seadusest tulenevad vahendid ettevõtte korrale kutsumiseks. Novembris esitati kaks avaldust Bauser Invest OÜ peale. Tellijatele oli see firma kadunud ja menetluse käigus selgus, et ettevõtte on likvideerimisel. Sellistel juhtudel on avaldajatel ainus võimalus mingil määral oma rahasid tagasi saada pankrotimenetluse käigus. Märkimisväärne oli asjaolu, et pankrotistunud firma juhatuse liikmed olid loonud juba uue ettevõtte. Tehnilise Järelvalve Inspeksioon lubas tugevdada uute firmade üle järelvalvet.

14.10 Finantsteenused. Esitati 35 avaldust. Panganduse valdkonnas oli kaks avaldust kohtutäituri kannete kohta ja üks seotud kapitalirendilepinguga.

Hansapanga vastu esitatud pretensiooni kohaselt tegi pank omavoliliselt (st ilma kliendi eelneva nõusolekuta) ülekande kohtutäituri nõude rahuldamiseks. Lepitusmenetluse käigus õnnestus ametil leida tarbija ja Hansapanga vahel mõlemaid pooli rahuldav kompromiss.

Teisel juhul väljus avalduse lahendamine ameti pädevusest, sest Sampo pank eksis täitevmenetlusseadustiku alusel kehtestatud võlanõuete rahuldamise täitmise järjekorra vastu. Tarbija soovis aga meiepoolset ettekirjutust ja lepinguelse olukorra taastamist.

Tähelepanu vääris avaldus AS Hansaliising Eesti vastu, kes sõlmis kliendiga kapitalirendilepingu auto soetamiseks. Kuna kindlustuslepingu lisasid ei esitatud tarbijale korrektselt, siis soovis viimane seltsi vahetada ja sai ettevõtte esindajalt (st isikult, kes oli volitatud lepingut sõlmima) suulise nõusoleku. Hiljem ettevõtte eitas seda lubadust ja hakkas kindlustuslisasid auto maksetest ilma kliendi nõusolekuta tasuma. Peale 9 kuu möödumist nõudis selts kindlustusmaksete tagantjärele hüvitamist koos viiviste ja trahviga. Vaidluse käigus lasi ettevõtte kliendi kasutuses oleva auto ilma etteteatamiseta ja kompromisslahendit pakkumata konfiskeerida. Kahjuks ei jõudnud pooled ametis mõistliku lahendini. Edasi pöördus tarbija kahjunõudega (üle 20 000 kr) tsiviilkohtusse.

Järelvalve käigus kontrolliti detsembris kehtima hakanud uusi Hansapanga kaardilepingu tingimusi.

Hansapanga poolt kasutatav 360 päevase aasta alusel intressi arvutamise meetoodika on tekitanud tarbijates segadust pakutavate teenuste (laenud, hoiused, õppelaenud) osas. Tarbijakaitseamet saatis järelepärimise kõikidele pankadele. Lisatud tabelis 26 on esitatud pankade poolt intressi arvestamisel kasutatav aasta päevade arv.

Tarbijakrediidi puhul kasutatavad lepingutingimused on täpselt reguleeritud võlaõigusseaduse paragrahvides 402-421 ning seal on kehtestatud arvestusbaasiks intressi määramisel aasta.

Amet asus seisukohale, et selline erinev intressi arvestamise meetoodika võib tarbijat eksitada. Peale mitmekordset ja pikaajalist kirjavahetust Finantsinspeksiooniga tuleb praegu tõdeda, et 360 päevase aasta pealt intressi arvutamine on rahvusvahelises panganduses pikaajaline traditsioon. Selgust, miks see nii on kujunenud, ei ole lõpuni õnnestunud saada.

Finantsinspeksioon tunnistas oma viimases vastuses, et sellist meetodikat võib kasutada, kuid klienti tuleb enne lepingu sõlmimist sellest üksikasjalikult ja arusaadavalt informeerida. Samuti märkis inspeksioon, et 365 päevase aasta pealt intressi arvutamine on tarbijale soodsam. Näiteks kümneks aastaks võetud laenu puhul, kui intressi arvestamise aluseks on 360 päevane aasta, maksab klient pangale 1, 0147 korda rohkem intressi (võttes näiteks kümneks aastaks 300 000 krooni laenu, mille intressimäär on 5,2 %, maksab ta pangale intresse 1084 krooni võrra rohkem, kui seda oleks tulnud teha 365 päevase aasta arvestusbaasi alusel).

Analüüsinud pankade tüüplepingu tingimusi, leidis amet, et pangad ei täpsusta kliendiga sõlmitavas lepingus, millist päevade arvuga aastat kasutatakse. Lepingus on lihsalt kirjas aastaintress. Amet jätkab antud küsimuses asja menetlemist.

Kahjuks tuleb ka tõdeda, et Eesti seadusandja on lubanud õppelaenude andmisel kasutada 360 päevase aasta pealt intressi arvestamist õppelaenu puudutavas seaduses.

Tabel 26

Pankade poolt kasutatav intresside arvestamise aluseks võetav päevade arv aastas		
Ühispank	enamus teenuseid	365
	riiklik õppelaen	360
	üleöödeposiit	360
	väärtpaberilaen	360
Sampo pank	kõik teenused	360
Krediidipank	kõik teenused	360
Tallinna Äripank	krediiditoodetel	360
	hoiuste puhul	365
Nordea pank	kõik teenused	360
Hansapank	kõik teenused	360

14.11 Turismiteenused. Esitati **176** avaldust, millest enamik oli seotud aasta alguses majandusraskuste tõttu tegevuse lõpetanud Eesti suurima reisikorraldaja Wris Reaside AS vastu suunatud rahaliste nõuetega. See oli teine kord turismiseadusest jõustumisest (1.03.2001) alates, kui Tarbijakaitseametil tuli tagatist praktikas rakendada pakettreisi tellijate huvide kaitseks. See juhtum andis ka olulise tõuke turismiseaduse muutmiseks, sest kehtinud sätted ei taganud tarbijale mõistlikku kaitset. Majandus- ja kommunikatsiooniministerium algataski seaduse muutmise menetluse.

Wris Reaside AS lõpetas tegevuse ja peatas ettemüüdud pakettreiside korraldamise. Kokku esitati ametile nn otsemaksjate nõudeid 1,6 miljonit krooni ulatuses. Turismiseaduses sätestatud tagatisraha oli Inges Kindlustuse AS poolt väljastatud garantii alusel ainult 500 000 kr. Seega hüvitati tarbijaile 33% nende poolt eelnevalt reisikorraldajale tasutud pakettreisi maksumusest. Wris Reaside AS pankrotiga seonduvalt ning tulenevalt ameti otsusest hüvitada tagatisrahast vaid otsemaksjate nõuded ning reisibüroode kaudu ostjad suunata nõuetega müüja poole, sai amet, kui turismiseaduses nimetatud järelevalve asutus, ka esimesed kohtulahendid. Kohtuotsuse järgi ei ole kin-

kekaardi omanik sõlminud konkreetset pakettreisilepingut, mille alusel oleks võimalik kasutada nõude rahuldamiseks Wris Reaside AS tagatisraha. Seaduseandja ei ole näinud ette võimalust hüvitada kolmandate isikute poolt Wris Reaside AS tagatisraha väljamaksmise teel kinkekaartidele tehtud kulutusi. Samuti leidis halduskohus, et tarbija ees vastutavad saamata jäänud teenuse eest reisikorraldaja ning -büroo solidaarselt.

Kahel juhul registreeriti ametis sellise sisuga avaldused, kus avaldaja seisukohast oli tarbijale edastatud reisikorraldaja kataloogi kaudu eksitavat infot. Esimesel juhul oli tegemist *Marhaba Toursi* pakettreisiga Egiptusse ja eksitavaks luges avaldaja reisikorraldaja kataloogist loetud viidet, et lennukipardal serveeritakse alkoholi. Reisikorraldajast mitteolenevatel põhjustel (Estonian Airi põhimõttelised muudatused söökide ja jookide serveerimisel lennuki pardal) alkohoolseid jooke ei pakutud. Reisikorraldaja selgitas ametile, et sellisest muudatusest saadi infot vahetult enne pakettreisei toimumist ja pärast kataloogi valmimist.

Teisel juhul ei olnud avaldaja rahul reisikorraldaja *Voyage* kataloogis oleva infoga, mille kohaselt hotell asus mererannast 300 m kaugusel, kuid tegelikult oli kaugus 350 m ringis.

Mõlemal juhul tehti reisikorraldajale suuline tähelepanujuhtimine.

14.12 Reklaam. Eksitava reklaami kohta esitati 63 valdavalt põhjendatud avaldust.

Eksitavus reklaamis seisnes kas info puudulikkuses või vääriti mõistmise võimaluses. Tugeva konkurentsi tõttu kasutasid telefoniteenuseid pakkuvad firmad oma reklaamikampaaniates tihti eksitavaid elemente. Nähes teise firma kampaanias nii eksitavat kui ka konkurenti ja tema toodet halvustavat reklaami, esitasid firmad üksteise vastu kaebusi. Sellistel juhtudel amet märkimisväärset eksitavust ei tuvastanud ning piirdus tähelepanu juhtimisega.

Avaldusi esitati ka Euroopa Liiduga ühinemiseks korraldatud rahvahääletuse reklaamikampaaniate kohta. Osade inimeste arvates jagati katteta lubadusi jms.

14.13 Töövahendusega seotud kaebused. Tarbijate probleemid seoses tööturuteenustega on valdavalt seotud asjaoluga, et tööd vahendavad firmad ei järgi oma teenuseid osutades seadust ning kasutavad ära tööd leida soovivate inimeste kergeusklikust.

Tööturuteenuse seadus keelab tööd leida aitavad firmadel töötisijailt vahendustasu võtmise. Paraku ei tea töötisijad, et tööturuteenus peab olema tasuta ning et töö vahendamise eest ei tohi raha kasseerida.

Tarbijakaitseametisse laekub pettunud tarbijate avaldusi, milliste sisu on sageli järgmine: "Lugesin ajalehest kuulutust, et firma X kaudu on võimalus saada tööle välismaale. Maksin 4000.- krooni ja mulle lubati, et õige pea leitakse ka hästiasustatud töökoht. Nüüdseks on möödunud juba 6 kuud ja firma X ei soovi minuga suhelda. Nad viitavad meie vahel sõlmitud infoteenuse osutamise lepingu sisule ja lõppemise tähtajale ning ütlevad, et kahjuks ei õnnestunud mulle tööd leida." Alates 2001. aastast on Tarbijakaitseametis menetluses olnud 32 samalaadset avaldust. Ainuüksi 2003.a registreeriti Tarbijakaitseametis 16 tööturuteenuse valdkonnaga seonduvat avaldust: neist 8 Rebase Koolitus OÜ suhtes.

Rebase Koolitus OÜ on kantud ka Tarbijakaitseameti koduleheküljel asuvasse tarbijate huvisid eiranud ettevõtete nimekirja tarbija pretensiooni mittenõuetekohase lahendamise s.h. tõendamise nõuetest mittekinnipidamise, tarbijale vastamise tähtaegadest mittekinnipidamine jms alusel.

Kuna tööturuteenuse seadus keelab tööturuteenuse eest raha võtmise, kasutavad firmad väga sageli meetodit sõlmides tarbijaga lepingu mõne muu teenuse osutamiseks. Näiteks sõlmitakse tarbijaga mänezerteenuse osutamise leping. Tarbijalt võetakse raha ning väljastatakse tšekk, kuhu pakutud teenusena kirjutatakse koolitus- või infoteenused. Reaalselt käib jutt siiski töö vahendamisest ja inimene maksab raha eesmärgiga saada välismaale tööle. Pimestatuna lubatud teenimisvõimalusest ja peatselt tööleasumisest unustab raha maksja tähelepanu pöörata sõlmitud lepingu sisule ja saadud tšekile. Nii seisabki tarbija mõne aja möödudes fakti ees, et makstud summa on n.ö. "tuulde lennanud" ning firma lubadusi ei tõenda ükski kirjalik dokument.

Arvestades asja tõsidust ning kahetsusväärset olukorda, kuhu inimesed võivad ebaausate firmade tegevuse tõttu sattuda, kutsus Tarbijakaitseamet 2003.a kevadel kõiki tööotsijaid läbi pressikanalite üles olema äärmiselt tähelepanelik. Samuti teavitatakse tööotsijaid koostöös suuremate tööpakkumisi pakkuvate ajakirjandusväljaannete nagu "Soov", "Kuldne Börs" ja "Privat Info" kontrollima, kas tööturuteenust osutaval firmal on selleks vajalik tegevusluba. Seda saab teha külastades Sotsiaalministeeriumi kodulehekülge (www.sm.ee), kus on välja pandud nimekiri kehtivat tegevusluba omavatest firmadest. Samuti soovib Tarbijakaitseamet tarbijail veenduda, et neil on firma esindajaga sõlmitavast lepingust ja tšekil olevast selgitusest ühene arusaam.

Kui tööstjad puutuvad kokku firmaga, kellel puudub tegevusluba, siis tuleb sellest koheselt teavitada politseid. Puutudes kokku firmaga, kus võetakse tööturuteenuse eest raha, siis ei soovitata tarbijail seda mingil juhul maksta, sest selline tegevus on vastuolus tööturuteenuse seadusega. Töövahendajate sellisest tegevusest tuleb informeerida Sotsiaalministeeriumi, kes teostab vastava valdkonna üle seaduslikku järelevalvet.

15. REKLAAMISEADUSE JÄRELEVALVE

Reklaamiseaduse täitmist kontrolliti järelevalve korras ja avalduste alusel. Erinevates reklaami valdkondades menetluses olnud asjade arv aastatel 2000 – 2003 on esitatud tabelis 27.

Enamus avaldustest olid põhjendatud ning puudutasid eksitavat reklaami. Eksitavus seisnes kas informatsiooni puudulikkuses või vääriti mõistmise võimaluses. Telefoni-teenuseid pakkuvad firmad, olles tugevas konkurentsisturuosa pärast, kasutasid oma kampaaniates tihti eksitavaid elemente.

Tabel 27

	2000	2001	2002	2003
Eksitav reklaam	6	13	10	67
Alkoholi reklaam	6	10	7	22
Hasartmängu reklaam	2	14	4	16
Kõlvatu reklaam	1	2	2	1
Rahatähtede kasutamine reklaamis	1	3	1	
Tubakatoodete reklaam	2	4		2
Toidu reklaam		1		8
Võõrkeelne reklaam		1		
Muu reklaam				5
Kokku	18	48	24	121

Teravalt tõusis 2003. aastal päevakorda **hasartmängureklaam**. Ettevõtjad püüavad hasartmängukohti pilkupüüdvalt tähistada ning eraldiseisvate kaubamärkidega eksponeerida. Näiteks Eesti turuliidri **Olympic Casino** kaubamärgi reklaamimine raudteejaama välisfassaadil. Kasiino on jaamahoonest rentinud väikese pinna mänguautomaatidele (pilt 1 LISA VI). Amet saatis kõigile hasartmängukorraldajatele märgukirja, nõudes reklaamiseaduses hasartmängu reklaami kohta sätestatu järgimist. Näiteks paigaldas **Olympic Casino** vaateaknale reklaami, millega kutsus võimalikke kliente uue elektroonilise ruleti esitlusele. Reklaami esitati eesti, inglise ja vene keeles (pilt 2 LISA VI). Selline hasartmängu reklaam on lubatud ainult mängu korraldamise kohas, kuid eriarvamused tekkivad mõiste “koht” tõlgendamisega.

Selle aruande koostamise ajal alustas amet väärteto menetlust 10 hasartmängu firma kohta, kes ei arvestanud eelnevalt saadetud märgukirjaga.

Väga atraktiivseks muutus **tubakafirmadele** lubatud tarbijateabe avalikustamine. Näiteks **Philip Morrise** tarbijamäng, kus peavõiduks oli sõiduauto (dziip). Seda levitati välireklaamina, voldikutena ja lipukestena (pilt 3 LISA VI). Amet juhtis sellele firmade tähelepanu ja nõudis tarbijateabe nime all reklaami avalikustamise lõpetamist. Nendega viidi läbi ka ümarlaua kohtumine. Läbiviidud tegevust võib lugeda edukaks, sest tubaka välireklaam on kadunud ning müügikampaaniatest teavitamine on nüüdseks ainult pakisise. Samuti on tarbijateabe plakatite taust muutunud neutraalseks. Sanktsioone tubakafirmadele ei tulnud rakendada.

Kõlvatu reklaami eredaks näiteks oli Tallinnas parkimise korraldamise eest vastutava turvafirma **Falcki** reklaamikampaania (pilt 4 LISA VI). Sellele reklaamile reageerisid väga ägedalt end solvatuna tundnud linnakodanikud. Reklaam ületas hea maitse piiri. Tuleb märkida, et firma arvestas koheselt Tarbijakaitseameti ettekirjutusega ning muutis reklaami teksti.

Ametis toimus kohtumine **eratelekanalite** esindajatega, kus arutati kellaajalise piirangu nõuet alkohoolse joogi reklaamile ning sponsorluse kohta sätestatut.

Märkida tasub kohtumist **taksofirmadega**. Tarbijate huvist lähtuvalt selgitati, et taksofirmad ning -juhid kontrolliksid, millist teavet (eeskätt hinnainfot) tarbijale edast-

atakse. Ameti arvates ei saa hinnangut takso odavuse kohta langetada ainult kilomeetri hinna järgi, sest tarbija poolt makstav arve koosneb mitmest kriteeriumist (sõidu alustamise tasu jm).

Reklaamiseaduse järelevalvet aastal 2003 iseloomustavad tabelis 28 esitatud andmed.

Tabel 28

	Menetletud asjade arv	Tuvastatud rikkumiste arv	Ettekirjutu-sed	Tähelepanu juhtimine	trahvitud firmad Väärtegu/	krKohaldatud kokku trahve,
Eksitav reklaam	67	26		25	1/1	1 000
Alkoholi rek-laam	22	11		4	7/3	16 000
Hasartmängu reklaam	16	8	1	1	6/2	10 000
Kõlvatu reklaam	1	1	1			
Rahatähtede kasutamise reklaamis						
Tubakatoodete reklaam	2					
Toidu reklaam	8	4		4		
Võõrkeelne rek-laam						
Muu reklaam	5	4			4/2	1 000
Kokku	121	54	2	34	18/8	28 000

Reklaamiseaduse järelevalve korras on tehtud 34 tähelepanu juhtimist ja märgukirja. Menetleti 18 väärtegu (sh alkoholi reklaam 7, hasartmängu reklaam 6, eksitav reklaam 1, muu reklaam 4). Trahve määrati 8 juhul kokku 28 000 krooni.

Lisaks saadeti üldised märgukirjad kõigile tubakakäitlejaile ning hasartmängukorraldajatele, et juhtida tähelepanu reklaamiseadusega vastuolus oleva tegevuse lõpetamisele. Koostati 2 ettekirjutust: 1 hasartmängukorraldajale ja 1 turvafirmale heade kommete ja tavadega vastuolus oleva reklaami avalikustamise kohta.

Novembris toimus Reklaami nõukoja koosolek, kus käsitleti hasartmängu reklaamiga seotud küsimusi ning telefoniteenuse “küside võib kõike” reklaami.

16. KOHTUASJAD 2003

Tarbijakaitseametiga seonduvate kohtuasjade arvu 2003. aastal mõjutasid olulised 2002. aastal jõustunud olulised seadusemuudatused.

16.1 Tarbijate huvide kaitse tsiviilkohtumenetluse korras

Kuni vastavate sätete tühistamiseni tarbijakaitseaduses 2002. aastal oli Tarbijakaitseametil õigus ja ühtlasi kohustus kaitsta tarbijate huve kohtus. Koos võlaõigusseaduse jõustumisega 1. juulil 2002. a jõustusid mitmed olulised muudatused ka tarbijakaitseaduses. Kogu valdkonna, mis on leidnud reguleerimise võlaõigusseaduses, regulatsioon tarbijakaitseaduses tühistati. Kõrvuti sellega muudeti tarbijakaitseaduses ka Tarbijakaitseameti õigusi ja kohustusi. Tühistati ameti õigus ja ühtlasi kohustus kaitsta üksiktarbija huve kohtus.

Seoses sellega ei esitanud Tarbijakaitseamet kohtutele alates 2002. aasta 1. juulist ühtegi hagi üksiktarbijate huvide kaitseks.

2002. aastal oli kohtutele esitatud hagide või jätkuvate menetluste arv 17.

Enne seadusemuudatust esitatud hagide, mille menetlemine jätkus 2003. aastal, arv oli 5.

Neist kolme menetlus lõppes 2003. aastal.

Jalatsimüügiga tegeleva äriühingu OÜ Morande shoes vastu oli esitatud kaks hagi.

Neist ühe menetlus lõppes kohtuotsusega tarbija kasuks. Müüja vaidlustas otsuse nii Tallinna Ringkonnakohtus kui Riigikohtus. Ringkonnakohus jättis kaebuse rahuldamata, Riigikohus ei andnud kaebusele menetlusluba.

Teine 2002. aastal OÜ Morande shoes vastu esitatud hagi menetlemine esimese astme kohtus jätkus 2004. aastal. Esimese astme kohus rahuldab hagi.

Tarbijale positiivse lahenduseni jõudsid hagid, mis seonduvad tarbija õiguste rikkumisega tekstiiltoodetega ja arvutitega kauplemise valdkondades.

Tsiviilkohtumenetlus iseloomustab kahjuks aeganõudvus. Nii on käesoleval ajal Tallinna Linnakohtus menetluses tarbija J. K. hagi OÜ Aliros Eesti vastu. J. K. tellis pehme mööbli, mis ei vastanud lepingutingimustele. Müüja keeldus tarbija pretensiooni lahendamast. 2002. aasta juunis esitas amet hagi kohtusse. Kohtumenetlus esimese astme kohtus ei ole veel lõppenud.

Vaatamata tsiviilasjade lahendamise aeganõudvusele ja nende mitte eriti suurele arvule (kuni 15 asja aastas) enne seadusemuudatuste jõustumist, omas üksiktarbijate huvide kaitse kõrval selle õiguse realiseerimine ka üldennetavat rolli, sundides ettevõtjaid arvestama tarbija üldiste huvidega.

Käesoleval ajal on Tarbijakaitseametil õigus kaitsta kohtus määramatu arvu tarbijate huve. Selliseks näiteks on tarbijaid kahjustavate lepingu tüüptingimuste keelustamine.

Samas, arvestades tarbija kui nõrgema poole staatusega, on amet praktiseerinud tarbijate üldiste huvide kaitseks, samal ajal kaitstes üksiktarbijate huve, tarbijate nõustamist oma õiguste kaitseks esitatavate hagiavalduste ettevalmistamisel.

Nii oli AS Arvutisepad petnud paljusid tarbijaid. Kümme tarbijat pöördus Tarbijakaitseameti poole. Neil tarbijail aidati koostada hagiavaldus, mis esitati Tallinna Linnakohtule. Kahjuks kuulutati hagiavalduse menetlemise ajal välja äriühingu pankrot

ja tarbijad saavad oma kaotuse osalise kompensatsiooni vaid pankrotimenetluse käigus.

Arvestades OÜ Morande shoes poolt müüdavate jalatsite kvaliteedi kohta esitatud kaebuste suurt arvu nõustati ameti poolt nelja tarbijat Tallinna Linnakohtule hagi ettevalmistamisel. Linnakohus rahuldab hagi.

TSIVIILASJAD 2003

KOKKU	5	Lahend		Märkused
Lõppenud	4	Positiivne	3	1 asi vaidlustatud ringkonnakohtus ja Riigikohtus – lahend tarbijale positiivne
Jätkub	1	(Aliroos Eesti OÜ)		
Abistatud tarbijaid hagi koostamisel ja esitamisel	2	Positiivne 1 (Morande – 4 tarbijat). Äriühing pankrotis 1, menetlus lõpetatud (Arvutisepad – 10 tarbijat)		

Tsiviilkohtumenetlus omandab uuesti suurema tähtsuse üksiktarbijate huvide kaitsel uue tarbijakaitseaduse jõustumise järel 2004. a 15 aprillil. Seaduse § 37 lg 4 alusel on Tarbijakaitseametil Komisjoni otsuse täitmata jätmise korral õigus tarbija nõusolekul pöörduda tarbija esindajana sama vaidluse läbivaatamiseks maa- või linnakohtusse, kui vaidlus on oluline seaduse või muu õigusakti kohaldamise ja tarbijate üldise huvi seisukohalt.

16.2 Halduskohtumenetlus (ameti ettekirjutuse või toiminguga vaidlustamine halduskohtumenetluse korras)

KOKKU	9		
Menetlus lõppenud	4	Positiivne 3 Negatiivne 1	
Menetlus jätkub	7		Neist Tarbijakaitseamet poolt vaidlustatud 6: Teise poole poolt vaidlustatud 1

Negatiivne lahend: Tarbija J. Soha vaidlustas Tallinna Halduskohtus Tarbijakaitseameti seisukoha lõpetada tema puitukse tellimisega seotud kaebuse menetlus. Halduskohus asus seisukohale, et Tarbijakaitseamet oleks pidanud menetlust jätkama. Sellele seisukohale ja saja tehiludele tuginedes taastas amet menetluse ja tegi müüjale (AS Arutech Grupp) ettekirjutuse õiguserikkumise lõpetamiseks ja esialgse olukorra taastamiseks. Nimetatud ettekirjutus on selle adressaadi poolt vaidlustatud.

Erilist tähtsust omab ASle Radiolinja Eesti tehtud ettekirjutus.

Telekommunikatsioonifirmad kas ei võta oma klientidega arveldamisel vastu sularaha või rakendavad selle vastuvõtul teenustasu. Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et selline tegevus on ebaseaduslik. Ametis toimus mitu kohtumist firmade esindajatega, mis ei andnud positiivset tulemust.

AS Radiolinja Eesti tõstis viimasena sularahamaksete puhul rakendatavat teenustasu. Selles johtuvalt tegi amet Radiolinja Eesti ASle 20. jaanuaril 2003 ettekirjutuse, mille-

ga kohustati korraldama sularaha vastuvõtt teenuse eest tasumisel teenustasu rakendamata.

Radiolinja vaidlustas ettekirjutuse Tallinna Halduskohtus. Tallinna Halduskohus jättis oma otsusega 22. aprillist 2003 kaebuse rahuldamata, misjärel Radiolinja esitas 22. mail 2003 apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule. Tallinna Ringkonnakohtus ei ole seni asja arutanud.

Kohtulahend omab põhimõttelist tähtsust tarbijate majandushuvide kaitsel, sest mitte ainult telekommunikatsioonifirmad ei rakenda sularahamaksete puhul teenustasu. Sarnane on olukord ka näiteks kaabelvifirmade ja mitmete teiste puhul.

Põhimõttelist tähtsust omab kohtuvaidlus jalatsimüügifirmaga AS BWT King, milline peaks looma selguse võlaõigusseaduse käsitluses osas, mis puudutab tarbija poolt ekspertiisi kulude tasumist. Tarbijakaitseamet tegi firmale ettekirjutuse, milles kohustas tarbijale tagastama ekspertiisi eest tasutu. Kuigi ekspertiis tuvastas, et jalatsitel ei olnud tootmisest tingitud puudusi, asus Tarbijakaitseamet seisukohale, et vastavalt võlaõigusseaduses sätestatule lasuvad puuduste tekkepõhjuse väljaselgitamisega seonduvad kulutused ostust alates esimese kuue kuu jooksul müüjal. Tallinna Halduskohtule AS BWT King poolt esitatud kaebuse jättis kohus rahuldamata. Otsuse peale on jalatsimüügifirma esitanud apellatsioonkaebuse.

Üks põhimõttelist tähtsust omav kohtulahend jäi kahjuks saamata. Tarbijakaitseamet tegi 2002. aastal OÜle Arente Grupp ettekirjutuse reklaamiseaduses sätestatud keeldude rikkumise tõttu.

Rikkumine seisnes kange alkohoolse joogi (viina Russkii razmer) kaubamärgi eksponeerimises välisreklaamina. Kaubamärk omas kõrvuti selle rahvusvahelise registree-ringuga alkohoolsete jookide klassis registreeringut Eestis klassis, mis ei seonu alkohoolsete jookidega. Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et johtuvalt nimetatud viina tuntuusest Eesti turul ja samal ajal toimunud aktiivse telereklaamikampaaniaga seonduvalt seostab inimene nimetatud kaubamärgi eksponeerimise viina reklaamiga. Teiseks kasutas äriühing kangete alkohoolsete jookide reklaamimiseks internetti.

OÜ Arente Grupp vaidlustas ettekirjutuse. Tallinna Halduskohus tühistas selle. Tarbijakaitseamet ei saanud sellise otsusega nõustuda ja esitas selle peale apellatsioonkaebuse. Seoses asjaoluga, et OÜ Arente Grupp oli likvideerimisel, ei jõutud asja arutamist alustada.

16.3 Väärteomenetlusega seonduvad kohtuasjad

Menetlus väärteoasjades

Tarbijakaitseameti otsuste väärteoasjades vaidlustamine	4	I astme kohus ei rahuldanud kaebust (OÜ Morande Shoes ja Packetline)	2	Mõlema otsuse peale esitati kasatsioonkaebus ja Riigikohus ei andnud menetlusluba
		Tarbijakaitseameti otsus tühistatud - (reklaamiseaduse alusel tehtud otsused)	2	
Tarbijakaitseameti poolt koostatud protokollide alusel kohtule	7	Neist enne 2003.aastat koostatud protokollide alusel – (Arge SCI ja Olympic hasartmängu reklaami keelu rikkumine)	2	Arge SCI – kasatsioonkaebust arutas Riigikohus – kaebus

			jäetud rahuldamata. Olympic – I astme kohtus jaristas rikkujat. Otsuse peale esitatud apellatsioonkaebus
		2003.a protokollil alusel menetlus jätkub (OÜ Serelm)	1
		2003.a protokollil alusel lõppenud trahviotsusega	4
KOKKU	11		

Asju kokku	11
neist ameti protokollil alusel I astme kohtus arutatavaid	7
neist vaidlustatud ameti otsuseid	4
Vaidlustatud ameti otsuseid	4
neist vaidlustatud otsustest tühistatud	2
neist otsuse peale esitatud kaebus jäetud rahuldamata	2
I astme kohtus menetletud ameti protokollil alusel	7
neist määratud rahatrahv	5
menetlus jätkub	2
Menetlusaluste isikute poolt esitatud kassatsioonkaebusi	3
neist jäetud rahuldamata	3
Valdkonnad, mille rikkumise eest määratud karistus	
alkohol ja tubakas	3
toit	2
reklaam	1
mittetoidukaup (jalatsid)	1
Valdkonnad, milles toimepandud rikkumistega seoses menetlus jätkub	
reklaam	1
alkohol	1
Tühistatud otsuseid (reklaamiseaduse rikkumise eest)	2

Väärteomenetluse asju oli kohtutes menetluses 11.

Väärteoasjade arvu vähenemine seondub eelkõige 2002. a toimunud karistusõiguse reformiga, Kui mitmete seaduste alusel (sealhulgas alkoholiseadus, tubakaseadus, turismiseadus, reklaamiseadus) puudus Tarbijakaitseametil täielikult asjade arutamise pädevus, siis alates 01. septembrist 2002 kuuluvad kohtute ainupädevusse vaid konfiskeerimisega seonduvad väärteoasjad.

Neljal juhul seonduvad väärteoasjade arutamised kohtus Tarbijakaitseameti kui väärt-
eo kohtuvälise menetleja otsuse peale esitatud kaebustega. Kahel juhul ameti karistus-
otsus tühistati. Need reklaamiseaduse rikkumisega seotud lahendid, samuti Arge SCI
kohta jõustunud Riigikohtu lahend, millega määratleti piisava täpsusega hasartmängu
korraldaja reklaamialane õiguserikkumine, aitavad edaspidi tõlgendada reklaamisa-
dust.

Seitsmel juhul oli tegemist Tarbijakaitseameti protokollil alusel väärteomenetlusega esimese astme kohtus.

Neist kaks asja tulid üle eelnevatest aastatest ja kahe asja puhul läks menetlus üle 2004. aastasse.

Karistus kohaldati või karistuse kohaldamise otsus jõustus 2003. aastal 7 juhul.

Tähelepanuväärsemad neist:

OÜ Packetline, milline pakendab juustu, rikkus raskelt mitmeid olulisi toidukaupade märgistusele esitatavaid nõudeid.

Kõige olulisemad rikkumised seisnesid ühe ja sama juustusordi realiseerimises kasutades erinevaid kaubamärke. Nii jõudis kauplustesse juust nimetustega plokkuust erinevate kaubamärkidega tähistatult, mis võis jätta ja tõenäoliselt jättiski tarbijale mulje, et tegemist on erinevate juustudega – perejuust, hea juust, lauajuust. Seejuures oli juustu pakenditele kantud teave esitatud praktiliselt loetamatus väikeses kirjas ja kohati ületrükkide tõttu täielikult loetamatu.

Tarbijakaitseamet karistas 2003. aastal OÜt Packetline maksimaalse, 20 tuhande kroonise rahatrahviga. Pakendaja vaidlustas ameti otsuse. Tallinna Linnakohus ei rahuldanud kaebust ja Riigikohus jättis esitatud kassatsioonkaebusele menetlusloa andmata.

Jalatsimüügifirma OÜ Morande Shoes, millisega on toimunud ja toimumas mitu tsiviilkohtuvaidlust, kaupluses avastati järelevalve käigus mitu õiguserikkumist. Kõrvuti jalatsite märgistamise ja ostu tõendavale dokumendile esitatavate nõuetega kasutas müüja võlaõigusseadusega kooskõlas mitteolevalt mõistet “garantii”. Ostutseki tagaküljele oli löödud tempel “Garantii 1 kuu”. Selline võlaõigusseaduses sätestatu eiramine eksitab või võib eksitada tarbijat jättes talle mulje, et ostetud jalatsitele ei kehti kaheaastane nn pretensiooni esitamise tähtaeg..

Amet karistas kõigi nimetatud rikkumiste eest kauplejat 5000 kroonise rahatrahviga.

Kaupleja vaidlustas otsuse Tallinna Linnakohtus. Kaebus jäeti rahuldamata. Esitatud kassatsioonkaebusele ei andnud Riigikohus menetlusluba.

17. ÕIGUSLOOME

Jätkus tarbijakaitseseaduse ja kaubandustegevuse seaduse eelnõude väljatöötamine. Seadused jõustuvad 15. aprillil 2004. Lisaks eelnimetatule jõustub samal ajal majandustegevuse registri seadus.

Kahe seaduse jõustumisega muutub tarbija õiguste regulatsioon lihtsamaks ja tarbijale ning kauplejale arusaadavamaks.

Tarbijakaitseseadus on suunatud tarbija huvide kaitsele. Sellest on välja jäetud kaubandustegevuse üldise regulatsiooni küsimused nagu näiteks kauplemislubadega seonduv, samuti küsimuste ring, mis seonduv mitte vaid tarbija huvide kaitsega, vaid ostja huvide kaitsega laiemalt.

Tarbijakaitseseadus reguleerib eelkõige:

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

Seaduses on kaks tarbija õiguste kaitse seisukohast äärmiselt tähtsat uut momenti.

Esimene neist seonduv **kauba ühikuhinna** avaldamise nõudega. Selle nõude kohaselt tuleb enamuse kaupade kohta, mida mõõdetakse massi, mahu või muude näitajate kaudu, avaldada selle mõõteühiku hind. Arvestades tootjate poolt kasutatavate müügipakendite (eriti massi ja mahu osas) äärmiselt laia valikut, osutub tarbijal paljudel juhtudel võimatuks peastarvutamise tulemusel õige otsuse langetamine. Kui kaubad näiteks kaaluvad 185, 235, 195, 375 ja 420 grammi, siis välja arvutamine, millist ostes tehakse parim (odavam) valik, eeldab väga häid matemaatilisi võimeid.

Nõude jõustumine võimaldab senisest paremini teha tarbijail valikut erinevate kaupade või sama kauba erineva suurusega müügipakendite vahel.

Teine väga olulise säte tarbijakaitseseaduses näeb ette **tarbijakaebuste komisjoni** moodustamise.

Uue tarbijakaitseseaduse alusel on ettenähtud moodustada kohtuvälise institutsioonina sõltumatu komisjon tarbija ja müüja vaheliste kaebuste lahendamiseks. Vähemalt kolmeliikmeline tarbijakaebuste komisjon hakkab töötama Tarbijakaitseameti juures ning toetudes õigusaktidele teeb sõltumatuid otsuseid. Konkreetse asja arutamise komisjoni koosseisu juhib komisjoni esimees, kes peab olema akadeemilise õiguslase kõrgharidusega ja omama vastavat töökogemust. Liikmeteks on võrdse esindatuse põhimõttel tarbijaorganisatsiooni või tarbijakaitseameti ja vastava valdkonna ettevõtjate erialaliidu (näiteks Turismifirmade Liidu, Kaupmeeste Liidu jne) esindajad.

Kaebuse läbivaatamine on osapooltele tasuta. Komisjonile esitatud kaebus tuleb komisjoni istungil läbi vaadata hiljemalt ühe kuu jooksul kaebuse saabumisele järgnevalt päevast alates. Komisjoni otsus on kõigile kättesaadav ja avalikustatakse Tarbijakaitseameti veebilehel www.tka.riik.ee.

Tarbijakaitseseadusega üheaegselt jõustuv **kaubandustegevuse seadus** reguleerib kaubale ja kauplemisele seatud nõudeid:

- kauplejale, kaubanduse korraldajale esitatavad nõuded;
- kaubale ja teenusele esitatavad nõuded;
- kauba ja teenuse müügile esitatavad nõuded;

- kaubandustegevust registreeringu alusel;
- tänava ja turukaubandust.

Seadus lahendab mitmed vaidlusi ja probleeme tekitanud küsimused. Aastaid on probleemiks 5-sendiste müntide nappus. Eesti Pank lõpetas nende emiteerimise juba eelmise aastakümneni teisel poolel. Kaubanduses ei jätkunud neid münte vahetusrahana tagasiandmiseks ostjaile. Amet tegi korduvalt ettepanekuid Eesti Pangale kõrvaldada 5-sendised ametlikult käibelt. Eesti Pank sellega ei nõustunud. Uue seaduse jõustumisega see probleem laheneb (st lõppsummat võib ümardada nulliga lõppeva arvuni).

Lahendatud on piiri tõmbamine vaidlusi tekitanud mõistete *kauplus* ja *kiosk* vahele. Kaubandustegevuse seaduse alusel on need omavahel eristatavad müügisaali olemasolu või selle puudumise kaudu.

Kahe eelnimetatud seaduse jõustumisega tühistatakse seni kehtiv tarbijakaitse seadus ja selle alusel Vabariigi Valituse poolt kinnitatud kaupluse töö üldeeskiri, toitlustamise üldeeskiri, teeninduseeskiri ning turgudel ja tänavatel kauplemise üldeeskiri.

Nii tarbijakaitse seaduse kui kaubandustegevuse seaduse eelnõude väljatöötamisel osalesid aktiivselt ameti esindajad.

Lisaks on Tarbijakaitseameti töötajad osalenud **uue tubakaseaduse eelnõu** väljatöötamise grupis, esitanud ettepanekuid **vedelkütuse seaduse muutmiseks** ning olnud seotud mitmete alamaktide eelnõude väljatöötamisega.

18. KOKKUVÕTE AMETI TÖÖST

Seisuga 1. jaanuar 2004 oli ameti koosseisus 62 töötajat. Ameti eelarve aastal 2003 moodustas 9,4 miljonit krooni.

Ameti tegevuse aluseks olid tööplaanid ning tarbijaavalduste alusel ettevõetud toimingud. Jätkus aktiivne tegevus turujärelevalves, tarbijate nõustamisel ja avalduste lahendamisel.

18.1 Turujärelevalve

Turujärelevalves jälgitakse tarbijakaitse-, kemikaali-, toidu-, alkoholi-, tubaka-, reklaami-, aiandustoodete, turismi- ja toote ohutuse seaduse ning nende seaduste alusel kehtestatud alamaktide nõuete täitmist müüjate poolt.

Regulaarselt hinnatakse turu olukorda ohtlike kaupade, vedelkütuse kvaliteedi, ohtlike kemikaalide, pakendatud tarbekeemia ja kosmeetikatoodete mürgistuse, ehitusmaterjalide ja -toodete teabega varustamise, kauba müügi üldnõuete, toidu säilitustingimuste ja realiseerimisaegade jälgimise, külmutatud toidu käitlemise ja mürgistamise osas. Järelevalvet teiste kaupade ja teenuste müügi üle korraldatakse perioodiliselt ning vajaduse tekkimisel.

Kontrollitud ettevõtetele koostati 3794 akti. Nõuete rikkumisi avastati 1421 ettevõttes, nendest omakorda trahvitud 917 ettevõtet. Trahvide summa 1 051 460 krooni. Ettekirjutusi koostati 171 ettevõttele.

Arvandmetest võib jääda mulje, et tarbekaupade turul oli olukord halb ja rikkumiste tase kõrge. Tegelikuses ei oma paljud nõuetele mittevastavused tarbija jaoks esmast tähtsust, kuid aktide koostamisel jälgitakse täpselt kõiki õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning siit ka suhteline kõrge rikkumiste osatähtsus mõnedes kontrollitud valdkondades.

Toiduga kauplevaid ettevõtteid kontrolliti 1169 korral, sh jaekaubanduses 1013, hulgikaubanduses 68, turukaubanduses 88 ja toitlustuses 74 juhul. Kodumaiste toodete mürgistusega võib rahule jääda, põhilised puudused olid seotud importtoodetega.

Koostati 104 ettekirjutust, sh 27 jae- ja 29 hulgikaubandusettevõtetele ning 48 tootjatele.

Toiduproove (hakkliha, salatid, juustud) testiti 79 korral, rikkumisi (mikrobioloogilised näitajad, lubatust kõrgem rasvasisaldus jm) avastati 25 juhul.

Aiandustoodete seaduse alusel kontrolliti ettevõtteid 495 korral, rikkumisi avastati 162 juhul (32,7 %). Võrreldes eelmise aastaga antakse müügikohtades värske puu- ja köögivilja päritolumaa ja kvaliteediklasside kohta täpsemat teavet ning reeglina (eriti suuremates kauplustes) vastab turustatav puu- ja köögivilja müügikohas teavitatud kvaliteediklassile (lk 55).

Lõikelilled ja ilutaimede kohta antava tarbijateabe vastavus nõuetele on paranenud. Kontrolliti ettevõtteid 178 korral, rikkumisi avastati 68 juhul (38,2%). Mõned hulgi- laod on ise kujundanud vastavad tingmärgid, millega edastatakse müügipakendil originaalkeeles antud teave taimede kasvutingimuste kohta (lk 56).

Alkoholiseaduse täitmist kontrolliti 797 korral, rikkumisi avastati 181 juhul (22,8%). Trahviti 55 korral summas 105 554 krooni. Alkoholiseid jooke testiti laboratoorselt 15 korral, kvaliteedi nõuetele ei vastanud 2 toodet (13,3%) (lk 56).

Tubakaseaduse täitmist kontrolliti 676 korral, rikkumisi avastati 53 juhul (7,8%). Soome Tollilaboris on testimisel 5 nimetust sigarette. Uuriti nikotiini, tõrva ja vingugaasi sisaldust. Proovid vastasid nõuetele (lk 57).

Vedelkütuste müüki ja kvaliteeti kontrolliti 169 korral. Vedelkütuste proove võeti 50 tanklas. Proovidest ei vastanud nõuetele 6 (12%).

Koos Energiaturu Inspektsiooniga viidi läbi 6 reidi vedelkütuse kontrollimiseks.

Mürgistusnõudeid täidetakse, kuid probleemiks oli mürgistuse puudumine tankimis-püstolil.

Võrreldes eelmise aastaga on tarbijaavalduste arv ebakvaliteetse kütuse kohta oluliselt vähenenud. Täiesti korras kütuseturg siiski ei ole, sest avaldustele toetudes oleme avastanud müügil nõuetele mittevastavat kütust (lk 72).

Keemiakaupade müüki kontrolliti 702 korral, rikkumisi avastati 157 juhul (22,3%).

Avastatud puudused: müügikohas ei ole teavet ohutunnuste tähenduse kohta ja ohutunnuste tähistus ei vasta värvilt ja suuruselt nõuetele. Mürgistusel puuduvad kohustuslikud riski- ja ohutuslaused ning ohutunnused. Võrreldes eelmise aastaga on olukord turul paranenud. Tootjad ja hulgimüüjad pööravad suuremat tähelepanu ohutuskartidele ja sellele vastavalt on korrastanud mürgistuse.

Kvaliteedi hindamiseks testiti Tallinna Tehnikaülikoolis 6 näitaja (üldmäärdumus, tee, klorofüll, vein, õli, valgud) osas viite erinevat pesupulbrit. Parimaks osutus *Ariel*, millele järgnesid *Mayer*, *Bonus*, *Pemos* ja *Effekt* (lk 67).

Kosmeetikatoodete müüki kontrolliti 499 korral, rikkumisi avastati 96 juhul (19,2%).

Kosmeetikatoodete mürgistus on pidevalt paranenud. Kaubanduskeskustes ja kosmeetikakauplustes vigu ei esine. Põhilised rikkumised on seotud Venemaa, Poola ja Türgi toodetega, mida müüakse väiksemates müügikohtades ja turgudel.

Põhjalikumalt kontrolliti juuksehooldusvahendeid, sh juuksevärve. Puudusi esines mürgistuses ja kasutusjuhendites, millest teavitati (49 hulgimüüja kohta) ka Tervisekaitseinspektsiooni. Testiti 2 nimetust kosmeetikatooteid, millised vastasid nõuetele (lk 70).

Ehitusmaterjalide ja -toodete müüki kontrolliti 124 korral, rikkumisi avastati 14 juhul (11,3%).

Võrreldes eelmise aastaga on olukord tunduvalt parem. Suuremates kauplustes on müüjad korraliku erialase väljaõppega ja tunnevad pakutavaid tooteid (lk 69).

Mänguasjade müüki kontrolliti 292 korral, rikkumisi avastati 146 juhul (50%). Testimiseks võeti 20 erinevat mänguasja, millest 10 ei vastanud nõuetele (põhiliselt füüsiliste omaduste poolest) (lk 65).

Jalatsite mürgistamise nõudeid kontrolliti 184 korral, rikkumisi avastati 52 juhul (28,2%).

Prille testiti 20 korral, kvaliteedile ei vastanud 15 paari (75%)

Puudused: kümnel paaril ei vastanud klaaside tugevus markeeringule ning kahel olid klaasid mittekvaliteetsed. Sellised prillid on suhteliselt odavad ja ette nähtud lühiajaliseks kandmiseks (lk 77).

Väärismetallist ja -kividest toodete müüki kontrolliti 52 korral, rikkumisi avastati 6 juhul (11,5%). Eesti Proovikojaga korraldati ühiselt 11 reidi (lk 75).

Isikukaitsevahendite müüki kontrolliti 182 korral, rikkumisi avastati 56 juhul (30,8%) (lk 63).

Phare 2000 turujärelevalve programmi abil testiti jalgratturi kiivreid Rootsi laboris, kuhu saadeti viis erinevat laste ja täiskasvanute kiivrit. Testimisel ei vastanud kaks kiivrit löögisummutusnõuetele (lk 127).

TRAPEX

Teavet vahetati 11 riigiga 66 juhul (sh Eesti teavitas seitsmest ohtlikust kaubast). Müüjatele koostati ettekirjutused kohustusega peatada ohtliku kauba müük ja kõrvaldada see turult. Amet edastas kõigil juhtudel ka ametliku pressiteate.

Turismiteenused. Majutusettevõtteid kontrolliti 164 korral, rikkumisi avastati 24 juhul (14,6%). Rikkujaid (majutusettevõtte tunnistust omamata pakutakse majutusteenust, majutusettevõtte fassaadil või juurdepääsuteel puudub nõuetekohane tähistus, majutusteenuse kasutaja registreerimise kohustus puudulikult täidetud)

trahviti 37 500 krooniga.

Kohalikud omavalitsused on huvitatud majutusettevõtete tunnustamisest ning ettevõtjad on teinud suuri kulutusi tunnustamise nõuete täitmiseks.

Pakettreiside korraldajate tähelepanu juhiti 62 korral nõuete (tagatiste lõppemise, tagatiste nõuetele mittevastavuse, reklaamiseaduse) rikkumise kohta.

Tagatiste nõuetekohasuse kontrollimiseks esitati vastavad taotlused 22 reisikorraldajale ja -büroole. Viie turismifirma tagatisraha suurendamiseks esitas amet vastava nõude ning kõigil juhtudel ettekirjutus täideti.

Reklaamiseaduse järelevalve teostamisel tehti 25 tähelepanu juhtimist reklaamist eksitavause kõrvaldamiseks, 4 tähelepanu juhtimist toidu reklaamile kehtestatud nõuetest kinnipidamise ja 1 tähelepanu juhtimine hasartmängu reklaami nõuetest kinnipidamise kohta. Algatati 18 väärtegu, sh 6 hasartmängukorraldaja vastu ja 7 alkohoolse joogi reklaaminõuete rikkumise osas. Amet koostas ka üldise märgukirja tubakakäitlejatele ning hasartmängu korraldajatele, et meenutada piiri tarbijateabe avaldamise ning keelatud reklaami vahel.

Tarbijalepingud. Müügigarantii tingimusi kontrolliti 61 ettevõttes. Ameti ettepanekul muutsid 18 ettevõtjat garantii tingimusi.

Tüüptingimuste nõuetekohasust kontrolliti 47 ettevõtte lepingutes. Tarbija õiguste kaitseks saadeti 30 ettevõttele vastavad märgukirjad.

18.2 Kohtuasjad

Väärteo asju oli kohtute menetluses 7. Mitmed kohtulahendid võimaldavad edaspidi ühest seaduste tõlgendamist (Morande Shoes, OÜ Packetline).

Riigikohtu otsusega lõppes pikem kohtuvaidlus (Arge SCI) hasartmängureklaami teemal. Riigikohus asus seisukohale, et Tarbijakaitseameti poolt koostatud protokoll oli seaduslik. Otsus omab tähtsust seoses hasartmängureklaami piiritlemisega.

Tsiviilasju oli menetluses (koos jätkuvate asjadega) 5. Alates 1. juulist 2002 ei ole ametil õigust ega kohustust kaitsta tarbijate huve kohtus. Keerulisemates asjades, kus kohtuvälist lahendit tarbija pretensiooni lahendamiseks ei ole võimalik leida, on amet asunud tarbijaid nõustama kohtusse pöördumiseks.

Haldusaju oli menetluses või tuleb menetlemisele 9.

Põhimõttelist tähtsust määramata arvu tarbijate jaoks omasid kohtuvaidlused mobiilsideoperaator Radiolinja Eesti Asga ja jalatsimüügi firmaga AS BWT King. Viimasega peaks kohtuvaidlus andma selguse võlaõigusseaduse käsitlemisel osas, mis puudutab tarbija poolt ekspertiisi kulude tasumist.

18.3 Tarbijapretensioonid

Tarbijad esitasid 2022 avaldust (sh 839 kaubandus- ja 907 teenindusettevõtete ning 63 reklaami kohta), millest lahendati 1850. Ülejäänud avaldused väljusid ameti pädevusest või edastati lahendamiseks teistele asutustele. Kõige rohkem pöördumisi oli seotud jalatsitega. Suurenenud on kaebuste arv arvutite ja arvutitarvikute kohta. Teenustest on kõige rohkem avaldusi turismiteenuste, aga ka ehitus- ja telefoniteenuste kohta.

18.4 Tarbija teavitamine, nõustamine ja koolitamine

Nõustamine. Kokku nõustati (infotelefonil, vastuvõtul, osakondade töötajate poolt) tarbijaid 17599 juhul. Võrreldes 2002. aastaga on kõnede arv kasvanud 1808 (11,4%) võrra.

Probleemid, millega tarbijad infotelefonile abi saamiseks pöörduvad, on jäänud samaks. Jätkuvalt on esikohal tööstuskaubad (jalatsid, rõivad, tekstiilitooted, majapidamistehnika, telefonid jm sidevahendid) ning nõude esitamise tähtajaga seotud küsimused (4754 kõnet).

Teenuste osas helistati 2094 korral. Kõige rohkem oli probleeme teenindusettevõtete, põhjuseks tavaliselt teenuse halb kvaliteet ja kokkulepitud tähtaegade eiramine. Konkreetset lahendamist vajavad kaebused edastati järelevalveosakonnale.

Riigisisene koolitus. Jätkus eelmisel aastal alustatud võlaõigusseadust tutvustavate infopäevade läbiviimine maakondades. Vahetult enne infopäeva avaldati maakonnalehtedes seadust tutvustavad artiklid, lisaks teavitati üritusest välireklaami kaudu ning mõnes maakonnas kasutati ka raadioreklaami.

Äriettevõtetele selgitati võlaõigusseadusest tulenevaid seadusemuudatusi 29 korral. Lisaks kutsusid äriettevõtted ameti töötajaid selgitama turujärelevalve aluseks olevaid õigusakte.

Amet koolitas vabatahtlikke tarbijakaitsjaid. Esineti töötute ümberõppe koolitustel. Tarbijakoolituselase projekti "Saame hakkama mõnusa matkaga Eesti looduses!" läbiviimiseks korraldati õpetajate koolitus ning loenguid peeti Tallinna Pedagoogikaülikooli käsitöö ja kodunduse üliõpilastele.

Tarbijakaitsealaseid teadmisi jagati venekeelsete koolide ühiskonnaõpetuse õpetajatele.

Noortele suunatud tarbijakoolituse programmi "Tunne oma õigusi" Interneti versiooni täiendati võlaõigusseaduse põhimõtetega.

Koolinoorte tarbijakaitseprojektid. Koolinoorte tarbijakaitseprojektiis “**Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga**” osales 14 kooli 24 erineva võistlustööga. Projekti läbinud õpilased omandasid tarbijakaitsealaseid teadmisi, õppisid säästlikult, keskkonnahoidlikult ja etiketikohaselt üritusi planeerima ja korraldama. Finaalis saavutas esimese koha Türi Majandusgümnaasiumi võistkond, teise Kärkla Ühisgümnaasiumi ja kolmanda Tartu Hiie Kooli võistkond. Lisaks Tarbijakaitseametile aitas projekti teostada Tallinna Pedagoogikaülikool. Sponsoritena toetasid üritust AS Hansapank, AS Kalev, AS Tallegg ja AS Põltsamaa Felix.

Amet käivitas sel aastal uue projekti “**Saame hakkama mõnusa matkaga Eesti loodusesse**”. Eesmärgiks on õpetada koolinoori plaanima huvitavat, harivat ja meeleolukat matka, kasutades selleks oma fantaasiat ja kogemusi. Projekti tutvustamiseks koostati vajalikud materjalid ja korraldati seminarid. Võistlusele registreerus 15 kooli 37 võistkonnaga. Projekti aitavad teostada Konsumentverket, Tallinna Pedagoogikaülikool ja Eesti Roheline Liikumine. Sponsoritena on üritust lubanud toetada AS Hansapank, AS Põltsamaa Felix, AS Tallegg, AS Kalev ja AS Estravel.

Avalikud suhted. Edastati 31 pressiteadet: igakuised kokkuvõtted tööst, erakorralised ohuteated ja päevakajalised tarbijaprobleemid. Pressiteated avaldati ka Interneti kodulehele (sh inglise ja vene keeles). Sagedased olid otsekontaktid ajakirjanikega. Meediamonitooringu andmetel märgiti ametit 297 artiklis, mis valdavalt olid positiivsed. Regulaarne koostöö toimus ajakirjaga Kodu & Aed, venekeelse ajalehega Privat Info ja Maalehega. Koostööd alustati Postimehega (tarbijalisa “Kasu”).

Rahvusvahelise tarbija õiguste päeva üritusena korraldas amet koos Tarbijakaitse Liiduga Sakala Keskuses 14. märtsil teabepäeva. Ettekannete põhiteemaks oli võlaõigusseaduse tutvustamine, lisateemaks “Funktsionaalne toit – trenditooded”. Suuremates kaubanduskeskustes jaotati tarbijale vajalikke infomaterjale. Nõuandva asutusena osales amet järjekordsel **Toidumessil**.

Phare 2000 projekti toel ning koostöös Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni, Tööinspeksiooni ning teiste järelevalve asutustega valmistati ette **toote ohutuse kampaania**. Kampaania viis läbi riigihanke võitnud reklaamiagentuur Royal Service OÜ. Kampaania koosneb neljast suuremast osast: spetsiaalne ohutuse kodulehekülg www.ohutus.ee, kauplusesisene reklaam, ETV saade “Tatikad!” konkreetse ülesande lahendamiseks ning toetavad artiklid ajakirjanduses.

Internet. Tarbijale ja ettevõtjale suunatud Interneti kodulehekülge täiendati pidevalt lisamaterjalide (TRAPEXi teated, aastaaruanne 2002, tarbijauuring, küsimused-vastused, oska valida jm) ja uute alajaotustega (tarbija huvidega mitteametavate ettevõtete nimekiri, keskkonnasäästlik tarbimine, tunne seadust, tarbijate majanduslike huvide kaitse, testid jm).

Infomaterjalid. Anti välja uued tarbijabuketid “Kuidas valida isikukaitsevahendeid?” ja “Kuidas osta kaupu väljaspool äriruume ning sidevahendi kaudu?”. Kordusena “Kuidas osta jalatseid?” ja “Kuidas käituda, kui on ostetud lepingutingimustele mittevastav kaup või teenus?”. Buketid sisaldavad nii eesti- kui venekeelset teavet.

Artikleid ja teste tõlgiti Soome tarbijainfo ajakirjast *Kuluttaja*, Venemaa *Sprosis* ning Inglismaa tarbijatühenduse väljaandest *Which?*. Tõlgetega saab tutvuda Interneti koduleheküljel.

Ameti koduleheküljelt saab ülevaate Eesti Pangaliidu liikmete (Hansapank, Eesti Ühispank, Sampo pank, Nordea pank, Eesti Krediidipank) pangakaartidest. Tarbijale tutvustatakse erinevaid kaarte, nende kättesaamise tingimusi, kasutamiseiga seotud võimalikke kulusid jm.

Valmis võlaõigusseadust tarbijale tutvustav praktiline käsiraamat.

Uuendati infoteegi TarKa katalooge “Vaba aja ja spordivahendid”, “Rõivad ja jalatsid”, “Tarbekeemia”, “Kosmeetika” ning “Pangateenused”.

Pandi alus koostööle Ettevõtliku Arendamise Sihtasutusega. Amet edastab portaalis www.aktiva.ee äripoolele vajalikku infot tarbijakaitsest.

Kodanike teavitamise portaali www.eesti.ee kaudu vastatakse tarbija küsimustele. Portaalil on tarbijakaitsele pühendatud osa, mida amet vajadusel täiendab ja toimetab. Ameti tellimusel korraldas Eesti Konjunktuuriinstituut elanike küsitluse “Tarbijakaitse olukorrast Eestis”. Uuring näitab, et tarbija teadmised ja huvi oma õiguste vastu suurenevad pidevalt.

Rahvusvahelised tarbijakoolitus projektid

5.-6. mail toimus Lissabonis Euroopa Liidu kolmele aastale kavandatud **tarbija ja kodanikuhariduse Comenius** projekti “*Consumer education and teacher training: Developing consumer citizenship*” (“Tarbijaharidus ja õpetajakoolitus: tarbija kodanikuhariduse arendamine”) teine kohtumine. Projektis osaleb seitse riiki, sh Eesti. Projekti eesmärgiks on analüüsida kõikide riikide poolt koolide õppekavasid, et leida võimalusi tarbijahariduse käsitlemiseks eelkõige õpetajakoolituses, valmistada ette tunnikavad koos didaktiliste juhenditega ning testida neid grupi õpetajate peal.

Amet osaleb 2003. aasta sügisel käivitunud Euroopa Liidu Sokrates programmi Erasmus kolmele aastale kavandatud projektis **Tarbija kodanikuhariduse koostöövõrgustik** (*The Consumer Citizenship Network (CCN)*). Projekti eesmärgiks on vahetada riikide vahel kogemusi ning arendada tarbija kodanikuharidust. Projektis osaleb 122 institutsiooni 29 riigist.

19. TALLINNA TARBIJAKAITSE NÕUANDLA

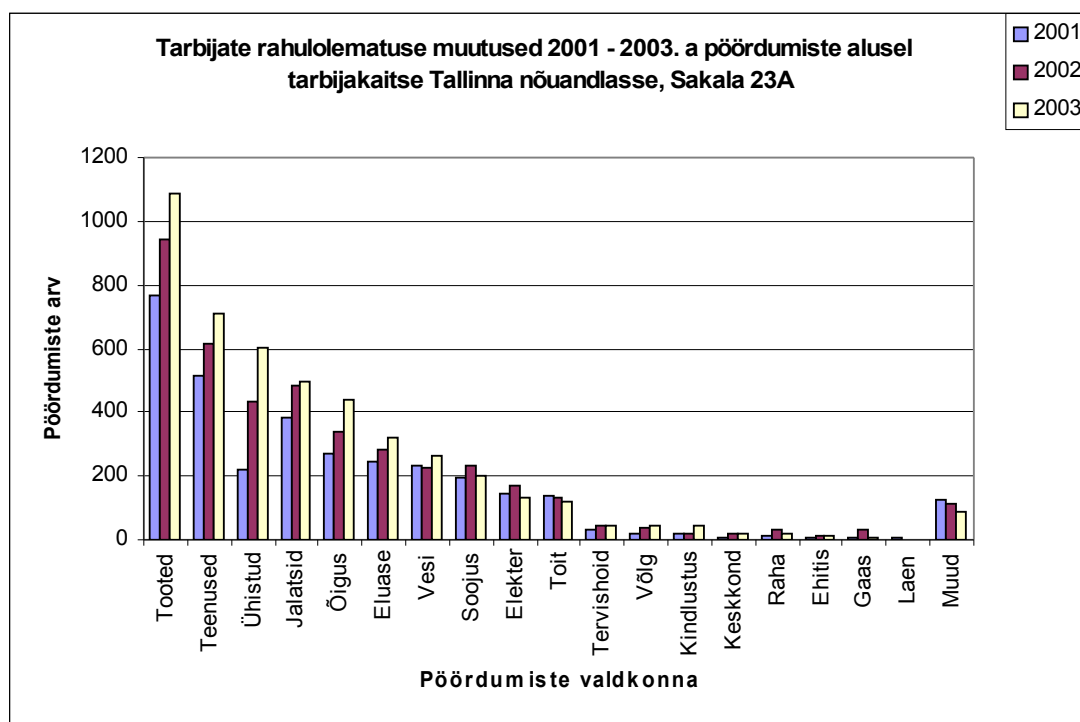
Enamikes valdkondades oli märgata pöördumiste arvu suurenemist, eriti korteriühistu-

Tabel 29

	2001	2002	2003
Tooted	764	940	1086
Teenuse	515	615	707
Ühistud	219	433	602
Jalatsid	383	482	497
Õigus	269	342	442
Eluase	246	280	318
Vesi	232	227	265
Soojus	192	235	198
Elekter	146	169	134
Toit	140	135	120
Tervishoid	33	43	47
Võlg	16	37	45
Kindlustus	16	20	44
Keskkond	9	18	21
Raha	14	29	18
Ehitis	5	14	15
Gaas	8	29	9
Laen	5		
Muud	124	116	91

te küsimustes. Aastatel 2001 – 2003 nõuandlasse abi saamiseks pöördunud tarbijate probleemide loetelu on esitatud kõrvalolevas tabelis 29

Tarbijate rahulolematuse muutused pöördumiste alusel on kujutatud juuresoleval diagrammil.



20. SUMMARY

The number of staff of the Consumer Protection Board is 62 employees (January 2004). The budget in 2003 was 9,4 mln EEK (600 000 EUR). The Board continued to be actively engaged in market supervision and consumer information. Many activities of the Board were initiated on the basis of complaints received from the consumers.

I Market Surveillance Activities

The activities of the Board on consumer market supervision were pursuant to the legislation, introduced in Estonia during the last decade of years. For everyday work are 20 most important acts of public law, among them the most important such as the Consumer Protection Act, The Code of Misdemeanor Procedure, The Law of Obligations Act and The Product Safety Act. Also, many subordinated regulations to certain laws were important for market surveillance activities.

Under regular market surveillance was the consumer market on dangerous goods and chemicals, quality of liquid fuel, labelling of domestic chemicals and cosmetics, building materials being supplied with required advice, compliance of foodstuffs with the enacted requirements of labelling and storing. Surveillance over other matters of trade and services was carried out when needed.

In 2003 nearly 4000 statements were drawn in trade and service enterprises. Fines were imposed to 917 enterprises in amount of 1,05 mill. EEK (67 000 EUR). 171 precepts were issued and verbal warnings were made to 351 enterprises.

Food products

Enterprises trading with food products were checked 1169 times, from that 1013 in retail trade, 68 in wholesale, 88 in opened markets and 74 in catering. In most cases labelling of domestic foodstuffs was nearly in satisfactory order, the majority of violations were related to the labelling of imported food packaging. Altogether 104 precepts were issued, of them 27 to retailers, 29 to wholesalers and 48 to producers.

For the purpose of the determination of quality, 79 samples were performed for laboratory tests. From different tested food products (minced meat, salad, cheeses) in 25 cases the nonconformity was discovered. In most cases fat content did not correspond to the percentage marked on the packaging or some organoleptic indicators did not comply with the requirements.

Regarding the sale of **fresh fruit and vegetables**, in 495 enterprises the fulfillment of requirements concerning information about the state of origin and of quality grading was observed. Although the situation was better than a year before, especially in larger shops, in 162 cases some violations were disclosed (forming up 32,7% of observations).

As regards the sale of other horticultural products like **flowers and decorative plants**, also some improvements in the fulfillment of requirements in presented information were noticed. Inspections in 178 enterprises showed up some violations in 68 (forming up 38,2% of inspections).

Sales of such goods like **alcoholic beverages and tobacco products** are regulated with special laws. Checking compliance with the requirements for selling alcoholic beverages in 797 cases, violations of the law were found in 181 (forming up 22,8% of observations). Fines were imposed in 55 cases in total 105 554 EEK (7 000 EUR). In addition, some 15 samples of alcoholic beverages were placed under laboratory tests, of which two did not comply with the quality requirements (forming up 13,3% of tests).

Checking compliance with the requirements for selling tobacco products in 676 cases, violations of the law were found in 53 (forming up 7,8% of cases). 5 samples of cigarettes were sent for testing to the Laboratory of Finnish Custom Service. All of them were attested to be adequate to requirements.

Manufactured goods

Over the past year checking compliance with the requirements for selling **liquid fuels** was carried out in 169 times. In cooperation with the Energy Market Inspectorate six joint surveillance actions were made for quality control of liquid fuels on sale. As was noticed, in comparison with the previous year, the situation on liquid fuels market has improved significantly. For the purpose of the determination of quality, 50 samples were performed for laboratory tests. 6 of them did not comply with the quality requirements (forming up 12% of tests). Relying on tests and consumers complaints, one cannot be satisfied with the quality of liquid fuels on sale. The fuel market has substantially changed towards expected requirements of this market, compare with the fuel market situation in previous years.

In respect of the supervision on product safety, great emphasis was paid on the labelling of **chemical goods**. During the year 702 observations were made for checking compliance with the requirements in labelling of chemical goods. Violations showed up in 157 cases (forming up 22,3% of observations). Although the situation was better than a year before, still the risk warning was not always enough clear and understandable for consumers. Five different washing-powders were sent for testing to the Laboratory of the Tallinn Technical University. Best quality results were found on Ariel, next by the quality were Mayer, Bonus, Pemos and Effect.

Significant improvement was found also on the basis of surveillance over labelling of **cosmetics**. During the past year checking compliance with the requirements for selling cosmetics was carried out in 499 times. Violations showed up in 96 cases (forming up 19,2% of observations). The labelling was best in large shopping centres and super-markets, most defects of labelling were found in small shops and opened markets. Under the quality control were taken some haircare products, especially hair-colours. On the basis of test-results the Health Protection Inspectorate and some 50 wholesalers were informed about the defects of labelling and mistakes in user manuals.

Alongside of chemicals, the supervision on product safety was concentrated also on **toys**. On the market of toys 292 inspections were made for checking compliance with the requirements in labelling of toys. Violations showed up in 146 cases (forming up 50% of inspections). For tests were chosen 20 different toys, of which 10 did not

comply with the quality requirements. As most of the defects concerned to their physical quality, sellers' attention was drawn to the danger related to the use of such toys.

Over the past year in the course of the inspection of trade enterprises, many more different manufactured products were observed, such as building materials, spectacles, footwear, products made of precious metals and precious stones, and many others. There were found defects in labelling and quality matters. In the framework of market surveillance programme Phare 2000, tests for cyclist helmets were ordered from the Swedish specialized laboratory. From 5 helmets, placed under tests, 2 did not pass satisfactory.

TRAPEX

In the framework of TRAPEX during the last year information about **dangerous products** was exchanged between 11 countries in 66 cases, at that Estonia forwarded 7 notifications about them. Sellers were obliged to stop sale of the dangerous products and remove them from the market. The Consumer Protection Board issued a press release on every notification and warned consumers about the dangerous products found in Estonian market.

Tourist services

During the inspection of enterprises, offering **accommodation services**, 24 statements were drawn up (forming up 14,6% of observations). Most often there was found that documentation was not in order, in some cases accommodation services were offered without the license, some shortcomings were in outdoor trade information of firms. For violation of existing requirements, fines were imposed on these accommodation establishments in total 37 500 EEK (2 000 EUR). It was noticed that not only entrepreneurs themselves, but also local authorities were interested in fulfillment of admission requirements by accommodation establishments, as they were concerned about local developments.

With regard to **travel services**, in 62 cases the attention of travel offices were turned to shortcomings in warranties, what were demanded for package travels. To 5 travel offices the Consumer Protection Board made a demand for raise of warranties and they all accepted it. Some defects were found by the Board in checking compliance with the requirements for advertising travel services.

Advertising

The supervision of advertising activities was directed for discovery of advertisements contrary to the Advertising Act. Altogether 34 violations were ascertained with regard to requirements of Advertising Act. Among them 25 notices were drawn up concerning misleading advertising, 4 notices were drawn up for ignoring of requirements for advertising foodstuffs. In 18 cases were processed administrative penalties and in 8 cases were imposed fines (gambling and alcohol beverages). With the aim to clear up the difference between consumer information and prohibited advertising, the Board drew a general memorandum to all organizers of gambling and sellers of tobacco products.

Consumer contracts

The standard contract terms of different services were examined in 47 enterprises in perspective of securing the best possible protection for the economic interests of con-

sumers. To 30 enterprises were sent letters to give a sign that certain contract terms must be changed in favor of consumers. Also terms of warranties were checked up in 61 enterprises and in 18 of cases some changes were demanded.

II Lawsuits

Last year 7 cases were taken to court for **misdemeanor proceedings**. Some of made legal decisions are usable in the future as precedents for interpreting laws (for example, cases of Morande Shoes and OÜ Packetline). One long-drawn case about advertising towards organizers of gambling (Arge SCI) was brought up to the end by the State Court. With this decision the Consumer Protection Board got a support for determination the rules for advertising of gambling in Estonia.

There were 5 **civil suits** in court, some of them continuing cases. From July 1, 2002, the Consumer Protection Board lost the right and obligation to represent consumers in court. Nevertheless, in some complicated cases the Board has started to advise consumers in their appeal to court.

Some 9 **administrative cases** were in process last year. A great importance for all consumers has got the debate with Radiolinja Eesti AS and BWT King AS. Using the Law of Obligations Act, it must clear up the discussion, which must pay the charges for examination by experts.

III Consumer Complaints

During the year, altogether 2022 complaints were received from consumers, including 839 complaints against trade enterprises, 907 against service enterprises and 63 about advertising. From all complaints, the Board gave a solution to 1850, others were out of the Board's competency and were forwarded to different institutions. The biggest number of complaints was connected with footwear. In comparison with the previous year, there appeared a significant increase in complaints about computers and their appliances. With regard to services, more complaints emerged about tourist matters, also about telephone services and the quality of construction and repair activities.

IV Consumer Counseling and Education

Counseling

Taking into account consumers advised personally by the consumer protection officials and counseled by information telephone, the number of all advised consumers raised up to 17 599, which was 11,4% more than during the previous year. Most of the consumers' problems were the same, as they have been already for many years. The majority of questions dealt with manufactured goods (footwear, clothes, textiles, domestic machinery, telephones and other channels of communication) and the limitation of time provided for making complaints. In respect of services, there were altogether 2094 calls. Consumers were not satisfied with the quality of services, as well as with the meeting of deadlines.

Consumer education

Board continued organising information days in different counties of the Republic, in order to introduce the Law of Obligations Act. In connection with these days, usually some materials were published in local media and some advertising was used to inform the public about the planned events. Special sessions were organized for entrepreneurs and firms' officials, who were interested in new laws and changes in market surveillance.

There is continuous cooperation between the Board and educational establishments in order to promote consumer education. Lectures were held at schools and retraining courses of unemployed people. Special consumer education projects were introduced for pupils, organizing a competition between schools and teams. The most popular became a new project "Let's manage with a pleasant hike in Estonian nature!", of what took part 37 teams from 15 schools.

Public relations

During the year 31 press releases were issued and added to the Internet-homepage www.tka.riik.ee (also in English and in Russian). These releases contained monthly reports on the activities of the Board, as well as special danger notifications and current consumer problems.

There was a regular cooperation between the Board and media, especially with journals Kodu & Aed, Privat Info, Maaleht and Postimees (special additional issue "Kasu"). A regular daily media monitoring was carried out. This provided a survey of all the newspaper articles dealing with consumers and their interests.

On the International Consumer's Rights Day, the Board held the information day in cooperation with the Consumer Protection Union. On this day there were introduced news about the Law of Obligations Act and some problems of food consumption. On this occasion consumers' information booklets were divided in larger trade-centres.

With the help of EU Phare 2000 project, in cooperation with the Ministry of Economic Affairs and Communications, Estonian Technical Inspectorate, the Labour Inspectorate and other institutions of surveillance, the Board prepared a product safety campaign, which was carried out by the advertising agency Royal Service OÜ.

International Consumer Education Projects

In May the Board represented Estonia in EU Comenius project "Consumer education and teacher training", which second meeting was held in Lisbon. The aim of this project was to analyse subjects in schools and to find possibilities include consumer education into programs of high schools.

The Board was involved also in EU Sokrates project "The Consumer Citizenship Network", which has aimed to develop civic education and to organize exchange of information about consumer education between different countries. Its work has been planned for three years. There were involved altogether 122 institutions from 29 countries.

