

**TARBIJAKAITSEAMET**

**AASTAARUANNE**

**2007**

## SISUKORD

<b>SISUKORD</b> .....	<b>2</b>
<b>SISSEJUHATUS</b> .....	<b>3</b>
<b>AASTAL 2007 TOIMUNUD OLULISEMAD SÜNDMUSED</b> .....	<b>5</b>
<b>AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR</b> .....	<b>12</b>
<b>PEADIREKTOR</b> .....	<b>15</b>
<b>HALDUSOSAKOND</b> .....	<b>15</b>
<b>ÕIGUSNÕUNIK</b> .....	<b>15</b>
<b>ÕIGUSLOOME</b> .....	<b>16</b>
<b>TURUJÄRELEVALVE</b> .....	<b>18</b>
Toiduturu järelevalve .....	22
Tööstuskaupade järelevalve.....	47
<b>Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel</b> .....	<b>48</b>
<b>Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse, Vedelkütuseaduse ning nende alamaktide alusel</b> .....	<b>87</b>
Pakendiseaduse järelevalve.....	110
Hinnateabe esitamise järelevalve.....	112
Reklaamiseaduse järelevalve.....	120
Teenuste järelevalve .....	132
<b>Järelevalve reisisettevõtjate üle</b> .....	<b>132</b>
<b>Võlaõigusseaduse ja tarbijakaitseseaduse alusel teostatav järelevalve</b> .....	<b>135</b>
<b>Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve</b> .....	<b>137</b>
Koostöö teiste järelevalveasutustega turujärelevalve valdkonnas.....	148
<b>TARBIJAKAEBUSED</b> .....	<b>150</b>
Kaubandus.....	151
<b>Tööstuskaubad</b> .....	<b>152</b>
<b>Toidukaubad</b> .....	<b>165</b>
Teenused.....	166
Tarbijakaebuste komisjon.....	182
<b>TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE</b> .....	<b>186</b>
Tarbijate nõustamine infotelefonil.....	186
Tarbijatele suunatud teave, sh hinnavaatlused.....	192
<b>AVALIKUD SUHTED</b> .....	<b>201</b>
Ametiväline suhtekorraldus .....	201
Tarbijaharidus.....	205
<b>RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ</b> .....	<b>210</b>
Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas .....	210

<u>Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid.....</u>	<u>225</u>
<u>TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD 2007 .....</u>	<u>236</u>
<u>KOKKUVÕTE.....</u>	<u>239</u>
<u>SUMMARY.....</u>	<u>249</u>
<u>LISAD.....</u>	<u>258</u>
<u>Lisa 1. Kaubanduse kohta ametile esitatud avaldused 2007.....</u>	<u>258</u>
<u>Lisa 2. Teeninduse kohta ametile esitatud avaldused 2007.....</u>	<u>259</u>
<u>Lisa 3. Kaubanduse kohta ametile esitatud järelepärimised 2007.....</u>	<u>261</u>
<u>Lisa 4. Teeninduse kohta ametile esitatud järelepärimised 2007.....</u>	<u>262</u>
<u>Lisa 6. Toidukaupade testimise tulemused 2007.....</u>	<u>264</u>
<u>Lisa 7. Tööstuskaupade testimise tulemused 2007. aastal.....</u>	<u>275</u>

## **SISSEJUHATUS**

2007. aastal jätkus kiire majanduskasv, millega kaasanis kiire palgakasv ja inflatsioon. Paljude toidu- ja esmatarbekaupade hinnad tegid enneolematuid hüppeid, kerkides lausa 30-60%. Inflatsiooni toetas aktiivne laenamise. Tarbimislaenu pidu jätkus sarnaselt 2006. aastaga. SMS-laenu turule tuli 2007. aastal palju uusi pakkujaid. 2007. aastat iseloomustab lisaks laenupakkujate aktiveerumisele ka internetikaupluste aktiveerumine.

Oluliseks Tarbijakaitseameti tegevusvaldkonnaks on turujärelevalve Eestis, jälgides erinevate seaduste ja nende alusel koostatud EV Valitsuse määruste täitmist kaubandus- ja teenindusettevõtete poolt. Ameti poolt teostatakse järelevalvet 29 seaduse ja 41 määruse täitmise üle, millele lisanduvad Euroopa Komisjoni ja Nõukogu määrused nii toidu kui tööstuskaupade osas.

2007. aastal jätkus Tarbijakaitseameti tihe koostöö teiste, nii kodu- kui välisriikide järelevalveasutustega. Toote ohutuse vallas viidi läbi mitmeid toodete testimisi (laste mänguasjad, isikukaitsevahendid jms). Testimise tulemustest teavitati nii koostööpartnereid kui Eesti üldsust. Informeerimiseks kasutati peamiselt pressiteateid ja meedia otsekontakte.

Tarbijate nõustamine ja tarbijakaitsealase teabe levitamine on üheks oluliseks vahendiks tarbijate teadlikkuse arendamisel. Nõustatud tarbijate arv kasvab aasta-aastalt. 2007. aastal ulatus see 22 984-ni. Lisaks anti välja mõningat uut tarbijahariduse alast materjali. Amet suhtles aktiivselt erinevate meediakanalitega. Võib koguni väita, et amet on pidevas meedia huviorbiidis.

Kaebuste osas on märgata 2006. aastaga võrreldes mõningast avalduste arvu vähenemist. Kaebuste põhivaldkonnad on aastate lõikes püsivad enam-vähem ühesugusena. Tööstuskaupadest juhib nõ edetabelit kaebused jalanõudele, teisel kohal

on kaebused arvutitele ja tarvikutele. Teenuste osas kaevatakse enim ehitusteenuste peale.

Internetikauplusi on Eesti turule oluliselt juurde tulnud ning inimesed kasutavad neid üha enam. Kahjuks aga on ka selles valdkonnas ebaausaid ettevõtjaid ja seoses sellega on Tarbijakaitseamet (TKA) 2007. aasta teisel poolel tegelenud uue teemana internetikaubandusega seotud probleemidega.

Kaebused, mis Tarbijakaitseameti poolse menetluse käigus lahendust ei saa, suunatakse edasi tarbijakaebuste komisjoni. Komisjon menetles 2006. aastal üle 205 kaebuse, millest pea 56% sai tarbijat rahuldava lahenduse.

**Tabel 1. TKA põhinäitajad 2002-2007**

	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Kontrollitud, koostatud akte	4155	3794	3930	3770	3740	3683
Esitatud kaebusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633
Kokku nõustatud	15791	17599	24552	22085	22535	22 984
Trahvide arv	926	916	822	751	698	518
Trahvide summa (tuh. Kr)	985	1051	1027	628	499	298
Koostatud ettekirjutusi	113	173	112	206	144	89

Tabelit vaadates võib öelda, et ettevõtjad on tarbijakaitsealastest õigusaktidest teadlikumad ning seetõttu vähenevad rikkumised iga aastaga.

## AASTAL 2007 TOIMUNUD OLULISEMAD SÜNDMUSED

### Jaanuar

- 10. jaanuaril osales ameti esindaja Euroopa Liidu Infokeskuse lahtiste uste päeval. Tegemist oli uue keskuse avamisega, mis asub Euroopa Liidu Majas.
- 12. jaanuaril toimus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumis Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiivi 2006/123/EÜ “Teenused siseturul” tutvustav teabepäev. Tarbijakaitseametist osales 6 ametnikku. Nimetatud direktiiv sätestab siseturul teenuste osutamisele nõuded. Seminaril anti lühiülevaade direktiivist ja selle tekkeloost, kõne all oli ka administratiivnõuete analüüs ja nende lihtsustamine, samuti elektroonilised protseduurid ettevõtja asutamisel ja teenuste osutamisel ning võimalikud kontaktpunktid.
- 11.-12. jaanuaril toimus Istanbulis Türgi Vabariigis CCN-i (*Consumer Citizenship Network*) jätkuprojekti CCN2 esimene töögruppide kohtumine. Tarbijakaitseametist osales üks ametnik.
- 16. jaanuaril osales Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumi poolt korraldatud konverentsil “Infoühiskond kõigile” kaks ametnikku. Konverents käsitles tänast ja tulevast infoühiskonda ning sellega kaasnevaid muudatusi avalike teenuste pakkumisel.

### Veebruar

- 30. jaanuarist kuni 8. veebruarini toimusid Tallinnas, Narvas ja Tartus Euroopa Liidu liikumise ja OÜ HeadEst poolt korraldatud koolitused “Kooli võimalused ja ülesanded tarbijahariduses”. Tarbijakaitseametist osalesid ettekannetega koolitusel kaks ametnikku.
- 6. veebruaril käisid kolm ametnikku Eesti Euroopa Liikumise ja Eesti Noorsootöö Keskuse poolt korraldatud konverentsil: “Noored ja moodsad kommunikatsioonivahendid.”
- 13. veebruaril toimus Brüsselis üldise tooteohutuse direktiivi komitee koosolek, kus Tarbijakaitseametist esindas üks ametnik. Kõik liikmesriigid pidid andma ülevaate sellest, kuidas on seadusandlusesse üle võetud Komisjoni otsus 2006/502, millega nõutakse ainult lastekindlate tulemasinate turuleviimise tagamist ning uudsete tulemasinate turuleviimise keelustamist.

- 28. veebruaril toimus Brüsselis järjekordne tarbijakaitsealase koostöö määruse nr 2006/2004 (Consumer Protection Cooperation Committee (Reg (EC) NO 2006/2004)) koosolek, kus Tarbijakaitseametist osales kaks ametnikku. Ühe olulise aspektina toodi välja isikuandmete kaitse küsimus seoses määruse rakendamisest tulenevate andmete edastamisega.

## Märts

- 7. märtsil osales ameti esindaja Brüsselis Euroopa Komisjoni korraldatud ECC-võrgustiku korralisel koosolekul. Koosolekul arutati jooksvaid küsimusi nagu näiteks ühisprojektide läbiviimise ja ülepiiriliste kaebuste lahendamise seaduv, samuti tutvustati Euroopa Komisjoni seisukohti seoses lennureisijate õigusi käsitleva määruse rakendamisega liikmesriikides ning arutati, kuidas võiks ECC-võrgustiku keskused aidata kaasa Euroopa Komisjoni koostööle meediaga.
- 8. märtsil osales ameti esindaja Brüsselis töögrupi koosolekul teemal “Meetmed, mis tõstaks tarbijate usaldust infoühiskonnas” (*Measures to increase trust and confidence for consumers in the information society*). Tegemist oli Euroopa Komisjoni Infoühiskonna ja meedia peadirektoraadi poolt korraldatud üritusega, mille eesmärgiks oli tutvuda samanimelise uuringu tulemustega ning arutada võimalusi tarbija usalduse tõstmiseks infoühiskonnas pakutavate teenuste tarbimisel.
- 14. ja 15. märtsil toimus Berliinis konverents teema “Digitaalse maailma võimalused, väljakutsed ning tarbijapoliitika selles valdkonnas.” Tarbijakaitseametist osales konverentsil ameti peadirektor.
- 16. märtsil toimus Berliinis tarbijate päeva tähistamise nime all konverents, milles käsitleti tarbijaturul levivate finantsteenuste teemat. Ürituse korraldajaks oli Euroopa Majandus – ja Sotsiaalkomitee. Konverentsil arutati erinevate tarbijale pakutavate finantsteenuste erinevaid hindu ning muretseti laenupakkujate jätkuva diktaadi üle. Eriti probleemseks tunnistati piiriülesed tehingud eelkõige oma kõrgete hindade tõttu. Konverentsilt jäi kõlama mõte, et EL siseturu parema toimimise nimel oleks krediitiasutuste poolt pakutavaid finantsteenuseid vaja rohkemal määral reguleerida. Tarbijakaitseametist osales ameti peadirektor.
- 22. märtsil toimus Londonis PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) poolt organiseeritud workshop, mis oli osa EMARS’I (*Enhancing Market Surveillance through Best Practice*) projektist. Koolitus toimus ühe osana EMARS projekti 3 WP (Best Practices in Market Surveillance) tegevuste raames ning Tarbijakaitseametist osales nimetatud üritusel üks esindaja. Ülepiiriliste turujärelevalve tegevuste osas anti ülevaated tulemasinate projektist ja pikendusjuhtmete ohutuse projektist.

- 23. märtsil korraldas Euroopa Komisjoni Tervise ja Tarbijakaitse peadirektoraat Brüsselis RAPEX-i kontaktisikute koosoleku, kus osales üks ameti esindaja. Ettekannetes juhiti tähelepanu ohuteadete senisele madalale kvaliteedile. Peamiseks puuduseks nimetati ebapiisava info edastamine teatesse.
- 26. märtsil toimus Brüsselis mänguasjade ohutuse ekspertgrupi kohtumine. Eestist esindasid nõupidamisel tarbijakaitseameti ning Majandus-ja Kommunikatsiooniministeeriumi esindajad. Kohtumisel arutati nn halli tsooni probleeme (veemänguasjade klassifitseerimine), standardiseerimise küsimusi (magneteid sisaldavad mänguasjad, joomiseks ette nähtud tooted, mänguasjade täitematerjalid, elektriajamiga sõiduvahendite lubatud kiirus, mänguasjade nõõride pikkus) ning anti ülevaade mänguasjade ohutuse direktiivi eelnõu hetkeseisust.
- 28. – 30. märtsil toimus Prantsusmaal Lille's Dolceta jätkuprojekti avakoosolek, kus Tarbijakaitseametist osales üks esindaja. DOLCETA (*Developing of On-line Consumer Education Tools for Adults*) on Euroopa Komisjoni poolt algatatud projekt, mille eesmärgiks on kasutada ära olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa, kui ka erinevate liikmesriikide tasandil, edendamaks tarbijaharidust. Selleks on välja töötatud veebipõhine õppemoodul, mis koosneb kahest peamisest moodulist: üldised tarbijaõigused ja finantsteenused. Esimeses moodulis leiavad käsitlemist teemad nagu tarbijakaitse olemus, peamised tarbijaõigused ja kohustused, sh hinna avaldamine, kaugmüük ja reklaam, Euroopa siseturu võimalused jne. Teine, finantsteenuseid käsitlev moodul, on spetsiifilisem. Teemadeks on muuhulgas perekonna eelarve majandamine ja tarbijakrediit.
- 30. märtsil külastas ametit 3-liikmeline tarbijakaitseameti delegatsioon Egiptusest. Egiptuses on tarbijakaitseamet, tarbijaorganisatsioonid ning tarbijakaitsealane seadusandlus alles hiljuti loodud (1 aasta tagasi) ning välja arendamisel. Seega oli tegemist Euroopa Liidu toetusprogrammi raames korraldatud õppereisiga, mis lisaks Eestile hõlmas ka Poola, Belgia ning Hollandi tarbijakaitseasutuste külastust. Lisaks meie ametile külastasid egiptlased ja Tallinna Tarbijakaitse Nõuandlat.

## **Aprill**

- 16.-17. aprillil külastas Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus Kreekas tegutsevat EL-i tarbija nõustamiskeskust. Õppereisi eesmärgiks oli tutvustada mõlema keskuse tööpraktikat ja peamisi probleeme kui ka arutada võimalikke koostöövõimalusi.
- 19.–20. aprillil toimus Poolas, Krakowis järjekordne ICPEN (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) koostöövõrgustiku konverents, mille korraldas praegune ICPEN eesistuja Poola (Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseamet - OCCP) ning mille teemaks oli „Tarbijate

teadlikkuse suurendamine – Tarbija ja uued tehnoloogiad”. Tarbijakaitseametist osalesid nimetatud konverentsil kaks esindajat.

## **Mai**

- 9. ja 10. mail toimus Münchenis PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) koostöövõrgustiku järjekordne korraline kokkusaamine. PROSAFE nõupidamised toimuvad regulaarselt 2 korda aastas ning annavad võimaluse teha ülevaate koostöövõrgustiku tegemistest, läbiviidavatest projektidest, arutada jooksvaid probleeme ning vahetada infot ohtlike toodete kohta. Üritusel osales kaks Tarbijakaitseameti esindajat.
- 9. mail osales Tarbijakaitseameti EL-i tarbija nõustamiskeskus Euroopa Päeva tähistamise puhul Euroopa Komisjoni Eesti esinduse, Euroopa Parlamendi infobüroo, Eesti Euroopa Liikumise ja EV Riigikantselei poolt korraldatud vabaõhuüritusel Paides, kus koos teiste Euroopa Liidu organisatsioonidega jagati teabevõidukuid ning teavet tarbija õigustest Euroopa Liidus.
- 10. ja 11. mail toimus Sofias CCN (*Consumer Citizenship Network*) konverents teemal *Building Bridges*, kus Tarbijakaitseametist osales kaks esindajat. Nagu konverentsi nimigi ütles, oli tänavu-aastaseks teemaks sildade ehitamine. Konverentsil astusid üles paljud nimekad tarbija- ja keskkonnakaitse spetsialistid. G. Dahl IMF-ist avas päeva rääkides globaliseerumisest ning sellega kaasnevast maailma muutumisest. CCN üks põhilistest aktivistidest, Victoria Thoresen Norrast, rõhutas oma järgmises ettekandes huvigruppide osalemise tähtsust ning erinevatest kaasamise võimalustest. Paljud ettekanded käsitlesid keskkonna saastatuse ja liigtarbimise seostest ning kutsusid üles säästvamalt tarbima ja meie ümbritsevat maailma hoidma. Lisaks loengutele näidati ka õppefilme. Loengutele järgnesid päeva lõpus töögruppide koosolekud.
- 16.-17. mail osales ameti esindaja Serbias, Belgradis TAIEXi (*Technical Assistance Information Exchange Instrument of the European Commission*) korraldatud tarbijakaitsealasel seminaril ettekandega “Tarbijate teavitamine ja tarbijaharidus Eesti näitel”.
- 18. mail toimus ametis töökohtumine Moldaavia Riikliku Konkurentsiametiga. Moldaavias on tarbijakaitseüsteem alles loomisel ning kohtumise eesmärgiks oli tutvuda Eestis tarbijakaitse ja konkurentsijärelevalve korraldusega.
- 30. mail külastas ametit Soome Kaubandus- ja Tööstusministeeriumi delegatsioon. Kohtumise eesmärgiks oli tutvuda tarbijakaitseameti tööga ning saada ülevaade viimastest arengutest tarbijakaitsevaldkonnas.
- 31.mail - 1.juunil toimus Oslos Norra EL-i tarbija nõustamiskeskuse poolt korraldatud seminar "*Intercultural Communication*", mille raames käsitleti



erinevate kultuuride erisusi suhtlemise tasandilt vaadatuna kui ka sellega kaasnevaid keelelisi aspekte. Eestis osales kaks esindajat.

## Juuni

- 5. juunil toimus Laulasmaal Baltimaade koostöölepe raames ühine konverents, kus arutati Balti riikide tarbijakaitseametite töökorralduslikke aspekte, toodi välja olulisi kitsaskohti ning näited tarbijakaitseametite igapäevatööst. Igast riigist osales vähemalt neli esindajat.
- 11. ja 12. juunil oli Tarbijakaitseameti ametnikel võimalik viibida tarbijakaitsealasel õppevisiidil Belgias. Õppesõit oli korraldatud koostöös TAIEXi (*Technical Assistance Information Exchange Instrument of the European Commission*) ja Belgia *Federal Public Service for Economy, SME's, Self-employed and Energy – DG Enforcement and Mediation*. Tarbijakaitseametist osalesid õppesõidul viis esindajat. Õppesõidu peamiseks eesmärgiks oli tutvuda Belgia vastava asutuse tarbijakaitsealaste tegevustega ning vahetada praktilisi kogemusi eelkõige tarbijakaitsealase koostöö määrusest (2006/2004) tulenevate kohustuste osas.
- 14. juunil osales ameti peadirektor Berliinis seminaril, mille eesmärgiks oli tutvustada kahe võrgustiku – ECC-võrgustiku ja CPC-võrgustiku (tarbijakaitsealase koostöömääruse 2006/2004 raames tegutsevate rakendusametite koostöövõrgustik) vahelist koostööd. Seminaril esines tarbijakaitseameti peadirektor ettekandega “Tarbijakaitse korraldus Eestis – koostöö erinevatel tasanditel”.
- 15. juunil osales EL tarbija nõustamiskeskus Saksamaa tarbijakaitsekeskuse ECC-Kehl eestvedamisel Berliinis korraldatud vabaõhuüritusel “*Euro village*”, mille raames jagasid kõik võrgustiku keskused spetsiaalsetes riigilippudega märgistatud telkides teavet ja infomaterjale keskuste ning ECC-võrgustiku tegevuse kohta. Ürituse raames viidi läbi ka avalik arutelu, mida juhtis Euroopa Komisjoni tarbijakaitse volinik Meglena Kuneva.

## September

- 20.-21. septembril viibisid ameti esindajad Vilniuses, kus toimus kolme Balti riigi tarbijakaitsekeskuste nõudpidamine, mille raames arutati erinevaid ülepiiriliste kaebuste lahendamise seotud aspekte ning jagati kogemusi teabevoldikute levitamise ja meediaga suhtlemise osas. Suurimaks tulemuseks kolme riigi nõustamiskeskuste koostöös on selle aasta lõpul ilmuv voldik, mis jagab teiste riikide tarbijatele näpunäiteid tarbija õigustest Eestis, Lätis ja Leedus. Lisaks tutvustati erinevate riikide kohtuväliseid kaebuste lahendamise süsteeme. Seminari kuulajaskonna moodustasid Leedu tarbijakaitsjad,

tudengid, teiste riigiasutuste ja ka ministeeriumite ning advokaadibüroode esindajad.

- 24.- 28 septembril osales Tarbijakaitseamet ICPENi igaastases kampaanias Sweep Day, mille raames võeti vaatluse alla erinevad tarbijatele suunatud veebilehed, kus pakuti tarbijatele müügiks erinevaid nn tervisetooteid (kosmeetikatooted, ilutooted, toidulisandid), mis vastavalt veebilehtedel esitletavale teabele alandavad dramaatiliselt kaalu, ravivad erinevaid haigusi või omavad muid uskumatuna tunduvaid omadusi.
- 28. septembril toimus seoses Euroopa Parlamendi ja Nõukogu lennureisijate õiguste määruse nr 261/2004, rakendamisküsimustega Brüsselis II Euroopa energeetika ja transpordi peadirektoraadi poolt korraldatud ühiskohtumine riiklike täidesaatvate asutuste ja lennuettevõtjate sidusgruppide vahel. Määrusega 261/2004 kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta. Kohtumise eesmärgiks oli määruse paremaks rakendamiseks loodava juhendi ja menetluskorra üksikasjade arutamine ja täpsustamine. Tarbijakaitseameti poolt osalesid kohtumisel kaks ametnikku.

## **Oktoober**

- 1.oktoobril osales kaks ametnikku Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud CPC-võrgustiku (tarbijakaitsealase koostöömääruse 2006/2004 raames tegutsevate rakendusasutuste koostöövõrgustik) järjekordsel töökoosolekul.
- 15. oktoobril toimus Varssavis Balti mere riikide ECC-keskuste seminar “Kohtuväline kaebuste lahendamine Balti mere riikides”. Tegemist on jätkuseminariga ülemöödunud aastal Stockholmis ning eelmisel aastal Eestis toimunud üritusele ning seminari eesmärgiks on vahetada kogemusi piiriüleste kaebuste lahendamisel kohalikes ADR-süsteemides. Seminaril osales kaks ametnikku.
- 15-17. oktoobril osales kaks ameti esindajat Budapestis rahvusvahelisel foorumil, mis käsitles tarbijakaitset ja –haridust finantsvaldkonnas. Esimese päeva peateemaks oli finantsvõimekus, teise päeva omaks aga vastutustundlik laenamine. Tarbijakaitseameti peadirektor tegi ühes workshopis ettekande teemal “Tarbijatele suunatud finantsteenuste pakkumisest Eestis”.
- 16. ja 17. oktoobril toimus Poolas liikmesriikidevahelise koostööprojekti “*Safe Play on the Playground*” esimene nõupidamine, kus Tarbijakaitseametist osales kolm ametnikku. Projekti eestvedajaks on Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseamet ning selles osalevad lisaks Poolale Taani, Eesti, Norra, Sloveenia, Slovakkia ja Bulgaaria. Projekti eesmärgiks on hinnata mänguväljakute olukorda projektis osalevates riikides, analüüsida

mänguväljakute kohta käivat seadusandlust, töötada välja mänguväljakute kontrolli osas juhendid ja käsiraamat ning läbi viia infokampaania.

- 29 – 30. oktoobril toimus Brüsselis Prosafe projekti EMARS (*Enhancing Market Surveillance through Best Practice*) raames kahepäevaline workshop, kus Tarbijakaitseametist osales kaks ametnikku.

## **November**

- 8. novembril toimus Portugalis Lissabonis ECC-võrgustiku koostööpäev, millest võtsid osa kaks ameti esindajat.
- 8.-9. novembril toimus CCN-I (*Consumer Citizenship Network*) töögrupi kokkutulek Maltal. Tarbijakaitseametist osales kaks ametnikku.
- 9.-10. novembril toimus Lissabonis Portugali, kui EL eesistujamaa poolt korraldatud konverents, mis keskendus tarbijate kollektiivsete nõuete rahuldamisele Euroopas. Seminaril osales kaks ametnikku.
- 26. – 28. novembril toimus Istanbulis PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) korraline sügisene koosolek, kus osales ka kaks Tarbijakaitseameti esindajat. Esimesel päeval alustati ülevaatega PROSAFE projekti EMARS (*Enhancing Market Surveillance through Best Practice*) hetkeseisust ja senistest tegevustest töopakettide kaupa. Ühisprojektide osas anti ülevaade nii tulemasinate projekti kui ka Poola poolt algatatud mänguväljakute projekti osas.
- 29.– 30. novembril Brüsselis osales Tarbijakaitseameti esindaja Üldise Toote Ohutuse Direktiivi (Direktiiv 2001/95/EC) Komitee korralisel koosolekul .

## **Detsember**

- 6. detsembril toimus Läti Tarbijakaitsekeskuses järjekordne töökohtumine Balti riikide tarbijakaitsealase koostöölepingu raames. Tarbijakaitseametist osalesid nimetatud nõupidamisel kaks ametnikku. Nõupidamine jagunes kaheks suuremaks osaks. Esimeses osas osalesid Eesti Tarbijakaitseameti, Läti Tarbijakaitsekeskuse (*Consumer Rights Protection Centre of Latvia*) ja Leedu Tarbijakaitseameti (*National Consumer Rights Protection Board of Lithuania*) esindajad. Koosolekul arutati tarbijakaitsealase koostöömääruse nr 2006/2004 rakendamise teemasid, anti ülevaade praktilistest juhtumitest, esilekerkinud probleemidest ja tehti ettepanekuid edasise koostöö paremaks läbiviimiseks. Teises osas käsitleti tooteohutuse ja ühiselt valitud toodete testimise tulemusi ning valikuid 2008. aasta testimisteks.
- 11. detsembril korraldas Euroopa Komisjoni Tervise ja Tarbijakaitse peadirektoraat (DG SANCO) Brüsselis Üldise Toote Ohutuse direktiivi juurde

koostatava „Riskihindamise juhendi“ tutvustamiskoosoleku. Tarbijakaitseametist osales kaks esindajat. Koosolekul anti lühiülevaade koostatavast juhendist. Tutvustati koostatava juhendi tausta ja põhimõtteid. Samuti räägiti, mis on risk ning milliseid riske saaks uue juhendi abil hinnata. Lisaks tutvustati erinevaid riski tüüpe, ning tutvustati riskihindamiseks tehtavaid tegevusi erinevat tüüpi riskide puhuks. Samuti tutvustati põhjalikumalt, kuidas toimub füüsilise riski hindamise protsess ning keemilise riski hindamise protsess.

- 12. detsembril jõustusid Tarbijakaitseaduse muudatused, millega võeti üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid.
- 13. detsembril toimus Brüsselis järjekordne Tarbijakaitsealase koostöö määruse nr 2006/2004 komitee (*Consumer Protection Cooperation Committee* (Reg (EC) NO 2006/2004)) koosolek, kus Tarbijakaitseametist osales kolm esindajat.
- 13.-14. detsembril osalesid keskuse töötajad õppesõidul Hispaania Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse (ECC Spain). Kohtumisel arutati tarbijate teavitamise ja avalike suhete elluviimise teemadel, samuti võrreldi ja tutvustati ADR-süsteemide ehk kohtuvälise kaebuste lahendamise süsteemide toimimist kolmes erinevas liikmesriigis ning arutati konkreetsete piiriüleste kaebuste lahendamist.
- 17. detsembril külastasid kolm ametnikku Soome Tarbijakaitseametist. Võõrustajad andsid ülevaate oma tööst, mille käigus tutvustati sealse ameti ülesandeid, räägiti hinnavaatluste läbiviimisest koostöös kohalike omavalitsustega, tutvustati tarbijate nõustamissüsteemi, sh ka kodulehekülge ning tarbijaharidusega seonduvaid projekte ja programme.

## **AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR**

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

Tarbijakaitseaduse §12 sätestas riiklikku tarbijakaitset elluviiva institutsioonina Tarbijakaitseameti ning määratles tema ülesanded ja pädevuse ulatuse. Seoses Eesti

liitumisega Euroopa Liiduga võeti vastu ja jõustus 15. aprillil 2004.a uuendatud Tarbijakaitseadus, millega täienesid TKA õigused ja kohustused EL liikmesriigi tarbijakaitsevaldkonna pädeva asutusena (TKS §-d 17, 42, 42' ).

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

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

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

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

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

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

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

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalve, tarbijakaebuste, tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonnast, Euroopa Liidu nõustamiskeskus-osakonnast ning haldusosakonnast. Lisaks tegutsevad enamikus maakondades maakonnatalitused (vt. skeem 1).

**Turujärelevalve osakonna** tegevusvaldkonnad:

tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve tarbijaturgudel müüdavate kaupade ja teenuste ning ettevõtete

turundusmeetodite, sh reklaami üle, tarbijate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide kehtestamiseks või muutmiseks ning osalemine rahvusvahelistes tarbijakaitsega tegelevate rakendusasutuste koostöövõrgustike tegevuses.

**Tarbijakaebuste osakonna** tegevusvaldkonnad:

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

**Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna** tegevusvaldkonnad:

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.

**Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus – osakonna** tegevusvaldkonnad:

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

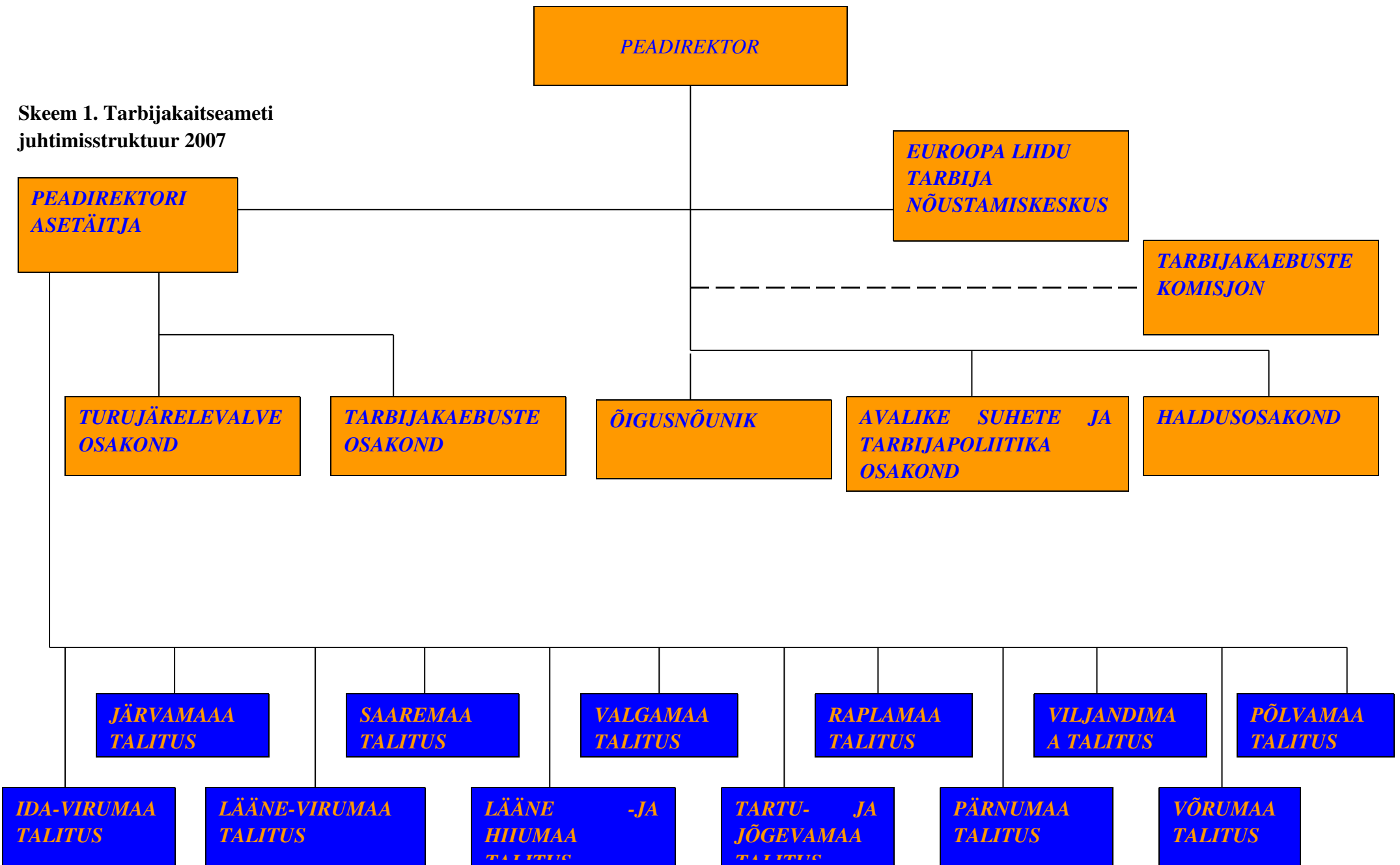
**Haldusosakonna** tegevusvaldkonnad:

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

**Maakonnatalituste** tegevusvaldkonnad:

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

Skeem 1. Tarbijakaitseameti  
juhtimisstruktuur 2007



# ÕIGUSLOOME

## Tarbijakaitseaduse (TKS) muudatused

11. oktoobril 2007. a võttis Riigikogu vastu **tarbijakaitseaduse ja võlaõigusseaduse muutmise seaduse** (RTI, 26.10.2007, 56, 375), mis jõustus 12.12.2007.a. Muudatuse tingis 2005.aasta kevadel vastu võetud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud kaubandustavasid.

Suurim muudatus nimetatud direktiivi ülevõtmisega Eesti siseriiklikusse õigusesse oli tarbijakaitseadusesse üle võetud kauplemisvõtete osa. Seal sätestatakse kauplemisvõtte mõiste, ebaausa kauplemisvõtte keeld, eksitava kauplemisvõtte mõiste ning agressiivsete kauplemisvõtete kasutamise keeld.

Kauplemisvõtte on ebaaus, kui see:

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

Kauplemisvõtte on eksitav, kui:

- esitatud teave on ebaõige või faktiliselt õige teave on esitatud viisil, mis eksitab või tõenäoliselt eksitab keskmist tarbijat (eksitav tegevus §12<sup>3</sup> lg 2) või
- oluline teave jäetakse esitamata või esitatakse ebaselgelt, arusaamatult, mitmetähenduslikult, ebaõigel ajal (eksitav tegevusetus §12<sup>3</sup> lg 6) ja
- selle tulemusena mõlemal juhul keskmine tarbija teeb või tõenäoliselt teeb tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud.

Samuti keelab seadus agressiivsete kauplemisvõtete kasutamise, millega tarbija valikuvabadust piiratakse kaupmehepoolse ahistamise, sunni või liigse mõjutamise tõttu.

Tarbijakaitseameti jaoks oli põhimõtteline muudatus samuti see, et kui seni oli kaup TKS mõistes vaid vallasasi, siis nüüdsest sätestab TKS § 2 p 3 järgmist: Kaup- kaupleja pakutav, müüdav või muul viisil turustatav asi või õigus.

## Võlaõigusseaduse muudatused

Võlaõigusseaduse (RTI 2001, 81, 487; 2005, 61, 473) § 99 lõiget 1 täiendati teise lausega järgmises sõnastuses: «Tarbija vaikimist või tegevusetust ei loeta tarbija nõustumuseks.»

Muudatuse vajadus tuleneb direktiivi 2005/29/EÜ artiklist 15, millega muudetakse direktiive 97/7/EÜ ja 2002/65/EÜ, mis Eesti õigusesse on üle võetud võlaõigusseadusega.



Direktiivide muudatus on seotud tellimata asja saatmise või teenuse osutamise (niinimetatud inertsmüük) keelustamisega. Vastavalt direktiivi 2005/29/EÜ lisa 1 punktile 29 on ettevõtjal keelatud nõuda tarbijalt talle saadetud kauba või osutatud teenuse eest tasumist, kauba tagastamist või hoiule võtmist, kui tarbija ei ole seda kaupa või teenust tellinud. Seega tuleb tarbija vabastada kõigist kohustustest nende tarnete puhul, mida ta ei ole tellinud, kusjuures tarbija vastamata jätmist ei saa käsitada tema nõusolekuna.

### **Toiduseaduse muudatus**

1.07.2007.a jõustus toiduseaduse muudatus, millega muudeti toiduturu üldist järelevalve korraldust. Selle kohaselt lõpetas toiduturu üle järelevalve tegemise Tervisekaitseinspeksioon ning peamiseks järelevalve teostajaks on Veterinaar- ja Toiduamet (VTA). Vastavalt toiduseaduses sätestatule teostab lisaks VTA-le riiklikku järelevalvet teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise ning esitatud teabe õigsuse üle jaekaubandusettevõttes ka Tarbijakaitseamet.

## TURUJÄRELEVALVE

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

2007. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **3681** kontrollakti:

- **2377** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- **934** akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- **239** akti teenindusettevõtete;
- **118** akti toitlustusettevõtete ja
- **13** akti reklaami, müügiedenduse ja varia kohta.

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **760-s** ehk **20,6 %** kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati järgmisi ettenähtud sanktsioone:

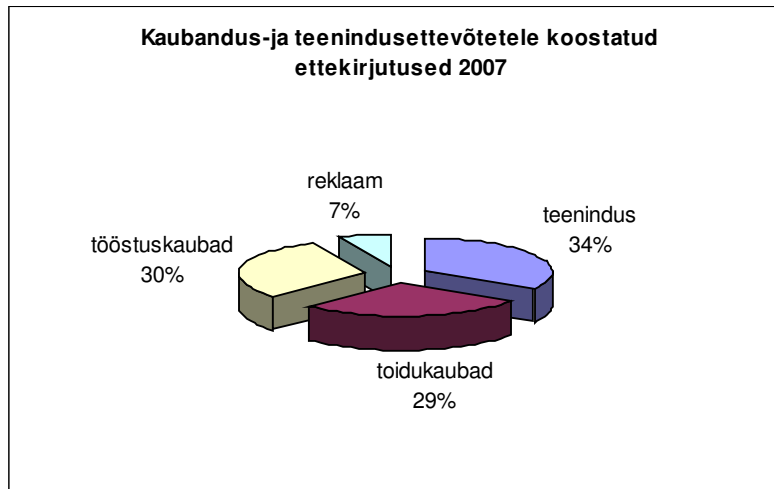
- 1) Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **89** juhul;

Koostatud **89** ettekirjutust jagunesid järgmiselt:

- **30** teeninduse;
- **26** ettekirjutust toidukaupade;
- **27** ettekirjutust tööstuskaupade;
- **6** ettekirjutust reklaami osas.

- 2) Väärteo otsuseid koostati **697** juhul, millest suulisi hoiatusi tehti **179** juhul ja trahve määrati **518** juhul (kogusummas **297 930** krooni).

697 väärteo otsuse koostamisel rakendati mitmete erinevate seaduste alusel vastutusele võtmist. Näiteks tarbijakaitse seadust (558 korral), toiduseadust (164 korral), kaubandustegevuse seadust (171 korral), alkoholiseadust (53 korral), toote ja teenuse ohutuse seadust (25 korral), Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seadust (49 korral), kemikaaliseadust (7 korral), reklaamiseadust (3 korral), tubakaseadust (5 korral) ning mõtteseadust (20 korral). Pakendiseaduse rikkumiste osas edastati kohalikele omavalitsustele 2 väärteoteadet ning viidi läbi 1 väärteomenetlus.



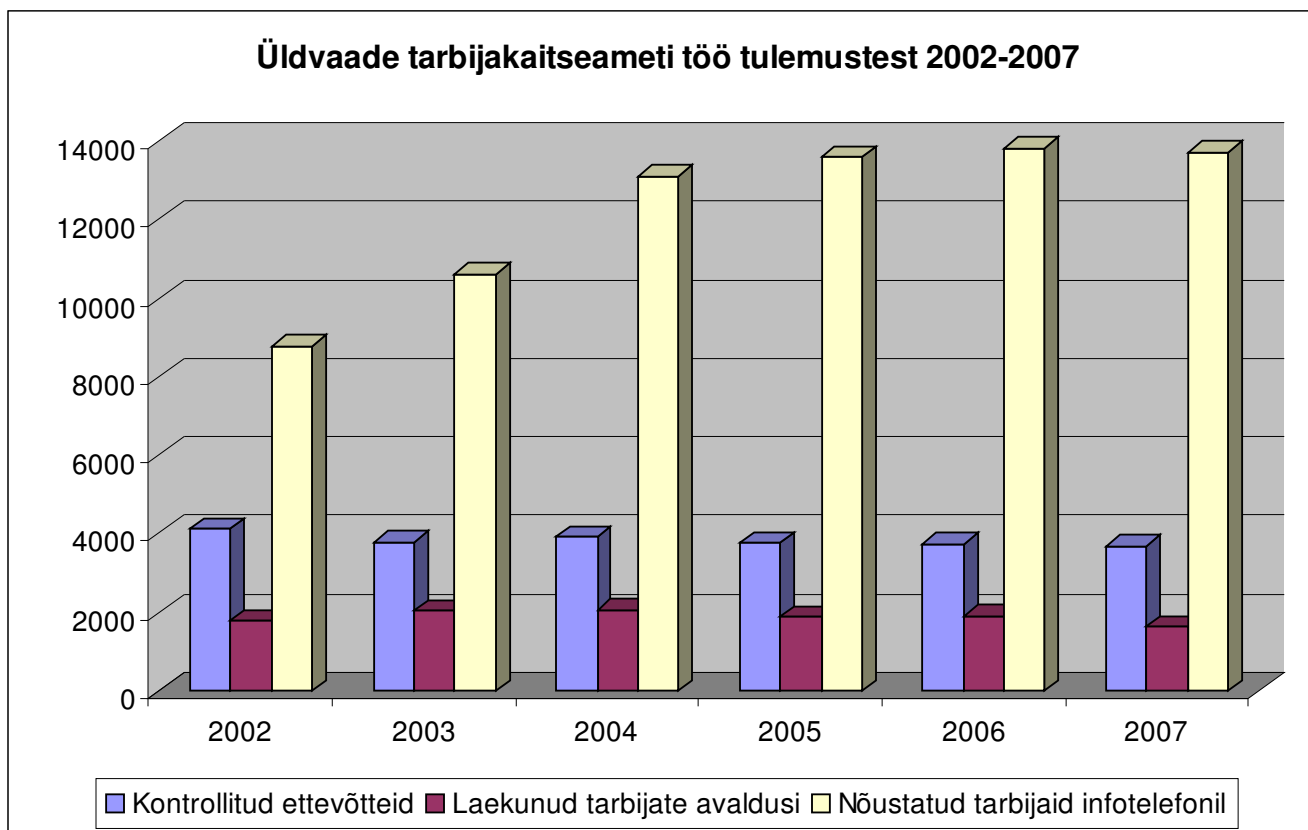
Joonis 1

Kokku võeti 2007. aastal erinevaid tooteid testimisse **258** korral. Nendest 113 olid toidukaubad ja 145 teised tarbijaturul müüdavad kaubad.

**Toidukaupade testimist** teostati kvaliteedi määramise osas **113** korral. Rikkumisi avastati **19** juhul ehk **16,8 %**. **Tarbekaupade ja teenuste** osas teostati **testimisi 145** korral, millest **46** ehk **31,7%** ei vastanud nõuetele. Neist nõuetele mittevastavates toodetest 23 tunnistati ohtlikeks ning 23 toodet osutus puudusega kaubaks. Nimetatud rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: ettekirjutusi **15**, märgukirju ja tähelepanujuhtimisi **7**, väärteomenetlusi **1** ning **9** toote osas oli seisuga 31.12.07 menetlus pooleli.

**Tabel 2. Kokkuvõte ettevõtetes määratud karistustest maakonniti**

	<b>Koostatud akte</b>	<b>Puudustega ettevõtteid</b>	<b>Rikkumistega ettevõtteid</b>	<b>Trahvitud ettevõtted</b>	<b>Trahviotsuste arv</b>	<b>Suulise hoiatuse saanud ettevõtted</b>	<b>Suuliste hoiatuste arv</b>	<b>Ettekirjutuse saanud ettevõtteid</b>	<b>Ettekirjutuste arv</b>	<b>Määratud trahvide kogusumma</b>
Tallinn	891	219	221	119	119	42	43	60	68	98 280,00
Harju	101	31	45	33	35	3	3	9	10	24 140,00
Hiiu	59	4	5	3	3	2	2	0	0	1 200,00
Ida-Viru	181	46	23	18	18	3	3	2	2	8 550,00
Jõgeva	88	12	23	8	8	15	15	0	0	3 500,00
Järva	170	34	24	21	22	1	1	2	2	7 040,00
Lääne	87	6	7	7	7	0	0	0	0	2 600,00
Lääne-Viru	198	9	48	43	46	5	5	0	0	21800
Põlva	129	3	24	18	18	6	6	0	0	7 670,00
Pärnu	320	12	81	72	75	8	8	1	1	50 000,00
Rapla	199	22	45	33	33	12	12	0	0	14 700,00
Saare	168	30	11	10	10	1	1	0	0	5 200,00
Tartu	538	40	98	38	38	55	55	5	5	17 980,00
Valga	177	44	24	19	19	5	5	0	0	5 740,00
Viljandi	182	22	52	37	43	14	15	1	1	16 120,00
Võru	195	7	29	24	24	5	5	0	0	13 410,00
<b>Kokku</b>	<b>3683</b>	<b>541</b>	<b>760</b>	<b>503</b>	<b>518</b>	<b>177</b>	<b>179</b>	<b>80</b>	<b>89</b>	<b>297 930</b>



	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Kontrollitud ettevõtteid	4115	3794	3930	3770	3740	3683
Laekunud tarbijate avaldusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633
Nõustatud tarbijaid infotelefonil	8788	10610	13110	13594	13822	13726

## Toiduturu järelevalve

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

**1.07.2007.a jõustus toiduseaduse muudatus, millega muudeti toiduturu üldist järelevalve korraldust.** Selle kohaselt lõpetas toiduturu üle järelevalve tegemise Tervisekaitseinspeksioon ning peamiseks järelevalve teostajaks on Veterinaar- ja Toiduamet (VTA). Vastavalt toiduseaduses sätestatule teostab lisaks VTA-le riiklikku järelevalvet teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise ning esitatud teabe õigsuse üle jaekaubandusettevõttes ka Tarbijakaitseamet.

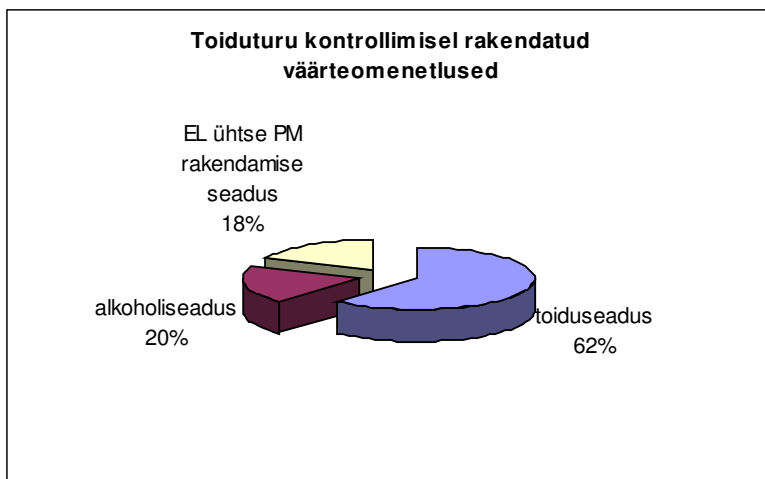
Toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **1052 akti**:

- jaekaubanduses **883**,
- toitlustamises **118**,
- turukaubanduses **47**,
- hulgikaubanduses **4**.

**Toidu testimist** teostati kvaliteedi määramise osas **113** korral, sealhulgas tarbijate kaebuste alusel 25 korral. Rikkumisi avastati **19** juhul ehk **16,8 %**.

**Väärteootsuseid koostati:**

- toiduseaduse alusel **164** korral,
- alkoholiseaduse alusel **52** korral,
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **49** korral.



Joonis 3

**Ettekirjutusi** koostati müügipakendi märgistuse nõuete eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise eest kokku **26** korral:

- **22** hulgikaubandusettevõtetele,
- **2** jaekaubandusettevõtetele,
- **2** toitlustusettevõtetele.

2007. a lahendati toidu valdkonnas **25 avaldust ja 66 järelpärimist** ning järelevalvet teostati ka **193 signaali** alusel, milles tarbijad pöörasid Tarbijakaitseameti tähelepanu rikkumistele kauplustes ja toitlustusasutustes.

Tootjad ja turustajad pöördusid ameti poole müügipakendite märgistuste korrastamise osas nõu saamiseks **78** korral. Kokku koostas amet müügipakendite märgistamise rikkumiste osas ettevõtjatele märgukirju **59** korral, milles pöörati ettevõtjate tähelepanu puudustele märgistuste osas.

**Mõõtetegevust** toidu massi kaalumise ning toitu ümbritseva õhu temperatuuri mõõtmise osas jaekaubanduses teostas Tarbijakaitseamet 2007. a vastavalt mõõteseaduses ja selle alusel kehtestatud majandus- ja kommunikatsiooniministri 05.10.2006.a määruses nr 85 “Mõõtja erialase pädevuse hindamise ja tõendamise kord” kehtestatud nõuetele. Mõõtetegevuses juhendatakse *Tarbijakaitseameti kvaliteedikäsiraamatust*, mille juhendite alusel mõõdetakse toidu massi kaalumise ja toitu ümbritseva õhu temperatuuri jaekaubanduses järelevalve korras ja tarbijaavalduste alusel.

- Toidu massi mõõtmist kaalumise teostati 2007.a Tarbijakaitseameti ametnike poolt kokku **56** korral, millest kaubandustegevuse seaduse rikkumisi avastati **12** korral ehk **21%** juhtudest.
- Toitu ümbritseva õhu temperatuuri mõõtmist teostati Tarbijakaitseameti ametnike poolt **10** korral, millest rikkumisi avastati **2** korral ehk **20%** juhtudest.

Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt väljastati 12.12.2007. a Tarbijakaitseametile uus erialase pädevuse kinnitamise tunnistus seoses varasema tunnistuse kehtivusaja lõppemisega.

Toiduturu järelevalve käigus avastati enim rikkumisi toitude müügipakendite märgistamise ja müügikohas toidule esitatava teabe nõuete rikkumise osas.

- Toidu märgistamisel eksitakse sagedamini nõude osas, mis sätestab **liitkoostisosade** koostisosade (sealhulgas võimalike allergeenide) loetelu esitamise toidu koostises.
- Traditsioonilised kohukesed ja kohukesed taimse rasvaga. Eestis on traditsiooniliselt toodetud kohukesi vaid kohupiimast. 2007. a testiti **kolmteist** nimetust kauplustes müügilolevaid glasuurkohukesi, mis olid valmistatud viie erineva tootja poolt. Toodete müügipakendite märgistusest selgus, et kümne kohukese valmistamisel on kohupiimale tootja poolt lisatud taimset rasva. Laboratoorsete uuringute tulemusena selgus, et osad analüüsitud kohukestest on toodetud praktiliselt ilma piimarasvata ainult taimse rasva baasil. Piimarasva asendamisel kohukestes hüdrogeenitud taimse rasvaga kaasneb mittesoovitav lisand transrasvhapete näol. OÜ Tervisliku Piima Biotehnoloogiate Arenduskeskuse laboris määrati ülalnimetatud kohukestes transrasvhapete sisaldus gaaskromatograafiliselt. Järelduste tegemiseks korraldas Eesti Toiduainetööstuse Liit Tarbijakaitseameti initsiatiivil kohukeste tootjate nõupidamise, milles osales ka Tarbijakaitseamet. Nõupidamisel lepidi kokku, et alates 1. septembrist 2007.a kasutavad kõik kohukeste tootjad taimseid rasvu, mis ei sisalda trans-rasvhappeid. Põllumajandusministeeriumis toimunud järelevalveasutuste vahelisel arutelul jõuti kokkuleppele, et tooteid, mis on valmistatud üksnes piimarasvast võib nimetada kohukesteks. Taimseid rasvu sisaldavate toodete nimetuses võib kasutada nimetustes sõnu – ”dessert”, “maius” jne.
- Toidu märgistamise ja muul viisil teabe esitamisel esineb mõningatel juhtudel eksimusi toitumisalastes väidetes, mis kinnitavad, soovivad või annavad mõista, et toidul on teatavad toiteväärtuslikud omadused, mida toidul tegelikult ei ole.
- Toidulisandite müügipakenditel on esinenud väiteid, mis viitavad haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele.

Toidu valdkonnas korraldati mitmeid Põllumajandusministeeriumi ja järelevalveasutuste vahelisi nõupidamisi ehk ümarlaudu vastastikku huvipakkuvate märgistamist käsitlevate küsimuste aruteluks, kuhu vajadusel kaasati ka tootjaid:

- 26.01.2007
  - Nõuetele mittevastavate pakendite ärakasutamine,



- riknenud või saastatud toitu käsitlevate tarbijakaebuste lahendamine,
- toitumisealase teabe esitamise kohustus,
- allergiat põhjustada võivate koostisosade esitamine müügikohas.

*Siinjuures otsustati allergeenide osas, et ei ole otstarbekas järelevalve korras nõuda kaupluses pakendatud ja pakendamata toidukaupade müügikohas võimalike allergiat põhjustavate koostisosade kirjalikku esitamist, kui tarbija nõudmisel annab tarbijat teenindav isik vastavat suulist teavet.*

- 13.06.2007
  - Kohukestes trans-rasvhapete sisaldusest.
- 21.12.2007.
  - Piltide kasutamine toidu märgistusel; nektaritel esitatav väide "ei sisalda säilitusaineid."

*Kokkuvõtteks võib väita, et Eesti tootjate poolt valmistatud toodete müügi pakendite märgistuste esitamine on oluliselt paranenud. Endiselt esineb suuremaid rikkumisi kolmandatest riikidest imporditud toodete märgistustes.*

## **Ülevaade 2007. a tööplaani täitmisest toidu kontrollimisel.**

### **Piim ja piimatooted**

Piima ja piimatoodete märgistamise ja muu teabe õigsuse esitamist kontrolliti **751** korral, kusjuures rikkumisi avastati **266** korral, seega **35,4%**

Euroopa Nõukogu määrusega (EMÜ) nr 1898/87 on teatud piimatoodete puhul piimarasva asendamine taimse rasvaga keelatud. Nimetatud määruse lisas esitatakse ainult piimatoodetele reserveeritud nimetused: **koor, või, juust, jogurt, keefir** jne.

Nii on glasuurkohuke ja plombiirjäätis tarbijale üldtuntud toidunimetused ning oma olemuselt traditsioonilised piimatooted. Kui piimatoodete valmistamisel kasutatakse taimset rasva tuleb see tarbijale teatavaks teha **toote nimetusega**. Kui kohvikoorele on lisatud tootmisel taimseid rasvu s.t osa piimarasva on asendatud taimse rasvaga, siis on selle toote uus nimetus näiteks "kohvi peale".

Järelevalve korras kontrolliti glasuurkohukeste juustude ja võiderasvade müügi pakendite märgistust ning müügikohas esitatava teabe õigsust. Kuna Eestis on traditsiooniliselt toodetud kohikesi üksnes kohupiimast, siis ei ole õige nimetada kohukesteks tooteid, millel piimarasv on osaliselt või täielikult asendatud taimse rasvaga.

*Kuigi enamik tootjaid on teinud vastavaid parandusi müügipakendil ja saatelehtedel, esines paljudes kauplustes rikkumisi hinnasedelitel toote nimetuse teavitamisel.*

Juustude müügikohas esines sageli rikkumisi hinnasedelitel esitatava rasvasisalduse osas. Osadel juustusortidel teavitati müügikohas hinnasedelil üldrasva sisaldus, teistel rasvasisaldus kuivaines. *Seega on tegemist tarbijaid eksitava teabega, kuna hinnasedelil ei selgunud, millisest rasvasisaldusest teavitati.*

**Tabel 3. Piimatoodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	164	89
Hiumaa	11	3
Ida-Virumaa	25	17
Jõgevamaa	21	10
Järvamaa	14	6
Läänemaa	26	8
Lääne-Virumaa	42	17
Põlvamaa	46	13
Pärnumaa	177	40
Raplamaa	55	17
Saaremaa	14	8
Tartumaa	53	10
Valgamaa	25	8
Viljandimaa	43	14
Võrumaa	35	6
<b>Kokku</b>	<b>751</b>	<b>266</b>

**Piimatoodete testimine:**

- analüüsiti veterinaar-ja toidulaboris kahe tootja väherasvaseid piimasid kilepakendis (Tere AS ja Valio Eesti AS) – määrati laktoosisisaldust toodetes. Mõlemad analüüsitud piimad vastasid nõuetele laktoosisisalduse osas.
- Järelevalve korras testiti veterinaar-ja toidulaboris sulatatud juustusid kuuel korral - määrati rasva ja piimarasva sisaldust toodetes. Analüüsides tulemusena vastasid tooted müügipakendi märgistustel teavitatule.
- OÜ Tervisliku Piima Biotehnoloogiate Arenduskeskuse laboris analüüsiti gaaskromatograafilisel meetodil seitse nimetust võiderasvu. Kaks nimetust rasvavõideid ja kaks nimetust vähendatud rasvasisaldusega margariini ei sisaldanud transrasvhappeid (alla 0,1g 100g tootes). Rasvasegu võiete

(Võideks Light ja Võidel) analüüsimisel leiti mõlemas transrasvhappeid alla 12g 100g toote kohta.

- Võisid ja piimarasvavõideid analüüsi veterinaar-ja toidulaboris kaheksa toote osas – määrati rasva ja piimarasva sisaldust tootes. Analüüside tulemusena vastasid tooted müügipakendi märgistustel teavitatule.

## Toidulisandid

Toidulisandite märgistamisel ja muul viisil teabe edastamisel tuleb järgida lisaks toidu märgistamisele esitatavaid nõuetele Vabariigi Valitsuse 30.04.2004.a määrusega nr 165 kehtestatud toidulisandi märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõudeid.

Toidulisandeid kontrolliti kokku **113** korral, rikkumisi avastati **24** korral, ehk **21,2%**.

Enim märgistamise nõuete rikkumisi avastati kolmandates riikides valmistatud toidulisandite müügipakendite märgistamisel. Alljärgnevalt on esitatud näiteid enamlevinud puuduste kohta:

- tootel puudus turustamisel kasutatav nimetus “toidulisand”;
- tootel puudus hoiatus selle kohta, et päevaseks tarbimiseks soovitatavat kogust ei ületataks;
- tootel puudus hoiatus selle kohta, et toidulisandit ei kasutataks mitmekesise toitumise asendajana;
- toote tarvitamisjuhises esitatud annustamise kogused erinesid originaaltekstist;
- tootel esitati väiteid, milles viidati haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele, omistades toidulisandile omadusi või toimet, mida sellel ei ole.

**Tabel 4. Toidulisandite märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	30	18
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	16	2
Jõgevamaa	2	-
Järvamaa	4	1
Läänemaa	8	-
Lääne-Virumaa	9	-
Põlvamaa	4	-
Pärnumaa	5	1
Raplamaa	5	-

Saaremaa	7	-
Tartumaa	8	1
Valgamaa	5	-
Viljandimaa	7	1
Võrumaa	7	-
<b>Kokku</b>	<b>113</b>	<b>24</b>

OÜ K-Büroo Marketing poolt turustatava Poola päritolu toidulisandi “Greipfruudi seemnete ekstrakti” müümisel Ülikooli Apteegi OÜ apteekides anti tarbijale kaasa eesti- ja venekeelne infovoldik, milles viidati toote unikaalsetele omadustele selle kasutamisel profülaktilistel eesmärkidel ja erinevate haiguste nagu hingamisteede haigused, seedetrakti infektsioonid, nahahaigused ja seenhaigused korral. Turustajat kohustati ettekirjutusega lõpetama mittenõuetekohase tekstiga infovoldikute väljastamine tarbijatele.

Toidulisandite kontrollimisel pöörati 2007. a põhitähelepanu toidulisandite müügipakendite märgistamisele ja toidulisanditega kaasaantava lisateabe nõuetekohasusele jaekaubanduses, sealhulgas ka apteekides.

OÜ Uus Kamelot poolt turustatavate Venemaa päritolu toidulisandite müügikohas anti tarbijatele kaasa infolehed, milles viidati toodete haigusi tõkestavatele, ravivatele või leevendavatele omadustele ning omistati omadusi ja toimeid, mida toidulisanditel ei ole. Turustajat kohustati ettekirjutusega lõpetama mittenõuetekohase tekstiga infolehtede väljastamine tarbijatele.

Müügipakendite mittenõuetekohaste märgistuste ja mittenõuetekohase lisateabe andmise eest tarbijale tehti ettekirjutused peale ülalnimetatud turustajate veel OÜ-le Loodustooide ja OÜ-le Kagro Grupp ning saadeti vastavad märgukirjad turustajatele OÜ Rafarm Grupp, OÜ Remedex, OÜ Mobitrade ja OÜ Andor Uunikum.

Tarbijakaitseamet on toidulisandite märgistamise kontrollimisel avastanud jaekaubandusvõrgus tooteid, mis vastavalt ravimiseaduse § 15 lg 5 p 6 alusel kehtestatud sotsiaalministri 13.04.2005.a määruse nr 58 “Droogide käitlemise ning pakendi märgistamise tingimused ja kord ning droogide loetelu” sätestatud nõuetele kuuluvad droogide segude hulka, mida võib jaemüügi korras müüa ainult apteegis. Nii näiteks avastati OÜ Kalverton müügikohas tooteid, mis sisaldasid hõlmikpuu ekstrakti ja leesikalehti. Kuna järelevalve ravimiseaduse üle ei kuulu Tarbijakaitseameti pädevusse, edastati vastav informatsioon selliste toodete müügiloleku kohta Ravimiametile.

*Toidulisandite müügipakendite märgistamise ja muul viisil teabe edastamise osas on olukord jaekaubanduses, sealhulgas apteekides tunduvalt paranenud. Enim rikkumisi avastati Venemaa päritolu toodete märgistamisel.*

## **Toiduõlid**

Toiduõlide märgistamist ja muul viisil teabe edastamist kontrolliti **107** korral, kusjuures rikkumisi avastati **19** korral ehk **17,8%** juhtudest.

Sagedaseks rikkumiseks oli müügikohas esitatud hinnasedelil eksitava toidunimetuse esitamine. Näiteks kasutati hinnasedelitel nimetust “Toiduõli” tootjapoolsete toidunimetuste “Päevalilleõli”, “Sojaõli”, “Rapsiõli” jne asemel. Mittenõuetekohased tootenimetused hinnasedelitel parandati kohele kontrollimise käigus.

Maxima Eesti OÜ kauplustes puudusid erinevate toiduõlide müügipakenditel eestikeelsed märgistused. Kaupluse esindajad kõrvaldasid mittenõuetekohased tooted müügilt eestikeelsete märgistuste saamiseni tarnijatelt.

Comarket AS kauplustes kõrvaldati müügilt NATURA päevalilleõli 0,5l, mille müügipakenditel esitati netokogus 1 liiter.

Toiduõlide müügipakendite märgistustes avastati ka mitmeid vähemolulisi rikkumisi toitumisalase teabe esitamisel (energiasisaldus esitati kilokalorites, puudus vastav teave kilodžaulides jms).

Mõningatel juhtudel esitati märgistustel väiteid, millega omistati tootele omadusi või toimet, mida sellel ei ole. OÜ Rekvi poolt turustatava Venemaa päritolu “Linaseemneõli” müügipakendi märgistusel esitatud väited toote tervistavate omaduste kohta olid tarbijaid eksitavad ning ei vastanud seega toiduseaduse nõuetele. Vastav informatsioon edastati ettekirjutuse tegemiseks Harjumaa Veterinaar keskusele, kes samaaegselt teostas toidukaupade inspekteerimist ka OÜ Rekvi hulgilaos.

*Kokkuvõtvalt võib märkida, et enim rikkumisi esineb kolmandatest riikidest imporditud toiduõlide märgistustes.*

**Tabel 5. Toiduõlide märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	20	9
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	13	3
Jõgevamaa	-	-
Järvamaa	-	-
Läänemaa	11	-
Lääne-Virumaa	6	-
Põlvamaa	4	-
Pärnumaa	3	1
Raplamaa	3	2

Saaremaa	10	1
Tartumaa	20	1
Valgamaa	6	-
Viljandimaa	4	1
Võrumaa	5	1
<b>Kokku</b>	<b>107</b>	<b>19</b>

Müügil olevate oliivõlide hulgas esineb veel tooteid, kus osaliselt ei ole täidetud Euroopa Komisjoni 13.06.02.a määruse nr 1019/2002 nõudeid, mis sätestab oliivõli puhul kasutatavad erinevad tootenimetused (õlikategooriad) ja nende juurde kuuluva selgitava teksti.

### **Kala ja kalatooted**

Kala- ja kalatoodete märgistamist ja muul viisil teabe esitamist kontrolliti kalandusturu korraldamise seaduse alusel **302** korral, kusjuures rikkumisi avastati **92** korral, seega **30,5%**.

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

Väiksemate hankijate puhul esines veel üksikuid rikkumisi saatedokumentide vormistamisel, s.t ei teavitata nõuetekohaselt kala teaduslikku nimetust, säilitustingimusi ja realiseerimise aegu.

**Tabel 6. Kala ja kalatoodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	47	22
Hiiumaa	13	-
Ida-Virumaa	15	10
Jõgevamaa	4	2
Järvamaa	17	10
Läänemaa	11	1
Lääne-Virumaa	13	5
Põlvamaa	9	2
Pärnumaa	72	16

Raplamaa	17	3
Saaremaa	14	5
Tartumaa	17	2
Valgamaa	15	5
Viljandimaa	10	6
Võrumaa	28	4
<b>Kokku</b>	<b>302</b>	<b>92</b>

Suuremad rikkumised:

- Expo Baltic OÜ veopakendil oli nõuetekohane teave toote realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäeva kohta, kuid kaupluses pakend avatakse ja toodet müüakse kaalukaubana. Tootja ei teavitanud kauplejat kui kaua võib toodet müüa peale pakendi avamist.
- OÜ M. V. Wooli kaalukaubana müüdavate toodete müügikohas puudus nõuetekohane teave kalaliigi kohta.

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

Kalatooteid **testiti** veterinaar-ja toidulaboris seitsmel korral, sellest kahel tootel tarbija signaali alusel. Kala ja kalatoodete soolasisaldust analüüsiti viiel korral. Analüüside tulemused vastasid toote müügipakendil märgistusel teavitatule. Kahel korral teostati AS Viru Rand poolt valmistatud tootele “Sprotid õlis” sensoorne analüüs, mille kohaselt toote välimus, konsistents, lõhn ja maitse vastasid nõuetele.

### **Karastusjookide, mahlade ja nektarite testimine**

Karastusjooke, mahlu ja nektareid testiti kokku **29** korral.

Kolme erineva tootja apelsininektarit kontrolliti Saksamaa laboris SGF International E.V.SURE-GLOBAL-FAIR, millest üks toode (Rimi Eesti Food AS-i tellimusel Poolas valmistatud Euroshopper Apelsininektar) ei vastanud nõuetele. Analüüside tulemuste kohaselt oli *kryptoxanthinesteri* sisaldus tootes suurem kui soovib Codex Alimentarius ning seega on võimalik mandariinimahla sisaldus tootes. Rimi Eesti Food Aktsiaseltsile tehti ettekirjutus.

Veterinaar - ja Toidulaboratooriumis testiti viit Ukraina päritolu mahlatoodet (kahte mahla ja kolme nektarit). Saadud tulemuse kohaselt sisaldab apelsinimahl arvutuslikku suhkruvaba ekstrakti 5,7 g/l ja ananassimahl 5,8g/l. Seega ei saa neid tooteid klassifitseerida apelsini-ja ananassimahlaks kooskõlas “A.I.J.N. Code of practice for evaluation of fruit and vegetable juices” nõuetega (suhkruvaba ekstrakti soovituslik norm apelsinimahlades vahemikus 24-40 g/l ja ananassimahlades vahemikus 15-40 g /l). Maaletoojale, OÜ-le Mildeks on tehtud ettekirjutus.

Gutta Free kaubamärgiga **kahes nektaris** testiti tervisekaitseinspektsiooni kesklaboris säilitusaineid ja toiduvärve ning selles osas rikkumisi ei esinenud. Samade tootete osas võeti ka silmaarstidelt eksperthinnang, mille kohaselt märgistus ei olnud selgesti loetav.

C-vitamiini sisaldust on kontrollitud erinevates karastusjookides ja mahlatoodetes **13** korral. Rikkumisi ei tuvastatud.

Silmaarstide hinnang märgistuse loetavuse hindamise osas võeti **kuue** toote kohta, millest neljal korral hinnati eestikeelne märgistus kas raskesti loetavaks või üldse loetamatuks. Märgistust hinnati järgmiste toodete osas:

- \*Koreas toodetud Aloe Vera Drink Aloe, 500ml (ei olnud loetav),
- \*Gutta õunanektar, 0,425 L (raskesti loetav),
- \*Gutta Apelsininektar, 0,425 L (raskesti loetav),
- \*Jäättee musta sõstra maitsega (AS Värska Vesi), 1L (ei olnud loetav),
- \*Pai SMUUTI Apelsini-mango maitsega 5-vilja mahl, 0,5 L (loetav),
- \*Pai SMUUTI Mustasõstra maitsega 7-vilja mahl, 0,5 L (loetav).

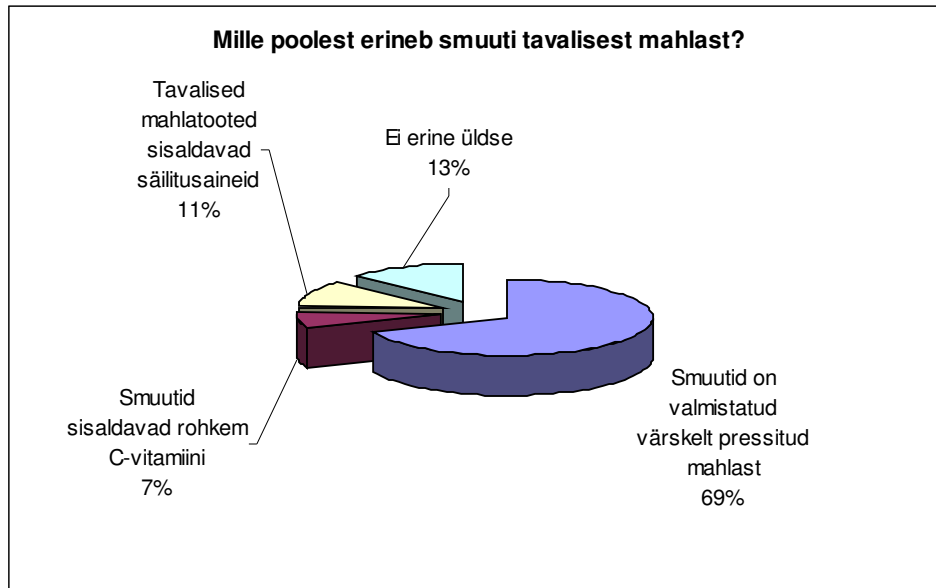
*Eesti turule ilmusid mõned aastad tagasi mahlatooted, mida alguses tarbijale aktiivselt reklaamiti ja tutvustati kui väga tervislikke värsketest puuviljadest valmistatud viljalihaga mahlu. Neid nimetati „smuutideks“. Tegelikult ei turustata Eesti turul klassikalisi smuutisid vaid viljalihaga segumahlu ja seega toimus oluline tarbijate eksitamine.*

Wikipedia vaba entsüklopeedia alusel on **klassikaline smuuti** valmistatud värsketest puuviljadest, mis purustatakse elektrilises segistis (blenderis) mõnusa paksu konsistentsini. Selline segu võib olla valmistatud näiteks värskest apelsinimahlast, maasikatest ja banaanidest.

*Oluline on märkida, et klassikaline smuuti ei sisalda kindlasti mahlakontsentraadist valmistatud mahla ja on valmistatud ainult värsketest puuviljadest.*

-  
Tarbijakaitse kodulehekülje gallupis esitatud küsimusele „Mille poolest erinevad praegu jaekaubanduses müügil olevad SMUUTI nimetusega tooted tavalistest mahlatoodetest saadi järgnevad vastused:





Joonis 4

Joonis 4 näitab, et 69% küsitlusele vastanutest arvab, et smuutid on valmistatud värskelt pressitud mahlast, mille järgi võib väita, et tarbijad teavad, mida soovivad. Samas tegelikult turustatakse Eestis jooke, mis ei vasta tarbija ootustele.

Viimasel ajal on tulnud jaevõrku müügile mahlatooted, mille müügipakendil on rõhutatud sõna SMUUTI või PAI SMUUTI, mis kontrollimisel osutusid kaubamärkideks pakendil.

Käesoleval ajal jaekaubanduses müügil olevad smuutid on tegelikult **viljalihaga mahlad, osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahlast/ püreest** (mille valmistamiseks on kasutatud kontsentreeritud mahlu, erinevaid kontsentreeritud püreesid ning püreesid). Kontsentreerimata koostisosade (püree) osakaal on tooteti erinev. Pai Smuuti Kaubamärgiga toodetel (AS Põltsamaa Felix) näiteks 8%. Kadarbiku Köögivili OÜ toodetel on kontsentreerimata püree osakaal tunduvalt suurem, kuid mandariinimaitsega 4-vilja mahla puhul jättis tootja märkimata, et see toode on valmistatud täielikult kontsentreeritud mahlast. Koostisosade loetelus on küll kõik kontsentreeritud mahlast koostisosad õigesti nimetatud, kuid toote nimetusele on lisatud eksitavalt „osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahlast“.

Tarbijakaitseamet testis C-vitamiini sisaldust Kadarbiku Köögivili OÜ poolt toodetud SMUUTI kaubamärgiga toodetes ja AS Põltsamaa Felix poolt toodetud PAI SMUUTI kaubamärgiga mahlatoodetes. Lisaks testiti võrdluseks ka ühte kontsentreeritud mahlast valmistatud troopiliste viljade nektarit ja ühte apelsinimahla kontsentreeritud mahlast.

#### Tabel 7. Erinevate mahlatoodete testimise tulemused

Nr	Mahlatoote nimetus	C vitamiini sisaldus
1.	Kadarbiku Kõõgivil OÜ SMUUTI Mango maitsega 5-vilja mahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahl/püreeest</small>	16,3 mg /100 g
2.	Kadarbiku Kõõgivil OÜ SMUUTI Must-ja punasesõstra maitsega 4-viljamahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahl/püreeest</small>	6,9 mg /100 g
3.	Kadarbiku Kõõgivil OÜ SMUUTI Mustika-vaarikamaitsega 6-viljamahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahl/püreeest</small>	8,6 mg /100 g
4.	Kadarbiku Kõõgivil OÜ SMUUTI Hommikueine 7-viljamahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahl/püreeest</small>	24,7 mg /100 g
5.	Kadarbiku Kõõgivil OÜ SMUUTI Ananassi-laimi maitsega 4-viljamahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahl/püreeest</small>	0,6 mg /100 g
6.	Kadarbiku Kõõgivil OÜ SMUUTI Mandariini maitsega 4-viljamahl kontsentreeritud mahl	<0,5 mg /100 g
7.	AS Põltsamaa Felix PAI SMUUTI Vaarika ja mustsõstra maitsega 7-viljamahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahl/püreeest</small>	0,7 mg /100 g
8.	AS Põltsamaa Felix PAI SMUUTI Apelsini- mango maitseline 5 – viljamahl <small>Osaliselt valmistatud kontsentreeritud</small>	2,1 mg /100 g

	mahlast/püreest	
9.	AS Põltsamaa Felix PAI SMUUTI Porgandi-apelsini- maitsega 5- vilja mahl Osaliselt valmistatud kontsentreeritud mahlast/püreest	1,3 mg /100 g
10	Troopiliste viljade nektar valmistatud kontsentreeritud mahlast	1,9 mg /100 g
11	Apelsinimahl kontsentreeritud mahlast	50,2 mg /100 g

*Analüüsitulemused olid väga üllatavad. Viljalihaga segumahlades peaks C-vitamiini sisaldus olema oluliselt kõrgem kui nektaritel. Tabel 7 aga näitab, et Eestis müüdavate viljalihaga segumahlades see alati nii ei ole. Seega ei vasta paljud Eestis smuutide nime all müüdavad mahlatooted nendele reklaamides omistatud omadustele - nagu „ehtne ja hea“ või „pudelisse pressitud puuvili“.*

*Antud uuringu tulemuste valguses kaalub Amet välja anda erinevaid infomaterjale, et harida tarbijat ja tutvustada Eesti turul valitsevat tegelikku olukorda.*

### **Puu- ja köögivilj**

Värskeid puu-ja köögivilju kontrolliti **364** korral, millest märgistuse rikkumisi on avastatud **87** korral ehk **23,9 %**.

Euroopa Ühenduses kehtivaid puu-ja köögiviljade turustusnorme soovitakse ühtlustada Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni Euroopa Majanduskomisjoni (UNECE) poolt vastu võetud standardite soovitustega. Sellega seoses on võetud vastu kaks Nõukogu (EU)määrust:

- NÕUKOGU MÄÄRUS nr 1182/2007 26.09.2007. a, millega kehtestatakse puu-ja köögiviljasektori erieeskirjad, muudetakse direktiive 2001/112/EÜ ja 2001/113/EÜ ning määrusi (EMÜ) nr 827/68, (EÜ) nr 2200/96, (EÜ) nr 2201/96, (EÜ) nr 2826/2000, (EÜ) nr 1782/2003 ja (EÜ) nr 318/2006 ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2202/96.

- KOMISJONI MÄÄRUS (EÜ) nr 1580/2007 21.12.2007.a, millega kehtestatakse nõukogu määruste (EÜ) nr 2200/96, (EÜ) nr 2201/96 ja (EÜ) 1182/2007 rakenduseeskirjad puu-ja köögiviljasektoris.

Uute turustusnormide vastuvõtmiseni kohaldatakse jätkuvalt määrustes (EÜ) nr 2200/96 ja (EÜ) nr 2201/96 sätestatud turustusnorme.

Esimesel poolaastal esines sagedamini rikkumisi kvaliteedi osas, kontrollimisel toode ei vastanud müügikohas tarbijale teavitatud kvaliteediklassi nõuetele või kehtivatele miinimumnõuetele. Kvaliteedi langus on kiire riknemise tõttu probleemiks eriti suvekuudel. Tarbijate poolt tehtava pideva valiku tõttu jääb müügikohale järjest rohkem ebakvaliteetseid saadusi ning kuna kaubanduses enamasti tööjõudu napib ei jõuta tooteid müügisaalis küllaldaselt sorteerida. Kahjuks käituvad sageli ka tarbijad enesele puu-ja köögivilju valides ülejäänud kauba suhtes hoolimatult, mis on kiire riknemise üheks põhjuseks, sest puuviljad on vigastuste suhtes tundlikud.

Teisel poolaastal on enim rikkumisi avastatud teabe esitamise osas (müügikohas esitatakse tarbijale toote kohta vale päritolumaa).

- Sagedamini on teabe esitamisel kehtivaid nõudeid rikutud Maxima Eesti OÜ kauplustes. Müügikohas esitatud päritolumaa ei ole sama, mis transportkastile või saatelehtedele märgitud. Mõnel juhul on Maxima kauplustes märgitud päritolumaa hinnatahvlitele inglise või tundmatus segakeeles. Maxima Eesti OÜ-le on tehtud ettekirjutus eestikeelse märgistuse puudumise kohta väikepakendisse pakendatud puu-ja köögiviljadel. Ettekirjutuse nõudeid ei täidetud õigeaegselt, mistõttu kohaldati sunniraha. Kuna kaupluseketil puudub Eestis ladu, on Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduses kehtestatud nõuete täitmise kontrollimine Maxima kauplustes võimalik ainult jaemüügi etapis. Maksima Eesti OÜ kauplused on võetud riskianalüüsi põhjal Tarbijakaitseameti 2008. aasta järelevalve plaani.
- Poola päritolu õunte puhul teavitatakse mõnel juhul endiselt valesi sordinime "Poola."
- Puu-ja köögiviljade halva kvaliteedi ja eksitava teabe kohta müügikohas tehti Rimi Eesti Food Aktsiaseltsile märgukiri.
- Kahele hooajaliselt värskaid marju müüvale firmale tehti ettekirjutus ühikuhinna esitamiseviisi kohta, mis ei olnud selge ja ühetähenduslik ning võis mõjutada tarbijat ostu sooritama.



Pilt 1



Pilt 2

*Näiteks, käesolevate piltide puhul on Tarbijakaitseameti seisukohast tarbijat eksitav asjaolu, et suurelt on esitatud hind 250 grammi kohta, kuid kilohind väikselt. Tegelikuses aga peaks esmasena, suurelt olema esitatud kilohind ja muu info peaks all olla väiksemana.*

Kolmel korral on kauplustes avastatud hulgilao poolt osaliselt mittenouetekohaselt märgistatuna (ühel juhul suurusnõuete rikkumine) väljastatud tooteid, mille märgistus ei vastanud osaliselt kehtivatele nõuetele.

- Nii avastati müügil OÜ Karlskroona poolt maale toodud Prantsusmaa päritolu aprikoosid, II klass, millest 40% ei vastanud kehtivatele suurusnõuetele.
- Samuti väljastas OÜ Karlskroona Hollandi päritolu II kvaliteediklassi nõuetele vastavad sibulad, millega kaasnevatele OÜ Karlskroona saatedokumentidele oli märgitud I kvaliteediklass.
- Tuvastati et, kontrollmomendil olid kaupluses müügil AS Bambona poolt plastalusele pakendatud Lõuna-Aafrika päritolu viinamarjad, I klass, 402 g, mille müügi pakendi märgistusel puudus teave viinamarjade sordinime kohta.

Hulgiladudele tehti märgukirjad ning kahel korral on järelvalveasutuste omavahelise infovahetamise korras rikkumisest teavitatud ka Taimetoodangu Inspektsiooni.

**Tabel 8. Puu-ja köögiviljade märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	68	47
Hiiumaa	9	1
Ida-Virumaa	17	-
Jõgevamaa	23	4
Järvamaa	22	1
Läänemaa	22	-
Lääne-Virumaa	24	3
Põlvamaa	12	-
Pärnumaa	12	2
Raplamaa	22	2
Saaremaa	41	8
Tartumaa	26	14
Valgamaa	19	-
Viljandimaa	27	5
Võrumaa	20	-
<b>Kokku</b>	<b>364</b>	<b>87</b>

### Alkohoolsed joogid

Alkoholsete jookide müüki kontrolliti **931** korral millest märgistuse rikkumisi esines 58 korral korral ehk **6,2 %**. Täpsemal kontrolliti jaemüügi etapis alkohoolse joogi nime ja liigi esitamist koos müügihinnaga.

**Testimiseks** võeti alkohoolseid jooke **15** korral, millest rikkumisi esines kahel juhul:

- Ühel korral ei vastanud viina kangus etiketile märgitud kangusele ning toote lõhn ja maitse ei olnud liigile omased. Tootjale tehti sellekohane ettekirjutus.
- Veterinaar- ja Toidulaboratooriumi poolt teostatud analüüside kohaselt ei vastanud jääsuhkru sisaldus (6,0 g/l kohta) lauaveini poolmagusale tootetüübile kehtestatud normile (12 g/l kohta), ning seega osutusid märgistusel esitatud toote tüüpi iseloomustavad sõnad “semi-sweet” tarbijat eksitavaks. Turustajale tehti rikkumise ettekirjutus.
- Tarbijakaitseameti poolt võrreldi 5 ekspertiisiks võetud veini tarbijapakendi välisvormistust riiklikusse alkoholiregistrisse esitatud tootenäidisega. Erinevusi ei tuvastatud.

Probleeme esines lahjade alkoholsete jookide müügipakendil esitatud märgistusega:

**Tabel 9. Alkoholsete jookide märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	136	20
Hiumaa	36	-
Ida-Virumaa	34	1
Jõgevamaa	30	3
Järvamaa	63	1
Läänemaa	50	1
Lääne-Virumaa	60	-
Põlvamaa	48	2
Pärnumaa	102	11
Raplamaa	57	1
Saaremaa	51	1
Tartumaa	89	8
Valgamaa	53	-
Viljandimaa	59	9
Võrumaa	63	-
<b>Kokku</b>	<b>931</b>	<b>58</b>

Tarbijapakendil esitati alkoholse joogi nimetus “ENERGY” ja tootja kirjeldab koduleheküljel toodet kui energijookidele sarnase maitsega alkoholset jooki. Kuna energijookidel ei ole ühiseks omaduseks maitse, vaid kesknärvisüsteemi stimuleerivad ained (*milledest tauriini, guaraana jt sarnaste ainete kasutamine alkoholse joogi koostises on keelatud*) on nimetuse Energy kasutamine eksitav, kuna tarbija võib eeldada, et lisaks alkoholi toimele saab ta joogist täiendavat energiat. Alates 1. juulist 2007 hakati kohaldama Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 1924/2006, toidu kohta esitatavate toitumis-ja tervisealaste väidete kohta. Nimetatud määruse I peatüki artikli 4 punkt 3 kohaselt on jookidel, mille etanoolisisaldus on üle 1,2 mahuprotsendi, lubatud toitumisalastest väidetest kasutada üksnes väiteid, mis viitavad enam kui 1,2 - mahuprotsendilise etanoolisisaldusega jookide madalale alkoholisisaldusele või alkoholi- või energiasisalduse vähendamisele. Tootjale tehti sellekohane ettekirjutus.

- Muu alkoholse joogi tarbijapakendi märgistusel esitati tekst “Valmistatud Viru Valge kvaliteetvodka, värskendavatest naturaalmahladest ning jäiselt kirkast veest.” Selle sarja (Viru Valge Cooler) ühe toote koostises puudub, vastavalt märgistusel esitatud koostisosade loetelule, mahl kui koostisosa üldse. Seega on

tarbijat eksitunud. Kõigi selle sarja toodete puhul peab esitama märgistusel sõnaliselt rõhutatud koostisosa mahl koguse protsentides vastavalt märgistamise nõuetele (toiduseadust kohaldatakse alkoholi käitlemisel niivõrd, kuivõrd alkoholi käitlemist ei ole reguleeritud muude õigusaktidega). Menetlus lõpeb 2008. aastal.

- Saku Õlletehase Aktsiaseltsi poolt toodetud alkoholsete jookide müügipakendi märgistusest, näiteks ZIP Long Drink Vodka & Bitter Raspberry (“Magus vaarikas väikese viinaga”) ja ZIP Long Drink Cranberry, ei ole selgesti arusaadav, kas nendes toodetes on kasutatud lõhna- ja maitseainet või vastavalt vaarikajõhvikamahla. Toote Saku ZIP Long Drink Jõhvikas kohta ei saa selles osas selgust ka tootja koduleheküljelt. Menetlus lõpeb 2008. aastal.

Saku Õlletehase AS ja A.LeCoq AS on pöördunud Tarbijakaitseameti poole tõstatades küsimuse “naturaalse siidri” olemusest. Kuigi siidri valmistamisel on vee, suhkrutoodete ja mõnede lisaainete piiratud koguses lisamine lubatud, oli ameti seisukoht, et tarbija jaoks on oluline teha vahet naturaalsel tootel, mis valmivad kääritamise tulemusena ja tootel, millele on lisatud suhkrut, vett ning lisaaineid. Seda just seepärast, et Euroopa Liidu ja Eesti turul on ka ehtsad naturaalsed siidrid esindatud.

Sellest tulenevalt tegi Tarbijakaitseamet ettepaneku, et A.Le Coq AS ja Saku Õlletehase AS võiksid Eesti Toiduainetööstuse Liidu liikmetena kohtuda ümarlaul, kaasates kolmanda osapoolena Põltsamaa Felix Aktsiaseltsi, kes on ainus naturaalse siidri tootja Eestis ja samuti Eesti Toiduainetööstuse Liidu liige. Kohtumise eesmärk oleks arutelu ja kokkulepe, millisel juhul on siidrite iseloomustamisel (tutvustamisel, reklaamis või toote nimetuses) õigustatud sõna “naturaalne” kasutamine.

Vastavasisuline nõupidamine toimus 22.10.2007 kuid ühist tulemust seal ei saavutatud. Samas olid tootjad seisukohal, et kuna mitte ainult naturaalse siidri vaid ka muu naturaalse toidu, sh alkohoolse joogi koostise ja olemuse kohta puuduvad õiguslikud määratlused siis turu korrastamise eesmärgil oleks vajalik tootjate tasemel vabatahtlik kokkulepe. Toiduliit pöördus TTÜ Toiduainete Instituudi poole arvamuse küsimiseks eriala ekspertidelt naturaalse siidri definitsiooni määratlemiseks ja pärast vastuse saamist on lubanud organiseerida uue ümarlaua kaasates nii Veterinaar- ja Toiduameti kui ka Tarbijakaitseameti esindajad.

*Kokkuvõtteks võib öeda, et müügikohas tarbijatele esitatud Teave oli suuremates kauplustekettides valdavalt nõuetekohaselt avaldatud.*

**Maksumärgistamise** nõuete täitmist jaevõrgus kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt **792** korral. Rikkumisi tuvastati **7** korral ehk **1%**. Vastavalt koostöölepele esitab Tarbijakaitseamet kontrollimiste tulemuste põhjal igal kuul koondaruande Maksu- ja Tolliametile. Rikkumiste korral kohaldatakse väärtemenetlusi (kiirmenetlus, hoiustrahv), ühel korral teavitati rikkumisest Ida Maksu- ja Tollikeskust (MTK), ning ühel korral tuvastati rikkumine koostöös politseiga. Kõikide rikkumiste puhul avastasid kontrollijad



ettevõtetes maksumärgistamata alkoholi. Tarbijatelt pole laekunud ühtegi signaali jaemüügis maksumärgistamata alkoholi kohta.

### **Mahepõllumajanduslikud tooted**

Mahepõllumajanduslike toodete ja saaduste märgistamise nõuetele vastavust kontrolliti **25** korral, rikkumisi avastati **6** korral ehk **24%**.

Eesti mahetoodangust on müügil teed, mett, jahu, helbeid, moosi, leiba, saia, piimatooteid, mune, maiustusi ja köögivilju. Suurima osa kauplustes pakutavast moodustab siiski välismaine, eriti Saksamaalt pärit kaup.

Mahepõllumajandusregistri andmetel on seisuga 31.12.2007 mahetootjaid 1211 ning mahepõllumajandusliku töötlemisega ettevõtteid 24. Tartumaa Veterinaar keskuse andmetel pole näiteks Tartumaal ühtegi tunnustatud mahetöötajat. Ka kauplustes ei ole mahetooteid igas maakonnas müügil leida (näiteks Põlvamaal). Võrumaa mahetootjad turustavad oma toodangu Tartus või Tallinnas. Haapsalus avati kaks mahetoodanguga kauplevat poodi aasta lõpus.

Järelevalve tulemusena:

- tehti ühele füüsilisest isikust ettevõtjale ettekirjutus kuna ettevõttel puudus nõuetekohane tunnustus.
- Tuvastati ühel juhul mahetoote märgistamisnõuete rikkumine ja kontrollimise tulemused edastati Veterinaar- ja Toiduametile palvega selgitada, kas AS Saidafarm poolt toodetud Saida Mahejuustu Kõõmnetega valmistamisel järgitakse mahepõllumajandusliku tootmise nõudeid. Saadud vastuse põhjal mahetöötlemise osas rikkumisi ei tuvastatud, märgistuse nõuetekohase täiendamise kohta tehti ettekirjutus.
- Koostati märgukiri maheteede tootjale Elujõud OÜ, kuna märgistusel ei onud tootja kohta andmeid täpselt esitatud.
- Koostati märgukiri märgistusenõuete rikkumise osas OÜ-le Aarensen, kes kaupleb mahetoodetega Tallinnas.

**Tabel 10. Mahepõllumajanduslike toodete märgistamise kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	8	5
Hiumaa	1	-
Ida-Virumaa	-	-
Jõgevamaa	-	-
Järvamaa	-	-
Läänemaa	-	-

Lääne-Virumaa	3	-
Põlvamaa	-	-
Pärnumaa	1	-
Raplamaa	2	-
Saaremaa	1	-
Tartumaa	4	1
Valgamaa	2	-
Viljandimaa	1	-
Võrumaa	2	-
<b>Kokku</b>	<b>25</b>	<b>6</b>

*Tarbijate teadlikkuse kasvuga on suurenenud nõudlus mahetoodete järele ja praegu ei suudeta veel nõudlust tegelikult rahuldada. Mahetooteid on ka suurtest kauplustest raske leida ning vähemteadlik tarbija ei oska mahepõllumajandusele viitavaid märke muudest Eesti või Euroopa turul kasutatavatest toidumärgistest selgesti eristada.*

### **Tubakaseaduses sätestatud nõuete kontroll**

Tubakaseaduses sätestatud nõuete järgimist kontrolliti nii tubakatoodete jaemüügi, tubakatoodete müügiesenduse keelu kui ka toitlustusasutustes suitsetamist reguleerivate nõuete osas. Kokku kontrolliti tubakaseaduse täitmist **228** korral, millest rikkumisi tuvastati **10** korral ehk **4,4 %**.

05.06.2007.a. jõustus täies mahus tubakaseadus. Viimased muudatused seisnesid tubaka müügiesenduse keelu ning toitlustusettevõttes suitsetamiskeelu jõustumises.

Tubakaseaduse § 26 lg 1 sätestab:

(1) Keelatud on tubakatoote müügi suurendamiseks avalikkusele suunatud tegevus, mis seisneb tarbijale tubakatoote või sellega seotud toote või teenuse tasuta või tubakatoote maksimaalsest võimalikust jaemüügihinnast oluliselt madalama hinnaga pakkumises või kingituste jagamises või müüki edendava tarbijavõistluse, -mängu või -loterii korraldamises (edaspidi *müügiesendus*).

2007. aastal jätkus koostöö tubakatootjate ja Tarbijakaitseameti vahel, kus tubakatootjad kooskõlastasid oma tarbijateabe materjalid eelnevalt Ametiga või küsisid üldist nõu oma töö paremaks korraldamiseks kooskõlas seadusandlusega. Võrreldes 2006. aastaga on selliste nõustamiste arv kahanenud veidi vähem kui poole võrra - nõustamisi oli sel aastal kokku **49**.

Vastavalt tubakaseaduse § 29 p-le 6 on suitsetamine keelatud toitlustusettevõttes, välja arvatud käesoleva seaduse § 31 lõikes 1 sätestatud ruumis ja § 31 lõike 1 kohaselt on toitlustusettevõttes suitsetamine lubatud üksnes suitsetamiseks ettenähtud suitsetamisruumis või toitlustusettevõtte müügikoha vahetus läheduses väljaspool siseruume asuval hooajalisel laiendusel.

Kahel korral tuvastatigi just suitsetamisekeelu rikkumised toitlustusettevõttes. Rikkujaks oli AS Tallink Grupp, kellele Tarbijakaitseamet koostas kohustusliku ettekirjutuse rikkumise lõpetamiseks. Detsembri lõpus vaidlustas AS Tallink Grupp ettekirjutuse halduskohtus. Kohus ei rahuldanud AS Tallink Grupp kaebust selles osas, mis puudutas suitsetamisekeelu rikkumist. AS Tallink vaidlustas halduskohtu otsuse ning juhtumi menetlus jätkub 2008. aastal Ringkonnakohtus.

Ülejäänud 8 rikkumist tubakaseaduse osas olid seotud hinnateabe ja märgistusega.

*Kui eelnevatel aastatel on Tarbijakaitseamet teostanud ka tubakatoodete testimist CO, nikotiini ja tõrva sisalduse osas siis 2007. a sellesisulisi analüüse läbi ei viidud, kuna 2007. a ei laekunud sigarettide koostise osas ühtegi kaebust ning aastatel 2003-2006 läbiviidud tubakatoodete testimised olid osutunud nõuetekohaseks.*

*Tubakaseaduses sätestatud nõuete kontrolli jätkatakse ka edaspidi ning seda just eelkõige tubakatoodete müügiesenduse keelu ja toitlustusasutustes suitsetamisele kehtestatud nõuete hindamise osas.*

### **Toodete nimetuste õigsuse kontrollimine toote müügikohas**

Toodete nimetuse õigsust müügikohas kontrolliti **433** korral, kusjuures rikkumisi avastati **116** korral, ehk **26,8%**.

Toodete nimetuste õigsuse hindamise osas toote müügikohas kontrolliti järgnevaid tootegruppe: piim, rööskkoor, piimatooted (kohukesed, desserdid, juustud, piimarasvavõided), rasvad (margariinid), rasvasegud, mahlad, nektarid, kalatooted, kondiitritooted, toiduõlid jne.

**Tabel 11. Toodete nimetuse õigsuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	150	47
Hiiumaa	-	-
Ida-Virumaa	84	27
Jõgevamaa	9	4
Järvamaa	31	5
Läänemaa	1	-
Lääne-Virumaa	2	2
Põlvamaa	-	-
Pärnumaa	70	2
Raplamaa	26	10
Saaremaa	5	-

Tartumaa	22	8
Valgamaa	24	9
Viljandimaa	21	1
Võrumaa	8	1
<b>Kokku</b>	<b>433</b>	<b>116</b>

Alljärgnevalt on toodud mõningad näited:

- jaekaubanduses avastati sagedamini eksimusi piimatoodete – taimse rasvaga kohukeste, piimarasvavõiete ja margariinide müügikohas esitatud hinnasedelitel toote nimetuse teavitamisel. Näiteks kasutati tootenimetuse “piimarasvavõie” asemel väljendit “piimarasvavõi”.
- Juustude müügikohas esitati hinnasedelitel rasvasisalduse protsent. Osadel juustudel teavitati toote rasvasisalduse kuivaines, teistel toodetel üldrasvasisaldus. Seega oli hinnasedelitel esitatav teave tarbijat eksitav. Kauplejatele anti tähtaeg, et teha korda hinnasedelitel esitatud teave juustude rasvasisalduste esitamisel müügikohas üheselt mõistetavalt, s.t. kasutada sama %, mis on toote märgistusel.
- Margariinide müügikohas esitatud hinnasedelitel on sageli teavitatud koos hinnateabega ainult toote kaubamärk, mitte toote nõuetekohane müüginimetus.

*Kuna toodete sortiment pidevalt laieneb ning tootjad muudavad ka traditsiooniliste toodete koostisi, jätkatakse toodete nimetuste teavitamise õigsuse kontrolli toidukaupade müügikohas esitatud hinnasedelitel ka edaspidi.*

### Allergeenidest teavitamine müügikohas

**Allergeenidest** teavitamist müügikohas pakendatud ja pakendamata toidukaupade puhul kontrolliti **176** korral. Piisavat informatsiooni pakendamata toidu koostise, sh allergeenide sisalduse kohta ei osanud tarbijaid teenindavad isikud anda **30** korral ehk **17,1%**.

Toidu märgistusele esitatavate nõuete ja muul viisil teabe edastamise korra kohaselt esitatakse märgistusel nõutav teave **müügikohas tarbija juuresolekuta pakendatud toiduga ja müügi pakendisse pakendamata toiduga** kaasasolevatel dokumentidel või veopakendil. Tarbija nõudmisel annab müügikohas tarbijat teenindav isik lisaks müügikohal esitatud teabele **suulist teavet**. Märgistamise eeskirjade kohaselt nõutakse nimetatud toidukaupade müügikohas lisaks teistele toodet iseloomustavatele andmetele ka **allergiat põhjustada võivate koostisosade esitamist**.

*Kontrollimisel suuremates jaekaubandusettevõtetes andsid teenindajad tarbijale vastavat nõuetekohast suulist teavet, väiksemates kauplustes ei teadnud paljud müüjad müügi pakendisse pakendamata või kaupluses tarbija juuresolekuta pakendatud toidu*

(valikpagaritooted, salatid, valmistoidud jm) koostisosade loetelu, sh võimalike allergeenide sisaldust. Näiteks ei osatud vastata küsimustele, kas salatite valmistamisel on kasutatud hapukoort või majoneesi ning magustoitude valmistamisel vahukoort või taimset rasva sisaldavat vahukreemi. Teenindajad teadsid, millisest taignast on valmistatud kookide põhjad, kuid ei osanud vastata küsimustele taigna koostisosade kohta.

Kauplejatele esitati nõue varustada müügikohad tootjapoolse kirjaliku informatsiooniga **müügikohas pakendatud ja pakendamata toidukaupade toodete koostiste** kohta vastava suulise teabe andmiseks.

Tarbijakaitseameti poolt tehti ettekirjutus ka OÜ-le Europagar, kelle poolt valmistatud valikpagaritoodete müügipakendite märgistusel ei esitatud liitkoostisosi koostisosade loeteluna. Seega jäeti tarbijad ilma teabest liitkoostisosades sisalduvate allergeenide “sojaletsitiin”, “nisujahu” ja “munamass” sisalduse kohta.

*Toidu märgistamise ja muul viisil esitatava teabe kontrollimisel tuleks jätkuvalt pöörata tähelepanu allergiat põhjustada võivate koostisosade esitamisele kõikide tootegruppide osas.*

**Tabel 12. Allergeenidest teatamise kontrollimine müügikohtades**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	36	15
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	6	5
Jõgevamaa	8	-
Järvamaa	17	-
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	13	-
Põlvamaa	8	-
Pärnumaa	19	1
Raplamaa	3	-
Saaremaa	2	-
Tartumaa	16	6
Valgamaa	32	-
Viljandimaa	3	3
Võrumaa	12	-
<b>Kokku</b>	<b>182</b>	<b>30</b>

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

*Toidukaupade müügi pakenditel esitatava märgistuse raskesti loetavus võib jätta mõningatel juhtudel tarbija ilma toote kohta käivast olulisest informatsioonist. Märgistuse loetavus ei tulene alati liiga väikesest kirjasuurusest, vaid lisaks võib raskendada lugemist värvilahendusest tulenevalt halvasti taustast erinev kiri.*

Tarbijakaitseamet pöördus 2007. aastal kahel korral Eesti Oftamoloogide Seltsi erialaspetsialistide poole arvamuse saamiseks **14** toote müügi pakendite eesti keelse märgistuse loetavuse osas alljärgnevalt:

### **Mitteloetavad:**

- adventikalender, 75g (Windel CmbH Co.KE),
- Jätee musta sõstra maitsega, 1L (AS Värska Vesi),
- Aloe Vera Drink Aloe, 500ml (maaletooja Arkos Kaubanduse OÜ),
- kondenspiimamaitseline jäätis biskviidimaitselise küpsistega glasuuriga, 60g Credo jäätis (Ingman),
- krõbedad küpsised šokolaaditükikeste ja pähklitega, 100g (Henry Lambertz CmbH &Co),
- sidruni- ja maasikamaitseline šerbettjäätis, sidrunil põhineva puuvilja glasuuriga, 100ml/73g Credo jäätis.

### **Raskesti loetavad:**

- Sulatatud juust Merevaik Extra Light, 175g (raskesti loetav helesinisel taustal valge kiri) (AS Tere),
- Gutta õunanektar, 0,425 L,
- Gutta Apelsininektar, 0,425 L,
- GIN Long Drink Energy, A.LeCoq 1,5 L (osaliselt raskesti loetav).

### **Loetavad:**

- Pai SMUUTI Apelsini-mango maitsega 5-vilja mahl, 0,5 L,
- Pai SMUUTI Mustasõstra maitsega 7-vilja mahl, 0,5 L.

Oftamoloogide Seltsilt saadud ekspertarvamuste alusel tehti ülaltoodud toodete tootjatele ja turustajatele üks ettekirjutus ja kaheksa märgukirja. GIN Long Drink Energy tootjale AS A.LeCoq tehtud ettekirjutus on täidetud ning märgukirjades esitatud toodete märgistused on etteantud tähtaegadeks parandatud.

## **Toidualane koostöö teiste järelevalveasutustega**

Toidukaupade kontrolli alal tehti koostööd Veterinaar- ja Toiduametiga, Tervisekaitseinspeksiooniga (I poolaasta), Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga, Taimetoodangu Inspeksiooniga, Ravimiametiga, Keeleinspeksiooniga ning Tervishoiuametiga.

Toidukaupade osas on amet teavitanud avastatud puudustest, edastanud tarbijate avaldusi vastavalt kuuluvusele ning teinud päringuid märgistamise nõuete osas:

- Veterinaar- ja Toiduametile **51** korral,
- Tervisekaitseinspeksioonile **16** korral,
- Ravimiametile **4** korral,
- Taimetoodangu Inspeksioonile **2** korral,
- Keeleinspeksioonile **2** korral,
- Tervishoiuametile **1** korral,
- Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile **1** korral.

Koostöö korras saadi:

- Veterinaar- ja Toiduametilt **17**,
- Ravimiametilt **4** ja
- Tervisekaitseinspeksioonilt **2** teadet nõuetele mittevastava toidu kohta.

**RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) ehk ohuteadete süsteemi Veterinaar- ja Toiduameti keskuse kaudu laekus 2007.a Tarbijakaitseametisse 10 teadet järgmiste toodete osas:

1. kuivatatud mustad ploomid,
2. toidulisand,
3. marmelaad,
4. toidulisand Nono,
5. pistaatsia pähklid,
6. hiina maiustused,
7. linnulihatooted,
8. marineeritud šampinjonid,
9. tomatiketšup,
10. sprotid õlis.

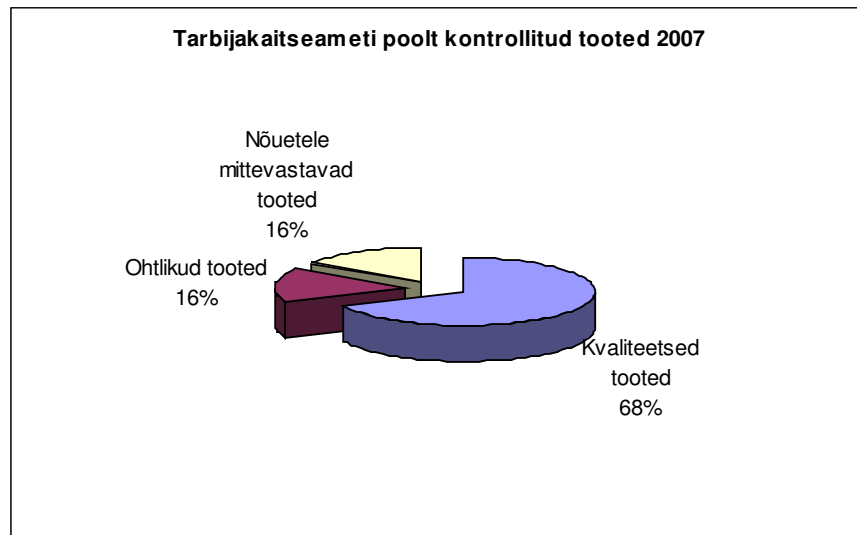
## **Tööstuskaupade järelevalve**

Tööstuskaupade järelevalvet teostatakse tarbijakaitseaduse, kaubandustegevuse seaduse, toote ja teenuse ohutuse seaduse, kemikaaliseaduse ning nende alamaktide alusel.

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega seotud ettevõtetes ja koostati **2377** kontrollakti: **2352** akti jaekaubandusettevõtete kohta; **15** akti turukaubandusettevõtete kohta; **10** akti hulgikaubandusettevõtete kohta.

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **26** ettekirjutust.

Vastavalt toote ja teenuse ohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti testimiseks **145** toodet, millest ohtlikeks osutusid **23** eset ning kvaliteedile ei vastanud **23** toodet (vt joonis 10). Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad ja helkurid. Sealhulgas turujärelevalve korras testitud **40** mänguasjast osutusid ohtlikeks **9** ehk **22,5 %** ning **28** testitud helkurist oli ohtlikud **8** ehk **28,6 %**.



Joonis 5

## Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel

### Mänguasjad

Mänguasjade üle järelevalve teostamisel on aluseks Toote ja teenuse ohutuse seadus ning selle alusel kehtestatud Vabariigi Valitsuse 15.12.2004.a määrus nr 355 „Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord”.

Järelevalve tegevuse käigus kontrolliti mänguasjade ohutus- ja märgistamisnõuete, sealhulgas ka alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasjade märgistamise nõuete täitmist **454** korral, rikkumisi avastati **52** korral ehk **11,5%** .



**Peamiseks rikkumiseks** oli nõuetekohase eestikeelse märgistuse puudumine. Leidus mänguasju, milliste pakendil või pakendi sees oli võõrkeelne teave mänguasjade kasutamise ja sellega seotud ohtude kohta, kuid puudusid eestikeelsed juhendid ja hoiatused või ei vastanud eestikeelsed hoiatused originaalis toodule. Lisaks eeltoodule avastati mõningatel juhtudel müügil mänguasju, millede müügi pakendil puudusid tootja, tema volitatud esindaja või importija nimi või kaubamärk ning aadress, või ei olnud juhitud kasutajate tähelepanu soovitusel selle teabe säilitamiseks.

Näiteks tuvastati järelevalve käigus juhtum, kus OÜ Jukat Eesti müügi kohas oli müügil puzzlematt, mille originaalmärgistusel olev pilt (matil mängivad imikud) oli vastuolus tootjapoolse vanusepiiri hoiatusmärgistamise graafilise sümboliga “Ei ole sobiv alla 3 aasta vanustele lastele.” Maaletoojale tehti sellekohane tähelepanu juhtimine. Mõningatel juhtudel avastati müügil ka mänguasju, millel puudus vastavusmärk.

*Järelevalve tulemuste põhjal võib järeldada, et enamus ettevõtted, kes tegelevad just spetsiaalselt mänguasjade maaletoomisega, on teadlikud seadusandluses sätestatud nõuetest ning peavad neist ka kinni. Nõuete rikkumisi esineb rohkem just väikeettevõtjate poolt, kes toovad maale lisaks muudele toodetele ka mänguasju. Sageli olid nende maaletoodud tooted märgistamata või märgistatud mittenõuetekohaselt.*

*Selliseid juhtumeid, kus eestikeelne märgistus pakendil üldse puudub, tuleb ette enamasti ettevõtetes, kes saadavad vastavad etiketid kauplustesse laiali ning kleebise kandmine pakendile jääb kaupleja kohustuseks. Sellisel juhul esineb tihtipeale juhtumeid, kus tähelepanumatuse või suure töömahu tõttu jäävad kaubad vajaliku märgistuseeta.*

Jätkuvalt avastati müügil mänguasju, mis testimiste tulemustena osutusid ohtlikeks. Kokku testiti **40** mänguasja, millest ohtlikuks osutus **9** ehk **22,5 %** ning nõuetele mittevastavaks tunnistati **9** ehk **22,5 %**. Ohtlike lelude turult kõrvaldamiseks tehti kauplejatele kokku **6** ettekirjutust ning **1** tähelepanujuhtimine. Nõuetele mittevastava kauba märgistuse vastavusse viimiseks on tehtud ettevõtetele **3** ettekirjutust ning **2** tähelepanujuhtimist.

Mänguasjade puhul testiti Tervisekaitseinspektsiooni kesklaboris:

- mehhaanilis-füüsikalisi omadusi - **15 toote puhul**,
- helirõhku **5 toote puhul**,
- kineetilist energiat **3 toote puhul**,
- elementide migratsiooni, seal hulgas ka ftalaatide sisaldust **15 toote puhul**,
- süttivust testiti TÜV Eesti OÜ tulekatsete laboris **2 toote puhul**.

**Tabel 13. Mänguasjade müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	67	29
Hiiumaa	9	-
Ida-Virumaa	37	1
Jõgevamaa	10	4
Järvamaa	22	-
Läänemaa	14	-
Lääne-Virumaa	22	1
Põlvamaa	14	1
Pärnumaa	35	0
Raplamaa	41	3
Saaremaa	28	2
Tartumaa	86	5
Valgamaa	21	2
Viljandimaa	15	1
Võrumaa	33	3
<b>Kokku</b>	<b>454</b>	<b>52</b>

Mõningatel juhtudel sai ühte toodet testida mitmele näitajale. Näiteks laste vannitarvete komplekt, millel sai testida nii mehhaanilis-füüsikalisi omadusi kui ka elementide migratsiooni.

*Testimise tulemusena tunnistati ohtlikuks järgmised mänguasjad:*

- Kõristi “Intelligence Toys” no 380, mis võib põhjustada lämbumist, kuna testimisel purunenud osad mahuvad väikeste osade silindrisse ning eraldunud osakesed läbivad šabloone A ja B.



Pilt 3



Pilt 4

- Mängutelefon “Happy Mobile Phone (pilt 5), mis võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiiltelefoni erinevate meloodiate helirõhutasemed ületavad lubatud taset 11,5 dBA kuni 12,8 dBA võrra.



Pilt 5

- Mobiiltelefon A316, mis võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiiltelefoni erinevate meloodiate helirõhutasemed ületavad lubatud taset 8,2 dBA kuni 10,8 dBA võrra.



Pilt 6

- Mobiiltelefon Spiderman (pilt 7), mis võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiiltelefoni erinevate meloodiate helirõhutasemed ületavad lubatud taset 9,8 dBA kuni 21,6 dBA võrra.



Pilt 7

- 2 osalise tööriistakomplekti “My Tool Kit” prillid, kus mängu kaitseprillide visiir on painutatud selliselt, et sellest läbi vaatamisel tekivad moonutised mis on häirivad ja võivad pikemaajalisel kasutamisel tekitada binokulaarse nägemise häireid.



Pilt 8

Tarbijakaitseamet jätkas ka sel aastal **ftalaatide sisalduse** testimist väikelaste mänguasjades. Kokku testiti **11** toodet, millest nõuetele mittevastavaks osutus **4**.

Ftalaate kasutatakse plastifikaatorina ehk peamiselt plastikust toodete elastsuse ja plastilisuse tagamiseks. Ftalaadid on reproduktiivtoksilised ained, mis tähendab, et nende mürgine toime organismile on pikaajaline, põhjustades peamiselt sigivushäireid. Vabariigi Valitsuse 25. detsembri 2004. a määruse nr 355 „Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord” § 7 lg 6 sätestab, et mänguasi või selle osa ei tohi olla valmistatud pehmest polüvinüülkloriidmaterjalist, mis sisaldab üle 0,1 massiprotsendi ühte

või mitut erinevat ftalaati. Varem kehtis nimetatud nõue vaid alla 3- aastastele lastele mõeldud mänguasjade kohta, kuid alates 16.01.2007 laienes nõue kõikidele mänguasjadele.

Alljärgnevad 7 mänguasja **vastasid** Vabariigi Valitsuse 15.12.2004. a määrusega nr 355 “Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord” kinnitatud nõuetele ftalaatide osas:

- beebikõrin “Kiddie Love”,
- pehmed kuubikud art. 53024123,
- vannimänguasjade komplekt "Baby on the Bath",
- Baby Touch kõristite komplekt "Baby Rattle",
- vanniraamat “Diflax”,
- vanniraamat “Canpol Baby”,
- vanniraamat “Flasy Babe”.

**Nõuetele mittevastavaks** osutusid järgmised tooted:

- Komplekt “Baby Baby Bath Tub Pals” – testimistulemuste kohaselt komplektis sisalduv mänguasi ohtlik laste tervisele, kuna di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 394 korda.



Pilt 9

- “Lovely Collection” mänguasjade komplekt – testimistulemuste kohaselt on mänguasi ohtlik laste tervisele, kuna di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 415 korda.



Pilt 10

- “Bath Toy” vannipartide komplekt – testimistulemuste kohaselt on mänguasi ohtlik laste tervisele, kuna di-isononüüftalaadi (DINP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 371 korda.



Pilt 11

- Vannikujuke “Colour Changing Bath Duck” – testimistulemuste kohaselt võib mänguasi kahjustada laste tervist, kuna di-isononüüftalaadi (DINP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 368 korda.



Pilt 12

Nõuetele mittevastavate ja ohtlike toodete müügilt eemaldamiseks tehti importijatele ettekirjutused ohtliku kauba müügi peatamiseks, toote tagasikutsumiseks ja tarbijate teavitamiseks. Ohtlikest toodetest teavitati läbi RAPEX-süsteemi (vt lk...).

Ftalaatide testimist mänguasjades jätkab Tarbijakaitseamet ka järgmisel aastal, suurendades sealjuures testimiseks võetavate proovide arvu 15 nimetuseni.

*Mänguasjade märgistusnõuete kontrollimine turujärelevalve korras näitas, et seoses RAPEX ohuteadete pideva kontrollimisega on järelevalve laste mänguasju müüdavates kauplustes tugevnenud. Kauplejate teadlikkus on kasvanud ning vähenenud on rikkumiste arv. Jätakuvalt aga leidub meie turul ohtlike mänguasju ning seega on oluline ka edaspidi kõrgendatud tähelepanuga jätkata mänguasjade ohutusnõuetele vastavuse kontrollimist.*

### **Lastehooldustooted ja mittemänguasjad**

**Lastehooldustoodete** nagu lapsevankrite, -kärude, söetmistoolide, lutipudelite, lutikettide jms toodete ohutus- ja müüginõudeid kontrolliti **93** korral, rikkumisi avastati **11** juhul ehk **11,8%**. Peamisteks rikkumisteks oli nõuetekohase eestikeelse kasutamishendi puudumine ning läbi RAPEX süsteemi teavitatud kaupade müük.

Testimisele saadeti **14** lastehooldustoodet, millest nõuetele mittevastavaks osutusid **2**. Lastehooldustoodete puhul testiti järgmisi näitajaid:

- ftalaatide sisaldus - **7 tootes**,
- lastemööbli tugevus ja ohutus (standard EVS-EN 1178-1:1999) - **1 tootes**,
- formaldehüüdide sisaldus - **1 tootes**,



- lasteluttide ohutus (standard EN 1400:2002 “Lastele kasutamiseks ja laste hooldamiseks mõeldud tooted. Imikute ja väikelaste rõngaslutid”) - **5 tootes.**

14. detsembril 2005 võeti vastu Euroopa Parlamendi ja Nõukogu direktiiv 2005/84/EÜ. Direktiivis sätestatakse piirangud ftalaatidele mänguasjades ja lapsehooldusvahendites. Nimetatud direktiiv 2005/84EÜ on sisuliselt kemikaalide piirangute direktiivi 76/769EMÜ muutmine, mis on Eestis üle võetud sotsiaalministri 28.02.2005.a määrusega nr 36 “Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud”. Antud määruse § 36<sup>4</sup> kehtestab piirangud ftalaatide sisaldusele lapsehooldustoodetes. Määruse punkt jõustus 16.01.2007.

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

- “Graco Cocoon CitySport” lastevankri kate,



Pilt 13



Pilt 14

- “FashyBaby” jahutav närimisrõngas modell 1188,





Pilt 15

- “FashyBaby” jahutav närimisrõngas modell 1192 (pilt 16),



Pilt 16

- “Tako” lastevankri käetoetuspulk,



Pilt 17

- **CAM Volare C203 mähkimisalus,**



Pilt 18

- **Pudipõll “Roll'n Go”.**



Testimistulemuste kohaselt osutusid nõuetele mittevastavaks järgmised lastehooldustooted:

- **“TakoCity Voyager Silver Collection”** lastevankri kilekate (pilt 20), kuna di(2-etiülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtust 136 korda. Ettevõttele tehti nimetatud toote turult kõrvaldamiseks ettekirjutus.



Pilt 20



Pilt 21

- Nõuetele mittevastavaks osutus ka laste söögitool Agnieska II, mida testiti tooli tugevuse ja ohutuse osas. Testimistulemuste kohaselt ei täida söögitool standardi EVS-ENV 1178-1:1999 ohutusnõudeid. Söögitooli konstruktsioonis on selliste mõõtmetega avad, mis võivad tekitada lastele vigastusi ning söögitool ei ole püsiv tahapoole. Ka selle toote turult kõrvaldamiseks tehti ettevõttele ettekirjutus.



Pilt 22

### **Luttide ohutuse projekt**

2006. aastal sai alguse Euroopa Liidu liikmesriikide vaheline koostööprojekt “EU Soother Projekt” ehk luttide projekt, milles osales ka Tarbijakaitseamet. Lisaks Eestile osalesid projektis Tšehhi, Sloveenia, Kreeka, Bulgaaria ja Suurbritannia, viimane oli ka projekti koordinaatoriks.

Projekti eesmärgiks oli testida lasteluttide ohutust ning nende vastavust Euroopa Standardile EN 1400:2002 “Lastele kasutamiseks ja laste hooldamiseks mõeldud tooted. Imikute ja väikelaste rõngaslutid”.

Testiti järgmisi standardi EN 1400:2002 punkte:

- kaitseplaadi suurus ja ventilatsioon,
- tõmbetugevuse test,
- vastupidavuse test,
- elementide migratsioon,
- lenduvate koostisainete sisaldus.

Eestis on nõuded lasteluttidele sätestatud rahvatervise seaduse § 8 lõike 2 alusel vastu võetud sotsiaalministri 1. märtsi 2000. a. määruses nr 14 “Tervisekaitse nõuded lasteluttidele” ning järelevalvet lasteluttide vastavuse üle määruses sätestatud nõuetele teostab Tervisekaitseinspeksioon.

Iga projektis osaleja saatis Inglismaale Hampshire Scientific Services laboratooriumi testimiseks 5 erinevat lutti. Tarbijakaitseamet valis testimiseks lutid järgmistest kauplustest:

- Jukat Eesti OÜ – “Fashybaby”, “Baby Nova” ja “Nuk” lateksist rõngaslutt,
- Tallinna Kaubamaja AS –“Bebe-Jou” silikonist rõngaslutt,
- Stockmann AS – “Avent Natyrally” öölutide komplekt.

**1. Fashybaby rõngaslutt,**



Pilt 23

**2. Baby Nova rõngaslutt,**



Pilt 24

**3. Nuk lateksist rõngaslutt,**



Pilt 25

#### 4. Bebe-Jou silikoonist rõngaslutt,



Pilt 26

## 5. Avent Natyrally ööluttide komplekt.



Pilt 27

2007. a aprilli alguseks edastati kõikidele projektis osalenutele ka projekti tulemused ja kokkuvõtted, mis olid järgmised:

- kokku testiti 23 lastelutti, mis olid kogutud 5 erinevast riigist (Bulgaaria saatis testimisele 3 nimetust lutte, ülejäänud riigid 5 nimetust).
- 23 testitud lutist vastasid nõuetele 14 (61%), s.t. need lutid läbisid kõik standardi EN 1400 testitud punktid.
- 9 lutti (39%) ei vastanud ühele või rohkemale nõuetele.
- Kõik lutid vastasid nõuetele elementide migratsiooni, ventilatsiooni ning survekatse osas.
- 4 lutti (17%) ei pidanud vastu pingetaluvuse testile ning 5 lutti (22%) täiendavale pingetaluvus testile.
- 2 lutti (9%) ei vastanud kaitserõnga suuruse osas nõuetele.

*Kokkuvõtteks võib öelda, et võime rahul olla meie turul pakutavate lasteluttide kvaliteediga, kuna meie poolt testimiseks saadetud luttidest vastasid kõik kehtestatud nõuetele.*

### Mittemänguasjad

**Mittemänguasjad** on tooted, mis on peamiselt mõeldud küll lastele ja noortele, kuid mida vastavalt VV 15.12.2004 a. määruse nr 355 "Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord" nõuetele ei loeta mänguasjadeks. Siia kuuluvad näiteks moehted, karnevalirõivad, parukad, erinevad kaunistused jne. Eriti suures sortimendis on meie kaubandusvõrgus saada mitteväärismetallist ehteid, mis on väga populaarsed just teismeliste hulgas. Kokku kontrolliti mittemänguasju **31** korral, millest rikkumisi avastati

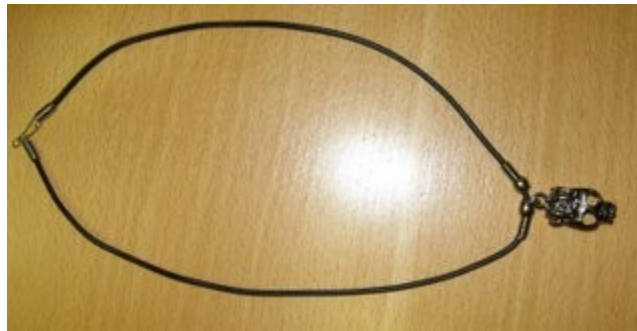


**1** korral. Rikkumise puhul oli tegemist karnevalikostüümiga, mille ühel pakendil oli võõrkeelne teave tõlkimata eesti keelde.

Laste moehteid testiti jätkuvalt raskmetallide sisalduse määramiseks. Tervisekaitseinspektsiooni Keemia Kesklaborisse saadeti testimiseks **5** nimetust laste moehteid millest nõuetele mittevastavaks osutus **1**.

Testimisele saadeti järgmised 4 toodet, mis testimistulemuste kohaselt **vastasid** sotsiaalministri 28.02.2005.a määrusega nr 36 “Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud<sup>1</sup>” kehtestatud **nõuetele** uuritud näitajate osas:

**1. Metallist kaelakee ripatsiga “Luukere” (väike) – nikli migratsioon.**



Pilt 28

**2. Metallist kaelakee ripatsiga “Rist” – nikli migratsioon.**



Pilt 29

**3. Metallist kaelakee ripatsiga “Rist” (suur, pilt 30) – nikli ja plii migratsioon.**





Pilt 30

#### 4. Metallist kaelakee ripatsiga “Luukere” (suur) – nikli migratsioon.



Pilt 31

Testimistulemuste kohaselt **ei vastanud** testitud laste moehete komplektis määrusega kinnitatud nõuetele kõrvarõngad, kuna nikli migratsioon nädalas kõrvalesta läbivast osast ületab lubatud piirväärtust 130 korda. Nimetatud rikkumiste kõrvaldamiseks tehti ettevõttele ettekirjutus kohustusega toote müügilt kõrvaldamiseks. Kaupleja eemaldas komplektist kõrvarõngad, mis testimistulemuste kohaselt ei vastanud nõuetele.

#### 1. Komplekt ristikujuline ripats ja kõrvarõngad – nikli migratsioon.



Pilt 32

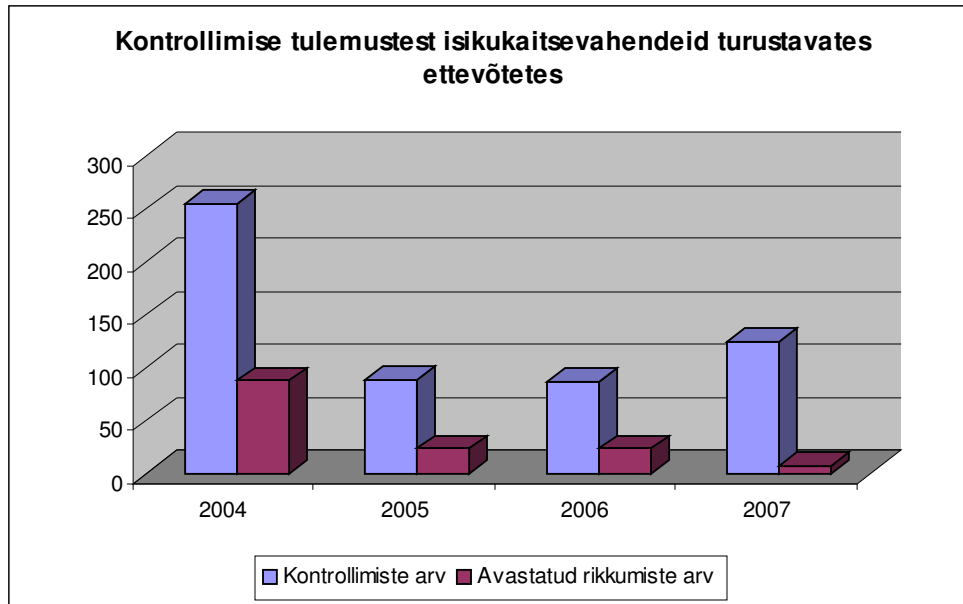
### Isikukaitsevahendid

Järelevalve aluseks on lisaks toote ja teenuse ohutuse seadusele ka Vabariigi Valitsuse 31.07.2005.a määrus nr 184 „Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse tõendamise kord”. Vastavalt määruse nõuetele peab isikukaitsevahend olema ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalselt pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi.

2007. a kontrolliti isikukaitsevahenditest peamiselt helkureid.

Helkurite kontrolli osas alustas Tarbijakaitseamet juba 2004. a koostöös Maanteeametiga suuremat järelevalveaktsiooni, et teha kindlaks, kas Eestis on müügil palju selliseid helkureid, millele omadused ei vasta nõuetele. Tõlalt avastati palju nn libahelkureid, mis nägid välja nagu helkurid ning samuti tuvastati probleeme reklaamkingitustena jagatavate helkuritega.

2007. a kontrollis Tarbijakaitseamet nii järelevalve korras kui ka tarbijate signaalide alusel jalakäijahelkurite müüki **125** kaupluses, neist rikkumisi tuvastati **8** kaupluses ehk **6,4 %**. Kontrolliti, kas müügilolevad helkurid on nõuetekohaselt märgistatud, s.t. kas neil on olemas kasutusjuhend ja CE märk ning testiti helkurite vastavust standardile nr EVS-EN 13356. Testimiseks võeti helkureid, millele osas oli kahtlusi, et nende peegeldusvõime ei vasta nõuetele. Helkureid testiti ka tarbija signaalide alusel.



Joonis 6

**Tabel 14. Isikukaitsevahendite müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Harjumaa- Tallinn	4	2
Hiiumaa	1	0
Ida-Virumaa	8	0
Jõgevamaa	3	2
Järvamaa	6	0
Läänemaa	7	0
Lääne-Virumaa	7	0
Põlvamaa	7	0
Pärnumaa	11	0
Raplamaa	15	0
Saaremaa	5	0
Tartumaa	22	0
Valgamaa	11	2
Viljandimaa	8	2
Võrumaa	8	0
<b>Kokku</b>	<b>125</b>	<b>8</b>

**Testimiseks** võeti kokku **28** helkurit. Eesmärgiks oli tuvastada nende helkurite fotomeetrilised näitajad, kontrollides kas helkuri peegeldusvõime vastab standardis EN 13356 esitatud nõuetele. Testimised teostati Tartu Ülikooli Füüsikainstituudis.

- **8 helkuri** tagasipeegeldumise koefitsient ei vastanud nõuetele. Testitud helkurite tagasipeegeldumise koefitsient maksimumis ei moodustanud nõutavat 560 mcd/lx. Lähtudes standardi EN 13356:2001 nõuetest, ei taga nimetatud helkurid kasutaja ohutust
- **8 helkurit ei vastanud** nõuetele märgistuse osas.
- **1 helkur** ei vastanud standardile pindala osas. Jalakäijahelkuri pindala peab olema standardi kohaselt 15 - 50 cm<sup>2</sup>.

**Peegeldusomadustelt ei vastanud nõuetele järgmised helkurid:**

- Pehme ninasarviku kujuline helkur,



Pilt 33

- Pehme ketiga südame kujuline helkur EAN 4750796000444,



Pilt 34

- Pehme ketiga vestikujuline helkur EAN 4750796000406,



Pilt 35

- Pehme kleebitav käekujuline kollane helkur EAN 4750796000390,



Pilt 36

- Pehme ketiga karu kujuline helkur EAN 4750796000352 (pilt 37),



Pilt 37

- Pehme kleebitav helkur hall EAN 4750796000383,



Pilt 38

- Pehme kolmnurkne helkur kollane EAN 4750796000468,



Pilt 39

- Vabalt rippuv jalakäijahelkur “TANTSIJA”.



Pilt 40

Tuginedes toote ja teenuse ohutuse seaduses sätestatule, tegi Tarbijakaitseamet ettekirjutuse pehmete plastikhelkurite levitajatele Jysk Linnen'n Furniture Osaiühingule, keda kohustati peatama kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük, edastada tootjale (või importijale) ja teistele levitajatele teave helkurite ohtude kohta, teavitada tarbijaid helkurite mittevastavusest nõuetele ja korraldada helkurite tagasinõudmine tarbijalt. Helkurite „Ninasarvik” ja „Tantsija” menetlused olid seisuga 31.12.2007.a pooleli.

Helkurite järelevalvet teostades avastati ka juhtum, kus postkaardiga kaasasolev helkur vastas standardis esitatud nõuetele nii pindala kui ka tagasipeegeldumisomaduste poolest, kuid samas puudusid helkuril eestikeelne kasutusjuhend ja CE-märk. Helkurite müüjale AS Eesti Postile tehti tähelepanujuhtimine. Rikkumise põhjenduseks tõi ettevõtte asjaolu, et nimetatud helkurkaardid on toodetud varem kui isikukaitsevahendite määruse jõustus 2005. a.

Lääne Virumaal avastati samuti ühes ettevõttes analoogne rikkumine, kus helkuri nime all müüdaval tootel puudus nii kasutamishend kui ka CE märk. Maaletooja tunnistas viga ning kõrvaldas puudused koheselt. Seetõttu piirduti ettevõtja suhtes suulise tähelepanujuhtimisega.

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

### **Lasteriiete ohutus - nõörid ja paelad lasteriietel**

Tööplaani kohaselt ning vastavalt standardile EVS-EN 14682:2005 “*Lasteriiete ohutus. Nõörid ja paelad lasteriietel. Spetsifikatsioonid*” teostas Tarbijakaitseamet järelevalvet jaekaubandusvõrgus pakutavate laste rõivaste ohutuse osas. Lasteriiete vastavust

standardis toodud ohutusnõuetele kontrolliti **100** jaekaubandusettevõttes. Rikkumisi avastati **5** korral ehk **5%**.

Kontrollimisel selgus, et enamus müüjaid on teadlikud nende poolt pakutavale kaubale kehtestatud nõuetest. Kuid mõningatel juhtudel tuli kauplejatele tutvustada standardis EVS-EN 14682:2005 “Lasteriiete ohutus. Nöörid ja paelad lasteriitel. Spetsifikatsioonid“ sätestatud nõudeid.

Standard EVS-EN 14682:2005 “Lasteriiete ohutus. Nöörid ja paelad lasteriitel. Spetsifikatsioonid” sätestab nõuded kuni 14-aastaste laste riidel kasutatud nööridele ja paeltele. Standardi kohaselt ei tohi noortele lastele (0 - 7 aastane, sh kõik lapsed kelle pikkus on 134 cm) mõeldud rõivastel olla kapuutsi või kaela piirkonnas paelu ja nööre (nii funktsionaalseid kui dekoratiivseid). Vanemate laste ja noorte inimeste (7 - 14 aastased, sh poisid, kelle kasv jääb vahemikku 134 – 182 ja tüdrukud, kelle kasv jääb vahemikku 134 – 176 cm) rõivaste kapuutsi ja kaela piirkonnas olevad nöörid ja dekoratiivpaelad ei tohi välja ulatuda pikemalt kui 75 mm (kumbki pool) ja ei tohi olla tehtud elastsest nööriest (kummipaelast). Nöörid rõivastel ei tohi olla vabade otstega. Nööriete ja paelte lõpud ei tohi olla sõlmitud ja peavad olema kulumiskindlad. Vööpiirkonnas vööks olevate paelte väljaulatuvad osad ei tohi olla pikemad kui 280 mm. Vööpiirkonna dekoratiivpaelad ei tohi olla pikemad kui 140 mm. Teistes nimetamata rõivaste osades ei tohi nöörid ja nii funktsionaalsed kui dekoratiivsed paelad ulatuda välja pikemalt kui 140 mm. Standardis kehtestatud nõuded ei rakendu: laste kasutuses ja laste hoolduses kasutatavatele kaupadele nagu mähkmed ja lutihooldjad; kingadele, saabastele ja muudele jalatsitele; kinnastele, mütsidele, kaelarättidele; lipsudele, mis on särkide või pluuside osaks; vöödele ja traksidele ning rahvariiete, mis on mõeldud kandmiseks üritustel või rahvuslikel tseremooniatel.

Müügilt leiti üksikuid tooteid, mis ei vastanud standardis esitatud nõuetele (näiteks kapuutsi ääres paelad). Enamasti olid kapuutsi ja kaela piirkonnas paelte asemel takjakinnitused või trukid.

Rikkumise korral kohustati kauplejaid nõuetele mittevastavaid tooteid viima vastavusse standardi nõuetega (nööriete kõrvaldamise läbi) või müügilt kõrvaldama.

Avastatud rikkumiste menetlemisel viidi läbi **1** väärteomenetlus (OÜ Aibicilia) ning määrati **1** hoiatustrahv (OÜ Aibicilia). Ülejäänud juhtudel fikseeriti rikkumine aktis ning anti kauplejale tähtaeg rikkumise kõrvaldamiseks.

Lasterõivaste ohutuse kontrollimist jätkatakse ka järgmisel aastal.

## **Tulemasinad**

Tulemasinate müüki kontrolliti **158** korral, millest rikkumisi avastati **47** juhul ehk **29,7%**.



Peamised avastatud puudused olid järgmised:

- eestikeelse ohuteabe puudumine;
- puuduvad andmed tootja/importija kohta;
- erinevate esemete kujulised tulemasinad (püstitoli-, mobiiltelefoni-, fotoaparaadi-, tulekustuti-, taskunoakujulised jne), mis meenutavad mänguasju ning selletõttu on atraktiivsed lastele. Tuli tekib lapsele ootamatult ebatavalisest osast, mis võib põhjustada põletus- ja tuleohtu;
- märgistuse ja/või kasutamisoetuse puudumine, mis omakorda suurendab tulemasinate ohtlikkust;
- tõlkimata on jäetud pakendatud tulemasinate pakenditel olevad tootjapoolsed võõrkeelsed hoiatused;
- müügikohas ei esitatud saatedokumente, mille alusel oleks võimalik tuvastada kaupade müüki saabumise aega.

Näiteid tulemasinatest, millel **puudub lastekindlusmehhanism:**



Pilt 41



Pilt 42



Pilt 43

Majandus- ja kommunikatsiooniministri 17. novembri 2006 määrusega kinnitatud “*Tulemasina ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord*” kohaselt on alates 11. märtsist 2007 lubatud turule lasta ainult üldistele ohutusnõuetele vastavaid lastelukuga varustatud tulemasinaid ning uuenduslikke tulemasinate turulelaskmine on keelatud. Alates määruse jõustumisest teeb Tarbijakaitseamet tihedat koostööd Maksu- ja Tolliametiga mittenõuetekohaste tulemasinate tõkestamisel vabasse ringlusesse. Toll on 2007.a saatnud kokku **8** kontrolliteatist kinnipeetud tulemasinate kohta. **Kolmel** juhul tegi Tarbijakaitseamet otsuse keelata mittenõuetekohaste tulemasinate vabasse ringlusesse laskmine. Nimetatud juhtumite puhul püüti luksuslike või poolluksuslike tulemasinate nime all turule tuua tavalisi, mittelastekindlaid tulemasinaid, ning dokumentaalselt ei suudetud tõestada, et tegemist on tõepoolest luksuslike või poolluksuslike tulemasinatega

Jaekaubanduse kontrollimisel avastas Tarbijakaitseamet müügil ka erinevate esemete kujulisi tulemasinaid (püstoli-, püssi-, CD-pleieri-, mobiiltelefoni-, mänguasjade-, fotoaparaadi-, inimese keha ja inimese kehaosade kujulised), mis meenutavad mänguasju ning selletõttu on atraktiivsed lastele. Selliste nn uuenduslike tulemasinate turule laskmine on alates 11.03.2007 keelatud. Vastavalt määrusele võib selliseid tulemasinaid jaekaubanduses müüa kuni 11.03.2008. Tarbijakaitseamet kohustas selliste toodete müügil avastamisel kauplajaid märgistama tooteid eestikeelsete selgesõnaliste hoiatustega nende ohtude kohta, mida toode võib põhjustada.

Hoiatava sisuga eestikeelse märgistuse puudumise eest on kauplajate suhtes läbi viidud **neli** väärteomenetlust.

Eestikeelse ohuteabe mitteloetavuse osas ebapiisava tähesuuruse tõttu tehti **kahele** importijale tähelepanujuhtimised.

**Tulemasinate testimine.** Kuue tulemasina osas tellis Tarbijakaitseamet vastavalt testimisplaanile hindamise üldistele ohutusnõuetele vastavuse osas TÜV Eesti OÜ tulekatsetelaborilt. EVS-EN ISO 9994/2002 standardi nõuetele vastavuse ja ohutuse määramiseks võeti testimiseks järgmised mudelid:

- tulemasin UNILITE "Tallinn" art nr 25279,
- tulemasin UNILITE "Ocean Line-Majakas" art nr 43041,
- tulemasin PROF, kaubakood: 8713159024996,
- tulemasin PROF, kaubakood: 3661075002947,
- tulemasin "Baide",
- tulemasin "FORM".

Vastavalt TÜV Eesti OÜ katsetustulemustele vastasid testitud tulemasinad standardi EVS-EN ISO 9994:2005 jaotiste 3.1...3.5 ja 4.7 nõuetele.

*Tulemasinate plaanijärgset turujärelevalvet jätkatakse kõrgendatud tähelepanuga ka edaspidi, kuna alates 11.03.2008 tohib jaemüügis müüa ainult lastekindlaid tulemasinaid ning uuenduslike tulemasinate müük on täielikult keelatud. Samuti osaleb Tarbijakaitseamet ka PROSAFE koostöövõrgustiku poolt korraldatud tulemasinate projektis, mis annab võimaluse osalevate riikide kolleegidega ühiselt tegutseda, et tagada EL turule ainult lastekindlate tulemasinate tulek.*

### **ATV ja minimootorrattaste müük**

Juba 2006. a tõusetus liikmesriikides probleem minimootorrattastega. Tegemist oli suhteliselt uue tooteliigiga, mille populaarsus kasvas kiiresti ning peatselt hakkasid levima ka teated nendega juhtunud tõsiste tagajärgedega õnnetustest. Eriti problemaatilisteks osutusid just kolmandates riikidest imporditud minimootorrattad. Sellest tulenevalt alustasid kõik liikmesriigid põhjalikumaid järelevalveaktsioone minimootorrattaste osas. Ka Tarbijakaitseamet alustas 2006. a nimetatud toodete kontrolli eelkõige just sellest aspektist, kas minimootorrattad on varustatud eestikeelse teabega, sh kontrolliti eestikeelsete kasutusjuhendite olemasolu, CE märgi olemasolu ning tarbija teavitamist minimootorrattaste müügil. Kontrolli jätkati ka 2007. aastal.

Minimootorrattaste ja ATV-de üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks toote ja teenuse ohutuse seadusele ka tarbijakaitseeadus. Kuna minimootorrattad lähevad masina ohutuse direktiivi alla siis mitmel korral teostati järelevalvet ka koos Tehnilise Järelevalve Inspektsiooniga, kes on nimetatud direktiivi osas pädevaks järelevalveasutuseks. Kokku kontrolliti nimetatud toodete müüki **25** korral, millest rikkumisi avastati **4** korral ehk **16 %**. Rikkumiste osas viidi läbi **4** vääртеomenetlust.

Kontrolli tulemusena ilmnes, et peamised puudused olid järgmised:

- eestikeelse kasutusjuhendi puudumine,
- eestikeelne kasutusjuhend puudulik,
- tootel puudub CE märk,
- puudulikud garantiitingimused.

**Tabel 15. ATV-de ja minimootorrataste müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	4	3
Hiiumaa	1	-
Ida-Virumaa	2	-
Järvamaa	2	-
Jõgeva	1	-
Läänemaa	-	-
Lääne-Virumaa	-	-
Pärnumaa	1	-
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	4	-
Saaremaa	1	-
Tartumaa	9	-
Valgamaa	1	-
Viljandimaa	1	-
Võrumaa	3	1
<b>Kokku</b>	<b>25</b>	<b>4</b>

Kauplejad põhjendasid puuduste olemasolu järgnevalt:

- seadusi ja nõudeid ei suudeta täita kuna neid on liiga palju,
- keegi ei ole varem nende nõuete täitmist kontrollinud ega midagi nõudnud,
- kõik on niigi arusaadav, miks peaks veel midagi kirjalikult selgitama,
- eestikeelsete kasutusjuhendite trükkimine on liialt kulukas.

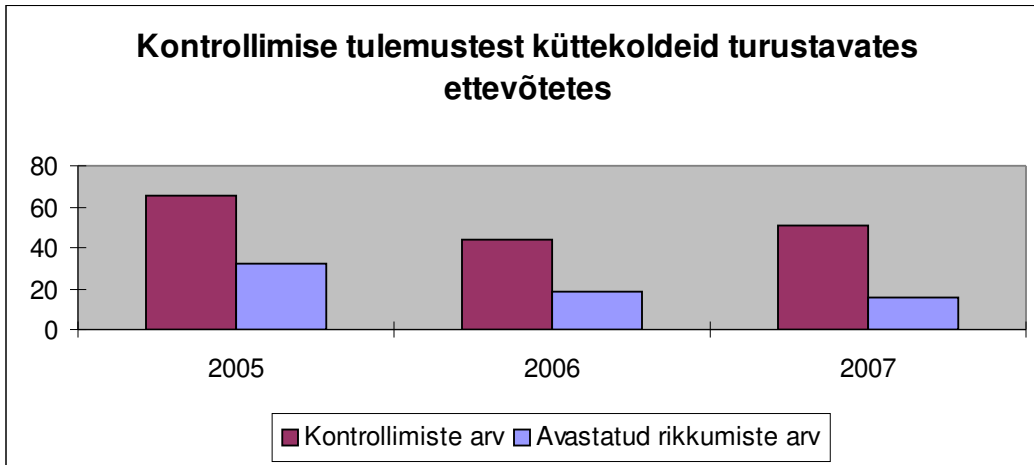
*Kuigi peamised probleemid on samad, mis eelmisel aastal (eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine) siis võrreldes eelmise aastaga on siiski kauplejate teadlikkus kasvanud ning rikkumiste arv kahanenud.*

### **Tulekolded ja nendega seotud tooted**

Juba 2005. aasta kevadel leppisid Tarbijakaitseamet ja Päästeamet kokku ühisaktsioonide läbiviimises, tuvastamaks tuleohutusnõuete järgimist müügilolevate tulekollete ja

küttesüsteemide puhul kaasa antavates kasutusjuhendites. Küttekollete ja –süsteemide müügi kontroll koostöös Päästeametiga toimus ka 2006. aastal ning nimetatud toodete üle jätkati järelevalve teostamist ka 2007. aastal.

Peamiselt pöörati kontrollimisel tähelepanu erinevatele tulekolletele ja nendega seotud toodetele kaasaantavatele kasutusjuhenditele ja nõuetekohasust tõendavale dokumentatsioonile. Kahjuks tuli tõdeda, et nii mõnelgi korral on kasutusjuhendi osas tegu pigem tootekirjeldusega, mis ei sisaldanud vajalikul määral hoiatusi, kasutus- ega hooldusjuhiseid. Probleemiks on ka kasutusjuhendites nn ühe toote kesksus ning asjaolu, et ei käsitleta toote paigaldamise ega teiste toodetega ühendamise seonduvat. Mitmel korral tuvastati müügil ka ilma CE märgita tooteid. Lisaks ebapiisavatele kasutusjuhenditele ilmnis mitmel korral kontrollreidide käigus ka müüjate puudulikud ohutusosalased teadmised.



Joonis 7

Kokku kontrolliti tulekoldeid ja nendega seonduvaid tooteid **51** korral, millest rikkumisi tuvastati **16** korral ehk **31,4%**. Väärteomenetlusi viidi rikkumiste osas 10, ning 6 korral juhiti ettevõtja tähelepanu avastatud väiksematele puudustele.

*Kokkuvõtvalt võib väita, et olukord selliste toodete müügi osas on aasta-aastalt paremaks läinud. Kui 2005. a tuvastati rikkumisi **49,2 %** ja 2006. a **43,2 %** siis 2007. a on rikkumiste protsent langenud veelgi ning on **31,4** (vt joonis 13). Eriti on paranenud müüjate teadlikkus ning nende oskus jagada adekvaatset teavet erinevate toodete ostmiseks ja kombineerimiseks. Kuna Tallinnas ning Harjumaal on olukord nimetatud toodete müüginõuete täitmise osas juba päris hea siis jätkatakse koostöös Päästeametiga tulekollete ja nendega seotud toodete müüki väljaspool Tallinnat ning peamiselt Lõuna – Eestis.*

### **Aiamööbli testimine**

Tarbijakaitseamet testis vastavalt testimisplaanile 6 nimetust aiatoole tugevuse ja vastupidavuse osas. Testimisel võeti aluseks standard EVS 581-2:2000 *Õuemööbel. Kodus, avalikus kohas ja matkal kasutatavad toolid ja lauad. Osa 2: Toolide ohutusnõuded ja katsemeetodid.*

Tallinna Tehnikaülikoolis testiti järgmisi Tarbijakaitseameti poolt kaubandusvõrgust valitud aiatoole, millest vastasid nõuetele tugevuse ja vastupidavuse osas:

### 1. Plastist aiatool



Pilt 44

### 2. Lamamistool “Zimbali”



Pilt 45

### 3. Klapptool



Pilt 46

### 4. Õuetool





Pilt 47

Nõuetele ei vastanud aga bambusest lamamistool ja õuetool. Testimistulemuste kohaselt pragunes lamamistooli karkass istmepõhja aluse horisontaallati toetuskohtadel. Toetudes testimistulemustele, mille kohaselt ei olnud tegemist otseselt ohtliku tootega, saadeti ettevõttele märgukiri, milles kohaselt peaks tarbijaid ostu momendil teavitama toote võimalikest iseärasustest (nn bambusele iseloomulikust pragunemisest).

## 5. Lamamistool bambusest



Pilt 48

Testimistulemuste kohaselt üks õuetooli istet kandvatest vedrudest purunes 24000 tsükli järel. Testimistulemustega seoses, mille kohaselt ei olnud tegemist otseselt ohtliku tootega, tehti ettevõttele märgukiri, milles kohaselt peaks ettevõtte nimetatud toodet müüma kui puudustega kaupa, teavitades ostjat enne ostu sooritamist kauba võimalikest puudustest.

## 6. Õuetool

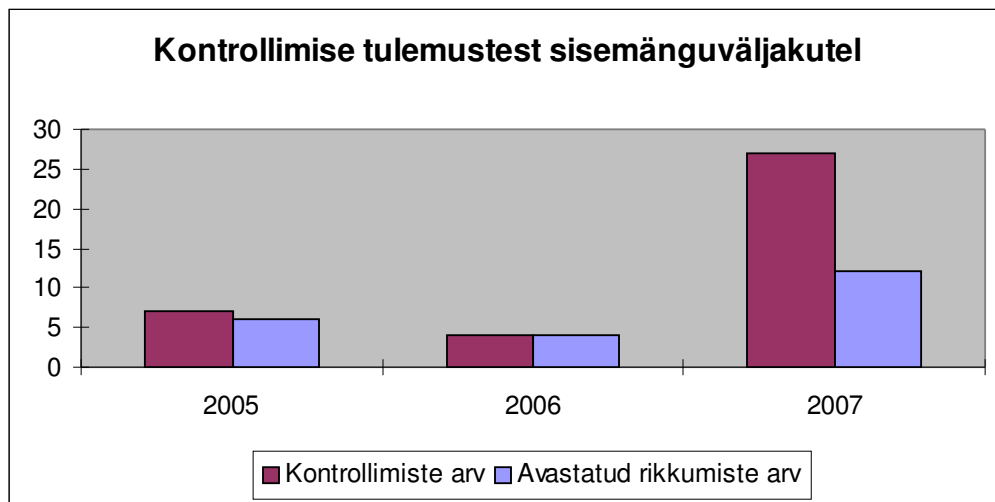




Pilt 49

### Sisemänguväljakud

Turujärelvalveplani ja tarbijatelt laekunud kaebuste alusel kontrolliti sisemänguväljakute ohutust üle Eesti **27** korral, millest rikkumisi avastati **12** juhul ehk **44,4** %. Kahel juhul telliti mänguväljaku hindamine ka TÜV Eesti osaühingult.



Joonis 8

Peamised avastatud rikkumised seisnesid alljärgnevas:

- tegutsemine ilma vastava registreeringuta Majandustegevuse Registris,
- ebapiisav vabaruum mänguväljaku seadmete kasutamiseks,

- seadmete kukkumisasal on teisedatavad mänguasjad (väikesed liumäed, kiikhobused jne),
- lööke pehmenitava kate puudumine,
- kulunud ja katkised seadmed või nende osad,
- on juhuseid kui väikelaste mängutoas/nurgas on katkised ja/või määrdunud mänguasjad,
- alla 3-aastastele lastele mõeldud trepp ei oli varustatud käsipuuga, mis peab algama alumiselt astmelt.

Kõigi 12 rikkumise korral määrati ettevõtjatele aktis fikseeritud tähtajaga nõue puuduste kõrvaldamiseks. Täiendavalt koostati suuremate rikkumiste osas ettevõtjatele ka 4 ettekirjutust, neist 2 ettekirjutust seoses registreeringu puudumisega Majandustegevuse Registris.

- 2007. a aprillis menetles Tarbijakaitseamet OÜ Rikkagrupp **Jõmmi Peo- ja Mängutoa** kohta laekunud avaldust, mille kohaselt sai kaebuse esitanud isiku laps nimetatud mängutoa ruumides toimunud laste sünnipäevapeol vigastada. Batuudil hüpatas kukkus laps kõhuli ning lõi pea vastu batuudi servas olnud vedrusid ära. Sellest kukkumisest sai laps sügava löikehaava, mida oli vaja traumapunktis õmmelda. Mängutoa kontrollimisel ilmselt, et batuudil puudusid vedrudele ettenähtud katted. Vedrud olid paljad ja kinnitused metalläärele ning kinnituskohdades olid püsti teravad, ilmselt kulumise tagajärjel tekkinud metallservad. Ilmselt, et kulunud batuudi kaitsepolster, mis katab seadme raami ja vedrusid, oli asendatud pehmest kangast tehtud kattega ning see ei täitnud ettenähtud otstarvet. Vastavalt tootja juhendile olid aga batuudi kulunud osi lubatud asendada ainult originaalosaadega. Antud rikkumiste osas juhtivi kontrolli ajal teenindaja tähelepanu neile ning kohustati teda peatama ohtliku atraktsiooni kasutamine ning esitada kirjalik selgitus. Seetõttu mängutuba lõpetas oma tegevuse 24.aprillil 2007.a.
- **Riki-Tiki Mängumaa** (OÜ Annilill) ohutuse hindamine telliti TÜV Eesti OÜ-lt. Lastele pakutava mängutoa teenuse ohutuse hindamisel tehti kindlaks, et kahetasapinnaline laste mänguruum ei vastanud standardi EN 1176 poolt esitatavatele nõuetele nii oma konstruktsiooni põhiparameetrite kui ka ruumisiseses paigutuse osas. Kahetasapinnalise laste mänguruumi konstruktsioonis esines olulisi puudusi kasutajate ohutuse tagamise seisukohast. Hindamistulemuste alusel tegi Tarbijakaitseamet 20.06.07 OÜ-le Annilill ettekirjutuse koheselt peatada kohustuslikele nõuetele mittevastava kahetasapinnalise laste mänguruumi kasutamine puuduste kõrvaldamiseni, mille teenuse osutaja ka täitis. Kõnealune atraktsioon võeti ümberehitatud kujul kasutusele alates 1.septembrist 2007.

- Tarbijakaitseametile laekus OÜ **Reds Centers mängukeskuse** kohta avaldus tarbijalt, kelle laps mängukeskuses vigastada sai. Nimetatud avalduse kohaselt kukkus 5-aastane poiss mängukeskuses oma lõua katki nii tõsiselt, et see vajab õmblemist. Sellest tulenevalt telliti Tarbijakaitseameti poolt TÜV Eesti OÜ-lt atraktsiooni “Kanjoni ülesõit” ohutuse hindamine. Tarbija avalduse ja TÜV Eesti OÜ 02.10.2007 inspekteerimisaruande kohaselt leiti, et mänguväljaku atraktsioon “Kanjoni ülesõit” on kasutajale kukkumisel ohtlik seni, kuni selle stardiplatvormide pehmenuspadjad viiakse seisundisse, mis tagaksid kasutaja ohutuse. Tehti ettepanek täiendada stardiplatvormide polsterdust. Hindamisel tehti kindlaks, et platvorme kandvad metallkronsteinid ulatuvad 1-2 cm platvormi alt välja, on lööki pehmenitava materjaliga katmata ning asuvad kasutaja kukkumisruumis, ning on seetõttu kasutajale kukkumisel ohtlikud. Mänguväljaku seadmetel kasutatud platvormid olid küll kaetud lööki pehmendavate patjadega, kuid patjade materjal oli lõigatud sellisel viisil, et ei katnud aluseks oleva vineerplaadi serva. Surve rakendamisel padjale taandus selle serv plaadi servast kuni 10 mm, jättes terava serva lööki pehmenitava katteta. Kui atraktsiooni “Kanjoni ülesõit” kasutaja sõitis horisontaalsuunas rippuvas asendis ning kukkus liikumisel platvormi servale, surudes polstri oma raskusega kokku, siis muutusid servad kasutajale ohtlikuks ning kasutaja võis kukkumisel platvormi alusplaadi teravale servale ennast vigastada. Toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel tegi Tarbijakaitseamet 08.10.07 OÜ-le Reds Centers ettekirjutuse koheselt peatada kohustuslikele nõuetele mittevastava mängukeskuse atraktsiooni “Kanjoni ülesõit” kasutamine puuduste kõrvaldamiseni. Tarbijakaitseamet kontrollis hiljem ka ettekirjutuste täitmist, mille käigus ilmnnes, et atraktsiooni kasutamine oli peatatud, metallkronsteinid olid kaetud pehmenitava materjaliga ning tellitud oli ka uus polsterdus, mis paigaldatakse 2008. a veebruari lõpuks.

*Kuna sisemänguväljakuid tekib pidevalt juurde, siis jätkab Tarbijakaitseamet ka edaspidi sisemänguväljakute kontrolli, et tagada ainult nõuetele vastavate mängukohtade tegutsemine. Nagu ka eelpool nimetatud näidetest ilmnnes võivad nõuetele mittevastavates mängukohtades juhtuda lastega tõsised õnnetused. Samuti osaleb Tarbijakaitseamet ka Poola Konkurentsi – ja Tarbijakaitseameti poolt algatatud ning Euroopa Komisjoni poolt osaliselt toetatud mänguväljakute projektis „Safe Play on the Playground” (vt lähemalt rahvusvaheline koostöö).*

### **Talveturismi atraktsioonid**

Snowtubing’u, kelgutamise, mootorsaania rendi ja muude talveturismi atraktsioonide üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks toote ja teenuse ohutuse seadusele ka tarbijakaitse seadus ja kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti nimetatud teenuse osutamist peamiselt Tallinna ja Valgamaa ettevõtjate osas, kes pakkusid peamiselt snowtubing’u või suusatamisega seotud teenuseid, kokku **5** korral, millest rikkumisi avastati **4** korral ehk **80%**. Rikkumiste osas viidi läbi 1 väärteomenetlus ning ülejäänud puudused kõrvaldati tähelepanujuhtimise teel.

Kontrolli tulemusena ilmnes, et peamised puudused seisnesid järgnevas:

- koht nõuetekohaselt tähistamata,
- avaldamata hoiatused,
- rajad ja piirded tähistamata,
- teenuste hinnakiri puudulik või puudus üldse,
- puudulik varustus ja/või instrueerimine,
- teenindajad ei kannu nimesilte.

Teenuse osutajad põhjendasid puuduste olemasolu järgnevalt:

- seadusi ja nõudeid ei suudeta täita kuna neid on liiga palju,
- uuendustega ei ole suudetud veel kaasa minna,
- vajalik varustus on liiga kallis.

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

### **Kardirajad**

Kardiradade üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks toote ja teenuse ohutuse seadusele ka tarbijakaitse seadus ja kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti nimetatud teenuse osutamist 2 korral (Hobbykarting OÜ ja Võidusõidu OÜ), millest rikkumisi avastati 1 korral. Rikkumiste osas viidi läbi 1 väärteomenetlus ja koostati 1 tähelepanujuhtimine.

Kontrollide eesmärgiks oli hinnata, kuidas toimub teenuse osutamine ja kuidas tagatakse klientide ohutus, kas kasutajaid instrueeritakse piisavalt, milline teave on olemas kirjalikult ja kuidas edastatakse klienditeenindajate poolt suulist informatsiooni.

Kontrolli tulemusena ilmnes, et peamised puudused seisnesid järgnevas:

- koht nõuetekohaselt tähistamata,
- avaldamata hoiatused,
- rajad ja piirded tähistamata,
- teenuste hinnakiri puudulik või puudus üldse,
- puudulik varustus ja/või instrueerimine,
- registreeringu puudumine.

Teenuse osutajad põhjendasid puuduste olemasolu järgnevalt:

- seadusi ja nõudeid ei suudeta täita kuna neid on liiga palju,

- keegi ei ole varem nende nõuete täitmist kontrollinud ega midagi nõudnud,
- teenuse osutamine on kallid ja kulutused on niigi suured.

*Kardiradasid ei ole küll väga palju, kuid kuna tegemist on just noorte seas väga populaarse vaba aja veetmise kohaga, peab ettevõtja tagama kõikide klientide ohutuse ja turvalisuse. Kuna 2007. aastal jõuti kontrollida ainult kahte teenuseosutajat siis jätkatakse kardiradade kontrolli ka edaspidi.*

## **Solaariumid**

Solaariumeid osutamise vastavust toote ja teenuse ohutuse seaduse, tarbijakaitseseaduse ning kaubandustegevuse seadusega sätestatud nõuetele kontrolliti **83** korral, rikkumisi avastati **17** korral ehk **12%**.

Kontrollimisel pöörati tähelepanu järgmistele punktidele:

- teenuste hinnakirja olemasolu,
- nõuetekohase tšeki olemasolu,
- müügihinna avaldamine s.h ühikuhinna avaldamine,
- nõuetekohase eestikeelse märgistuse olemasolu kosmeetikatoodete puhul,
- tarbijale antav teave,
- kliendikaardi olemasolu ning selle kasutamise tingimused,
- kinkekaardi olemasolu ning selle kasutamise tingimused,
- soodusaegade olemasolu ning sellest teavitamine,
- kliendi juhendamine solaariumiaparaadi kasutamisel,
- teenuse pakkujana registris olemasolu.

Peamisteks rikkumisteks olid eestikeelse märgistuse puudumine väikepakendites olevatel solaariumikreemidel, ühikuhinna avaldamata jätmise, 2 juhul ei olnud ettevõtte registreerinud ennast majandustegevuse registris ning 2 juhul ei olnud ettevõtjal võimalik väljastada ostutšekki. Kuna tegemist oli esmakordse solaariumite kontrolliga, siis kontrolli käigus esinenud puuduste osas piirduti ettevõtja tähelepanu juhtimisega ja nõude esitamisega puuduste kõrvaldamiseks. Väikepakendites olevate kosmeetikatoodete märgistamise osas oli kirjavahetus ka Kivilaine osauhinguga, kes on üheks suurimaks solaariumikosmeetika maaletoojaks. Koostöös maaletoojaga viisid kauplused märgistuse vastavusse määruses sätestatud nõuetega.

Kontrollimisel selgus, et solaariumiteenuse pakkujaid on väga palju. Peamiselt jagunevad solaariumid kaheks: ilusalongide juures asuvad ühe kabiiniga solaariumid ning suured solaariumid, kus kabiinide arv ulatub kümneni.

Hinnateave oli solaariumites nõuetekohane. Teenuste hinnakirjad olid avaldatud ning tarbijatele kättesaadavad. Toodete ühikuhinnad avaldatakse enamasti müügikohas olevas

kaustikus, mis on tarbijale kättesaadav. Kosmeetikatoodete ühikuhinnad puudusid kahes ettevõttes.

Ostutšeki väljastamise võimalus oli üldjuhul kõigis solaariumites olemas. Ostutšekina kasutatakse paljudel juhtudel käsitsitäidetavat trükist. Ettevõtetes, kus puudus võimalus saada ostutšekk, viidi see muudatus koheselt pärast kontrolli sisse.

Solaariumikreemide märgistuse osas olid suurtes pakendites olevad tooted märgistatud nõuetekohaselt, kuid väikepakenditel (15 ml, 20 ml, 30 ml) puudusid eesti keelsed märgistused. Teenuse pakkujad väidetavalt ei olnudki teadlikud, et ka väikepakenditele tuleb kanda eestikeelne teave. Enamustes solaariumites oli kosmeetikatoodete maaletoojaks Kivilaine OÜ, mõningatel juhtudel importisid ka solaariumid ise kosmeetikatooteid.

Tarbijatele oskasid klienditeenindajad anda soovitusi solaariumi kasutamise osas (terviseriskid, nahatüübid, soovituslik aeg). Oli ka selliseid solaariume, kus lisaks suulisele infole olid kabiinides ja müügisaalis väljas ka vastavasisulised plakatid. Väga palju infot solaariumiteenuse kohta on saadaval ka solaariumite kodulehekülgedel, kus teavitatakse tarbijaid solaariumi ohtudest, nahatüüpidest, antakse nõuandeid solaariumi kasutajatele ning soovitusi, millist kosmeetikat solaariumis kasutada.

Suuremates solaariumikettides nagu näiteks solaariumikeskus “Päike”, “Sun Power” olid olemas ka kinkekaardid ning kliendikaardid. Tarbijaid teavitati kaartide kasutamistingimustest (nii suuliselt kui ka kirjalikult) ning ettevõtetes, kus kaardid olid tähtajalised, teavitati tarbijaid ka kaardi kestvusest.

**Tabel 16. Kontrollimise tulemustest solaariumites**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	7	10
Hiiumaa	1	0
Ida-Virumaa	7	0
Jõgevamaa	2	2
Järvamaa	9	0
Läänemaa	3	0
Lääne-Virumaa	6	0
Põlvamaa	5	0
Pärnumaa	4	0

Raplamaa	9	1
Saaremaa	4	0
Tartumaa	7	0
Valgamaa	4	1
Viljandimaa	6	2
Võrumaa	9	1
<b>Kokku</b>	<b>83</b>	<b>17</b>

## **Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse, Vedelkütuseaduse ning nende alamaktide alusel**

### **Võileivagrillid ja vahvliküpsetusmasinad**

Tarbijatele müüdavate elektriliste võileivagrillide ja vahvliküpsetusmasinate märgistamise ja kaasaantava eesti keelse teabe üle järelevalve teostamisel on aluseks tarbijakaitseadus, mille §-s 6 lg 1, 2, 3 sätestatud nõuete kohaselt peab tarbijale müüdav tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup olema varustatud eestikeelse kasutamisesjuhendiga. Kasutamisesjuhend peab sisaldama tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks. Kõik müügilolevad kaubad peavad olema varustatud nõuetekohaste eestikeelsete kasutusjuhenditega.

Tööplaani ning tarbijate avalduste lahendamise alusel kontrolliti **võileivagrillide ja vahvliküpsetajate** müüki kokku **89** korral, millest **8** korral ehk **8,9%** avastati rikkumisi. Tuvastatud rikkumised jagunesid järgnevalt:

- kasutamisesjuhendile esitatavate nõuete rikkumine,
- kasutamisesjuhendi puudumine,
- puudused seoses tootele antava müügigarantiiga,
- nõuetekohase hinnateabe puudumine.

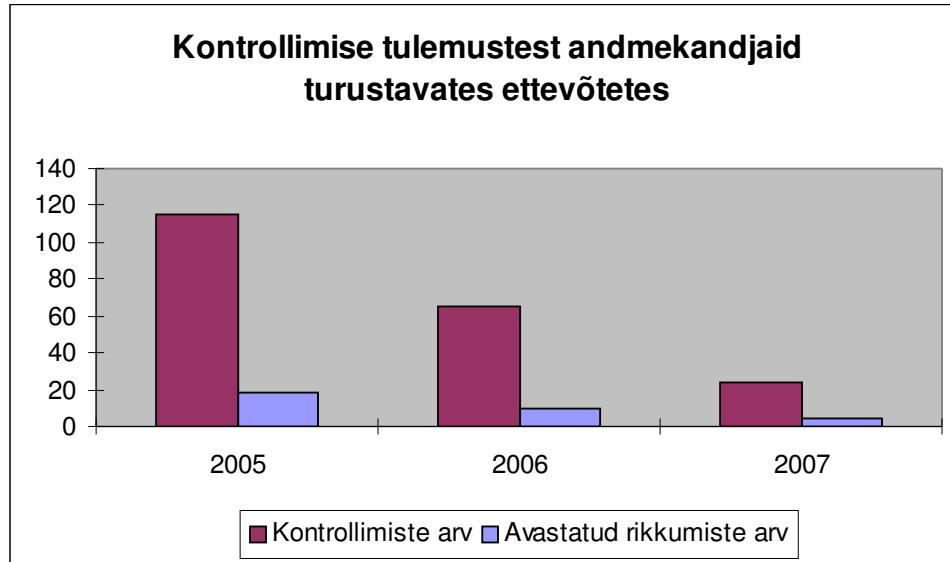
Avastatud rikkumiste eest viidi läbi 5 väärteomenetlust ning väiksemate puuduste osas koostati ettevõtjatele 3 märgukirja.

*Kokkuvõtvalt võib turu olukorda elektriliste võileivagrillide ja vahvliküpsetajate märgistuse ning kasutusjuhendite nõuetele vastavuse osas pidada suhteliselt heaks. Ainult üksikutel juhtudel puudusid müügikohas eestikeelsed kasutamisesjuhendid või tuli olemasolev juhend puudulikuks tunnistada. Kuna kontrolliti ka müügilolevate kaupade garantiitingimusi, mis olid kirjas garantiitalongis ning millised ostja saab kaasa koos*

kaubaga, siis avastati, et mõningatel juhtudel esines vastuolusid võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega. Samuti tuli mõnel juhul tõdeda, et müüjatele ei ole alati selged mõistete “pretensiooni esitamise aeg” ja “müügigarantii tähtaeg” sisu ja erinevused.

### **Mp3 mängijad, CD pleierid, diktofonid**

MP3 mängijaid ja CD pleiereid kontrolliti kokku **24** korral, neist rikkumisi tuvastati **4** korral ehk **16,7%**.



Joonis 9

Peamise puudusena võib välja tuua selle, et ilma küsimata ei anta kaasa eestikeelseid kasutusjuhendeid. Kui küsida eestikeelset kasutusjuhendit siis esitatakse puudunud juhend. Sellest võib järeldada, et juhendid jäävad kaasa andmata kas lohakusest või müüja teadmatuses, kust juhendit otsida.

Samuti esines seda, et uuematel MP3 mängijate mudelitel puudusid eestikeelsed juhendid. Ettevõtteid põhjendavad juhendi puudumist sellega, et ei ole veel jõutud juhendit eesti keelde tõlkida. Lahendusena pakuvad müüjad tarbijale kas siis mingit üldist juhendit või mõne vanema mudeli jaoks mõeldud juhendit, kuid selline käitumine ei ole seadusele vastav ja tarbijatele ei ole tagatud toote korrektne, üheselt arusaadaval viisil kasutamine.

Mitmel juhul anti ettevõtjale kontrollaktiga tähtaeg eestikeelse juhendi esitamiseks, kuna avastati, et müügil olid uuemad MP3-mängijad, millel oli kas eelmise mudeli juhend või üldine juhend, mis ei andnud konkreetse mudeli osas piisavalt informatsiooni. Ühel juhul saadeti võõrkeelne ja eestikeelne juhend ülevaatamiseks ka peametisse, millele järgnes tähelepanujuhtimine.



Üheks uueks suunaks hakkab kujunema kasutusjuhendite tarbijale edastamine internetis linkide kaudu ning CD-plaadil või DVD-plaadil. Selliselt edastatavate kasutusjuhenditega on aga see probleem, et tarbija ei saa kaupluses koheselt veenduda eestikeelse juhendi olemasolus.

*Kontrollimiseks esitatud juhendid vastasid reeglina küll nõuetele, st et kõik kasutusjuhendite kohustuslikud osad: komplektikirjeldus, hoiatused ja juhised toote säilitamiseks ja hävitamiseks olid olemas. Sarnaselt eelmise aastaga tuleb ikkagi veel ette tarbijatele üldiste juhendite kaasaandmist.*

### **Fotoakaubad, sh digifotoaparaadid**

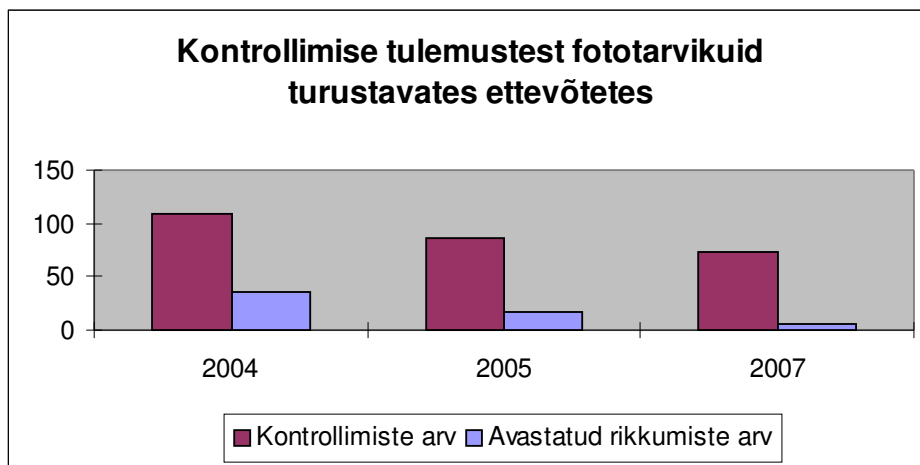
Järelevalve korras kontrolliti tarbijatele müüdavate **fototarvikute** märgistuste, kasutusjuhendite ja antava teabe vastavust nõuetele kokku **73** korral (sh digifotoaparaate **53** korral) neist rikkumisi tuvastati **6** korral ehk **8,3%**. Rikkumiste osas viidi läbi 3 väärteomenetlust ning koostati 3 tähelepanujuhtimist.

Peamise puudusena võib välja tuua kasutusjuhendi puudumise. Fotokaupade eestikeelsed kasutusjuhendid on tavaliselt olemas CD plaatide peal. Vähem levinud olid üldised juhendid, kus viidatakse vaid seadme üldistele kasutusnõuetele ja kasutamisega seotud hoiatustega. Reeglina on fotokaubad varustatud juba tootja poolt nõuetele vastava eestikeelse kasutusjuhendiga (sisaldavad kvaliteetseid jooniseid ja ülevaateid funktsioonidest).

Paljudel juhtudel antakse seadmega kaasa kiirjuhend, mis sisaldab vaid esmaseid toiminguid seadme kasutuselevõtuks, kõige olulisemaid funktsioone ning on oma iseloomult kasutusjuhendi lühem variant. Selline juhend ei ole küll vastuolus kehtivate nõuetega, kuid võib olla siiski mõningatel juhtudel tarbijaid eksitav, olenevalt seadme iseloomust ja spetsiifikast ning kasutaja eelnevatest teadmistest.

Ühel korral sai tellitud ka spetsialisti analüüs digifotoaparaadi Pentax eestikeelsele kiirjuhendile. Analüüs näitas, et kaasaantud kiirjuhendi abil on võimalik fotoaparaadiga teha kõik vajalik ära ning juhend vastab Tarbijakaitseaduse § 6 sätestatud nõuetele. Analüüs näitas aga ka seda, et samas ei olnud võimalik väga spetsiifilisi funktsioone, mida kaamera pakkus, kiirjuhendi abil võimalik teostada.

Toodete kasutusjuhendiga varustamise osas on olukord kauplustes paranenud. Seda on kindlasti soodustanud ka juhendite olemasolu digitaalsel kujul: juhendite arv ei ole piiratud ning juhend trükitakse arvutist välja ostumomendil ja/või tarbija soovil. Tarvikute osas on olukord paranenud sedavõrd, et kauplejad väärtustavad tarvikuid koos põhitoodetega ning varustavad neid eestikeelse teabega samaväärselt.



Joonis 10

Võrreldes mõne aasta taguse situatsiooniga on olukord tunduvalt paranenud. Kui 2004. aastal oli rikkumistega kontrollkäikude osakaal 33 % ning 2005. aastal 19,8 %, siis 2007.a oli rikkumist osakaal 8,3 % (vaata joonis 16). Ehkki rikkumiste arv on vähenenud, tuleks siiski jätkata fotokaupade üle järelevalve tegemist kuna kasutusjuhendite puudumise osas laekub Tarbijakaitseametile ikkagi pidevalt kaebusi.

### Elektrilised tööriistad

Koduses majapidamises kasutatavaid elektrilisi tööriistu nagu puure, hõõvleid, survepesureid, pumpasid, lõikureid, saage jne kontrolliti kokku **173** korral, millest rikkumisi avastati **29** juhul ehk **16,8%**. Mõningatel juhtudel viidi kontrolle elektriliste tööriistade müügi osas läbi ka koostöös Tehnilise Järelevalve Inspektsiooniga.

Rikkumiste osas menetleti **15** väärtegu ning väiksemate puuduste osas juhiti ettevõtjate tähelepanu **14** juhul.

Järelevalve käigus tuvastati, et levinumad puudused on järgmised:

- toodetel puuduvad eestikeelsed kasutusjuhendid,
- kaupleja ei anna piisavat teavet kauba omandamisel,
- arveldamine toimub sularahas, tarbijale ei anta tšekki,
- hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult,
- kauplejal puudub registreering Majandustegevuse registris,
- müüja/teenindajal puudub nimesilt.

**Tabel 17. Elektriliste tööriistade müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised

Tallinn/Harjumaa	25	13
Hiiumaa	6	-
Ida-Virumaa	7	-
Järvamaa	4	-
Jõgeva	5	3
Läänemaa	5	-
Lääne-Virumaa	11	-
Pärnumaa	19	3
Põlvamaa	11	2
Raplamaa	17	-
Saaremaa	10	-
Tartumaa	30	1
Valgamaa	15	2
Viljandimaa	4	3
Võrumaa	14	2
<b>Kokku</b>	<b>173</b>	<b>29</b>

*Kokkuvõtvalt võib märkida, et elektriliste tööriistade müügil on olukord paranenud. Kui eelmisel aastal oli avastatud rikkumiste protsent 32,9 siis sellel aastal oli rikkumiste protsent langenud 16,8 - ni. Toodega olid enamasti kaasas eestikeelsed kasutusjuhendid, üksikuid puudusi esines odavamate kaupade suhtes (toodetud Hiinas, Poolas jne), millede osas ilmes nii kvaliteedi kui ka ohutuse probleeme, teatud juhtudel ei antud kauba ostmisel tarbijatele piisavalt infomatsiooni, mistõttu tekkis probleeme hooldamise ja remondi suhtes. Põhilisteks rikkumisteks saab ikkagi pidada eestikeelse kasutusjuhendi, hinna ja muu kaubandusliku teabe puudumist.*

### **Kristallklaasist tooted**

Kaubandustegevuse seaduse § 6 lõike 4 alusel on majandus- ja kommunikatsiooniministri 15. aprilli 2004. a määrusega nr 79 “Kehtestatud nõuded kristallklaasist toote märgistamisele ja kristallklaasist toote omaduste määramise meetodid<sup>1</sup>”. Määrus jõustus 1.maist 2004.a. Vastavalt kehtestatud nõuetele võib tootja või levitaja majandus- või kutsetegevuse käigus turustataval tootel kasutada toote märgistamisel kristallklaasi kategooria kirjeldust ning paigaldada kristallklaasi kategooria vastava sümboli, kui toode vastab vastava kategooria kirjelduse omadustele. Tarbijakaitseamet kontrollis kristallklaasist toodete pakkumisel toodete omaduste kirjeldust ja sümbolite olemasolu ning nende vastavust kehtestatud nõuetele.

Kristallklaasist toodete märgistamist kontrolliti kokku **46** korral, millest rikkumisi avastati **4** juhul ehk **8,7 %**.

Kontrollimisel selgus, et müügil olevad kristallklaasist tooted on üldjuhul varustatud tootjapoolsete andmetega kristallklaasi kategooria kohta ning on märgitud metallioksiidide sisaldus. Peamise puudusena võib välja tuua aspekti, et märgistusel esitletud sümboli kuju ei olnud mitmel juhul nõuetekohase värvi ja kujundusega. Peamiselt just kolmandatest riikidest (Venemaa, Valgevene jne) imporditud kristallklaasist toodetel esines rikkumisi märgistuse sümboli kuju ja värvuse osas, kuid Eesti turul on enamuse kristallklaasist tooteid ikkagi EL liikmesriikide tootjatelt ja nende märgistus on üldjuhul nõuetekohane.

*Arvestades asjaolu, et järelevalve käigus avastati vähe rikkumisi ning et seoses kristallklaasist toodetega ei ole Tarbijakaitseametile laekunud kaebusi võib turuolukorda lugeda heaks.*

### **Nahkesemete testimine**

Tarbijakaitseamet testis 2007. a ka erinevaid nahkesemeid, kontrollimaks, kas toodete märgistus vastab tegelikkusele. Testimise eesmärgiks oli kontrollida, kas nii turgudel kui ka kataloogides müüdavad suhteliselt odava hinnaga nahkesemed on ka realselt valmistatud täisnahast.

Testimiseks valiti 9 erinevat toodet:

- naistekindad,
- visiitkaardihooldjad (must ja tumepruun),
- püksirihmad (hall ja pruun),
- nahksussid,
- kottide komplekt "Boutique",
- rahakott,
- nahkkott "Florence".



Pilt 50



Pilt 51



Pilt 52

Kõik testitud tooted osutusid nõuetele vastavaks, st olid valmistatud täisnahast.

### **Kergelo koolivihikud**

Suve lõpul jõudsid poelettidele Kergelo OÜ toodetud matemaatika, füüsika ja keemia valemite ning inglise keele grammatika reeglitega vihikud, milles paraku aga leidis ohtralt vigu. Sellest andsid tunnistust ka Tarbijakaitseametisse laekunud mitmed tarbijate pöördumised. Tarbijakaitseamet tellis signaalide põhjal ekspertiisi, mis tunnistas vigasteks nii matemaatika, füüsika, keemia kui inglise keele vihikud. Puudustega vihikuid müüdi erinevates kauplustes üle Eesti. Tarbijakaitseamet oli potentsiaalsete vihiku kasutajate pärast mures, sest vigased valemivihikud olid levinud üle Eesti, kuid võis leiduda sihtgrupe, kelleni polnud jõudnud info, et osad vihikutes esitatud valemid ja reeglid olid puudulikud.

31.08 toimunud Tarbijakaitseameti kohtumisel OÜ Kergelo esindajaga jõuti kokkuleppele, et vigaste matemaatika, keemia, inglise keele ja füüsika valemivihikute müük peatatakse ning ettevõtte teavitab omalt poolt võimalikult paljusid osapooli asjaolust, et vihikud on vigadega.

### **Spordi ja vabaajakaubad**

Spordi- ja vabaajakaupade osas kontrolliti selliste toodete nagu rulluiskude, rulade, jalgrataste, magamiskottide, telkide, matkatarvete, kalastustarvete, suuskade, paatide, jalg-, võrk-, ning korvpallide, sportmängude jne müüginõuete täitmist. Nimetatud toodete müüki kontrolliti kokku **99** korral, millest rikkumisi avastati **11** korral ehk **11,1%**.

Peamiselt kontrolliti jalgrataste, rulluiskude, rulade, batuutide, elektrooniliste kiirusemõõturite kasutamishendite olemasolu ning päikesepillide ja kiivrite varustamist CE märgisega. Tuvastatud rikkumised olidki peamiselt seotud eestikeelse kasutamishendi puudumisega.

Kokkuvõtvalt võib märkida, et kuna spordi- ja vabaaja kaupu müüvaid kauplusi on varasematel aegadel korduvalt kontrollitud, on olukord kaupade märgistamisega ja eestikeelsete kasutusjuhenditega tervikuna hea. Kui eelmisel aastal tuvastati rikkumisi 16,5 % kontrollimiste arvust, siis 2007. aastal on rikkumiste arv veelgi vähenenud ning on saavutanud taseme - 11,1%.

**Tabel 18. Spordi-ja vabaajakaupade müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	14	8
Hiiumaa	3	0
Ida-Virumaa	6	1
Jõgevamaa	2	0
Järvamaa	10	0
Läänemaa	2	0
Lääne-Virumaa	3	0
Põlvamaa	4	0
Pärnumaa	3	1
Raplamaa	10	0
Saaremaa	1	0
Tartumaa	23	0
Valgamaa	3	0
Viljandimaa	3	1
Võrumaa	12	0
<b>Kokku</b>	<b>99</b>	<b>11</b>

### **Puu- ja marjakultuurid, köögivilja- ning dekoratiivkultuurid**

Puu- ja marjakultuuride, köögiviljakultuuride ning dekoratiivkultuuride märgistust kontrolliti kokku **26** korral, rikkumisi avastati **6** korral ehk **23,1%**. Kontrolliti hinnateabe avaldamist, taimede varustamist tootekirjeldusega ning tarbija teavitamist paljundusmaterjali hooldamise ning kasvutingimuste osas. Peamiselt kontrolliti kaubanduskeskuste juures olevaid istikute välimüügikohti (nt Selverite, Prismade, Rimide juures asuvad müügikohad) ning spetsiaalseid kauplusi (näiteks Nurmiko, Hansaplant, Ehitus Service jne). Kuna istikute puhul oli tegemist esmakordselt sellise ulatusliku kontrolliga siis piirduti kontrolli käigus esinenud puuduste osas tähelepanu juhtimisega ja nõude esitamisega puuduste kõrvaldamiseks.

**Puuvilja- ja marjakultuuride istikud** (aprikoosipuud, ploomipuud, õunapuud, astelpaju, must aroonia jne) on varustatud tootekirjelduse ehk põimetiketiga, mis on kinnitatud paljundusmaterjali külge. Tarbija saab etiketi koos taimega kaasa. Etiketil on esitatud taimeliik eesti ja ladina keeles, sordinimi, pookealus, tarnija- ja tootjariigi nimi.

Mõningatel juhtudel esines tootekirjelduses puudusi, kuna ei olnud esitatud tootjariigi nime. Kuna paljudel juhtudel toimub istikute müük väljas asuvas müügikohas, siis esines juhtumeid, kus istiku küljes olev tootekirjelduse etikett oli päikese käes pleekinud ning seal kirjas olnud informatsioon oli raskesti loetav. Osadele kultuuridele on müügikohtades täiendava informatsiooni saamiseks lisaks väljas nn teabeleht, kus on kirjas paljundusmaterjali hooldamise ning kasvutingimused. Mõningatel juhtudel on paljundusmaterjaliga kaasas ka võõrkeelne informatsioon kasvutingimuste kohta, mis on esitatud enamikel juhtudel tarbijale ka piktogrammidenä. Enamasti oskavad müüjad tarbijale piktogramme ka lahti seletada.

**Köögiljakultuuride** (kurk, tomat, paprika, kõrvits, aedpetersell, aedsalat, kapsas, punapeet jne) paljundusmaterjali puhul teavitatakse tarbijaid paljundusmaterjali taimeliigi nimest, sordinimest, tarnijanimest ning tootjariigi nimest.

**Näiteks:**

- Paprika -> sort "Medal",
- tarnija - Polli Katsebaas,
- tootja – Eesti.

Teave on esitatud enamasti kogu partii kohta, kuid mõningatel juhtudel on informatsioon kleebitud ka iga taime külge.

**Dekoratiivtaimede** (gladiolid, gerberad, krüsanteemid jne) puhul esitatakse tootekirjeldus:

- kas taimepotile kinnitatud kleebisel,
- kauplusesse välja pandud infolehel,
- või müüja suulise informatsiooni alusel.

Paljundusmaterjalid on enamasti varustatud võõrkeelse informatsiooniga taime istutamise ning hooldamistingimuste kohta. Võõrkeelne informatsioon on suuremate ettevõtete puhul lahti seletatud piktogrammidenä. Piktogrammide tähendust oskavad müüjad tarbijale lahti seletada ning lisaks on suuremate ettevõtete puhul piktogramme lahti seletav informatsioon saadaval ka kodulehekülgedel. Kauplustele tehti soovitusi piktogrammide infoleht välja panna ka kauplusesse, et tarbija saaks sellega enne ostu sooritamist vajadusel tutvuda. Väiksemates ettevõtetes annab müüja tarbijale informatsiooni enamasti edasi suuliselt.

*Kokkuvõtvalt võib märkida, et suuremad müügikohad püüavad tarbijale enne ostu sooritamist rohkem anda kirjalikku informatsiooni paljundusmaterjali hoolduse ja kasvutingimuste kohta, pannes kauplusesse välja sordikirjeldused ning edastades kasvutingimused ja hooldusjuhised piktogrammidel või kauplusesse välja pandud teabelehtedel. Väiksemad ettevõtted, näiteks turukaubandus ning väikesed kauplused annavad põhilise informatsiooni tarbijale suuliselt. Väiksema klientide arvu tõttu on see neil ka lihtsam ning on võimalus tegeleda iga tarbijaga personaalselt.*

*Kuna puu- ja marjakultuuride, köögiviljakultuuride ning dekoratiivkultuuride märgistust kontrolliti esmakordselt, siis jätkatakse nimetatud toodete kontrolli ka järgmisel kevadel.*

## **Kosmeetikatooted**

Kosmeetikatoodete järelevalve aluseks on kaubandustegevuse seadus, sotsiaalministri 20 aprilli 2004 määrus nr 32 “Kosmeetikatoodete märgistamise nõuded” ja sotsiaalministri 23 veebruar 2007 määrus nr 21 “Nõuded kosmeetikatoodetele ja nende käitlemisele”.

Kosmeetikatoodete märgistusnõuete täitmist kontrolliti peamiselt turu- ja tänavakaubanduses ning väikekauplustes kokku **599** korral, rikkumisi avastati **134** korral ehk **22,4 %**.

**Tabel 19. Kosmeetikatoodete märgistamise kontrollimine**

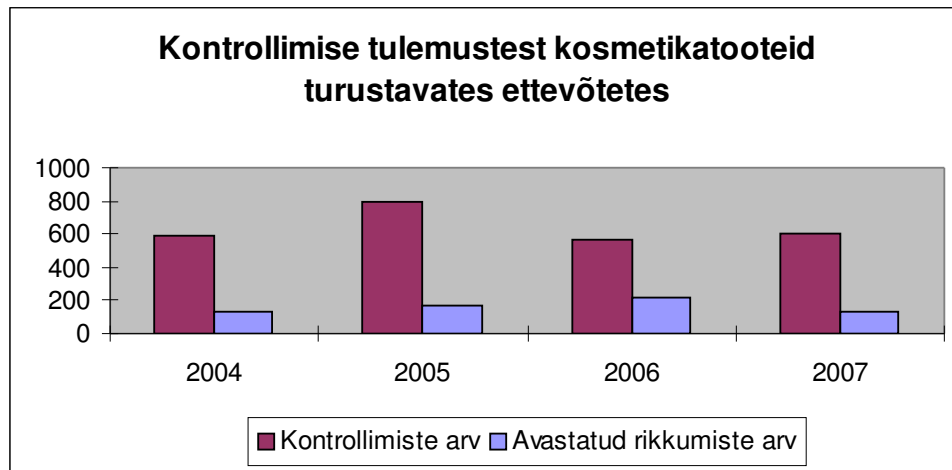
Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	93	40
Hiiumaa	17	1
Ida-Virumaa	23	13
Jõgevamaa	20	8
Järvamaa	31	1
Läänemaa	12	-
Lääne-Virumaa	29	14
Põlvamaa	24	1
Raplamaa	44	6
Pärnumaa	93	15
Saaremaa	19	5
Tartumaa	95	16
Valgamaa	36	4
Viljandimaa	26	7
Võrumaa	37	3
<b>Kokku</b>	<b>599</b>	<b>134</b>

Peamised rikkumised, mis avastati, olid seotud kas eestikeelse märgistuse puudumisega või ühikuhinna mitteesitamise. Avastatud rikkumiste osas on ikkagi enamasti tegemist pisipuudustega ning arvestada tuleb ka asjaoluga, et reeglina on kosmeetikat müüvates müügikohtades üldiselt kauba nomenklatuur väga suur ja ikka leitakse üksikuid rikkumisi. Need küll fikseeritakse aktis, kuid sellele ei järgne kirjalikku väärtegu vaid



piirdutakse suulise või kirjaliku märkusega aktis ning enamasti likvideeritakse puudused koheselt.

*Üldine hinnang turu olukorrale on siiski hea. Võrreldes 2006. aastaga on olukord paranenud ning rikkumiste protsent on 39,2-lt langenud 22,4-ni (vt joonis 17). Müügilolev kaup on reeglina nõuetekohase märgistusega, hinnateave on esitatud ning kauplejad ei riku realiseerimistähtaja ületanud toodete müüginõudeid. Kuna turukaubanduses tegutsevad ettevõtjad ei praktiseeri enam reeglina ise toodete maaletoomist, vaid hangivad tooted Eesti hulgifirmadelt, on müügilolevad tooted korrektsemalt eestikeelsete märgistustega varustatud.*



Joonis 11

Kosmeetikatoodetest saadeti testimiseks 6 erinevat toodet:

- Küünelakk “Maybelline Express Finish”,
- Hambapasta “Signal”,
- Hambapasta “Ftorodent”,
- Hambapasta “Drakosa”,
- Hambapasta “Russkoje pole”,
- Hambapasta “Uus pärl”.

Tooteid analüüsiti Tervisekaitseinspeksiooni Tartu ja Tallinna laborites, kus küünelakis analüüsiti ftalaatide ning hambapastades üldfluori sisaldust. Testimise tulemusel vastasid kõikide nimetatud toodete kontrollitud koostisosad märgistusele.

Kõikidest kosmeetikatoodete märgistuse osas esinenud puudustest teavitatakse vastavalt koostöölepingule ka Tervisekaitseinspeksiooni. 2007. a jooksul edastati Tervisekaitseinspeksioonile teavet **53** toote osas. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon hulгимүүjaid ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused korda tehtud **11** toote osas, rikkumisi tuvastati **37** juhul (31 ettekirjutust ja 6

märgukirja) ning 5 korral ei olnud kontrollitavat toodet laos või oli selle tootmine lõpetatud.

## Keemiakaubad

Keemiakaupade järelvalve korraldamisel on aluseks kemikaali-, kaubandustegevuse ja tarbijakaitse seadus, samuti sotsiaalministri määrus 03.12.2004 nr 122 “Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise nõuded ja kord” ning kemikaaliseaduse § 11 lg 1 p 3 alusel vastu võetud sotsiaalministri 28.02.2005 määrus nr 36 “Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud”.

Keemiakaupade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti 647 korral, rikkumisi avastati 276 korral ehk 42,7%. Peamiselt kontrolliti ohtlike kemikaalide märgistuse erinõudeid auto-, autovaruosade kauplustes. Toodetest kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- ja hooldusvahendeid, autohooldusvahendeid ning olmes kasutatavaid lakke, lahusteid, peitse jne.

Järelvalve korras avastati järgmisi puudusi:

- toodetel puudusid eestikeelsed märgistused,
- üksikutel juhtudel olid avaldamata ühikuhinnad,
- kemikaalide pakendil puudusid lisaks riski- ja hoiatuslausetele vajalikud ohutunnused.

Hinnang turu olukorrale on rahuldav. Maakondades esines küll probleeme sellega, et müüjad polnud alati teadlikud, millises mahus eestikeelne tekst peab ohtliku kemikaali pakendil peal olema. Samuti avastati mõnes ettevõttes müügilt ilma eestikeelse märgistusega autohooldusvahendeid, kus tootel oli peal ainult võõrkeelne teave, kuid asja selgitades ilmnes, et tegemist oli ettevõttesse seisma jäänud kaupadega, mis olid kauplusesse sisse tulnud juba mitu aastat tagasi. Reeglina on siiski ohutunnused pakenditel olemas ja vastavad nõuetele. Kemikaaliseaduse alusel viidi läbi 7 väärteomenetlust.

Kuna jaekaubanduses müügil olevate tarbekeemiakaupade kui ka ohtlike kemikaalide sortiment on äärmiselt lai ning avastatud rikkumiste arv on võrreldes eelmiste aastatega jäänud samale tasemele siis jätkatakse keemiakaupade märgistuse kontrollimist ka edaspidi.

**Tabel 20. Kemikaalide märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	141	83
Hiiumaa	23	2
Ida-Virumaa	43	14

Jõgevamaa	25	11
Järvamaa	24	4
Läänemaa	20	1
Lääne-Virumaa	30	23
Põlvamaa	30	16
Raplamaa	39	13
Pärnumaa	95	24
Saaremaa	15	8
Tartumaa	57	24
Valgamaa	46	12
Viljandimaa	44	27
Võrumaa	42	14
<b>Kokku</b>	<b>647</b>	<b>276</b>

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöö kokkuleppele edastatakse teavet jaevõrgus avastatud keemiatoodete märgistuse puuduste kohta Tervisekaitseinspeksioonile üks kord kvartalis. 2007. a jooksul edastati Tarbijakaitseameti poolt Tervisekaitseinspeksioonile teavet **63** toote osas. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon hulгимүүjaid ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused korda tehtud **38** toote osas, rikkumisi tuvastati **19** juhul (16 ettekirjutust ja 3 märgukirja) ning **6** korral ei olnud kontrollitavat toodet laos või oli selle tootmine lõpetatud.

Süütevedelike testiti metanooli sisalduse osas ning autoklaasipuhastusvahendeid etanooli, metanooli ja etüülatsetaadi sisalduse osas. Kõik testitud tooted vastasid nõuetele. Pesupulbreid testiti ortofosfaatide sisalduse osas ning tuvastati, et nad vastasid esitatud tehnilistele tingimustele. Pesupulber „Juss” puhul leiti täiendavalt, et toote märgistus ei vasta nõuetele ning selles osas tehti ettevõtjale märgukiri. Liimi RED SUN testimise tulemusena selgus, et toode sisaldas suures koguses benseeni ning seetõttu tunnistati nimetatud toode ohtlikuks ja kõrvaldati müügilt. Samuti võeti testimiseks kahe konkureeriva firma mootoripesuvahend, asfaldiplekkide eemaldaja ja leotusvahend, et hinnata toote koostise vastavust märgistatule. Analüüsil ilmnes, et AS Aspokem asfaldiplekkide eemaldaja puhul ei langenud testi tulemused ja ohutuskaardi andmed ainete sisalduse osas kokku. Kuna tegemist oli kemikaalide tootjaga siis edastati materjalid menetlemiseks Tervisekaitseinspeksioonile.

## Väetised

Väetiste üle teostab Tarbijakaitseamet järelvalvet vastavalt väetiseseaduse § 29 lg 1 p 3 alusel tarbijakaitseaduses sätestatud ulatuses.

Peamised nõuded pakendile ja märgistusele vastavalt väetiseseadusele on:

- Väetise pakendi materjal ja konstruktsioon peavad tagama, et säiliks tootja poolt garanteeritud väetise omadused ning et väetise käsitlemine oleks ohutu väetise tootjalt tarbijani liikumise kestel.
- Tarbijale turustatakse väetist suletud müügipakendis, mida ei saa pärast avamist enam esialgsel viisil sulgeda.
- Väetise müügipakendil peab olema selgesti nähtav, loetav ja kustumatu eestikeelne märgistus, mis üheselt mõistetavalt kirjeldab väetise koostist ning väetise kasutamise otstarvet ja tingimusi.
- Puisteväetise puhul või juhul, kui teavet ei ole võimalik kanda väetise pakendile selle kuju või mõõtmete tõttu, kantakse märgistus kaasasolevale teabelehele.

Väetiste müüki kontrolliti **121** korral, rikkumisi avastati **33** korral ehk **27,3%**.

**Tabel 21. Väetise märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	11	3
Hiiumaa	4	-
Ida-Virumaa	6	-
Jõgevamaa	6	3
Järvamaa	8	2
Läänemaa	7	-
Lääne-Virumaa	5	3
Põlvamaa	4	3
Raplamaa	7	3
Pärnumaa	9	1
Saaremaa	14	1
Tartumaa	10	6
Valgamaa	11	7
Viljandimaa	10	-
Võrumaa	9	1
<b>Kokku</b>	<b>121</b>	<b>33</b>

*Üldine hinnang turu olukorrale väetiste märgistuse osas oli üldiselt rahuldav. Üksikutel juhtudel esines hinnateabe puudumist või polnud avaldatud ühikuhinnad. Mõnel juhul avastati, et väetise pakendil oli märgistus kustunud, kuid probleem lahendati, kui hankija saatis uued märgistused, mis kleebiti pakenditele. Ühel juhul avastati järelevalve käigus toode, mille realiseerimisaeg “parim enne” oli möödas, kuid puudus tarbijale*

sellekohane teave. Märgistused olid valdavalt nõuetekohased ning müüjad oskasid anda ka suulist teavet kauba iseloomu ja otstarbe kohta.

## Biotsiidid

Biotsiidide märgistamise nõuete üle järelevalve teostamisel on aluseks Biotsiidiseadus, kemikaaliseadus ning selle alusel vastu võetud sotsiaalministri 3.12.2004.a määrus nr 122 “Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise nõuded ning kord”.

Biotsiidi märgistusel peab olema järgmine teave: biotsiidis sisalduvate toimeaine(te) keemilised nimetused ja nende sisaldus, loa- või registreerimisnumber, lubatud või registreeritud kasutusala, vajadusel näidata ära biotsiidi kasutajate kategooriad, kellel on keelatud biotsiidi kasutada ning tekst: “Käitlemisel täita ohutusnõudeid! Sisaldab biotsiidi. Enne kasutamist tutvuda kasutusjuhendiga”.

Ülejäänud teabe (säilivusaeg, kasutusjuhend, ettevaatusabinõud jne) võib esitada lisalehel, mis lisatakse pakendile.

Biotsiidide müüginõuete täitmist kontrolliti kokku **73** ettevõttes, rikkumisi avastati sellest **11** korral ehk **15,1%**. Kontrollitud toodetest valdava enamuse moodustasid kahjuritõrjevahendid, kuna neid biotsiide on kõige enam jaekaubanduses tavatarbijale kätte saada.

Peamised avastatud rikkumised olid järgmised:

- biotsiidi säilivusaja ületamine,
- ühikuhinna- ning eestikeelse märgistuse puudumine,
- biotsiidi märgistusel puudus toimeaine või registreerimisnumber.

Märgistusnõuete rikkumiste korral tehti koostööd Tervisekaitseinspeksiooni ja Kemikaalide Teabekeskusega ning maaletoojatele edastati märgukirjad rikkumiste kõrvaldamiseks.

Biotsiidide märgistuse kontrollimist jätkatakse ka 2008. aastal tööplani alusel ning kuna tegemist on väga spetsiifilise kaubaga, siis on plaanis kontrollimine viia läbi koos Tervisekaitsetalituste inspektoritega, et tulemus oleks veelgi efektiivsem. Lisaks tehakse koostööd ka Kemikaalide Teabekeskusega, kes omab registrit registreeritud biotsiidide osas.

**Tabel 22. Biotsiidide märgistuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	13	4
Hiiumaa	5	0

Ida-Virumaa	4	0
Jõgevamaa	8	2
Järvamaa	0	0
Läänemaa	5	0
Lääne-Virumaa	2	0
Põlvamaa	5	0
Pärnumaa	2	1
Raplamaa	6	1
Saaremaa	3	0
Tartumaa	6	2
Valgamaa	4	1
Viljandimaa	2	0
Võrumaa	8	0
<b>Kokku</b>	<b>73</b>	<b>11</b>

### Autotarvikud ja varuosad

Autotarvikute ja varuosade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti kokku **208** korral, neist rikkumisi avastati **39** juhul ehk **18,8 %**. Rikkumiste osas menetleti **22** väärtegu ning väiksemate puuduste osas juhiti **17** korral ettevõtjate tähelepanu.

Järelevalve käigus tuvastati, et levinumad puudused on järgmised:

- eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine;
- ei anta piisavat teavet kauba omandamisel;
- registreeringu puudumine Majandustegevuse registris;
- arveldamine toimub sularahas, tšekki ei anta;
- hinnateave avaldamata;
- kaupadel on avaldamata eestikeelsed nimetused (kaupade märgistus).

**Tabel 23. Autotarvikute müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	31	12
Hiiumaa	12	-
Ida-Virumaa	25	2
Järvamaa	13	-
Jõgeva	7	2

Läänemaa	9	-
Lääne-Virumaa	13	8
Pärnumaa	8	3
Põlvamaa	5	-
Raplamaa	22	2
Saaremaa	7	-
Tartumaa	13	2
Valgamaa	22	2
Viljandimaa	6	3
Võrumaa	15	3
<b>Kokku</b>	<b>208</b>	<b>39</b>

*Kokkuvõtvalt võib märkida, et kõige enam tekitab probleeme varuosade ja tarvikute eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine. Samas on võõrkeelsed juhendid siiski enamus toodete puhul olemas. Samuti on probleeme kaupade ümbervahetamise, mittesobivuse või pretensioonide esitamisega, mille osas müüjad väidavad, et tarvikuid ja varuosi paigaldavad reeglina teenindused ning tarbijad ise neid ei paigalda ega hoolda. See ei pruugi aga alati nii olla ning seetõttu tuleb tarbijalemüügi puhul jälgida, et kaupadel oleksid olemas kasutus- ja paigaldusjuhendid.*

*Olukord eestikeelsete kasutusjuhendite, märgistuse jms osas hakkab siiski paranema. Kui 2006. aastal oli rikkumiste protsent 56,4 % kontrollide arvust, siis 2007. oli rikkumiste protsent 18,8.*

*Olukorra paranemisele aitas kaasa kindlasti ka asjaolu, et Autovaruosade Liidu esindajad on aktiivsemalt tegutsema hakanud, et liikmed nõudeid paremini täidaks.*

### **Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest teavitamine**

**Müügikohas:** Järelevalve korraldamisel on aluseks keskkonnaministri 23. septembri 2005. a määrus nr 62 „Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord”, tarbijakaitseseadus, kaubandustegevuse seadus ning majandus- ja kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määrus nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded”.

Kokku kontrolliti kütusekulu ja süsinikdioksiidi arvnäitajaid sisaldava märgise ja plakati ning elektroonilise kuvandi ja nende nõuetele vastavust autode müügikohas **49** korral, millest rikkumisi avastati **16** korral ehk **32,6 %**.

Rikkumiste osas menetleti **10** väärteoasja ning koostati **6** tähelepanujuhtimist.

**Tabel 24. Kütusekulu ja süsinikdioksiidi arvnäitajate kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	15	11
Hiiumaa	1	-
Ida-Virumaa	4	-
Järvamaa	3	-
Jõgeva	-	-
Läänemaa	3	-
Lääne-Virumaa	2	-
Pärnumaa	3	2
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	4	1
Tartumaa	10	1
Valgamaa	2	1
Viljandimaa	2	-
Võrumaa	-	-
<b>Kokku</b>	<b>49</b>	<b>16</b>

Peamised avastatud puudused seisnesid järgnevas:

- vastav märgis puudub või on avaldatud mittenõuetekohaselt, tihti koos teiste andmetega või puudub kohustuslik tekst;
- avaldamata plakat või elektrooniline kuvand;
- puudub teatmik või ei osata seda leida;
- kauba omandamisel ei anta piisavat lisateavet;
- sõidukite kohta avaldamata hinnateave või avaldatud ebaselgelt;
- andmed on avaldatud liialt väikeste mõõtmetega (mitteloetavalt).

Peamised vastuargumendid, millega müüjad oma eksimusi põhjendada püüdsid, olid järgnevad:

- seadustest tulenevaid erinevaid nõudeid on nii palju, et ettevõtjad ei jõua neid kõiki järgida ega täita,
- nimetatud nõude mõte ja vajalikus jäävad arusaamatuks,
- ettevõtjate hinnangul tarbijaid need andmed üldse ei huvita,
- kõik on niigi arusaadav, miks peaks veel kirjalikult miskit selgitama,
- mujal maailmas ei ole taolist nõuet,
- riik pingutab nõudmistega üle.

*Üldhinnanguna saab märkida, et enamus autosalonge täidab nimetatud nõudeid, millega antakse tarbijale oluliselt korrektsemalt teavet eri liiki sõidukite osas. Tarbijad on muutunud teadlikumaks ning sooritavad oste nendele andmetele tuginedes. Probleemiks*



*osutus asjaolu, et esitatud teave antakse tarbijale autosalongides paberkandjal liiga väikeses kirjas, mitteloetavalt ja ebaselgelt koos teiste andmetega. Võrreldes eelmise aastaga kui selliste nõuete täitmist esmakordselt kontrolliti on rikkumiste arv vähenenud. Kui 2006. aastal oli rikkumiste protsent 61,9 siis 2007. oli vastav protsent 32,6.*

**Reklaamväljaannetes:** Tarbijakaitseamet kontrollib meediaväljaannetes esitletud sõiduautode reklaamide vastavust keskkonnaministri 23. septembri 2005 a määruses nr 62 “Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord” sätestatuga. Nimetatud määrus on kehtestatud välisõhu kaitse seaduse § 56, tarbijakaitse seaduse § 4 lõike 8 ja Vabariigi Valitsuse 22. septembri 2005. a määruse nr 246 “Volituste andmise tarbijakaitse seaduse § 4 lõike 8 alusel tarbijale teave andmise nõuete kehtestamiseks” alusel. Nimetatud määrus sätestab uue sõiduauto ametliku kütusekulu ja eralduva süsinikdioksiidi heitkoguse teavitamise nõuded muuhulgas ka reklaamväljaannetes.

Peamised nõuded, mis määrus sätestab, ning mille täitmist Tarbijakaitseamet uute autode reklaamide puhul jälgib, on järgmised:

- uute sõiduautomudelite reklaamid peavad sisaldama ametliku kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajaid;
- andmed kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse kohta peavad olema kergesti loetavad;
- andmed peavad olema kergesti arusaadavad;
- ametliku kütusekulu arvnäitajad peavad olema esitatud kõikide reklaammaterjalis sisalduvate sõiduautomudelite kohta, kas mudelite kaupa või kõige suurema ja kõige väiksema kütusekulu vahemikuna.

2007. a võeti erilise tähelepanu alla uute sõiduautode välireklaamid. **26** juhul kontrolliti välireklaamide vastavust õigusaktidega kehtestatud normidele. Sellest **10** korral ei vastanud välireklaamid nõuetele ja sellest tulenevalt tehti ettevõtjatele **8** tähelepanujuhtimist ning **2** ettekirjutust nõudega lõpetada rikkumine.

Näiteks ei olnud AS Topauto välireklaamidel korrektselt märgitud uute sõiduautode kohta käivat informatsiooni ametliku kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajate kohta. Sellest tulenevalt leidis Tarbijakaitseamet, et nimetatud reklaamid on vastuolus keskkonnaministri 23. septembri 2005.a määruse nr 62 “uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord<sup>1</sup>” § 6 lg 1 ning tegi 10.07.2007 ettevõtjale ettekirjutuse nõudega lõpetada nõuetele mittevastavate reklaamide eksponeerimine. Ettevõtja tunnistas oma eksimust ja täiendas välireklaame puuduva informatsiooniga.

### **AS Topauto välireklaam**



Pilt 53

Samuti tegi Tarbijakaitseamet 01.08.2007 AS-le Silberauto ettekirjutuse, kuna välireklaamil ei olnud esitatud ametliku kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajaid. Ettevõtja eemaldas nõutele mittevastava välireklaami.

#### AS Silberauto välireklaam (pilt 54)



Pilt 54

Plaanilise järelevalve käigus vaatab Tarbijakaitseamet üle ka trükimeedias avaldatud reklaame ning on 5 juhul tuvastanud ajakirjanduses õigusaktidele mittevastavaid uute sõiduautode reklaame. Neile viiele ettevõtjatele tehti tähelepanujuhtimised, milles viidati reklaamide mittevastamisele keskkonnaministri 23. septembri 2005. a määrusele nr 62 “uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord<sup>1</sup>” § 6 lg 1, kus on välja toodud reklaamile esitatavad nõuded.

Nii välireklaamides kui ka ajakirjanduses esitatavate reklaamide peamiseks probleemiks on jätkuvalt ametliku kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajate mitte-esitamine või selle liiga silmapaistmatu esitamine.

Ühel korral tegi Amet järelepärimise ka ajakirja AutoMaailm väljaandjale, kuna ajakirjas avaldatud tekstidest ei nähtunud, kas tegemist on reklaami või tutvustava tekstiga. Ettevõtja selgitas, et neil on kindlad leheküljed, kus avaldatakse reklaame ning küsimusi

tekitanud tekstid olid käsitletavad ikkagi artiklitenä. Samuti on Amet pöördunud märgukirjaga Autode Müügi- ja Teenindustevõtete Liidu poole nõudega teavitada kõiki liikmeid kehtivatest nõuetest uute autode reklaamide osas.

## Rehvide kontroll

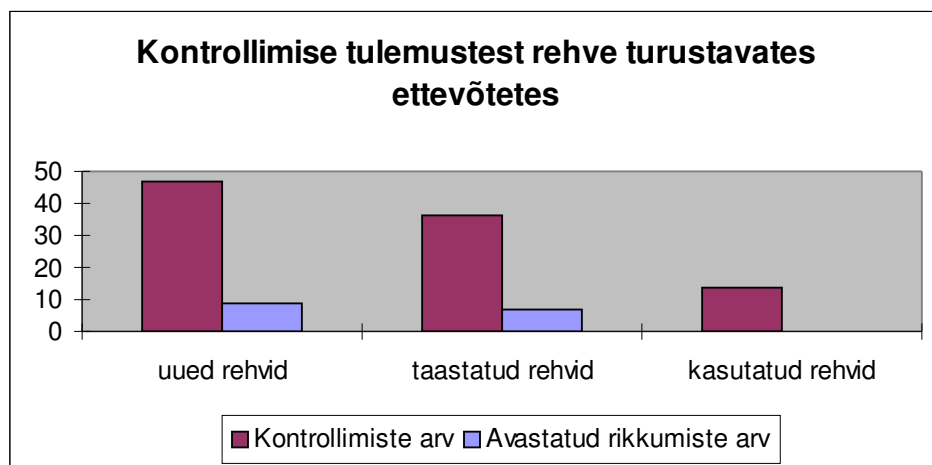
Protekteeritud ehk taastatud rehvide suhtes kohaldus 13. septembrist 2006. a kohaldus Euroopa Nõukogu Otsus 2006/443/EÜ, mille eesmärgiks oli muuta ÜRO Euroopa Majanduskomisjoni (UN/ECE) eeskirjad 109 ja 108 kohustuslikuks. Nende eeskirjadega tagatakse rehvide protekteerimise ühtlustatud nõuded ning kõrge ohutuse ja keskkonnakaitse tase ning tagatakse protekteeritud rehvide vaba ringlus. Alates 13.09.2006. a tohtis ühenduse turule tuua ainult eeskirja 108 ja 109 nõuetele vastavaid rehve.

Järelevalve korras kontrolliti rehve järgmiselt:

- uued rehvid (kontrolliti 47 korral, rikkumisi 9),
- taastatud rehvid (kontrolliti 36 korral, rikkumisi 7),
- kasutatud rehvid (kontrolliti 14, rikkumisi 0).

Rikkumiste osas viidi läbi 4 väärteomenetlust ning koostati 12 tähelepanujuhtimist.

Kui 2006. aastal valmistas probleeme erinev tõlgendus EL Direktiivi ja Majandus- ja Kommuniatsiooniministeeriumi (MKM) määruse vahel, mille alusel taastatud rehvidele valmistamise kood kantakse (vastavalt kas 4 või 3 kohaline), siis see arusaamatus on 2007. aastaks lahendatud ja järgitakse EL direktiivi järgset 4 kohalist numbrikombinatsiooni.

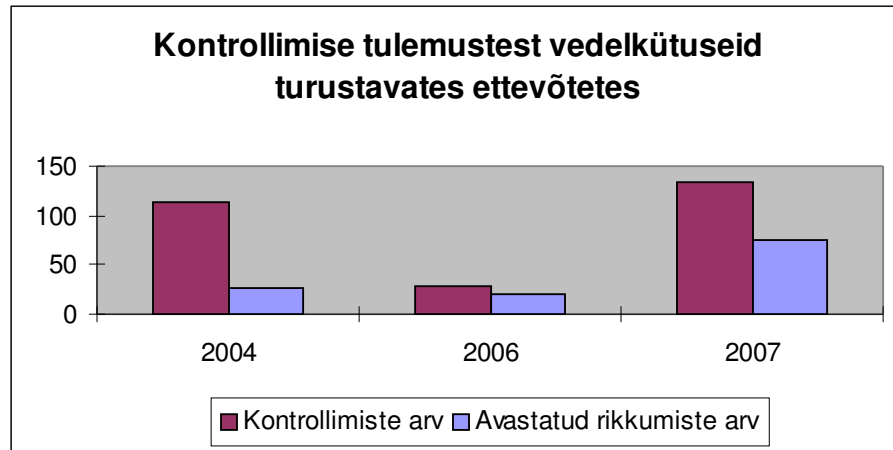


Joonis 12

## Vedelkütuse müüginõuete kontrollimine

Järelevalve korraldamisel on aluseks vedelkütuseseadus, vajandus- ja kommunikatsiooniministri 11. juuni 2003. a määrus nr 97 „Nõuded vedelkütusele”, mõõteseadus, tarbijakaitse seadus, kaubandustegevuse seadus ning majandus- ja kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määrus nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded”.

Kokku kontrolliti vedelkütuste müüginõudeid 2007. aastal **133** korral, millest rikkumisi avastati **75** korral ehk **56,4%**.



Joonis 13

Tarbijakaitseamet edastas, seoses Maksu- ja Tolliametiga (MTA) toimivale koostöökokkuleppele kütuseproovide võtmise osas, ühe tarbija signaali Maksu ja Tolliametile vedelkütuse kvaliteedi kahtlusega, mis vajab kontrollimist ning analüüsi võtmist väljaspool Harjumaad asuvast tanklast. MTA teabekeskus edastas omakorda info vastava piirkonna tolliinspektorile, kes kontrollis avalduses näidatud tanklas kütuse kvaliteeti. MTA poolt võetud proov oli korras, millest teavitasime ka tarbijat, kes oli pretensiooni esitanud.

Järelevalve korras avastati peamiselt järgmisi rikkumisi:

- kütusetankurid väljastavad lubatud hällbest vähem kütust,
- tankurid taatlemata (plommid ja taatluskleebised puuduvad või on mitteloetavad),
- kütused või tankurid tähistamata/märgistamata või märgistatud ebaõigelt,
- hinnateave kütustel avaldamata või on avaldatud ebaselgelt,
- müügikoht tähistamata või tähistatud valesti,
- teenindajal puudub nimesilt.

**Tabel 25. Vedelkütuste müüginõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	63	57
Hiiumaa	3	1
Ida-Virumaa	7	1
Järvamaa	5	2
Jõgeva	5	2
Läänemaa	1	1
Lääne-Virumaa	4	1
Pärnumaa	4	2
Põlvamaa	2	1
Raplamaa	3	1
Saaremaa	-	-
Tartumaa	7	4
Valgamaa	3	1
Viljandimaa	16	2
Võrumaa	7	3
<b>Kokku</b>	<b>133</b>	<b>75</b>

Müüjate põhjendused avastatud rikkumiste osas on järgmised:

- arusaamatused taatlusfirmadega,
- mõõturid lähevad iseenesest paigast ära,
- nõuded on liiga karmid,
- müügikoha tähistuse kirjasuurus ei ole täpselt reglementeeritud.

Väärteomenetlusi tehti rikkumiste kohta **24**; **8** kütusemüüjale saadeti teateid **54** tankuri kohta, mis väljastasid lubatust väiksema koguse kütust ning anti tähtaeg tankurite korrastamiseks. Kütusemüüjad on suhtunud tõusetunud probleemi suhteliselt mõistvalt ning teostanud tankuritele uued taatlused.

*Võrreldes eelmise aasta kontrollidega, kui avastatud rikkumiste protsent oli 72,4, on 2007. aastal olukord paranenud ja rikkumiste protsent on 56,4. Vedelkütuse müügikohad on enamasti korralikult tähistatud, (esineb vaid mõningaid üksikuid puudusi), samuti on märgistatud ja tähistatud nii kütusetankurid kui ka kütused ja hinnad on avaldatud reeglina korrektselt. Probleemiks on kujunenud asjaolu, et tankurid väljastavad mõõtmise tulemusena vähem kütust kui tarbija ostab (selles osas on Tarbijakaitseametisse laekunud ka mõningaid kaebusi).*

*Koos AS Metroserdiga läbiviidud kontrollreidide tulemustena võib järeldada, et enamik tankureid oli reguleeritud lubatud hälve piires miinusesse. Neile ettevõtetele, kelle*

*kütusetankurid väljastasid vähem kütust, kui oli lubatud hálve, saadeti ka vastavasisulised nõuded kütusetankurite ümberreguleerimise osas, mis ka täideti.*

## **Pakendiseaduse järelevalve**

Järelevalve korras kontrolliti pakendi tagasivõtmise kohustuse täitmist jaekaubanduses ning nõuetekohase märgistusega tagatisrahaga kaetud pakendis kauba müügi nõuete osas. Järelevalve teostamisel lähtutakse pakendiseaduses, tarbijakaitseseaduses, kaubandustegevuse seaduses ja majandus- ja kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määruses nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” sätetestatust.

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseseameti poolt pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud pakendite ja pakendijäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist **312** korral, millest rikkumisi avastati **45** korral ehk **14,4 %**.

Rikkumiste osas saadeti kohalikele omavalitsustele kokku **2** väärteteadet, väärtegusid menetleti pakendiseaduse ja tarbijakaitseseaduse § 7 lg 1 ja 10 sätestatu osas **11** korral ning väiksemate puuduste osas kohustati **32** korral ettevõtjat kontrollaktis sisalduva ametniku kohustusliku nõudena puudused kohelelt likvideerima.

Pakendiseaduses sätetatud nõuete kontrollimisel tuvastati järgmised puudused:

- tarbijaid suunatakse kauplustest ebamõistlikult kaugel asuvatesse pakendi vastuvõtupunktidesse;
- pakendi vastuvõtupunkte on raske leida;
- tarbijaid suunatakse pakendipunktidesse, mis ei tööta või suunati üldse valele aadressile;
- pakendipunktide ja müügikohtade lahtioleku ajad on erinevad;
- võetakse vastu üksnes kindlat liiki pakendeid (näiteks klaaspudeleid või õllepudeleid) teistega jooksutatakse tarbijaid mujale;
- tagastatud pakendite eest väljastatakse tšekk, mille väärtuses on võimalik üksnes samast müügikohast ja isegi samal päeval midagi osta, järgnevatel päevade tšekk ei kehti;
- tarbijatele ei anta tagastatud pakendi eest sularaha;
- pakendiautomaat ei tööta või võtab vastu ainult mingit kindlat liiki pakendeid;
- müügikohas on avaldamata pandi hind või siis on see avaldatud eksitavalt;
- kauplusel on sõlmitud on leping pakendite kogumise kohta, kuid lepingupartner ei täida lepingus ette nähtud kohustusi.

Kauplejad põhjendavad rikkumisi järgmiselt:

- pakendeid pole kuskile ladustada, puuduvad ruumid, kastid, kotid jne;

- pakendite eest ei saa raha anda, kuna kauplejad ei ole ise kuude kaupa kogutud pakendite eest raha saanud;
- pakendeid tuuakse liiga palju korruga ning kaupleja ei pea seda mõistlikuks koguseks;
- ettevõtja pole rahul asjaoluga, et teistest kauplustest (kus puudub pakendite vastuvõtt) ostetud pakendid veetakse tema kauplusesse kokku.

**Tabel 26. Pakendiseaduses sätestatud nõuete kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	37	20
Hiiumaa	20	-
Ida-Virumaa	14	7
Järvamaa	5	2
Jõgeva	19	1
Läänemaa	16	-
Lääne-Virumaa	2	-
Pärnumaa	47	7
Põlvamaa	6	-
Raplamaa	26	-
Saaremaa	15	1
Tartumaa	23	-
Valgamaa	20	-
Viljandimaa	39	6
Võrumaa	23	1
<b>Kokku</b>	<b>312</b>	<b>45</b>

Üldhinnanguna võib märkida, et tagatisraha süsteem on ennast õigustanud, tarbijad on valmis pakendeid koguma ja vastuvõttu toimetama ning üldiselt on probleemide hulk ja rikkumiste arv aastatega järjest vähenenud. Kui 2005. aastal tuvastati rikkumisi 39,9 % kontrollide arvust ning 2006. aastal oli rikkumisi 22,2 % siis 2007. aastal on tuvastatud rikkumiste protsent 14,4. Enamasti valmistavad tarbijatele muret pakendiautomaadid, mis teinekord ei võta vastu mõningat liiki pakendeid ja neid tuleb tagastada käsitsi vastuvõttu, samas on aga mõningad käsitsi vastuvõtu kohad ebasanitaarses seisukorras, vastuvõtjad ei valda riigikeelt ning suhtlevad tarbijatega liiga üleolevalt. Hinnateabe avaldamise osas avastati samuti mitmel juhul puudusi, millede osas siis vastavalt rikkumise suurusele kauplejat kas karistati või juhiti tema tähelepanu puudustele.

Pakendiseaduses sätestatud nõuete osas järelevalve tegemisel tehakse koostööd nii kohalike omavalitsuste kui ka Keskkonnaministeeriumiga. Kaebused pakendite vastuvõtmise suhtes on vähenenud ning maapiirkondades on kohalikud omavalitsused suutnud probleemid enamasti ise lahendada, kuid Tallinnas leidub siiski

kaubandusettevõtteid, kus ei taheta või ei suvatseta pakendi tagastamist tarbijatele mugavamaks teha. Kuna pakendite tagastamisega seonduv on tihedalt seotud inimeste igapäevaeluga ning tarbijad on valmis pakendeid tagastama siis on oluline selle süsteemi tõrgeteta toimimine. Sellest tulenevalt jätkatakse pakendiseaduse üle järelevalve teostamist ka järgmisel aastal.

## Hinnateabe esitamise järelevalve

### Ühikuhind ja hinnateave

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

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

Kauba hinna avaldamise nõuete, sh ühikuhinna nõude täitmisest ketikauplustes, väikekauplustes, turu ja tänavakaubanduses ning bensiinjaamades kontrolliti tööstuskaupade osas **1426** korral ja rikkumisi avastati **747** korral ehk **52,4 %**. Toidukaupade osas kontrolliti ühikuhinna esitlemise nõuete täitmist **2406** korral ja rikkumisi avastati **321** korral ehk **13,3 %**.

Kõige sagedamini esinevad puudused hinnateabe edastamisel ühikuhinna osas on järgmised:

- ühikuhind avaldamata,
- ühikuhind avaldatud puudulikult,
- ühikuhinnad avaldatud loetamatult.

Ühikuhinna kontrollimise käigus jaguneb rikkumiste protsent tooteliigiti järgnevalt:

#### **Tööstuskaupad:**

- 63,4 % autokeemia ja -hooldusvahendite osas;
- 52,7 % ehitusmaterjalide osas;
- 36,2 % kemikaalide ja tarbekeemia osas;
- 22,4 % kosmeetikatoodete osas.



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

**Toidukaubad:**

- 19,3 % rikkumisi teravilja- ja pagaritoodete osas,
- 16,7 % rikkumisi võiderasvade osas,
- 16,7 % rikkumisi puu- ja köögiviljatoodete osas,
- 15,7 % rikkumisi piima ja piimatoodete osas,
- 15,6 % rikkumisi alkoholivabade jookide,
- 15,4% rikkumisi kondiitritoodete osas,
- 12,4 % rikkumisi kala ja kalatoodete osas,
- 8,7 % rikkumisi liha- ja lihasaaduste osas,
- 7,1 % alkoholsete jookide osas-

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

Ühikuhinna avaldamise nõuete rikkumiste osas – selle puudumine, liiga väiksel esitatud, või valesti arvatud – karistati kauplaid **185** juhul sõltuvalt rikkumiste suurusest kas hoiatuse või rahatrahviga. Peale tähelepanujuhtimisi ning väärteomenetlusi on kauplaid puudused ka kõrvaldanud.

*Kuna enim ühikuhinna avaldamise probleeme esineb just väikekauplustes ning just autokeemia, ehitustoodete ja kemikaalide osas, siis on kauba hinna avaldamise nõuete, sh ühikuhinna nõude täitmise kontrollimine võetud ka Tarbijakaitseameti 2008.a tööplaani. Peamisteks kontrolliobjektideks saavad jätkuvalt olema väikekauplused, turu- ja tänavakaubandus, auto ning autovaruosade kauplused, bensiinijaamad ja ehituskauplused.*

## Hinna avaldamise nõuete täitmise kontroll vaateakendel

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

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti kokku **117** korral, millest rikkumisi leiti **64** korral ehk **54,7 %**. Rikkumiste osas koostati **4** ettekirjutust, koostati **19** väärteotsust ning **41** korral märgiti akti selle nõude täitmise kohene kohustus. Kõik ettekirjutuse saanud kauplused täitsid ettekirjutuses esitatud nõude ning varustasid vaateaknal esitletud kaubad hinnateabega.

Peamiselt kontrolliti vaateakendel hinnateabe esitlemise nõudeid rõivakauplustes, kingapoodides, ehetekauplustes, raamatupoodides, suveniiride müügikohtades jne. Peamiseks rikkumiseks oli ikkagi asjaolu, et hinnateave oli vaateakendel avalikustamata, samuti tuvastati mõndadel juhtudel, et hinnad oli vaateakendel küll esitletud, kuid seda oli tehtud väga väikeste numbritega ning tarbijatel oli neid väga raske lugeda. Esines ka juhtumeid, kus kauplus vaateakna kujunduse muutudes ei pandud enam hinnateavet välja, kuigi eelmise kujunduse juures oli teave korrektselt esitatud. Hinnateave puudus vaateakendelt peamiselt suveniiride kauplustes. Hinnateabe väiksuse ning selle puudumise probleem ilmnis eriti suveniiride ja ehetekaupluste puhul.

2007. a märtsikuu teisel ja kolmandal nädalal viis Tarbijakaitseamet läbi suurema aktsiooni vanalinna kaupluste vaateakende hinnateabe edastamise kontrollimiseks. Kampania raames kontrolliti kokku üle 30 erineva rõiva-, raamatu ja suveniirikauplusi. Peamise rikkumise põhjusena tõid kauplejad välja, et nemad ei tea vaateakendel hindade esitamise kohustusest midagi. On esinenud ka juhtumeid, kus ettevõtjal on küll ühel ajal hinnateave vaateaknal esitletud, kuid peale uue vaateakna kujunduse ülespanemist unustatakse hinnateave lisamast. Rikkumiste osas tehti ettevõtjatele ettekirjutused ning tähelepanujuhtimised. Kauplused, kellele tehti ettekirjutused, täitsid nõude korrektselt.

Peamiseks põhjuseks, miks vaateakendel esitletud kaupadel hindu ei ole esitletud, toodi kauplejate poolt teadmatus, et seadust lugedes oli vaateaknal hinnateabe avaldamise kohustus tähelepanuta jäänud. Veel põhjendati nõude mitte täitmist järgnevalt:

- suveniiride ja ehete müüjad väitsid, et kauba väiksuse tõttu ei ole võimalik hinnateavet avaldada, kuna see rikuks kauba väljapaneku pilkupüüdvust;

- seaduses pole ju sätestatud kui suurelt peab hinnateave esitletud olema. Juhul kui hinnateave on väga väikeselt esitletud siis formaalselt on nõue küll täidetud, kuid tarbijatel on väga raske hinnateabega tutvuda;
- konkurentidel puudub samuti vaateakendel hinnateave. Tegelikult ilmus hinnateave mitmel juhul peale ühe kaupleja kontrollimist ka kiiresti konkurentide vaateakendele.

Tarbijakaitseamet jätkab ka järgmisel aastal hinnateabe olemasolu plaanilist kontrolli vaateakendel esitletud toodete osas.

## **Eurohinna avaldamine**

Hindade avaldamisel eurodes arvestatakse majandus- ja kommunikatsiooniministri 14. aprilli 2004. a. määruses nr. 76 “Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” sätestatud. Järgnevad nõuded hakkasid kehtima 01.09.2006.a:

- euro ametlikult kehtiva vääringuna kasutuselevõtmiseni Eesti Vabariigis on soovitatav kauba ja teenuse müügihind või teenuse müügihinna arvutamise aluseks olevad tariifid avaldada lisaks eesti kroonidele ka eurodes, arvestades käesolevas paragrahvis kehtestatud;
- kauba ja teenuse hinna ümberarvestamine eesti kroonidest eurodesse ja pärast eurole üleminekut eurodest eesti kroonidesse toimub hinna jagamise või korrutamise kaudu eesti krooni ja euro vahelise suhtega (15,6466), mis on fikseeritud Eesti Panga ametliku vahetuskursi alusel;
- euro ja eesti krooni vahelise suhte ümardamine kauba ja teenuse hinna ümberarvestamisel on keelatud;
- kauba ja teenuse hinna ümberarvestamisel saadud tulem ümardatakse 1 sendi täpsusega kolmanda koha järgi pärast koma. Kui kolmas koht pärast koma on 5 või suurem number, ümardatakse ümberarvestatud hind ülespoole.

*Seega on eurohinna avaldamine praegu Eestis soovituslik ning ei ole kohustust hindasid eurodes avaldada. Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti eurohinna avaldamist 67 korral ning siis pöörati tähelepanu eurohinna avaldamise puhul eurokursi õigsusele eesti krooni suhtes. Puudusi avastati selles osas 11 korral ehk 16,4 %. Tegemist oli siiski üksikute puudustega ning üldhinnang turuolukorrale on suhteliselt hea. Hindade avaldamisel on aluseks võetud krooni ja euro õige suhe – 15,6466 ning samuti ei esinenud probleeme hinnasedelitel esitatud eurohindade loetavusega. Kui eelmisel aastal oli avastatud rikkumiste protsent 23,7 siis 2007. aastal oli rikkumiste protsent langenud ning oli 16,4.*

## **9 sendiga lõppevad hinnad**

Tarbijakaitseametile laekus tarbija pöördumine seose Co-Market kauplustes kasutusel oleva hinnapoliitikaga. Nimelt lõppesid enamus kauplustes müüdavates toodete hinnad 9

sendiga, näiteks maksid tikud 0.69 krooni. Eesti Vabariigi rahaseaduse § 1 kohaselt Eesti Vabariigi rahaühik on Eesti kroon, mis jaguneb sajaks sendiks. Eesti Vabariigi sularaha käibib paberrahana (pangatähed) ja metallrahana (mündid). Tekstist lähtudes – kroon jaguneb sajaks sendiks – tuleb asuda seisukohale, et hind võib olla avaldatud kroonides ja sentides mistahes kujul ning seega tuleks selle seaduse kohaselt legaalseks lugeda ka 9 sendiga lõppevad hinnad. Samas on Eestis käibelolev väikseim metallraha 5 senti ning sularahas makstes ei ole võimalik 9 sendise lõpuga arvet tasuda.

Tarbijakaitseaduse § 7 lg 1, mille kohaselt peab kaupleja kaupa pakkudes ja müües tarbijale teatavaks tegema kauba müügihinna. Sama paragrahvi lg 2 kohaselt on **müügihind tarbija poolt kaubaühiku või kaubakoguse eest tasutav lõpphind**. Sama põhimõtte on sätestatud ka Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14.04.2004 määruses nr 76 § 2. Seega peab kaupleja poolt avaldatav kauba müügihind olema selline, mida tarbijal on võimalik käibelolevas rahas tasuda. Kuna aga kõige väiksem Eestis kehtiv käibemünt on 5 senti, ei ole tarbijal füüsiliselt aga võimalik tasuda sularahas 9 sendiga lõppevat hinda.

Reaalselt oli Co-Marketi kauplustes tekkinud järgmine olukord, et kui tarbija soovib osta näiteks **ainult** ühe paki Kleenex taskurätikuid, mille müügihind kauplustes on 2.49, siis ümardatakse see summa tasumisel 2.50 ning tarbija peab reaalselt maksma müügisisaalis avaldatud hinnast kõrgemat hinda. Seega ei olnud Co -Marketi kauplustes avaldatud kauba reaalselt lõpphinda. Korrektna oleks olnud esitada aga selline hind, mida tarbija saab tasuda, seega 2.50. Seega rikuti tarbijakaitseaduses sätestatud müügihinna avaldamise nõuet. Vastavalt Tarbijakaitseameti ja Co-Marketi esindajate kohtumisele 5. novembril lõpetas kauplus selliste hindade avaldamise.

### **Hinnaerinevused müügisisaalis ja kassas**

Juhtumeid, kus müügisisaalis on tootel üks, kuid kassas teine (harilikult kallim hind), kohtab mõnedes Eesti suuremates kauplustekettides suhteliselt sageli. Selliste juhtumite osas laekus Tarbijakaitseametile ka hulgaliselt tarbijate kaebusi. Nimetatud küsimus tõstati üles ka 5.06.2007 toimunud nõupidamisel, mis toimus Balti riikide tarbijakaitseametite koostöölepe raames, ning kus selgus, et hindade erinevuse probleem on päevakorras ka Lätis ja Leedus.

Sellest tulenevalt avalikustasid juunis kõigi kolme Balti riigi tarbijakaitsega tegelevad ametid pressiteate, milles kirjeldati tekkinud olukorda ning soovitati kaupluste juhtkondadel oluliselt tõsisemat tähelepanu pöörata korrektsse hinnaesitlusele ja reguleerida paremini kaupluse sisemist töökorraldust. Samuti lubasid järelevalveasutused jätkata senisest tõhusamat hindade kontrollimist kauplustes kogu Baltikumis ning puuduste avastamisel rakendada seadusest tulenevaid mõjutusvahendeid.

Kaupluste juhtkonnad on hinnaerinevuste korral vabandanud ja toonud hindade erinevuse põhjenduseks inspektorite avastatud puuduste korral kaupluste töötajate lohakuse või

eksimuse, kuid tarbijakaitsjatele on ettevõtjate suhtumisest kohati jäänud mulje, et hindade erinevus kassas ja müügisaalis on mõnede kaupluste teadlik hinnapoliitika. See aga on tarbijate teadlik eksitamine ning käsitletav tarbija petmisena, mille eest näiteks Eestis on kauplajat võimalik karistada rahatrahviga kuni 30 000 krooni.

Seoses kõrgendatud tähelepanuga erinevate kauplusekettide kauplustes esinevatele hinnaerinevustele korraldas Tarbijakaitseseamet selles osas 2007.a teisel poolel kahel korral suuremad kontrollaktsioonid:

- Rimi ja Säästumarketite kontroll augustis,
- Suuremate kauplusekettide nagu Rimi, Prisma, Maxima, Selveri, Säästumarketite ning Tarbijate Ühistute Keskühistute kaupluste kontroll oktoobrikuu ja novembrikuu esimesel nädalal.

Kontrollimisel teostati kontrolloste (ca 20 toodet kontrollkäigu kohta) või kauplustes, kus oli võimalus, kontrolliti kaupade hindu ka müügisaalis asuvates hinnakontrolli postide (ca 30 toodet kontrollkäigu kohta).

Rimi ja Säästumarketi kauplusi kontrolliti augustikuu jooksul 15 korral, millest rikkumisi avastati 5 korral. Samal ajal kontrolliti hinnaerinevusi ka kuues Maxima kaupluses, millest rikkumisi tuvastati 5 korral. Kokku viidi augustikuise aktsiooni tulemusena läbi 9 väärteomenetlust.

Oktoobris ja novembris toimunud aktsiooni käigus kontrolliti erinevaid Rimi, Prisma, Maxima, Selveri, Säästumarketite ning Tarbijate Ühistute Keskühistute ketikauplusi (Maksimarketeid, „Konsumeid“ ja „A ja O“ kauplusi). Kontrollkäikudel kontrolliti müügisaalis avaldatud hindade vastavust kassas või hinnakontrollipostis olevate hindadega (64 korral), samuti kontrolliti kas kaupluses oli kontrollimise ajal sooduspakkumisi, allahindlusi (42 korral) või tarbijakampaaniaid (30 korral).

Kokku kontrolliti hinnaerinevusi **558** tööstuskauba puhul ning **686** toidukauba puhul. Rikkumisi hinnaerinevuste osas esines kokku **42** korral. Hinnaerinevust esines tarbija kahjuks (st müügisaalis esitletud hind oli madalam kui kassas/hinnakontrolli postis) **28** erineval kaubal. Hinnaerinevust esines ka tarbija kasuks (st müügisaalis esitletud hind oli kõrgem kui kassas/hinnakontrolli postis) **14** erineval kaubal.

Rikkumiste osas paistsid silma Maxima kauplustekett ning Rimi Eesti Food AS kauplused (Rimi kauplused ning Säästumarket). Maxima kauplustes esines hinnaerinevusi kokku **12** erineval kaubal ning Rimi Eesti Food AS kauplustes **8** erineval kaubal. Rikkumiste osas algatati kokku **8** väärtegu (4 Rimi osas ja 4 Maxima osas) ning karistati ettevõtjaid rahatrahviga.

Kuna rikkumisi tuvastatakse jätkuvalt ning selles osas laekub ka tarbijate pöördumisi siis jätkub hinnaerinevuste kontroll erinevate kauplusekettide kaupa ka järgmisel aastal.

## Müüginõuded, sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist müügikohtades **255** korral ning soodusmüüke kajastavaid reklaamlehti vaadati üle **38** korral, rikkumisi avastati **17** korral ehk **6,6 %**.

Tarbijakaitseaduse § 12 ja kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestavad nõuded sooduskampaaniatele. Tarbijakaitseamet, tuginedes eelmainitud seadustele, teostas järelevalvet nii soodusmüükide ajalise piiritlemise üle, kui reklaamlehtedes esitletud hinnateabe nõuetele vastavuse üle, müügikohas allahindluse ajal esitletud hinnateabe osas, sooduskaupade olemasolu ehk kauba jätkumise osas kampaaniate lõpuni jne.

Soodustingimustel müügi teavitamise suurimaks probleemiks on ikkagi veel soodusmüügi kampaania ajaline piiritlemine – kas on periood üldse märkimata jäetud või ei oska müüja suuliselt soodustingimustel müügi kestvust öelda. Kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestab, et sõnu “soodusmüük” ja “allahindlus” või muid vastava tähendusega sõnu või väljendeid võib soodustingimustel müügist teavitamisel kasutada, kui selline müük kestab piiritletud aja. Kui soodusmüük on lõppenud siis tuleb kaupade eest olevad soodushinnasildid ka ära vahetada.

Teiseks suuremaks probleemiks on soodusmüükide puhul vana ja uue müügihinna esitamise nõude ignoreerimine. Kuigi enamasti on soodustingimustel müügil toodete vahetus läheduses väljas info näiteks “allahindlus – 40%” ning esitletakse teavet nii vana kui ka uue müügihinna kohta. Kuid on ka fikseeritud olukordi, mil kauba hinnasildil on ainult vana müügihind ja kindel allahindlusprotsent, müügihinna peab ostja ise välja arvutama või küsima müüja käest.

Ülaltoodud nõuete vastu eksimisi on Tarbijakaitseamet tuvastanud ridamisi:

- Tõrva TÜ - soodushinna pakkumise kestus esitamata/hind esitamata.
- Pärnu asuvas Saare kaupluses oli väljas teave, et kogu suvekaubandus on alandatud kuni -70 %. Tegelikult olid müügil ka plätud, millistel ei olnud allahindlust. Sellega anti tarbijatele ebaõiget teavet.
- Tartus asuvas Maxima kaupluses esitleti -75% allahindluse silte (terve laealune oli täis), kuid müügil oli sellise allahindlusprotsendiga ainult klaaspurk (8 cm).
- Tartus Helper-Sport Matkapoos oli suveriiete soodusmüük, väljas olid allahindluse %-de sildid) – mõnede toodete puhul oli müügihind väljaarvutamata jäetud.

Soodusmüüke kajastavate reklaamlehtede maht ning nende levitamise ulatus peab olema kooskõlas ka tegeliku soodustingimustel müügiks pakutava kauba kogusega. Müügiarenduse eesmärgil korraldatavate soodusmüükide puhul peavad kauplejad oma võimalusi realselt hindama ning sellest lähtuvalt koostama ning levitama reklaamlehti

ning planeerima kampaania kestvust. Kontrollkäikudel ilmnes palju rikkumisi, mis seotud erinevate sooduskampaaniate raames müüdavate kaupadega. Puuduseks oli asjaolu, et reklaamitud kaupu müügil ei olnud ning ka tarbijat ei olnud teavitatud, et kaupa ei ole ning kas ja millal reklaamitud kaupa tuleb.

**Näiteks** kontrolliti 31.10.2007. a kauplust Maxima (Vilde tee 75, Tallinn). Kontrollmomendil puudusid müügil neli toodet, mis olid teavitatud hetkel kehtival sooduspakkumiste lehel:

1. Peenleib "Pealinna" 1 kg,
2. Potilill "Eerika",
3. Küünal hinnaga 0,90krooni,
4. Küünal hinnaga 3,50krooni.

Kaupluse juhataja sõnul olid täiendavad kogused kaupu tellitud, kuid tarbijatele puudus sellesisuline teave.

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

Kontrollides kauplustes hinnateabe vastavust müügisaalis ning kassas pöörati ka tähelepanu, kas müügil on nn. „kampaania tooteid“, mille ostmisel võisid tarbijad osaleda auhindade loosimisel. Kontrolliti, kas selliseid tooteid on müügil, kas kampaania kehtib veel. Samuti kontrolliti seda, kas kaupluses on müügil tooteid, millede kampaaniaperiood on lõppenud ning kas kaupade juurde on lisatud vastavasisuline teave kampaaniaperioodi lõppemise kohta.

**Näiteks** selgus 1.11.2007 Ülemiste Hyper Rimi kaupluse kontrollimisel, et Pauligi kohviriivi juures oli väljas reklaam tarbijamängu kohta. Tarbijamäng "Avasta tõeline Keenia" toimus ajavahemikul 01.09.2007 –31.10.2007 ning seisnes selles, et ostes Paulig Classic kohvi võis iga nädal võita 50 Pauligi seljakotti ja 100 Pauligi reisipassiga kaelataskut. Lisaks loositi välja reis kahele Keeniasse. Loosis osalemiseks tuli täita loosikaart ning hoida alles ostutšekk. Seega ilmnes kontrollimisel, et kampaania oli küll lõppenud kuid siiski esitleti kaupluses reklaami tarbijamängu kohta, mis võis tarbijaid eksitada. Tarbijakaitseameti nõudel eemaldati reklaamplakat koheselt müügisaalist.

Samuti avastasid Tarbijakaitseameti peainspektorid 2. novembril 2007. a Rimi Eesti Food AS kauplusest Sõpruse Hyper Rimi, et kaupluses käimas kampaania “Sama raha eest poole rohkem”. Kampaania kestvuseks oli 31.10.2007.a kuni 11.11.2007.a. Kampaania kohta oli olemas ka reklaamleht, kus eraldi välja toodud ka päevapakkumised. Kontrollimisel selgus, et müügil ei olnud enam päevapakkumisena reklaamitud karamelli-hapukoorekooki, müügihinnaga 15.90.- krooni. Küsimise peale vastati et nimetatud toode on otsas. Kaupluse juhataja selgituse kohaselt oli toode otsa saanud, kuid nimetatud toode tuleb müüki jälle järgmisel päeval. Kauplusesse pandi Tarbijakaitseameti nõudel koheselt välja info, et toode on otsas. Ülejäänud reklaamlehes avaldatud tooted olid olemas ning hinnad vastasid reklaamlehes avaldatud hindadele.

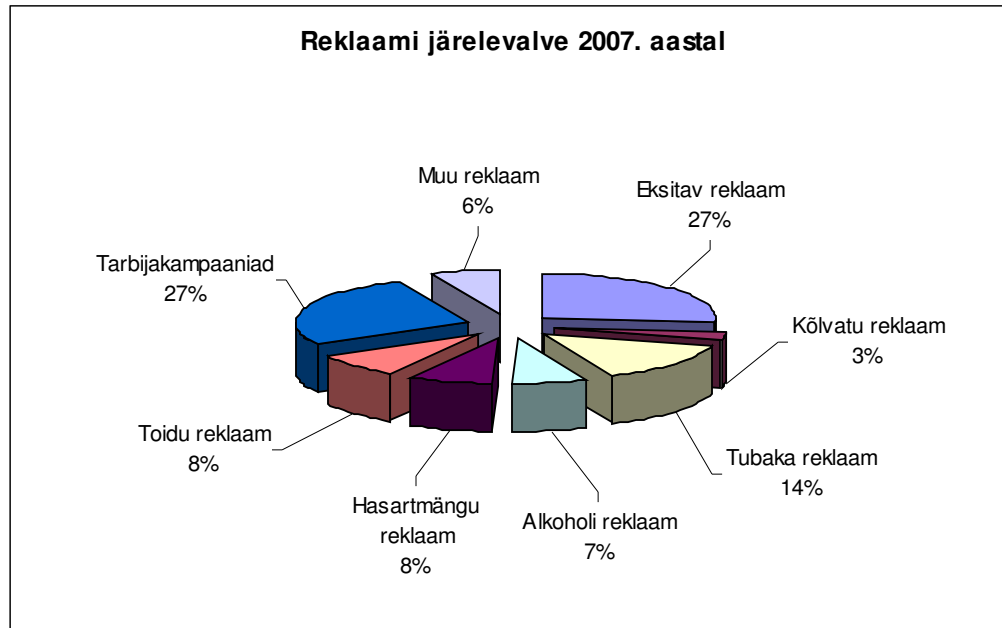
## Reklaamiseaduse järelevalve

Reklaamivaldkonnas tegeleti järelevalve korras kokku **381** reklaamijuhtumiga, mis jagunesid järgnevalt:

- **155** korral juhtisid kas tarbijad või ettevõtjad Tarbijakaitseameti tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele;
- **131** korral algatas Amet omapoolsed menetlused plaanilise järelevalve käigus avastatu alusel;
- **95** korral nõustati ettevõtjaid tulevaste reklaamikampaaniate osas või vastati muudele reklaamialastele küsimustele.

Järelevalve teostamise käigus vormistati **63** õiendit. Koostati **6** ettekirjutust, **90** tähelepanujuhtimist ning algatati **6** väärtegu (millest 3 väärteo osas on seisuga 31.12.2007 menetlust pooleli).





Joonis 14

**Tabel 27. Reklaamiseaduses sätestatud nõuete kontrollimine**

	Menetletud asjad	Tuvastatud rikkumised	Ettekirjutused	Tähelepanu - juhtimised	Väärteod	Nõustamised
Põhinõuded	26	5	2	3	-	2
Eksitav reklaam	94	36	-	36	-	1
Võrdlev reklaam	-	-	-	-	-	-
Kõlvatu reklaam	10	2	1	1	-	1
Halvustav reklaam	2	1	-	1	-	-
Varjatud reklaam	1	-	-	-	-	-

Lastele suunatud reklaam	<b>3</b>	<b>1</b>	-	1	-	-
Tubaka reklaam	<b>51</b>	<b>1</b>	1	-	-	<b>49</b>
Alkoholi reklaam	<b>24</b>	<b>5</b>	1	3	1	<b>11</b>
Finantsteenuse reklaam	<b>3</b>	<b>1</b>	-	1	-	<b>2</b>
Hasartmängu reklaam	<b>29</b>	<b>10</b>	1	4	2 lõpet/3 pooleli	<b>9</b>
Meditiiniseade/ravimi reklaam	<b>1</b>	-	-	-	-	<b>1</b>
Toidu reklaam	<b>30</b>	<b>15</b>	-	15	-	<b>2</b>
Tarbajakampaaniad	<b>94</b>	<b>24</b>	-	24	-	<b>17</b>
Muu reklaam	<b>13</b>	<b>1</b>	-	1	-	-
Kokku	<b>381</b>	<b>102</b>	6	90	3 (+ 3 menetluses)	<b>95</b>

### Reklaami põhinõuded

Põhinõuete osas menetleti Ametis 2007. aastal **26** juhtumit, millest 5 korral tuvastati rikkumine. Rikkumiste osas koostati 2 ettekirjutust ja 3 tähelepanujuhtimist. Ettevõtjate nõustamisi reklaami põhinõuete osas toimus 2 korral.

Ettekirjutused koostati seoses sellega, et reklaami esitleti ilma avalikustaja andmeteta. Tegemist on nn jätkureklaamiga, mis aga hetkel kehtiva reklaamiseaduse alusel ei ole veel lubatud. Reklaamiseaduse § 3 lg 2 sätestab: reklaamis peab sisalduma selgelt eristatav teave reklaami avalikustaja kohta. Selline teave peab reklaamis sisalduma tekstina või Eestis registreeritud kaubamärgina.

Üks ettekirjutus koostati Telemedia AS-le, kes avalikustas telefonikataloogi Kontakt reklaami, millel kujutati tumedal taustal olevat tibupoega seismas varjus oleva kasti ees, mille tagant paistab valgust. Lisatud oli tekst: "Rohkem võimalusi valida!" Kirjeldatud reklaamis ei esitletud kordagi infot, mida reklaamitakse ning kes on reklaami avalikustaja. Ettevõtte reageeris ettekirjutusele koheselt ning asendas jätkureklaami teise faasi reklaamiga, kus oli ka reklaami avalikustaja ära toodud kaubamärgi KONTAKT näol.

Teine ettekirjutus samadel alusel koostati Roche Eesti OÜ-le, kes esitles erinevaid reklaame sloganitega: "Tunne gripp ära! Käi arstil ära! Unusta gripp ära!". Reklaamides

oli kirjeldatud gripi tunnused, et eristada seda külmetusest. Samas ei olnud ühtegi viidet reklaami avalikustaja kohta.

## Eksitav reklaam

Jätakuvalt puudutas kõige suurem osa tarbijate ning ettevõtete pöördumistest eksitavat reklaami, mille osas menetleti 2007. aastal **94** juhtumit. Eksitavused seisnesid selles, et reklaamis esitletav teave ei vastanud tõele või oli reklaami üldmulje vale, arvestades ettevõtte poolt tegelikult pakutavat. Tarbijakaitseametile esitatud pöördumistest tuvastati rikkumisi või puudusi **36** korral, mille osas koostati ka vastav arv tähelepanujuhtimisi.

*Näiteks: AS Sampo Pank esitles kevadel järgmise sisuga telereklaami: “Kuule jõmpsikas, sa oled jälle tublisti kasvanud! Just täpselt nagu meie hoius Sampo Pangas. Pane oma raha Sampo Panka kasvama, saad ajakirja Kodutohter poolaastatellimuse tasuta! Sampos raha lihtsalt kasvab.” Pildiliselt oli reklaamis lisainfona välja toodud ka Sampo veebiaadress ja infotelefon.*

Reaalselt aga selgus, et hoiustamise minimaalne summa on 50 000 krooni ja hoiustamise tähtaeg oli samuti piiritletud. Tarbijakaitseameti hinnangul on selline reklaam käsitletav eksitava reklaamina vastavalt reklaamiseaduse § 4 lõikele 1 oli reklaamis mainimata olulisim kampaaniatingimus. Tarbijakaitseamet koostas AS´ile Sampo Pank selles osas tähelepanujuhtimise.

AS SEB Eesti Ühispank esitles 2007.aastal õppelaenureklaami järgmise tekstiga: “Õppelaenuga kõigile tasuta MP3- mängija + võimalus võita reis Londonisse. [www.isiclik.ee](http://www.isiclik.ee).”



Pilt 55

Tegelikult kehtis kampaania aga ainult uutele laenuvõtjatele. Kuigi veebilehel [www.isiclik.ee](http://www.isiclik.ee) oli ära toodud tingimus, et reklaamis lubatud auhinnad saavad üksnes esmakordselt õppelaenu taotlejad, ei muuda hilisem lisainfo andmine tarbijale reklaami mitte-eksitavaks. Tarbijakaitseamet oli seisukohal, et kõnealune reklaam tervikuna on oma olemuselt eksitav, andes üldsusele teavet selle kohta, et kõik (erandeid tegemata)

tudengid saavad SEB Eesti Ühispanngast õppelaenuga kaasa tasuta MP3 mängija. SEB tunnistas oma eksimust ning Tarbijakaitseametile pöördumise esitanud tudengid said omale MP3 mängija.

## **Kõlvatu reklaam**

Kõlvatu reklaami osas menetleti Tarbijakaitseametis 2007. aastal kokku **10** juhtumit. Tuvastati **2** rikkumist, millest kõige suuremat kõlapinda tekitas AS Saku Õlletehase poolt turustatava energiajooגי Traffic reklaam, mis oli järgmise sisuga:

*Esitletakse autos sõitvaid noori ning ilmselgelt on juht väsinud. Tema kaaslased ütlevad juhile: “Oi, kuule ära jama! Kas sa oled väsinud? Kui sa väsinud oled, siis jäta seisma!” Juht vastab: “Ei ole hullu midagi. Sõidan lõpuni ära, ei ole hullu.”*

*Kõrvalistuja jätkab: “Einoh, see on tal juba vana nali, ükskord trippisime Lõuna-Eestis ringi ja lihtsalt jäi magama mingi koha pealt, täiesti tühja koha pealt. Ma ärkasin...”*

*Seejärel imiteeritakse liiklusõnnetust.*

*Järgneb pealeloetud reklaamtekst: “Ära maga elu maha! Püsi ärkvel! Uus energiajook Traffic!” Kirjas näidatakse järgmist teksti: “Drink&Drive TRAFFIC Energy (kaubamärk). Uus energiajook!”*

Tarbijakaitseamet oli seisukohal, et eelnimetatud reklaam oli kõlvatu reklaam vastavalt reklaamiseaduse § 5 lõikele 1: kõlvatu on reklaam, mis on vastuolus heade kommete ja tavadega või mis kutsub üles käituma seadusvastaselt või rikkuma üldisi moraalinorme või mis sisaldab sellist tegevust. Kõlvatu reklaam on keelatud.

Liikluseeskirja § 76 p 2 kohaselt ei tohi juht olla sellises haigus- või väsimusseisundis, mis takistab liiklusolude täpset tajumist ning käesoleva määruse nõuete kõrvalekaldumatut täitmist. Sama määruse § 77 kohaselt ei tohi juhtimist üle anda isikule, kes on käesoleva määruse §-s 76 nimetatud seisundis.

Tuginedes ülaltoodule koostas Tarbijakaitseamet AS-le Saku Õlletehas kohustusliku ettekirjutuse reklaamiseaduse rikkumise lõpetamiseks.

Teine juhtum puudutas veebikeskkonas rate.ee ning youtube.com esitletud videoklippi, millega reklaamiti AS-i A.Le Coq Tartu Õlletehas energiajooki Dynamit. Klipis kujutati operatsiooni, mille käigus tõmmati operatsioonilaual lebava inimese kõhust soolikaid välja ning sinna asemele kallati energiajooki. Tarbijakaitseameti hinnangul balansseeris ka see reklaam heade kommete ja tavade piirimail ning oli käsitletav kõlvatu reklaamina. Nimetatud klipi osas tehti ettevõtjale tähelepanujuhtimine.

## **Alkoholi reklaam**

Alkoholi reklaami osas menetleti Ametis 2007. aastal **24** juhtumit. Tuvastati **5** rikkumist, mille osas koostati kokku **1** ettekirjutus, viidi läbi 1 väärteomenetlus ning koostati **3** tähelepanujuhtumist. Alkoholireklaami osas nõustati ettevõtjaid 11 korral.

Ettekirjutus koostati AS-le Onistar Trading, kes esitles ettevõtte sõiduvahendil Veski meistri viina reklaami. Reklaamiseaduse § 12 lõike 1 punkt 8 kohaselt on kange alkohoolse joogi reklaam keelatud välireklaamina, välja arvatud hoonel, milles asub kange alkohoolse joogi müügikoht. Tarbijakaitseamet on seisukohal, et sõiduvahendile kantud viinareklaam on välireklaam, kuna on nähtav määratlemata avalikkusele.



Pilt 56

Väärteomenetlus viidi läbi OÜ Hansekon suhtes, kes esitles Lõuna-Eestis ilmuva Lõunalehe tagumisel küljel Maksimarket'i reklaampakkumiste seas kange alkoholi reklaami. Vastavalt reklaamiseadusele on kange alkoholi reklaam ajalehe esi- või tagaküljel keelatud.

**2** korral pöörduiti Ameti poole ka juhtumite osas, kus kange alkoholi reklaami esitleti Kanal 2 eetris enne kl 21.00. Menetluse käigus ilmnes, et kõnealust reklaami sisaldav reklaamplokk oli planeeritud saatesse Ärapanija, mida reeglina edastati peale saadet Tantsud tähtedega, ligikaudu kella 22.00 paiku, mil kange alkoholi reklaam on lubatud. Erandkorras, 25.11.2007, saadet Tantsud tähtedega programmis ei olnud ning saate Ärapanija edastamist alustati kell 20.30. Reklaamide planeerimise programmis oli aga unustatud saateaeg korrigeerimata ning seetõttu ei andnud ka arvutiprogramm tavapärasest hoiatust selle kohta, et reklaamid on planeeritud lubatust varem. Ettevõtja kahetses juhtunut ning lubas, et edaspidi selliseid eksimusi enam ei esine. Amet tegi AS Kanal 2 täiendavalt märgukirja selles osas, et edasiste taolist juhtumite puhul rakendatakse karmimaid meetmeid.

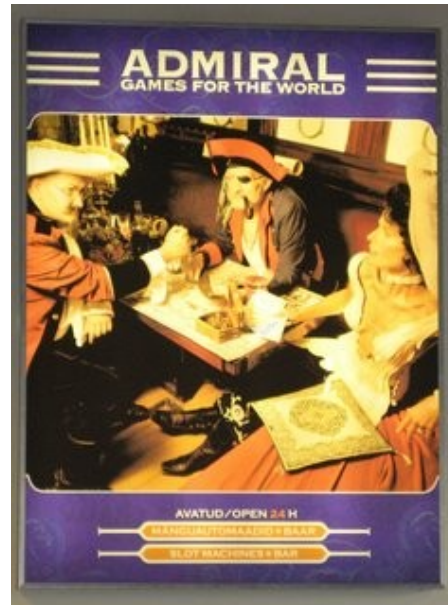
### **Hasartmängu reklaam**

Amet menetles 2007. aastal kokku **29** hasartmängu reklaami juhtumit. Tuvastati **10** rikkumist, mille osas koostati **4** tähelepanujuhtumist, **1** ettekirjutus ning menetleti **2** väärtegu. Pooleli on 31.12.2007 seisuga **3** väärteomenetlust. Ettevõtjaid nõustati **9** korral.

Ettekirjutus koostati OÜ-le Via Reklam, kuna Tallinna reisisadama erinevate terminalide ooteruumides tuvastati, et eksponeeritakse erinevate hasartmängukohtade reklaame. Vastavalt reklaamiseaduse § 19 lõike 1 kohaselt on hasartmängu ja mängukoha reklaam keelatud, välja arvatud hasartmängu korraldamise kohas. Reisisadama erinevates terminalides esitleti CityCasino ja Admiral Casino reklaame.



Pilt 57



Pilt 58

Järelevalve käigus tuvastatud rikkumise osas viidi läbi väärtemenetlus AS IMG Kasiinod suhtes. Tegemist oli üldmenetlusega, mis lõppes rahalise karistuse määramisega juriidilisele isikule. Rikkumine seisnes selles, et ajalehe Vesti Dnja tagumisel küljel esitleti Casino GrandPrix reklaami. Reklaami sisu oli järgmine:

#### *“AUTO JACKPOT*

*Auto Chrysler 300C Jackpoti vaheloosimine 3. novembril 2006.a. kell 20.00 Ahtri tänav 6A, Admirali maja Casino Grand Prix. Tantsutrupp Golden Lady, mängud, joogid, üllatused! Täpseid reegleid küsi administraatorilt. Casino GrandPrix (kaubamärgina)”. Reklaamis oli esitletud ka loosimise auhinna pilt Chrysler 300C, mille numbrimärgil esitletud Casino GrandPrix kaubamärk.*

Tarbijakaitseamet on seisukohal, et ajakirjanduslik väljaanne Vesti Dnja ei ole hasartmängu korraldamise koht reklaamiseaduse ning hasartmänguseaduse mõistes, kus oleks lubatud esitleda hasartmängu või hasartmängukoha reklaami. Sellise tegevusega on AS IMG Kasiinod rikkunud Reklaamiseaduse § 19 lõikes 1 sätestatud, mille kohaselt on hasartmängu ja mängukohtade reklaam keelatud, välja arvatud hasartmängu korraldamise kohas.

Jackpot on kasiinodes üldlevinud iseloomulik mõiste. Kasiino Grand Prix registreeritud kaubamärgiga ühes vaateväljas viidatakse AS IMG Kasiinod hasartmängukohale

asukohaga Ahtri tn 6, Admirali maja. Tegemist on üheselt hasartmängukoha reklaamiga, kusjuures tantsutrupp Golden Lady oli reklaamis avalikustatud tunduvalt väiksemas kirjapildis kui ülejäänud tekst, sealhulgas “Auto Jackpot” ja Casino GrandPrix kaubamärk. Asjaolu, et reaalselt antud loosimises panuseid ei tehtud ja tegemist oli nõ kaubandusliku loteriiga, ei ole määrav, kuna antud üritus toimus hasartmängukoha ruumes, kus on võimalik ka rahaliste panustega mängida.

Samuti viidi läbi vääртеomenetlus seoses juhtumiga, kus AS Ühinenud Ajakirjad väljaande Tehnikamaailm veebruari numbriga anti ostjatele kaasa ettevõtte Betpoint Ltd kaubandusnimega Triobet.com kalender. Kalendril on esitletud järgmised elemendid:

1. kaubamärk triobet.com;
2. Tekst: “Your Baltic Bookmaker” [tõlkes “sinu balti kihlvedude vahendaja”];
3. veebiaadress [www.triobet.com](http://www.triobet.com);
4. Tekst: “Highest winnings. Fastest payouts” [tõlkes “kõrgeimad võidud, kiireimad väljamaksed”];
5. info igakuiste spordivõistluste kohta.

Betpoint Ltd puhul on tegemist Mani saarel registreeritud hasartmängu korraldajaga, kes pakub hasartmängu võimalust veebiaadressil [www.triobet.com](http://www.triobet.com). Kusjuures veebiaadress avaneb eesti keeles, mis tähendab, et see on teadlikult suunatud Eesti tarbijale. Reklaamiseaduse § 19 lg 1 sätestab, et hasartmängu ja mängukohtade reklaam on keelatud, välja arvatud hasartmängu korraldamise kohas. Tarbijakaitseameti andmetel ei ole ajakirja Tehnikamaailm puhul tegemist hasartmängu korraldaja ega hasartmängu kohaga.

Kuigi Betpoint Ltd. Puhul ei ole tegemist Eestis registreeritud hasartmänguettevõtjaga, on vastavalt reklaamiseaduse § 231 p 3 alusel reklaamiseaduse rikkumise eest vastutav ka reklaami avalik esitaja, üldsusele näitaja või üldsusele ülekandja, kui tema tegevus rikub reklaamiseadusega reklaami avalikustamisele kehtestatud piiranguid. Antud juhul reklaami avalikuks esitajaks oli Ühinenud Ajakirjad AS oma ajakirjaga Tehnikamaailm.

Vääртеomenetluse käigus selgus, et reklaam sattus ajakirja vahele tänu eksitusele- nimelt ajapuuduse tõttu ei saadetud reklaami näidist eelnevalt ajakirjale vaid insertijale, kes allhanke korras vastavat teenust osutab. Käesolevaks ajaks on Ühinenud Ajakirjad AS sisse viinud probleemide vältimiseks järgmised muudatused: reklaami näidis tuleb saata ajakirjale kaks päeva enne ning kliendi arvele märgitakse meeldetuletus, et ta vastutab ka reklaamiseaduse täitmise eest. Eeltoodust tulenevalt piirdus Tarbijakaitseamet Ühinenud Ajakirjad AS suhtes suulise hoiatusega.

## **Toidu reklaam**

Toidu reklaami osas menetleti 2007. aastal Ametis **30** juhtumit. Neist **15** korral tuvastati rikkumisi, mille osas koostati tähelepanujuhtimised.

Toidu reklaami osas on läbi aastate moodustanud põhiosa menetletud juhtumitest toidulisandite reklaamid. Kuna toidulisandite puhul ei ole tegemist ravimitega, tuleb nende reklaamimisel lähtuda toidu reklaamile esitatavatest nõuetest. Tihtipeale aga esineb toidulisandite reklaamides selliseid väiteid, kus viidatakse toidulisandi haiguseid ravivatele, ennetavatele või tõkestavatele toimetele, mida vastavalt reklaamiseaduse § 20<sup>1</sup> lõikele 1 ei tohi teha. Reeglina reageerivad toidulisandite maaletoojad ameti tähelepanujuhtimistele kiiresti ning puudused parandatakse koheselt.

Toidu reklaami osas menetletud juhtumitest 23 võeti töösse pärast ICPEN koostöövõrgustiku raames läbiviidud Sweep Day'd, mille käigus vaadati läbi eesti tarbijatele suunatud veebilehti, kus pakuti tarbijatele müügiks erinevaid tervisetooteid (toidulisandid, eritoit jne). Selle aktsiooni tulemusena koostati 13 ettevõtjale märgukirjad kodulehtede nõuetele vastavusse viimise kohta, mida ka tehti. (Vaata lähemalt ka ICPEN koostöövõrgustiku kohta käivat peatükki)

### **Tubakatoote reklaam**

Tubakatoote reklaami osas tegeleti **51** juhtumiga, millest **49** moodustasid ettevõtjate nõustamised. **1** juhul tuvastati järelevalve käigus, et ettevõtja tegevus oli vastuolus reklaamiseadusega.

Rikkumise osas koostati 13.06.2007.a ettekirjutus OÜ-le Tremaco, kes esitles kaubandusvõrgus oma toote kohta käivat infot põrandal kleebistena. Kuna tubakatoote reklaam on keelatud, on Tarbijakaitseamet eelkõige aktsepteerinud tasapinnaliselt kujutatud tarbijateavet paber kandjal või tubakariivil, millel on järgmised andmed:

- tubakatoote nimetus teksti või kaubamärgi kaudu;
- teave tubakatoote oluliste omaduste kohta, sh tubakatoote müügipakendil nõutav teave tõrva, nikotiini, vingugaasi, mentooli või muu lõhna ja maitseaine sisalduse, filtri puudumise kohta;
- terviseohu üldhoiatus- suitsetatava tuakatoote puhul valikuliselt kas hoiatustekst “Suitsetamine võib tappa” või “Suitsetamine kahjustab raskelt sinu ja sind ümbritsevate tervist”
- tubakatoote hind.





Pilt 59

Tarbijakaitseamet rõhutab ka atraktiivsuse põhimõtte järgimist ehk aktsepteerib tarbijateavet, mis oma olemuselt on suhteliselt neutraalne, annab konkreetset infot ja on esitletud tasapinnaliselt toodete läheduses. Põrandale pandud kleebised on suuremad ja silmatorkavamad ning seega märkavad seda pigem lapsed, mistõttu ei ole selline teabeesitusviis kooskõlas ka heade kommete ja tavadega. Tarbijakaitseamet kohustas OÜ Tremacot põrandakleebised eemaldama. OÜ Tremaco täitis Tarbijakaitseameti ettekirjutuse.

#### **Vastavalt tööplaanile pöörati suuremat tähelepanu veel järgmistele teemadele:**

**Internetireklaami** osas kontrolliti I poolaasta jooksul erinevates internetiportaalides esitletud reklaame. Kontrolliti on sellised portaale, nagu: [www.postimees.ee](http://www.postimees.ee), [www.hot.ee](http://www.hot.ee), [www.delfi.ee](http://www.delfi.ee), [www.neti.ee](http://www.neti.ee), [www.everyday.com](http://www.everyday.com), [www.rate.ee](http://www.rate.ee), [www.turismiweb.ee](http://www.turismiweb.ee), [www.ilm.ee](http://www.ilm.ee). Kokku koostati selle alusel 6 õiendit. Põhilised reklaamid, mida neis portaalides esitleti, olid seotud erinevate kampaaniatega, näiteks hakkasid silma erinevate mobiilsideettevõtjate kampaaniareklaamid. Samuti esitleti mitmeid personaliotsingute portaalide reklaame, laeva- ja lennufirmade reklaame, turismifirmade reklaame. Järelevalvemenetlus algatati internetireklaami järelevalve käigus kahel korral, neist ühel korral tuvastati ka rikkumine (hasartmängureklaam).

**Välireklaam:** Järelevalve käigus koostati kokku 27 välireklaamiõiendit. Rikkumisi tuvastati 9 korral. Peamised rikkumised olid seotud uute sõiduautode välireklaamidega, kus ei esitletud kütusekulu ja CO<sub>2</sub> heitkoguse arvnäitaja olemasolu (vaata ka lk ...). Samuti ei esitlenud näiteks Eagle Visioni kauplus oma välireklaamis kampaania ajalist kestvust. Telemedia AS avalikustas oma reklaami ilma teabeta reklaami avalikustaja kohta, esitledes esimesel reklaamiperioodil tibureklaami tekstiga “Rohkem võimalusi valida” (mis ei ole registreeritud kaubamärk ega ettevõtte nimi), selle osas tehti ettevõttele ka ettekirjutus, mis korrektset täideti. Samuti esitleti Tallinnas välireklaame tekstiga ”Maasikas on jõud” ja ”Maasikas on muusika”, kus puudus samuti teave reklaami avalikustaja kohta.

*Hinnates reklaamide hulka, mida kontrolliti ning rikkumiste arvu, võib väita, et üldplaanis on situatsioon välireklaami osas rahuldav.*

**Laste kasutamine reklaamides (k.a. lastele suunatud reklaam).** Tööplaani kohaselt oli plaanis kontrollida laste kasutamisest reklaamides, kuid hindasime selle töö käigus ka lastele suunatud reklaame koosmõjus, et saada terviklikumat pilti laste õiguste kaitsest reklaamivaldkonnas. Järelevalve käigus hinnati kokku 8 reklaami, mille kohta koostati ka 8 õiendit. Kõik need 8 reklaami olid sisuliselt lastele suunatud reklaamid, kuid neljast neist oli kasutatud ka lapsi. Tarbijakaitseameti hinnangul oli vaid ühe reklaami puhul (EMT internetireklaam “Ma ei tule maale”) küsitavus selle vastavusega reklaamiseadusele. Amet koostas ettevõttele antud reklaami osas tähelepanujuhtimise. Tarbijakaitseameti hinnangul on lastele suunatud reklaamid valdavas enamuses siiski kooskõlas reklaamiseadusega, kuid taunimisväärseks võib pidada nii lastele kui nõrgematele suunatud reklaami suurenevat mahtu.

**Raadioreklaami järelevalve.** Tööplaani kohaselt kontrollisime 2007. aasta kolmandas kvartalis raadioreklaame. Juulis ja septembris nõudis Tarbijakaitseamet välja nädala jooksul eetris olnud reklaamid järgmistelt raadiojaamadelt: Raadio Kuku, Star FM, Raadio Elmar ja Raadio Sky Pluss. Rikkumisi tuvastati põhiliselt tarbijakampaaniate reklaamides, kus puudus teave kampaania ajalise kestvuse kohta.

### **Tarbijamängud, -loosimised ja -kampaaniad**

2007. aastal oli Ametis menetluses 94 tarbijamängu, -loosimist ja – kampaaniat puudutavat juhtumit.

17 ettevõtjat palus hinnangut erinevatele tarbijakampaania reeglitele, kampaaniast teavitamise viisidele ja reklaammaterjalide arusaadavusele ning loosimistega seonduvale. Põhilised probleemid kampaaniareeglites on endiselt ajalike kestvuse määramine nii kampaania tingimustes kui ka reklaammaterjalidel ning loosimise või kampaania käigus kingituse kättesaamise kord. Sageli ei märgita ostutšeki esitamise nõuet kampaania tingimustesse. Ettevõtjad tundsid mitmel korral järelepärimistes huvi, kas on olemas ka õigusakt, mis tarbijakampaaniaid reguleerib.

13 korral pöördusid tarbijad Ameti poole seoses erinevate kampaaniatega. Nimelt laekus Ametile tarbija pöördumine, kus tarbija ostis Saku Õlletehas AS nelipaki, mis kampaaniamaterjalide kohaselt pidi osalema tarbijamängus. Kodus selgus, et toodetel olnud koodid olid loetamatud ja ei olnud võimalik osaleda kampaanias. Tarbija pöördus nii Ameti kui ka ettevõtja poole. Inspektorid kontrollisid toodete vastavust kampaaniatingimustele, kuid ei tuvastanud müügil olnud toodete osas rikkumist. Ettevõtja asendas vastutuleku korras vaidlusalused tooted kampaaniatingimustele vastavate toodetega, kuid tarbija ei olnud ka nendega rahul. Hinnates kõiki asjaolusid ei leidnud Amet, et ettevõtja oleks käitunud tarbija suhtes ebakorrektselt. Veel ühe näitena saab tuua tarbija pöördumise, kus tarbija tellis kampaania raames ajalehe ning pidi saama

kingituseks ühe ajakirja, mida ta aga ei saanud. Ametile esitatud selgitustest selgus, et nimetatud probleem tekkis postitöötaja eksimuse tõttu ning peale ameti pöördumist edastas ettevõtja ajakirja tarbijale.

Amet on järelevalve käigus **64** korral kontrollinud erinevates kanalites esitletud tarbijakampaaniate materjale ning neist **24** juhul teinud ettevõtjatele tähelepanujuhtimisi seoses sooduspakkumise reklaamidel ajalise kestvuse mittemärkimise kohta. Peale tähelepanujuhtimisi täiendasid ettevõtjad reklaame nõutavate andmetega.

Näiteks Eesti Optiku reklaam:



Pilt 60

Sealhulgas vaatas amet üle ka alkohoolsete jookide pudelitele lisatud kampaaniakaelused, hindamaks nende vastavust reklaamiseaduses sätestatud piirangutega. Reklaamiseaduse kohaselt ei tohi alkohoolse joogi reklaam sisaldada otseselt üleskutset toote ostmiseks. Samuti jälgiti, et tarbijatele oleks välja toodud kampaania ajaline kestvus, võidu kättesaamise kord jne



Pilt 61

## Teenuste järelevalve

### Järelevalve reisiettevõtjate üle

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

2007. aastal oli Majandustegevuse registris registreeritud kokku 367 reisiettevõtjana tegutsejat. 15. aprilliks pidid kõik reisiettevõtjad kinnitama oma registreeringu õigsust ning alates 1. maist peatati kõik need registreeringud, mille õigsus ei olnud kinnitatud. 1. novembril 2007 kustutati Majandustegevuse registrist kõik reisiettevõtjad, kellel olid registreeringu õigsus kinnitamata. Taotluse tegevuse peatamiseks esitas ise kokku 7 ettevõtjat.

2007. a. jooksul pöördus Tarbijakaitseamet nii registreeringu puudumise, tagatise lõppemise ning pakettreiside müügi aruande esitamise jätmise tõttu ettevõtjate poole **223** korral:

- 75 korral pöörduti reisiettevõtjate poole seoses lõppenud ja pikendamata nõuetekohase tagatiseta tegutsemise eest. Nimetatud märgukirjadele palus Tarbijakaitseamet viivitamatult reageerida ja teavitada, milline on reisiettevõtja

edasine tegevuskava – kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevusvaldkonnas ja uuendatakse tagatist või lõpetatakse antud valdkonnas teenuste osutamine;

- 93 korral pöördui reisiettevõtjate poole seoses registreeringu õigsuse kinnitamisega;
- 55 korral pöördus Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate poole seoses pakettreisimüügi aruande esitamata jätmise turismiseaduses ettenähtud tähtajaks. Vastavalt Turismiseaduse § 15 lg 8 peavad reisiettevõtjad esitama kord kvartalis 20. kuupäevaks pärast kvartali lõppu Tarbijakaitseametile pakettreiside müügi aruande.

Reeglina ettevõtjad reageerivad Tarbijakaitseameti pöördumistele kiiresti ning uuendavad tagatist või edastavad pakettreiside müügi aruande.

Samuti teostab Tarbijakaitseamet järelvalvet selle üle, et reisiettevõtjana tegutsejad järgiksid nii pakettreiside müügil kui ka muid turismiteenuseid pakkudes, et tarbijatele edastatav informatsioon oleks nõuetekohane ning kooskõlas nii tarbijakaitseaduse kui ka reklaamiseadusega.

2007. aasta sügisel pöördui Tarbijakaitseameti poole arvukalt nii tarbijate kui ka reisiettevõtjate poolt seoses kütusehinna tõusmise temaatikaga. Reisiettevõtjad tahtsid pakettreiside hindadele lisada 400 krooni kütuse lisatasu ning seda ka varem tehtud broneeringutele. Vastavalt võlaõigusseaduse § 871 peab reisijatele reisisu suurendamisest teada andma vähemalt 21 päeva enne reisi algust. Selles osas koostas Tarbijakaitseamet viiele reisiettevõtjale ka tähelepanujuhtimise, kuna nad ei lisanud kütusetasu lõpphinnale vaid näitasid seda eraldi. Ettevõtjad reageerisid sellele koheselt ning lõpetasid sellisel kujul lõpphinna näitamise.

Lõpphinna avaldamise osas tegi Tarbijakaitseamet ühele reisiettevõtjale ka ettekirjutuse. Nimelt avaldas Germalõ Reisid OÜ ajalehes "Postimees" reklaami, kus ei näidatud reise kohta korrektselt lõpphinda ning juures oli viide, et hinnale lisandub kütuselisa. Ettekirjutus täideti koheselt.

Tarbijakaitseamet tegi 2007. aastal järelvalve menetluse käigus tähelepanujuhtimise ka reisiettevõtjale OÜ Estair, kes võttis oma ettevõttes teostatavate tehingute puhul kaardimaksete osas klientidelt teenustasu. Vastavalt seadusele peab kaupleja kõik toote ja selle müügi protsessiga seotud kulud arvestama toote lõpphinna sisse. Kui kaupleja on loonud võimaluse klientidele tasuta pangakaardiga, siis peab tarbijal olema nii sularahas kui ka pangakaardiga tasudes olema võrdsed võimalused. See tähendab, et nii sularaha töötlemise kulud kui ka pangakaardiga maksmise kulutused tuleb arvestada tootehinna sisse ning eraldi teenustasu kaardiga maksmise eest võtta ei saa. Ettevõtja lõpetas kaardimaksete puhul teenustasu võtmise.

Tarbijakaitseamet tegi viiele reisiteenuseid pakkuvale ettevõttele tähelepanujuhtimise ka seoses võõrkeelse koduleheküljega. Selle tulemusena sulges üks ettevõtja oma

kodulehekülje, üks ettevõtte viis sisse parandused ning 3 ettevõtjat teavitasi, et ei paku teenust eesti tarbijatele, vaid on suunatud üksnes välismaalastele.

**Lennupiletite lõpphinna esitlemine.** Kui 2006. aastal tehti lennupiletite lõpphinna avaldamise osas Estonian Air AS-le Tarbijakaitseameti poolt ettekirjutus (AS Estonian Air lisas interneti vahendusel ostetud piletil pileti kassas väljatrükkimise eest 50 EEK teenustasu ning pileti ostmisel kõnekeskuse vahendusel või ettevõtte kassast pileti väljatrükkimise ja konsultatsiooni eest teenustasu 250 EEK), mille AS Estonian Air vaidlustas halduskohtus, siis asja menetlemisel kohtus 2007. a alguses võttis AS Estonian Air kaebuse tagasi ja asus täitma ettekirjutuses viidatud nõudeid.

Lennupileteid pakkuvaid reisiettevõtjaid kontrolliti ka septembris tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku raames läbiviidud Sweep Day aktsioonis „Kui usaldusväärsed on lennupileteid müüvad veebilehed”. Aktsiooni käigus kontrolliti lennupileteid pakkuvate ettevõtjate kodulehekülgi, et hinnata, kuidas on avalikustatud lennupiletite lõpphinnad. Kokku kontrollis Amet 26 nii lennuettevõtja kui ka reisibüroo veebilehte. Selgus, et puudusi ilmnis 14 ettevõtja osas, kellest 10 olid Eestis registreeritud ettevõtjad ja 4 välismaised. Eesti ettevõtjatele koostati kokku 10 tähelepanujuhtimist ja teistes Euroopa riikides registreeritud 4 ettevõtja suhtes rakendati meetmeid CPC (*Consumer Protection Cooperation*) raames. (Vaata lähemalt ka Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku kohta käivat peatükki).

**Laevapiletite annulleerimise tingimused.** 2007.a analüüsi 11 ettevõtja tingimusi laevapiletite annulleerimise osas. 9 ettevõtja poolt kehtestatud tingimusi võis pidada tarbijasõbralikuks. Enamasti pakutakse võimalust pilet tagasi osta või reis ümber vahetada teisele ajale.

Kõige tarbijasõbralikumad olid Lindaliini AS ja Narva Line OÜ piletite annulleerimise tingimused.

**Lindaliini AS:**

- rohkem kui 24 tundi enne reisi väljumist tagastatakse reisijale 100% pileti maksumusest;
- 24 tundi enne reisi väljumist pileteid tagasi ei osteta.

**Narva Line OÜ:**

- kui reisija annulleerib tellimuse vähemalt 24 tundi enne reisi väljumist, siis tagastatakse talle 100% kogu tellimuse maksumus;
- vähem kui 24 tundi enne reisi annulleeritud tellimuse maksumust reisijale ei tagastata.

**SuperSeaCat OÜ** tingimuste kohaselt:

- reisija saab kuludeta annulleerida hiljemalt 7 päeva enne reisi algust,
- reisi annulleerimisel 6-2 päeva enne reisi algust võetakse kuludeks 20% reisi hinnast,
- reisi annulleerimisel hiljem kui 2 päeva enne reisi algust on annulleerimise kulu 100% reisi maksumusest,
- kui reis annulleeritakse hiljem kui 7 päeva enne reisi algust haiguse või muu olulise põhjuse pärast, annulleerimiskulu ei võeta.

Suhteliselt **tarbijavaenulikud** tingimused olid AS Tallink Grupil ja Eckerö Line Ab Oy.

#### ***Tallink Grupp AS:***

- reisi saab kuludeta annulleerida hiljemalt 14 päeva enne reisi algust.
- Reisi annulleerimisel 13-2 päeva enne reisi algust võetakse kuludeks 20% reisi hinnast või vähemalt 156 krooni.
- Reisi annulleerimisel hiljem kui 2 päeva enne reisi algust peetakse kinni 100% reisi maksumusest.
- Kui reis annulleeritakse hiljem kui 13 päeva enne reisi algust haiguse tõttu (arstilt saadud tõendi alusel), tagastatakse broneeringu maksumus ja peetakse kinni 156 krooni.

#### ***Eckerö Line:***

- 100% pileti maksumusest tagastatakse kui reis annulleeritakse vähemalt 7 päeva enne broneeritud väljasõitu,
- kui annulleerimine toimub 6 päeva kuni 24 tundi enne väljasõitu tagastatakse 50% pileti maksumusest,
- pileti maksumust ei tagastata kui annulleerimine toimub vähem kui 24 tundi enne broneeritud väljasõitu.

Tarbijakaitseamet tegi selles osas AS Tallink Grupile ja Eckerö Line Ab Oy kirjalikud märgukirjad kohustusega muuta pileti tagasiostmise ja vahetamise tingimused tarbijasõbralikumaks.

## **Võlaõigusseaduse ja tarbijakaitseaduse alusel teostatav järelevalve**

### **Finantsteenused**

**SMS-laenuid.** Jätkuvalt oli Tarbijakaitseameti huviorbiidis SMS- laenude temaatikaga seonduv. Nii näiteks taunib Tarbijakaitseamet OÜ SMS Laen reklaamitegevust- seda eelkõige reklaami intensiivsuse osas. Näiteks enamustes kommertsraadiokanalites kõlas OÜ SMS Laen reklaam ainuüksi ühes tunnis mitmeid kordi, samuti esitleb antud ettevõtte hulgaliselt reklaami televisioonis. Samas aga ei ole ei ole seadusega keelatud sms-laenu

reklaam ning Tarbijakaitseametil ei ole võimalik keelata kauplejal teha reklaami “liiga palju”.

*Tarbijakaitseamet menetles tarbija signaali alusel 2007. a. detsembris juhtumit, kus Balti Sepiku piparkookide pakile oli kleebitud SMS-laenu OÜ reklaam. Tarbijakaitseamet on seisukohal, et sellise reklaami esitlemisel on ületatud eetilise piiri kiirlaenu reklaamimisel. Enim ostavad maiustusi lastega pered ja noorukid ning sellises sihtrühmas laenu suur presenteerimine ei ole kooskõlas heade kaubandustavade ja kommetega. OÜ SMS Laenu Tarbijakaitseameti seisukohtadega ei nõustunud. Näiteks viidati, et läbiviidud tarbijauuringu kohaselt tarbijad sellisest reklaamist häiritud ei ole. Samas aga Balti Sepik, kelle toodetele need reklaamid olid paigutatud, vastas, et nad on Tarbijakaitseametiga samal seisukohal ning arvestades lisaks ka märkusi klientidelt ja lõpptarbijatelt lõpetati kampaaniakleebistega piparkoogipakkide müüki planeeritust varem. Samal seisukohal olid ka kampaaniatooteid müünud kauplused.*

Tarbijakaitseamet peab kiirlaenudega seonduvat temaatikat tarbijakaitse seisukohalt väga aktuaalseks ning pöördus 2007. suvel majandus- ja kommunikatsiooniministri poole ametliku kirjaga, tehes järgmiseid ettepanekuid:

- kiirlaenuandjate kohustuslik registreering majandustegevuse registris,
- vanusepiirangu kehtestamine laenu võtmisel (alates 21. eluaastast) ning
- ettepanek, et ettevõtja kohustuseks võiks olla peale positiivset laenuotsust saata tarbijale hoiatav sms laenu kulukuse kohta, kus oleks kirjas ka intressimäär. Alles peale seda peaks tarbija saatma kinnitussõnumi laenu saamiseks.

Samal teemal on Tarbijakaitseamet kokku saanud nii Rahandusministeeriumi ja Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumiga esindajatega, kui kavandati rahapesu- ja terrorismi tõkestamise seaduse muudatusi. Samuti tegi Tarbijakaitseamet omapoolsed ettepanekud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile reklaamiseaduse eelnõu osas.

**Teenustasu valuutavahetustehingute puhul.** Tarbijakaitseamet tuvastas, et tarbijatel on raskusi valuutavahetuse hindade võrdlemisega, kuna lisaks valuutavahetuse kursi erinevusele Eesti Panga kursist, võtavad mõned ettevõtjad ka teenustasu. Tarbijakaitseamet analüüsis valuutavahetuse turuolukorda, Eesti õigusaktidest tulenevaid nõudeid ja Euroopa Liidu liikmesriikide praktikat ning esitas analüüsi tulemuse koos endapoolse seisukohaga Majandus- ja Kommunikatsiooni-ministeeriumile ettepanekuga keelata valuutavahetusel teenustasu võtmine.

Tarbijakaitseamet viis 2007.a sügisel läbi aktsiooni kontrollimaks, kas valuutavahetusteenuse osutamisel võetakse ka teenustasu. Kontrolli tulemusel selgus, et OÜ Monex on teenustasu võtmist mõnevõrra ühtlustanud ja esitlenud valuutakursi tabeli külge teabe, mille kohaselt on maksimum teenustasu sularahatehingute puhul 75 krooni. 20 EUR kroonideks vahetamisel selles suurusel teenustasu ka võeti. Lisaks teenustasule



on valuutavahetuskurss Monex teeninduspunktides tarbija jaoks ka äärmiselt ebasoodne, näiteks oli 20 EUR ostukurss 14,00.

Amet kontrollis ka pankade poolt teostataval valuutavahetusel teenustasu võtmist. Selgus, et pankadest võtsid teenustasu 3 panka: AS Hansapank, AS SEB Eesti Ühispank ja AS Sampo Pank. AS Hansapank võttis Hansapangas kontot mitteomavalt tarbijalt valuutavahetusel teenustasu 30 krooni (teave kursitabelil), AS SEB Eesti Ühispank võttis välissularaha vahetamisel teenustasu 15 krooni (teave kontoris eraldi kursitabelist) ja AS Sampo Pank mitteklientidelt 15 krooni (teave kursitabelil).

Olukorra lahendamiseks alustas Amet valuutavahetusel eraldi teenustasu võtvate OÜ Monex, AS-i Hansapank, AS-i SEB Eesti Ühispank ja AS-i Sampo Pank tegevuse suhtes haldusmenetluse. Selle tulemusena tegi Amet OÜ-le Monex ettekirjutuse valuutavahetusel korrektseks lõpphinna avaldamiseks. Ettevõtja vaidlustas ettekirjutuse kohtus. AS Sampo Pank teatas, et lõpetab 01.11.2007 valuutavahetusel teenustasu võtmise. AS-ga Hansapank ja AS-ga SEB Eesti Ühispank korraldati selgituste andmiseks pankade initsiatiivil kokkusaamine. Tänapäevaks on nimetatud pangad asunud välja töötama võimalusi hinna korrektseks avaldamiseks ehk teenustasu vahetuskursi sees avaldamiseks, kuid on palunud selleks ajapikendust.

Järelevalve käigus tuvastas Tarbijakaitseamet lõpphinna avaldamise rikkumise ka AS-i Tavid valuutavahetuspunktides. Seal näidati valuutavahetuse hindu suurel elektroonilisel tablool, kuid lähemal vaatusel selgus, et tablool olev kurss kehtib üksnes alates 1300 kroonisest summast. Alla selle summa jääv raha vahetatakse tablool näidatud kursist madalama kursiga.

Kuna tarbijakaitseasutusest tulenevalt peab tarbijale antav hinnateave olema üheselt arusaadav ja tõene, tegi Amet AS-le Tavid tähelepanujuhtimise hinnateabe parandamiseks.

*Tarbijakaitseameti hinnangul peavad valuutavahetuspunktis olema välja pandud vähemalt kõige madalamad kursid, millega tarbija mis tahes suurusega summat vahetada ka reaalselt saab.*

## **Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve**

**Internetikaubandus.** Internetikaubanduse järelevalve käigus kontrolliti tellimistingimusi kokku **16** korral:

- **12** ettevõtja e-kaupluse tellimustingimused on peale Ameti tähelepanu- juhtimisi viidud kooskõlla võlaõigusseaduses sätestatuga. Sealhulgas on **3** e-kaupluse tingimuste suhtes lisaks tähelepanujuhtimistele algatatud ka vääртеomenetlused ja määratud rahatrahv.
- Seisuga 31.12.2007 oli menetlus pooleli veel **4** e-kaupluse osas.

Peamised puudused, mis järelevalve käigus tuvastati, olid alljärgnevad:

- lepingust taganemise õiguse osas ebakorrektsed teabe andmine,
- tarbija lepingust taganemise korral tema poolt tasutud raha tagastamise küsimus,
- kodulehel ettevõtja andmete mitteeesitamine,
- tarbijatelt 100 % ettemaksu nõudmine.

Viimase punkti osas on ettevõtjad eriti kategoorilised ning protesteerisid Ameti tähelepanujuhtimiste peale, põhjendades seda ettevõtja liiga suure riskiga ning ebaõiglusega ettevõtja suhtes. Algatatud väärtegede puhul olid e-kauplustes rikkunud nõuet teabe esitamise osas 14-päevase taganemisõiguse ja kohaletoimetuse tasu kohta.

*Tarbijakaitseamet jätkas ka internetikaupluste kaardistamist, kogudes informatsiooni tarbijale müügiga tegelevate e-kaupluste kohta. Hetkel on fikseeritud info 140 internetikaupluse olemasolu kohta.*

**Rendiautode renditingimused.** Järelevalve käigus vaadati läbi **14** ettevõtte renditingimused, kes portaali [www.neti.ee](http://www.neti.ee) andmetel tegelevad sõidukite rentimisega. Rendifirmad valiti välja juhuslikkuse alusel üle Eesti:

- Tallinn ja Harjumaa - 4 ettevõtjat,
- Pärnu - 4 ettevõtjat,
- Tartu - 4 ettevõtjat,
- Rakvere - 1 ettevõtja,
- Põlva - 1 ettevõtja.

Neist viiel ettevõttel ei olnud renditingimused kodulehel kättesaadavad ning seetõttu esitati neile nõue edastada renditingimused Ametile ülevaatamiseks. Pärast ettevõtete rendilepingute läbivaatamist ja analüüsimist koostati 9 ettevõttele tähelepanujuhtimine nõudega viia rendilepingud kooskõlla võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega. Valdav osa ettevõtjaid muutsid koheselt rendilepingu tingimusi vastavalt Ameti ettepanekutele, kuid samas esines ka juhtumeid, kus ettevõtja vaidles esmalt Ametile vastu tuues põhjenduseks asjaolu, et täites Ameti nõuet, muutuvad tingimused rendileandja suhtes ebaõiglaseks.

*Üldiselt võib märkida, et erisusi renditingimustes piirkonniti ei esinenud. Rendiautode pakkumisega tegelevate ettevõtete renditingimuste analüüsi alustati juba 2006. aastal. Kui võrrelda 2006. ja 2007. aastat siis on näha, et avastatud puudused ja probleemid on ühesugused.*

Põhilisteks probleemideks renditingimustes olid:

- renditingimustest tulenevate õiguste ja kohustuste tasakaal rendileandja kasuks. Tingimustega välistatakse rendileandja vastutus rendisõiduki tehnilisest rikkest tekkinud kulutuste hüvitamist, kuigi VÕS alusel peab rendileandja tagama asja hoidmise selles seisundis kogu lepingu kehtivuse ajal.
- Ei oldud sageli välja toodud ka sätteid kohustuste rikkumise korral vaidluste lahendamise korra osas. Sellest tulenevalt tegi Amet mitmele ettevõtjale ettepaneku renditingimustesse sisse viia punktid, et tarbijal on õigus enda õiguste rikkumise korral lisaks kohtule pöörduda ka Tarbijakaitseameti poole.
- Mõnel juhul oli tingimustes märgitud liialt lühike tähtaeg kirjaliku seletuse andmise kohta kahju tekkimise korral.
- Probleemiks olid mitmel korral ka veel lepingust ülesütlemise sätted, mis sageli olid vaid rendileandjapoolsed.

**Autoparklad.** Järelevalve korras kontrolliti erinevates maakondades kokku 16 korral parklateenust pakkuvate ettevõtjate tegevust. Kontrolliti nii ettevõtete teenuse osutamise tingimusi kui ka tarbijatele kohapeal antavat teavet.

Teenuse osutamise tingimused olid välja toodud parklate eeskirjades ning need sisaldasid teavet järgmiste asjaolude kohta:

- parkija kohustused – auto tuleb parkida kindlale kohale, sõiduki peab sulgema, tuleb täita tuleohutuse eeskirju, parkimisel tuleb üle anda sõiduki registreerimistunnistuse koopia, väljumisel kontrollima sõidukit jne.
- Parkla territooriumil keelatud tegevused – keelatud on teostada remont- ja hooldustöid, sõidukit pukseerida, kasutada territooriumil lahtist tuld, suitsetada jne.
- Parklasse sisseregistreerimiseks vajalikud dokumendid – sõiduki registreerimistunnistus, volikiri (kui sõidukit kasutatakse volikirja alusel), politsei tõend avariilise sõiduki puhul jne.
- Parklateenuse eest tasumise kord.
- Sõiduki parklast väljastamise kord.
- Vaidluste lahendamise kord.

Kontrolli tulemusena tuvastati, et üldine olukord on hea. Hinnakirjad ja teenuse osutamise tingimused asetsesid tarbijale nähtaval kohal. Pisipuudustena võib välja tuua asjaolud, et mõnel juhul olid hinnakiri ja eeskirjad juhatuse esimehe poolt kinnitamata, teenindaja ei vandanud eesti keelt (Tallinn-Lasnamäe) või ei kandnud teenindaja nimesilti.

**Kinkekaardid.** Tarbijakaitseamet vaatas 2007. aastal järelevalve korras üle **53** ettevõtte kinkekaardid, millest:

- 41 olid seotud kaubandusega,
- 8 iluteenindusega,
- 4 muu valdkonnaga.

Tarbijakaitseamet vaatas üle järgmised ettevõtete poolt kinkekaartidele seatud tingimused:

1. kinkekaardi väärtus;
2. kui valitud kingitus(t)e maksumus on suurem kinkekaardi väärtusest, siis kas ja kuidas tuleb seda ületav summa täiendavalt tasuda;
3. kehtivusaeg;
4. kas kinkekaardi väärtusest väiksema ostu korral vaheraha tagastatakse;
5. kas kinkekaarti saab rahaks vahetada.

Järelevalve korras vaadati üle suuremate kaubamajade (Tallinna Kaubamaja, Stockmann, Kristiine Keskus, Tartu Lõunakeskus jne) ning büroo-ja tehnikakaupade kaupluste (Büroomaailm, Enter, Euronics, Mikromaailm, jne) kinkekaardid. Iluteenindusega seotud kinkekaarte vaatas amet üle 8 juhul, kontrollides näiteks Aura Keskuse, Kalev SPA Veekeskuse ja Hotelli, Kosmeetikasalong Anni, Laulasmaa Resordi, Viru Ilukeskuse jne kinkekaardid. Lisaks vaadati üle selliste ettevõtete nagu EMT AS, Reisibüroo Estravel, Ugala Teater ja Valga Reisibüroo kinkekaardid.

Järelevalve korras üle vaadatud kinkekaartidel oli enamikel juhtudel nende väärtus märgitud. Eelistatakse summasid, mis on ümardatud täiskroonideni (100.-, 200.- 500.- jne). On ka selliseid kinkekaarte, millel on vastav lahter, kuhu kinkekaardi väärtus eraldi kirjutatakse. See annab alust oletada, et nendele kinkekaartidele kirjutatakse käsitsi sobiv summa.

Juhul, kui kinkekaartidel oli esitletud kehtivusaeg ehk realiseerimisaeg, siis enamasti oli see reguleeritud ajavahemikuga 1 kuu – 1 aasta. Oli ka juhtumeid, kus kehtivusaega ei olnud kinkekaardile märgitud.

Enamasti oli kinkekaartide puhul kirjas informatsioon, et kinkekaardi väärtusest väiksema ostu korral vaheraha ei tagastata ning et kinkekaarti rahaks ei vahetata.

2007. a pöördusid tarbijad kuuel korral Tarbijakaitseameti poole seoses kinkekaartidest tulenevate probleemidega. Kahel korral soovisid tarbijad teada, kas ettevõtja võib kinkekaardile määrata kehtivusaja.

*Tarbijakaitseamet on seisukohal, et kauplused võivad müüa nii tähtajalisi kui ka tähtajatuid kinkekaarte. Samas peab lähtuma mõistlikkuse põhimõttest ning kinkekaardil ei tohiks olla liiga lühikest tähtaega kinkekaardiga tehingu tegemiseks.*

Kahel korral on tarbijad pöördunud Tarbijakaitseameti poole probleemiga, et kinkekaardil pole märgitud kehtivusaega ja mõne aja möödudes ostu sooritama minnes ei ole kaupleja võimaldanud kinkekaardiga tasumist. Sellisel juhul oleks Tarbijakaitseameti seisukohast lähtudes mõistlik eeldada, et kinkekaardi saajal on õigus alates kinkekaardi saamisest ühe aasta jooksul ostu või teenuse eest kinkekaardiga tasuda.

**Lõpphinna avaldamine meelelahutusteenuste puhul.** 2007. a tõusis probleem seoses ettevõtjate poolt lõpphinna mittekorrekse avaldamisega. Tarbijakaitseameti hinnangul ei ole lubatud eraldi teenustasu võtmine selliste tegevuste eest, mis on otseselt seotud teenuse osutamisega, näiteks teenuse pileti väljastamisega. See on vastuolus tarbijakaitseaduse §-ga 8 lg 1<sup>1</sup>, millest tulenevalt on teenuse müügihind teenuse eest tarbija tasutav lõpphind. Seega peab teenuse pakkuja avaldama tarbijale teenuse lõpphinna, mille sisse on juba arvestatud pileti müügiga seonduvad kulud. Sellest tulenevalt tegeles Tarbijakaitseamet nii kinopileteid kui ka muid meelelahutusürituste pileteid müüvate ettevõtetega.

*Tarbijakaitseameti sekkumisel kaotas piletite müügil teenustasu Coca Cola Plaza ning alates 01.01.2008 on lubanud seda teha ka Telspec Trade AS, kes müüb ürituste pileteid Piletilevi müügivõrgus.*

**Müügigarantii.** Müügigarantii tingimuste järelevalve käigus vaadati läbi erinevate tehnikakaupade garantiitingimusi kokku 27 korral. Läbivaadatud tingimuste seas oli nii tööriistade, kodumasinade, mobiiltelefonide kui ka sõidukite garantiitingimusi. Ülevaadatud garantiitingimustest on seadusega vastavusse viidud 22 ettevõtja tingimused ning seisuga 31.12.2007 on menetlus pooleli 5 garantiitingimuste osas.

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

1. ei tehta ikka veel vahet garantii ja pretensiooni vahel see tähendab, et selgitatakse seadusest tulenevaid õigusi garantii nime all;
2. pannakse tingimustesse kirja, et kui puudus ei lähe garantii alla, peab tarbija tasuma ülevaatuskulud, sealjuures välja toomata, et esimese 6 kuu jooksul ilmnenud puuduste puhul ei tohi tarbijale sellist kohustust panna;
3. tingimustes on sätestatud, et kui puudus, mis ei kuulu garantii alla, ära parandatakse, esitatakse tarbijale selle kohta arve vastavalt hinnakirjale. Tegelikult peab remontija aga enne remondi teostamist tarbijale teatama, mis asjal viga on ja palju selle parandamine maksma läheb ning saama tarbijalt nõusoleku tasulise paranduse läbiviimiseks.

Põhjalikumalt tegeleti arvutite garantiitingimuste analüüsimisega. Arvuteid ostetakse iga päevaga aina rohkem just isiklikuks kasutamiseks, kuid tihti ei ole tarbijad teadlikud oma õigustest, mida teha kui tekivad ostetud asjaga probleemid. Seepärast on väga oluline, millist infot annavad müüjad tarbijale müügi hetkel nii suuliselt kui kirjalikult. Kirjalikult

antud tingimused on sedavõrd tähtsamad, et neid saab tarbija hiljem rahulikult kodus korduvalt lugeda ja seepärast analüüsis Tarbijakaitseamet valikuliselt 24 arvutimüüja/tootja poolt toodetele müügigarantii andmist.

Analüüsis selgus, et 8 müüjat 24-st vahendavad tootjagarantiid tootja antud tingimustel, ei oma omapoolseid garantiitingimusi või ei anna mingit garantiid (kehtib võlaõigusseaduse alusel pretensiooni esitamise aeg).

Analüüsiti järgneva 16 arvutimüüja/tootja müügigarantii tingimusi:

Müüjad:

- Arvutikeskus OÜ,
- ATF OÜ,
- Beesting AS,
- Desknote Eesti OÜ,
- AS Fleksont,
- AS Gennet Lab,
- AS IT Grupp (Dell),
- Klisseran Kaubandus OÜ,
- ML Arvutid AS,
- AS OnOff Eesti,
- Ordi AS,
- PCSTO OÜ,
- AS PT Mikro,
- OÜ Rover Arvutisalong.

Tootjad:

- Fujitsu Siemens,
- Hewlett Packard.

### ***1. Mida annab müügigarantii rohkem kui seadus?***

Võlaõigusseadusest tulenevalt peab müügigarantii andma tarbijale seadusest soodsama seisundi, ehk pakkuma midagi enam kui § 218 toodud 2-aastane pretensiooni esitamise õigus.

- Müüja ML Arvutid ja tootja Fujitsu Siemens pakuvad ekspress ehk kohaletuleku garantiihooldust – toote ülevaatamine teostatakse kliendi asukohas, ettevõtja organiseerib oma kulul vajadusel toote remonti viimise;
- Rover Arvutisalong annab soovi korral garantiiremondi ajaks asendusarvuti;
- Beesting annab monitoridele garantii 36 kuud, Gennet Lab annab standardarvutitele (eelnevalt ja mitte tarbija soovide järgi kokku pandud arvutid) ja monitoridele garantii

36 kuud, IT Grupp annab kõikidele arvutitele garantii 36 kuud, seega on garantiiaeg pikem kui 24 kuud ehk pretensiooni esitamise aeg.

Analüüsist ilmnes, et firmad ML Arvutid, Hewlett Packard, Rover Arvutisalong, Beesting, Gennet Lab ja IT Grupp ei anna sõnaselgelt müügigarantiid võlaõigusseaduse § 230 mõistes. Loetletud ettevõtetele saadab Tarbijakaitseamet märgukirja tingimuste võlaõigusseadusega vastavusse viimiseks.

*Tingimustes on vaja selgemalt välja tuua, kas ettevõtja annab ikka seadusest soodsama seisundi ja milline see soodsam seisund on. Enamasti pakutakse tarbijale garantii nime alla vaid pretensiooni esitamise õiguse kasutamist. Lisamärkusena võib öelda, et vahendades tootjagarantiid lähtutakse tootja antud tingimustest ja vastavalt tootele tuleb tootja garantiitingimustest vaadata, millise soodsama seisundi tarbija saab.*

## **2. Garantiid tarkvarale ei anta.**

Analüüsitud garantiitingimuste põhjal võib öelda, et tingimustes on selgelt välja toodud, et garantii ei laiene tarkvarale, sama kehtib nii seadmesse eelnevalt kui ka hiljem, kasutamise käigus, installeeritud tarkvara ning tarkvarast põhjustatud ekspluatatsioonihäirete kohta. Tarkvarast tingitud probleemide lahendamine (kõrvaldamine) kuulub tasuliste teenuste hulka.

Arvutikeskus, ATF, Beesting, Desknote, Fleksont, Gennet Lab, IT Grupp, Klisseran, ML Arvutid, OnOff, Ordi, Rover Arvutisalong, Fujitsu Siemens, Hewlett Packard on oma tingimuses tarkvarale garantii mittekehtivuse selgelt välja toonud. Kahel ettevõttel – PCSTO, PT Mikro – puudub garantiitingimustes info tarkvara garantii ja pretensioonide esitamise kohta.

Tarkvara puhul tuleks rõhutada asjaolu, et tarkvaral ilmnevad probleemid kuuluvad võlaõigusseaduse § 218 lg 2 tuleneva pretensiooni esitamise õiguse alla, kuid kui tarkvaral ilmnevad probleemid seoses kasutaja tegevusega (nt viirused arvutis, piraattarkvara jm), ei kuulu sellised küsimused tootja ja müüja, vaid kasutaja vastutuse alla. Samas on enamasti võimalik tuvastada, kas tarkvararike on tingitud tootja või kasutaja tegevusest.

*Analüüsist ilmnes, et ettevõtjad oma kodulehtedel ega garantiitingimustes ei viita tarbija õigusele esitada pretensioone tarkvaral esinevate vigade korral. Tarbijakaitseamet juhib märgukirjaga ettevõtjate tähelepanu asjaolule, et tarbijatele tuleb enne toote müümist anda õiget ja olulist infot tarbija õiguste, sh pretensiooni esitamise õiguse kohta ka tarkvaral esinevate puuduste korral.*

## **3. Andmete säilimine/taastamine**

- Suur osa ettevõtjaid ei vastuta garantiiremonti toodud seadme andmekandjal oleva informatsiooni hävimise, kadumise või rikkumise eest ja sellega tekitatud otsese või kaudse kahju eest.
- Varukoopiate tegemine on kliendi kohustus.
- Kõvakettalt andmete taastamine teostatakse vajadusel lisatasu eest
- Gennet Lab püüab teha kõik, mis võimalik, et säilitada andmed. Kuid sellegi poolest ei vastuta andmete säilimise eest.
- Rover Arvutisalong ei välista selgesõnaliselt oma vastutust andmete säilimise eest. On märge, et kui kliendil on vaja säilitada kõvakettal andmeid, siis teavitada sellest kindlasti arvuti remonti andmisel.
- OnOff tingimustes puudub info andmete säilimise kohta, kuid kuna OnOff vahendab peamiselt tootjate garantiid, siis tulevad täpsed tingimused juba vastavalt tootele tootjapoolsetest garantiitingimustes.

**Tarbijatel on oluline teada, et arvutis olevatest andmetest koopiate tegemine on suures osas kasutaja enda huvides.** Isegi kui müüja (tootja) vastutab andmete säilimise eest, võib praktikas juhtuda, et andmed saavad sedavõrd kahjustatud, et neid lihtsalt reaalselt ei ole võimalik taastada. Kahju hüvitamist saab küll nõuda, kuid see ei anna tagasi arvutis olnud faile (nt pilte), mis kaotsi läksid.

#### ***4. Mida teha pretensioonide korral?***

Suuremas osas analüüsitud tingimustest on märgitud, millised dokumendid on vajalikud ja millises kompleksuses peab toode olema remonti toomisel. Olulised on ostutšekk, garantiitalong, vigastamata seerianumber tootel ja kui tootel on ka korpusel plommid, peavad need olema vigastamata.

Olenevalt müüjast ja garantiitingimustest on tarbijal võimalus

- pöörduda garantiiremondi teostamiseks müüja poole – Gennet Lab, IT Grupp, Klisseran, OnOff, Ordi, PCSTO, PT Mikro, Rover, Hewlett-Packard – või
- või viia seadme otse (või müüja kaudu) tootja hooldusesse – Arvutikeskus, ATF, Beesting, Desknote, Fleksont, ML Arvutid, Fujitsu Siemens.

Võlaõigusseadus ei piira pooltel kokku leppida, kas tootel defekti ilmnemisel tuleb pöörduda müüja või tootja (tootja ametliku esindaja) poole. Võlaõigusseaduse järgi vastutab müüja, kuid müüja ei ole kohustatud remonti teostama. Üldiselt saab tarbija valida, kas tal on mugavam (nt logistiliselt) pöörduda kauplusesse või remonditöökotta.

Erinevad võimalused kirjutatakse tingimustesse ilmselt tulenevalt müüja ja tootja vahelistest kokkulepetest, kas müüja vahendab toote remonti toomist või võib tarbija oma tootega pöörduda otse remonti teostava isiku poole (enamasti ametlik maaletooja). Arvutite puhul teostavad remonti kindlad, tootja poolt aktsepteeritud ettevõtted, müüja



remonti ei teosta, kui müüja ei ole just ise toote kokkupanija (tootja). Analüüsitud tingimustes oli info ka selle kohta, kuhu tarbija peab pretensioonidega pöörduma, selgelt ja üheselt arusaadavalt välja toodud.

Seaduslik alus tarbijal pretensiooni esitada on võlaõigusseaduse § 218 ja § 227 alusel.

### **5. Kokkuvõte**

Analüüsitud ettevõtete garantiitingimuste põhjal võib öelda, et müügigarantiid võlaõigusseaduse § 230 mõistes valdavas enamuses kauplejad ei anna. Garantiid annavad sellised tootjad nagu: ML Arvutid, Fujitsu Siemens, Rover Arvutisalong, Beesting, Gennet Lab ja IT Grupp.

Peamiselt korratakse müügigarantiid tingimustes üle võlaõigusseaduse § 218 lg 2 toodud tarbija õigust esitada pretensiooni ja nõuda võlaõigusseaduse § 222 ja § 223 alusel toote parandamist ja asendamist või parandamise ja asendamise võimatuse korral lepingust taganemist.

Tarkvarale garantiid ei anta, samas kehtib võlaõigusseadusest tulenev pretensiooni esitamise õigus, kuid seda infot kauplejad tarbijatele ei jaga.

Samuti on hea korrata üle kasutaja enda huvides arvutis olevatest andmetest koopiategemist, kuna müüja andmete eest ei vastuta ja mõned ettevõtjad, nt OnOff, ei avalda selle kohta infot ka oma garantiitingimustes.

Tarbijakaitseamet teeb ettevõtjatele, kelle garantiitingimused ei vastanud võlaõigusseadusele, vastavasisulised märgukirjad.

### **Spordiklubide kliendilepingud**

Järelevalve korras tutvuti üle Eesti 8 spordiklubi kliendilepingu tüüptingimuste ja/või sisekorra eeskirjadega. Lisaks kontrolliti majandustegevuse registris vajadusel registreeringu olemasolu ja hinnakirjade vastavust õigusaktidele.

Kontrollitud klubid:

- Tervise ja solaariumikeskus Tropic (Body & Mind OÜ, Tartu),
- MRR Spordi OÜ Maisport (Pärnu),
- Vinni Spordikompleks (Vinni, Lääne-Virumaa),
- Spordiklubi ProFit MTÜ (Võru),
- Spordiklubi Aeg (Tallinn),
- Arena Spordi ja terviseklubi (Tervisekeskuse Halduse OÜ, Tartu),
- Spordiklubi Prive (Helen Sport OÜ, Räpina, Põlvamaa),
- Reval-Sport Spordiklubi (Tallinn).

Kliendilepingutes ja sisekorraeeskirjades vastuolusid seadusandlusega ei leitud. Sisekorraeeskirjadega on kehtestatud, mis on spordisaalis lubatud, mis keelatud ja ka vastutus nii külastaja kui klubi asjade osas. Eranditult on keelatud suitsetamine, alkohoolsete jookide tarbimine, joovastavate ainete kasutamine ja müümine. Vastutuse osas on märgitud, et klient vastutab oma asjade eest, välja arvatud juhul, kui need pannakse eraldi kappi. Klubi inventari lõhkumise või rikkumise eest on ette nähtud rahalised kahju hüvitised kliendi poolt. Antakse infot ka selle kohta, kes võib millises treeningus osaled ja soovitatud eelnevalt konsulteerida arstiga.

Hinna osas on kehtestatud soodustused õpilastele, üliõpilastele ja pensionäridele kõigis klubides. Päevasel ajal on võimalik treenida soodsama hinnaga samuti kõigis klubides. Klubiga liitumise ühekordne tasu on kehtestatud kolmel klubil kontrollitutest: Tropic – 500 kr, Maisport – 300 kr, Reval-Sport – 75 kr.

**Tabel 28. Hinnavõrdlus (2007.a I poolaasta seisuga)**

	<b>1x külastus (EEK)</b>	<b>jõusaali kasutus 1 kuu (EEK)</b>
Vinni SK	35	400
Prive	35	400
ProFit	50	360
Aeg	50	450
Maisport	75	490
Arena SK	100	600
Reval-Sport	150	500
Tropic	200	700 *aastase lepingu sõlmimisel

**Lahtiolekuajad:**

Vinni SK	E – R 6.30-22	L – P 6.30-22
Prive	E – R 14-22,	L – P 12-20
ProFit	E – R 12-22	L – P 14-20
Aeg	E – R 13-22,	L 10-17, P 17-21
Maisport	E – R 9-21	L – P 10-20
Arena SK	E – N 8-22, R 8-21	L 9-17, P 10-21
Reval-Sport	E – R 7-22.30	L – P 8-22
Tropic	E – N 8-23, R 8-22	L 9-21, P 10-22

Majandustegevuse registreering on vajalik kui ettevõtte pakub järgnevaid ilu- ja isikuteenuseid:

- juuksuri-,
- manikööri-,
- pedikööri-,
- kosmeetika-,
- solaariumi- või
- saunateenust.

Registreering oli olemas kõigil kontrollitud ettevõtetel. Hinnakirja muutmiseks tehti märgukiri ProFit Spordiklubile, kellel ei olnud hinnakirjas märgitud toodetele ühikuhindu ega pakendi tagatisraha. Ettevõtja viis hinnakirja vastavusse nõuetega.

### **Veekeskuste/ujulate lepingutingimused**

Tarbijakaitseamet tutvus järelevalve korras 7 veekeskuse/ujula lepingu tüüptingimuste ja/või sisekorra eeskirjadega.

Kontrollitud veekeskused:

1. Kalevspa veekeskus- Kalevi Veekeskus OÜ, Aia 18, Tallinn, reg nr 11053554;
2. Tervise Paradiis – Tervise Paradiis OÜ, Side 18, Pärnu, reg nr 10559955;
3. Aura Keskus – OÜ Tartu Veekeskus; Turu 10, Tartu; reg nr 10738741
4. Haapsalu Veekeskus - OÜ Haapsalu Linna Spordibaasid, Lihula mnt. 10, Haapsalu; reg nr 10792290;
5. Keila Tervisekeskus – Keila Tervisekeskus OÜ, Paldiski mnt 17, Keila; reg nr 10571548;
6. Paide spordi- ja tervisekeskus - SA Paide Spordi- ja Tervisekeskus Ruubassaare 5, Paide, reg nr 90005018;
7. Laulasmaa SPA – OÜ Laulasmaa Hotellid, Tartu mnt 14, Tallinn; reg. nr. 10887180.

Amet kontrollis lisaks ka ettevõtte majandustegevuse registri registreeringu vajadust ja selle olemasolu ning hinnakirja nõuetele vastavust. Vastuolusid seadusandlusega ei tuvastatud.

Enamikes veekeskustes/ujulates saab lisaks ujumisele osaleda ka rühmatreeningutes (vesiaeroobika, vesivõimlemine jm veetreeningud). Hinnakirjades eristatakse odavamad ja kallimad külastusajad üldiselt selliselt, et õhtused ja nädalavahetuse külastused on kõrgema, päevased ja nädalasisesed külastused odavama hinnaga.

Kõikides keskustes pakutakse soodustingimusel külastust pensionäridele, üliõpilastele ja õpilastele ning perepileti ostjatele. Kõikides keskustes on eriliselt soodustatud koolieelikute külastused: Kalevspas on näiteks kuni 6-aastase lapse pääse koos pileti ostnud täiskasvanuga 10 krooni, Haapsalu veekeskuses alla 7-aastase lapse külastus koos

pileti ostnud täiskasvanuga 20 krooni. Ülejäänud keskustes pakutakse koolieelikutele sissepääsu koos pileti ostnud täiskasvanuga tasuta.

## **Koostöö teiste järelevalveasutustega turujärelevalve valdkonnas**

### **Siseriiklik koostöö turujärelevalve valdkonnas**

Tuginedes toote ohutuse seaduse § 11 lg 3 sätestatule, jätkas Tarbijakaitseamet 2007.aastal koostööd teiste turujärelevalve asutustega **teabe vahetamise** osas. Vältimaks dubleerimist järelevalvet teostavate ametite vahel, on sõlmitud koostöökokkulepped järelevalvealade jaotamise kohta Tervisekaitseinspeksiooni, Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni, Tööinspeksiooni, Energiaturu Inspeksiooni, Maksu- ja Tolliameti, Päästeameti ja Sideametiga.

Vastavalt **Tervisekaitseinspeksiooniga** sõlmitud koostöölepingule edastati Tarbijakaitseameti poolt kord kvartalis teavet jaevõrgus avastatud puudustest kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistamise osas. 2007.aastal edastati Tervisekaitseinspeksioonile informatsiooni **116** keemia- ja kosmeetikatoote kohta, millel avastati jaemüügis nõuetele mittevastav eestikeelne märgistus.

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

**Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile** saadab TKA informatsiooni turul avastatud ohtlike elektriliste kaupade kohta. Samuti toimub infovahetus RAPEX süsteemi vahendusel.

- Näiteks edastati teavet Tallinnas Viimsi Säästumarketis kaupluses müügil avastatud digitaalse testri "Lifetime Tools" (mudel M-83013 series 3½) kohta, mis oli sarnane RAPEX-i teadetes 0573/06, 0583/06, 0599/06 ja 0641/06 kirjeldatud toodetega.

Mõningatel juhtudel viidi koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga läbi ka ühiskontrolle nii elektriliste tööriistade kui ka minimootorrataste müüginõuete kontrollimise osas.

**Maksu- ja Tolliametiga** sõlmitud koostöölepingu kohaselt vahetavad mõlemad pooled nende valduses olevat informatsiooni toote ohutuse valdkonnas. Mõlemal poolel on õigus pöörduda informatsiooni saamiseks koostööpartneri poole. Toote ja teenuse ohutuse seaduse § 11 lg 4 kohaselt korraldatakse TKA ja MTA vaheline koostöö vastavalt EÜ Nõukogu määrusele 339/93/EMÜ kolmandatest riikidest imporditud toodete tooteohutuse

eeskirjadele vastavuse kontrolli kohta (08.02.2003). Nimetatud määruse nõuetest tulenevalt toimub Tarbijakaitseameti ning Maksu- ja Tolliameti vaheline koostöö kaupade ohutuse kindlaksmääramisel enne kolmandatest riikidest imporditud toodete vabasse ringlusse lubamist.

Tarbijakaitseamet teavitab regulaarselt Maksu- ja Tolliametit ohtlikest kaupadest, mis on avastatud müügil jaekaubandusvõrgus turujärelevalve teostamisel ja mille suhtes kohustusliku meetmena on rakendatud müügikeeld. Teabes sisaldub ohtlike kaupade nimetus koos fotoga, andmed müüja/maaletooja kohta ning nõuetele mittevastavuse põhjus. 2007.aastal teavitati MTA-t kokku **21 ohtlikust kaubast**:

- mänguasjad (9),
- keemiatooted (1),
- lastetooted (2),
- helkurid (8),
- laste moehted (1).

2007. aastal laekus Tarbijakaitseametile Maksu- ja Tolliametilt **31 kontrollteatist** piiril kinnipeetud CE märgistuseta mänguasjade, päikesepriilide, helkurite, töökinnaste, jalgrataste, mittenõuetekohaste välgumihklite jne kohta.

Saadetud järelepärimiste osas tegi Tarbijakaitseamet otsuse keelata ilma CE-märgita mänguasjade ja päikesepriilide turule laskmine.

Ülaltoodud loetelust oli näha, et MTA saatis **8** korral kontrollteatiseid kinnipeetud tulemasinate kohta. **Kolmel** juhul tegi Tarbijakaitseamet otsuse keelata mittenõuetekohaste tulemasinate vabasse ringlusesse laskmise osas. Vastavalt Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 17.11.2006 määrusega kinnitatud „Tulemasina ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord“ nõuete kohaselt on alates 11. märtsist 2007 lubatud turule lasta ainult üldistele ohutusnõuetele vastavaid lastelukuga varustatud tulemasinaid ning uuenduslikke tulemasinate turulelaskmine on keelatud. Ülalnimetatud kolmel juhul püüti luksuslike või poolluksuslike tulemasinate nime all turule tuua tavalisi mittelastekindlaid tulemasinaid ning dokumentaalselt ei suudetud tõestada, et tegemist on tõepoolest luksuslike või poolluksuslike tulemasinatega.

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

Tarbijakaitseameti, Eesti Riikliku Autoregistrikeskuse ning Autode Müügi- ja Teenindusettevõtete Eesti Liidu koostöös koostatud ohtlikest mootorsõidukitest ja nende osadest teavitamise juhendi alusel jätkus RAPEX-i kaudu saabuvate ohuteadete vastuvõtmine, edastamine ning rakendatud meetmetest teavitamine. 2007.a jooksul laekus üle 200 ohuteate mootorsõidukite kohta.

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

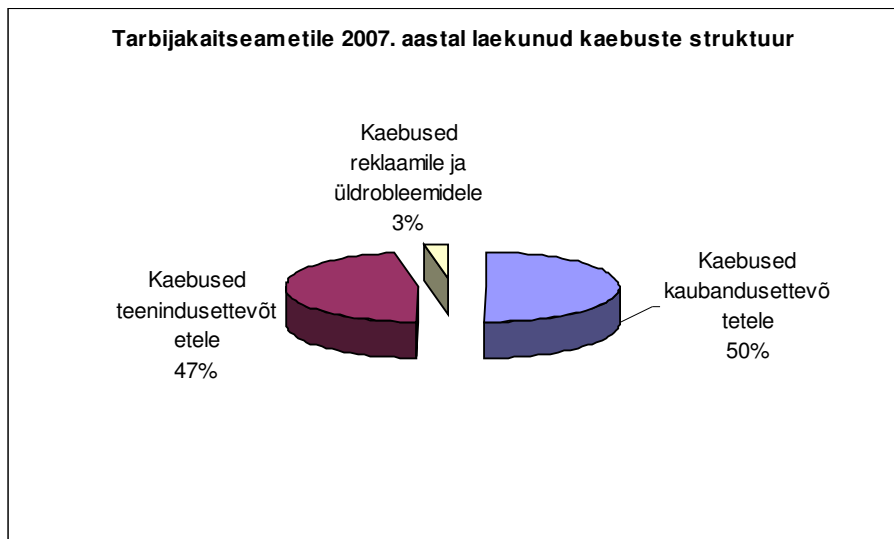
Tarbijakaitseamet osales aktiivselt ka **Turujärelevalve Nõukogu** töös. Nimetatud nõukogusse kuuluvad erinevad turujärelevalvet korraldavate ja teostavate institutsioonide esindajad nagu Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi, Tervisekaitseinspeksiooni, Maksu- ja Tolliameti, Tehnilise Järelevalve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

### **Reklaamialane koostöö**

Tarbijakaitseameti esindaja võttis ka 2007. aastal osa **ringhäälingulubade väljaandmise komisjoni** tööst. Ringhäälingulubade väljaandmise komisjon on Kultuuriministeeriumi juures tegutsev nõuandevorgan, kelle ülesandeks on läbi vaadata juriidiliste ja füüsiliste isikute poolt esitatud taotlused ringhäälingulubade saamiseks. Aasta 2007 teeb eriliseks asjaolu, et sel aastal anti välja esimesed digitaalringhäälinguload.

## **TARBIJAKAEBUSED**

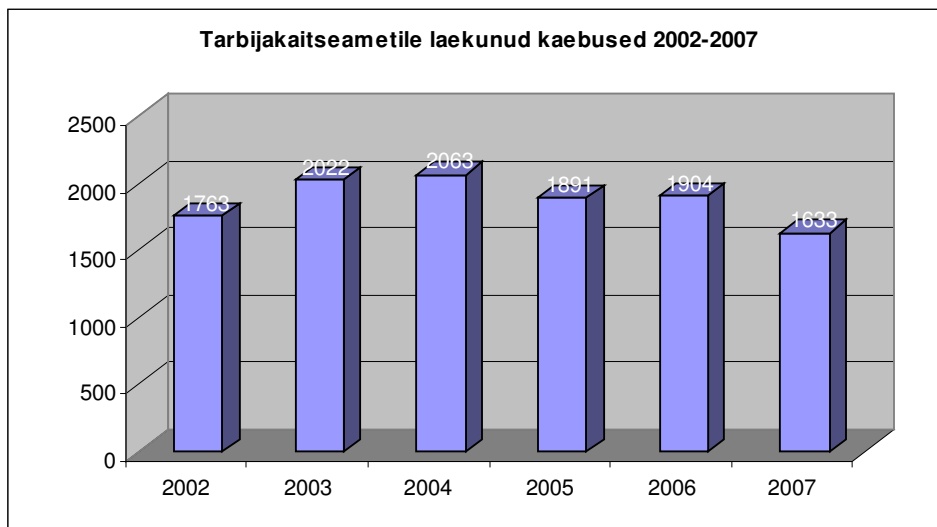
Tarbijad esitasid 2007. aastal Tarbijakaitseametile kokku **1633** avaldust, nendest 833 kaubandus-, 746 teenindustevõtete ning 2 reklaami ja 47 üldprobleemide kohta. Tarbijakaitseamet lahendas lahendati **1530** avaldust. Teistele asutustele edastati 5 avaldust.



Joonis 15

Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on 205 (12,6 %) edastatud 2007. aastal tarbijakaebuste komisjonile.

*Avalduste arv võrreldes 2006. aastaga on vähenenud 271 avalduse võrra, kusjuures vähenenud on nii kaubanduse kui ka teenindusega seotud kaebused vastavalt 145 ja 70 kaebuse võrra. Joonis 16 näitab, et 2007. aastal laekus viimase viie aastaga võrreldes kõige vähem kaebusi.*



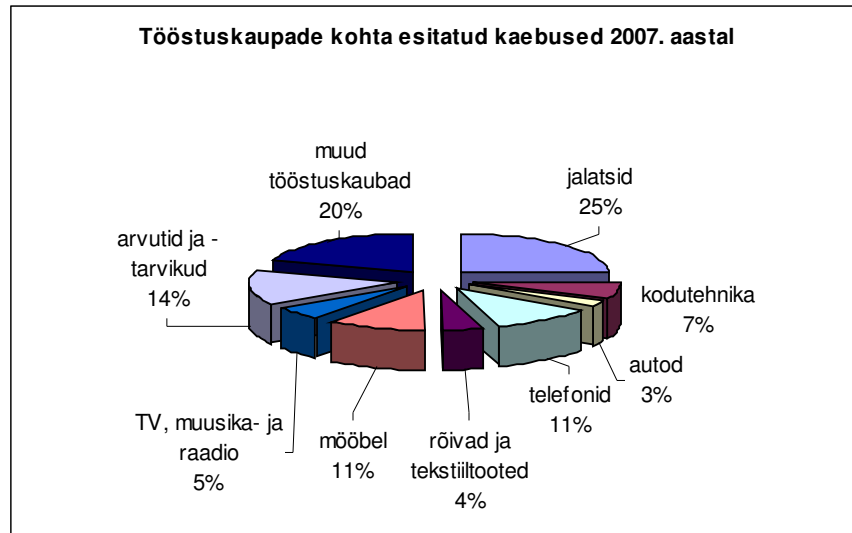
Joonis 16

## Kaubandus

Erinevate tööstus- ja toidukaupade kohta laekus 2007. aastal kaebusi kokku **833**, millest **808** avaldust laekus tööstuskaupade ja **25** toidukaupade kohta.

## Tööstuskaubad

Tööstuskaupade kohta esitatud kaebuste hulgas on jätkuvalt enim kaebusi jalatsite kohta, sellele järgnevad arvutid ja -tarvikud, telefonid ja muud sidevahendid, mööbel, kodutehnika, telerid, muusika ja raadiokaubad, rõivad jne.



Joonis 17

**Jalatsite** kohta esitati 2007. aastal kokku **201** kaebust, millest 141 on lahendatud tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 60 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aasta sama ajavahemikuga on kaebuste arv jalatsitele vähenenud, komisjonile edastatud kaebuste osas on jäänud samale tasemele.

*Kaebuste arvu vähenemine on ühelt poolt tingitud asjaolust, et kauplendid suhtuvad tähelepanelikumalt tarbijate kaebustesse ja teisalt selgitavad nii kauplendid kui tarbijakaitseameti inspektorid tarbijatele antud vastustes esitatud soovi mõistlikkust või põhjendatust või vastavust seaduses sätestatule.*

Ameti poolt lahendatud avaldused võiks tulemuse järgi jagada orienteeruvalt kolmeks võrdseks osaks:

- 1) põhjendamatud, mis jäid kauplendid poolt lahendamata;
- 2) kauplendid poolt lahendatud vastavalt tarbija poolt esitatud nõudele, sest jalatsite esinesid tootmisest tingitud vead;
- 3) osaliselt rahuldatud, sest tarbija nõue ei olnud kooskõlas seaduses sätestatuga või lahendas kauplendid tarbija pretensiooni vastutuleku korras.

Analüüsid tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses jalatsitega saab nimetada järgmist:



- 1) sooviti ainult ostusumma tagastamist;
- 2) ei oldud nõus jalatsite parandamise ega asendamise ega, ei nõustunud kaupleja või eksperdi otsusega, et jalatsitel puudub tootmisviga;
- 3) kauplejad andsid defekti tekkimise kohta omapoolse arvamuse, kuid tarbijad soovisid eksperdi seisukohta;
- 4) sooviti nõustamist, kuidas oma probleemile lahendus leida, mida edasi teha, kusjuures tarbija ei olnud veel kaupleja poole pöördunud;
- 5) esitati kauplejale põhjendamatuid nõudmisi, nt nahkjaluksite märgumise, kantsaplekkide kulumise kohta.

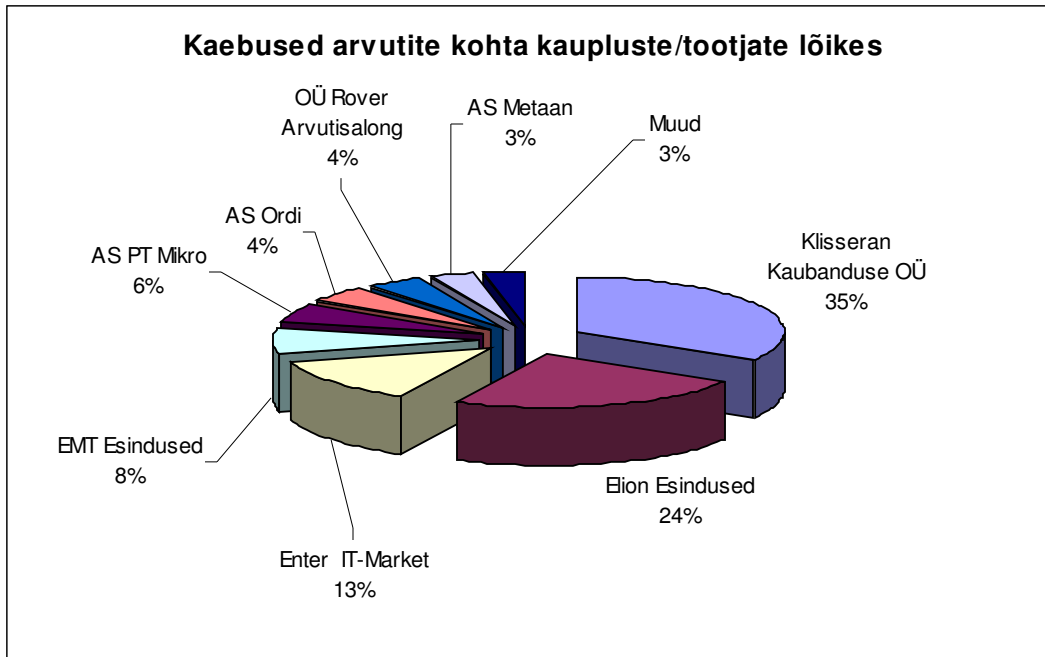
Põhjused, mis tingisid pretensiooni esitamist tarbija poolt:

- 1) tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimas kandmiseks;
- 2) jalatsi hinna ja kvaliteedi suhe ei ole alati paigas, tarbija ei suutu mõnikord oma jalatsitesse sõbralikult, ei hoolda ega kuivata neid õigesti või ei hoolda neid üldse;
- 3) tarbija ei vali kandmiseks sobivaid jalatseid, ei arvesta millises kohas ja millist jalatsit sobib kanda, nii tänavajalatsite, eriti aga spordijalatsite osas;
- 4) tarbija valib vale suurusega või tema jalale sobimatu mudeli; ikka veel mõningatel juhtudel kauplejapoolne hinnang fikseerib ära defekti, näiteks väidetakse, et on kandmisviga või et puudub tootmisest tingitud viga, kuid ei selgitata ega põhjendata vea tekkimise põhjuseid tarbijale pikemalt ja arusaadavamalt.

**Arvutite ja –tarvikute** kohta esitati kokku **115** kaebust, millest 96 on lahendatud tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 19 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

*Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv suurenenud 19 võrra, mida ei saa lugeda hüppeliseks kasvuks arvestades asjaoluga, et arvuteid kasutab suur tarbijaskond.*

Endiselt on esikohal kaebused arvutite suhtes, mis on ostetud Klisseran Kaubanduse OÜ-st ehk K- Arvutisalongist. Kokku on K-Arvutisalongist ostetud arvutite kohta tehtud 30 avaldust. 21 korral on kaevatud AS Elion Esindustest ostetud arvuti kohta. Elioni kohta tehtud avalduste arv on võrreldes eelmise aastaga kasvanud 12 võrra. Suhteliselt suur osa kaebustest, 13%, on esitatud Enter IT-Marketist ostetud arvutite suhtes (vt joonis 18).



Joonis 18

Analüüsid Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses arvutite- ja arvutitarvikutega, saab nimetada järgmised pretensioonid:

- 1) tarbija soovis pärast teistkordset remonti lepingust taganeda ja nõudis ostusumma tagastamist, kuna ei usalda enam seda toodet või firmat, kuid kaupleja eiras tarbija soovi ja parandas toote kolmandat korda;
- 2) arvuti on olnud remondis väga pikka aega, millega põhjustatud olulisi ebamugavusi;
- 3) kaupleja ei selgita tarbijale võlaõigusseaduse (VÕS) § 218 lg 2 sätet, mille kohaselt kuuekuulist tähtaega ületaval perioodil peab asja lepingutingimustele mittevastavust tõendama tarbija kui kaupleja tootmisdefekti olemasolu ei kinnita.

Sellekohane näide: *Tarbija ostis järelemaksu müügilepinguga sülearvuti, millel vahetati garantiid korras emaplaat. Kolme nädala pärast sai tarbija arvuti tagasi, kuid oli sunnitud kahe päeva möödudes taas pöörduma kaupleja poole, sest ekraanil olid mingid täpid ja see jäi aeg-ajalt mustaks, samuti lülitas arvuti ennast välja. Samal päeval tegi tarbija avalduse sooviga tagastada makstud summa ja lõpetada järelemaksuleping. Põhjuseks remondi pikk kestvus, korduv viga, ebakvaliteetne arvuti. Kaupleja vastas, et tarbija taotlust ei ole võimalik rahuldada, kuna remonti toodud arvutil vahetati vastutuleku korras emaplaat ja garantiiaeg on juba lõppenud. Tarbija vastusega ei nõustunud, sest esimene parandus siiski tehti garantiid korras, mis ajendas teda pöörduma Tarbijakaitseametisse.*

*Eelmenetluse käigus juhtis Amet kaupleja tähelepanu võlaõigusseaduses sätestatud, so müügilepingu oluline rikkumine, ning et tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Kuigi kaupleja garantiitingimustes oli kirjas, et garantiid annab ostjale*

garantiitähajal õiguse nõuda asja tasuta parandamist või asendamist, kohustus kaupleja siiski peale garantiitähajaja möödumist, pretensiooni vastu võtma ning asja üle vaatama. Juhul kui kaupleja leiab, et tarbija nõue on alusetu või põhjendamatu, peab ta tarbijale seda ka vastama, kuid ei pea oma seisukohta tõendama. Juhul kui tarbija ei ole nõus kaupleja seisukohaga on tal õigus kaheaastase pretensiooni esitamise aja viimasel 1,5 aastal tõendada puudust, millest peab sel juhul tarbijat teavitama pretensiooni lahendamise ajal, mida kaupleja kahjuks polnud antud juhtumi puhul teinud. Ameti seisukoht on, et kaupleja oli kaebuse lahendamise käigus eksinud menetluses, sest kaupleja kirjale lisatud kirjavahetuses ega ka vastuses tarbijale pole mainitud tarbija tõendamiskohustusest. Kui tarbija läks arvuti kaupleja käest välja võtma, et täita omapoolset seadusest tulenevat kohustust tõendamise osas, selgus, et arvuti oli kaupleja poolt veelikord parandatud tarbijalt selleks nõusolekut saamata. Tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile lepingust taganemiseks, kus tarbija nõue rahuldati.

4) Kaupleja oli nõus toodet ainult kas tasuta remontima või asendada tuginedes garantiitingimustes kirjutatule ning lepingule tootja poolt volitatud esindajaga. Siin tuleb märkida, et mõnedel juhtudel on kaupleja keeldunud, et soovides tulla vastu tarbijale, oli varasemalt ära remontinud toote.

*N: Tarbija sülearvuti oli müüigigarantii perioodil kahel korral remondis kus hoolduskeskuses vahetati LCD ekraan. Tarbija probleemiks oli tol korral ekraanil asetsevad surnud pikslid. Kas tegemist oli surnud pikslite või mustusega, hoolduskeskuses ei tuvastatud. Kahe kuu möödudes pöördus tarbija taas sama probleemiga kaupleja poole ja vormistas avalduse, millega soovis lepingust taganeda, kuna sülearvuti juures oli tegemist korduva veaga. Vaatamata sellele, et eelmisel korral sülearvuti parandamine ebaõnnestus, vahetati hoolduskeskuses taas LCD ekraan, tuvastamata seejuures vea tekke põhjus. Tarbijale aga teatati, et viga on kõrvaldatud, sülearvuti töökorras, puutub alus toote vahetamiseks või raha tagastamiseks, mis ajendas tarbijat pöörduma kaebusega Tarbijakaitseameti poole, paludes kaasabi probleemi lahendamisel – korduva vea ilmnemise tõttu lepingust taganeda.*

*Eelmenetluse käigus jäi kaupleja oma varasema seisukoha juurde, et parandus on tehtud vastutuleku korras. Ameti seisukoht oli, et teistkordsel sülearvuti parandusse andmisel oli kaupleja poolt jätnud tähelepanuta tarbija taotluse vea korduvuse tõttu lepingust taganemise kohta. Kuna sülearvuti esmakordne garantiiaegne parandamine ebaõnnestus, andis see õiguse tarbijale lepingust taganemiseks. Samas jäeti tõendamata hoolduskeskuse poolt vea tekke põhjus ja toode parandati teistkordselt, millega võeti ära tarbijalt seaduslik õigus puuduse tõendamise osas. Tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile lepingust taganemiseks, kus tarbija nõue rahuldati.*

5) Kaupleja ei rahulda tarbija nõuet, sest arvuti oli korduvalt remondis erinevate vigade tõttu.

*N: Tarbija andis müüigigarantii ajal sülearvuti esimest korda hoolduskeskusesse veateatega, et süsteemis ei ole midagi korras. Arvutil vahetati kõvaketas, misjärel arvuti tagastati tarbijale. Järgmine kord kuu aja möödudest ei töötanud arvutil WINDOWS*

*korralikult ja USB kaabli kaudu andmete ülekandmisel tekkisid vead. Hoolduskeskuse andmeil diagnostika vigu ei avastanud. Tarbija väitel vead jäid, mida väitis telefoni teel tarbijale ka meister. Arvuti oli taas hoolduskeskuses kolme kuu pärast veakirjeldusega, et klaviatuuril on tähed segamini. Remondi käigus vahetati klaviatuur ja arvuti tagastati tarbijale. Oktoobris andis tarbija arvuti taas remonti, kuna USB seadmed andsid veateadet, ekraan võbeles, pilt hakkis ja kõvaketas jooksis suurema koormuse korral kokku. Arvuti vastuvõtu dokumendil on näha, et tarbija soovis saada arvuti eest makstud raha tagasi, ehk lepingust taganeda. Arvuti siiski remonditi – tal vahetati kõvaketas, inverteri ja LCD kaablid ning paigaldati WINDOWS uuesti. Kaupleja teatas tarbijale, et arvuti on parandatud ja töökorras ning seetõttu puudub alus toote väljavahetamiseks. Tarbija ei nõustunud arvutit vastu võtma ning pöördus kaebusega Tarbijakaitseameti poole, jäädes oma varasema taotluse juurde – saada arvuti eest makstud raha tagasi. Eelmenetluse käigus jäi kaupleja seisukohale, et arvutil on olnud erinevad vead, käesoleval ajal on ta töökorras ja seega puudub alus toote väljavahetamiseks või raha tagastamiseks. Korduva remondiga ei ole tarbijale ebamugavusi tekitatud. Tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile lepingust taganemiseks, kus tarbija nõue rahuldati.*

6) Arvuti oli antud garantiiremonti, misjärel nõuti vea mitteilmnemisel või mehaanilise vigastuse tõttu diagnostikatasu.

Ameti seisukoht, mida on kauplejatele välja öeldud eelmenetlustes ja järelepärimistele vastates on, et esimese kuue kuu jooksul ilmnenu puuduse puhul on müüjal kohustus tõendada, et tema puuduse eest ei vastuta. Tõendamiskohustus tähendab ühtlasi ka seda, et müüja peab kandma tõendamiskulud. Seega ei ole esimese kuue kuu jooksul ilmnenu puuduste puhul õigus tarbijalt võtta seadme kontrollimise või käsitluse/diagnostika eest tasu isegi juhul kui puudus kontrolli käigus ei ilmne või selgub, et tegemist pole tootmisdefektiga.

Ülejäänud 1,5 aasta jooksul võib müüja asjal ilmnenu puuduse põhjuste väljaselgitamise, sh diagnostika kulude hüvitamist nõuda üksnes juhul, kui sellest on tarbijat eelnevalt teavitatud. Juhul kui tarbijale ei ole eelnevalt antud selget teavet käsitlustasu suuruse ja selle võtmise õiguse kohta, siis tarbijalt sellist tasu nõuda ei või. Juhul kui garantiiaandja otsustab pärast kuue kuu möödumist käsitlus/diagnostikakulu hüvitamist tarbijalt nõuda, peab ta selle selgelt garantiitingimustesse kirja panema. Samuti peab tarbija teadma, kui suur käsitlustasu on. Juhul kui garantiitingimustes ei ole käsitlustasu või muu sellise tasu võtmise õigust sätestatud, siis tarbijalt sellist tasu nõuda ei või.

7) Arvuti oli remondis ja kättesaamisel selgus, et arvutis pole andmeid säilitatud.

Amet on seisukohal, et kui arvutil on ilmnenu puudus, mille eest müüja vastutab kaheaastase pretensiooni esitamise ajal ja puuduse tõttu on kaduma läinud arvutis olevad andmed, vastutab andmete taastamise eest teatud osas müüja. Tarbijakaitseameti hinnangul oleks mõistlik, kui müüja vastutaks arvutil vea ilmnemisele eelnenud poole

aasta jooksul salvestatud andmete eest. Tarbijakaitseameti hinnangul ei ole müüjal kohustust vastutada tarbija arvutis olnud illegaalselt hangitud muusika, filmide, tarkvara, mängude jms eest.

**Mööbli** kohta esitati kokku **92** kaebust (sh 14 kaebust mööbli valmistamise kohta), millest 79 on lahendatud tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 13 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

*Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv sama, seega on kaebuste arv tarbijakaebuste komisjonile edastatud kaebuste arv 1 võrra vähenenud.*

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

- 1) kaupleja pole lubatud tähtaja jooksul tarbijale mööblit kohale toonud. Reeglina on tegemist köögimööbliga. Esitatud avaldustest on selgunud, et mööbli tellimisel on tähtajad olnud pikad, so paar-kolm, isegi viis ja vahest veel enam kuud, kuid ka sel juhul on paigaldamine hilinenud. Selle tulemusena on tagastatud raha või tarbijad said mööbli hilinemisega;
- 2) mööbli kvaliteet ei rahulda, mille tulemusena maksti raha tagasi või vahetati kvaliteetse mööbli vastu (pehme mööbel või lauad), köögimööbli puhul kõrvaldas kaupleja sellise pretensiooni korral vead või oli kaupleja nõus mööbli tagasi võtma.

*Tarbija tellis köögimööbli, kus laua tööpinnaplaatide ühenduskoht oli valamu lähedal ega vastanud joonisele, samuti olid saagimispinna külgservad tarbija hinnangul mõlemalt poolt piisavalt katmata. Kaupleja väitel oli selline tööpinna kuju tingitud tarbija köögi ehituslikest iseärasustest ning joonis ei olnud tehtud mõõtkavas. Tarbija kartis, et valamu kasutamise käigus hakkab ühenduskoht niiskusest punduma. Kaupleja hinnangul oli aga kõik konstruktsiooniliselt õigesti tehtud ning liitekoht ei saa niiskuda. Tarbija esitas avalduse tarbijakaebuste komisjonile. Istungil peetud läbirääkimiste tulemusena jõudsid pooled ja kaupleja kohustus andma köögimööbli tööpinna liitekohale valamu kõrval niiskumisest tingitud defektide vastu 4-aastase müügiarantii.*

- 3) Mööblit on korduvalt remonditud, kuid kaupleja pakub uut remonti. Kaupleja leiab, et kaebus on alusetu, ta on parandanud ka kasutamisest tekkinud vead, mistõttu ei nõustu raha tagastama. Komisjonis tarbijate kaebused rahuldati;
- 4) mööbel oli tellitud teiste mõõtudega kui tegelikult valmistati. Sellisel juhul tehti mööbel korda vastavalt esialgsele tellimisele või saavutati muu tarbijat rahuldav kokkulepe, sest mööbli paigaldamise käigus oli tarbija soovinud muudatusi;
- 5) sooviti kompensatsiooni mööbli paigaldamisel rikutud põranda või seinaga, aga ka külmkapi korpuse kahjustuse eest; sooviti hüvitist, kui oli algatatud kriminaal- või pankrotimenetlus. Selliste avalduste menetlus väljus Tarbijakaitseameti pädevusest.

Aruandeaasta lõpus pöördus Ameti poole seitse tarbijat probleemiga, et on teinud kööginööbli valmistamiseks ja paigaldamiseks ettemaksu, kuid tarnetähtaeg on ületatud ja ettevõttega ei saa enam ühendust. Neljal korral oli kauplejaks osauhing Dominator Köögid. Tarbijakaitseameti poolt püüti kauplejat leida nii tellimuste vastuvõtukohas kui juriidilise aadressi järgses asukohas, kuid tulemusteta. Ka posti ja e-posti teel edastatud kaebustele Amet vastust ei saanud. Menetluse käigus selgus, et ettevõtte suhtes on Põhja Politseiprefektuuri Kriminaalosakonna Majanduskuritegude talitus alustanud kriminaalmenetlust.

Kolmel korral oli kauplejaks OÜ Espalux. Ka siin ei õnnestunud edastada kauplejale kaebusi, mistõttu Amet kasutas materjalide edastamiseks ametiabi. Menetluse käigus selgus, et antud ettevõtte suhtes on algatatud pankrotimenetlus. Tarbijaid teaviti, et neil tuleb jälgida Ametlikes Teadaannetes avaldatavat infot OÜ Espalux pankrotimenetluse kohta.

6) Tarbija arvates ei vastanud mööbel kataloogis või müügisaalis olevale näidisele; tarbija väitis, et pakendis oli või transportimise käigus lõhuti klaas jne. Selliste asjade menetluse käigus saavutasid tarbijad kauplejaga kokkuleppe. Kokkuvõttes võib öelda, et enamus mööbli probleeme on lahenenud ostjale soodsalt.

Menetletud avalduste põhjal saab välja tuua, et enamus kauplejatest suhtub tarbijate avaldustesse tähelepanelikult. Kokkuleppe saavutamisele eelmenetluse käigus on kaasa aidanud see, et kaebuse menetleja on menetluse käigus käinud korteris mööblit vaatamas selleks, et veenduda, millises olukorras on mööbel tegelikult. Vajadusel ja võimalusel on seda tehtud koos kaupleja esindajaga ja arutatud koos mõlema poolega lahti nende seisukohti. Seejuures on menetlejal osaliselt tulnud nõustada mõlemat poolt. Selline tegevus on andnud head tulemused, sest enamus avaldusi on lahendatud eelmenetluse käigus, ilma tarbijakaebuste komisjoni kaasamata. Mõningatel juhtudel on kauplejad jäänud oma seisukohtade juurde ja eelmenetluse käigus pole tarbijatele vastu tulnud või on kaupleja pakkunud lahendeid, mis pole tarbijat rahuldanud ja tarbija on avaldanud soovi menetleda asja tarbijakaebuste komisjonis. Samas on kauplejaid, kes suhtuvad tarbijate kaebustesse ükskõikselt, kas seetõttu, et on rahalises kahjumis.

Mõned näited:

**1.** *Tarbija tellis kauplejalt 2007.a alguses nahkdiivani maksumusega 16 690 kr, makstes ära kogu summa. Kuu aja pärast toimetati diivan kohale, kuid üle ei antud, kuna tarbija ei olnud nõus selle 7. korrusele viimise eest eraldi tasu maksma. Kui tarbija läks oma transpordiga järele oli diivan veo ajaks pakendisse pakitud. Kodus pakendi avamisel pani tarbija tähele, et diivani teostuse kvaliteet ei vasta tellimuse esitamisel kaupleja juures väljasolnud näidisele. Tarbija esitas kauplejale asja väljavahetamise või lepingust taganemise avalduse. Kaupleja seda ei rahuldanud viidates võimalusele, et diivani defektid tekkisid tarbija enda poolt korraldatud diivani transpordi ajal. Tarbija soovis lepingust taganeda. Kaupleja aga väitis, et ilmnunud defekte saab parandada ja oli seda*

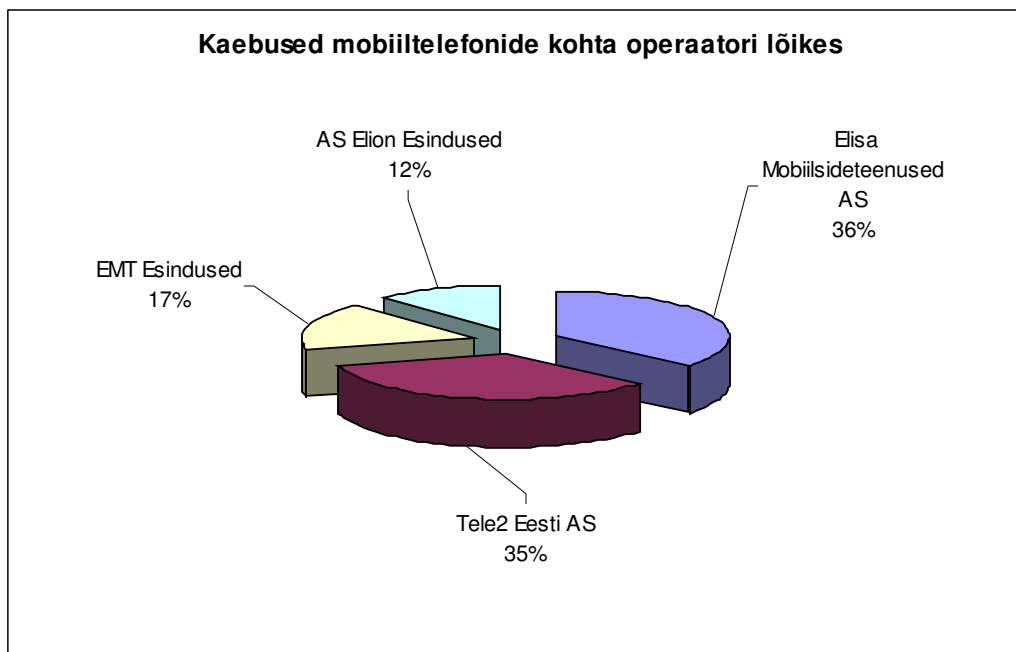
nõus tegema vaid juhul, kui tarbija toimetab ise diivani kaupleja juurde tagasi. Tarbijat kaupleja vastus ei rahuldanud ja ta pöördus kaebusega Tarbijakaitseameti poole, kellel ei õnnestunud pooli lepitada. Kaebus edastati tarbija soovil tarbijakaebuste komisjoni. Tarbijakaebuste komisjoni istungil selgitas tarbija, et diivanil esinevad sellised defektid, milliseid ei saa pidada nõuetele vastavaks – diivani kattematerjal lakkis, mõnes kohas paistab kattematerjali alt alusmaterjal välja, diivani lahtitõmmatavate osade mõõdud ei vasta diivani mõõtudele (tunduvad olevat lühemad) diivani puitosad, millistega on tarbijal diivani avamisel käeline kokkupuude, on lihvimata, karvased ja tekitavad pinde. Komisjon nägi esitatud fotomaterjali alusel, et diivani väljanägemine ei ole tavaliselt sellistele kaupadele esitatavatele nõuetele vastav ja veendus, et tarbija kaebus diivani nõuetele mittevastavuse osas leiab kinnitust. Kui asi ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda asja parandamist või asendamist või hinna alandamist või lepingust taganeda. Antud juhul soovib tarbija lepingust taganeda selgitades, et tal on kauplejaga olnud kogu aeg arusaamatus diivani veokulude kandmise osas. Lepingust taganemiseks peab seaduse mõttes esinema oluline lepingutingimuse rikkumine, milline võimaldaks taolise õiguskaitsevahendi kohaldamist. Komisjoni hinnangul esitas kaupleja tarbijale seadusega vastuolu olevaid nõudmisi. VÕS § 215 lg 3 sätestab, et kui müüja toimetab tarbijale müügi puhul müüdü asja ostjale kätte, võib müüja ostjalt nõuda veokulude hüvitamist üksnes juhul, kui nende kulude suurus või andmed, mille alusel kulude suurus arvutatakse, on ostjale hiljemalt lepingu sõlmimisel teatavaks tehtud. Sama kehtib kõigi muude teenuste osutamise seotud kulude suhtes, mida müüja ostjale tema nõusolekul seoses müügiga osutab. Komisjon tutvus asjas oleva tellimislehega, millele oli kantud tarbija koduaadress, kuid sellele ei olnud märgitud, et tarbija peaks tasuma diivani kojutoomisega seotud veokulud või diivani 7. korrusele viimise kulud või et tarbija peab ise diivanile oma tarnespordiga järele tulema. Seega ei olnud kaupleja tegevus, kui kaupleja keeldus kohaletuimetatud diivanit tarbijale üleandmisest, seadusega kooskõlas. Kaupleja tunnistas kirjalikus vastuses lepingutingimuste rikkumist, lubas asja parandada, kuid esitas nõudmise, et tarbija peab diivani oma kulul kauplejale toimetama. VÕS § 222 lg 4 kohaselt kannab müüja asja parandamisega või asja asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud. Seega pidi kaupleja ise korraldama ja kandma diivani kauplejani toimetamise kulud. Komisjon asus seisukohale, et kuigi kaupleja arvates on võimalik ostetud asja parandada, kuid arvestades, et kaupleja ei ole asunud asja parandama ning et esitab asja parandamisel tarbijale seadusega vastuolus olevaid nõudmisi, tuleb lugeda kaupleja käitumine olulisele lepingutingimuse rikkumisele vastavaks. Tarbija lepingust taganemise nõue on põhjendatud.

2. Tarbija tellis Linco Mööbel OÜ kauplusest nurgadiivani hinnaga 10695 kr, mille sai kätte umbes kuu aega hiljem. Mõne aja möödudes hakkas diivani isteosal õmblus rebenema ja tarbija esitas kauplejale kaebuse. Seejärel viidi diivan Leetu garantiiremonti ja tagastati kuu aja pärast. Kohe peale remonti hakkas õmblus uuesti rebenema, sest kangas oli paranduse käigus tõmmatud väga pingule. Tarbija pöördus teist korda kaupleja poole, kaupleja teatas, et keeldub täiendavast parandusest. Seejärel pöördus tarbija Tarbijakaitseameti poole. Ametnikutvustus diivaniga tarbija kodus ning tuvastas, parandatud iste osas on riie tõmmatud väga pingule ning seetõttu õmblustest

täielikult rebenenud. Täiendav õmblemine ei tagaks puuduse kõrvaldamist. Lisaks on märgata õmbluste rebenemist ka muudes kohtades lisaks nimetatud istel olevale õmbluse rebendile. Kaupleja tarbijale diivani parandamist, mis võib kesta 2-3 nädalat. Tarbija ei nõustunud parandamisega ning soovis nüüd juba kauba asendamist või lepingust taganeda. Kaebus edastati tarbija soovil tarbijakaebuste komisjonile. Komisjon hinnangul vastavalt võlaõiguse seaduse § 223 lõikele 1 loetakse müüjate müügilepingut oluliselt rikkunuks muu hulgas ka siis, kui asja parandamine või asendamine ei ole võimalik või ebaõnnestub või müüja keeldub õigustamatult asja parandamast või asendamast või ei tee seda mõistliku aja jooksul pärast talle lepingutingimustele mitte vastavusest teatamist. Vastavalt VÕS § 223 lõikele 3 ei ole ostaja kohustatud lõikes 1 nimetatud juhul andma kauplejale täiendavat tähtaega ning võib muu hulgas lepingust taganeda. Komisjon leidis, et müüja on müügilepingut oluliselt rikkunud.

**Telefonide** ja muude sidevahendite kohta esitati kokku **90** kaebust, millest 70 on lahendatud tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 20 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv suurenenud 3 võrra, seega on kaebuste arv jäänud samale tasemele, kuigi mobiiltelefone ostab ja kasutab enamuse tarbijaskonnast. Samas tarbijakaebuste komisjonile edastatud kaebuste arv on võrreldes 2006.aastaga suurenenud 7 võrra.



Joonis 19

Ametile esitatud avaldustest on 25 korral kauplejaks Elisa Mobiilsideteenused AS; 24 korral Tele2 Eesti AS, 12 korral EMT Esindused ja 8 korral AS Elion Esindused. Teiste kauplejate kohta esitatud kaebuste arv jääb märgatavalt väiksem. Esitatud kaebuste arv



võrreldes eelmise aastaga on 11 võrra vähenenud EMT Esindused AS kohta, samas on 6 võrra suurenenud Tele2 Eesti kohta esitatud kaebuste arv, teiste puhul on kaebuste arv jäänud eelmise aasta tasemele. Tarbijakaebuste komisjonis lahendati 20 telefone ja muid sidevahendeid puudutavat kaebust, eelmise aastaga võrreldes on kaebuste arv suurenenud 7 võrra.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses telefonide probleemidega, saab peamise põhjusena nimetada tarbijate mittenõustumist kaupleja hinnanguga.

Peamised põhjused:

1) aku kestvus ei vasta müügiparameetrites antud tundide arvule (näiteks ooterežiimis kuni 150 tundi). Tarbijad tõlgendavad aku kestvust kui kindlat arvulist suurust jättes tähelepanuta sõna "kuni".

*N: Tarbija sooviks oli osta telefon, mille aku kestaks vähemalt 4 tundi. Valik langes mobiiltelefoni SGH-U300 kasuks. Telefoni kasutamisel aga selgus, et talle müüdüd telefoni tuleb peaaegu iga päev laadida juhul, kui rääkida 20-30 minutit päevas. Tele2 kodulehel olevas infos oli märgitudki kõneajaks 2 tundi ja ooteajaks 180 tundi. Sellist telefoni tarbija ei soovinud ja pöördus pretensiooniga kaupleja poole, soovides ostuhinda tagasi või asendust uue telefoniga. Kaupleja andis pretensioonile eitava vastu. Tarbija sellega ei nõustunud ja pöördus kaebusega Tarbijakaitseameti kaudu Tarbijakaebuste komisjoni. Enne istungi toimumist saavutati kokkuleppele, kuna kaupleja leidis, et tegemist oli akuga, mis pidanud piisavalt kaua vastu.*

2) Mehaaniliste ja niiskuskahjustustega seotud pretensioonid. Siin tuleb nimetada ühest küljest tarbijate vähest teadlikkust ja hoolsust oma telefoni suhtes, teisalt jäetakse kauplejate poolt toote remonti võtmisel fikseerimata mobiiltelefoni seisukord ja välimus või teostatakse vaatlus pealiskaudselt.

**1.** *Tarbija ostis 2005.a suvel Elisa müügiesindusest mobiiltelefoni, millel on 3 aastane garantii. 2007.a alguses tekkis telefoni ekraanile virvendav pilt, seejärel jäi ekraan valgeks, samas sisse ja välja helistada sai. Tarbija andis telefoni garantiiremonti, kust teda teavitati, et telefoni tehnilise ülevaatuse käigus ühes Samsungi ametlikest hooldustöökodadest Mobitec Service OÜ'is tuvastati niiskuskahjustus - vedelikujäljed on põhjapistikku piirkonnas asuvas laadimiskonvektoris, mistõttu telefon kaotab tootjagarantii. Tarbija soovis telefoni tasuta remontimist garantiikorras. veamääratlemise tasu maksmisega tarbija ei nõustunud.*

*Tarbijakaebuste komisjonis selgitas tarbija esindaja, et lapsehoolduspuhkusel olev tütar on telefoni hoidnud hoolikalt ega ole saanud niiskuskahjustust. Helistamisel klienditeenindusse selgitati talle, et kahjustus asus telefonis SIM kaardi ja telefoni põhja vahel. Tarbija arvates kaupleja vastus ei ole tõene. Kaupleja selgitas, et SIM kaardi ja telefoni põhja vahel asub SIM kaardi laadimiskonvektor, kus vedelikukahjustus avastati. Vastavalt üldistele remondi- ja hooldustingimustele, kui toote vea olemasolu tuvastamisel ilmneb, et toote rike on põhjustatud vedeliku- ja/või niiskuskahjustusest või mehaanilisest*

vigastusest, kaotab tootjagarantii kehtivuse ja toode kuulub remontimisele tasulise remondi korras. Telefoniaparaadi keemiline puhastus ja kaabli vahetus maksab kuni 1000 krooni. Komisjon asus seisukohale, et tarbija kaebus rahuldamisele ei kuulu. Tarbija ei pidanud vajalikuks tellida ekspordihinnangut rikke põhjuse väljaselgitamiseks ja kaupleja seisukoha ümberlükkamiseks. Komisjonil ei ole seega alust kahelda hooldustöökoja poolt toimetatud tehnilise ülevaatusse akti õigsuses.

VÕS § 218 lg 2 kohaselt tarbijalemüügi puhul vastutab müüja asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuue kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Kuna telefon töötas nõuetekohaselt 18 kuud, ei saanud niiskusekahjustus esineda telefoni ostu ajal, sest sellise defekti olemasolu eeldus on vastuolus puuduse olemusega. Selles asjas ei ole kohaldatav ka müügigarantii. VÕS § 230 lg 1 seab müüja, varasema müüja või tootja müügigarantii tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele, millega antakse ostjale seaduses sätestatud soodsam seisund. Vedeliku- ja/või niiskusekahjustusest põhjustatud rike on vastavalt Elisa üldistele remondi- ja hooldustingimustele tootjagarantiid välistavaks asjaoluks.

2. Tarbija ostis mobiiltelefoni Sony-Ericsson K750. Kolme nädala pärast viis tarbija mobiiltelefoni remonti, kuna ei töötanud menüü ja 1,2,3 nupud; samuti sisse- ja väljalülitamisnupp ja ka joystick töötas halvasti. Tarbija väitel helistati talle töökojast ja pakuti tasulist remonti. Tarbijale tagastati telefon märkega, et seadmel on vedeliku- või niiskusekahjustus, mistõttu kvaliteetset remonti pole võimalik teha. Tarbija selle väitega ei nõustunud ja viis telefoni Nora Kasemaa Ekspertiisbüroosse ekspertiisi teostamiseks. Ekspert niiskusekahjustusi ei tuvastanud, tema hinnangul oli defekti tegemist ebakvaliteetse elektronkomponendiga, sest puudusid jäljed välisest toimemõjust (löökoimest, elektrilöögist ega tuvastatud vedeliku- ega niiskusekahjustust). Defekt kuulus tootmisdefektide liiki. Tarbija saatis telefoni koos ekspertarvamusega kauplejale soovides mobiiltelefoni asendamist. Kaupleja esitas Sony-Ericsson hoolduskeskuse Maifon Baltic vastuse, mis käsitas vaidlusaluse telefoni niiskusekahjustust. Hoolduskeskuse väitel läbis telefon rutiinse veaotsingu, mille käigus tuvastati aparaadi niiskusekahjustus ning ekspert ei olnud arvestanud niiskuseindikaatorit ja selle värvumist. Ekspert omakorda väitis, et ekspertiisi tegemise ajal niiskuseindikaatorid aparaadis ja akumulaatoril ei olnud värvunud. Seoses ekspertide vastandlike arvamustega leppisid vaidlevad pooled tarbijakaebuste komisjoni istungil kokku uue ekspertiisi korraldamise suhtes, mis aga ei osutunud võimalikuks ekspertiisi teostaja puudumise tõttu, ja seetõttu otsustati kaebus lahendada kokkuleppel.

3) Mobiiltelefon oli antud garantiiremonti, misjärel nõuti vea mitteilmnemisel või mehaanilise vigastuse tõttu diagnostikatasu.

Telefonide nagu ka arvutite puhul on Ametil selles osas sama seisukoht. Völaõigusseaduse § 218 lg 2 kohaselt vastutab esimese kuue kuu jooksul asjal ilmnunud puuduse eest müüja. Sealjuures eeldatakse, et esimese kuue kuu jooksul ilmnunud puudus

oli asjal juba üleandmisel ehk tegemist on tootmisdefektiga, mis ilmnes alles hiljem. Seega on esimese kuue kuu jooksul ilmnenu puuduse puhul müüjal kohustus tõendada, et tema puuduse eest ei vastuta. Tõendamiskohustus tähendab ühtlasi ka seda, et müüja peab kandma tõendamiskulud. Seega ei ole esimese kuue kuu jooksul ilmnenu puuduste puhul õigus tarbijalt võtta seadme kontrollimise käsitle või diagnostika eest tasu isegi juhul kui puudus kontrolli käigus ei ilmne või selgub, et tegemist pole tootmisdefektiga. Ülejäänud 1,5 aasta jooksul, mil tarbijal veel kehtib pretensiooni esitamise õigus, võib müüja asjal ilmnenu puuduse põhjuste väljaselgitamise, sh diagnostika kulude hüvitamist nõuda üksnes juhul, kui on tuvastatud, et tegemist ei ole tootmisdefektiga ja kulude hüvitamise kohustusest on tarbijat eelnevalt teavitatud. Teave tasu küsimise õiguse ja tasu suuruse kohta peaks olema nii dokumendil, mis antakse tarbijale tõenduseks, et ta enda kauba on pretensiooniga kauplejale üle andnud, kui ka kaupleja juures tarbijale nähtavale kohale üles pandud, et tarbija saaks sellega eelnevalt tutvuda ja arvestada.

4) Garantiiremondi pikk kestvus.

5) Korduvalt teostatud garantiiremondid seoses remondi ebaõnnestumisega.

*Tarbija ostis mobiiltelefoni Sony-Ericsson W300, ja juba vähem kui kuu pärast pöördus ta esimest korda telefoniga remonti põhjusel, et kui kustutada telefoni mälust helifail, ilmub see lugude loendis. Lugu esitada soovides teatab telefon, et helifaili ei eksisteeri. Garantiiremonditeostaja akti kohaselt toimus telefonil garantiiremondi tööna uue tarkvara installeerimine koos algseadega.*

*Kahe päeva pärast viis tarbija telefoni teist korda remonti. Veakirjeldus identne esimese remondi veakirjeldusega. Ja jälle toimus telefonil garantiiremondi tööna täielik tarkvara uuendus. Viis päeva hiljem pöördus tarbija telefoniga kolmandat korda remonti jälle sama probleemiga, nagu kahel esimesel korral. Seejärel esitab tarbija avalduse kauplejale soovides ostusumma tagastamist. Kaupleja keeldus kaebuse rahuldamisest, viidates vastuses sellele, et probleemi kõrvaldamine on võimalik lisatarkvara DiscToPhone kasutamisel. Tarbija ei nõustunud kaupleja seisukohaga ning esitas avalduse vaidluse lahendamiseks Tarbijakaitseametile. Tarbija väitis istungil, et on kasutanud soovitatud lisatarkvara DiscToPhone, millele vaatamata viga ei kao telefonist. Komisjon tuvastas, et tarbija on telefoniga käinud remondis sama probleemiga kolmel korral ja leidis, et telefoni tarkvara vea kõrvaldamine on ebaõnnestunud võlaõigusseaduse § 223 lg 1 tähenduses, mis annab tarbijale õiguse lepingust taganemiseks. Tarbija on telefoni ostmisel õigustatud mõistlikult eeldama võlaõigusseaduse § 217 lg 2 p 6 tähenduses seda, et seadme tarkvara töötab laitmatult, sh muusikafailide esitamine ja näitamine. Kaupleja ei kõrvaldanud garantiiremondi käigus telefoni soovitud viisil kasutamist takistavat probleemi ega tõendanud tarbijast tingitud puuduste esinemist telefoni puuduse osas. Komisjon rahuldab tarbija kaebuse.*

Samas on palju segadust tarbijates tekitanud ka kauplejate poolt teostatav tarkvara uuendus ning telefoni testimine selle käigus. Kauplejate selgitustel käsitletakse teostatud tarkvara uuendusi profülaktilise hooldusena telefoni operatsioonisüsteemi korrashoidmiseks ning uuenduste lisamiseks. Hooldustehnikud on kohustatud igal

telefoni toomisel hooldusesse teostama tarkvara uuenduse, kuna telefoni tootmise alustamisest kuni tootmise lõpetamiseni võib tootja väljastada paarist kuni paarikümne uuendust sisaldava versioonini, mis parandavad ja muudavad telefoni töö kiiremaks. Samas tarbijad käsitlevad seda aga remondina. Siin tuleb mainida, et kaasaegsemad telefonid on muutunud käsitlemisel keerulisemaks ja tavatarbija tihtipeale ei oska telefoni vales kasutamisest tekkinud probleemi ise kõrvaldada. Kuna telefon ei tööta korralikult, antakse see garantiiremonti ja kui telefon kättesaamisel jälle töötab, on tarbija kindel, et ongi teostatud remont.

6) Tarbijate sagedaks nõudmiseks esimese rikke korral seadme asendus, teadmata, et kaupljal on õigus toodet esmalt remontida.

**Kodutehnika** kohta esitati kokku **54** kaebust, 44 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 10 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

*Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv sama, komisjonile edastatud kaebuste arv aga 5 võrra suurenenud.*

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

1) tarbijad eeldavad odavalt ostetud tootelt kõrgemat kvaliteeti;

*Tarbija ostis gaasipliidi. Selle kasutamisel ilmnes, et pirukad pealt jäid tooreks, alt aga kõrbesid. Kuna pliidil puudus termoregulaator, samuti alt ja pealt küpsetamise võimalus, ei osanud tarbija pliiti ise iga kord sobivaks reguleerida. Alles meistri poolt näidatud reguleerimise järel saavutas tarbija rahuldava küpsetamise tulemuse.*

2) tarbija soovis pikaleveninud remondiaja tõttu lepingust taganemist või pärast esmast või teistkordset remonti ostusumma tagastamist; toodet on korduvalt remonditud, aga mitte asendatud nagu soovis tarbija;

3) toote kasutamise käigus tekkisid roosteplekid, kriimustused, värvilaigud.

**TV, muusika- ja raadiokaupade** kohta laekus kokku **44** kaebust, millest 37 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 7 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

*Võrreldes eelmise aastaga on ametile esitatud kaebuste arv jäänud samaks, aga komisjonile esitatud avalduste suurenenud 4 võrra.*

Ka siin nagu ka teiste tehnikakaupade puhul moodustasid suure osa avaldused, kus tarbija nõudis lepingust taganemist pikaleveninud remondiaja või korduvate garantiiremontide

tõttu või soovis peale esmast või teistkordset remonti lepingust taganeda ja nõudis seetõttu ostusumma tagastamist.

Probleemiks on osutunud LCD teleritega hooletu ümberkäimine kodus või garantiiremonti transportimise käigus, kus tarbijad enda poolt tekitatud vigu ei tunnista. Osadel juhtudel pöörduti pretensiooniga juba peagi lõppeval garantiiajal, kusjuures kaupleja ei selgita tarbijale VÕS § 218 lg 2 sätet, mille kohaselt kuuekuulist tähtaega ületaval perioodil peab asja lepingutingimustele mittevastavust tõendama tarbija juhul, kui kaupleja tootmisdefekti olemasolu ei tunnista.

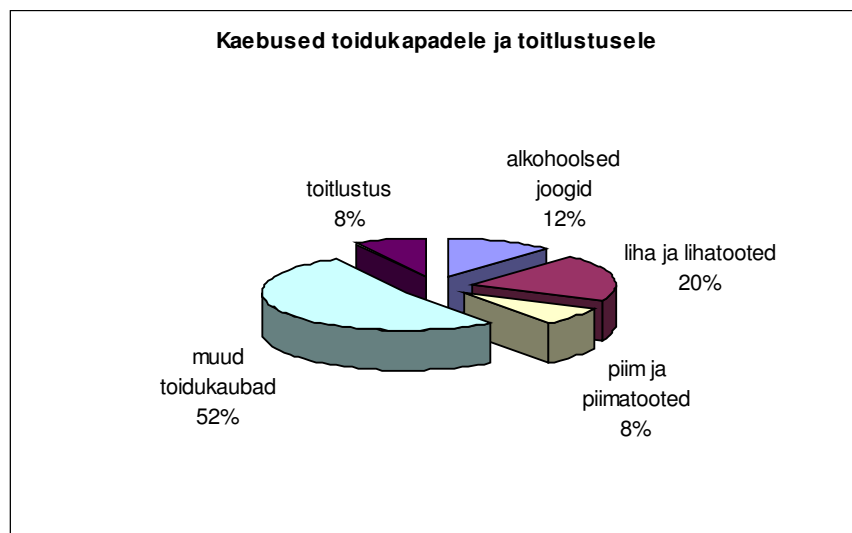
**Rõivaste** ja muude tekstiiltoodete kohta esitati kokku **36** kaebust, millest 28 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 8 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

*Võrreldes eelmise aastaga on rõivastega seotud avalduste arv vähenenud märgatavalt, vähenenud on ka tarbijakaebuste komisjonile esitatud avalduste arv. Kui eelmisel aruandeaastal võis välja tuua kaupleja, kelle kohta enim esitati avaldusi, siis aruandeaastal on avaldsui esitatud erinevate kauplejate kohta.*

Peamiselt pöördusid tarbijad ameti poole seetõttu, et jäädi kauplejaga eriarvamusele pretensiooni lahendamise osas. Probleemid puudutasid toote välimuse muutumist pärast pesemist, mille põhjuseks hooldusteabe mittejärgimine: vale pesupulbri või veetemperatuuri valik, toote leotamine. Kandmise käigus: dekoratiivõmbluste vahelt tuli täidismaterjali välja, rõivad muutusid topiliseks või venisid välja, tekkisid augud.

## Toidukaubad

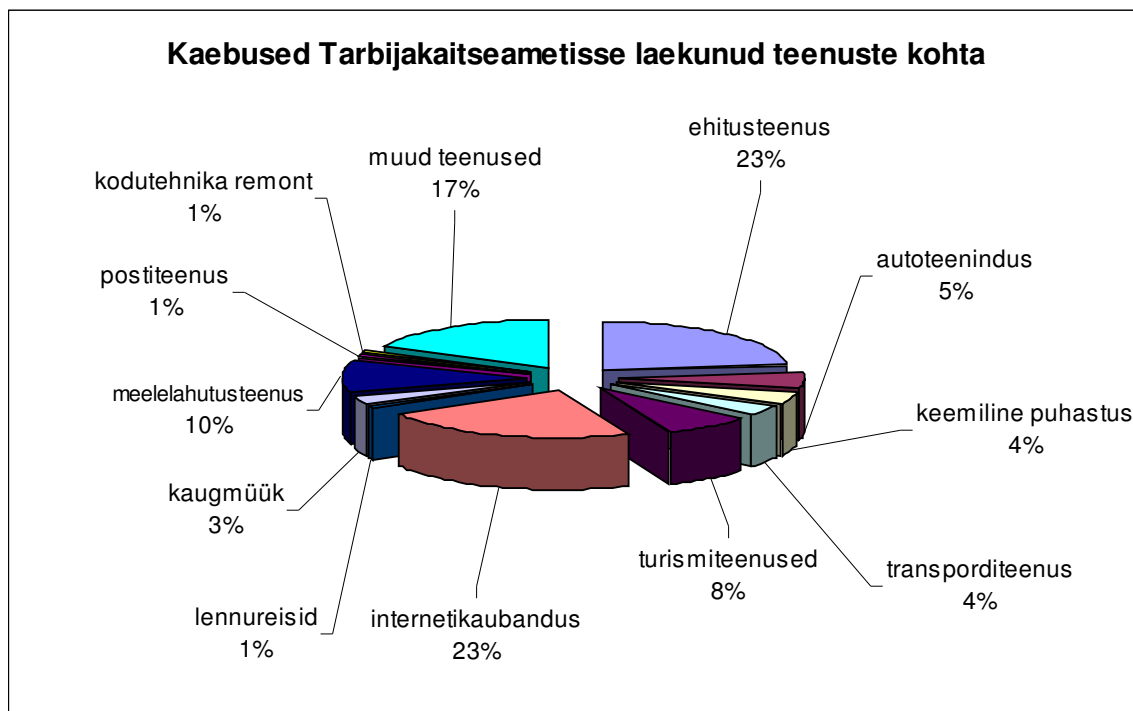
**Toidukaupade** osas esitati kokku **25** avaldust. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 39 võrra.



Enim avaldusi esitati liha ja lihatoodete kohta 5, alkoholsete jookide kohta 3, piima ja piimatoodete ja tootlustuse kohta mõlemad 2 korral. Kaevatud on lisaks nendele aga veel näiteks juur-ja puuviljade, kala ja kalatoodete, pagaritoodete, toidulisandite, alkoholivabade jookide jms kohta.

## Teenused

Tarbijakaitseameti 2007. aastal kokku võetud andmed näitavad, et teenustest valmistavad tarbijatele kõige enam peavalu ehitusteenused. Väga problemaatiliseks on üha enam muutumas ka internertikaubandusega seonduv. Internetikaubanduse kohta tuleb üha enam kaebusi ilmselt ka seetõttu, et internetikaubandus on üha laiemalt levima hakanud. Suhteliselt palju probleeme on endiselt ka meelelahutus- ja turismiteenustega. (vt joonis 27).



Joonis 21

**Ehitusteenuste** kohta esitati kokku **140** kaebust. Neist 91 avaldust puudutas uste ja akendega seonduvat, 23 kaebust majaehituse ja 12 kaebust korteriremondi probleeme, 16 kaebust hõlmas aga konkreetseid kaebusi mitmesuguste ehitustööde suhtes, nagu korstna- või ahjuehitus või remonttööd, piirdeaia ehitus, kogumismahuti ehitustööd, põrandavahetustööd. Laekunud kaebustest on 119 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 21 edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

*Võrreldes eelmise aastaga on ehitusteenustega seotud avalduste jäänud samale tasemele, 6 võrra on vähenenud tarbijakaebuste komisjonile esitatud avalduste arv.*

Valdavateks põhjusteks on ehitusettevõtete poolsed ehitustehnoloogilised vead, hea ehitustava eiramine ja nõrk lepingudistsipliin oma kohustuste täitmisel, aga ka tarbijate erinevad hinnangud kvaliteedi taseme kohta.

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

- 1) vormistatud ja ettemaksuga tasutud tellimuse täitmise tähtaegadest mittekinnipidamine kaupleja poolt või isegi täitmisest kõrvalehoidmine (k.a firma “ärakadumine”);
- 2) kaupleja poolt ebatäpsete aknamõõtude võtmine, mis tekitab hilisemaid akende paigaldus- ja ekspluatatsiooniprobleeme;
- 3) hiljem avastatud kriimustused aknaklaasidel;
- 4) lohakalt või oskamatult teostatud aknatäidete tööd;
- 5) uste valmistamisel ei pea kaupleja kinni tellimise aluseks olnud näidisest, samuti jätab soovida nii uste valmistamise kui ka värvkatte kvaliteet, probleemid ukسلukkudega, mis ei vasta tellituile ning ei oma mingeid päritolu tundemärke;
- 6) tellimuslepingul ei ole esitatud või ei anta tarbijale koos sellega üle toote garantii ja ekspluatatsiooni tingimusi;
- 7) kaupleja lõputud suulised katteta lubadused vaegtööde tegemiseks või lõpetamiseks (nn tarbija lollitamine), mis viivad tarbija kannatuse katkemiseni.

Erinevalt akendest ja puitustest torkab metallist turvauste puhul palju rohkem silma nende vilets valmistamise kvaliteet. Siin annavad tooni mitmed väikeüritajad, kes ei ole oma võimalustega paljudel juhtudel suutelised kvaliteetselt toodangut pakkuma.

Näiteks valede mõõtudega turvauste puhul on probleemiks nende maja või korteri turvalisuse tagamise funktsiooni täitmine üldse. Tõsi, heausklikke tarbijaid meelitatakse madalamate hindadega ja lubatakse kvaliteetselt teenust. Sellised “ettevõtjad” reklaamivad end ajalehtedes telefoninumbriga ja tulevad tarbija huvitatuse korral ise kohale. Üldjuhul lubavad nad tarbijale pakutava teenuse täitmist kiirendatud korras. Edasine sarnaneb mõningal määral juba loteriile, kas tarbija saab kinnimakstud teenust või mitte? Mitmel juhul on ettevõtja jäljetult kadunud, kas tarbijale teenust üldse pakkumata või siis mittekvaliteetselt pakutuna.

Enim pretensioone on tarbijad esitanud selliste teenusepakkujate nagu OÜ Felomet ja Ukse Garmahis OÜ vastu. Aruande perioodi lõpus selgus, et OÜ Felomet suhtes on Ida Politseiprefektuuri Kriminaalosakonna Majanduskuritegude talitus alustanud kriminaalmenetlust. Tõsiseid pretensioone ja rahulolematust on tarbijad esitanud veel selliste ehitusettevõtete nagu OÜ Lenser-Ehitus, Felto Ehituskorralduse OÜ, OÜ Eestirem jt vastu.

Näide: *Tarbija tellis septembri lõpus 2006 korteri välisukse Classic hele 960L maksumusega 5800 kr ja teostas ettemaksu 3000 kr. Kahe kuu pärast paigaldati korterile aga tellitust märgatavalt kitsam välisuks 860 ja, seda tarbijaga eelnevalt kooskõlastamata. Kuna suulised kõnelused ei andnud tulemusi, esitas tarbija kauplejale kirjaliku kaebuse. Saavutamata rahuldavat tulemust, pöördus tarbija kaebusega Ameti poole. Eelmenetluse käigus probleemile lahendust ei järgnenud, mistõttu pöördus tarbija kaebusega Tarbijakaebuste komisjoni poole. Tarbija sooviks oli taganeda lepingust, tagastada paigaldatud uks ja saada tagasi tasutud ettemaks. Komisjoni istungil oli tarbija valmis kokkuleppe sõlmimiseks. Alles läbirääkimiste tulemusena sõlmisid pooled kokkuleppe, mille kohaselt kaupleja jätab paigaldatud ukse tarbijale rendile ja seejärel demonteerib selle. Komisjon aktsepteeris poolte vahel sõlmitud kokkulepet.*

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

- 1) ehitaja ei järgi täpselt projektdokumentatsiooni nõudeid, esineb ettenähtud ehitusmaterjalide asemel mittekvaliteetsemate kasutamist;
- 2) osapoolte vahel sõlmitud töövõtulepingud on pealiskaudsed. Paljudel juhtudel osapoolte suulisel kokkuleppel muudetakse lepingut või siis tehakse ehitusel mitmesuguseid lepinguväliseid ehitustöid. Hilisemate vaidluste puhul on väga raske saada objektiivset pilti toimunust ja sellest, kes kellega ja milles tegelikult kokku leppis. Seda raskendab ka asjaolu, et kaebuse menetlemiseks osutub vajalikuks mitte ainult mõlema poole, vaid ka poolte ühe või mitme tunnistaja ärakuulamine, milleks tarbijakaitseametil puudub õigus;
- 3) nõrk lepingudistsipliin, ehitaja ei pea kinni lepingus kindlaksmääratud tööde teostamise ja ka objekti üleandmise tähtaegadest;
- 4) kohati on ehitustööde teostamise kvaliteet küllaltki vilets, seda eeskätt ehitustööliste madalast kvalifikatsioonist lähtuvalt;
- 5) omanikujärelevalve puudumine ehitustööde käigu üle;
- 6) ehitajapoolne venitamine garantiijärgsete vaegtööde teostamisega või hoopiski keeldumine mõningate tööde tegemisest;
- 7) ehitusfirma nõ ärakadumine.

Ehitusteenuste valdkonnas üldiselt on probleemsemateks osutunud suuremalt jaolt väikeettevõtted, kellel ilmselt ei jätku oskusteavet ja võimsusi kvaliteetse teenuse osutamiseks. Teenuse eest küsitav hind on neil üldreeglina madalam kehtivast turuhinnast. Selline võimalus tekitab tarbijates muidugi huvitatust ning firma tegeliku tausta uurimine jääb tahaplaanile. Probleemid tekivad aga juba hiljem kas tööde teostamisel või siis teenuse kättesaamise puhul.

Ettekirjutusi on tehtud ehitusvaldkonna kauplejatele 9 juhul, sh 7 juhul on põhjuseks olnud tarbijate avaldustele ja tarbijakaitseameti kirjadele mittetähtaegne või üleüldse mittevastamine. Tehtud ettekirjutused on teatud määral parandanud probleemsete kauplejate suhtumist tarbijate pretensioonide lahendamisse. 2 juhul on kauplejatele tehtud



ettekirjutused majandustegevuse registris (MTR) oma kaubandustegevuse mitteregistreerimise tõttu. Võrreldes 2006. aastaga on ettekirjutuse tegemise vajadus järsult vähenenud.

Üldjuhul on kauplused ettekirjutuste nõuded täitnud: kas vastanud või saanud MTR-i registreeringu. Kaebusele mittevastamise eest tehtud ettekirjutuse alusel on kauplused suhtes rakendatud sunniraha sissenõudmist 1 juhul ja MTR registreeringu mitteomamise eest 1 juhul.

**Internetikaubanduse** kohta esitati kokku **137** kaebust.

*Võrreldes eelmise aastaga on ametile laekunud avalduste arv suurenenud 66 võrra. Peamised probleemid on endiselt ettemakstud kauba saamise venimise või kauba mittesaamisega ja raha tagastamata jätmisega seotud. Kaebuste arvu märkimisväärne suurenemine on seotud peamiselt kolme interneti kauplusega:*

**1. Internetikauplus OÜ Trendshop ([www.tsiigu.ee](http://www.tsiigu.ee))** kohta on Tarbijakaitseametile esitatud 2007. aastal kokku **58** kaebust. Tarbijakaitseamet alustas esimese juhtumi menetlemist oktoobris, kui tarbija, kes oli tellinud lastetooli, tasus kauba eest 100% ettemaksu, aga tooli ei saanud. See juhtum lahenes peale Tarbijakaitseameti sekkumist tarbijale positiivselt ja ta sai raha tagasi.

Tarbija avalduse menetlemise käigus vaatas Tarbijakaitseamet järelevalve korras läbi internetikaupluse kasutamise ja garantiitingimused ja leidis, need on osaliselt vastuolus võlaõigusseaduses sätestatuga, seda ettemaksu suuruse, toote kahjustuste eest kahju hüvitamise, garantiiaja pikkuse ja kauba tagastamise osas.

01.11.2007 juhtis Tarbijakaitseamet OÜ Trendshop tähelepanu vastuoludele, tehes omapoolsed märkused ning ettepanekud tingimuste muutmiseks. Pärast Tarbijakaitseameti sekkumist viis OÜ Trendshop tüüptingimused ja ettemaksu suuruse 50% kooskõlla õigusaktiga.

Alates 14.11.2007 pöördus Tarbijakaitseameti poole järjest tarbijaid, kes olid OÜ Trendshop kodulehelt [www.tsiigu.ee](http://www.tsiigu.ee) tellinud erinevaid lastekaupu, saanud tellimuse kinnituse/arve ning tasunud, kuid tellitut kätte ei saanud. Kusjuures augusti alguses kaupu tellinud tarbijad tasusid esitatud arve järgi summa Piret Aid'i arvelduskontole, kuigi arve esitajaks oli OÜ Trendshop.

Tarbijakaitseamet edastas saabunud kaebused lahendamiseks kauplusele, kuid saadud vastustes olid vaid lubadused raha tagastamiseks tarbijatele. Tarbijakaitseamet oli pidevas kirjavahetuses osaihingu juhatuse liikme Mari Aidiga, kuid tulemusteta.

Seejärel toimus 11.12.2007 Tarbijakaitseameti initsiatiivil Mustamäe Linnaosavalitsuses kohtumine OÜ Trendshop juhatuse liikme, Tarbijakaitseameti ametnike ja LOV töötaja vahel. Kohtumisel anti ettevõtjale üle ameti poole pöördunud 26 tarbija nimed koos

tellimusnumbrite ja tasutud summadega ja lepiti kokku, et OÜ Trendshop tagastab 9 tarbijatele raha 14. detsembriks 2007 ja likvideerib kogu võlgnevuse 22. detsembriks 2007. Kahjuks OÜ Trendshop ei tagastanud ühelegi nimekirjas olnud tarbijale makstud raha.

17.12.2007 Tarbijakaitseamet tegi amet pressiteate hoiatamaks tarbijaid OÜ-ga Trendshop lepingut sõlmimast. Teatest lähtuvalt ilmusid artiklid SL Õhtulehes ning Eesti Päevalehes ning toimusid intervjuud telekanalites, mis võis vähendada edasiste kannatanute arvu.

19.12.2007 tegi Tarbijakaitseamet OÜ-le Trendshop ettekirjutuse tarbijakaitseaduse § 14 ja võlaõigusseaduse 59 lg 2 rikkumise lõpetamiseks ja 9 tarbijale raha tagastamiseks. Ettekirjutuse sai teha vaid 9 tarbija kaebuse kohta, kuna 17 tarbija puhul ei olnud täitunud VÕS § 59 lg 2 ette nähtud 30-päevane raha tagastamise aeg. Ettekirjutuse täitmise tähtaeg oli 04.01.2008. OÜ Trendshop ettekirjutust ei täitnud, teatas vaid, et firmal puuduvad rahalised vahendid ja arvestatakse sunnirahaga. Kuna ettekirjutust ei täidetud ega vaidlustatud seadusega ettenähtud aja jooksul, edastas Tarbijakaitseamet 04.02.2008 ettekirjutuse sunniraha sissenõude kohtutäiturile.

Arvestades seda, et järjest laekus rahulolematute tarbijate avaldusi pöördus Tarbijakaitseamet 28.12.2007.a Põhja Politseiprefektuuri kriminaalosakonna majanduskuritegude talituse poole, et viimane oma pädevuse piires võtaks tarvitusele meetmed tarbijate kollektiivseid huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks ja sulgeks ettevõtte kodulehe, sest avatud interneti lehekülje puhul võib endiselt olla inimesi, kes sealt tellimuse teevad ja nii oma rahast ilma jäävad. Kirjaga edastati ka juba 57 tarbija nimed ja nõuded. Politseiprefektuuri poolt vastust ei tulnud. 31.detsembrini 2007 esitas OÜ-le Trendshop kohta kaebuse kokku 58 tarbijat. 2008.aastal kaebuste menetlused jätkuvad.

**2. Internetikauplus [www.iSMART.ee](http://www.iSMART.ee), OÜ iSmart.** Firma kodulehelt tellitakse raamatuid, makstakse nende eest, kuid kaupa ega raha tagasi ei saada. Tarbijakaitseametile on OÜ iSmart kohta laekunud kaebusi juba 2005.aastal 2 korral, 2006.aastal 3 korral ja 2007.aastal 56 kaebust. Tarbijakaitseamet on tarbijaid hoiatanud kahel korral: I pressiteade 01.06.2007 ja II pressiteade 12.09.2007 kaudu pärast 20 avalduse registreerimist, et nimetatud ettevõtte internetiportaali vahendusel ei tellitaks raamatuid.

Probleemina tuleb nimetada seda, et ettevõtte esindajaga ei ole võimalik ühendust saada, kontakttelefonid on välja lülitatud, klienditeenindustelefon ei tööta, saadetud kirjad tulevad hoiutähtaja möödumise tõttu tagasi. Elektroonilise postiga saadetud kirjad lähevad kohale, kuid tagasisidet sealtkaudu saame harva. Amet sai juhatuse liikme Mihhail Tihhonoviga ühendust telefoni teel 24.08.2007. Jutuajamise käigus lubas ta, et rahad tagastatakse tarbijatele. Seda ei tehtud. Alates 24. augustist kuni oktoobri alguseni

ei saanud Amet mitte mingisugust tagasisidet OÜ iSmart poolt ning raha ei olnud tagastatud. Amet saatis 04.09.2007 OÜ-le iSmart ettekirjutuse hoiatuse ja 11.09.2007 e-maili teatega, et kui kaebusi ei lahendata, siis teeb Amet pressiteate ja pöördub abi saamiseks politseisse.

14.09.2007 saatis Amet Põhja-Politseiprefektuurile kirja, milles palus politseiameti abi tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks, eelkõige just OÜ iSmart kodulehe sulgemiseks. 10.10.2007 saadud vastusest selgus, et tegemist on tsiviilvaidlusega ja politseiametil puudub alus kriminaalmenetluse alustamiseks. Kodulehte saab sulgeda aga vaid kriminaalmenetluse käigus.

Raha mittetagastamisel tehtud ettekirjutusele 20.11.2007 ja täiendavatele meeldetuletustele sunniraha rakendamise kohta ettekirjutuse mittetäitmisel teatas OÜ iSmart, et on osadele tarbijatele raha siiski juba tagastanud. 2007. a lõpus laekunud kaebuste menetlemine jätkub 2008.aastal.

Õnneks on selle kaupleja puhul Tarbijakaitseameti sekkumisel tarbijad raha tagasi saanud, kuid see on võtnud aega mitu kuud. Kogu selle aja jooksul on koduleheküljel olnud avatud ja uusi tellimusi on vastu võetud. Jälle on tekkinud olukord, kus tellimuse täitmata jäämise korral on järgmised tarbijad sunnitud uute avaldustega pöörduma Ameti poole abi saamiseks.

**3. Internetikauplus [www.grant.ee](http://www.grant.ee), OÜ Grant Baltic**, kelle tegevuse kohta laekus 13 kaebust. Lisaks ilmnes, et samadel juhatuse liikmetel on teinud ettevõtte OÜ Paloma K, mille tegevuse kohta laekus välisriigi tarbijatelt Euroopa Liidu Nõustamiskeskusele kaebusi. 17.12.2007 on tehtud ettekirjutused mõlemale ettevõttele võlaõigusseaduse § 59 rikkumise eest, rikkumise lõpetamiseks ja raha tagastamiseks kaebuse teinud tarbijatele. Ettekirjutused täideti osaliselt. 21 tarbijat on käesolevaks ajaks oma raha tagasi saanud, kuid ülejäänud avaldused on veel menetluses.

### **Internetikaubanduse näide:**

**1.** *Tarbija esitas maikuus Tarbijakaitseametile kaebuse internetikaupleja Alegena OÜ kohta, sest oli teinud diivanvoodi ostmiseks 50% ulatuses ettemaksu 3750 krooni, kuid tähtajaks kaup kätte ei saanud. Eelmenetluse käigus tuvastasime, et kaupleja oli põhjendamatult viivitanud tarbijale kauba tarnimisega või raha tagastamisega ning et ALEGENA OÜ-l puudub registreering majandustegevuse registris. Kaupleja eiras ameti pöördumisi, mis ajendas tegema kahe eelnevalt nimetatud rikkumise osas ettekirjutused, mis paraku jäid kaupleja poolt täitmata. Kuna ka eelnevalt palutud ametiabi ei osutunud tõhusaks, siis saatsime septembrikuus täitmata jäänud ameti ettekirjutused kohtutäiturile sundtäitmiseks. Kahjuks ei lahenda see aga tarbija probleemi, millest olime sunnitud antud tarbijat teavitama menetluse lõpetades. Amet avalikustas Alegena OÜ Tarbijakaitseameti koduleheküljel nn mustas nimekirjas, kui tarbija huve eiranud ettevõtte. Positiivse tagasiside saime tarbijalt oktoobris, kui viimane teavitas meid*

asjaolust, et kaupleja tagastas siiski saamata kauba eest raha.

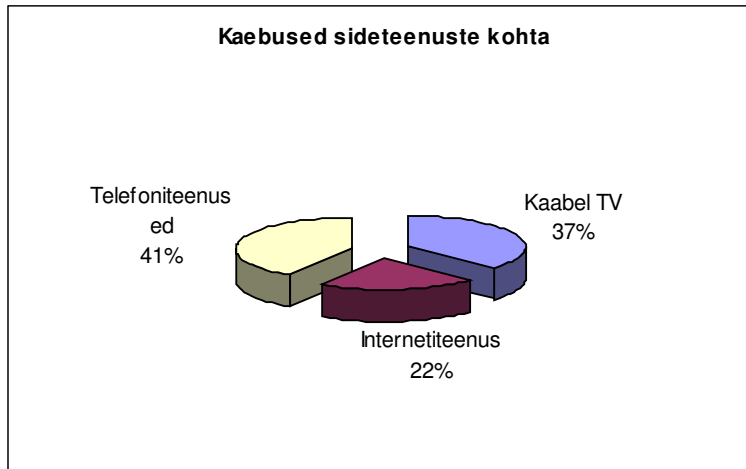
2. Tarbija ostis märtsis 2007 interneti teel Hansa OÜ kuuluvast e-kauplusest mp4 mängija ja tasus selle eest koos transporditasuga 750 krooni. Asja kättesaamisel selgus, et mp4 mängija laadija ei lae mängijat. Pleier koos laadijaga käis kuuel korral “garantiiremondis” kuid oli endiselt vigane. Tarbija esitas lepingust taganemise avalduse, kuid kaupleja keeldus raha tagastamast. Eelmenetluse käigus vaidlevad pooled kokkuleppele ei jõudnud. Kaupleja nõustus, et mp4 mängijaga on olnud probleeme: esimene kord vahetati välja kogu komplekt, seejärel vahetati välja laadija, mis tehase teatel laadijad võisid olla vigased. Kolmandal korral vahetas kaupleja akud välja ning kontrollis laadijat. Kõik töötas korralikult. Kaupleja arvates kasutas tarbija nende vastutulekut kurjasti ära. Tarbija soovis kaebuse läbivaatamist tarbijakaebuste komisjonis. Komisjon leidis, et tarbija kaebus kuulub rahuldamisele. Seoses sellega, et asja parandamine ja asendamine on ebaõnnestunud, on tegemist müüjapoolse müügilepingu olulise rikkumisega (VÕS § 223 lg 1) ja VÕS § 116 lg 1 alusel on tarbijal õigus lepingust taganeda. Kaupleja väide, et vaidlusalune mp4 mängija vastab lepingutingimustele, on paljasõnaline, sest VÕS § 218 lg 2 teine lause sätestab, et tarbijalemüügi puhul eeldatakse, et kuu jooksul asja ostjale üleandmise päevast ilmnunud lepingutingimustele mittevastavus oli olemas asja üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus asja või puuduse olemusega. Kaupleja ei tõendanud, et müüidud asjal tootevigu ei ole esinenud.

**Sideteenuste** kohta on ametile esitatud kokku **67** kaebust.

**Telefoni- ja mobiilsideteenuste** kohta esitati kokku **30** kaebust, mis on 26 kaebust vähem kui eelmisel aastal. Analüüsides Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses telefoni- ja mobiilsideteenuste probleemidega, võib öelda, et endiselt on probleeme vaidlustega arвете üle, tihti on põhjuseks *roaming*-teenuse kasutamine ja krediidilimiidi mõiste ning selle ületamine.

Krediidilimiit on nii kliendilepingutest kui elektroonilise side seadusest tulenevalt ettevõtja õigus, mitte kohustus piirata teenuse osutamist. Ettevõtjal on õigus teenuse osutamist piirata, kui tehtud kõnede summa on läinud suureks ja ettevõtjal tekib kahtlus kliendi maksejõulisuses või selles, kas telefoni kuritarvitatakse. Lepingu kohaselt ei ole ettevõtjal kohustus krediidilimiiti jälgida ega teenuse osutamist peatada, kui limiit ületatakse. Krediidilimiidi ületamist peab jälgima tarbija (teenuse kasutaja). Tarbijad tihti aga tõlgendavad krediidilimiiti kui kaupleja kohustust limiidi ületamisel teenuse osutamine piirata ja keelduvad selle põhjendusega arve limiiti ületava summa ulatuses tasumisest. Krediidilimiidi ületamine aga ei anna tarbijale õigust jätta kasutatud teenuste eest tasumata.

Samas võib nentida, et suuri muutusi telefoni- ja mobiiltelefonisideteenuste valdkonnas ja esitatavates kaebuste sisus aastate lõikes ei ole.



Joonis 22

**Kaabelleviteenuste** kohta esitati aruandlusperioodil **27** kaebust ja **internetiside** kohta **16** kaebust, võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv kaabelleviteenuste osas vähenenud. Kaabellevi- ja internetiside teenuse puhul on palju kasutusel nõ komplekslahendused – internet, kaabeltelevisioon ja ka telefoniteenus ühes pakettis ning kui esineb teenuse katkemisi, on need kõigi teenuste osas.

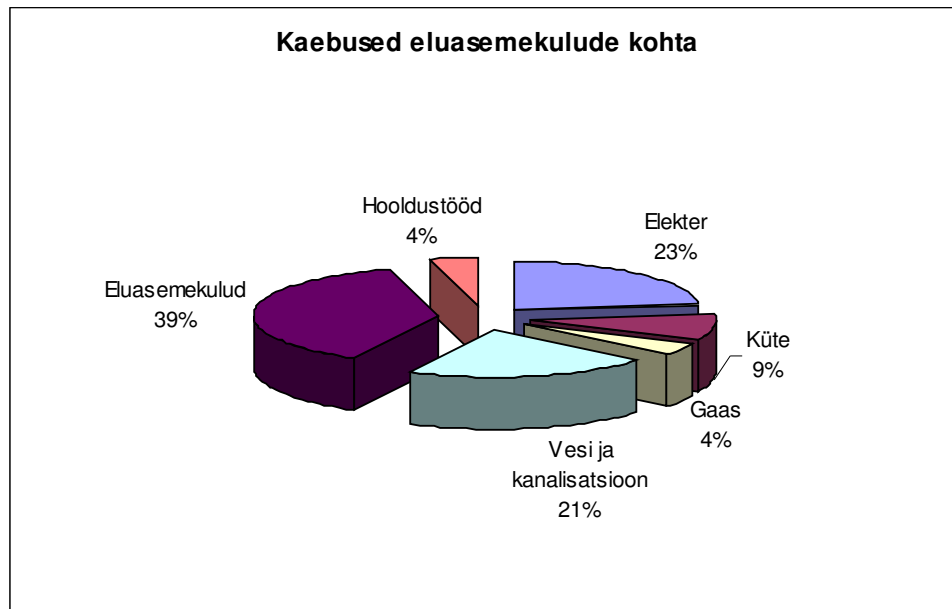
Võrreldes eelmise aastaga on internetiside kohta aruandeaastal esitatud mõnevõrra rohkem kaebusi. Põhjuseks võib olla selles, et inimesed kasutavad mobiilset andmeside teenust tajumata, et iga “liigutus” on andmete vahetamine ning suurendab arvet. Lisaks on segadust tekitanud olukord, kus on jäetud tutvumata paketi tingimustega ning arvatakse, et kuutasu eest on võimalik piiramatult teenust kasutada, kui tegelikkuses on kuutasu eest teatud hulk andmemahtu ning ülejäänud teenuse kasutamine tasustatakse juba täiendavalt.

**Meelelahutusteenuste** kohta esitati kokku **63** avaldust, mis on 29 võrra enam kui eelmisel aastal. Kaebuste arvu suurenemise põhjuseks on 12.11.2007 alanud interaktiivne telemäng “Zolotoi Liveny”, mida telekanalil Pervõi Baltiiski Kanal korraldab Maltas registreeritud ettevõtte Telemedia Interactive Services. Telemäng on suunatud vene keelt kõnelevale elanikkonnale kolmes Balti riigis – Eestis, Lätis, Leedus. Tarbijad helistasid saatesse lootes pääseda eetrisse ja õige vastuse korral võita auhinnasumma. Enamjaolt vastas tarbijate kõnede automaatvastaja. Mängureeglite kohaselt maksis Eestis iga kõne 15 krooni, millele sõltuvalt telefonioperaatorist lisandus veel operaatori kõneminutitasu. Kuna mängu ajal ei olnud ekraanil teave teenuse hinna kohta Eestis keskmise tarbija jaoks piisavalt selgelt edastatud mängu tootja Telemedia Interactive Services poolt, leidsid tarbijad, et neid on eksitatud ja automaatvastajale tehtud mõnesekundilised kõned ei saa maksta 15 krooni. 2007.aasta lõpuks oli kaebuse esitanud 48 tarbijat. Tootja esindaja Indata Eesti OÜ-lt saadud saateklippide vaatamisel selgus, et esimeses kolmes saates oli hinnateave eurodes ning ekraani jooksvas tekstis ja alumisel ikoonil vastukäiv. Järgmistes saadetes oli hinnateave juba eesti kroonides, kuid siiski esitatud vaatajates segadust tekitavalt. Kaebuste menetlemine jätkub 2008.aastal.

**Kontsertide** kohta esitatud **10** kaebusest tekitas 6 korral tarbijates pahameelt väljakuulutatud esinejate puudumine kontserdi teiste esinejate seas. Lisaks kaevati piletitele lubatud soodustuse puudumise ja ärajäänud kontserdi piletiraha tagastamise viibimise üle.

**Eluasemega seonduvate teenuste** kohta esitati 2007. aastal kokku **47** kaebust, mis võrreldes eelmise aastaga 48 võrra vähem. Enim kaebusi esitati eluasemekulude kohta (lifti hooldus, prügivedu, maamaks jne) ja elektri kohta kuid palju maha ei jäänud ka kaebused veele ja kanalisatsioonile 10 (vt joonis 29). Jätkunud on koostöö Tallinna Ettevõtlusameti Hinna ja Tarbijakaitse Teenistusega, kellele oleme edastanud neile kuuluvuselt lahendamiseks tarbijate päringuid ja kaebusi, mis on seotud sundüürnikega, elamu haldusettevõtetega Tallinna linnas ja selliste kauplejatega nagu Tallinna Küte, Tallinna Vesi.

Lisaks laekus mitmeid avaldusi ja järelepärimisi **korraldatud prügiveo probleemide** kohta kokku **12** avaldust. Kuigi korraldatud jäätmeveo teemat on käsitletud nii ajakirjanduses kui ka on kohalikud omavalitsused teavitavad oma elanikke liitumise kohustusest, tekitab uus olukord tarbijates jätkuvalt küsimusi. Pöördumisi laekub Tarbijakaitseametile perioodiliselt vastavalt sellele, kui mõnes piirkonnas rakendub korraldatud jäätmevedu. Jäätmeseadusega on korraldatud jäätmeveoga seonduvad küsimused pandud kohaliku omavalituse pädevusse, kuid seoses lisateenuste, eriti võlateate ja tühisõidu tasudega sekkus ka Tarbijakaitseamet antud valdkonda.



Joonis 23

**Turismiteenuste** kohta esitati **46** kaebust, nendest 40 korral pakettreiside kohta, 3 korral majutuse kohta ja 3 kaebust ajaosaku kohta. Tarbijakaitseameti poolt on eelmenetluse käigus lahendatud 41 avaldust.

*Võrreldes 2007.aastaga on turismiteenuste kohta esitatud avalduste arv vähenenud 34 võrra. Tarbijakaebuste komisjonile aruandlusaastal edastati 5 avaldust, mis on 5 võrra vähem mullusest.*

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

- 1) lepingulised kohustused on täitmata või täidetud ebapiisavalt;
- 2) reisikorraldaja poolt on antud kas liiga vähe eelinformatsiooni või on see olnud ebatäpne või puudulik;
- 3) lõunamaades pakutav teenus, eriti hotellimajutus on eeldatust madalama kvaliteediga.

Nimetatud küsimuses on vaidlused leidnud aset ennekõike hotellide mugavusastme ehk tärnidega. Segadust tekitavad näiteks mõningate reisieettevõtete reiskataloogides ja kodulehel esitatud mitteametlikud gloobused, millega kaupleja annab subjektiivse hinnangu hotellile ning tarbija lähtub ekslikult nimetatud gloobustest reisi tellimisel. Mitmel korral on pöördutud Ameti poole seoses sellega, et tellitud ja tasutud on kõrgemate tärnidega hotell, kui pakutud või, et pakutud hotelli kohta oli reklaamitud enamaid tärne, kui kohapeal selgub.

- 4) Sihtriigis on tarbija valitud hotell üle broneeritud ning tarbija ei olnud rahul pakutava asendushotelli kvaliteediga ning sellega, et sisuliselt oli tegemist loteriimajutusega. Teatavaks probleemiks on ka see, et lepingut sõlmides ei fikseerita tellimuses erisoove (kas ühe- või kaheinimese voodi; vaade; rõdu või terrassi olemasolu toas jms) – niisugustel juhtudel on tarbijal raske hiljem tõendada, milles täpselt kokku lepitud on ja milline on kauplejapoolne lepingu rikkumine.
- 5) Tarbijate vähene teadlikkus kindlustuslepingu sõlmimise vajalikkusest ning sellest, milliseid juhtumeid sõlmitud kindlustusleping katab.
- 6) Reisihinna kallinemine peale lepingu sõlmimist.

2007. aasta novembris teatasid reisikorraldajad, et seoses kütusehinna tõusuga maailmaturul tõusevad kõikide reisipakettide hinnad 400 krooni võrra. Hinnatõus pidi esialgu puudutama ka kõikide juba tellitud ja kinnitatud reiside hindu. Võlaõigusseadus sätestab, et reisihinna kallinemisest, nagu ka muudest olulistest reisirakendustest sätestatud tingimuste muutumisest tuleb tarbijaid teavitada 21 päeva enne reisi algust ning juhul, kui tarbija ei soostu muutusega, on tal õigus lepingust trahvideta taganeda. Positiivseks võib pidada, et reisikorraldajad loobusid siiski hinna tõstmisest juba tellitud reisidele, mille toimimiseni oli jäänud 21 päeva ja vähem.

Tarbija ostis kauplejalt nädalalõpupakettreisi Jurmalasse, mis pidi sisaldama kahte ööbimist hotellis Pegasa Pils ja 4-tunnist Livu veepargi külastust. Kohapeal selgus, et Livu veepark oli sel nädalavahetusel suletud ja seda ei saanud külastada. Tarbija soovis reisi maksumuse ja reisiks kulunud autobensiini hüvitamist, kuid kaupleja oli nõus tagastama vaid veepargi piletite raha leides, et kasutatud on kõiki muid paketi sisaldunud teenused peale veepargi. Vastusest selgus, et reisikonsultant unustas, et tol nädalalõpul oli veepark suletud ja tegu oli inimliku eksitusega. Kuna kaupleja vastus tarbijat ei rahuldanud, pöördus ta tarbijakaebuste komisjoni. Istungil selgitas tarbija, et jõudis Jurmalasse hilisööl, veeparki kavatses minna järgmisel õhtu. Siis selguski, et veepark oli suletud. Sulgemise põhjuseks ei olnud avarii. Tarbija ei tahtnud ööpimeduses pikka tagasisõitu ette võtta ja ööbis hotellis veel ühe öö. Tarbija reisi eesmärk oligi veepargi külastus. Komisjon leidis, et tarbija avaldus on põhjendatud ja see kuulub rahuldamisele. Tarbijal õigus saada pakutavate kaupade ja teenuste kohta vajalikku ja tõest teavet teadliku valiku tegemiseks. Lepingu sõlmimise ajal kaupleja tarbijale tõest teavet reisi kohta ei andnud. Teave oli eksitavat veepargi külastuse osas. Tarbija oli lepingu sõlmimisel eksimuses. Tsiviilseadustiku üldosa seadus (edaspidi TsÜS) § 92 lg 1 kohaselt on eksimus ebaõige ettekujutus tegelikest asjaoludest. Sama pragrahvi lg 2 järgi on tegemist olulise eksimusega, kui eksimus tehingu tegemisel oli sellise tähtsusega, et tehingu teinud isikuga sarnane mõistlik isik ei oleks samasuguses olukorras tehingut teinud. On ilmne, et isik, kelle eesmärgiks oli just veepargi külastus, ei oleks reisilepingut sõlminud, teades, et see ei sisalda veepragi külastamise võimalust. TsÜS § 92 lg 3 p 2 alusel võib olulise eksimuse mõjul tehtud tehingu tühistada, kui tehingu teine pool teadis või pidi eksimusest teadma. Tarbijakaitseaduse (TKS) § 4 lg 2 kohaselt pidi kaupleja teadma, et veepark oli suletud. Teglikult ta seda asjaolu teadiski, kuid unustas selle reisilepingu sõlmimise ajal. Komisjon käsitleb tarbija avaldust kauplejale TsÜS § 98 lg 1 sätestatud avaldusena ning tarbija on järginud TsÜS § 99 lg 1 p 2 sätestatud tähtaegu. TsÜS § 101 lg 1 alusel on tarbijal õigus nõuda kauplejalt kahju hüvitamist, kusjuures kahju hüvitamise eesmärgiks on tarbija asetamine olukorda, milles ta oleks olnud kui ta ei oleks tehingut teinud. Komisjon leidis, et tarbija poolt paketi sisaldunud hoitelliteenuse kasutamine oli kujunenud olukorras mõistlik ja õiguspärane, tarbijal ei olnud kohustust kohe hotelli saabudes kontrollida, kas kaupleja pakutud teenus tõepoolest sisaldas kokku lepitud ja tasutud osiseid. Tarbijal oli vabadus valida, mis ajal ta veeparki külastab. Komisjoni istungil avaldas tarbija, et ta oleks nõus nõudest loobuma kui kaupleja tasuta asendaks reisi Jurmalasse sellisega, mis tõepoolest sisaldaks Livu veepargi külastuse.

Kokkuvõtlikult võib turu olukorrale anda suhteliselt positiivse hinnangu. Hoolimata sellest, et järjest enam inimesed reisivad ning järjest enam asub turule tegutsema ka uusi reisisettevõtjaid, ei ole täheldada olulist kaebuste arvu tõusu, mis omakorda võib olla märgiks selle kohta, et vaidlused leiavad lahenduse poolte kokkuleppel ilma Tarbijakaitseameti sekkumiseta.

**Autoteeninduse** kohta esitati kokku **32** avaldust, kõik avaldused lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus.



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

1. probleemid töö maksumusega.

Näiteks lepatakse kokku töö või tööde teostamine mingi summa eest, mida hiljem suvaliselt muudetakse ning mis lõppsummana märgitakse ka maksekviitungile; hinnakalkulatsioon on vormistatud puudulikult või ei tehta seda kirjalikult. Hiljem kaebuse esitamisel aga tekib arusaamatus, mida telliti ja mida lubati teha. Või siis ületatakse tööde teostamisel kalkulatsioonisummat, st eelarvet tarbijalt nõusolekut küsimata. Tarbijad lihtsalt seatakse fakti ette, et maksta tuleb nüüd niipalju, arvestamata asjaolu, et arves olev summa võib ületada tarbija maksevõime. Või vastupidiselt – tarbijalt küsitakse nõusolekut täiendavateks kulutusteks ainult telefoni teel. Tarbija hiljem ei tunnista nõusoleku andmist ning vaidlustab tasumisel summa.

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

3) Auto võetakse remonti, aga kättesaamisel, kas siis kohe või mõne aja pärast selgub, et on tekkinud mõlgid, kriimud, mõrad jm, mida varem ei olnud. Kaebuse menetlemise käigus jäävad aga mõlemad pooled oma arvamuse juurde ja sel juhul on saab kaebust lahendada ainult tunnistajaid kaasates.

4) Remonditud või kõrvaldatud vea taas tekkimisel ei pöörduta pretensiooniga teenust osutanud autoteeninduse poole, vaid lastakse vead kõrvaldada mujal ja seejärel pöördutakse kahjunõudega teenuse osutaja poole, kes sellega aga ei nõustu.

5) Mõnel tarbijal on tekkinud kahtlus, et mõnda detaili ei vahetatud välja. Väljavahetatud vanu detaile hakatakse mõne aja möödudes tagasi nõudma, aga need on utiliseeritud.

**Keemilise puhastuse** teenuse kohta laekus 2007.aastal **23** kaebust. Tarbijakaebuste komisjoni üldkomisjonile esitati nendest lahendamiseks 6 kaebust. Ametile esitatud avaldustest on 3 korral olnud kauplejaks OÜ KPR Invest, 2 korral OÜ Clean Control, OÜ Euroclean, OÜ Vellaine, OÜ Kri-Te ja OÜ Ellerino, ülejäänud kaebuste puhul on kaupleja esinenud 1 korral.

Reeglina on keemilise puhastuse probleemid selles, et tooted kas muutusid keemilise puhastuse käigus inetuks (tekkisid laigud, toode muutis värvi, kortsus või tõmbus kokku, tekkisid rebendid pärlite, nõöpide jms kohal) või ei saavutatud puhastamisega toote soovitud välimust, kuna plekid ei eemaldunud.

Mõned näited:

*1. Tarbija viis OÜ CLEAN CONTROL keemilisse puhastusse seelikust ja pihikust koosneva pulmakleidi, mis oli lastud õmmelda tarbija poolt ostetud riidest. Seega puudus kleidil hooldustähistus. Kättesaamisel, selgus, et seelikuosa oli rikutud pesumasinas pesemisega. Kanga toon oli muutunud tumedamaks, koelõngade kokkutõmbumise*

tulemusena oli kleit muutunud topiliseks. Lisaks oli kleit kohati kortsus, põhivoodri detailide lõikeservad hargnesid ja pudenesid ning algselt valge vooder oli värvunud heleroosalaiguliseks. Vastuvõtja pakkus teistkordset puhastust, kuid see olukorda ei parandanud olukorda. Tarbija nõudele vastuseks pakkus kaupleja tarbijale ekspertiisi teostamist, mis ka tehti. Ekspertiis kauplejapoolset süüid defektide tekkes ei tuvastanud. Seeliku oli õmmeldud tumepunases, tikandiga täissiidist Koos tülli ja õmblemisega maksis seelik 4637.50 krooni. Tarbija tasus puhastamise eest 245 krooni ja ekspertiisitasu 590 krooni. Tarbija ja Tarbijakaitseameti inspektor leiavad, et ilma hooldustähiseta toote keemilisse puhastusse vastuvõtmisega võttis kaupleja toote puhastamise õnnestumise eest vastutuse enda peale. Tarbijat ei hoiatatud, et teostatakse seeliku masinapesu ega sellele järgneda võivate tulemuste eest. Pärast seeliku puhastamist kaotas kangas esialgse läike, toon muutus tumedamaks ja materjal topiliseks, alusseelik värvus roosaks, mistõttu seelikut kanda pole võimalik. Tarbija nõudeks komisjonis oli saada tagasi seeliku maksumus, keemilise puhastuse teenustasu ja ekspertiisitasu. Kaupleja aga pakkus võimalust puhastada tarbijale 1000.00 krooni väärtuses riideid, millega tarbija ei nõustunud. Seeliku vaatlemisel ja võrdlemisel kangarestiga oli ilmne, et defektid on tekkinud materjali puhastamiseks valitud ebaõige töötluse käigus. Komisjon leidis, et tarbijale on tekitatud kahju 90 % ulatuses seeliku maksumusest. Lisaks on kaupleja kohustatud tarbijale välja maksma ebaõigesti sissenõutud ekspertiisitasu.

2. Tarbija andis OÜ T.A.S. Grupp keemilisse puhastusse meeste velvetpintsaku, millel olid pastapliiatsiplekid rinnataskul ja seljal pikkusega umbes 15 cm. Kättesaamisel selgus, et pintsakule olid jäänud heledamad laigud ja tarbija hinnangul oli pintsak sellega rikutud. Tarbijale pakuti võimalust pintsak veel kord puhastada, kuid ka teistkordse puhastamise tulemus tarbijat ei rahuldanud ning ta esitas kauplejale pretensiooni, nõudes pintsaku ühtlase värvi saavutamist, selle võimatuse korral pintsaku maksumuse hüvitamist. Tarbijale antud vastuses leidis kaupleja, et pintsakult olid raskesti eemaldatavad plekid eemaldatud tehnoloogiliselt õigesti ja vastavusest märgistusega ning heledamate laikude tekkimine on põhjustatud pintsaku materjalist ja kasutatud värvi omadustest. Kaupleja tarbija pretensiooni ei rahuldanud.

Tööde vastuvõtja seletuse kohaselt oli tarbijale töö vastuvõtul selgitatud, et pintsakule võivad pärast plekkide eemaldamist jääda heledamad laigud. Kaupleja konsulteeris plekkide eemaldamise kvaliteedi osas sama teenust osutavate ettevõtjatega, kes mõlemad leidsid, et plekid olid eemaldatud kvaliteetselt ning tehnoloogilist praaki ei ole. Mõlemas arvamuses on osundatud võimalusele, et olenevalt kanga värvikindlusest võib pärast pleki eemaldamist jääda kangas heledam.

Komisjoni istungil selgitas tarbija, et ta oli ostnud meestepintsaku AS-i Baltika Grupp vabrikupoest teatava allahindlusega. Allahindluse põhjuseks olidki pastapliiatsi tindi plekid pintsakul eelkirjeldatud kohtades. Komisjoni istungil jäi tarbija oma nõude juurde – hüvitada temale pintsaku maksumus. Istungil kinnitas tarbija, et teda võimalikest puhastusjärgsetest heledamatest laikudest ei hoiatatud. Samuti jäi kaupleja varem esitatud vastuväidete juurde ning kinnitas, et tema on plekid eemaldanud tehnoloogiliselt õigesti ning hoiatanud ka tarbijat pintsaku võimalikust värvitoonimuutusest.

*Komisjon asus seisukohale, et tarbija avaldus ei ole põhjendatud ja see ei kuulu rahuldamisele, sest pintsaku ostmisel oli seatud müügilepingu tingimuseks ostetud asja teatav puudus. Tarbija võttis endale riski, et sellest pintsakust ei pruugi olla võimalik saada kõigile nõuetele vastavat toodet ka pärast puhastamist.*

Reeglina esitatakse keemilisele puhastuse ettevõttele nõue puhastuses rikutud toote väärtuse hüvitamiseks. Nõude aluseks saab olla toote maksumus ostutšeki järgi, sageli on aga ostutšekk kadunud või on toode ostetud välismaalt ja maksumust ei ole võimalik kindlaks määrata. Seega saab toote maksumust hinnata keskmise turuväärtuse järgi näiteks täiendava ekspertiisiga, mille tellimise kohustus on tarbijal kui nõude esitajal. Teise võimalusena on võimalik leida toote maksumus kokkuleppe teel keemilise puhastuse ettevõttega, kuid sel juhul peavad mõlemad osapooled olema valmis kompromissiks. Sellistel juhtudel tarbija tavaliselt loobub kaebuse esitamisest tarbijakaebuse komisjonile.

**Transporditeenuste** kohta on 2007. aastal esitati kokku **23** kaebust. Sellest lennuliikluse kohta 8, bussiliikluse kohta samuti 8 ning **laevaliikluse** kohta esitati kaebusi 5 korral. Nendest 2 korral nõudsid tarbijad laevagraafiku muutustest tekkinud lisakulutuste hüvitamist. 1 korral oli tarbija pöördumise põhjuseks see, et talle oli antud ebatäpset hinnateavet; 1 korral oli tarbija kaotanud laevapileti ja 1 korral oli vaidlus seoses sooduspiletite kasutamisega.

**Lennuliikluse** kohta esitati kaebusi **8** korral, nendest 5 kaebust esitati Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse 261/2004 alusel, 3 korral oli probleemiks lennu hilinemine, 2 korral lennu tühistamine. Tarbijad on nõudnud lisakulutuste hüvitamist ning Määrusest tuleneva hüvitise väljamaksmist.

Määrus 261/2004 kohaselt lennu hilinemise korral on lennuettevõtja kohustatud pakkuma reisijatele hoolitsust toitlustamise, kommunikatsiooni ja vajadusel majutuse näol. Lennu tühistamise korral on sõltuvalt lennu vahemaast sätestatud lisaks hoolitsuse pakkumisele ka makstava hüvitise määrad. Lennuettevõtja on vabastatud hüvitise maksmise kohustusest, kui ta suudab tõendada, et lennu tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei olnud võimalik ette näha ega ära hoida.

Ülejäänud kaebused lennutranspordi osas on olnud üldist laadi: tarbija ei jõua end õigeaegselt lennule registreerida; probleemid pagasiga; lennupiletite tagastamine jm. Seoses Euroopa Parlamendi ja Nõukogu lennureisijate õiguste määruse nr 261/2004, rakendamisküsimustega toimus 28.09.2007 Brüsselis II Euroopa energeetika ja transpordi peadirektoraadi poolt korraldatud ühiskohtumine riiklike täidesaatvate asutuste ja lennuettevõtjate sidusgruppide vahel, kus osales ka Tarbijakaitseamet.

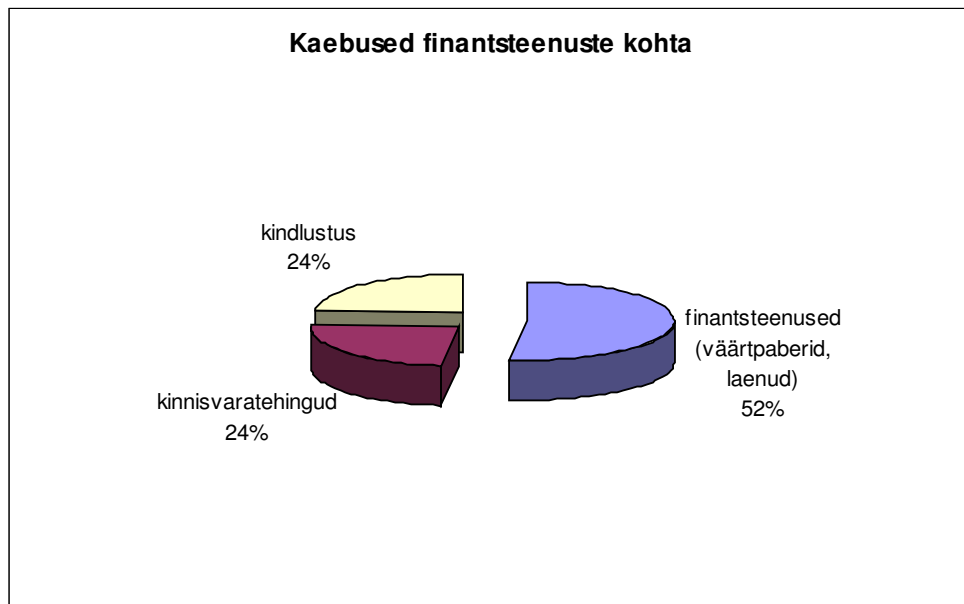
Määrusega 261/2004 kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi

kohta. Kohtumise eesmärgiks oli määruse paremaks rakendamiseks ühtsete seisukohtade ja menetluskorra loomine.

**Bussiliikluse** kohta esitati kaebusi **8** korral, nendest 5 kaebust puudutasid riigisisest bussiliiklust ja 3 kaebust kaugliinide bussiliiklust. 3 korral oli kaebuse põhjuseks bussi hilinemine; 1 juhul kaevati seoses hinnateabega. 2 korral on pöördumise põhjuseks olnud trahviarvega mittenõustumine. 1 korral jäi tarbija maha bussist ning soovis piletiraha hüvitamist. 1 korral kaebas tarbija, et talle ei müüdnud piletit, kuna tema poolt pakutav rahatäht oli liiga suur.

**Finantsteenuste** kohta esitati Tarbijakaitseametile 2007. aastal kokku **19** avaldust. Avaldused puudutasid kindlustuslepinguid 8 korral, pankade tegevusi 2 korral, SMS laene 5 korral, liisingute ja järeilmaksude temaatikat 2 korral, valuutavahetusteenuseid ning kaardimaksete piirsummat mõlemad 1 korral. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **57** järelepärimisele, mis puudutasid otseselt finantsteenuseid. Finantsteenuseid osutavatele ettevõtetele on koostatud **8** tähelepanujuhtimist ning **3** korral on küsimus väljunud ameti pädevusest. Ülejäänud juhtumite osas on tegemist olnud kas üldiste küsimustega, milledele on amet selgitava vastuse andnud või on ettevõtte ja tarbija leidnud omavahel menetluse käigus kompromisslahenduse.

2007.a esimese poolaasta suurimat tähelepanu äratas kindlasti SMS laenude teema. Ametile on SMS laenude osas sellel aastal esitatud **5** avaldust ja **10** järelepärimist. Enamus juhtudel on tegemist olnud situatsioonidega, kus tarbija on jäänud makseviivitusse või võlgnevusse ning ettevõtte on peale seda nõude esitanud juba inkassofirmale. Võlgnevusse jäämisel lasub tarbijal aga kohustus maksta suuri leppetrahve ning intresse.



Joonis 24

**Kaugmüügi** kohta esitati **17** kaebust, millest 7 oli sidevahendi abil sõlmitud lepingute, 14 postimüügi ja 4 koduuksemüügi kohta.

*Võrreldes eelmise aastaga 48 kaebusega on 2007.aastal kaebuste arv märgatavalt vähenenud.*

**Korteriühistute** (KÜ) probleemistikuga esitati kokku **15** kaebust ja 30 järelepärimist, mis on mõnevõrra suurem arv kui 2006. a. Teatavasti KÜ-d kui juriidilised isikud ei ole tarbijakaitseaduse ja võlaõigusseaduse mõistes käsitletavad tarbijana. Samuti ei ole korteriühistu liige tarbijakaitseaduse tähenduses tarbija, vaid korteriühistu kui juriidilise isiku ühises majandamistegevuses osaleja. Kui eelmisel aruande perioodil esitasid KÜ liikmed kaebusi KÜ juhatuste või nende esimeeste ainuisikuliste otsuste tegemise või mitte millegi tegemise suhtes, siis 2007. a aastal on esitatud kaebusi, kui avaldaja pole KÜ juhatuselt saanud vastust oma varasematele pöördumistele, ning kui KÜ poolt tellitud ehitusremonditööde käigus on tarbijatel tekkinud probleeme tööde mitterahuldava kvaliteedi või tööde lõpetamata jätmise tõttu. Seega on probleemiks olnud kahjunõude hüvitamine, kui KÜ on tööde tellija ja ehitustööde käigus või tulemusena on kahjukannataja KÜ liige.

Jätakuvalt esitasid korterielanikud küsimusi korterelamutes õigeaegselt esitamata veenäitude tõttu veehulga määramise suuruse kohta, veemõõtjateta korteritele vastavate normatiivide alusel veekulu määramise ning ka nn veehälve kohta, mida tuleb korteriomaniikel korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgi tasuda vastavalt omandi suurusele. Osadel juhtudel oleme kaebuse edastanud asjaosalistele ning selline lähenemine probleemile on tekitanud antud KÜ-de siseselt ka positiivseid arenguid puuduste kõrvaldamiseks.

Paljudel juhtudel on muidugi tegemist KÜ liikmete enda teadmatusega enda õigustest ja kohustustest, aga ka KÜ juhatuse passiivse suhtumisega lahendite leidmiseks tekkinud probleemidele. Ekslikult on levinud arusaam, et keegi väljastpoolt tuleb ja paneb juhatuse või selle esimehe tööle. Selles suhtes on ameti menetleja poolt selgitatud nii päringute esitajatele kui ka konsultatsioonidel käinutele põhjalikult neid asjaolusid, mis on aluseks ühe edukalt toimiva KÜ tegevuses. Samuti esitavad ametile kaebusi KÜ juhatuste esimehed kas siis haldusfirmade või mingite ehitusettevõtete tööde ja tegemiste suhtes. Sellistel juhtudel puudub aga tarbijakaitseametil igasugune pädevus sekkumiseks juriidiliste isikute vahelistesse tsiviilõiguslikesse vaidlustesse, sest see on kohtu ainupädevus.

**Elektrienergia**, so elektrienergia ettevõtete tegevuse kohta esitati kokku **11** kaebust, mis võrreldes eelmise aastaga on oluliselt (24 võrra) vähenenud ning 24 järelepärimist.

Tarbimisega seotud kaebustes on pöördumise põhjuseks lepingust tulenevad vaidlused. Oleme sekkunud, kui Jaotusvõrk OÜ jättis lepingujärgseks tähtjaks kokkulepitud

läbilaskevõimega võrguühenduseks vajalikud tööd teostamata, mis andis tarbijale õiguse nõuda leppetrahvi tähtaja ületamise eest või kui tarbijal oli sõlmitud lisateenuse leping, mille hinda muudeti 42%. Eesti Energia AS liitumiste erikomisjoni poolt vaadati eelarve tasumise suurus uuesti läbi ja nõuti sisse vaid 20 % ulatuses.

Küsitati taastuvenergia tasu seaduslikkuse kohta ja aktiivenergia mõistet, mis kajastub elektriarvel. Sellistele pöördumistele on tarbijad saanud vastuse Energiaturu Inspeksioonilt, kellele oleme edastanud tarbijate pöördumised, mis on seotud elektrienergia hinnaga.

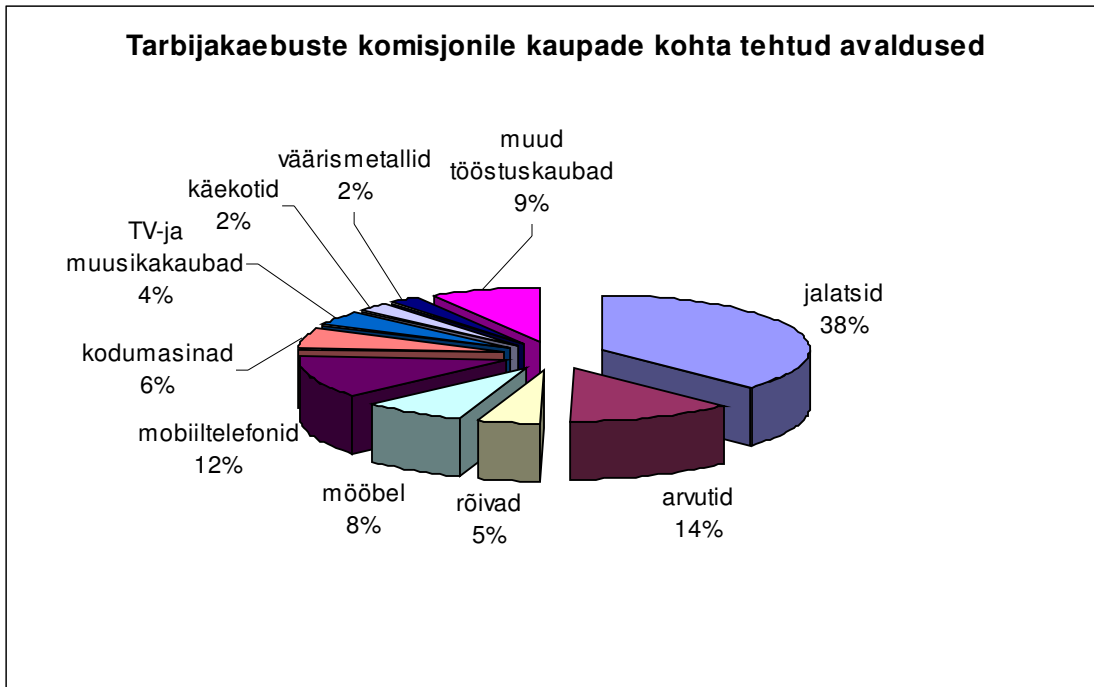
Kaebusi elektripaigaldise häirest põhjustatud kahjunõudeid menetletakse Jaotusvõrk OÜ juures tegutseva ametkondadevahelise erikomisjoni poolt, milles osaleb Tarbijakaitseameti, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja Tallinna Tehnikaülikooli esindaja.

## Tarbijakaebuste komisjon

Tarbijakaebuste komisjoni (edaspidi komisjoni) istungeid juhatas 2007. aastal 7 komisjoni esimeest. Komisjoni töös osaleb kuusteist ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku 47 esindajaga. 2007. aastal lisandusid komisjoni koosseisu Eesti Kosmeetikute Liidu ja Eesti Rahvusvahelise Kosmeetikute Ühenduse esindajad. Tarbijate esindajatena võtab komisjoni tööst osa 20 esindajat, nendest Tarbijakaitseametist on 14 ja tarbijaühendustest 6 liiget. Tarbijakaitseühendustest, -liidust ja -nõuandlast osaleti kokku 85 istungil, mis moodustab 232 istungist 36,6 %.

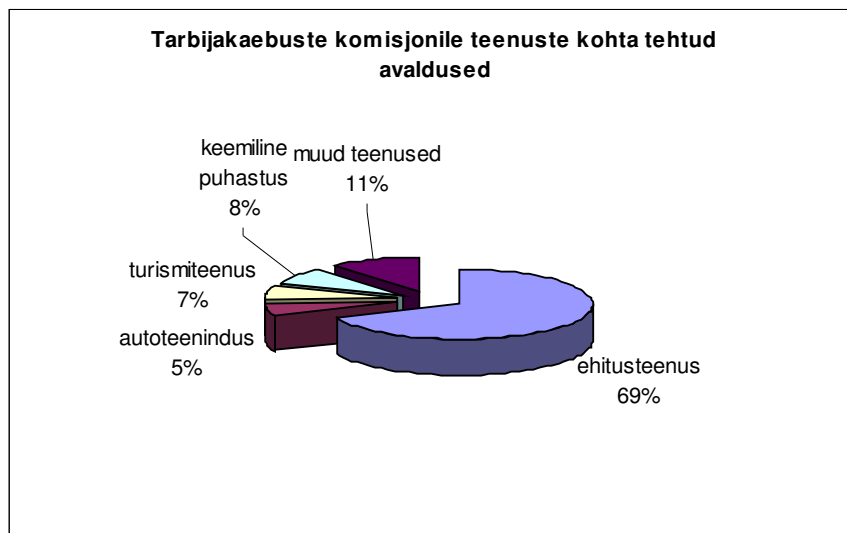
Tarbijakaitseameti poolt menetletud kaebustest edastati tarbijate poolt komisjonile 205 kaebust, mis on 12,5% 2007. a registreeritud kaebuste koguarvust. Komisjon menetles 2007. a kokku 209 kaebust, nendest 4 oli Tarbijakaitseametis registreeritud 2006. aastal. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 59 võrra.

**Kaupade** kohta esitati aruandeaastal kokku 161 avaldust (eelmisel aastal 165), seega on avalduste arv mõnevõrra vähenenud. Tooteliigiti kõige rohkem avaldusi laekus **jalatsitele** kokku 60, **arvutitele** 21, **mobiiltelefonidele** 20, **mööblile** 13, **kodumasinadele** 10 (neist 2 pardlit, pesumasin, kohvmasin, 2 mahlapressi, 4 tolmuimejat), **rõivastele** 8, **TV ja muusikakaupadele** 7, **käekottidele** 4, **väärismetallile** 4, **muudele tööstuskaupadele** kokku 14 kaebust (autod 2 (sõiduauto ja motoroller), optikakaubad 2, relvad 2, (käekell, vann, lapsevanker, turvahäll, trimmer, mootorsaag, gaasikatel, õhksoojuspump).



Joonis 25

**Teenuste** kohta esitati kokku **44** kaebust (2006. a 97 kaebust). Teenuste kohta esitatud kaebuste arv vähenes tunduvalt põhiliselt turismiteenuste kaebuste arvelt. 2006. aastal esitati turismiteenuste kohta 50 avaldust, millest 34 oli seotud Karfagen Travel OÜ reisiga. Kõige rohkem kaebusi 2007. aastal oli **ehitusteenuste** kohta, kokku **21** (põhiliselt ukсед; aknad), neist üldehitusele 2; **turismiteenuste** kohta **5**; **autoteenindusele** **4**; **keemilise puhastuse** kohta **6**; **muudele teenustele** **8** (auto rent, teleri remont, õmblusteenus, majutusteenus, interneti teenus, õppemaksu tasumine, iluteenus, viivisenõue).



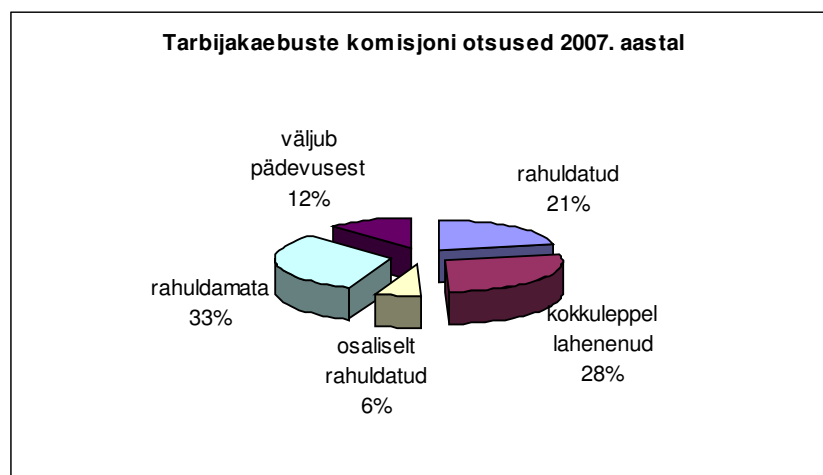
Joonis 26

Kokkuvõtvalt saab öelda, et 2007. aastal on suurenenud arvutitele, mobiiltelefonidele, TV muusikakaupadele esitatud kaebuste arv, vähenenud aga jalatsitele ja rõivastele esitatud kaebuste arv. Samas keemiline puhastuse kohta menetletud kaebuste arv komisjonis suurenes mõnevõrra.

Aasta jooksul on toimunud kokku 232 istungit (nendest põhiistungeid 205 ja jätkuistungeid 27).

Komisjoni istungitel on tehtud **206** otsust, neist 1 mullu laekunud kaebuse kohta. 3 kaebuse lahendamise jätkub 2008. aastal. Kvartalite lõikes on tehtud otsuseid: I kvartalis **62** (eelmisel aastal 98); II kvartalis **60** (48); III kvartalis **29** (72) ja IV kvartalis **55** otsust (42).

Laekunud kaebustest sai positiivse või tarbijat rahuldava kokkuleppe lahenduse **115 kaebust** ehk **55,8%** komisjoni saadetud kaebuste üldarvust. Nendest **rahuldatud** on **44**, **lahenenud kokkuleppel** **58** (nendest 8 enne istungit), **osaliselt rahuldatud** **13**, **rahuldamata** **67**, **väljus pädevusest** **24** kaebust.



Joonis 27

Mõned näited pädevusest väljumise kohta:

1. Tarbija sõlmis lepingu OÜ-ga Brendeli Ehitus kahekorruselise maja ehituseks üleandmise tähtajaga 02.12.2005. Majas fikseeritud ehitusvead ja viimistlusvead lubas ehitaja parandada pärast maja niiskuse aurustumist (2 kuud pärast kütmise algust). Tähtajaks parandustöid täies ulatuses ei teostatud. Töö kiiremaks lõpetamiseks ostis tarbija osa materjale ise ja ehitaja lubas lepingu maksumusest selle summa maha arvata. Kokkulepe jäi kirjalikult fikseerimata, hiljem soovis ehitaja sellest lubadusest taganeda ja pakkus oluliselt väiksemat summat, kuna tellija muutis osaliselt viimistluse materjale,



tekkisid lisatööd ja tööde lõpetamise tähtaeg nihkus edasi. Maja anti tarbijale üle 5 kuulise hilinemisega. Märkused viimistlustööde kohta fikseeriti kahepoolses kokkuleppes ja määrati parandustähtajad. Pärast parandustööde tegemist ei olnud tarbija aga nõus kalkulatsiooniga ehitaja poolt tagastamisele kuuluvate materjalide maksumuse ja teostatud lisatööde kohta. Ehitaja oli nõus loobuma lepingu lõppsummast vastavalt tasaarvestuse kalkulatsioonile. Lõpuks taotles tarbija tegemata ja lõpetamata tööde hüvitusmäära leidmiseks ekspertiisi läbiviimist. Kuna Tarbijakaitseameti eelmenetluse käigus pooled kokkulepet ei saavutatud, edastati kaebus tarbija avalduse alusel Tarbijakaebuste komisjoni. Komisjon asus seisukohale, et tarbija ei olnud lõplikult valinud õiguskaitsevahendit, mida ta soovib kohaldada. Esitatud tõendite alusel ei ole võimalik määrata rahalise nõude suurust, mistõttu kaebuse lahendamine tarbijakaebuste komisjonis ei ole võimalik. Istungil oli ehitaja ainult nõus tarbijaga ühiselt fikseerima ehitusvead ja need kõrvaldama suve lõpuks, tarbija aga ei nõustunud ekspertiisi tellima.

2. Tarbija tellis märtsi algul hinnapakkumise alusel soome tüüpi puitakna ning teostas ka ettemaksu. Kuna tarbija hankis ise klaaspaketi, vähenes tehingu väärtus. Aprilli lõpus avastas tarbija, et kaupleja valmistab talle üheraamilisi, mitte aga tema poolt tellitud kaheraamilisi aknaid. Kaupleja nõustus aknad ümber ehitama. Seoses ümbertegemisega saatis kaupleja tarbijale uue hinnapakkumise, millega tarbija rahule ei jäänud, kuna tema hangitud materjale alahinnati. Suve lõpus esitas tarbija kauplejale kaebuse akende puuduste osas, mida kaupleja keeldus rahuldama. Seejärel esitas tarbija kaebuse Tarbijakaitseametile ja kokkuleppe mitte saavutamise tõttu edasi tarbijakaebuste komisjonile. Tarbija taotles akende viimist lepingus ettenähtud seisundisse kas parandamise või vahetuse teel. Istungil tuvastas komisjon, et poolte vahel ei ole sõlmitud kirjalikku lepingut, vaid on hinnapakkumine ja pooled on eriarvamusel selle suhtes, milles kokku lepitati. Komisjon, tutvunud igakülgset ja põhjalikult kõigi esitatud materjalidega, asus seisukohale, et esitatud tõendite alusel ei ole asja lahendamine võimalik, kuna eeldab poolte vahel sõlmitud lepingutingimuste tuvastamist.

Aruandeaastal on Eesti ettevõtjad täitnud tarbija kasuks langetatud 115-st komisjoni otsustest vabatahtlikult 103 ehk **89,6%**, mis on jätkuvalt väga kõrge tunnustus komisjoni tööle.

Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuseid **ei täitnud 10** ettevõtet, kokku **12** otsust, mis on **10,4%** tarbija kasuks lahenenud otsustest. Need ettevõtted on:

- **OÜ Morande Shoes** – jalatsid 2 kaebust;
- **Ecorain Eesti OÜ** – tolmuimeja, koduukse leping;
- **Mertestex Investments AS** – relvad 2 kaebust;
- **Kronion OÜ** – jalatsid;
- **OÜ Jankover** – mööbel,
- **AS Vesmont** – aknad; **Tesman AS** – uks;
- **OÜ Uksestudio** – uks; **OÜ Valerino** – jalatsid,

- **Star Telecom OÜ** – internetiteenus.

Loetletud firmad on avaldatud Tarbijakaitseameti veebilehel kui komisjoni otsuseid eiranud ettevõtted.

## TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE

Kokku nõustati tarbijaid (infotelefonil, vastuvõtul, erinevate osakondade töötajate ning kirjaliku pöördumiste kaudu) 2007. aasta jooksul **22 984** juhul.

Kõikidest nõustatud tarbijatest käis **3221** ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalitustes, **13 726** helistasid ameti infotelefonile ja **3856** tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste osakondade töötajatelt. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati **2181** korral.

Võrreldes 2006. aastaga on nõustamiste arv **449** võrra tõusnud. Vähenenud on vastuvõtul käinud, infotelefonile ja teiste osakondade töötajatele helistanud tarbijate arv, kuid see-eest on kasvanud kirjalike järelepärimiste arv lausa **1164** võrra.

### Tarbijate nõustamine infotelefonil

Kokku nõustati ameti infotelefonil 2007. a eesti ja vene keeles **13 726** tarbijat. Võrreldes 2006. a. sama ajavahemikuga on kõnede arv vähesel määral kahanenud, kuid samas on infotelefoni kasutamine tarbijate poolt jätkuvalt väga sage. Keskmiselt nõustati päevas **54** helistajat. Enam helistavad infotelefonile eesti keelt kõnelevad tarbijad. Vene keelt kõnelevate tarbijate kõnesid on hinnanguliselt umbes **37%** infotelefonile laekunud kõnede arvust.

Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad on valdavalt aasta aastalt samad (vt joonis 28).

**Tööstuskaupade** osas on jätkuvalt kõige rohkem probleeme tekitanud ebakvaliteetsed **jalanõud**, mille kohta laekus **1139** kõnet. Peamisteks probleemideks jalanõude puhul on nende madal kvaliteet – jalanõud lagunevad kiiresti ega pole sobilikud Eesti kliimas

kandmiseks. Palju nurinat põhjustavad samuti kontsaplekid, mis paarikordse kandmise järel juba ära kuluvad. Probleeme põhjustab ka see, et sageli ei ole müüjad tarbija seadusejärgsete õigustega kursis ega soovi jalanõusid mõistliku aja jooksul parandada või asendada.

Üha enam probleeme jalanõude kõrval põhjustavad **arvutid ja –tarvikud**, mille kohta laekus **894** kõnet. Sarnaselt jalanõudega põhjustab kaebusi asjaolu, et ka uued arvutid vajavad koheselt remonti, kuid see kestab sageli liiga kaua. Remondi ajaks inimestele asendusarvutit ei anta ja see põhjustab palju ebameeldivusi.

**Mööbli** ostu ja tellimisega seotud kõnesid tehti 2008 aasta jooksul **747**. Mööbliiga seotud kõnede arv on 2006. aastaga võrreldes oluliselt tõusnud, kasvades 127 kõne võrra. Peamiselt helistati seetõttu, et müüja venitas tellimustähtaegade täitmisega. Probleeme aga tekitas seegi, et sageli oli mööbel ilmsete praagi tunnustega, kuid müüja keeldus puudust kõrvaldamast või praaktoodet uuega asendamast.

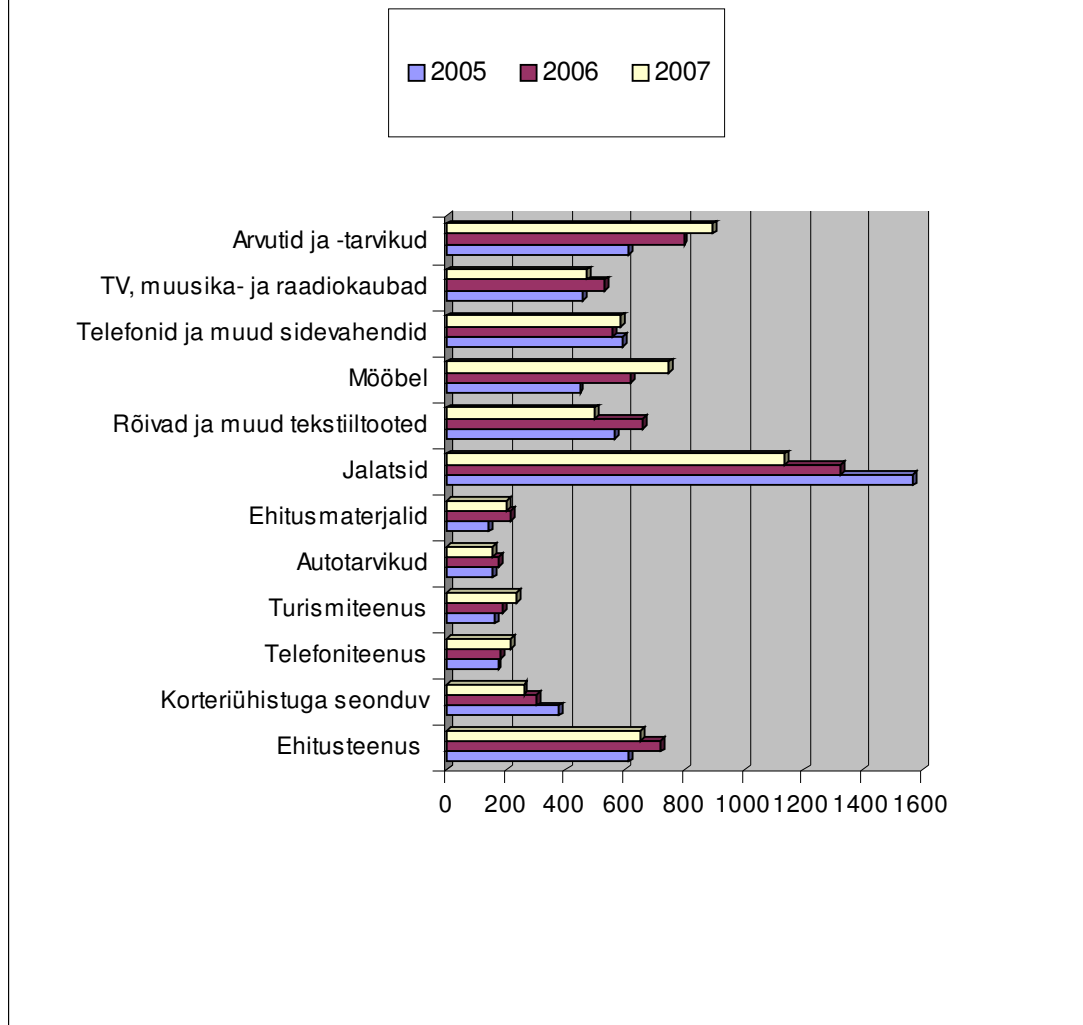
Ostetud **kodutehnikaga** seoses pöörduiti infotelefonile **700** korral. Probleeme tekitavad peamiselt kodumasinate ebarahuldav kvaliteet, mistõttu uued kodumasinad vajavad pärast paarinädalast kasutamist juba remonti.

Kodutehnikaga sarnaseid probleeme esineb ka **mobiiltelefonide** ostjatel. Tarbijad on mobiiltelefonide tõttu teinud ametile **587** kõnet, kaevates peamiselt selle üle, et telefonid lagunevad kiiresti ning nende remont võtab kaua aega. Samuti põhjustab palju nurinat ekspertide arvamus, nagu tuleneksid paljud telefoniga seotud probleemid niiskuskahjustusest.

**Rõivaste ja muude tekstiiltoodete** tõttu pöörduiti ameti infotelefonile **497** korral. Rõivaste ja tekstiiltoodete kvaliteedi üle eriti ei nuriseta. Peamiseks mureks on kauba tagastamise ja ümbervahetamise probleemid. Probleeme tekib ka naturaalnahast toodetega. Lisaks kaevatakse selle üle, et müügisaal on hämar ja seega ei ole võimalik kõike plekke ja defekte tähele panna.

Kõned **TV, muusika ja raadiokaupadele** on võrreldes 2006. aastaga 12% vähenenud. Sellegipoolest tehti 2007. aastal **469** vastavasisulist kõnet. Helistajate peamine mure seisnes selles, et praakkaupa ei vahetatud uue vastu ringi. Selle asemel jooksutati tarbijaid remondi vahet. Samuti tekitas probleeme kasutusjuhendi puudumine või selle halb tõlge.

### Sagedasemad teemad tarbijate nõustamisel infotelefonil 2005-2007



Joonis 28

**Autode** kohta tegid tarbijad **261** kõnet. Probleeme oli nii uute kui kasutatud autode puhul. Uute autode puhul tekitas küsimusi see, kuidas toimida, kui uus auto kohe pärast ostmist katki läheb. Kasutatud autode puhul tekkis küsimus, kes vastutab autol esinevate puuduste eest, mis ilmnevad alles pärast ostu sooritamist.

Lisaks eelpoolnimetatud kaubagruppidele on probleemsemad valdkonnad ka, **ehitusmaterjalid, autotarvikud, fotoaparaadid, tööriistad ja väärismetalltooted.**

Kokkuvõttes pöörduiti tööstuskaupade osas infotelefonile aasta jooksul **6 824** korral.

**Toidukaupade** kohta esitati **382** kõnet. Toidukaupu puudutavate kõnede arv on 2006. aastaga võrreldes 22 võrra kasvanud. Enim kõnesid tehti selliste toidukaupade kohta nagu teravilja-ja pagaritooted (38), alkohoolsed joogid (36), lihatooted (35), kala-ja kalatooted (29) ja piim ning piimatooted (27). Järsult on tõusnud tarbijate pahameel toidukauplustes valitseva hinnakaose suhtes. Suhteliselt tihti esineb kaupluses olukordi, kus müügisaalis on kauba juures üks ja kassas teine, tunduvalt kõrgem hind. On olnud ka üksikuid juhtumeid kus kaubal ei ole eesti keelset märgistust. Samuti kahtlevad tarbijad müügisaali kontrollkaalu õiges näidus.

**Teenuste** osas tekitavad jätkuvalt tarbijatele enim muret **ehitusteenuseid** pakkuvad firmad, mille kohta laekus **652** kõnet. Samas on ehitusteenuste kohta on sel aastal laekunud 69 kõnet vähem kui 2006. aastal. Enim probleeme valmistab tarbijatele uste ja akende tarneaegade pikkus. Teenusepakkujad kipuvad tihtipeale tarneaegadega venitama ja sageli pole ka teenuse kvaliteet kõige parem.

Palju kõnesid oli seotud ka **korteriühistussiseste probleemidega**, kokku **258** kõnet. Helistajatel oli palju erinevaid muresid. Tihti helistati seoses erinevate kanalisatsiooni ja veeprobleemidega. Küsimusi tekitas ka toasoojaga seonduv ning erinevate korteriühistu poolt hallatavate teenustega seotud hinnad. Samuti tunti huvi selle vastu, mis alustel ja kuidas saaks uut KÜ juhatust valida.

**Finantsteenuste** tõttu pöörduti tarbijakaitseameti infotelefonile **256** korral. Üha rohkem tekitab probleeme ja küsimusi suhteliselt uus SMS-laenu teenus. Kõnede arv finantsteenuste kohta on võrreldes 2006. aastaga kasvanud lausa 201%.

Samuti laekus palju kõnesid seoses **autoteenindusega**, **238**. Peamised probleemid autoteeninduse puhul esinevad arvetega. Samuti on kaebusi põhjustanud teenuse madal kvaliteet.

**Turismiteenustega** seotud probleemide tõttu helistati 2007. aastal **234** korda. Pretensioone esines nii pakettreiside kui lennureiside puhul. Palju kõnesid laekus just sel perioodil, mil turismifirmad teatasid, et küsivad seoses kütuse kallinemisega 400 krooni lisaks juba välja müüdnud puhkusepakettidele. Samuti laekub kõnesid seoses sellega, et ärajäänud lennureisi eest või kohvri kadumise korral ei toimi korralikult kompensatsiooni saamise süsteem.

**Kodutehnika remondi** tõttu pöörduti ameti infotelefonile **224** korral. Sarnaselt paljude teiste tooteliikidega esineb kodutehnika remondi puhul taas seda, et esemete parandamine võtab liiga kaua aega. Tihti on tarvis vajalikud varuosad tellida välismaalt ja see võtab sageli isegi kuni 3 kuud aega, põhjustades tarbijatele ebamugavusi.

**Telefoniteenuse** tõttu helistasid tarbijad ameti infotelefonile **213** korda. Kaebused telefoniteenuste kohta on aasta aastalt tõusnud. Võrreldes 2006. aastaga laekus 2007. aastal 33 telefoniteenust puudutavat kõnet rohkem. Pretensioone esitati näiteks puuduliku

leviga seoses. Samuti seetõttu, et paljudel juhtudel ei sulge operaatorid väljuvaid kõnesid, kuigi peaks. Palju kõnesid põhjustas ka venekeelsetel telekanalitel näidatav mäng "Kuldne vihm." Pretensioone tekitas asjaolu, et mängus said kaasa mängida kõik televaatajad, oluline oli telefoni teel liinile pääseda. Raha aga võeti ka nende kõnede eest, mis liinile ei pääsenud.

**175** tarbijat helistasid ametisse seoses **kaugmüügi** teenusega. Peamiselt tekitab pretensioone asjaolu, et tellimuse tähtajad venivad ja lepingut üles öeldes ei tagastata tarbijatele ka raha. Sageli on probleeme sellega, et kui tarbija soovib oma seadusejärgseid õigusi kasutades 14 päeva jooksul kaubast loobuda, nõustub müüja tarbijale tagastama vaid osa kauba täismaksumusest.

Sarnaseid probleeme on palju ka **Internetikaubanduse** puhul, mille kohta tehti 2007. aastal kokku **158** kõnet. Palju kõnesid on põhjustanud Tsiigu ja iSardi e - kaupluste juhtumid, kus paljud inimesed tegid lausa 100%-lise ettemaksu, kuid ei saanud ei tellitud kaupa ega tagastatud raha.

**Kaabel TV**-ga seoses on tarbijad ameti poole pöördunud **130** korral. Tarbijad kaebavad selle üle, et teenus on kallis, kuid sageli ebakvaliteetne. Sageli esinevad rikked kanalite edastamisega ja tarbijad jäävad päevadeks TV-ta. Tagasiarvelduste summad on aga piisavalt väiksed ega korva tarbijate meelest kahjusid. Kaebusi laekub veel selle kohta, et osad telekanalid näitavad poolikut mängufilme, kärpides lõpust ära tiitrid. Sageli kurdetakse liigse ja kõlvatu (alkoholi, seksuaalse alatooniga) reklaami näitamise üle.

**Eluasemekulude** kohta tegid tarbijad ametile 2007. aasta jooksul kokku **126** kõnet. Enim kaevati **elukalliduse, kütte ja prügiveoga** seotud probleemide üle. Inimesed tunnevad, et süvenenud on sotsiaalne ebavõrdsus ning maksud on juba väga kõrged. Talvel kurdetakse, et ei köeta piisavalt ja korteris on külm, peale kütteperioodi lõppu ei saada aru miks esitatakse veel arvet kütte eest ( juunis).

Tarbijad ei ole rahul prügiveofirmade poolt esitatud arvetega. Enim probleeme tekitab see, et ei soovita kinni maksta tühisõite, kuid probleemne on ka asjaolu, et prügiveofirmad keelduvad liikumisgraafikut harvemaks tegema kui 1 kord kuus. Viimane probleem on eelkõige suvilaomanikel.

**Keemilise puhastusega** seoses laekus tänavu **95** kõnet. Enim pahameelt põhjustab asjaolu, et teenus pole pahatihti kvaliteetne ja ka pärast puhastust on esemel plekid peal. On esinenud juhtumeid, kus puhastatav ese on kaduma läinud.

Probleemsemad teenusegrupid, mille kohta on rohkem kõnesid laekunud, on veel näiteks **transporditeenused, kindlustus** ja **iluteenindus**. Kokku laekus **3736** teenuseid puudutavat kõnet.

**Reklaami** kohta laekus infotelefonile **171** kaebust. Konkreetset lahendamist vajavad kaebused edastati järelevalveosakonnale. Enim pahameelt avaldati eksitavate reklaamite suhtes (Smardi reklaam tasuta kõnede kohta) ja seetõttu, kui reklaamitavat kaupa ei ole tegelikkuses kauplustes müügil. Samuti ei soovi tarbijad, et ettevõtted pakuvad oma kaupu ja teenuseid telefonitsi.

Endiselt tekitab tarbijates pahameelt ka **pakendite tagatisraha süsteem**. Tarbijad sooviksid seadusemuudatust, mis kohustaks taarapunkte vastu võtma lisaks õlle klaastaarale ka veini- ja viinataarat ning klaaspurke. Lisaks avaldatakse pahameelt endiselt seetõttu, et kõik poed ei võta vastu igasugust taarat.

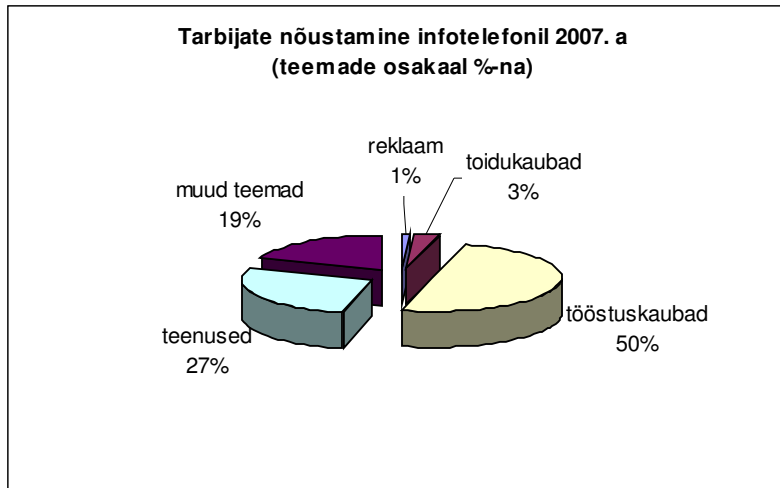
Konkreetseid kauba-või teenusegrupe mitte-puudutavaid kõnesid laekus ametisse **2612**. Näiteks küsiti nõu, kui avalduse kirjutamisega kimpu jäädi, avaldati arvamust poliitika, meditsiini, ajakirjanike ja pajudel muudel teemadel. Kurdeti väikese palga ja kallite hindade peale.

Palju kõnesid laekus ka seetõttu, et tarbijate arvates ei ole kaupade **hinna ja kvaliteedi suhe** kooskõlas näiteks televiisoritel, MP3-l, mobiiltelefonidel. Tarbijate hinnangul on kauplustes müügil väga palju kiiresti lagunevat ja rikki minevat tööstuskaupa, koduelektroonikat ja kodumajapidamismasinaid.

Erinevate **hinnaprobleemide** suhtes laekus samuti palju kõnesid. Tarbijad ei ole rahul sellega, et kauplustes on sageli kaubal müügisaalis ja kassas erinev hind. Lisaks pahandatakse kauplustekettide peale, kus hinnad lõpevad arvuga 99 (nt 12.99 jne). Pahameelt avaldatakse ka siis, kui hinnad tõusevad. Inimesed ei saa aru, miks tarbijakaitseamet hinnatõusudele piiri ei pane.

Pahandati ka üha langeva **teeninduskvaliteedi** üle. Inimesed kurtsid, et sageli ei oska müüjad nendega eesti keeles suhelda ega saa aru, kui midagi küsida. Tuli ka aga vastupidiseid kõnesid, kus kurdeti, et teenindaja ei valda vene keelt. Paaril korral kaevati seetõttu, kuna teenindaja oli klienti solvanud või ebaviisakalt käitunud.

Sagenenud on kõned **kasiinode** kohta. Inimesed avaldavad arvamust, et linnas, eriti elamurajoonides, on liiga palju kasiinosid. Oma kodude juurde aga ei soovita tegelikkuses selliseid rahakulutamise võimalusi.



Joonis 29

## Tarbijatele suunatud teave, sh hinnavaatlused

Peamiseks teabe edastamise kanaliks 2007. aastal oli ameti Interneti **kodulehekülg** [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee). Kodulehekülge aktualiseeriti pidevalt ja lehekülg pakub teavet nii eesti, vene kui inglise keeles. Aasta lõpul avaldati ameti koduleht uues versioonis (Saurus).

Lisaks teeb amet koostööd erinevate teabeportaalidega, mis on loodud tarbijatele või ettevõtjatele informatsiooni vahendamiseks ning portaalide eesmärgiks on anda praktilist infot Eestis elavate inimeste õiguste ja kohustuste kohta. Peamine koostööpartner 2007. aastal oli tarbijaportaali [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee).

### Kampaniad

Veebruaris viis Tarbijakaitseamet läbi **teavituskampania**, mille eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust internetis levivatest petuskeemidest, et ennetada võimalikke pettuseid. Kampania eestvedajaks oli ICPEN (*International Consumer Protection and Enforcement Network*) ning lisaks Eestile osales veebruaris või märtsis kampanias üle kolmekümne riigi. Eestis keskenduti kampania läbi viimisel peamiselt tarbijate harimisele tuginedes teiste inimeste kogemustele. Oma kogemusi oli tarbijatel võimalik Tarbijakaitseametile edastada läbi Tarbijakaitseameti kodulehekülje ning täiendavalt oli avatud spetsiaalne foorum portaali [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee) kaebusteraamatus. Reklamikampaniat võib pidada edukaks - postitusi Postimees.ee keskkonnas asuvas Tarbija24 kaebusteraamatus tehti 273 ning kokku oli lugemisi 24 870 ehk huvilisi oli tunduvalt enam kui neid kes oma kogemusi jagama soostusid. Otse Tarbijakaitseametile kirjutas oma kogemustest interneti-pettustega 20 inimest.

Maikuu algatas Hansapank **kampania “Laena mõistlikult”**, mille eesmärgiks on laenupakkumiste kõrval pakkuda tarbijatele teavet ka laenamisega seotud ohtudest ning



teavitada tarbijaid senisest enam laenuõustamise võimalustest. Kampania raames avaldatud ning pangakontorites levitatav teemakohane voldik sisaldab ka Tarbijakaitseametipoolsed näpunäited ning hoiatusi seoses ülelaenamise ohtudega. Samuti osales Tarbijakaitseameti esindaja kampania raames korraldatud pressikonverentsil ning esitles ameti seisukohti seoses laenamisega kaasnevate ohtudega.



Pilt 62

Detsembrikuus käivitas Tarbijakaitseamet koostöös MTV ja reklaamiagentuuriga Rakett **kampania**, mille raames kutsuti tarbijaid seoses jõulueelse ostuhullusega **arukalt tarbima**. Kampania algatajaks oli MTV, kes koostöös Elioniga veavad terve aasta vältavat kliimasoojenemise vastast projekti „Alusta iseendast”, mille eesmärk on propageerida keskkonnasõbralikku elustiili ning suunata noori vähendama oma “ökoloogilist jalajälge”.

Kuna tarbimine on keskkonna säästmise teemaga väga tihedalt seotud, otsustas ka tarbijakaitseamet kampaniale öla alla panna. Detsember nimetati seega **mõistliku tarbimise (Shop Smart)** kuuks. MTV Eesti ekraanile jõudis ka kampaniaga seotud reklaamklipp “Kes võidab – kas see, kel on surres rohkem asju või see, kel vähem?” Lisaks vändati tarbijakaitseameti poolt kampania tarbeks kaks videoklippi, milles on kaasa tegevad Eesti tuntud lauljad Koit Toome ja Lea Liitmaa, kes edastavad noortele näiteks selliseid sõnumeid, et jõulukink ei pea tingimata kallis olema, vaid see peaks tulema südamest või et elu läheb edasi ka ilma uusima sülearvutita.

### **Hinnavaatlused**

Kogu Euroopa Liidus on tarbijakaitse üheks eesmärgiks pakkuda võimalikult palju teavet toodete ja teenuste hindade kohta. Eesti kauplustest kõige sagedamini ostetavate toodete müügihindade vaatlust, mida alustati oktoobrist 2004, jätkati ka 2007. aastal. Hinnavaatluse eesmärgiks on jälgida hindade muutumist Eestis, sh ka võimalikke hinnamuutusi seoses euro käibelevõtmisega tulevikus.

Toidukulude osakaal on Eesti tarbija pere-eelarves suurem, kui keskmisel tarbijal näiteks USA-s, Jaapanis või Euroopa Liidu vanemates liikmesriikides. 2007. aastal oli Eesti Konjunkturiinstituudi andmetel toidu osakaal leibkonna kulutustest 24,6%.

Jaekaubanduse ja toidlustuse ettevõtetes tehti hinnavaatlusi kolmes linnas: **Tallinnas, Tartus ja Viljandis**. Hinnavaatluste käigus uuriti keskmiste tarbijate poolt sagedamini ostetavate toodete hindu 14 kaupluses.

Toidukaupade ja esmatarbekaupade hindu vaadeldi erinevate kaubanduskettide kauplustes. Nimetatud linnades uuriti müügihindu Säästumarketi, Rimi, Maksimarketi, Selveri ja Prisma kaubandusketi kauplustes. Tallinnas viidi vaatlused läbi kaheksas, Tartus ja Viljandis kolmes kaupluses. Toidlustuses võrreldi jookide ja toitude hindu Tallinnas neljas, Tartus kahes ja Viljandis kahes ettevõttes. Muud teenused (iluteenused, taksoteenus, keemiline puhastus, ujulateenus) on vaatluse all alates 2005. aasta aprillikuust ning kokku võrreldi nende hindu Tallinnas 26, Tartus 9 ja Viljandis samuti 9 ettevõttes. Hinnavaatluse abil saab jälgida, kas vaadeldaval perioodil on toidu- ja esmatarbekaupade või teenuste hindu kaupmeeste poolt tõstetud või langetatud ning millistes kauplustes või ettevõtetes on hinnad kõige kõrgemad.

Tarbijakaitseamet viib hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures ettevõtte töötajaid sellest ei teavitata. Toidu- ja esmatarbekaupade hinnavaatluse tulemuste kokkuvõtte avaldatakse iga kuu Maalehes.

### *Toidukaubad*

Perioodil käesoleva, 2007. aasta jaanuarist kuni detsembrini on tarbijakaitseameti poolt vaadeldud toidukaupade hind tõusnud 9,1%. Kõige enam on hinnad käesoleva aasta lõikes kasvanud just Säästumarketites. See suundumus on näha nii Tallinnas, Tartus kui Viljandis. Toidukaupade hinnad kõikusid kogu aasta lõikes päris tugevasti. Eriti kõikus just värske köögivilja hind eri hooaegadel.

Kui talvekuudel maksavad näiteks värsked kurgid sageli 40-60 krooni kg, siis suvekuudel aga 13-21 ringis. Näiteks maksis käesoleva aasta jaanuarikuus kurgikilo keskmiselt 45 ja tomati oma 35 kr, kuid detsembriks olid hinnad tuntavalt langenud. Siis maksis kurgikilo keskmiselt 27 krooni ja tomatikilo 25. Ka kartuli hind on aasta jooksul langenud. Langus pole siiski nii drastiline olnud nagu kurkide ja tomatite puhul, jäädes paari krooni piiresse. Pagaritoodete ja piimatoodete hinnad on aga vastupidiselt 2006. aastaga teinud vaadeldaval perioodil suure hüppe ülespoole.

Pastöriseeritud Alma kilepiima hind on teinud aastaga läbi koguni umbes 60%-lise hüppe. Kui jaanuaris oli Alma pastöriseeritud kilepiima hind keskmiselt 6,28 krooni liiter, siis detsembris maksis piim lausa kuni 10.10 krooni liiter. Samamoodi on kerkinud ka keefiri ja röösa koore hinnad. Keefiri hinnatõus aastaga on olnud 20% ja röösal koorel 37%. Sarnaselt on kerkinud ka teiste piimatoodete – või ja juustu hind. Taluvõi hind on

kerkinud keskmiselt 11.50-st kroonist 175-grammise paki kohta 17.50-ni ehk 52%. Juustukilo, mis jaanuaris maksis keskmiselt 97 krooni maksis detsembris keskmiselt 127 krooni. Hinnamuutus seega 31%.

Ka pagaritooted on vaadeldaval perioodil tublisti kallinenud. Pööripäeva leiva hinnale on aastaga lisandunud 30% ning Kirde sai maksab jaanuariga võrreldes 39% enam. Kallinenud on ka jahu, makstes endise 11 kr/kg (keskmiselt) asemel juba keskmiselt 18 kr/kg. Paraku kallinesid 2007. aasta jooksul ka lihatooted, samuti munad: seni suhteliselt stabiilse ja odava hinnaga Rakvere viinerite hind on käesoleva aasta lõpuks kasvanud 17% ning kodune hakkliha maksab jaanuariga võrreldes 14% enam. Jaanuariga võrreldes on munadele hinda lisatud lausa 33%.

Kallinenud on ka Poola õunad. Seni suhteliselt odavad õunad (kilo hind keskmiselt ca 7 krooni), ei ole enam sugugi nii odavad ja maksid detsembris keskmiselt 13 krooni kilogramm. Jaanuariga võrreldes seega lausa 74% kallimad. Rõõmustavaid uudiseid pakuvad aga banaanid, mille kilohind oli kogu aasta vältel praktiliselt sama.

#### *Esmatarbekaubad*

Esmatarbekaupade juures ei täheldatud 2007. aasta jooksul sellised hinnakõikumisi ja nii märgatavaid tõuse nagu toidukaupade juures. Valdav osa esmatarbekaupadest on jäänud aastaga samale hinnatasemele. Blend a Med hambapasta on odavnend 30 senti võrra. Serla tualettpaber on seevastu pisut kallinenud. Tõus on olnud umbes 50 senti ühe paki kohta. Nõudepesuvahendi hind on samuti säilinud praktiliselt stabiilne, kõikumisi on olnud paarikümne senti piires. Ka Palmolive seebi hind on säilitanud suurusjärgu ca 5.5 krooni. Esmatarbekaupadest kõige suurema hinnahüppe on teinud aga Garnier Fructis šampoon. Jaanuariga võrreldes on šampoon kallinenud koguni 32%.

#### *Tehnikakaubad*

Alates 2006. aastast hõlmab tarbijakaitseameti hinnavaatlus ja tehnikakaupade vaatlust. Aasta vältel on vaadeldud kolme sorti telereid: firma Samsung tavalisi, LCD ja plasmatelereid. Tehnikakaupade puhul tuleb välja tendents, et Tallinnas on telerite hinnad valdavalt kõrgemad kui Tartus või Viljandis.

Kõige odavamad on endiselt tavaliste telerite hinnad. Märgatavat hinnalangust pole tavatelerite hinnad aastaga teinud vastupidiselt 2006. aastale, mil telerite hinnad langesid märgatavalt. Praegu saab 21 tollise-ekraaniga tavateleri kätte umbes 3000 krooniga.

Ka LCD ja plasmatelerite hindades ei ole olnud märgatavaid muutusi. Täpselt samamoodi nagu tavatelerid, on ka LCD ja plasmatelerite hinnad jäänud 2007. aasta algusega võrreldes samale tasemele.

#### *Toitlustus*

Tarbijakaitseamet vaatles toitlustusteenuste hindu Tallinnas sellistes toitlustusasutustes nagu: St Patrics Pub, Kamikaze Pubi, Nimeta Pubi ja Beerhouse. Tartus vaadeldi Wilde Irish pubi, aasta lõpus lisandus ka Püssirohukelder. Viljandis vaadeldi hindu pubis "Tegelaste tuba", samuti kohvikus "Viljandi." Tarbijakaitseameti hinnangul kallines toitlustusteenus vaatlusalustes toitlustusasutustes aastaga 11%. Enim kallinesid hinnad Tallinnas. Näiteks on kohvi hinnad kallinenud aastaga Tallinnas ca 5 krooni – 15 kroonilt tassi kohta 20 kroonini. Kohvi hind on madalaim Viljandis, sealt saab tassi kohvi kätte isegi alates 6-st kroonist.

Aastaga on kallinenud ka praed – nii kala-kui sealihapraad. Lõhe või forellipraad on kallinenud 14%, makstes 2007. aasta lõpuks keskmiselt 107 krooni. Odavamad kalapraad saab kätte Viljandist, kus prae hinnaks on keskmiselt 75 krooni. Tallinnas on hinnad märksa kõrgemad. Beerhouses maksab forell lausa 230 krooni.

Seapraad on 2007. aasta jooksul sarnaselt kalapraega kallinenud 14%. Viljandis müüakse jällegi kõige odavamaid praade, Tallinnas kõige kallimaid. Keskmiselt maksab seapraad praegu 93 krooni.

### *Teenindus*

Tarbijakaitseamet võrdles Tallinnas, Tartus ja Viljandis erinevaid teenuseid: iluteenused (juuksur, maniküür, solaarium), taksoteenus, keemiline puhastus ja ujula. Hinnavaatluse tulemused näitavad, et üldjuhul on Tallinnas teenuste hinnatase võrreldes Tartu ja Viljandiga kesktlääbi 25% kallim, kuid leidub ka erandeid

#### 1. Keemiline puhastus

Keemiline puhastus on üheks näiteks, kus teenuse hind on kõige kallim hoopis Tartus. Viljandis ja Tallinnas on keskmine hinnaklass enam-vähem sama, kuid Tallinnas leidub kohti, kust saab vaadeldud kohtade hulgast kõige odavama hinnaga keemilise puhastuse teenust. Heade hindadega teenust Tallinnas pakub näiteks Kemox (pükste puhastus Kemoxis 2007. aasta detsembris maksis 30 krooni, samas kui mujal keskmiselt 45-70 krooni), Tartus saab odavamalt läbi Maakri Sauberlandis (pükste puhastus seal 55, kuid AS Rea-s 69) ja Viljandis keemilises puhastuses Elegants (pükste puhastus seal 50, Sauberlandis 55). Keemilise puhastuse teenuse hind jääb sõltuvalt puhastatavast esemest (vaadeldi pükse, seelikut, päevasärki, jopet ja pintsakut) vahemikku 15-120 krooni. Kõige rohkem on hinnad kasvanud Tallinnas Kristiine Keskuse keemilises puhastuses, mis enne paistis silma väga heade hindadega, kuid nüüd on hinnad tõusnud vaadeldud linnade mastaabis suhteliselt kõrgeks (näiteks maksis jaanuaris seal pükste puhastamine 35, detsembris aga 45 krooni). Samas on väga paljudes kohtades jäänud hinnatase aasta algusega võrreldes samale tasemele. Kokku on keemilise puhastuse hinnad 2007. aastaga kasvanud ca 5%.

## 2. Taksoteenus

Taksoteenus seevastu on Tallinnas harilikult kallim kui Tartus või Viljandis. Kallimate taksofirmade teenus (Tulika Takso, Linnatakso jne) teenus on Tallinnas ligi kolm korda kõrgem kui teistes linnades. Tallinna odavtaksofirmade hinnad Tartu ja Viljandi taksohindadest oluliselt ei erine, kuid linnade suuruseid võrreldes võib oletada, et hinnaerinevused tulenevad Tallinna kahjuks seoses läbitavate vahemaade pikkusega.

Tartus ja Viljandis on kilomeetrihinnad küll pisut kõrgemad kui Tallinnas. Kui Tallinnas on kilomeetrihinnad vahemikus 7-11, on Tartus ja Viljandis hinnad valdavalt 12 krooni km. Samas aga on Tallinnas sõidualustustasu pea kaks korda kõrgem kui Tartus või Viljandis. Taksoteenuse alustustasu jääb Tallinnas 45 krooni kanti, Tartus ja Viljandis aga 25 krooni piiresse. Ootetundide hinnad on erinevate taksoteenust pakkuvate ettevõtete hulgas suhteliselt erinevad. Kõige kallima ootetunni hinnaga taksoteenust pakub Tartu Riia takso – 240 krooni. Tallinnas on ootetunni hinnaks 150-200 krooni. Viljandis 150-180.

Taksoteenuse hinnad on 2007. aasta jooksul teinud läbi suhteliselt kõrge kasvu. Aasta algusega võrreldes on taksoteenuse hind kerkinud pea 39%.

## 3. Iluteenused

Iluteenused Tallinnas valdavalt kaks korda kallimad kui Tartus või Viljandis. Naiste juukselõikus maksab Tallinnas keskmiselt 203 krooni, Tartus umbes 100 krooni ja Viljandis koguni 75. Meeste juukselõikuse hindade vahel ei ole käärid nii suured kui naiste juukselõikuse puhul. Meeste juukselõikus maksab Tallinnas keskmiselt 132 krooni, Tartus umbes 100 krooni ja Viljandis jäävad hinnad 50-65 krooni vahele. Ka manikööri hinnatasemed on linnade vahel ühtlasemad. Tallinnas maksab maniküür keskmiselt 140 krooni, Tartus ja Viljandis aga 100 krooni. Seevastu solaariumide hinnatasemed erinevad lausa kaks korda. Tallinnas maksab minut päikest keskmiselt 8 krooni, Tartus umbes 6,50. Viljandis tasub päikest püüdmas käia: seal jääb solaariumi minutihind 3 krooni kanti.

Aastaga on iluteenuste hind tõusnud kõigis kolmes linnas umbes 40-45%.

## 4. Ujulad

Ujulate teenustasu on 2007. aastaga tõusnud peamiselt Tallinnas. Tartus ja Viljandis on 2007. aasta lõikes hinnad samaks jäänud. Tallinnas on teenus aastaga kallinenud ca 10%. Kõige kallimad ujulateenused on mõistagi Tallinnas, makstes keskmiselt 60 krooni tund. Tartus ja Viljandis on hinnad odavamad. Tartus maksab ujulaskäik ca 40-50 krooni ja Viljandis koguni 35 krooni kord.

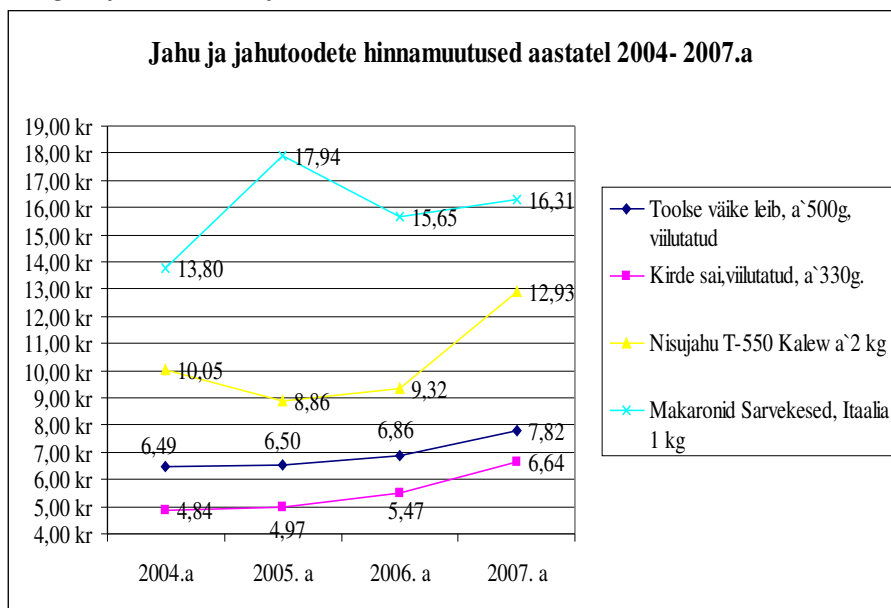
## Toidukaupade hinnavaatluse tulemustest 2005 – 2007

Tarbijakaitseamet alustas 2004.a. oktoobris oluliste toidukaupade ja mõnede esmatarbekaupade hinnavaatlusi eesmärgiga avalikustada oluliste toidukaupade hinnad ja hinnata kuidas ajas kaupade hinnad muutuvad, et koguda andmeid turuolukorrast enne oodatavat eurotsooniga liitumist ning regulaarselt teavitada avalikkust kaupade hindadest.

Käesoleva hinnavaatluse alusel püütakse anda pilt ja hinnang kaupade hindade muutuse suundumusele kolme aasta - 2005. 2006. ja 2007.a. kohta. Analüüsiti selliste tootegruppide nagu jahu ja jahutoodete nagu leib, sai, makaronid; piima ja piimatoodete nagu koor, keefir, kohuke jne keskmise hinna tõusu.

Kõigi vaatluse alla võetud toidukaupade gruppide juures on selgelt märgatav, et kui kaupade keskmised hinnad on 2005. ja 2006.aastaga võrreldes jäänud samaks või mõne puhul isegi veidi langenud, siis 2007. aastal on toimunud kõikide toidukaupade osas märgatav hinnatõus võrreldes 2006.aastaga. Nii on leiva ja saia keskmine hind kallinenud vastavalt 14 ja 20% (joonis 30). Alljärgnevatel graafikutel on kasutatud 2005, 2006 ja 2007. aasta hindade keskmist tulemust (vaadeldud 14 kaupluses müüdivate toiduainete keskmine hind 12 kuu lõikes).

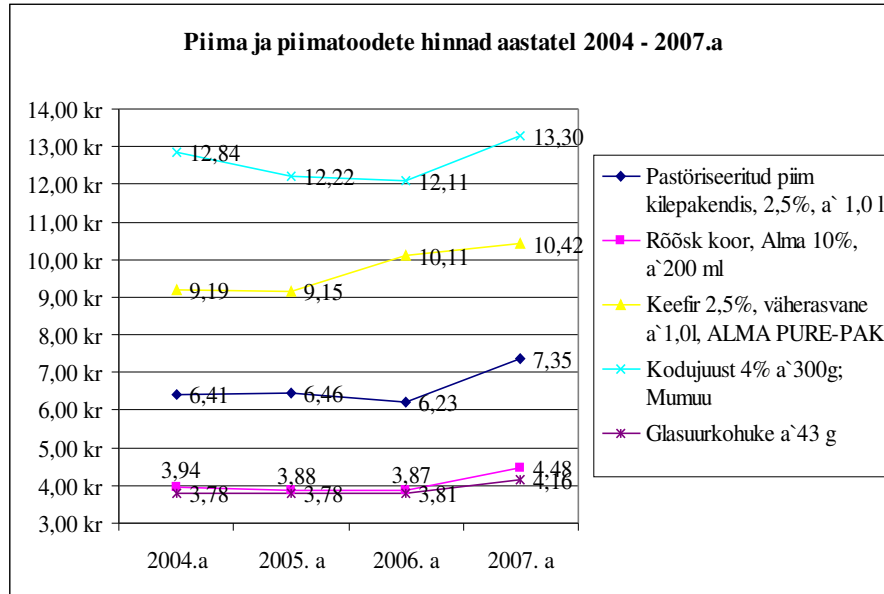
*NB! Kõikidel graafikutel on kajastatud toiduainete keskmise hinna muutus!*



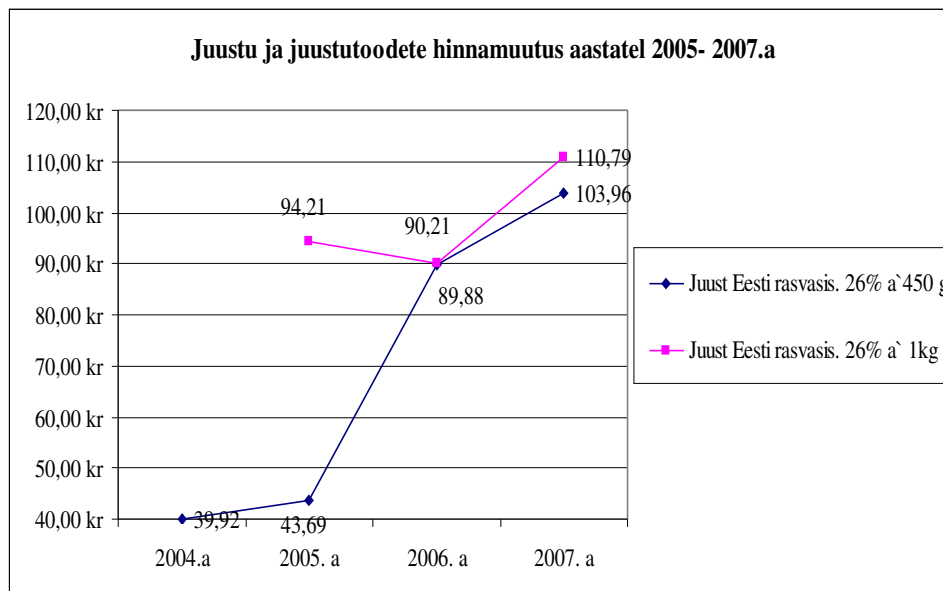
Joonis 30

Piimatoodetest on kõige enam kallinenud joogipiim (2,5% - ne) nimelt 18% (2006.a. 6,41 ja 2007.a. 7,35 liiter ja 10%-ne rööskkoor 16%. Kusjuures kodujuust ja kohuke ca 10% (joonis 38). Juustu hind tõusis 2007.a. võrreldes 2006.a. samas ulatuses kui piimahind 16 kuni 23% (joonis 40).

Tuginedes ajakirjanduses avaldatud teabele võib väita, et piima ja piimatoodete hinna märgatavale kasvule on olulist mõju avaldanud piima osas nõudluse oluline kasv teistes EL riikide turgudel (2007.a. algusest alates eksport suurenes), mida siis Eesti töötlejad kasutasid endale soodsama hinnapoliitika rakendamiseks ka juba koduturul.

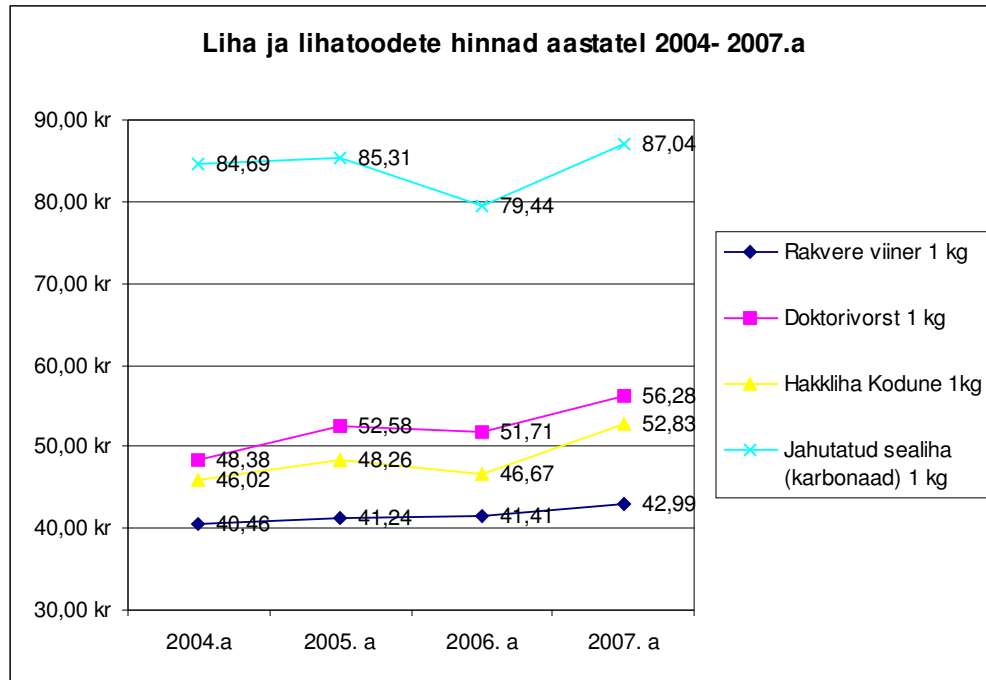


Joonis 31



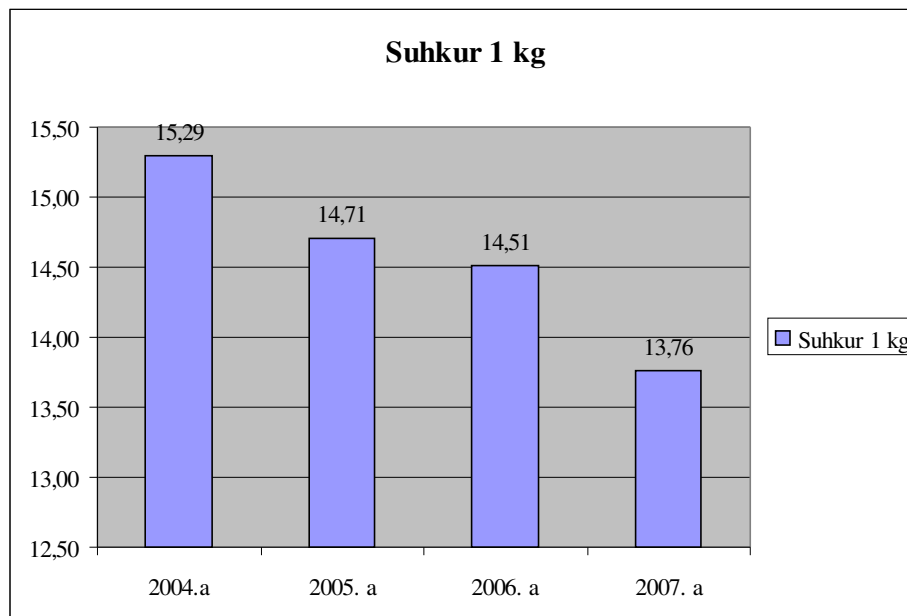
Joonis 32

Seevastu liha ja vorstitoodete (lihatoodete) keskmised hinnad kasvasid viimase aasta jooksul 10% - 13%. Siin on hindade kasv toimunud samas tempos elatustaseme kasvuga vaatamata konkrentsile nii töötleva tööstuse kui ka kauplusekettide osas.



Joonis 33

Huvitava hinnauperpalli on läbi teinud suhkru hind. Oktoobris 2004.a. (Euroopa Liiduga liitumine oli 1. mail) oli suhkrukilo hind Tallinnas vahemikus 14.50-18.50 krooni. Siis iga järgneva aastaga suhkru hind langes. 2007. aastal oli suhkru keskmine kilohind 13.76 krooni.



Joonis 34



## AVALIKUD SUHTED

### Ametiväline suhtekorraldus

2007. aasta jooksul andis tarbijakaitseamet välja **36** pressiteadet: ameti igakuiseid töö kokkuvõtteid, ülevaated olulisematest ameti tegevustest, aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid ning hoiatava sisuga teateid. Viimaseid avaldati 2007. aasta jooksul kokku 17. Kõik pressiteated avaldati ka Tarbijakaitseameti kodulehel [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) nii eesti, inglise- kui vene keeles. 2006. aastal avaldas amet kokku 28 pressiteadet.

Kaks pressiteadet tehti koostöös teiste organisatsioonidega. Nendest üks väljastati koostöös Päästeametiga seoses ametite poolt läbi viidud müüdavate kütteseadmete vastavuse kontrollimisega. Teine ühispressiteade anti välja koos Läti ja Leedu tarbijakaitseametitega ning teemaks oli probleemid seoses müügihindade avaldamisega Balti riikides tegutsevates RIMI ja Maxima ketikauplustes.

Pressiteadete eesmärgiks on eelkõige tarbijate teadlikkuse suurendamine ning aktuaalsete tarbijaprobleemide kajastamine meedias, aga ka ülevaade andmine ameti igakuistest tegevustest. Muuhulgas olid mõned pressiteated suunatud eelkõige äripoolele. Ettevõtjatele suunatud pressiteadete eesmärgiks oli ettevõtjate teadlikkuse tõstmine, aidates niimoodi kaasa tarbijaõiguste eiramise vähendamisele ning kahandada seaduste väärtõlgendamist.

Endiselt on sagedased **otsekontaktid ajakirjanikega**, mis näitab meedia püsivat huvi ameti töö ning tarbija õiguste vastu. Aktiivne koostöö toimus antud perioodil erinevate päevalehtede ja maakonnalehtedega. Regulaarne koostöö toimus ajalehe Postimees tarbijalisega Kasu ja ajalehega Maaleht. Kasus kajastati 2007. aastal mitmeid olulisi tarbija õigusi puudutavaid teemasid, nagu näiteks tarbija õigused, kuidas toimida ülepiiriliste ostude puhul, kasutusjuhenditesse puutuv, ohtlikud tooted, kus kohas tasub valuutat vahetada jne. Kasesse kirjutas amet põhiliselt kommentaare ajakirjanike küsimustele ning võttis ka ise üles teemasid, mida leht hiljem kajastas.

Maalehes ilmub iga kuu viimasel neljapäeval tarbijakaitseameti poolt kokku pandud hinnavaatlus ning lühike sõnaline kokkuvõte sellest.

Maakonnalehtedest on ametil tihe koostöö Pärnu Postimehega. Artikleid ameti tegevustest on muuhulgas avalikustanud ka Rapla maakonnaleht Nädaline, Viljandi maakonnaleht Sakala, Saaremaa ajaleht Meie Maa jne. Märkata on ka teiste maakonnalehtede kasvavat huvi tarbijakaitseameti pressiteadete vastu – neid on muuhulgas avaldanud Virumaa Teataja, ajaleht Narva, Põhjarannik jne. Lisaks kirjutavale meediale on ametil koostöö ka *online* – väljaannetega. 2006. aastal töötas Postimees välja spetsiaalse tarbijatele suunatud portaali Tarbija 24. Tarbijakaitseamet teeb portaali

väga tihedat koostööd, kirjutades portaali artikleid ning andes kommentaare nii ajakirjanike küsimustele kui tavainimeste kaebustele.

Head kontaktid on loodud ka venekeelse meediaga, sh telekanalitega (Raadio 4, Вести Дня, МК-Эстония, Молодежь Эстонии, Деловые Ведомости, День за Днем, Пярнуский Экспресс, Референт, Pervõi Baltiiskii Kanal, TVN jt). Amet edastab pressiteateid ka venekeelsetele meediaväljaannetele ning kommenteerib sageli ajakirjanike poolt tõstatatud teemasid. Samuti avaldavad Vesti Dnja ja Den za Dnjom regulaarselt tarbijakaitseameti poolt läbi viidud hinnavaatlusi.

Kõikidele venekeelsetele väljaannetele regulaarselt saadetakse tõlgitud pressiteated. Lisaks on kommentaare antud sellistel teemadel nagu kaupade transportimine tarbijale, garantii, iSmart, jootraha, turism, müügitšekki vormistamine; mis teha, kui teatris ei lülitata välja telefoni, kas ilusalongis peab olema hinnakiri ja kas see peab olema tarbijale ette teatatud, kütusetanklate kontrollist; turismireisi kallinemisest seoses kütuse kallinemisega, ebaausatest kaubandustavade jne.

Lisaks anti ajalehele **Деловые Ведомости** (Äripäeva Kirjastuse AS) online intervjuu. Küsimusi esitas venekeelne lugejaskond. Tarbijad esitasid küsimusi elektroonilise postiga ajalehe poolt teatatud aadressile ja said vastuse oma probleemile.

2007. aastal avaldati meedias 16 Tarbijakaitseameti ametnike poolt kirjutatud artiklit, teemadeks näiteks lennureisijate õigused, hoiatused erinevate kauplejate, (UAB Baltic jt) tegevusega seoses, näpunäited kuidas käitub korrektne iluteenindaja, mida silmas pidada reisitõrkekindlustuse vormistamisel, millises valuutavahetuspunktis tasub raha vahetada, pakettreiside hinnakujundusest, traditsiooniliste kohukeste kasulikkusest, millised ettevõtted on tarbijakaitseametiga valmis koostööd tegema ja millised mitte jne. Artikleid tellisid sellised väljaanded nagu näiteks Ostumõnu, Maaleht, Äripäev, Beauty Salon, Eesti Majanduse Teataja jne.

2007. aasta alguses tuli TV3 välja tarbijatele suunatud hoiatava ja nõustava saatega "Kaua võib". Tarbijakaitseamet on üheks saate koostööpartneriks, kommenteerides teemasid, andes intervjuusid ning ideid saateks. Lisaks on amet andnud intervjuusid ka teistele telekanalitele. Näiteks on kommenteeritud tubakaseadust puudutavaid teemasid, ebaausaid kaubandustavasid, Internetikauplustega seonduvat, minutipõhist hinnaarvestust jne.

Lisaks on ametil küllaltki tihe suhtlus ka erinevate raadiojaamadega. Amet andis 2007. aastal erinevaid intervjuusid näiteks Kuku raadiole, samuti Eesti Raadiole Vikerraadiole ja väiksematele raadiojaamadele.

Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseametit 2007. aasta jooksul mainitud **370** artiklis. Artiklid on valdavalt positiivsed. Enim kajastatavad teemad sel aastal on olnud näiteks kasutusjuhendiga seonduv, Internetipettused, ohtlikud tooted, laenureklaamid,

SMS-laenud, tubakaseadust puudutavad, hindade erinevus kassas ja müügisaalis, kuidas tanklad tarbijaid petavad jne.

Tarbijakaitseametit puudutavate meediakajastuste osakaal on aasta- aastalt suurenenud. Ühelt poolt võib täheldada ajakirjanike suurenevat huvi tarbijakaitse-alaste küsimuste kohta, teisalt mängib rolli kindlasti ka ajalehtede online väljaanete suurenemine ja asjaolu, et seal keskkonnas palju artikleid dubleeritakse.

## **Arvamus - uuringud**

Tarbijakaitseameti tellimusel viis Eesti Konjunktuuriinstituut taas läbi elanikeküsitluse **“Tarbijakaitse olukorrast Eestis”**, mis kajastab tarbijakaitsealast olukorda Eestis eelmisel aastal. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada, millistes olukordades tarbijate õigusi sagedamini rikutakse, milline on tarbijate informeeritus oma õigustest, kuidas mõjutavad reklaamikampaaniad tarbijate ostukäitumist, tarbijate eelistused tarbijakaitsealase informatsiooni saamise osas jms. Analoogset tarbijakaitseteemalist küsitlust on läbi viidud juba alates 1998. aastast, mis annab hea võimaluse võrrelda tarbijate teadlikkuse muutumist aastate jooksul.

Sel aastal lasi tarbijakaitseamet esmakordselt uurida ka inimeste suhtumist viimasel ajal palju kõlapinda tekitanud tarbimislaenudesse.

Küsitlustulemused näitasid muuhulgas seda, et reklaamide ajel on tarbimislaenu 2006. aasta jooksul võtnud 17% ehk ligi viiendik vastanutest, 9% kavatseb seda tõenäoliselt võtta sel aastal. 60% vastajaist ei ole viimasel aastal reklaamide mõjul laenu võtnud ega kavatse seda ka lähima 12 kuu jooksul teha. Üle 40% vastanutest leidis, et tarbimislaenude reklaamid mõjusid häirivalt ja agressiivselt. Laenureklaamidesse positiivselt meelestatuid oli vaid 9% vastanud inimestest ning ükskõikselt suhtus 40% vastanutest. Keskmisest kergemini võtavad laenu mitte-estlastest noored.

Lisaks selgus küsitluste tulemusest, et 2006. aastal suurenes reklaami mõju ostukäitumisele, kuid eriti just noorematel ja vene rahvusest tarbijatel. Samuti suurenes ostjate pettumus ostetud kaupades ja teenustes. Reklaamikampaania mõjul ostsid 2006. aasta jooksul kaupu või teenuseid ligi pooled vastanuist (48%). Neist 61% jäid ostetuga rahule, ülejäänud aga pettusid. 70% juhtudest oli rahulolematuse põhjusteks pettumine kvaliteedis või pakkuja lubadustes.

Reklaami ja laenude kõrval uuriti veel inimeste kogemusi nende tarbijaõiguste rikkumisel. Uuringu tulemuste järgi esines kõige sagedamini tarbijaõiguste rikkumisi toidukaupade ostmisel (koguni 59%-l ostjaist). Endiselt arvestati tarbija õigustega kõige vähem väikepoodides ja turgudel, kus rikkumist koges 40% vastajatest. Rikkumiste suurenemist täheldasid tarbijad aga kõikides ostukohtades. Rikkumised suurenesid kõige enam suurtes kaubanduskeskustes, kus rikkumist koges eelmise aasta 18% asemel koguni 27% vastanutest. Õiguste rikkumist täheldasid sagedamini mitte-estlased.

## **Koostöö tarbijaihendustega**

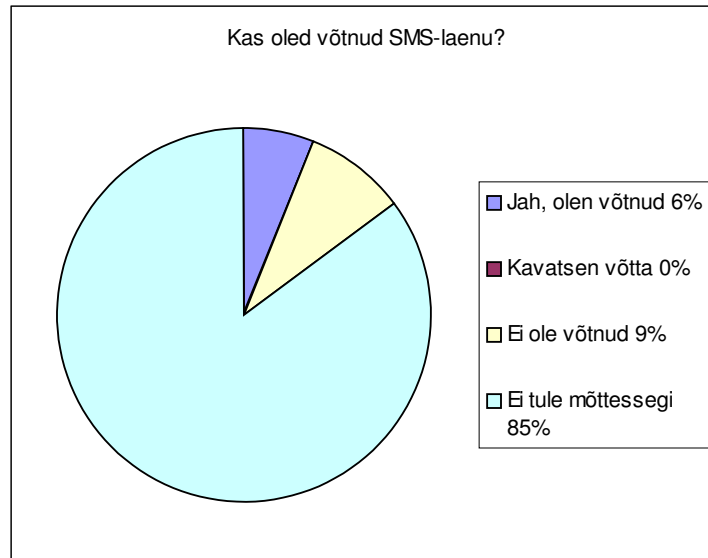
Tarbijakaitseameti koostöö vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonidega sh Eesti Tarbijakaitse Liiduga, seisnes 2007. aasta esimesel poolaastal peamiselt koostöös Tarbijakaebuste Komisjonis.

Tarbijakaitseamet kutsus 17. aprillil 2007. aastal kokku Tarbijakaitse nõukogu, kuhu kuuluvad Eesti Tarbijakaitse Liit ning veel 5 sõltumatut tarbijaihendust. Nõukogu kokkukutsumise põhjuseks oli 1. mail 2007. jõustunud elektrituruseaduse muudatus. Nõukogu istungil jõuti järeldusele, et seadusemuudatust pole avalikkusega arutatud ega avalikkust seadusemuudatusest piisavalt teavitatud. Samuti tekitas küsitavust seadusemuudatuse tagajärjel kehtima hakkav liiga kõrge elektri hind. Istungi tulemusel väljastas nõukogu avaliku pöördumise Riigikogule ja Vabariigi Valitsusele.

## **Interneti kodulehekülg**

Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud ameti Interneti kodulehekülge [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) täiendati ja aktualiseeriti pidevalt. Lisati mitmeid uusi temavaldkondi: teave Euroopas helistamisele kehtestatud ühtsete roaming-hindade kohta; erinevad ettevõtjatele suunatud juhendid ja juhismaterjalid (defekti tõendamise seotud kulud jt), tarbijatele suunatud juhendid (korterite/ majaostu ABC, hüdrogeenitud rasvad toidus jne), uued tarbijaharidusmaterjalid: [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee), [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu), Euroopa päevik, tervisliku koolitoidu võistlus jms.

Ameti kodulehel vahetub järjepidevalt **gallupi küsimus**, mille abil selgitatakse välja tarbijate hoiakud erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes või uuritakse tarbijate teadlikkust. Näiteks uuriti, kui paljud tarbijaist on võtnud SMS-laenu, millele vastas rekordiliselt **738** vastanut. Gallupi küsimused hõlmasid ka Interneti pettuseid/ probleeme; laenuga koormatust ning smuutisid.



Joonis 35

## Tarbijaharidus

2007. aastal jätkas amet tarbijahariduse elluviimist läbi erinevate projektide.

### Tervislik koolitoit igasse kooli

2007. aastal toimus teist korda 2006. aastal alguse saanud koolinoortele suunatud võistlus "**Tervislik koolitoit igasse kooli**", mille eesmärgiks oli ärgitada koolinoori mõtlema tervislikule toitumisele ning oma teadmisi ja kogemusi ära kasutades koostama endale meelepärase tervisliku ühe koolinädala menüü. Esimesel poolaastal algasid võistluse ettevalmistustööd ning viidi läbi töögrupi kohtumine, kus pandi paika võistluse täpne ajakava ning uuendati võistlusreegleid. 28.08.07 avalikustati ameti koduleheküljel võistluse lähteülesanne ning reeglid, alustati ka reklaamikampaaniaga. Võistlust reklaamiti järgmistes info- ja meediakanalites: Tarbijakaitseameti koduleheküljel, Noorte Infoportaal, Eesti Noorsotöökeskus, Delfi Noortekas, Koolielu, Õpetajate leht.

Lähteülesandes anti ette näidistoidukorv, mis oli tuletatud nn minimaalsest toidukorvist toiduenergiasisaldusega 2400 kcal päevas, arvestades koolilõunaks 30-35% ja toidu kogust 5 päeva ulatuses. Toidugruppide kogused olid antud lähtuvalt toitumis- ja toidusoovitustest 2006 <http://www.terviseinfo.ee/web/?id=1619>. Ette oli antud ka näidismenüü ning arvutuskäik.

Võistlusel võisid osaleda kõikide Eesti koolide 7.-9 klassi õpilaste kuni 5-liikmelised võistkonnad ning aruanne võis olla koostatud nii eesti kui ka vene keeles. Õpilased pidid

koostama viiest koolilõunast koosneva menüü, mida oleks reaalselt võimalik nende koolisööklas valmistada. Selle hindamiseks oli sel aastal lisatud projekti töögrupi poolt koostatud ankeet “Meie koolisöökla ja toitlustamise korraldamise ülevaade”, kus muuhulgas tuli kirjeldada, kui suur on köögipersonali suurus, millised seadmed on koolisööklas olemas jne.

Kõikidele roogadele tuli anda retseptid ja kirjeldus, milliseid toiduaineid on kasutatud ning lühike valmistusõpetus. Töö lihtsustamiseks ning ühtlasema vormistuse saavutamiseks oli retseptid soovitatav sisestada tootumisprogrammi <http://tai.econet.ee> alt, mille abil oli võimalik välja arvutada, kui palju sisaldavad retseptis olevad toiduained energiat, valke, rasvu, süsivesikuid, kaltsiumi jne. Samas oli programmis võimalik arvutada ka oma kaalu ja pikkuse suhet, mis annab teada, kui tegemist on ala- või ülekaalulisusega. Nendele, kes ei kasutanud tootumisprogrammi oli koostatud eraldi vormistusjuhend.

Õpilased pidid välja arvutama ka koolilõunate maksumused, milleks ei tohtinud viie päeva koolilõuna peale kuluda rohkem kui 60 krooni, soovitatav oli ka, et eri päevade maksumustes ei oleks liialt suuri kõikumisi.

Lähteülesande lõpus olid välja toodud ka hindamiskriteeriumid, mis jagunesid viieks: loovus (siia hulka kuulus ka pildimaterjal valmistatud toitude kohta); tervislikkus; koolikeskkonnas reaalne valmistatavus; toidu hinna ligikaudne vastavus etteantud eelarvele (12 krooni toorainete kohta päevas) ning arvestamine sellega, et toit peaks maitsema enamusele noortest.

Võistluse auhinnafond oli ettenähtud parimale neljale võistkonnale. Parimale võistkonnale 5000-kroonine kinkekaart (SPA külastus ja/või raamatu,- spordi või muusikapoe kinkekaardid) ning kolm eripreemiat a 2500-krooni (raamatu,- spordi või muusikapoe kinkekaardid).

Võistlus kuulutati välja 31.augustil ning tööde esitamise tähtaeg oli 26. oktoober. Tööd tuli esitada kirjalikult ja anonüümselt tarbijakaitseametisse.

Võistluse kutse saadeti kõikidesse Eesti üldhariduskoolidesse ja Maavalitsustesse e-kirjaga, samuti pandi võistluse kutse koos täpsete reeglite ja juhiste ning näidismaterjalidega üles Tarbijakaitseameti kodulehele [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee). Võistluse eeltuvustus ilmus ka 7. septembri ja 21. septembri Õpetajate Lehes. Projekti bannerreklaamid ilmusid Koolielus, Noorte Infoportaal, Eesti Noorsootöökeskuse koduleheküljel, Delfi Noortekas.

Võistluse ülesande, selle lisad ja hindamiskriteeriumid töötati välja toitumis- ja toitlustusala spetsialistide ning haridusringkonna esindajate poolt, kuhu lisaks Tarbijakaitseameti esindajatele kuulusid Tallinna Ülikooli, Eesti Toiduainetööstuse Liidu, Eesti Kokkade Liidu, Põllumajandusministeeriumi, SüdameLiidu,

Tervisekaitseinspeksiooni, TTÜ Toiduainete Instituudi ja Eesti Põllumajandus-Kaubanduskoja esindajad. Võistlus oli üks osa Põllumajandusministeeriumi Eesti toidu projektist.

Võistlusele laekus kokku 20 võistlustööd üle Eesti – nii Valgast, Kohtla-Järvelt, Audrust kui ka Kärdlast. Töid esitati nii eesti kui ka vene keeles. Žürii valis välja neli parimat tööd. Võistlus kujunes väga tasavägiseks. Võrreldes eelmise aastaga oli mitmekesiseid menüüsid ja uudseid retsepte hindajate sõnul rohkem ning seega ka valiku tegemine keerulisem. Esikoha suhtes ei jõudnudki žürii selgusele ja nii jäid kaks tööd jagama I ja II kohta, kaks aga III ja IV kohta. Auhinnalised kohad saavutanud võistkonnad olid pärit Abja Gümnaasiumist ja Valga Jaanikese koolist ( I-II koht), III-IV kohta jäid aga jagama Põlula kool ja Kohtla-Järve Järve Gümnaasium.

Saadetud töödest võis näha, et menüüde koostamisega oli vaeva nähtud ning need sisaldasid päris palju uusi roogi, eriti just magustoite. Hindajatel oli hea meel tõdeda, et iga nädal oli paljudes menüüdes olemas supp ja kala, samuti värske köögiviljasalat ning et võistlustööde juurde oli lisatud ilus pildimaterjal valmistatud toidust. Samas nenditi, et rohkem oleks vaja kasutada kaltsiumirikkaid toiduaineid.

Ankeedi küsitlustulemusena ilmnnes, et lapsed tunnevad koolisööklas kõige enam puudust puuviljadest ja kohapeal valmistatud magustoitudest.

Juba praegu on mitmed võistkonnad teinud oma sööklatele ettepaneku võtta koostatud menüü kasutusse, mida mõnel pool on ka tehtud. Kõikide esitatud võistlustöödega tutvub spetsialist Tervise Arengu Instituudist, kes loodab nende hulgast leida uudseid ja tervislikke retsepte 2008. aastal ilmuvasse raamatusse.

Hindamiskomisjoni kuulusid erinevad toitumisvaldkonnaga seotud inimesed erinevatest organisatsioonidest: esindajad Tarbijakaitseametist, Põllumajandusministeeriumist, TTÜ Toiduainete Instituudist, Tallinna Ülikoolist, Tervise Arengu Instituudist.

Kõik osalenud võistkonnad said tänukirja ja tagasiside esitatud võistlustöö kohta. Parimatele osalejatele toimus 30. novembril Tarbijakaitseametis auhindade pidulik üleandmine. Osalenud võistkondade arvates oli tegemist huvitava ja kasuliku projektiga.



## Muud üritused ja tegemised

2007. aastal jätkus 2006. aastal valminud interaktiivse veebikeskkonna [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee) täiendamine, kus lisati uusi materjale reisimise, tervise, energiasäästlikkuse, eelarve ning E-kaubanduse teemadel.



Pilt 64

Käesoleva aasta septembris alustati ettevalmistusi tarbijateadlikkust tõstva multifilmi loomisega **Lasteka portaali** [www.lastekas.ee](http://www.lastekas.ee). Sihtgrupiks on 5-10 aastased lapsed. Samas töötatakse välja ka lisamaterjalid eelpool nimetatud portaali (puzzle, ristsõna, viktoriin, värvimisleht). Kokkuleppe kohaselt peaks valmis pakett (multifilm + infomaterjalid) olema portaalil üleval 09.01.2008.

Tarbijakaitseamet osales 2007. aastal koolitajana spetsiaalselt Euroopa päevikut ning tarbijahariduse võimalusi tutvustavatel **õpetajate koolitustel** "Kooli võimalused ja ülesanded tarbijahariduses". Õppepäevi viidi läbi Narvas, Tartus ja Tallinnas. Koolitusprojekti toetas Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Toimub pidev **Intraneti** täiendamine. Uue rubriigina on üleval uudised teistest tarbijakaitsega tegelevatest organisatsioonidest nii EL-s kui väljaspool (praegusel hetkel valdavalt Rootsi tarbijakaitseametist).

Ilmub ametisisene ajaleht **Ameti Teavitaja**.

## Loengud ja koolitused

Ametnikud on tarbijakaitsealaseid teadmisi jaganud nii üldhariduskoolides kui ka täiskasvanuhariduses ja ka erinevatel äripoole koolitustel. Näiteks viisid ameti esindajad Keila Gümnaasiumis läbi tarbijakaitsealase töötoa, mille raames õpilased mängisid tarbijakaitsealast lauamängu ning arutlesid tarbijakaitsealastel teemadel. Kokku viidi



2007. aastal läbi 32 erinevat äripoolle või koolidele, sh nii õpilastele kui õpetajatele, suunatud **tarbijakaitsealast loengut**.

### **Ametisisene koolitus**

Alates 1996. aastast on regulaarselt läbi viidud ametisiseseid koolitusi järelevalve osakonna inspektor-koosseisule, kaasa arvatud maakonnatalituste esindajad. Põhitähelepanu on suunatud turujärelevalvele ja sellega tekkinud probleemidele.

### **Infotehnoloogia**

Ameti sisene infovahetus on infotehnoloogia arenguga seoses muutunud aasta-aastalt operatiivsemaks. 2007. aastal jätkati tegevust, millega säilitati ameti infotehnoloogiline jätkusuutlikkus. Kõik ameti töökohad on varustatud kaasaegsete arvutitega. VPN (virtuaalne privaatvõrk) toimib keskameti ja maakonnatalituste vahel ning ka maakonnatalitused on lülitatud keskameti e-posti süsteemi. 2007.a 31. detsembri seisuga oli ametis arvutitöökohtade arv 64, sh maakonnatalitustes 15  
Täiendati kaebuste jälgimise süsteemi Takis. 2007 aasta lõpus alustati üleminekut uuele interneti portaali versioonile (Saurus 4.0).

### **Teabepäevad**

**Tabel 29. TKA spetsialistidele korraldatud tööalased teabepäevad 2007. aasta jooksul**

<b>Jrk nr</b>	<b>Teabepäeva teema</b>	<b>Lektor</b>
1	Mobiilne ID kui vahend internetipanga kasutamiseks	T. Pekk, I. Österman
2	Soodusmüük	M. Kokk
3	Nõuded kristallklaasist toote märgistamisele ja kristallklaasist toote määramise meetodid	M. Paidra
4	Dokumendiregister	T. Hanga
5	Digi TV	A. Rammus

6	Küttekollete, moodulkorstende jms probleemidest	R. Pukk
7	Ohustatud liikide konventsioon CITES	
8	Mõõtetulemuste vormistamine toidu massi mõõtmisel kaalumiseega	R. Kuub
9	Tulemasinate ohutusnõuete määrusest	A. Reinkort
10	Nõuded detergentidele	N. Promet
11	Biotsiidiseadus	N. Promet

## RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ

Ameti koostöö erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide ning teiste riikide tarbijakaitseametitega on olnud aastate jooksul väga tihe ning see jätkus ka 2007. aastal. Rahvusvaheline koostöö on tarbijakaitseameti jaoks olnud alati üheks prioriteediks. Seni on koostöö kõige rohkem hõlmanud projekte Euroopa Liidu ja Põhjamaadega.

### Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas

#### RAPEX (Rapid Exchange System)

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

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

Kõik turujärelevalveasutused on kohustatud regulaarselt vahetama omavahel informatsiooni nende poolt tuvastatud ohtlikest toodetest. Nimetatud informatsioon tuleb viivitamatult edastada ka Tarbijakaitseametile. Selleks on Tervisekaitseinspeksioon, Tööinspeksioon, Tehnilise Järelevalve Inspeksioon ja Maksu- ja Tolliamet määranud

kontaktisikud, kelle kaudu Euroopa Komisjonilt saadud informatsioon edastatakse pädevale asutusele ja hiljem saadakse tagasiside korras vastus vastavalt määratletud ajakavale.

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

Tarbijakaitseamet kontrollib RAPEX-i teadetes kirjeldatud ohtlike toodete olemasolu Eesti turul vastavalt oma pädevusele. RAPEX-i teadete alusel ohtlike toodete kontrollimise juhendile (kinnitatud Tarbijakaitseameti peadirektori 27.septembri 2006 käskkirjaga nr 1-1/16) vastavalt on maakonna inspektorid kohustatud kontrollima RAPEX teateid Euroopa Komisjoni kodulehel avaldatud nädala ülevaadete alusel aadressil

[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/rapex\\_en.htm#overviews](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/rapex_en.htm#overviews)

Vastavalt juhendile edastatakse ametisse laekunud teated personaalselt valdkonna eest vastutavale inspektorile. Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonna ja maakonnatalituste töötajad on kohustatud regulaarselt tutvuma ohuteadetega ning turujärelevalve teostamisel kontrollima ohtlike kaupade (mänguasjad, tööriistad, kodumasinad, rõivad, kosmeetikatooted, mööbel, lastehooldustooted, välgumihklid, laserid, valgustid, minimootorrattad jne) olemasolu kaubanduses. Kontrollimise tulemused vormistatakse akti või õiendina. Kontrollimise tulemused kokkuvõttena (milliseid teateid kontrollitud, milliseid objekte kontrollitud, kas ohtlikke tooteid leiti jne) esitatakse RAPEX kontaktisikule kord kuus iga kuu viimasel reedel. Ohtliku toote avastamisel inspektor fikseerib selle kontrollaktiga ning edastab saadud info koheselt RAPEX kontaktisikule. Samuti edastatakse ka teave ohtliku tootega sarnaste toodete avastamisest. 2007. aasta jooksul kontrollisid maakonnatalitused kokku **1363** RAPEX teates teavitatud toodete olemasolu Eesti turul kokku **8375** korral.

2007.a jooksul on Euroopa Komisjonilt RAPEX-i kaudu laekunud kokku teavet **1620** korral:

- **1363** ohuteadet tõsist ohtu põhjustavate toodete kohta (üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikli 12 alusel);
- **23** teadet toodete kohta, millised ei põhjusta tõsist ohtu, kuid nende suhtes on Euroopa liikmesriikides rakendatud kitsendusi turule laskmisel (sama direktiivi artikli 11 alusel);
- **234** informatiivse sisuga teadet nõuetele mittevastavatest mänguasjadest, kosmeetikatoodetest, minimootoratastest, mootorsõidukitest, elektrikaupadest jne.

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

- mänguasjad,
- liiklusvahendid,
- elektrikaubad,
- kosmeetikatooted,
- lastehooldustooted,
- rõivad,
- minimootorrattad,
- valgumihklid,
- isikukaitsevahendid,
- spordi- ja vabaajakaubad ,
- keemiatooted,
- laserosutajad jne.

2007 aastal ohtlikest kaupadest teavitamisel osalesid 27 Euroopa Liidu liikmesriiki, ning EFTA/EEA riik – Norra. Võrreldes 2006. aastaga kasvas tõsist ohtu põhjustavate toodete osas ohuteadete hulk ligikaudu 47,5%.

**Eesti on edastanud** meie turul avastatud **57** tõsist ohtu põhjustava toote kohta RAPEX-i kaudu kokku **20 ohuteadet**. Ohtlikud tooted, millede osas RAPEX teated edastati, olid järgmised:

***Mänguasjad (12):***

- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud kummist part Honey Baby Yellow Duck (di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 400 korda).
- Eesti päritolu puidust mänguasi Kastanjetid (plii ja kroomi migratsioon rohelisest ja kollasest värvidest ületasid lubatud piirväärtusi).
- Eesti päritolu järeleveetav puidust mänguasi Rohutirts (katsetamisel eraldasid katsesarved, mis mahuvad väikeste osade silindrisse, murdeotsad olid teravad ja võivad põhjustada vigastusi).
- Hiina päritolu vannikomplekt lastele “Bath tub pals” (di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 394 korda).
- Hiina päritolu vannimänguasjade komplekt “Duck Family” (di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 371 korda).
- Hiina päritolu mänguasjade komplekti “Lovely Collection” (di-isononüülftalaadi (DINP) sisaldus komplektis olevas eelikujulises mänguasjas ületas lubatud piirväärtuse 415 korda).
- Hiina päritolu kõristi Intelligence Toys (katsetamisel purunenud osad mahtusid väikeste osade silindrisse ning eraldunud osakesed läbisid šabloonid A ja B).

- Hiina päritolu mänguasi Superman Unusual toy No. NS 6603-19 (testimisel purunes liblika tiiva kinnitus ning purunenud tükid ja mitmed mänguasja detailid mahtusid väikeste osade silindrisse ning võivad seega põhjustada lämbumist).
- Hiina päritolu piuksuvate mänguasjade komplekt "Lovely Collection", EAN 5905898350800 (komplekti kuuluv sinine pall sisaldas di-isononüülfalaati (DINP) koguses, mis ületas lubatud piirväärtust 321, oranž pall koguses, mis ületas lubatud piirväärtust 351 korda ja kollane pall koguses, mis ületas lubatud piirväärtust 351 korda).
- Hiina päritolu mänguasjade komplekt Gunning No.3392-C (võib põhjustada lämbumist, kuna viskekeha pikkus koos iminapaga oli vähem kui 57 mm (ehk 29 mm)).
- Hiina päritolu mänguasjade komplekt Police No.3311 (võib põhjustada lämbumist, kuna viskekeha pikkus koos iminapaga vähem kui 57 mm (ehk 28 mm)).
- Hiina päritolu mänguasi Dog Piesek EAN 5901353000585 (võib põhjustada lämbumist ja vigastusi, kuna mänguasi purunes testimisel, mille tagajärjel eraldusid väikesed tükid, mis mahtusid väikeste osade silindrisse ning tekkisid teravad servad).

Ülalloetletud 12 ohtliku CE-märgisega tähistatud mänguasja kohta edastati info ka Euroopa Komisjoni Ettevõtluse ja Tööstuse Peadirektoraadi tekstiili-, moe- ja disainitööstuse osakonnale direktiivi 88/378/EMÜ artikli 7 alusel.

***Kosmeetikatooted (44):***

- 8 nimetust USA päritolu küünelakke sarjast N.Y.C (koostisainena oli kasutatud dibutüülfalaati).
- 3 nimetust USA päritolu O.P.I. küünetugevdajaid (koostisainena oli kasutatud dibutüülfalaati).
- Venemaa päritolu toitev öökreem tundlikule ja kuivale näonahale „Receptõ babushki agafii“ (mesofiilsete aeroobsete mikroobide sisaldus oli üle  $1,7 \times 10^4$  pmü/g).
- Venemaa päritolu juuksehooldusvahend „Antisedin“ (sisaldas pliidi).



Pilt 65

- 7 nimetust Suurbritannia päritolu küünelakke ja küünehooldusvahendeid sarjast Veronique (koostises oli kasutatud dibutüülftalaati).
- Saksamaa päritolu puuder Manhattan Soft Compact Powder Natural Look Sable 2 (pilt 60) (sisaldas pliidi).

Pilt 66

- 23 nimetust USA päritolu küünelakke sarjast Pinnacle® (koostisainena oli kasutatud dibutüülftalaati).

#### ***Keemiatooted (1):***

- Poola päritolu kontaktliim “Adhesive Technicql” (sisaldas 45% tolueni).

Nimetatud 57 ohtlikust tootest avastas 52 Tervisekaitseinspeksioon ja 5 toodet (mänguasjad) Tarbijakaitseamet. Ülalloetletud mänguasjad, keemia- ja kosmeetikatooted tunnistati Tervisekaitseinspeksiooni otsusega ohtlikeks ning kauplejat kohustati vastavalt kas Tervisekaitseinspeksiooni või Tarbijakaitseameti ettekirjutusega kõrvaldama ohtlik toode müügilt ja teavitama tarbijaid toote kasutamise seotud ohtudest ning võimalusest tagastada ohtlik kaup kauplusesse.

Peale RAPEX süsteemi kaudu info saamist ohtliku kauba kohta kontrollivad Tarbijakaitseamet ning teised turujärelevalve asutused vastavalt oma pädevusele nende kaupade olemasolu Eesti turul. RAPEX süsteemi kaudu **teavitatud ohtlikest** või neile sarnastest **kaupadest leiti Eestis 2007. aastal 51 toodet:**

- 32 mootorsõidukit;

- 6 mänguasja: mänguasjad Mattel, Inc.Fisher-Price/Mattel (0914/07); Mattel mänguasjad (0849/07); laste püstol Air Sport Gun CYMA G.056; laste kosmeetikakomplekt Make Up Set PRETTY MISS; kõristi lapsevankrile “Monkeys”; Hiina päritolu kilpkonnakujuline veemänguasi INTEX art 56524;
- 5 kosmeetikatoodet: Hiina päritolu hambapastad “Amalfi-Dent Classic”; “Amalfi-Dent Herbal”; USA päritolu Nexxus šampoonid Luxury Moisturizing Shampoo; Replenishing Nitrient Shampoo; Botanical Treatment Shampoo;
- 2 lastetoodet: laste käimistool Walker (Dimasa); laste narivoodi Jubee Bunkbeed 82006-08;
- 1 fotoaparaat: fotokaamera Hewlett-Packard;
- 1 keemiatode: jalgratta parandamiskomplekti kuuluv liim (pilt 61);



Pilt 67

- 1 majapidamistoode: Rootsi päritolu dekoratiivsed küünlad Skyrup/Café;
- 1 printer: värviline tindiprinter Philips Crystal 650, 660;
- 1 ehe: Leedu päritolu merevaigust kaelakee Green Baby;
- 1 jalatsid: väikelaste jalanõud Playshoes.

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

Vastavalt RAPEX-i juhendile on kohustatud Tarbijakaitseamet vastama liikmesriikide ohuteadetele 15-ne päeva jooksul juhul kui ohuteates kirjeldatud toodete tootjaks, importijaks või levitajaks on Eesti ettevõtte. Nimetatud põhjustel saadeti vastused järgmistele teadetele, milles viidati Eesti tootjale või importijale:

- Lätis müügilt kõrvaldatud kõristi lapse vankrile “Monkeys”, mille importijaks oli OÜ Honger;
- Lätis müügilt kõrvaldatud laste mänguasi Funny Car Elephant art 349, mille importijaks oli OÜ Vara Realiseerimiskeskus.

Toote ohutuse seaduse §10 sätestatud nõuete kohaselt on tootja või levitaja kohustatud viivitamatult teavitama turujärelevalveasutust vastavalt pädevusele juhul kui ta teab, et tema poolt turule lastud toode ei ole ohutu. Nimetatud informatsioon koos teabega tootja ja levitaja poolt vabatahtlikult kasutusele võetud meetmete kohta edastatakse samuti Euroopa Komisjonile kontaktisiku kaudu. **Tootja poolt vabatahtlikult algatatud toodete tarbijalt tagasinõudmise teateid saabus 11-el korral:**

- Laste narivoodi Jubee tüüp 82006 Tvilum-Scanbirk ApS,
- sõidukid Renault CLIO III ja MODUS,
- Renault TRAFIC II,
- Renault TRAFIC II,
- Renault Scenic II LHD,
- Renault TRAFIC II Faze,
- Mattel Pooh's Soft Baby Book,
- Velux katuseaken-rõdu mudel GDL P19,
- Sony akud Toshiba sülearvutitele,
- värviline tindiprinter Philips Crystal 650, 660,
- DeWalt XRPTM akulööktrellid-kruvikeerajad.

Laekunud teated edastati pädevatele järelevalveasutustele - Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile ja Tervisekaitseinspeksioonile. Tarbijakaitseameti valdkonna kuuluvate toodete osas võetud ühendust kauba levitajatega Eestis väljaselgitamiseks nende poolt ohtlike toodete suhtes rakendatud meetmeid.

### **PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe)**

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

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

**22. märtsil** toimus Londonis projekti EMARS (*Enhancing Market Surveillance through Best Practice*) osas workshop, mis oli korraldatud nii PROSAFE kui ka ADCO liikmetele erinevatest turujärelevalveasutustest üle Euroopa. Koolitus toimus ühe osana EMARS projekti 3 WP (*Best Practices in Market Surveillance*) tegevuste raames ning oli heaks võimaluseks leida ühiseid lahendusi ühtlasema turujärelevalve teostamiseks ning toodete ohutuse tagamiseks EL piires.

**9. ja 10. mail** Münchenis toimus ka PROSAFE korraline kevadine kokkusaamine. Peamiseks arutlusteemaks oli Prosafe projekti "EMARS" hetkeseis ja ülevaade töopakettide kaupa. Nimetatud projekti eesmärgiks on parandada, ühtlustada ja suurendada tarbijatoodete ohutuse alast turujärelevalvet GPDS võrgustiku raames. Kokkusaamisel anti ülevaade ka EL Vigastuste Andmebaasist ja selle viimastest arengutest, seejärel tehti ülevaade PROSAFE projekt hetkeseisust ja senistest tegevustest töopakettide kaupa. Arutati ka PROSAFE koostööd teiste turujärelevalvega tegelevate



institutsioonidega väljaspool Euroopa Liitu. Üheks selliseks väljundiks on PROSAFE osalemine ICPHSO (*International Consumer Products Health and Safety Organisation*) ning ICPCSC (*International Consumer Product Safety Caucus*) nõupidamistel.

Ühisprojektide osas tehti ettekanne nii tulemasinate projekti osas kui ka Poola poolt algatatud mänguväljakute projektide osas. Mõlemad projektid algaksid 2007. aasta teisel poolel. Tulemasinate projektiga on liitunud juba 12 osalejat ning mänguväljakute projektiga 8 liikmesriiki. Ka Eesti osaleb mõlemas projektis.

**29.10. – 30.10. oktoobril** toimus Brüsselis Prosafe projekti EMARS raames ka kahepäevane workshop. Esimest päeva alustati ülevaadetega töögruppide senistest tegevustest. Seejärel toimus erinevate osapoolte paneeldiskussioon, kus sõna võtsid erinevate organisatsioonide ja ühenduste esindajad. Nii näiteks said sõna ANEC, Business Europe, Orgalime ja CEN esindajad, kes jagasid arvamusi, millised on nende organisatsioonide poolsed ootused EMARS projekti tegevuse osas ning kuidas teha koostööd kõigi osapoolte vahel, et tagada soovitud tulemused turujärelevalve valdkonnas.

Workshop'i teist päeva alustati ülevaadetega erinevatest koostööprojektidest, milles Prosafe koostöövõrgustiku liikmed on viimastel aastatel osalenud:

- Piiriülesed turujärelevalve projektid madalpinge direktiivi valdkonnas: 2006 - elektrilambid; 2007- pikendusjuhtmed; 2008 – elektrilised jõuluküünlad.
- Balti mere regiooni koostöövõrgustiku töö ja ühisprojektid (2004 – odavad veekeetjad ja kohvimasinad; 2005 – laualambid ja isikukaitsevahendid; 2006 – mänguasjade akulaadid jne).
- EMARS projektid ning Prosafe roll erinevate koostööprojektide läbiviimisel.

Päeva teine pool möödus aktiivse arutelu ja diskussiooniga järgmiste teemade osas:

- Käsiraamat,
- riski hindamine,
- järelevalveametnike koolitus.

See workshopi osa andis hea võimaluse arutada laiemas ringis konkreetseid esilekerkinud küsimusi, jagada erinevate liikmesriikide kogemusi ning leida lahendusi praktilise töö käigus tekkinud probleemidele.

Päeva lõpus tehti kokkuvõtteid workshop'ist ning leiti, et tihe programm, huvitavad teemad ning sisukad arutelud olid heaks võimaluseks leida ühiseid lahendusi ühtlasema turujärelevalve teostamiseks ning toodete ohutuse tagamiseks EL piires.

**26. – 28. novembril** toimus Istanbulis PROSAFE korraline sügisene koosolek. Esimesel päeval alustati ülevaatega PROSAFE projekti EMARS hetkeseisust ja senistest tegevustest tööpakettide kaupa. Ühisprojektide osas anti ülevaade nii tulemasinate projekti kui ka Poola poolt algatatud mänguväljakute projekti osas.

Esimese päeva pärastlõuna oli planeeritud arutelule osalevate riikide tööplaanide ja võimalike koostööplaanide osas. Tehti ülevaade eelmise aasta tööplaanide koondist ning tutvustati mõningaid näiteid koostöö osas. Nii näiteks andis Erika Schmedt Saksimaalt ülevaate Balti Turujärelevalve Koostööst. Päeva lõpetas workshop väikestes töögruppides, et 2008 aasta tööplaanide alusel panna paika võimalikud teemad koostööprojektide osas 2008. aastaks.

Teisel päeval toimus ICPSC (*International Consumer Product Safety Caucus*) nõupidamine, kus esmalt arutati ühenduse administratiivseid küsimusi ning viimaseid arenguid ja uudiseid. Seejärel toimus spetsiaalne workshop, mis oli peamiselt mõeldud Türgi ametnikele, et anda neile ülevaade EMARS projektist ning läbi viia praktiline koolitus ka ohtlike toodete näidete varal.

Kolmandal päeval jätkus nõupidamine PROSAFE liikmetele, kus esmalt tehti kokkuvõtte eelmise päeva ICPSC koosolekust ning seejärel anti osalejatele võimalus rääkida turujärelevalve käigus avastatud ohtlikest toodetest. Nii toodi näiteid näiteks ilutulestiku raketidest ja mänguasjakujulistest ilutulestikest (Norra), väligaasisoojenditest (Holland), rõivastest ja tekstiilitoodetest, mis sisaldavad formaldehüüdi (Austria), tulekustutitest (Poola), küünlahoidjatest (Šveits), asbesti sisaldavast termosest (Malta) jne

### **Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee**

13. veebruaril osales Tarbijakaitseameti esindaja Üldise Toote Ohutuse Direktiivi kohtumisel, kus arutati Üldise Toote Ohutuse Direktiivi täitmist ning rakendamist ja diskuteeriti peamiselt lastekindlate tulemasinate teemal. Komisjonile on liikmesriikide poolt edastatud kaasfinantseerimise taotlemise eesmärgil mitmeid tooteohutusealaseid koostööprojekte. Tarbijakaitseamet andis nõusoleku osaleda PROSAFE poolt algatatud tulemasinate projektis ning Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseameti poolt algatatud mänguväljakute projektis.

Samuti osales Tarbijakaitseameti esindaja Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee nõupidamisel Brüsselis 29.11 – 30.11.2007.

Tarbijakaitseamet levitas 2007. aastal ettevõtjatele Euroopa Komisjoni poolt toodetud voldikut “Tootjate ja toodete levitajateatiseid ohtlike toodete kohta”.

2007. aastal vastas Tarbijakaitseamet mitmetele Euroopa Komisjoni või teiste liikmesriikide poolt laekunud küsimustikule ja järelepärimisele:

- küsimustik turujärelevalve korralduse kohta;
- arvamus isekustuvate sigarettidele nõuete kehtestamise osas;
- küsimused viimase viia aasta ohtlike toodete statistika kohta;
- arvamus lõbustusparkide ja nende ohutuse kohta;

- arvamus RAPEX logo osas;
- küsimustik turujärelevalveasutuse ja Tolliameti vahelise koostöö osas;
- küsimustik GPSD ülevõtmise kohta;
- küsimustik nn Piraatoodete kohta;
- ülevaade Mattel toodete tagasikutsumisega kaasnenud tegevustest;
- ettepanekud ja arvamused seoses Komisjoni otsusega isekustuvate sigarettide osas.

### **EL koostööprojektid** (*EU Regional Cooperation Project*)

**Luttide projekt** - EL koostööprojektide raames osales Tarbijakaitseamet luttide ohutuse projektis, mis sai alguse juba 2006. aastal. Projekti eesmärgiks oli testida lasteluttide ohutust ning nende vastavust Euroopa Standardile EN 1400:2002. Projektis osales kokku 5 riiki. Tarbijakaitseamet võttis testimiseks 5 erinevat luttu ning 2007. aasta aprilli alguses viidi läbi testimised ning avalikustati testimistulemused. Projekti raames testitud 23 luttu vastasid nõuetele 14 ehk 61 %. Tarbijakaitseameti poolt testimiseks saadetud luttudest vastasid kõik kehtestatud nõuetele.

**Mänguväljakute projekt** - 16. ja 17.oktoobril 2007 toimus Varssavis Poola Konkurentsi- ja Tarbijakaitseametis “*Safe Play on the Playground*“ koostööprojekti esimene nõupidamine, kus lepiti kokku organisatorsetes küsimustes ning projektis osalevate riikide (Bulgaaria, Eesti, Holland, Poola, Slovakkia, Sloveenia, Taani, Norra) esindajad kirjutasid alla koostöölepingule. Riikide esindajad tegid ettekanded, milles tutvustasid nende riigi seadusandlust mänguväljakute kohta ja praktilist tegevust selles valdkonnas. Nõupidamisel alustati ka praktilist tööd töögruppides. Töögrupid moodustati käsiraamatu, infomaterjalide ja kontrolllehe väljatöötamise osas.

**Tulemasinate projekt** – koostööprojektide osas osaleb Tarbijakaitseamet ka tulemasinate projekti osas, mis algasid 2007 teisel poolel. Tulemasinate projektiga on liitunud juba 12 osalejat.

13.detsembril osales Tarbijakaitse ametnik ka projekti korralisel nõupidamisel, mille eesmärgiks oli koostööprojekti etapil september-detsember 2007 tehtust kokkuvõtete tegemine ning eelseisva tegevuse koordineerimine. Nn Webex-i andmebaasis on kättesaadavad eelnevate nõupidamiste materjalid, tulemasinate testimistulemused ning muud tulemasina ohutusega seotud materjalid. Üheks päevakorra punktiks oli ka tulemasinate testimise korraldamine ja koordineerimine, mille eesmärgiks on vältida dubleerimist ning testimiskulude kooskõlastamist. Arutamisel oli samuti näidiste võtmise toiming, mille nõuded on kehtestatud ISO standardis. Olulisemad standardi nõuded, mida peab kindlasti arvestama tulemasinate näidiste võtmisel, on plaanis üles panna Webex-sse.

Koosolekust osavõtjad vahetasid kogemusi liikmesriikides tekkinud probleemide lahendamisel seoses uuenduslike, pool-luksuslike ja luksuslike tulemasinate

määratlemisega. Arvati, et tuleks paluda komisjoni täpsustada pool-luksuslike tulemasinate mõistet, mis kergendaks turujärelevalve teostamist. Samuti arutati tulemasinate levitajate/importijate poolt esitatavate nõuetekohasust tõendavate dokumentide korrektsust. Ühine arvamus oli, et arvesse saab võtta ainult neid dokumente, mis võimaldavad identifitseerida toodet ja mis sisaldavad kõike andmeid nii toote, kui ka tootja kohta.

### **Mänguasjade Ohutuse Direktiivi ekspertgrupp**

Mänguasjade ohutuse ekspertgrupi kohtumistel Brüsselis osales Tarbijakaitseameti esindaja 2007. aastal ühel korral. 26.03.2007 toimunud kohtumisel:

- anti ülevaade mänguasjade ohutuse direktiivi eelnõu hetkeseisust,
- anti ülevaade mänguasjades kasutatavate kemikaalide uuringust,
- arutleti teemal “mänguasjad toidukaupades,”
- arutluse all oli ka veemänguasjade klassifitseerimise juhend, kuid seda veel ei kinnitatud, kuna liikmesriikide poolt tuli täiendavaid soovitus juhendi osas.
- Standardiseerimine – arutleti järgmisi küsimusi: magnetit sisaldavad mänguasjad, järeleveetavate mänguasjade nõõride pikkus, mänguasjade täitematerjalid, elektriajamiga sõiduvahendite lubatud kiirus jne

### **Balti koostööleping I**

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

2007.a testis Tarbijakaitseamet nimetatud koostöölepingu raames helkureid nende peegeldusomaduste osas (28), vanniraamatuid (3), mänguasju (10) ja lastetooteid (14) ftalaatide sisalduse osas ning laste moehteid raskemetallide sisalduse osas (4).

6. detsembril toimus Riias koostöölepingu osaliste vahel korraline nõupidamine, kus käsitleti järgmiseid teemasid:

- turujärelevalve tulemused 2007 – diskussioon järgmise aasta turujärelevalveplaanide vahetamise osas, läbiviidud projektid, testimiste tulemused, esilekerkinud probleemid jne.
- Tõhus koostöö asutuste vahel ja selle efektiivsemaks muutmine – tooteinformatsiooni ja testimistulemuste vahetus, testimistulemuste tõlkimise vajadus, teiste ametiasutuste poolt tehtud otsused ja nende aktsepteerimine jne.

- Turujärelevalve prioriteedid ja plaanid 2008 aastaks, võimalikud ühisprojektid.

## **Balti koostööleping II**

5. juunil toimus Laulasmaal Eesti (Tarbijakaitseamet), Läti (*Consumer Rights Protection Centre of Latvia*) ja Leedu (*National Consumer Rights Protection Board of Lithuania*) tarbijakaitseametite vahel 2006. aastal allkirjastatud Balti riikide tarbijakaitsealase koostöölepingu raames järjekordne töökohtumine. Kohtumisel arutati tarbijakaitsealase koostöömääruse 2006/2004 rakendamist, Balti riikides olevate suurte kauplustekettide eksitavat hinnapoliitikat, lennupiletite lõpphinna avaldamist, SMS laenu temaatikat ning jooksvaid küsimusi. Peale kohtumist avaldati kõikides riikides ka pressiteade, mis juhtis suurte kauplustekettide juhatuste tähelepanu hindade erinevuse probleemidele nii kassades kui müügisaalides.

6. detsembril toimus Riias koostöölepingu osaliste vahel teine korraline nõupidamine, kus käsitleti järgmiseid teemasid:

- Tarbijakaitsealase koostöömääruse nr 2006/2004 rakendamine, ülevaade praktilistest juhtumitest, esilekerkinud probleemidest ja ettepanekud edasise koostöö paremaks läbiviimiseks.
- Ülevaade suvel Balti riikides läbiviidud hinna erinevuste kohta avaldatud pressiteatest ning sellele järgnevast tegevusest ja tulemustest.
- Erinevad praktilised juhtumid ebaausate lepingutingimuste, reklaami, tarbijalepingute jms vallas.

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

## **ICPEN koostöövõrgustik**

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

2007. aastal võttis Tarbijakaitseamet ICPENi koostöö raames osa järgmistest tegevustest:

**Veebruaris** toimus ICPENi traditsiooniline kuuajaline Pettuste Ennetamise Kuu (*Fraud Prevention Month*) kampaania, millest võttis osa ka Tarbijakaitseamet. Nimetatud kampaania eesmärgiks on tõsta tarbijate teadlikkust eelkõige interneti kaudu levivate pettuste osas. Eestis keskenduti kampaania läbiviimisel peamiselt tarbijate harimisele tuginedes teiste inimeste kogemustele. Kampaania raames viis TKA läbi järgmised tegevused:

- Avaldati pressiteade „Veebruar on rahvusvaheline internetipettuste vastu võitlemise kuu!”.
- TKA kodulehel avaldati gallup-küsitlus teemal „Milliste Interneti-pettustega olete kõige rohkem kokku puutunud?”.
- Tarbijatel oli võimalik oma kogemusi pettuste osas edastada nii läbi Tarbijakaitseameti kodulehekülje <http://www.tka.riik.ee/?id=2987> kui ka aadressile [arvamus@consumer.ee](mailto:arvamus@consumer.ee). Samuti oli avatud spetsiaalne foorum portaali [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee) kaebusteraamatus.
- Kampaaniat reklaamiti koos üleskutsega jagada oma interneti-pettustealaseid kogemusi nii ajalehes Postimees (nii paberkanalil kui internetis) kui ka Delfi uudisteportaalil.
- Kokkuvõtte Pettuste Ennetamise Kuust avaldati TKA kodulehel.

Reklaamikampaania oli edukaks. Delfi portaalil asuval banneril klikati tarbijate poolt 5695 korral ning postimees.ee ja tarbija24.ee portaalil kokku 3046 korral. Reklaami sõnum jõudis kindlasti lugejateni ning täitis edukalt oma eesmärgi teavitada avalikkust internetipettustest ning probleemile tähelepanu pöörata.

Postitusi Postimees.ee keskkonnas asuval Tarbija24 kaebusteraamatus tehti 273 ning kokku oli lugemisi 24 870. Otse Tarbijakaitseametile kirjutas oma kogemustest internetipettustega 20 inimest. Selle järgi võib väita, et antud teema on aktuaalne, kuna internet leiab üha laiemat kasutamist igapäevases elus, mistõttu on ka erinevat petturid hakanud seda aina enam kasutama.

Peamised pettused, mille osas tarbijad oma kogemusi jagasid olidki erinevad teated loteriivõitude ja pärandite avamise kohta. Samuti viidati erinevatele püramiidskeemidele kui ka ebareaalselt soodsate tingimustega võimalustele investeerida või kodus tööd teha. Ka vihjati võimalusele saada petta interneti-oksjonilt midagi ostes.

Gallupile vastanute hulgast 61% väitis, et enim on neil olnud kokkupuuteid teadete ja loteriivõitude või pärandi avamisest, 11% vastanutest pidas kõige levinumaks pettuseks püramiidskeeme ning 4% omas kokkupuudet phishingu ehk pangaparoolide püüdmisega. 16% vastanutest pidas kõige levinumaks teateid investeerimisvõimalustest või “tööta kodus” skeeme.

*Kokkuvõtvalt võib märkida, et teavitamine on oluline ning kampaania põhjal saadud tagasiside näitab, et üldiselt ollakse internetis leiduvatest lihtsamatest pettuskeemidest*

teadlikud. Paraku leidub aga ka neid, kes kahtlevad, et kas tegemist on ikka pettusega või tasuks pakkumisest kinni haarata.

**Veebruaris** esitas Tarbijakaitseamet ICPENile kohustusliku aruande perioodil 01.10.2005 – 31.12.2006 toimunud tegevuste kohta.

**19. – 20. aprillil** toimus Poolas, Krakowis järjekordne ICPEN koostöövõrgustiku konverents teemal „Tarbijate teadlikkuse suurendamine – Tarbija ja uued tehnoloogiad“, millest võtsid osa ka Tarbijakaitseameti esindajad.

**24.- 28 septembril** osales Tarbijakaitseamet ka ICPENi igaastases kampaanias Sweep Day, mille raames võeti vaatluse alla erinevad tarbijatele suunatud veebilehed, kus pakuti tarbijatele müügiks erinevaid nn tervisetooteid (kosmeetikatooted, ilutooted, toidulisandid), mis vastavalt veebilehtedel esitletavale teabele alandavad dramaatiliselt kaalu, ravivad erinevaid haigusi või omavad muid uskumatuna tunduvaid omadusi. Kontrollaktsiooni käigus kontrollis Tarbijakaitseamet kokku 23 erinevat eesti tarbijatele suunatud veebilehte, millest 13 veebilehe suhtes algatati põhjalikumad järelevalvemenetlused ning selle käigus koostati puudusi avastatud ettevõtjatele 13 märgukirja. Kõik ettevõtjad viisid selle alusel oma kodulehtedel sisse täiendavad muudatused, et tarbijatele esitletav teave oleks kooskõlas seadusandlusega

Tarbijakaitseamet vastas 2007. aasta jooksul mitmetele võrgustiku kaudu laekunud küsimustikule ja järelepärimisele. Näiteks on Tarbijakaitseamet:

- esitanud ettepanekuid järgmise Sweep Day teemade kohta;
- vastanud küsimustikule ICPEN Sisekommunikatsiooni Strateegia osas;
- avaldanud arvamust ICPEN Strateegia Plaani kohta;
- oalenud uuringus krediitkaartide intresside arvutamise kohta;
- vastanud küsimusele toitumisalaste väidete strateegia olemasolu kohta;
- vastanud küsimustele numbriliikuvuse kohta.

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

2. veebruaril viidi Tarbijakaitseametis läbi koolitus, kus Tarbijakaitseametnikele tutvustati CPCS programmi, selle toimimist ja erinevaid võimalusi. Koolituse viis läbi ametnik, kes osales 6.-7. detsembril 2006 Belgias Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud CPCS koolitus-treeningul. Treeningu käigus tutvustati programmi ning testverisooni abil sai tutvuda ka selle toimimise ja erinevate võimalustega.

22.mail viidi Tarbijakaitseametis läbi ka järgmine koolitus, mille raames õpetati ja tutvustati ka teiste pädevate asutuste esindajatele CPCS toimimist.

11-12. juunil oli viiel Tarbijakaitseameti ametnikul võimalik viibida tarbijakaitsealasel õppevisiidil Belgias Brüsselis ja Antwerpenis. TAIEXi poolt korraldatud õppesõidu peamiseks eesmärgiks oli tutvuda Belgia tarbijakaitsealaste tegevustega ning vahetada praktilisi kogemusi eelkõige tarbijakaitsealase koostöö määrusest (2006/2004) tulenevate kohustuste osas.

Tarbijakaitseamet osales septembri lõpul Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku raames läbiviidud **Sweep Day**'l „**Kui usaldusväärsed on lennupileteid müüvad veebilehed**”. Aktsiooni käigus kasutasid osalevate riikide tarbijakaitsega tegelevad rakendusasutused ühel ja samal ajal ühtset metoodikat, et leida ja uurida lennupiletite müügiga tegelevaid veebilehti, mis olid suunatud nende riikide tarbijatele. Ühisaktsiooni eesmärgiks oli tuvastada, kas veebis lennupileteid müüvate ettevõtjate tegevus on vastavuses või vastuolus seadusandlusega. Peamisel kontrolliti, kas kodulehel olev teave on korrektne või võib tarbijaid eksitada, kas veebilehtedel on esitletud lennupiletite lõpphind, kas reklaamitud pakkumisi on ka reaalselt saada jne.

Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti kokku 26 veebilehte, millest 14 nõudsid täiendavat menetlust. Neist 14 veebilehest 10 olid siseriiklikud ning 4 puhul tuli menetluse osas kasutada Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku abi. 10 Eesti ettevõtjale edastati märgukirjad, milles juhiti nende tähelepanu Sweep Day raames avastatud puudustele ning esitati nõue selgituste saamiseks ning puuduste likvideerimiseks. 4 juhtumi osas edastati läbi tarbijakaitsealase koostöö võrgustiku 2 täitemeetmete taotlust, 1 infopäring ning üks täiendav kiri juba lõpetatud juhtumi osas.

Sweep Day viidi läbi üheagselt 16 riigis ning kokku kontrolliti selle raames 447 lennupileteid pakkuvat veebilehte, millest 226 osas tuvastati puudusi. 163 juhtumit olid siseriiklikud ning 63 osas kasutatakse tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku abi. Sweep Day lõplikud kokkuvõtted ja tulemused koostatakse ning avalikustatakse 2008 aasta kevadel.

### *Statistika*

**Tarbijakaitseamet** on CPCS vahendusel edastanud **6 täitemeetmete** taotlust:

- 1.Saksamaale (kaugmüük) – tarbija tellis [www.katronics.de](http://www.katronics.de) e-kauplusest teleri. Kaupleja ei täitnud tellimust ega maksnud ka raha tagasi. Saksamaa vastas, et ettevõtja suhtes on algatatud kriminaalmenetlus.
- 2.Rootsi (hindade avaldamine) – Skandinavian Airlines veebilehel [www.sas.ee](http://www.sas.ee) ei olnud lennupiletite hinnad avaldatud koos maksude ja tasudega.
- 3.Holland (hindade avaldamine) – KLM Royal Dutch Airlines veebilehelt ja teeninduspunktist ostes on hinnad erinevad, aga sellekohast teavet veebilehel üleval ei ole.



4. Läti (hindade avaldamine) – ajalehes avaldatud Air Baltic reklaamil lennupileti hinnad ilma lisatasudeta ja maksudeta.
5. Läti (hindade avaldamine) – Sweep Day raames avastatud, et Air Baltic veebilehel ei ole lennupiletite hinnad avaldatud koos maksude ja tasudega.
6. Inglismaa (hinna avaldamine) – Sweep Day raames tuvastatud, et Easy Jet eestikeelsel veebilehel ei ole hinnad eesti kroonides.

**Tarbijakaitseamet on 2007.a edastanud CPCS vahendusel ühe informatsiooni taotluse ja ühe hoiatava teate:**

1. Holland (eksitav reklaam) – Sweep Day raames üle vaadatud KLM Royal Airlines veebileht ja tuvastatud, et reklaamitud odavaid pakkumisi ei olnud võimalik leida. Hollandi palvel edastatud täiendavaid materjale. (Informatsiooni taotlus)
2. Teave Paloma K OÜ ja Grand Baltic OÜ e-kaupluste tegevuse kohta. Hoiatus, et tarbijad ei saa tellitud kaupa ja makstud summat ei tagastata. (Alert ehk hoiatav teade)

**Ametile on saabunud 2007.a CPCS vahendusel 2 täitemeetme taotlust ning 2 informatsiooni taotlust:**

1. Läti (eksitav reklaam) – Kia Auto AS reklaam Läti ajalehes, milles ei olnud avaldatud ametlikku kütusekulu ja süsinikdioksiidi heitkoguse arvnäitajaid. Ettevõtjale tähelepanu juhitud, eksitus parandatud. (täitemeetme taotlus).
2. Läti (eksitav reklaam) – Hyundai Motor Baltic LTD uute sõiduautode reklaam Läti ajalehes, milles puudusid nõutavad andmed kampaania kestvuse osas. Tähelepanu juhtimine ettevõtjale. (täitemeetme taotlus).
3. Ungari (ajaosakud) – Ungari päring ajaosakuid müüvate ettevõtete kohta ja Eesti õiguslik regulatsioon selle kohta. (informatsiooni taotlus).
4. Taani (eksitav reklaam) – Küsimus, kas Estonian Air avaldab hindasid korrektselt? Taanile vastus, et eestikeelsel veebilehel on hinnad korrektselt avaldatud (informatsiooni taotlus).

2007. a on Amet CPCS vahendusel saanud **60 hoiatavat teadet** ehk alerti.

## **Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid**

### **Euroopa päevik**

Ameti osalusel valmis järjekorde koolipäevik “**Euroopa päevik: teejuht nutikale tarbijale**” 2007-2008 õppeaastaks, mis teavitab õpilasi tarbimise, tervise ja keskkonnaga seotud teemadel. Organisatsiooni *Generation Europe*'i tarbijaharidusprojekti rahastas DG SANCO, projekti eestipoolne partner oli MTÜ HeadEst. 16-18 aastastele õpilastele suunatud koolipäevikus on kokku 104 lehekülge erinevat tarbijakaitsealast infot. Päevik on kasutuses kõikides EL liikmesriikides.

Et toetada MTÜ Headest ettevõtmist viia 16-18 aastaste noorte seas läbi Euroopa päeviku õpilasuuring noorte tarbimisharjumuste kohta, pandi Tarbijakaitseameti koduleheküljel suurema osavõtu saavutamiseks üles ka bänner, millel klikates sai asuda küsimustikku täitma.

## Dolceta

Jätkus osalemine Euroopa Komisjoni DG SANCO projektis **DOLCETA** (*“Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults”*), mille eesmärgiks on kasutada ära olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa kui ka erinevate liikmesriikide tasandil, edendamaks tarbijaharidust. Projekti raames valmis 2006. aastal kõigis EL liikmesriigi keeltes internetipõhine tarbija eneseharimisevahend, mis on kättesaadav internetilehel <http://www.dolceta.eu>. Eestipoolne lepingupartner on Tallinna Ülikool, Tarbijakaitseamet osaleb projektis nõuandva ning materjale adapteeriva partnerina. Käesoleval aastal osales ameti esindaja projekti töökohtumisel Prantsusmaal Lilles, kus arutati uute moodulite – “Toote ja teenuse ohutus” ning “Abi ja nõuanded” (suunatud õpetajate koolitamisele) koostamise ning adapteerimisega seonduvat. Vastavate moodulite valmimise tähtajaks on 2008. aasta.

## CCN2

Tarbijakaitseamet osaleb Rahvusvahelises tarbijaharidusalases koostöövõrgustikus **“Consumer Citizenship Network 2”** (CCN2). Tarbijakaitseamet kuulub töögruppi nr 3 “Tarbijakodaniku õppekavade juhiste koostamine alg- ja põhikoolile”. Jaanuaris toimus Istanbulis Türgi Vabariigis CCN2 esimene töögruppide kohtumine ning mais 2007 toimus Sofias Bulgaarias CCN2 konverents “Building Bridges” ning teine töögrupi kohtumine, mille läbivaks teemaks oli mõistliku tarbimise põhimõtte rõhutamine kõigis eluvaldkondades. Kohtumisel arutleti selle üle, kuidas juurutada mõistliku tarbimise põhimõtteid tarbijaharidusse ning milliseid võtteid laste õpetamisel kasutada. Samuti püüti näidata seoseid tarbimise ja sellega seotud teiste eluvaldkondade vahel. Kolmas töögrupi koosolek toimus 07.-09.11.07 Maltal, kus alustati õppeplaanide koostamisega. Töögruppide vahelisel ajal on erinevad töögruppide liikmed sh Tarbijakaitseameti esindajad välja töötanud esialgsed juhendmaterjalid materjalid vastavalt teemade jaotusele (tarbija õigused ja kohustused).

**EL TARBIBA NÕUSTAMISKESKUS**

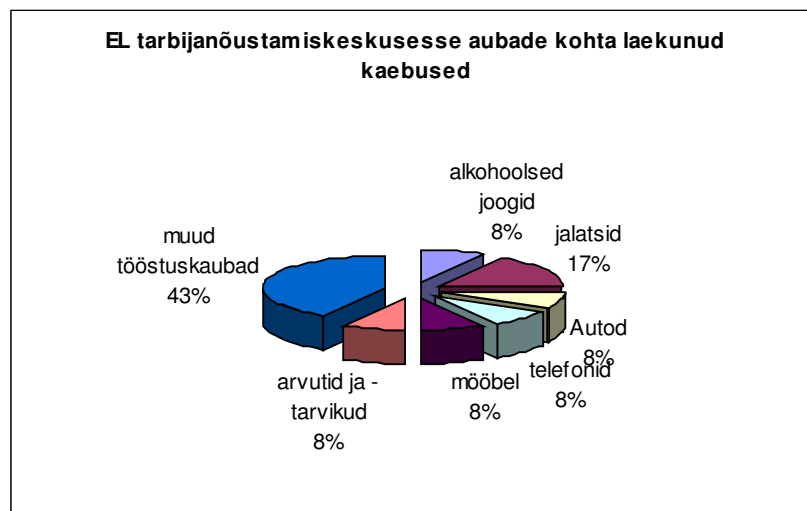


2005. aastal alustas Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tööd EL tarbija nõustamiskeskus. Keskus kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral ning keskuse tegevus (tööplaan ning eelarve aastateks 2007-2008) on fikseeritud Euroopa Komisjoniga sõlmitud lepingus. Nõustamiskeskuse eesmärgiks on pakkuda tarbijale nn täisteenindust ülepiiriliste ostudega seotud probleemide lahendamisel: tarbijate informeerimist, nõustamist, päringutele vastamist, kaebuste eelmenetlemist ning vahendamist kohtuvälistele instantsidele jne.

EL tarbija nõustamiskeskus on *European Consumer Centre's Network* võrgustiku liige. Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon.

### Piiriülesed kaebused

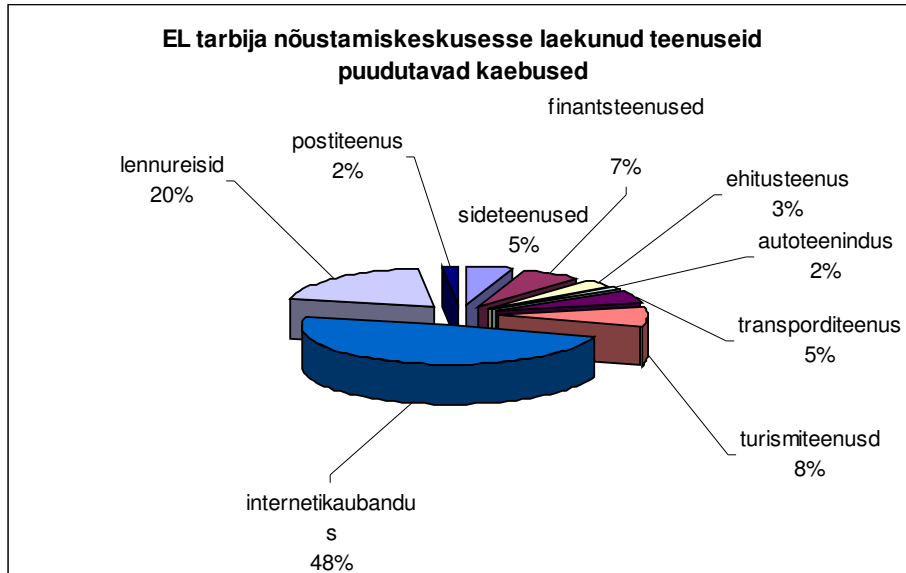
2007. aastal laekus keskusele kokku **93 piiriülest kaebust**, mis on üle 60% enam võrreldes 2006. aastal laekunud kaebustest. Sellest võib järeldada, et ülepiirilisi oste sooritatakse küllalt sageli ning teave EL tarbija nõustamiskeskuse poolt pakutavatest teenustest ning ECC võrgustikust jõuab järjest rohkem tarbijateni.



Joonis 36

Kokku pöördus 2007. aastal EL-i tarbija nõustamiskeskuse poole kaebusega **40** Eesti kodanikust tarbijat ning **53** kaebust esitati teise riigi tarbijate poolt otse või teiste ECC-keskuste vahendusel, puudutades seega Eesti kaupleja tegevust. Eesti kauplejate tegevuse peale laekus kaebusi enim Soome tarbijatelt (kokku 30) ja Läti tarbijatelt (6). Sellest võib järeldada, et enim sooritatakse ülepiirilisi oste naaberriikidest. Samas Eesti tarbijatelt laekunud kaebused on seotud väga erinevate EL liikmesriikidega, millest enim laekus kaebusi Suurbritannia, Prantsusmaa ja Soome ettevõtjate vastu, jagunedes vastavalt 6, 6 ja 4 kaebust.

Kokku laekunud 93 kaebusest leidis 2007. aastal lahenduse 78 ning 15 kaebuse menetlus jätkus järgmisel aastal. Enamus lõpetamata menetlustest oli seotud Interneti-kaupleja Paloma K OÜ tegevusega või puudutas teise riigi kauplejaid, mistõttu sõltub lahenduse leidmine teise riigi ECC keskusest.



Joonis 37

Kõige probleemsemaks valdkonnaks ülepiiriliste ostudega seoses võib laekunud kaebuste põhjal pidada Interneti-kaubandust, mille kohta laekus 32 kaebust. Antud arvust 18

kaebust olid seotud Eesti interneti-kaupleja Paloma K OÜ tegevusega, kes pakub kaupu läbi Interneti-lehekülje [www.dvdmedia.ee](http://www.dvdmedia.ee) ning ei toimetata tellitud ning makstud kaupu tarbijateni. Interneti-kaubandust puudutavates kaebustes oligi peamiseks probleemiks tellitud ja makstud kauba mittekohaletoomimine ning asjaolu, et kauplejaga ei ole võimalik kontakti saada või ei täida kaupleja oma lubadusi probleem lahendada.

Teise probleemse valdkonnana võib välja tuua lennureisid, kus pöördumisi laekub nii lendude hilinemiste ja tühistamiste kui ka kadunud või rikutud pagasiga seoses. Kokku laekus lennureisija õigusi puudutavaid ülepiirilisi kaebusi 16.

### Näited laekunud kaebustest

Eesti tarbija versus Rootsi lennufirma:

*Kõige komplitseeritumaks kaebuseks osutus 2007 aastal keskuse menetluses olnud Eesti tarbijate kaebus Rootsi lennufirma vastu. Nimelt broneerisid Eesti kodanikud Rootsi reisifirma vahendusel kaks lennupiletit Rootsist Tai Kuningriiki suunduvale lennule, makstes piletite ning reisikindlustuse eest kokku 14 320.- Rootsi krooni.*

*Kuna mõlemad reisijad olid Eesti kodanikud ning Eestist otselendu Tai Kuningriiki ei toimu, siis algas reis Tallinnast Rootsi sõitva reisilaevaga, mille piletite eest maksid tarbijad kokku 1292.- Rootsi krooni. Tarbijate eesmärgiks oli Rootsi Arlanda lennujaamast edasi lennata Tai Kuningriiki.*

*Pärast tarbijate jõudmist Arlanda lennujaama soovisid nad registreeruda broneeritud lennule Tai Kuningriiki. Lennuettevõtja esindaja aga keeldus tarbijaid lennukile lubamast, kuna neil puudus viisa Tai Kuningriiki sisenemiseks. Tarbijate sõnul uurisid nad aga enne reisile minekut hoolikalt Tai Kuningriigi viisa saamise tingimusi, muuhulgas ka Eesti Välisministeeriumi Konsulaarosakonnast ja Tai Kuningriigi Välisministeeriumist ning saadud teabe kohaselt on Eesti kodanikel võimalik viisa osta riiki saabumisel. Seega tuli lennufirma poolne keeldumine nimetatud kodanikke lennukile lubamast neile äärmiselt ebameeldiva üllatusena, arvestades nii kantud kulutusi kui ka seda, et vastav kinnitus reisitingimuste kohta oli saadud eelnevalt mitmetest ametlikest allikatest.*

*Pärast lennukile mittelubamist lennuettevõtja poolt, võtsid tarbijad koheselt telefoni teel ühendust Tai Kuningriigi Konsuliga Rootsis, et üritada tekkinud ebameeldivat olukorda lahendada. Tai Kuningriigi Konsul kinnitas info õigsust Eesti kodanikele viisa väljastamise kohta Tai Kuningriiki saabumisel ning võttis seejärel ise ühendust Rootsi reisifirmaga kust lennupiletid olid ostetud, kes omakorda suunas selle informatsiooni edasi lennufirma esindajale. Vaatamata sellele keeldus lennufirma esindaja tarbijaid lennukipardale lubamast ning nimetatud kodanikud olid sunnitud Eestisse tagasi pöörduma. Kuna samal päeval ei olnud enam võimalik Eestisse naasta, olid tarbijad sunnitud muretsema oma kulul nii majutuse kui ka uued lennupiletid. Uute lennupiletite maksumuseks oli 1909.- Rootsi krooni ühe inimese kohta.*

*Arvestades, et kaebus oli esitatud Rootsis tegutseva lennufirma vastu, edastas EL tarbija nõustamiskeskus kaebuse menetlemiseks oma Rootsi kolleegidele Konsument Europasse (ECC Rootsi), kes pakkus välja võimaluse edastada kaebus menetlemiseks ning seeläbi omapoolseks hinnangu andmiseks Rootsi Tarbijakaebuste ametile (Allmänna reklamationsnämnden). Paraku aga tegi Rootsi Tarbijakaebuste amet otsuse lennuettevõtja kasuks, viidates sellele, et lennuettevõtja lähtus oma tegevuses ülemaailmses reisistandardis TIM (Travel Information Manual) toodud andmetest, mille kohaselt peab Eesti kodanikel olema Tai Kuningriiki sissesõiduks viisa.*

*Selline lahendus Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskust ei rahuldanud, mistõttu pöörduti abi saamiseks kahel korral Eesti Välisministeeriumi poole, kes kinnitas et Eesti kodanikel on õigus osta viisa Tai Kuningriiki saabudes piirilt. Samuti palus nõustamiskeskus Välisministeeriumi seisukohta olukorras, kus reisijad kannatavad märkimisväärset kahju reisistandardis TIM avaldatud ja lennufirmade poolt ainiti aktsepteeritava info ebaõigsuse eest, samas kui reisijad on saanud eelnevalt samas asjas teistsugust, kuid siiski tõest teavet erinevatest ametlikest allikatest (saatkonnad, ministeeriumid jne). Välisministeeriumilt saadud vastuse kohaselt on nad seisukohal, et TIM-is sisalduva info eest peab vastutama TIM-i väljaandja. Samas rõhutades, et kui*

*TIM-i väljaandja ei ole ebaõige või puuduliku info eest vastutav, ei tohiks lennufirmad, reisibürood jms oma tegevuses TIM-is olevast infost siduvalt ja lõplikult lähtuda.*

*Menetluse käigus pöördus nõustamiskeskus ka TIM-i väljaandja, IATA Netherlands Data Publications poole nendepoolse seisukoha kui ka võimaliku abi saamiseks. Saadud vastuse kohaselt teevad nad kõik endast oleneva, et TIM-is avaldatud informatsioon oleks kehtiv ning päevakohane, kuid tänu andmete sagedasele muutumisele ei ole nad vastutavad juhul, kui keegi kannatab kahju tulenevalt ebaõigetest andmetest, välja arvatud juhul, kui info on avaldatud tahtlikult ebaõigesti või hooletuse tagajärjel.*

*Hoolimata EL tarbija nõustamiskeskuse poolt läbi viidud pikast ja põhjalikust menetlusest ei õnnestunud tarbijate probleemi kohtuväliselt lahendada ning tekkinud oli olukord, kus kahe riigi ametiasutused on samas asjas erinevatel seisukohtadel, s.t vastavalt Rootsi Tarbijakaebuste ameti poolt tehtud otsusele antud asjas on TIM-i näol tegemist ametliku infoallikana, kuid Eesti Välisministeeriumi poolt saadatud kirjadest võib üheselt järeldada, et nimetatud ülemaailmne reisistandard TIM ei ole aktsepteeritav ametliku infoallikana. Paraku oli tekkinud olukord, kus keegi ei vastutanud olulise info ebaõigsuse eest ning seeläbi ka tarbijatele tekitatud kahju eest, milleks oli kokku 33 898 Rootsi krooni ning tarbijate nõue jäigi rahuldamata.*

*EL tarbija nõustamiskeskusel ja Tarbijakaitseametil puudusid kahjuks täiendavad võimalused kaebuse lahendamiseks, sest lennuvedaja näol ei olnud tegemist Eestis registreeritud ettevõttega.*

### **Soome tarbija versus Eesti elektroonikamüüja:**

*Soome tarbija ostis ühest Tallinna elektroonikapoest kohvimasina, väärtusega ligikaudu 100 eurot ehk 1500 eesti krooni. Soome jõudes ja masinat kasutusele võttes märkas tarbija, et masin oli puudusega ning ei töötanud korralikult. Esialgu proovis tarbija probleemi lahendada Soomes, hakates otsima sama kaubamärgi esindajat Soomes. Paraku selgus, et Soomes antud mudelit ei müüda, mistõttu ei saanud antud masinaga seotud probleeme (nt korraldada masina ümbervahetamist) Soomes lahendada. Seejärel pöördus tarbija Eestis talle masina müünud kaupleja poole. Esialgu proovis tarbija probleemi lahendada telefonitsi, uurides kas tal oleks võimalik leida probleemile lahendus Soomes, arvestades et nii on tarbijale lihtsam ja mugavam. Kahjuks kaupleja ja tarbija kokkulepet ei saavutanud, mistõttu saatis tarbija oma kaebuse kauplusele E-kirja teel, küsides võimalusi probleemi lahendamiseks. Paraku ei vastanud kaupleja tarbija kaebusele kahe kuu vältel, mistõttu tegu tarbija avalduse Soome Euroopa tarbijakaitsekeskusele (ECC Finland), paludes abi probleemi lahendamisel. Soome kolleegid vahendasid kaebuse lahendamiseks EL tarbija nõustamiskeskusele.*

*Nõustamiskeskus külastas kaebuse asjaolude selgeks tegemiseks kauplust ning teavitas kauplejat tema seadusjärgsetest kohustustest, mille tulemusel nõustus kaupleja puudusega kohvimasina välja vahetama või tarbijale raha tagastama, kui leiab tõendamist, et tegemist on tootmisveaga. Kauplejapoolne soov oli, et tarbija toimetaks*

*masina kauplusesse, et saaks kindlaks teha kas tegemist on tootmisveaga või mitte. Kaebuse menetlemine jätkus läbirääkimistega ning asjaolude ja võimaluste selgitamisega, et kuidas peaks kohvimasina Eestisse toimetamine toimuma ning kes peab tasuma transpordikulud.*

*Menetluse tulemusel saatis tarbija kohvimasina postiga Eestisse kauplejale ning kaupleja tuvastas vaatluse põhjal tootmisdefekti ning tagastas tarbijale kohvimasina maksumuse ning toote Eestisse toimetamisega seotud kulud, kogusummas 130 eurot.*

## **Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine**

2007. aastal laekus EL-i tarbija nõustamiskeskusele 74 kirjalikku järelepäringut. Sisu pooldest olid järelepäringud väga varieeruvad, kuid esile võib tõsta inimeste soovi saada infot lennureisijate õiguste kohta lendude hilinemistel või tühistamistel, samuti seoses Interneti-kaubanduses esinevate probleemidega. Lisaks küsiti erinevate kauplejate usaldusvääruse kohta, kehtiva seadusandluse kohta Euroopa Liidus ning tarbija õiguste kohta defektsete toodete tagastamisel jne.

2007. aastal nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes telefoni teel 97 tarbijat või ettevõtjat.

## **Avalikud suhted**

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus on 2007. aastal avaldanud meedias mitu teemakohast artiklit, tutvustades lugejatele tarbija õigusi ülepiiriliste ostude ja reisimise teemadel, samuti käsitledes lennureisija õigusi jms. Koostöös ajakirjanikega on meedias avaldatud ka ülepiiriliste ostude teemalisi artikleid nt oma hoiatatud tarbijaid oma kohustusi mittetäitva interneti-kaubamaja eest.

Käesoleval aastal tuli Euroopa Komisjon välja initsiatiiviga tähistada 15. märtsi lisaks rahvusvahelise tarbija õiguste päevale esmakordselt ka kui **Euroopa tarbija päeva** ning rääkida sel päeval võimalustest, mida Euroliitu kuulumine tarbijale annab. Sellega seoses andisid EL tarbija nõustamiskeskus ja Tarbijakaitseamet välja teemakohase pressiteate, mille eesmärgiks oli teavitada tarbijaid siseturu poolt pakutavatest võimalustest ja ühtsetest tarbijakaitsereeglitest Euroopa Liidus. Meediakajastus Euroopa tarbija päeva osas oli väga hea, teemat käsitleti mitme tele- ja raadiokanali uudistes ning päevalehtedes.

Esimesel poolaastal valmis keskuse **2006. aasta aruanne**, mida jagati keskuse koostööpartneritele (Euroopa Komisjoni ja Parlamendi esindused Eestis, *Europe Direct* infopunktid üle Eesti, turismiinfopunktid, kõik tarbijäühendused Eestis jt) ning kõigile ECC-võrgustiku keskustele.

### **Tarbijatele suunatud teave**

EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge** [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee), mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt. Kodulehekülg pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

- 2007. aastal andis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus välja ning levitas järgmisi **tarbijateabematerjale**:

- inglisekeelne Tarbijakaebuste komisjoni ning teisi Eesti kohtuväliseid organisatsioone tutvustav voldik **“Alternative Dispute Resolution in Estonia”** Voldiku eesmärgiks on tutvustada Eestis oste sooritanud tarbijatele ja teistele ECC-võrgustiku keskustele võimalusi kaebusi kohtuväliselt lahendada. Antud voldikut on levitatud läbi kõikide ECC-keskuste üle Euroopa ning ka läbi turismiinfokeskuste.

- voldik **“Mida tasub teada, kui plaanite osta välismaalt kasutatud autot?”**. Voldik annab näpunäiteid erinevatel autoostuga seotud teemadel, sh müügilepingu, hinna, müügimeetodite, garantii jm osas. Voldikut levitatakse läbi tarbijäühenduste, Euroopa Komisjoni Eesti esinduse, Europe Directi ning teiste EL-ga seotud infopunktide, samuti läbi ameti maakonnatalituste ning erinevatel teabepäevadel.

- temaatiline **postkaart “Euroopa Liidus on mõnus elada ja reisida!”**, mis käsitleb tarbijakaitse aspekte EL-s ning juhatab tarbijad täiendava teabe saamiseks keskuse kodulehele [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee). Postkaardid kuuluvad levitamisele Internetikohvikutes, raamatukogudes, Europe Directi ning teistes EL-ga seotud infopunktides ja mujal.

2007. aastal jätkati ka varasemalt toodetud voldikute levitamist, nt turismiinfopunktides, Tallinna sadamas jm. Lisaks levitati keskuse voldikuid läbi Europe Direct infopunkti infostendi 29.11.-01.12. toimunud messil Teeviit.

Täiendavalt valmistati ette ja toodeti 2007. aastal kolme riigi Eesti, Läti ja Leedu nõustamiskeskuste ühisprojektina valminud tarbijateabevoldik **“Külastades Balti riike”**, mis keskendub tarbija õigustele eelnimetatud riikides ning ilmub kolmes keeles – inglise, saksa ja rootsi keeles.

- El tarbija nõustamiskeskuse tegevusi ning tarbija õigusi EL kontekstis ehk ülepiiriliste ostudekorral on 2007 aastal käsitletud ka erinevates teiste organisatsioonide poolt välja antud trükistes – Kodaniku käsiraamatus, Euroopa Päevikus, jne . Lisaks on tarbija õigusi ülepiiriliste ostude korral käsitletud ka



erinevatel üritustel ja loengutes (õpetajate seminaridel, Tallinna Ülikoolis jm).

- 9. mail tähistas EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste Eestis esindatud EL võrgustikega **Euroopa Päeva**. Euroopa Päeva puhul jagasid keskuse töötajad Paides spetsiaalses telgis Eesti Euroopa Liikumise poolt korraldatud üritusel tarbijakaitsealaseid infomaterjale ning nõustasid tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes.
- EL tarbija nõustamiskeskuse initsiatiivil avaldati teiste riikide ECC-keskuste kodulehekülgedel Eesti kauplejaid ning piiriüleseid oste puudutavat materjale, nt avaldati Soome keskuse kodulehel hinnavõrdlus Eesti valuutavahetuspunktide kohta, paljud ECC-keskused avaldasid hoiatuse oma kohustusi mittetäitva Eestis registreeritud Interneti-kaubamaja kohta, jms.

### **Osalemine ECC-Network töös**

Aasta jooksul on keskuse töötajad osalenud mitmel võrgustikusisestel üritustel, sh ka korralistel töökoosolekutel Brüsselis.

- 16.-17. aprillil osalesid keskuse töötajad õppesõidul Kreeka Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse (ECC Greece). Õppesõidu eesmärgiks oli vahetada kogemusi tarbijate teavitamise ja avalike suhete alaste tegevuste osas, samuti arutada konkreetseid võimalusi ülepiirilise kaebuste edukaks lahendamiseks. Lisaks käsitleti õppesõidu raames ka mõlema keskuse koostööd erinevate kohalike ning rahvusvaheliste partneritega.
- 14. juunil osalesid keskuse töötajad Saksamaal, kui EL eesistujamaa ECC-keskuse korraldatud seminaril, mille eesmärgiks oli tutvustada kahe võrgustiku – ECC-võrgustiku ja CPC-võrgustiku (tarbijakaitsealase koostöömääruse raames tegutsevate rakendusasutuste koostöövõrgustik) vahelist koostööd.  
15. juunil osales EL tarbija nõustamiskeskus Saksamaal tarbijakaitsekeskuse ECC-Kehl eestvedamisel Berliinis korraldatud vabaõhuüritusel “Euro village”, mille raames jagasid kõik võrgustiku keskused spetsiaalsetes riigilippudega märgistatud telkides teavet ja infomaterjale keskuste ning ECC-võrgustiku tegevuse kohta. Ürituse raames viidi läbi ka avalik arutelu, mida juhtis Euroopa Komisjoni tarbijakaitse volinik Meglena Kuneva.



Pilt 68. Vabaõhuüritus “Euro village” Berliinis

- 20. septembril osalesid keskuse töötajad Balti riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste töökoosolekul Vilniuses, mille raames töötati välja ühine tarbijateavitusmaterjal “Külastades Balti riike” ning 21. septembril osaleti Vilniuses läbi viidud seminaril “Kohtuvälised tarbijakaebuste lahendamise võimalused”, kus keskuse poolt tutvustati seminari ettekandes ka Eesti Tarbijakaebuste komisjoni tööd.



Pilt 69. Balti riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste töökoosolek Vilniuses

- 15. oktoobril osalesid keskuse töötajad Varssavis Balti mere riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste ADR-seminaril, mis keskendus kohtuväliste süsteemide ehk ADR’de tööpõhimõtete tutvustamisele ning erinevate riikide kogemusele piiriüleste tarbijakaebuste lahendamisel ADR-süsteemides. EL tarbija nõustamiskeskuse poolt tutvustati seminaril ettekandega Tarbijakaebuste komisjoni tööpraktikat ning seda reguleerivat seadusandlust.



Pilt 70. Balti mere riikide Euroopa tarbijakaitsekeskuste ADR-seminar Varssavis

- 8. novembril viidi Lissabonis läbi järjekordne ECC-võrgustiku koostööpäev, mille üheks eestvedajaks ja korraldajaks oli Eesti EL tarbija nõustamiskeskus. Koostööpäeval keskenduti võrgustiku ühisprojektidele ning Euroopa Komisjoni poolt loodud kaebuste jälgimise andmebaasiga seotud küsimuste arutamisele ning probleemidele lahenduste leidmisele. 9.-10 novembril osales nõustamiskeskus Portugali, kui EL eestistujamaa poolt läbiviidud konverentsil tarbijate kollektiivsete huvide kaitse teemal.
- Keskus osales ECC-võrgustiku ühisprojektis “Lennureisija õigused: tarbijate kaebused”, mis analüüsis 2006. aastal 27 erineva Euroopa tarbijakaitsekeskuse menetluses olnud lennureisija õigustega seotud juhtumit, mida laekus 25 liikmesriigi ning Norra ja Islandi peale kokku ligi 5000.

Uuringus analüüsitud tarbija kaebused puudutasid nii lendude tühistamist kui hilinemist, samuti reisijate pardale mittelubamist ja pagasi viibimist, kadumist või rikkumist. Uuringust nähtus, et lennureisijate õigusi puudutavate kaebuste arv Euroopas on võrreldes 2005. aastaga kasvanud 96%. Samas ei ole alust arvata, et olukord on hüppeliselt halvenenud, pigem on kaebuste kasvu taga asjaolu, et lendude arv on suurenenud, samuti on kasvanud tarbijate teadlikkus oma õigustest, mille tulemusel esitatakse ka rohkem pöördumisi.

Lisaks kaebuste statistikale ja analüüsile sisaldab ühisprojektina läbi viidud uuring ka 34 erinevat soovitusi lennureisijate olukorra parandamiseks, samuti konkreetseid näiteid tarbijatega juhtunud olukordadest üle kogu Euroopa. Selline probleemide kaardistamine ning analüüsimine ja nendest lennuvedajate teavitamine aitab loodetavasti kaasa olukorra paranemisele ja tarbijate teadlikkuse tõstmisele.

6. detsembril viidi ECC Belgia eestvedamisel Brüsselis ühisprojekti tulemuste avalikustamiseks läbi pressikonverents, kus kommenteerisid nii uuringu tulemusi kui

lennureisijate olukorda laiemalt lennuvedajate, rakendusasutuste ning ECC-keskuste esindajad. Ühisprojekti tulemustest andis nõustamiskeskus välja ka pressiteate ning täiendavalt ühispressiteate koos Euroopa Parlamendi liikme Katrin Saksaga, kes tegeleb muuhulgas parlamendis ka siseturu ja tarbijakaitse küsimustega

- 13.-14. detsembril osalesid keskuse töötajad õppesõidul Hispaania Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse (ECC Spain). Õppesõidust võtsid osa ka Ungari ECC keskuse esindajad. Õppesõidu eesmärgiks oli vahetada kolme erineva ECC keskuse vahel kogemusi igapäevase töö osas. Kohtumisel arutati tarbijate teavitamise ja avalike suhete elluviimise teemadel, samuti võrreldi ja tutvustati ADR-süsteemide ehk kohtuvälise kaebuste lahendamise süsteemide toimimist kolmes erinevas liikmesriigis ning arutati konkreetsete piiriüleste kaebuste lahendamist. Lisaks tutvustati õppesõidul osalejatele Hispaanias välja töötatud veebipõhist tarbijaharidusprogrammi ning külastati laboratooriumi, mis tegeleb erinevate kaupade testimisega.



Pilt 71. Õppesõidul Hispaania Euroopa Tarbijakaitsekeskusesse (ECC Spain)

## TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD 2007

**Tabel 30. Tarbijakaitseameti kohtuasjad**

	Menetlus 2007.a	Lõpuni jõudnud 2007.a
Haldusasjad	8	3
Väärteoasjad	2	1
Tsiviilasjad	4	2
Asju kokku	14	6

## HALDUSASJAD

2007.a algas või toimus halduskohtus Tarbijakaitseametiga seotud menetlusi kokku 8 haldusasjas. Neist jõudis lõpuni kolm haldusasja.

2007. aastal on Tarbijakaitseamet teinud 89 ettekirjutust ja neist on vaidlustatud 3.

1. Lõpule jõudis kohtumenetlus AS-ga Estonian Air seoses Tarbijakaitseameti poolt lennuettevõtjale 03.11.2006.a tehtud ettekirjutusega lennupiletite lõpphinna avaldamise kohta. AS Estonian Air täitis ettekirjutuse ja võttis ettekirjutuse peale esitatud kaebuse kohtust enne istungi toimumist tagasi 11.04.2007.a.
2. Tarbijakaitseamet on 09.03.2007.a esitanud kaebuse Tallinna Halduskohtusse seoses sellega, et OÜ Acerra on jätnud Tarbijakaitseametile hüvitamata Ameti poolt järelevalve käigus kauplejale tehtud analüüside kulud. Kohus tagastas kaebuse määrusega 15.03.2007.a keeldudes seda läbi vaatamast, kuna Tarbijakaitseametil puudub õigus halduskohtu kaudu selliste kulude hüvitamist nõuda, kuna Tarbijakaitseametil puudub selleks pädevus.
3. OÜ King Berry ja OÜ Conesco Eesti esitasid kaebuse Tarbijakaitseameti 04.05.2007 ettekirjutuste peale. Ettekirjutuse tegemise põhjustas asjaolu, et eelnimetatud ettevõtted ei esitlenud marjade müügil ühikuhinda üheselt ja selgelt. Koos kaebusega ettekirjutuse tühistamiseks esitati ka esialgse õiguskaitse taotlus, mida kohus ei rahuldanud. Seepeale võtsid OÜ King Berry ja OÜ Conesco Eesti kaebuse tagasi.
4. I astme kohtuvaidlus jõudis lõpule Tarbijakaitseameti ja AS-i B.W.T King vahel seoses Ameti poolt 09.06.2006.a tehtud ettekirjutusega lepingu tüüptingimuse kohta, mis nõuab tarbijalt ekspertiisitasu hüvitamist. Kohus otsustas 25.05.2007 AS B.W.T King kaebuse rahuldada ja tühistada Tarbijakaitseameti ettekirjutus. Tarbijakaitseamet esitas otsusele apellatsioonkaebuse. Seega jätkub menetlus II astme kohtus.
5. I astme kohtuvaidlus jõudis lõpule ka Olympic Casino Eesti AS-ga, kes vaidlustas Tarbijakaitseameti 26.05.2005.a tehtud ettekirjutuse seoses reklaamiseaduse (hasartmängu reklaami keelu) rikkumisega. Kohus kaebust ei rahuldanud (otsus 03.04.2007) ning Olympic Casino Eesti AS esitas apellatsioonkaebuse. Seega jätkub ka antud asjas menetlus II astme kohtus.
6. AS Tallink Grupp esitas 03.10.2007.a. kaebuse Tallinna Halduskohtule, Tarbijakaitseameti poolt 15.08.2007.a. tehtud ettekirjutuse tühistamiseks koos esialgse õiguskaitse taotlusega. Ettekirjutusega kohustati AS'i Tallink Grupp lõpetama suitsetamise lubamist mootorlaeval Galaxy asuvates toitlustuskohtades.

Esialgse õiguskaitse taotlust I astme kohus ega ka Ringkonnakohus ei rahuldanud. Kohtuvaidlus esimeses astmes toimus jaanuaris 2008. Selles kohtuasjas kasutas Tarbijakaitseamet ka õigusabiteenust. Esimese astme kohtus saavutas Tarbijakaitseamet AS Tallink Grupi üle võidu, kuid vaidlus jätkub 2008. aastal Ringkonnakohtus.

7. OÜ Monex on vaidlustanud halduskohtus Tarbijakaitseameti poolt 15.10.2007.a tehtud ettekirjutuse valuutavahetusteenuse pakkumisel lõpphinna avaldamise kohta. Menetlus on pooleli I astme kohtus. Selles kohtuasjas kasutab Tarbijakaitseamet ka õigusabi teenust.
8. Kodanik F.N. on esitanud halduskohtule 19.10.2007.a kaebuse Tarbijakaitseameti tegevusetuse peale, kuna leidis, et Amet ei ole tema õigusi kaitsnud. Asja menetlus on hetkel I astme kohtus pooleli.

## VÄÄRTEOASJAD

Tarbijakaitseamet kui kohtuväline menetleja menetles 2007.a kokku 516 väärteoasja, millest vaidlustati 1 väärteootsus.

2007 aastal on lõpule jõudnud 1 kohtuvaidlus väärteoasjas ja on algatatud uus menetlus, mis on praegu I astme kohtus.

1. 13.02.2007.a jõudis lõpule kohtuvaidlus OÜ Morande Shoes ja Tarbijakaitseameti vahel seoses sellega, et kaupleja vaidlustas Tarbijakaitseameti 25.10.2004.a tehtud väärteootsuse allahindluse kohta antava teabe ja ostu tõendaval dokumendil olevate andmete kohta. Kohus lõpetas menetluse 13.02.2007.a väärteoasja aegumise (2a) tõttu.
2. Algatatud on uus kohtuasi Terve Pere Apteek OÜ juhataja Malle Vilgas`e poolt Tarbijakaitseameti 07.06.2007 tehtud väärteomenetluse otsuse tühistamiseks. Tarbijakaitseamet otsustas vaidlustatud väärteomenetlusega trahvida apteegi juhataja Malle Vilgas`t selle eest, et apteegis müügil olnud osadel kosmeetikatoodetel puudus ühikuhind. Kohtuvaidlus on hetkel I astme kohtus.

## TSIVIILASJAD

2007 aastal oli menetluses 4 tsiviilasja. Neis asjades esindas amet tarbijaid vastavalt pädevusele TKS § 37 lg 4 alusel, kui ettevõtja ei ole täitnud Tarbijakaebuste komisjoni otsust ja vaidlus on oluline tarbijate üldiste huvide ning seaduse kohaldamise seisukohalt.

Lõpule on jõudnud 2 tsiviilasja, ühe kohtuasja puhul on II astme kohus I astme otsuse tühistanud ja saatnud tagasi I astmesse, 1 menetlus jätkub I astme kohtus.

1. Lõppes 12.07.2006 aastal alanud kohtuvaidlus OÜ-ga Valerino. Tarbija ostis kauplejalt ebakvaliteetsed jalatsid ning peale pretensiooni esitamist kaupleja tarbijaga enam ühendust ei võtnud. Ka Tarbijakaitseameti sekkumine ei andnud tulemusi ning amet esitas tarbija esindajana hagiavalduse kohtule. 20.04.2007 tegi Harju Maakohus tagaseljaotsuse, millega rahuldab tarbija E.M. kaebuse ning nõudis kostjalt välja jalatsite maksumuse ja kohtukulud. Jalatsite hinna tasus kaupleja tarbijale, kuid kuna kaupleja vabatahtlikult kohtuotsust ei täitnud, edastas Tarbijakaitseamet kohtukulude sissenõudmiseks asja kohtutäiturile.
2. 15.10.2007.a lõppes tarbija L.T. 18.03.2005.a alanud kohtuvaidlus OÜ-ga Morande Soes seoses jalatsite lepingutingimustele mittevastavusega. Kohus otsustas tarbija hagi rahuldada ja kauplejalt tarbija kasuks välja mõista nii jalatsite maksumuse kui kohtukulud. OÜ Morande Shoes kaebas otsuse edasi II astme kohtusse. II astme kohus ei rahuldanud kaupleja apellatsiooni, seega peab kaupleja tarbijale hüvitama jalatsite maksumuse ja kohtukulud.
3. 17.04.2007.a lõppes esimese astme kohtus 05.06.2006.a alanud vaidlus Tarbijakaitseameti poolt esindatud tarbija T.M. ja OÜ Estour vahel tarbija õiguste kaitseks seoses pakettreisilepingu tingimuste rikkumisega (pagasi purunemine). Kohus jättis tarbija hagi rahuldamata ja menetluskulud poolte endi kanda. Tarbijakaitseamet esitas mais 2007 tarbija nimel otsusele apellatsioonkaebuse. Ringkonnakohus otsustas septembris tühistada maakohtu otsuse ja saata asi uueks läbivaatamiseks esimese astme kohtule, apellatsioonkaebus osaliselt rahuldada. Vaidluses on Tarbijakaitseamet kasutanud õigusabi teenust.
4. Jätkub 29.06.2005 aastal alanud kohtuvaidlus I astme kohtus Tarbijakaitseameti poolt esindatud tarbija J.V. ja OÜ Morande Shoes vahel seoses jalatsite lepingutingimustele mittevastavusega.

## KOKKUVÕTE

Seisuga 1. jaanuar 2007 oli Tarbijakaitseameti koosseisus endiselt **62** töötajat. Nende hulka kuulusid ka 2005. aasta alguses uue osakonnana tööd alustanud EL tarbijanõustamiskeskuse 2 töötajat. Ameti eelarve moodustas 2007. aastal 15,372 miljonit krooni.

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

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

## **RIIKLIKU JÄRELEVALVE TEGEMINE TARBIJATURUL**

2007. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **3681** kontrollakti:

- **2377** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- **934** akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- **239** akti teenindusettevõtete;
- **118** akti toitlustusettevõtete ja
- **13** akti reklaami, müügiedenduse ja varia kohta.

Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **760**-s ehk **20,6 %** kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati järgmisi ettenähtud sanktsioone:

- 1) Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **89** juhul;
- 2) Väärteo otsuseid tehti **697** juhul, millest suulisi hoiatusi tehti **179** juhul ja trahve määrati **518** juhul (kogusummas **297 930** krooni).

Koostatud **89** ettekirjutust jagunesid järgmiselt:

- **30** teeninduse;
- **26** ettekirjutust toidukaupade;
- **27** ettekirjutust tööstuskaupade;
- **6** ettekirjutust reklaami osas.

Kokku võeti tooteid testimiseks **258** korral. Nendest toidukaupu testiti 113 korral ja 145 korral testiti teisi tarbijaturul müüdavaid kaupu.

## **Toidukaubad**

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **1052** akti:

- jaekaubanduses **883**,
- toitlustamises **118**,
- turukaubanduses **47**,



- hulgikaubanduses **4**.

**Toidu testimist** teostati kvaliteedi määramise osas **113** korral, sealhulgas tarbijate kaebuste alusel 25 korral. Rikkumisi avastati **19** juhul ehk **16,8 %**.

**Väärteomenetlusi** rakendati:

- toiduseaduse alusel **164** korral,
- alkoholiseaduse alusel **52** korral,
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **49** korral.

Kõige enam rikkumisi täheldati selliste kaubagruppide juures nagu piim ja piimatooted (751 kontrollaktsiooni ning 266 rikkumist ehk **35,4%**), kala ja kalatooted (302 kontrollaktsiooni ja 92 rikkumist ehk **30,5%**), värske puu ja köögiviljad (kontrollaktsioone 364 ja rikkumisi 87 ehk **23,9%**).

## **Tööstuskaubad**

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist tööstuskaupadega seotud ettevõtetes ja koostati **2377** kontrollakti: **2352** akti jaekaubandusettevõtete kohta; **15** akti turukaubandusettevõtete kohta; **10** akti hulgikaubandusettevõtete kohta.

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **26** ettekirjutust.

Vastavalt toote ja teenuse ohutuse seaduse ja teiste õigusaktide ning laekunud info põhjal võeti testimiseks **145** toodet, millest ohtlikeks osutusid **23** eset ning kvaliteedile ei vastanud **23** toodet. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad ja helkurid. Sealhulgas turujärelevalve korras testitud **40** mänguasjast osutusid ohtlikeks **9** ehk **22,5 %** ning **28** testitud helkurist oli ohtlikud **8** ehk **28,6 %**.

Kõige enam rikkumisi täheldati selliste kaubagruppide juures nagu talveturismi atraktsioonid (5 kontrollaktsiooni ja 4 rikkumist ehk **80%**); vedelkütuste müüginõuded (133 kontrollaktsiooni ja 75 rikkumist ehk **56,4%**); sisemänguväljakud (kontrollaktsioone 27, rikkumisi 12 ehk **44,4%**); keemiatooted (kontrollaktsioone **647**, nendest rikkumisi avastatud 276 juhul ehk **42,7%**) ja tulekolded ning küttesüsteemid (kontrollaktsioone **51**, nendest rikkumisi 16 ehk **31,4%**).

## **Hinna avaldamise nõuded**

Kauba hinna avaldamise nõuete, sh ühikuhinna nõude täitmisest ketikauplustes, väikekauplustes, turu ja tänavakaubanduses ning bensiinjaamades kontrolliti tööstuskaupade osas **1426** korral ja rikkumisi avastati **747** korral ehk **52,4 %**.

Toidukaupade osas kontrolliti ühikuhinna esitlemise nõuete täitmist **2406** korral ja rikkumisi avastati **321** korral ehk **13,3 %**.

Kõige sagedamini esinevad puudused hinnateabe edastamisel ühikuhinna osas on järgmised:

- ühikuhind avaldamata,
- ühikuhind avaldatud puudulikult,
- ühikuhinnad avaldatud loetamatult.

Ühikuhinna kontrollimise käigus jaguneb rikkumiste protsent tooteliigiti järgnevalt:

***Tööstuskaubad:***

- 63,4 % autokeemia ja -hooldusvahendite osas;
- 52,7 % ehitusmaterjalide osas;
- 36,2 % kemikaalide ja tarbekeemia osas;
- 22,4 % kosmeetikatoodete osas.

***Toidukaubad:***

- 19,3 % rikkumisi teravilja- ja pagaritoodete osas,
- 16,7 % rikkumisi võiderasvade osas,
- 16,7 % rikkumisi puu- ja köögiviljatoodete osas,
- 15,7 % rikkumisi piima ja piimatoodete osas,
- 15,6 % rikkumisi alkoholivabade jookide,
- 15,4% rikkumisi kondiitritoodete osas,
- 12,4 % rikkumisi kala ja kalatoodete osas,
- 8,7 % rikkumisi liha- ja lihasaaduste osas,
- 7,1 % alkoholsete jookide osas-

Hinna avaldamise nõuete täitmist vaateakendel eksponeeritavate kaupade osas kontrolliti kokku **117** korral, millest rikkumisi leiti **64** korral ehk **54,7 %**. Rikkumiste osas koostati **4** ettekirjutust, koostati **19** väärteotsust ning **41** korral märgiti akti selle nõude täitmise kohene kohustus. Kõik ettekirjutuse saanud kauplused täitsid ettekirjutuses esitatud nõude ning varustasid vaateaknal esitletud kaubad hinnateabega.

Hinnateave puudus vaateakendelt peamiselt suveniiride kauplustes. Hinnateabe väiksuse ning selle puudumise probleem ilmnas eriti suveniiride ja ehtekaupluste puhul.

**Eurohinna** avaldamine on praegu Eestis soovituslik ning ei ole kohustust hinda eurodes avaldada. Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti eurohinna avaldamist **67** korral ning siis pöörati tähelepanu eurohinna avaldamise puhul eurokursi õigsusele eesti krooni suhtes. Puudusi avastati selles osas **11** korral ehk **16,4 %**. Tegemist oli siiski üksikute

puudustega ning üldhinnang turuolukorrale on suhteliselt hea. Hindade avaldamisel on aluseks võetud krooni ja euro õige suhe – 15,6466.

**Hinnaerinevusi** müügisaalis ja kassas olevatel hindadel kontrolliti kokku **558** tööstuskauba puhul ning **686** toidukauba puhul Rikkumisi hinnaerinevuste osas esines kokku **42** korral. Hinnaerinevust esines tarbija kahjuks (st müügisaalis esitletud hind oli madalam kui kassas/hinnakontrolli postis) **28** erineval kaubal. Hinnaerinevust esines ka tarbija kasuks (st müügisaalis esitletud hind oli kõrgem kui kassas kassas/hinnakontrolli postis) **14** erineval kaubal.

Rikkumiste osas paistsid silma Maxima kauplustekett ning Rimi Eesti Food AS kauplused (Rimi kauplused ning Säästumarket). Maxima kauplustes esines hinnaerinevusi kokku **12** erineval kaubal ning Rimi Eesti Food AS kauplustes **8** erineval kaubal. Rikkumiste osas algatati kokku **8** väärtegu (4 Rimi osas ja 4 Maxima osas) ning karistati ettevõtjaid rahatrahviga.

Järelevalve korras kontrolliti **müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist** müügikohtades **255** korral ning soodusmüüke kajastavaid reklaamlehti vaadati üle **38** korral, rikkumisi avastati **17** korral ehk **6,6 %**.

## **Reklaamiseaduse järelevalve**

Reklaamivaldkonnas tegeleti järelevalve korras kokku **381** reklaamijuhtumiga, mis jagunesid järgnevalt:

- **155** korral juhtisid kas tarbijad või ettevõtjad Tarbijakaitseameti tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele;
- **131** korral algatas Amet omapoolsed menetlused plaanilise järelevalve käigus avastatu alusel;
- **95** korral nõustati ettevõtjaid tulevaste reklaamikampaaniate osas või vastati muudele reklaamialastele küsimustele.

Järelevalve teostamise käigus vormistati **63** õiendit. Koostati **6** ettekirjutust, **90** tähelepanujuhtimist ning algatati **6** väärtegu (millest 3 väärteo osas on seisuga 31.12.2007 menetlust pooleli).

Enim tuvastati eksitava reklaami juhtumeid, kuid rikkumisi oli rohkem veel alkoholi reklaami, hasartmängureklaami, toidu reklaami ning tubakareklaami puhul.

Lisaks kontrolliti 94 korral tarbijakampaaniate tingimusi. Rikkumisi avastati 24 korral.

## **Teenuste järelevalve**

Tarbijakaitseamet teostas 2007. aastal turujärelevat peamiselt selliste teenuste üle nagu:

- turismiteenused (kaasa arvatud lennureisijad);
- valuutavahetusteenused;
- Internetikaubandus;
- Autoparklad ja parkimismajad;
- kinkekaardid;
- müügigarantii tingimused;
- rendiautode kasutustingimused;
- sprordiklubid ja veekeskused;
- meelelahustusteenuste lõpphinna avaldamine jne.

Näiteks kontrolliti internetikaubanduse järelevalve käigus tellimistingimusi kokku **16** korral:

- **12** ettevõtja e-kaupluse tellimustingimused on pärast Ameti tähelepanujuhtimisi viidud kooskõlla võlaõigusseaduses sätestatuga. Sealhulgas on **3** e-kaupluse tingimuste suhtes lisaks tähelepanujuhtimistele algatatud ka vääртеomenetlused ja määratud rahatrahv.
- Seisuga 31.12.2007 oli menetlus pooleli veel **4** e-kaupluse osas.

Peamised puudused, mis järelevalve käigus tuvastati, olid alljärgnevad:

- lepingust taganemise õiguse osas ebakorrekse teabe andmine,
- tarbija lepingust taganemise korral tema poolt tasutud raha tagastamise küsimus,
- kodulehel ettevõtja andmete mitteesitamine,
- tarbijatelt 100 % ettemaksu nõudmine.

## **TARBIJATE KAEBUSTE LAHENDAMISE KORRALDAMINE**

Tarbijad esitasid 2007. aastal Tarbijakaitseametile kokku **1633** avaldust, nendest 833 kaubandus-, 746 teenindusettevõtete ning 2 reklaami ja 47 üldprobleemide kohta. Tarbijakaitseamet lahendas lahendati **1530** avaldust. Teistele asutustele edastati 5 avaldust.

Erinevate **tööstus-ja toidukaupade** kohta laekus 2007. aastal kaebusi kokku **833**, millest 808 avaldust laekus tööstuskaupade ja **25** toidukaupade kohta.

Tööstuskaupade kohta esitatud kaebuste hulgas on jätkuvalt enim kaebusi jalatsite kohta (**201**), sellele järgnevad arvutid ja –tarvikud (**115**), telefonid ja muud sidevahendid (**90**), mööbel (**92**), kodutehnika (**54**), telerid, muusika ja raadiokaubad (**44**), rõivad (**36**) jne.

Toidukaupade kohta esitatud kaebuste hulgas esitati enim avaldusi liha ja lihatoodete kohta **5**, alkohoolsete jookide kohta **3**, piima ja piimatoodete ja tootlustuse kohta mõlemad **2** korral. Kaevatud on lisaks nendele aga veel näiteks juur-ja puuviljade, kala ja kalatoodete, pagaritoodete, toidulisandite, alkoholivabade jookide jms kohta.

Tarbijakaitseameti 2007. aastal kokku võetud andmed näitavad, et **teenustest** valmistavad tarbijatele kõige enam peavalu ehitusteenused (**140**). Väga problemaatiliseks on üha enam muutumas ka internertikaubandusega seonduv (**137** kaebust). Suhteliselt palju probleeme on endiselt ka sideteenustega (**67** kaebust) meelelahutus (**63**)-ja turismiteenustega (**46**).

## Tarbijakaebuste komisjon

Tarbijakaitseameti poolt menetletud kaebustest edastati tarbijate poolt komisjonile **205** kaebust, mis on 12,5% 2007. a registreeritud kaebuste koguarvust. Komisjon menetles 2007. a kokku **209** kaebust, nendest 4 oli Tarbijakaitseametis registreeritud 2006. aastal. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 59 võrra.

**Kaupade** kohta esitati aruandeaastal kokku **161** avaldust (eelmisel aastal 165), seega on avalduste arv mõnevõrra vähenenud. Tooteliigiti kõige rohkem avaldusi laekus **jalatsitele** kokku **60**, **arvutitele 21**, **mobiiltelefonidele 20**, **mööblile 13**, **kodumasinatele 10** (neist 2 pardlit, pesumasin, kohvimasin, 2 mahlapressi, 4 tolmuimejat), **rõivastele 8**, **TV ja muusikakaupadele 7**, **käekottidele 4**, **väärismetallile 4**, **muudele tööstuskaupadele** kokku **14** kaebust (autod 2 (sõiduauto ja motoroller), optikakaubad 2, relvad 2, (käekell, vann, lapsevanker, turvahäll, trimmer, mootorsaag, gaasikatel, õhksoojuspump).

**Teenuste** kohta esitati kokku **44** kaebust (2006. a 97 kaebust). Teenuste kohta esitatud kaebuste arv vähenes tunduvalt põhiliselt turismiteenuste kaebuste arvelt. 2006. aastal esitati turismiteenuste kohta 50 avaldust, millest 34 oli seotud Karfagen Travel OÜ reisiga. Kõige rohkem kaebusi 2007. aastal oli **ehitusteenuste** kohta, kokku **21** (põhiliselt ukсед; aknad), neist üldehitusele 2; **turismiteenuste** kohta **5**; **autoteenindusele 4**; **keemilise puhastuse** kohta **6**; **muudele teenustele 8** (auto rent, teleri remont, õmblusteenus, majutusteenus, interneti teenus, õppemaksu tasumine, iluteenus, viivisenõue).

Aasta jooksul on toimunud kokku 232 istungit (nendest põhiistungeid 205 ja jätkuistungeid 27).

Komisjoni istungitel on tehtud **206** otsust, neist 1 mullu laekunud kaebuse kohta. 3 kaebuse lahendamine jätkub 2008. aastal. Kvartalite lõikes on tehtud otsuseid: I kvartalis **62** (eelmisel aastal 98); II kvartalis **60** (48); III kvartalis **29** (72) ja IV kvartalis **55** otsust (42).

Laekunud kaebustest sai positiivse või tarbijat rahuldava kokkuleppe lahenduse **115 kaebust** ehk **55,8%** komisjoni saadetud kaebuste üldarvust. Nendest **rahuldatud on 44, lahenenud kokkuleppel 58** (nendest 8 enne istungit), **osaliselt rahuldatud 13, rahuldamata 67, väljus pädevusest 24** kaebust.

Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuseid **ei täitnud 10** ettevõtet, kokku **12** otsust, mis on **10,4%** tarbija kasuks lahenenud otsustest.

## **TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE**

Kokku nõustati tarbijaid (infotelefonil, vastuvõtul, erinevate osakondade töötajate ning kirjaliku pöördumiste kaudu) 2007. aasta jooksul **22 984** juhul.

Kõikidest nõustatud tarbijatest käis **3221** ise vastuvõtul Tallinnas või maakonnatalitustes, **13 726** helistasid ameti infotelefonile ja **3856** tarbijat küsisid telefoni teel nõu teiste osakondade töötajatelt. Tarbijatelt ja ettevõtjatelt laekunud kirjalikele teabenõuetele ja järelepärimistele vastati **2181** korral.

Võrreldes 2006. aastaga on nõustamiste arv **449** võrra tõusnud. Vähenenud on vastuvõtul käinud, infotelefonile ja teiste osakondade töötajatele helistanud tarbijate arv, kuid see-eest on kasvanud kirjalike järelepärimiste arv lausa **1164** võrra

Põhilised probleemid, millega tarbijad TKA infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad, on valdavalt aasta-aastalt samad: jalanõud, kodutehnika, arvutid ja arvutitarvikud, telefonid ja muud sidevahendid, rõivad ja muud tekstiiltooted, ehitusteenuseid, autoteenindus jne.

Peamiseks teabe edastamise kanaliks 2007. aastal oli ameti Interneti **kodulehekülg** [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee). Kodulehekülge aktualiseeriti pidevalt ja lehekülge pakub teavet nii eesti, vene kui inglise keeles. Aasta lõpul avaldati ameti koduleht uues versioonis (Saurus).

Lisaks teeb amet koostööd erinevate teabeportaalidega, mis on loodud tarbijatele või ettevõtjatele informatsiooni vahendamiseks ning portaalide eesmärgiks on anda praktilist infot Eestis elavate inimeste õiguste ja kohustuste kohta. Peamine koostööpartner 2007. aastal oli tarbijaportaal [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee).

## **Kampaniad**

Veebruaris viis Tarbijakaitseamet läbi **teavituskampania**, mille eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust internetis levivatest petuskeemidest, et ennetada võimalikke pettuseid. Lisaks Eestile osales veebruaris või märtsis kampanias üle kolmekümne riigi. Eestis keskenduti kampania läbi viimisel peamiselt tarbijate harimisele tuginedes teiste inimeste kogemustele. Oma kogemusi oli tarbijatel võimalik Tarbijakaitseametile edastada läbi Tarbijakaitseameti kodulehekülje ning täiendavalt oli avatud spetsiaalne foorum portaali [www.tarbija24.ee](http://www.tarbija24.ee) kaebusteraamatus.

Maikuu algatas Hansapank **kampania “Laena mõistlikult”**, mille eesmärgiks on laenupakkumiste kõrval pakkuda tarbijatele teavet ka laenamisega seotud ohtudest ning teavitada tarbijaid senisest enam laenunõustamise võimalustest.

Detsembrikuus käivitas Tarbijakaitseamet koostöös MTV ja reklaamiagentuuriga Rakett **kampania**, mille raames kutsuti tarbijaid seoses jõulueelse ostuhullusega **arukalt tarbima**. Kuna tarbimine on keskkonna säästmise temaga väga tihedalt seotud, otsustas ka tarbijakaitseamet kampaniaale öla alla panna. Detsember nimetati seega **mõistliku tarbimise (Shop Smart)** kuuks.

## Hinnavaatlus

Kogu Euroopa Liidus on tarbijakaitse üheks eesmärgiks pakkuda võimalikult palju teavet toodete ja teenuste hindade kohta. Eesti kauplustest kõige sagedamini ostetavate toodete müügihindade vaatlust, mida alustati oktoobrist 2004, jätkati ka 2007. aastal. Hinnavaatluse eesmärgiks on jälgida hindade muutumist Eestis, sh ka võimalikke hinnamuutusi seoses euro käibelevõtmisega tulevikus.

Jaekaubanduse ja toitlustuse ettevõtetes tehti hinnavaatlusi kolmes linnas: **Tallinnas, Tartus ja Viljandis**. Hinnavaatluste käigus uuriti keskmiste tarbijate poolt sagedamini ostetavate toodete hindu 14 kaupluses.

Tarbijakaitseamet viib hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures ettevõtte töötajaid sellest ei teavitata. Toidu- ja esmatarbekaupade hinnavaatluse tulemuste kokkuvõtte avaldatakse iga kuu Maalehes.

2007. aastal viidi läbi kokkuvõtlik uuring hindadest vahemikus 2005-2007. aastal. Analüüsiti selliste tootegruppide nagu jahu ja jahutoodete nagu leib, sai, makaronid; piima ja piimatoodete nagu koor, keefir, kohuke jne keskmise hinna tõusu.

Kõigi vaatluse alla võetud toidukaupade gruppide juures on selgelt märgatav, et kui kaupade keskmised hinnad on 2005. ja 2006.aastaga võrreldes jäänud samaks või mõne puhul isegi veidi langenud, siis 2007. aastal on toimunud kõikide toidukaupade osas märgatav hinnatõus võrreldes 2006.aastaga.

## Avalikud suhted

2007. aasta jooksul andis tarbijakaitseamet välja **36 pressiteadet**: ameti igakuiseid töö kokkuvõtteid, ülevaated olulisematest ameti tegevustest, aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid ning hoiatava sisuga teateid. Viimaseid avaldati 2007. aasta jooksul kokku 17. Kõik pressiteated avaldati ka Tarbijakaitseameti kodulehel [www.tka.riik.ee](http://www.tka.riik.ee) nii eesti, inglise- kui vene keeles. 2006. aastal avaldas amet kokku 28 pressiteadet.

Tarbijakaitseameti tellimusel viis Eesti Konjunktuuriinstituut taas läbi **elanikeküsitluse “Tarbijakaitse olukorrast Eestis”**, mis kajastab tarbijakaitsealast olukorda Eestis eelmisel aastal.

## RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ

Ameti koostöö erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide ning teiste riikide tarbijakaitseametitega on olnud aastate jooksul väga tihe ning see jätkus ka 2007. aastal. Rahvusvaheline koostöö on tarbijakaitseameti jaoks olnud alati üheks prioriteediks. Seni on koostöö kõige rohkem hõlmanud projekte Euroopa Liidu ja Põhjamaadega. 2007. aastal osaleti sellistes rahvusvahelistes koostööprojektides nagu

- **RAPEX**

**Eesti on edastanud** meie turul avastatud **57** tõsist ohtu põhjustava toote kohta RAPEX-i kaudu kokku **20 ohuteadet**

- **PROSAFE**

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

- **EL koostööprojektid** (*EU Regional Cooperation Project*)
  1. Luttide projekt,
  2. Mänguväljakute projekt,
  3. Tulemasinate projekt .

### **Balti koostööleping I**

2007.a testis Tarbijakaitseamet nimetatud koostöölepingu raames helkureid nende peegeldusomaduste osas (28), vanniraamatuid (3), mänguasju (10) ja lastetooteid (14) ftalaatide sisalduse osas ning laste moehteid raskemetallide sisalduse osas (4).

- **Balti koostööleping II** (reklaam, tarbijalepingud, turundusvõtted)



- ICPEN koostöövõrgustik
- Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004 “Tarbijakaitsealase koostöö määrus”
- Dolceta
- Euroopa päevik
- CCN2

## EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS

2007. aastal laekus keskusele kokku **93 piiriülest kaebust**, mis on üle 60% enam võrreldes 2006. aastal laekunud kaebustest. Sellest võib järeldada, et ülepiirilisi oste sooritatakse küllalt sageli ning teave EL tarbija nõustamiskeskuse poolt pakutavatest teenustest ning ECC võrgustikust jõuab järjest rohkem tarbijateni.

Kokku pöördus 2007. aastal EL-i tarbija nõustamiskeskuse poole kaebusega **40** Eesti kodanikust tarbijat ning **53** kaebust esitati teise riigi tarbijate poolt otse või teiste ECC-keskuste vahendusel, puudutades seega Eesti kaupleja tegevust.

2007. aastal laekus EL-i tarbija nõustamiskeskusele 74 kirjalikku järelepäringut. Sisu pooldest olid järelepäringud väga varieeruvad, kuid esile võib tõsta inimeste soovi saada infot lennureisijate õiguste kohta lendude hilinemistel või tühistamistel, samuti seoses Interneti-kaubanduses esinevate probleemidega. Lisaks küsiti erinevate kauplejate usaldusväärseuse kohta, kehtiva seadusandluse kohta Euroopa Liidus ning tarbija õiguste kohta defektsete toodete tagastamisel jne.

2007. aastal nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes telefoni teel 97 tarbijat või ettevõtjat.

EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge** [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee), mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt. Kodulehekülge pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

Lisaks osaleb keskus regulaarselt **ECC-Network** töös.

## SUMMARY

As of 1 January 2007, the personnel of **the Consumer Protection Board (CPB)** consisted of 62 employees. Among them were 2 employees of the new

department -European Consumer Centre of Estonia, which was created at the beginning of 2005. The budget of the last year amounted to 15,372 mln EEK (app.983 thousand EUR).

The main objectives of the CPB arise from the **Consumer Protection Act**, where the basic subjects of consumer protection policy are enacted for Estonia:

1. Consumer market surveillance
2. Consumer complaints
3. Consumer counseling and education

## **CONSUMER MARKET SURVEILLANCE**

In 2007 **3, 681** inspection reports were drawn up as the result of inspecting trading and service-providing companies:

- **2,377** inspection reports with respect to companies selling consumer goods;
- **934** inspection reports with respect to companies selling foodstuffs;
- **239** inspection reports with respect to companies rendering services;
- **118** inspection reports with respect to catering companies; and
- **13** inspection reports with respect to commercials and advertising.

Violations were identified in **760** or **20,6%** of the inspected trading and service-providing companies. Sanctions provided by law were imposed with regards to such companies:

- 1) Injunctions with specified term for improving the situation were issued in **89** occasions.
- 2) Misdemeanour procedures were conducted in **697** occasions, including:
  - Oral warnings were given in **179** occasions
  - Penal fines were imposed in **518** occasions (the total value of fines being **297 930** kroons).

**89** injunctions to trading and service-providing companies were drawn as following:

- **30** to service-providing companies;
- **26** to food products traders;
- **27** to consumer goods traders;
- **6** to advertisement- providing companies.

## **Food products**

**1,052** inspection reports were drawn up as the result of inspection visits to companies trading in foodstuffs and catering companies, **883, 118, 47** and **4** respectively for retail companies, catering enterprises, market traders and wholesale companies.

**113** food products were taken for testing purposes under the Food Act, the Alcohol Act and other legal acts. **19** products did not meet the quality requirements (**16,8%**).

Misdemeanour procedure was conducted

- under the Food Act **164** occasions,
- the Alcohol Act **52** occasions,
- the European Union Common Agricultural Policy Implementation Act **49** occasions.

**26** injunctions about ignoring the marking regulations and not giving adequate information were drawn as following:

- **22** to wholesale companies;
- **2** to retail companies and
- **2** to catering enterprises.

The number of identified violations was the largest in the following commodity groups: milk and milk products – **751** inspections and **266** violations or **35,4%**; fish and fish products– **302** inspections and **92** violations or **30,5%**, and fresh fruits and vegetables **364** inspections and **87** violations or **23,9 %**.

In **433** occasions were inspected the true name of the product and violations were found in **116** occasions or **26,8%**.

## **Manufactured goods**

Compliance with sales requirements was inspected as regular supervision in different companies, trading in industrial products, resulting in issued of **2377** inspection reports:

- **2,352** inspection acts with respect to retail companies;
- **15** inspection acts with respect to market trade companies;
- **10** inspection acts with respect to wholesale companies.

**26** injunctions were issued to companies, trading in industrial products.

**145** products were taken for testing as provided by the Product and Service Safety Act and other legal acts and received information; **23** products were deemed to be hazardous whereas **23** products failed to meet quality requirements.

Majority of the products, deemed as dangerous, were toys and reflectors. **9** out of **40** or **22,5 %** of the toys, tested within the framework of market supervision, turned out to be hazardous.

The number of violations among the products, inspected under various legal acts, was (as percentage) the largest among winter tourism attractions, that were checked **5** times in retail companies while violations were found in **4** occasions (**80%**); liquid fuel sales requirement – **133** inspection visits and **75** violations (**56,4%**); indoor playgrounds – inspected in **27** occasions, **12** violations (**44,4%**); chemistry products, inspected in **647** occasions, **276** violations (**42,7%**) and furnaces and heating systems – inspected **51** times, **16** violations or **31,4% of the occasions**.

### **Price publication reclaims**

The unit price was controlled in some network shops, small shops, markets and peddling and gas stations. Compliance with price indication requirements was inspected with respect to industrial products in **1,426** occasions; violations were identified in **747** or **52,4 %** of the occasions; inspection with respect to foodstuffs was conducted in **2,406** occasions, resulting in identification of violations in **321** or **13,3 %** of the occasions.

The main deficiencies, concerning the indication of prices, are the following:

- unit price is not indicated on a product; only the price of goods has been indicated; or
- unit prices are given in small script that is almost illegible.

Where it regards the **food products**, most violations were found in small shops, where the unit price was given on some goods only or was missing on the new goods because the seller forgot to put the unit price on them. In couple of times were found that the unit price was miscalculated.

Compliance with price indication requirement with respect to **goods displayed on shop windows** was checked in **117** occasions; violations were detected in **64** occasions or **54,7%**.

Adoption of correct exchange rates was inspected in case of indication of **prices in EUR** in **67** occasions. Non-compliance with this requirement was identified in **11** occasions or **16,4 %**. Indication of prices in EUR is currently recommended in Estonia and stores are not directly required to indicate all the prices in Euros.

In 2007 one of the main problems in pricing area was, that there were **different prices in sales room and cash register**. The Board received many complaints about it. Analogous problem occurred in Latvia and Lithuania as well. So, altogether all three countries gave out a press release describing this situation and suggesting the managers to pay attention to their shops pricing. Also sufficient control actions were carried out.

Altogether **558** consumer goods and **686** food products price were inspected. Violations were found in **42** occasions. Most of the violations were found in Maxima and Rimi Eesti Food AS stores.

In addition to price indication the supervision involved checking the compliance with sales requirements, incl. the notification of **sales campaigns (discounts)** in points of sale in **255** occasions; leaflets promoting sales campaigns were checked in **38** occasions. Violations were detected in **17** occasions or **6,6 %**.

The main problems regarding the notification of **sales and discount campaigns** concerned the establishment of time limits – the period was either not mentioned at all where the personnel, when asked, couldn't give the information about the duration of such sales campaigns. The other major problem that was encountered was ignoring of the requirement of giving both the former and current price in case of sales campaigns.

## **Advertising act surveillance**

The Consumer protection Board handled altogether **381** cases considering the Advertising Act.

- **155** hints or complaints were made in advertising sphere; both consumers and enterprises pointing out possible violations of the Advertising Act.
- In **131** cases, the Board initiated the process itself;
- and in **84** occasions the Board advised businesses and answered numerous questions concerning advertising issues.

During the surveillance **63** rectifications were formed. **6** precepts were issued and **90** remarks were made. Also **6** misdemeanor procedures were conducted (3 of them will continue in 2008).

The largest number of complaints, made by consumers and enterprise, regarded **misleading advertising**; such complaints were processed in **94** occasions in 2007. The Board also handled **24** alcohol promotion cases, violations were found in **5** occasions; gambling promotion in **20** occasions, violations in **10** occasions; food promotion in **30** occasions, violations were found in **15** times; tobacco promotion in **51** cases, violations were found in **1** time etc.

In addition **94** consumer campaigns were inspected. Violations were found in **24** occasions.

## **Supervision Over Provision of Services**

The Consumer Protection Board performed supervision mostly over the provision of the following services:

- tourism services (inc. flying passengers);
- currency exchange services;
- internet trading;
- parking places;
- gift cards;
- terms and provisions of warranty;
- terms and provisions applicable to rented vehicles;
- sport clubs and swimming pools
- compliance with price indication requirements by entertainment enterprises.

For example, ordering terms and conditions were checked in course of supervision over Internet trade in **16** occasions in 2007. **12** of the observed occasions have been brought into compliance with law while **4** occasions are being processed.

## **CONSUMER COMPLAINTS**

In total, consumers filed **1633** applications at the Consumer Protection Board in 2007 (including **833** concerning problems in trading companies and **746** problems encountered in service providing companies, **2** complaints concerning advertising and **47** complaints regarding problems in general).

### **Complaints about purchases of goods**

In 2007 consumers filed **833** applications regarding problems in trading companies. 808 of them were about industrial goods and **25** were about foodstuff.

#### **Industrial goods**

The largest number of complaints involved footwear (25%). Little less complaints were made about computers and supplies (14%), furniture (11%), telephones (11%), home appliances (7%), TV (5%), clothes (4%) etc. (See figure 7). Group other depicted on the

figure 7, refers to complaints concerning pyrotechnical goods, cameras, holiday goods, precious metals, etc.

### **Foodstuff**

25 complaints were made regarding foodstuff. The number of applications had dropped by 39, compared to the last year. 5 applications involved meat and meat products, 3 complaints about alcohol. Milk and provision were both mentioned twice.

### **Complaints about purchases of services**

Information summarised by the Consumer Protection Board in 2007 shows that the most problematic services for consumers are still construction services. Internet trading is also very problematic. It is probably because Internet trading has significantly expanded compared to previous years. Relatively many complaints were still made about accommodation and tourism services, but also about entertainment services.

### **Consumer Complaint Committee**

Consumer Complaint Committee (CCC) is an institution operating at the Consumer Protection Board, conducting extra-judicial hearing of consumer complaints. The Committee handled **209** complaints during the reporting period; 4 having been registered in the Consumer Protection Board in 2006. Compared to the 2006, the number of complaints has reduced by **59** occasions.

In total, **161** of the filed complaints concerned different goods during the reporting period, the respective indicator being 165 the last year. The largest number of complaints concerned footwear, computers, mobile phones, furniture, home appliances etc.

**44** of the filed complaints concerned services in 2007.

The largest number of complaints regarding services concerned construction services.

In 2007 there were **232** sessions (205 of them were main sessions and **27** remainder sessions).

**115** complaints resulted in a positive settlement or a settlement in a favour of a consumer (**55,8%**). **44** of them were satisfied, agreements were concluded in **58** cases, **13** complaints were satisfied in part while **67** complaints were rejected. **24** complaints passed the competence of the Committee.

## CONSUMER COUNSELING AND EDUCATION

In total, consumers were consulted in **22 984** occasions in 2007 (information telephone, during office hours, by officials of different departments and written applications). **3221** of advised consumers attended the Consumer Protection Board either in Tallinn or in county offices.

**13 726** consumers made a call to the Board's hotline while **3856** consumers asked for advice over a telephone. In total, **2181** responses were written to written requests and inquiries coming from consumers and entrepreneurs.

### Public and international relations

The Consumer Protection Board gave **36** press releases in 2007 – monthly overview of the operations of the Board, but also warnings and notices concerning hot issues regarding consumer problems. The total number of warnings issued was 17. The press releases were given out in three languages – Estonian, Russian and in English.

According to media monitoring, the Consumer Protection Board was mentioned in **370** articles in 2007. The articles were mostly positive. The subjects, getting most coverage in 2007, discussed Internet frauds, hazardous products, loan commercials, SMS-loans, tobacco act, the difference of prices in sales room and cash register, how gas stations cheat consumers etc.

During 2007 the Board represented Estonia in many International Projects, which aimed to develop exchange of consumer information between different countries. For example the Board continued the cooperation with **RAPEX, ICPEN, TAIEX, PROSAFE** and other relevant organisations.

## EUROPEAN CONSUMER CENTRE

In 2007, continued the work of European Consumer Centre. Centre stands for the rights in case of cross-border purchases.

In 2007, a total of **93 cross-border complaints** were filed with the centre, this being **60% more** than the respective amount in 2006. This allows us to conclude that cross-border purchases are quite common and the information on the services provided by the European Consumer Centre of Estonia and ECC-Network is reaching more and more consumers every year.

The highest number of complaints, concerning the activities of Estonian traders, was filed by Finnish and Latvian consumers (30 and 6 complaints, respectively). However,



complaints filed by Estonian consumers involved various EU Member States, mostly against the undertakings of the Great Britain, France and Finland.

The European Consumer Centre of Estonia has published a variety of information materials over the years and the main information channel used is the **special website at [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)**, which focuses on information related to cross-border purchases and consumer rights in the European Union. The website provides information in Estonian, English and Russian and is updated on a regular basis.

The ECC took also part of the ECC-Network action.

# LISAD

## Lisa 1. Kaubanduse kohta ametile esitatud avaldused 2007

	Tallin/ Harju	Hiiumaa	Ida- Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	Lääne- Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
<b>I Kaubanduse kohta</b>																
<b>a) toidukaubad</b>	<b>16</b>		<b>1</b>					<b>3</b>		<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1</b>			<b>25</b>
alkohoolsed joogid	2							1								3
tubakatooted																
liha ja lihatooted	3									1		1				5
piim ja piimatooted	2															2
muud toidukaubad	9		1					2		1		1	1			13
sh toitlustus																2
<b>b) tööstuskaubad</b>	<b>682</b>		<b>25</b>	<b>3</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>808</b>
jalatsid	174		4			1		2	1			16	3			201
kodutehnika	42		5			1		2			2	2				54
Autod	19							1				1				21
telefonid	69		4	2				3		1	2	6	1	2		90
rõivad ja tekstiiltooted	30		1					1				2		1	1	36
mööbel	80		4	1				2				1				88
TV, muusika- ja raadio	39		1				1			1		1		1		44
arvutid ja -tarvikud	96		3					3				8	3	2		115
muud tööstuskaubad	133		3					5	2	1		10	2		3	159

II Edastatud avaldused kokku	5																5
III Reklaam	2																2
V Varia	39						2	1		4					1		47

## Lisa 2. Teeninduse kohta ametile esitatud avaldused 2007

	Tallin/Harju	Hiiumaa	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
<b>I Elamuasemega seotud teenused</b>	<b>35</b>					<b>2</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>47</b>
Elekter	10										1					11
Küte	3												1			4
Gaas	2															2
Vesi ja kanalisatsioon	3					1				1	1	2	1	1		10
Eluasemekulud	15					1						2				18
Hooldustööd	2															2
<b>II Sideteenused</b>	<b>67</b>		<b>1</b>					<b>3</b>			<b>1</b>	<b>1</b>				<b>73</b>
Kaabel TV	24							1			1	1				27
Internetiteenus	14							2								16
Telefoniteenused	29		1													30
<b>III Finantsteenused</b>	<b>23</b>										<b>1</b>	<b>1</b>				<b>25</b>
finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	11										1	1				13
kinnisvaratehingud	6															6
kindlustus	6															6
<b>IV Teised teenused</b>	<b>554</b>		<b>8</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>5</b>		<b>3</b>	<b>601</b>
ehitusteenindus	118		3	1		2		2		2		8	3		1	140
autoteenindus	27		1					1	1		1				1	32

keemiline puhastus	21										2				23
transporditeenus	22							1							23
turismiteenusd	46														46
internetikaubandus	137														137
lennureisid	5														5
kaugmüük	13		3									1			17
meelelahutusteenus	63														63
postiteenus	3											1			4
kodutehnika remont	5													1	6
<b>muud teenused</b>	<b>94</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>6</b>					<b>105</b>
<b>Teenuste kohta laekunud avaldused</b>	<b>688</b>		<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>746</b>

### Lisa 3. Kaubanduse kohta ametile esitatud järelepärimised 2007

	Tallin/Harju	Hiiumaa	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
<b>I Kaubanduse kohta</b>	<b>698</b>		<b>3</b>	<b>1</b>			<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>37</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>770</b>
<b>a) toidukaubad</b>	<b>53</b>			<b>1</b>			<b>1</b>	<b>2</b>		<b>1</b>		<b>7</b>	<b>1</b>			<b>66</b>
alkohoolsed joogid	3							1				1				5
tubakatooted	3											1				4
liha ja lihatooted	6									1		1				8
piim ja piimatooted	8			1												9
muud toidukaubad	33						1	1				4	1			40
<b>b) tööstuskaubad</b>	<b>645</b>		<b>3</b>				<b>7</b>	<b>11</b>	<b>1</b>			<b>30</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>704</b>
jalatsid	79											1				83
kodeetehnika	40						1	3				2				43
autod	28													1		29
telefonid	50		1				2	1				6		1		61
rõivad ja tekstiiltooted	33											4				37
mööbel	58							1				2		1		62
TV, muusika- ja raadio	41							1				2				44
arvutid ja -tarvikud	102		2				1	1	1			6				113
muud tööstuskaubad	214						3	4				7		2	2	232
<b>III Reklaam</b>	<b>18</b>															<b>18</b>
<b>V Varia</b>	<b>352</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>3</b>				<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>380</b>

## Lisa 4. Teeninduse kohta ametile esitatud järelepärimised 2007

	Tallin/Harju	Hiiumaa	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
<b>I Elamuasemega seotud teenused</b>	<b>116</b>		<b>1</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>7</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>133</b>
Elekter	18											2				20
Küte	7		1						1	2		4		2		17
Gaas	4															4
Vesi ja kanalisatsioon	22							1				1				24
Eluasemekulud	59									1					1	61
Hooldustööd	6			1												7
<b>II Sideteenused</b>	<b>155</b>		<b>1</b>									<b>2</b>				<b>158</b>
Kaabel TV	38		1													39
Internetiteenus	32											1				33
Telefoniteenused	85											1				86
<b>III Finantsteenused</b>	<b>80</b>							<b>1</b>				<b>1</b>				<b>82</b>
finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	48							1				1				49
kinnisvaratehingud	22															23
kindlustus	10															10
<b>IV Teised teenused</b>	<b>562</b>			<b>1</b>								<b>13</b>				<b>576</b>
ehitusteenindus	76			1								3				80
autoteenindus	38											1				39
keemiline puhastus	10															10
transporditeenus	47															47
turismiteenusd	54															54

internetikaubandus	50										1			51	
lennureisid	13													13	
kaugmüük	70										1			71	
meelelahutusteenus	19													19	
postiteenus	20													20	
kodutehnika remont	7										2			9	
muud teenused	158										5			163	
<b>Teenuste kohta laekunud avaldused</b>	<b>913</b>		<b>2</b>	<b>2</b>				<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>23</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>949</b>

## Lisa 6. Toidukaupade testimise tulemused 2007

Nr	Toote nimetus	Toodete arv		Testimine ja nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused	Rakendatud meetmed
		testitud proovide arv	ei vastanud proovide arv			
1.	Lihatooded	1	-			
1.1.	Hautatud sealiha	1	-	Sensoorne analüüs	Toode vastab pakendil toodud koostisele	Menetluses
2.	Mesi	1	-	Niiskusesisaldus, diastaasarv, HMF, vabad happed	Korras	
3.	Alkoholivabad joogid	30	8			
	Pudelvesi, karastusjoogid, nektarid, mahlad	30	8	Füüsikalise-keemilised näitajad, sensoorsed näitajad, mikrobioloogia		
				1. Karboniseerimata joogivesi Värskas Vesi	Ei vastanud mikrobioloogilistele nõuetele	Edastati VTA-le
				2. Gutta Max apelsininektar	Korras	
				3. Euro Shopper apelsininektar	Ei vastanud märgistusele (mandariinimahla lisamine)	Ettekirjutus Rimi Eesti Food AS 30.07.2007.a



				4.Marli apelsininektar	Korras	
				5. Jätee mustasõstra maisega määrgistuse loetavus	Silmaarstidelt ekspert arvamuse määrgistuse loetavuse kohta	Selgitustootlus AS Värskas Vesi 23.11.2007.a nr 6-23/ 7641, menetluses
				6.Gutta Free õunanektar	Korras	
				7. Gutta Free apelsininektar	Korras	
				8.Aura apelsini-nektariini mahlajook	Korras	
				9.ACE Segumahlajook	Korras	
				10..Ananassi-laimi maitsega 4- vilja mahl	Korras	
				11.Mandarini-maisega 4- vilja mahl	Korras	
				12.Hommikueine 7-vilja mahl	Korras	
				13.Vaarika-mustasõstra maitsega Pai smuuti	Korras	
				14.Apelsini-mango maitsega 5-vilja mahl	Korras	
				15.Porgandi-apelsini maitsega 5-vilja mahl	Korras	
				16.Mango maitsega 5-vilja mahl	Korras	
				17.Must-ja punasõstra maitsega 4-vilja mahl	Korras	
				18.Mustika vaarikamaitsega 6-vilja mahl	Korras	

				19. Frutico Apelsinimahl	Ei vastanud määrgistusele	Ettekirjutus OÜ Mildeks 21. 12. 2007.a
				20.Frutico Apelsini mango nektar	Korras	
				21.Frutico Greibinektar	Korras	
				22.Frutico Multivitamiin nektar	Korras	
				23. Frutico Ananassimahl	Ei vastanud määrgistusele	Ettekirjutus OÜ Mildeks 21. 12. 2007.a
				24.Solo troopiline nektar 10-st viljast	Korras	
				25.AURA Apelsinimahl	Korras	
				26.Gutta õunanektar	Silmaarstidelt ekspert arvamus määrgistuse loetavuse kohta	Selgitustaot-lus Gutta Eesti OÜ 09.11.2007.a nr 6-23/7227 menetluses
				27. Gutta apelsininektar	Silmaarstidelt ekspert arvamus määrgistuse loetavuse kohta	Selgitustaot-lus Gutta Eesti OÜ 09.11.2007.a nr 6-23/7227 menetluses
				28..Aloe Vera Drink Aloe määrgistuse loetavus	Silmaarstidelt ekspert arvamus määrgistuse loetavuse kohta	Selgitustaot-lus Arkos Kaubandus OÜ

						22.11.2007.a nr.6-23/7543 menetluses
				29.Pai Smuuti Apelsini- mango maitsega 5-vilja mahl	Silmaarstidelt ekspert arvamus märgistuse loetavuse kohta	
				30.Pai Smuuti mustsõstra maitsega 7-vilja mahl	Silmaarstidelt ekspert arvamus märgistuse loetavuse kohta	
<b>4.</b>	<b>Kondiitri- tooted</b>	<b>1</b>	<b>-</b>			
4.1.	Kakaotoode	1	-	Transrasvhapped Glasuuritud vahvlikomm AITA ALUSTADA ELU	Korras	
<b>5.</b>	<b>Piimatooted</b>	<b>47</b>	<b>3</b>			
5.1.	Kohupiimatoo- ted	11	-	Rasv, piimarasv, transrasvhapped	Korras	
				1. Grossi lastekas glasuurkohuke vanilliini ja taimse rasvaga	Korras	
				2. Karamelli kohuke taimse rasvaga	Korras	
				3. Vanillimaitseline glasuurkohuke taimsete rasvadega TULE TÖÖLE	Korras	
				4. Glasuurkohuke vanilli aroomiga ja taimse rasvaga ALPENROSE	Korras	

				5. Glasuurkohuke šokolaadimaitselise täidise ja taimse rasvaga ALPENROSE	Korras	
				6. Euroshopper glasuurkohuke vanilli aroomi ja taimse rasvaga	Korras	
				7. Euroshopper glasuurkohuke vanilli aroomi ja taimse rasvaga	Korras	
				8. Glasuurkohuke taimserasva ja vanilliiniga Black Mama Classic	Korras	
				9. Vanilliglasuur-kohuke taimsete rasvadega HOMMIKU	Korras	
				10. Vanilliglasuur-kohuke taimsete rasvadega HOMMIKU	Korras	
				11. Glasuurkohuke Muma rosinatega	Korras	
5.2.	Jäätised	6	-	Rasv, piimarasv, transrasvhapped,	Korras	
				1. Premia Super size vanillijäätis glasuuriga ja šokolaadimaitselise täidisega vahvlitops	Korras	
				2. Karamellijäätis	Korras	

				pähklikreemi ja glasuuriga Mr Big		
				3. Karamelli- pähklitaidisega ning krõbeda purulisandiga kondenspiima-maitseline vahvljäätis SUPERVIVA	Korras	
				4. Premia Super size vanillijäätis glasuuriga ja šokolaadimaitselise taidisega vahvlitops	Korras	
				5. Karamellijäätis pähklikreemi ja glasuuriga Mr Big	Korras	
				6. Karamelli- pähklitaidisega ning krõbeda purulisandiga kondenspiima-maitseline vahvljäätis SUPERVIVA	Korras	
		2	2	1.Kondenspiima-maitseline jäätis biskviitmaitselise küpsiste glasuuriga	Märgistuse tekst väga väikese suurusega, lugemist raskendab taustast halvasti eristuv kiri	Selgitusenõue 20.12.2007. a nr 6-23/8377 AS Ingman Jäätised
				2. Sidruni- ja maasikamaitseline sherbettjäätis, sidrunil	Märgistuse tekst väga väikese suurusega, lugemist raskendab	Selgitusenõue 20.12.2007. a nr 6-23/8377

				põhineva puuviljaglasuuriga	taustast halvasti eristuv kiri	AS Ingman Jäätised
5.3.	Piimarasvad (või ja taluvõie)	8	-	Piimarasv	Korras	
				1. Põltsamaa Meierei Taluvõie Piimarasvavõie	Korras	
				2. Mumuu Väherasvane või	Korras	
				3.TERE VÕI	Korras	
				4. FARMI Eesti taluvõie	Korras	
				5. Piimarasvavõie TALUVÕIE Tere	Korras	
				6. Piimarasvavõie TALUVÕIE Tere	Korras	
				7.Vähendatud rasvasisaldusega või väherasvane või Põlva piim	Korras	
				8. Vähendatud rasvasisaldusega või väherasvane või Põlva piim	Korras	
5.4.	Rasvad (margariinid)	7		Transrasvhapped, koostis	Korras	
				1.HEA Väherasvane võidemargariin	Korras	
				2. Kūpsetus-margariin EVE	Korras	
				3. Tahke rasvavõie Becel	Korras	
				4. Võimaitseteline vähendatud rasvasisaldusega margariin	Korras	
				5. Vähendatud rasvasisaldusega margariin	Korras	

				RAMA		
				6. Rasvavõie AIMA	Korras	
				7. Delikatess margariin DIVNOE kooremaitseline	Korras	
5.5.	Rasvasegud, segatud taimsetest ja loomsetest toodetest	4		Rasvad, mittepiimarasvad	Korras	
				1. Võideks Light	Korras	
				2. Võideks Light	Korras	
				3. Soolane rasvasegu VÕIDEL	Korras	
				4.. Soolane rasvasegu VÕIDEL	Korras	
5.6.	Sulatatud juustud	6	-	Rasv, piimarasv,	Korras	
				1.Sulatatud juust Merevaik naturaalne	Korras	
				2. Light sulatatud juust tilliga	Korras	
				3. Sulatatud Eesti juust light	Korras	
				4. Päikese sulatatud juust light naturaalne	Korras	
				5. Rakvere Piim light Juustukreem	Korras	
				6. Rakvere Piim light Juustukreem	Korras	
		1	1	1.Märgistuse loetavus Sulatatud juust Merevaik Extra		Märgukiri 21.11.2007.a nr 6-23/7440

5.7.	Pastöriseeritud väherasvane piim	2	-	Laktoosi sisaldus	Korras	
				1. Laeva meierei ALMA 2,5% piim	Korras	
				2. Tere pastöriseeritud väherasvane piim 2,5%	Korras	
6.	Kalatooted	7	-			
6.1.	Sprotid õlis	2	-	Sensoorne hinnang	Korras	
				1. Sprotid õlis Viru Rand	Korras	
				2. Sprotid õlis Viru Rand	Korras	
6.2.	Soolatud ja suitsutatud kalatooted	5	-	Soola sisaldus	Korras	
				1. Viilutatud soolalõhe	Korras	
				2. Tursk kuumsuitsu vaakumpakendis	Korras	
				3. Skumbria lõigud (külmsuitsu)	Korras	
				4. Soolalõhe filee lõigud	Korras	
				5. Õnsoola Lõhehõrgutis	Korras	
7.	Teravilja- ja pagaritooted	2	2			
7.1.	Teraviljatooted	1	1	Koostisosade sisalduse määramine 1. Paradiisi müsli	Ei vastanud märgistusele	Märgukiri AS Balti Veskile 21.11.07.a nr 6-23/6942 ja edastati VTA-le kontrollimi-seks
7.2.	Pagaritooted	1	1	Märgistuse loetavus 1. Krõbedad küpsised	Märgistuse tekst väga väikese suurusega,	Selgituse nõue OÜ Mildeks



				šokolaaditüki-keste ja pähklitega,	lugemist raskendab taustast halvasti eristuv kiri	27.11.07. a nr 6-23/5881
8.	Toiduõlid	1	-	Sensoorne analüüs, happearv	Korras	
				1. ROMULO Extra Virgin Oliivõli	Korras	
9.	Puu- ja köögivilja	6	4	Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad, oliivide puhul raua sisaldus.		
9.1.	Puu- ja köögiviljatooted	4	4	1.Iraani päritolu pakendatud ja lahtised pistaatsia pähklid	Ei vastanud	Edastatud TKI-le
				2.Lahtine Iraani päritolupistaatsia pähkel	Ei vastanud	
				3. Ukraina päritolu pakendatud kreeka pähklid "NikNak"	Ei vastanud	
				4. Argentiina päritolu SIA AlisCo röstitud röstitud soolased maapähklid	Ei vastanud	
		2		1. Loreto mustad kivideta oliivid	Korras	
				2. LORADO kivideta mustad oliivid	Korras	
10	Kohvijoogid	2	-	Mahu määramine	Korras	
				1. Must kohv	Korras	

				2. Must kohv	Korras	
11.	Alkohoolsed joogid	15	2	Täisanalüüs, kangus ja sensoorsed näitajad		
				1.MPV kvaliteetvein Casa de Vinuri Husi Muscat	Korras	
				2. Brändi Belõi Aist	Korras	
				3. Hungarian Merlot lauavein	Korras	
				4. Dunvar Cabarnet Sauvignon	Korras	
				5.Lauavein Khvanchkara	Ei vastanud märgistusele	Ettekirjutus OÜ Lukeren Trading 04.05.07 Väärtegu 01-40-04/07
				6. Kindzmarauli	Korras	
				7. Bravo Marino lauavein	Korras	
				8. Lauavein Dusha Monaha	Korras	
				9. Lauavein Sary Zamok	Korras	
				10. Viin Volkonski Vodka	Ei vastanud märgistusele	Ettekirjutus AS Liiwi Heliis 18.10.07
				11. Lauavein Montemoroso Tinto	Korras	
				12.Lauavein el Tabernero Tinto	Korras	
				13.Liviko Lauaviin	Korras	
				14.Y2K viin	Korras	
				15. Vahuvein Sovetskoje Igristoje	Korras	

	<b>KOKKU</b>	<b>113</b>	<b>19</b>			
--	--------------	------------	-----------	--	--	--

Rakendatud meetmed: ettekirjutusi 5 , märgukirju ja tähelepanujuhtimisi 6 , vääртеoasja menetlemise otsuseid 1 ning 5 toodet on ametis 2008. aastal menetluses.

## Lisa 7. Tööstuskaupade testimise tulemused 2007. aastal

Nr	Toote nimetus	Toodete arv		Testimine ja nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused	Rakendatud meetmed
		Testitud proovide arv	Ei vastanud proovide arv			
<b>1</b>	<b>Mänguasjad</b>	<b>40</b>	<b>18</b>			
1.	Beebikõrin "Kiddie Love"	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
2.	Baby Charm "Fun to Learn" pildiraamat	1	-	Elementide migratsioon-vastab nõuetele	Korras	-

3.	Pehmed kuubikud	1	-	Elementide migratsioon + ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
4.	Lauamäng "Jeu de Hot Shot Hockey Game" ref.nr 8186	1	1	Tootega kaasnev dokumentatsioon ei vasta EL Direktiivis 88/378, EN 71-1:2005 ja VV määrusega nr 355 nõuetele ja esitatud tootenäidiste vastavus ei ole tõendatud	Puudusega kaup	Palutud esitada nõuetele vastavad dokumendid. 05.04.2007 esitas Jukat Eesti OÜ uued sertifikaadid
5.	Lauamäng "Allstar Hockey"	1	1	Tootega kaasnev dokumentatsioon ei vasta EL Direktiivis 88/378, EN 71-1:2005 ja VV määrusega nr 355 nõuetele ja esitatud tootenäidiste vastavus ei ole tõendatud	Puudusega kaup	Palutud esitada nõuetele vastavad dokumendid. 26.04.2007 esitas Jukat Eesti OÜ uued sertifikaadid
6.	Komplekt "Baby Baby Bath Tub Pals"	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi on ohtlik laste	Ohtlik	18.04.2007 tehtud A-Selver AS-le ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.

				tervisele, kuna di-isononüüftalaadi sisaldus ületab lubatud piirväärtust 394 korda		
7.	Hemless "Triangle Rattle" puidust mänguasi	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
8.	Heimless "Mini-Frog" puidust mänguasi	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
9.	Heimless "Holz-Babykettchen"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
10.	Kastanjett	1	-	Elementide migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
11.	Mänguasjade komplekt "Bath Toy"	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi on ohtlik laste tervisele, kuna di-isononüüftalaadi sisaldus ületab lubatud piirväärtust	Ohtlik	08.05.07 tehtud osäühingule Jukat Eesti ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.

				371 korda		
12.	Mänguasjade komplekt “Lovely Collection”	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi on ohtlik laste tervisele, kuna di- isononüüftalaadi sisaldus ületab lubatud piirväärtust 415 korda	Ohtlik	08.05.07 tehtud osaühingule Jukat Eesti ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.
13.	Kõristi “Intelligence Toys” no.380	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele ohutuse osas, mänguasi võib põhjustada lämbumist	Ohtlik	10.05.07 tehtud osaühingule Olympic Invest ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.
14.	Kõristi “Baby Rattle”	1	-	Mehaanilis- füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
15.	Baby Touch kõristite komplekt “Baby Rattle”	1	-	Mehaanilis- füüsikalised omadused + ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
16.	Vannimänguasjade komplekt “Baby on the	1	-	Mehaanilis- füüsikalised	Korras	-

	bath”			omadused + ftalaadid - vastab nõuetele		
17.	Vanni kujukesed “Colour changing bath duck”	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele, mänguasi on ohtlik laste tervisele, kuna diisononüüftalaadi sisaldus ületab lubatud piirväärtust 368 korda	Ohtlik	10.05.07 tehtud Novalux aktsiaseltsile ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.
18.	Mängutelefon “Happy Mobile Phone”	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 nõuetele ohutuse osas. Mänguasi võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiili erinevate meloodiate helirõhutasemed ületavad lubatud taset 11,5 dBA kuni 12,8 dBA võrra	Ohtlik	23.10.07.a tehtud Glasmir osäühingule ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.
19.	Mobiiltelefon “Toys Baby”	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355	Puudusega kaup	23.10.07.a tehtud Glasmir osäühingule ettekirjutus

				kinnitatud nõuetele märgistuse osas. Soovitav on lisada märgistusele järgmine hoiatus: “Ära kasuta kõrva lähedal! Vale kasutamine võib kahjustada kuulmist”		märgistuse osas.
20.	Mobiiltelefon-mäng	1	1	Helirõhu tugevuskorras, kuid tootel puudub CE-vastavusmärk	Puudusega kaup	23.10.07.a tehtud osäühingule Glasmir ettekirjutus märgistuse osas.
21.	Canpol vanniraamat	1	-	Ftalaadid – vastab nõuetele	Korras	-
22.	Fashy Baby vanniraamat	1	-	Ftalaadid -vastab nõuetele	Korras	-
23.	Difrax vanniraamat	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
24.	Puzzlematt	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 kinnitatud nõuetele märgistuse osas, kuna toote originaalmärgistusel olev pilt (matil mängivad imikud) on vastuolus	Puudusega kaup	03.08.2007.a tehtud Jukat Eesti osäühingule tähelepanu juhtimine märgistuse osas.



				tootjapoolse hoiatusmärgistamise graafilise sümboliga “Ei ole sobiv alla 3 aasta vanustele lastele”		
25.	Mobiiltelefon A316	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega nr 355 kinnitatud nõuetele. Mänguasi võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiili erinevate meloodiate helirõhutasemed ületavad lubatud taset 8,2 dBA kuni 10,8 dBA	Ohtlik	26.10.07.a tehtud Honger osäühingule ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.
26.	Mobiiltelefon Spiderman	1	1	Ei vasta VV 15.12.2004.a määrusega nr 355 kinnitatud nõuetele. Mänguasi võib kahjustada laste kuulmist, kuna mobiili erinevate meloodiate helirõhutasemed	Ohtlik	25.10.07.a tehtud Paulaton osäühingule ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks.

				ületavad lubatud taset 9,8 dBA kuni 21,6 dBA võrra		
27.	Karnevalikostüüm "Draakon"	1	1	Kuna leegi leviku kiirus karnevalikostüümil on kuni 11 mm/s, siis see vastaks standardi nõuetele ainult juhul, kui pakend ja kostüüm on märgistatud hoiatusega "Ettevaatust! Hoida eemal tulest!"	Puudusega kaup	26.10.07.a tehtud Powerstock Aktsiaseltsile ettekirjutus märgistuse osas.
28.	Karnevalikostüüm "Piraat"	1	-	Tuleohutus - vastab nõuetele	Korras	-
29.	Mänguasjade komplekt "Pippi"	1	-	Elementide migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
30.	Kõristi "Canpol Walking Bear"	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega kinnitatud nõuetele kuna puudub nõuetele vastav eestikeelne teave kogu originaalteksti ulatuses.	Puudusega kaup	25.10.07.a tehtud Cliffron Osühingule ettekirjutus märgistuse osas

31.	Kõristi "Canpol Rabbit"	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega kinnitatud nõuetele kuna puudub nõuetele vastav eestikeelne teave kogu originaalteksti ulatuses.	Puudusega kaup	25.10.07.a tehtud Cliffron osäühingule ettekirjutus märgistuse osas
32.	Kõristi "Tender toys"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
33.	Kõristi "Simba baby"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
34.	12 osalise tööriistakomplekti "My Tool Kit" prillid	1	1	Eesti Oftamoloogide Seltsi eksperthinnangu kohaselt tööriistakomplekti mängu kaitseprillide visiir on painutatud selliselt, et sellest läbi vaatamisel tekivad moonutised mis on häirivad ja võivad	Ohtlik	Ettevõttele Silasko OÜ tehtud tähelepanu juhtimine (6-4/5973) kohustusega eemaldada mänguprillidelt klaasid.

				pikemaajalisel kasutamisel tekitada binokulaarse nägemise häireid.		
35.	Vankrikõristi "Baby mix"	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
36.	Kõristi pehme koeraga	1	-	Mehaanilis-füüsikalised omadused - vastab nõuetele	Korras	-
37.	Kõristi Happy Kid "Baby Cow Rattle"	1	-	Elementide migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
38.	Sportamb Eldorado	1	-	Kineetiline energia - vastab nõuetele	Korras	-
39.	Väike püstol + 2 noolt	1	-	Kineetiline energia - vastab nõuetele	Korras	-
40.	Sportpüss	1	1	Ei vasta VV 15.12.04.a määrusega kinnitatud nõuetele. Mänguasi purunes enne katsete tegemist.	Puudusega kaup	Tehtud tähelepanu juhtimine Jukat Eesti Osaihingule
<b>2</b>	<b>Lastehooldustooted</b>	<b>14</b>	<b>2</b>			
1.	Bebe-Jou silikoonist rõngaslutt	1	-	Vastavus standardi EN 1400:2002	Korras	-

				nõuetele - vastab		
2.	Avent öölutid Naturally	1	-	Vastavus standardi EN 1400:2002 nõuetele - vastab	Korras	-
3.	Nuk lateksist ortodontiline rõngaslutt	1	-	Vastavus standardi EN 1400:2002 nõuetele - vastab	Korras	-
4.	Fashybaby lateksist rõngaslutt	1	-	Vastavus standardi EN 1400:2002 nõuetele - vastab	Korras	-
5.	Baby Nova lateksist rõngaslutid	1	-	Vastavus standardi EN 1400:2002 nõuetele - vastab	Korras	-
6.	Lastevankri Tako City Voyager kilekate	1	1	Ei vasta Sotsiaalministri 28.02.05.a määrusega nr 36 kinnitatud nõuetele, kuna di(2- etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtust 136 korda.	Ohtlik	31.08.2007.a. tehtud Seventex osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks.
7.	Lastevankri Graco Cocoon CitySport kilekate	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
8.	Närimisrõngas modell 1188	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-

9.	Närimisrõngas modell 1192	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
10.	Lastevankri Tako City Voyager käetoetuspulga kilekate	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
11.	Cam Volare mähkimisalus	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
12.	Lastevoodi madrats	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
13.	Pudipõll Roll'n Go	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	Korras	-
14.	Laste söögitool Agnieszka II	1	1	Toode ei vasta standardi EVS-EN 1178-1:1999 nõuetele standardi alajaotiste 5.2, 5.3, 5.3 ning 5.15.3 nõuetele. Toode ei ole püsiv, võib põhjustada lapsele vigastusi.	Ohtlik	03.12.2007.a. tehtud Fliis Trade osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks.
<b>3</b>	<b>Laste moehted</b>	<b>5</b>	<b>1</b>			
1.	Metallist kaelakee ripatsiga "Rist" art 518	1	-	Nikli migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
2.	Metallist kaelakee ripatsiga "Luukere" (väike)	1	-	Nikli migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
3.	Metallist kaelakee ripatsiga (suur)	1	-	Nikli ja plii migratsioon - vastab	Korras	-

				nõuetele		
4.	Metallist kaelakee ripatsiga "Rist"	1	-	Nikli migratsioon - vastab nõuetele	Korras	-
5.	Ehete komplekt Fashion Jewelry	1	1	Kõrvarõngad ei vasta Sotsiaalministri 28.02.05.a määrusega nr 36 kinnitatud nõuetele, kuna nikli migratsioon nädalas kõrvalesta läbivast osast ületab lubatud piirväärtust 130 korda.	Ohtlik	23.10.07.a tehtud Glasmir osäühingule ettekirjutus ohtliku kauba müügilt kõrvaldamiseks
<b>4</b>	<b>Kosmeetikatooted</b>	<b>6</b>	<b>-</b>			
1.	Küünelakk Maybelline Express Finish	1	-	Ftalaadid - vastab nõuetele	korras	
2.	Hambapasta "Signal"	1	-	Vastab nõuetele	korras	
3.	" "Ftorodent" 60 g	1	-	Vastab nõuetele	korras	
4.	" "Drakosa "60 ml	1	-	Vastab nõuetele	korras	
5.	" "Russkoje pole"	1	-	Vastab nõuetele	korras	
6.	" "Uus pärl" 50 ml	1	-	Vastab nõuetele	korras	
<b>5</b>	<b>Keemiakaubad</b>	<b>21</b>	<b>3</b>			
1.	Aknaklaasivedelik -20 (Nordic Group)	1	-	Vastab nõuetele	korras	
2.	Lõhnatu klaasipesuvedelik (Kiviõli Keemiagrupp)	1	-	Vastab nõuetele	korras	

3.	Süütevedelik (Kiviõli)	1	-	Vastab nõuetele	korras	
4.	Süütevedelik priimustele ja petrooleumilampidele	1	-	Vastab nõuetele	korras	
5.	Süütevedelik "Polar Grill Light"	1	-	Vastab nõuetele	korras	
6.	K-spirit puh.vahend	1	-	Vastab nõuetele	korras	
7.	<b>Liim RED SUN</b>	1	1	Liim sisaldab suures koguses benseeni	Ohtlik	Väärteomenetlus 21.03.07, müügilt kõrvaldatud.
8.	<b>Suvine autoklaasivedelik</b>	1	-	Vastab nõuetele	korras	
9.	<b>Süütevedelik "Voitkad"</b>	1	-	Vastab nõuetele	korras	
10.	<b>Pesuvahend "Ariel"</b> täitepakend	1	-	Vastab EVS-EN ISO 6878:2004	korras	
11.	<b>Pesupulber "Aistenok"</b>	1	-	Vastab EVS-EN ISO 6878:2004	korras	
12.	<b>Pesupulber "Juss"</b>	1	1	Mürgistus puudulik	Puudusega kaup	Märgukiri 15.06.07 - märgistused viia nõuetele vastavusse
13.	<b>Pesupulber Bio-Est color</b>	1	-	Vastab EVS-EN ISO 6878:2004	korras	
14.	<b>Pesupulber Mayeri Sensitive Color</b>	1	-	Vastab EVS-EN ISO 6878:2004	korras	
15.	<b>Leotusvahend 1l, OÜ APChemicals</b>	1	-	-	korras	
16.	<b>Mootoripesuvahend 1l,</b>	1	-	-	korras	



	<b>OÜ APChemicals</b>					
17.	<b>Pigiplekkide eemaldaja 1l, OÜ APChemicals</b>	1	-	-	korras	
18.	<b>Leotusvahend 1l, AS Aspokem</b>	1	-	-	korras	
19.	<b>Mootoripesuvahend 1l, AS Aspokem</b>	1	-	-	korras	
20.	<b>Asfaldiplekkide eemaldaja 1l, AS Aspokem</b>	1	1	-	Puudusega kaup	Teave edastatud Tervisekaitseametile, kes ettevõtet kontrollib
21.	<b>Karburaatori puhastusvahend</b>	1	-	Ohtlike ainete sisalduse määramine	korras	
<b>6</b>	<b>Muud kaubad</b>	<b>31</b>	<b>5</b>			
1.	Välitermomeeter "Provence"	1	-	Mõõtevahendi täpsuskarakteristika - vastab nõuetele	korras	
2.	Välitermomeeter isekleepuv	1	-	Mõõtevahendi täpsuskarakteristika - vastab nõuetele	korras	
3.	Välitermomeeter 40 cm "Handy Therm"	1	-	Mõõtevahendi täpsuskarakteristika - vastab nõuetele	korras	
4.	Õuetermomeeter "Handy Therm"	1	-	Mõõtevahendi täpsuskarakteristika - vastab nõuetele	korras	

5.	Õuetermomeeter	1	-	Mõõtevahendi täpsuskarakteristika - vastab nõuetele	Korras	
6.	Aiatool "Baden-Baden"	1	1	Üks tooli istet kandvatest vedrudest purunes 24000 tsükli järel.	Puudusega kaup	10.09.07.a saadetud kiri Evelekt aktsiaseltsile ning palutud toodet müüa kui puudusega kaupa.
7.	Aiatool "Bambus"	1	1	Tooli karkassi ülemisse kandelatti tekkis kuni 1 mm laiune ja 140 mm pikkune pragu	Puudusega kaup	13.07.07.a tehtud Evelekt aktsiaseltsile märgukiri ning palutud tarbijat ostu momendil teavitada toote võimalikest iseärasustest (nn. pragunemine)
8.	Aiatool "Fun"	1	-	Tugevuse ja vastupidavuse kontroll - vastab nõuetele	Korras	-
9.	Tool met+puit	1	-	Tugevuse ja vastupidavuse kontroll - vastab nõuetele	Korras	-
10.	Aiatool "Zimbali"	1	-	Tugevuse ja vastupidavuse kontroll - vastab	Korras	-

				nõuetele		
11.	Aiatool "Sydney"	1	-	Tugevuse ja vastupidavuse kontroll - vastab nõuetele	Korras	-
12.	Külmakompress isekülmuv (ühekordne) 24x14 cm	1	-	Toimimise hindamisel vastas nõuetele	korras	-
13.	<b>Tulemasin UNILITE "Tallinn" art.nr.25279</b>	1	-	EVS-EN ISO 9994:2002 standardi nõuetele vastavuse ja ohutuse määramine	korras	-
14.	<b>Tulemasin UNILITE "Ocean Line-Majakas" art.nr.43041</b>	1	-	-"-	korras	-
15.	<b>Tulemasin PROF kaubakood: 8713159024996</b>	1	-	-"-	korras	-
16.	<b>Tulemasin PROF elektrooniline kaubakood: 3661075002947</b>	1	-	-"-	korras	-
17.	<b>Tulemasin "Baide"</b>	1	-	-"-	korras	-
18.	<b>Tulemasin "FORM"</b>	1	-	-"-	korras	-
19.	<b>Riki-Tiki Mängumaa</b>	1	1	Kahetasapinnaline laste mänguruum ei vasta standardi EN1176 poolt	Ohtlik	20.06.07 ettekirjutus OÜ Annilill peatada atraktsiooni kasutamine

			esitatavate nõuetele nii oma konstruktsiooni põhiparameetrite osas, kui ka ruumi-sisese paigutuse osas.		puuduste kõrvaldamiseni
20. Ülemiste Mängukeskuse atraktsioon "Kanjoni ülesõit"	1	1	Atraktsioon on kasutajale kukkumisel ohtlik seni, kuni selle stardiplatvormide pehmenuspadjad viiakse seisundisse, mis tagaksid kasutaja ohutuse.	Ohtlik	08.10.07 ettekirjutus OÜ Reds Centers peatada atraktsiooni kasutamine puuduste kõrvaldamiseni.
21. Öövalgusti OSRAM Lunetta LED	1	-	Toote märgistuses toodud tehnilised andmed aktiivvõimsuse osas vastavad tegelikkusele.	korras	
22. Püksirihm, hall HK	1	-	Kasutatavate materjalide märgistamise õigsuse määramine	korras	
23. Püksirihm, pruun GIM	1	-	- " -	korras	
24. Naiste kindad Wenlai	1	-	- " -	korras	
25. Visiitkaardihoidja, tume pruun	1	-	- " -	korras	
26. Visiitkaardi hoidja, must	1	-	- " -	korras	

27	<b>Kottide komplekt “Boutique”</b>	1	-	- “ -	korras	
28	<b>Nahksussid, art 41111</b>	1	-	- “ -	korras	
29	<b>Nahast rahakott, art</b>	1	-	- “ -	korras	
30	<b>Nahkkott “Florence”</b>	1	-	- “ -	korras	
31	<b>Soolavee pärlitest käekett K606 830°</b>	1	1	Ekspertiisis selgus, et tegu ei ole soolavee pärlitega vaid magevee pärlitega. Tarbijale antakse müügil vale info toote pärlitolu kohta.	Puudusega kaup	Menetlemisel
<b>7. Isikukaitsevahendid</b>		<b>28</b>	<b>17</b>			
1.	Elevandikujuline pehme helkur	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
2.	Merihobukujuline pehme jalakäijahelkur	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
3.	Teemandikujuline pehme jalakäijahelkur	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
4.	Pealuukujuline jalakäijahelkur	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	

5.	Pehme tibukujuline helkur	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
6.	Ümmargune helesinine plastik jalakäijahelkur	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
7.	<b>Plastikust helkurite komplekt</b>	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
8.	<b>Helkurpaelte komplekt</b>	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
9.	<b>Pehme ninasarviku kujuline helkur “Keskerakonna Noortekogu”</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	menetluses
10.	<b>Pehme ümmargune helkur “Põlva Rotary Klubi”</b>	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
11.	<b>Pehme ümmargune helkur “DeLaval”</b>	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001	korras	

				kehtestatud nõuetele.		
12.	<b>Pehme ümmargune helkur "Condor"</b>	1	-	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	korras	
13.	<b>Helkurriba kollane</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
14.	<b>Pehme ketiga südame kujuline helkur</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
15.	<b>Pehme ketiga vesti kujuline helkur</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud

16.	<b>Pehme ketiga karu kujuline helkur</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi osa	ohtlik	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
17.	<b>Pehme kleebitav helkur käe kujuline kollane</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
18.	<b>Pehme ümmargune helkur kollane</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
19.	<b>Pehme kleebitav helkur hall</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise	ohtlik	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku



				koefitsendi osas		toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
20.	<b>Pehme kolmnurkne helkur kollane</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi osas	ohtlik	29.11.2007.a. tehtud Jysk Linnen'n Furniture osäühingule ettekirjutus ohtliku toote müügilt kõrvaldamiseks. Täidetud
21.	<b>Palette helkurkaarti hobuse kujuline helkur</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	05.12.2007 tähelepanujuhtimine AS Eesti Post kohustusega märgistada tooted nõuetekohaselt
22	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur "SÜDA"</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	menetlemisel
23	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur "LORDI"</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	menetlemisel
24	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur "LUMEHELVES"</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	menetlemisel

25	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur “RIST”</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	menetlemisel
26	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur “VolksWagen”</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	Puudusega kaup	menetlemisel
27	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur “TANTSIJA”</b>	1	1	Ei vasta standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele tagasi- peegeldamise koefitsendi ning pindala osas	ohtlik	menetlemisel
28	<b>Vabalt rippuv jalakäijahelkur “Ornamendi riba”</b>	1	1	Vastab standardis EVS-EN 13356:2001 kehtestatud nõuetele.	puudusega kaup	menetlemisel
	Kokku:	<b>145</b>	<b>46</b>			

