

<b>1. SISSEJUHATUS</b>	<b>3</b>
<b>2. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR</b>	<b>5</b>
<b>3. 2009. AASTAL TOIMUNUD ÜRITUSED TARBIAKAITSEAMETIS</b>	<b>9</b>
<b>4. TURUJÄRELEVALVE</b>	<b>19</b>
<b>4.1 Toiduturu järelevalve</b>	<b>21</b>
4.1.1 Tarbijate toidualased signaalid, avaldused, kirjalikud pöördumised ja järelepärimised	23
4.1.2 Tarbijatele müüdavate toidukaupade eestikeelse teabe ja märgistuse loetavuse kontrollimine konkreetsete toodete alusel	24
4.1.3 Toote nimetuste õigsuse kontrollimine toote müügikohas esitatud hinnasedelitel	25
4.1.4 Toitlustusettevõtete töö kontrollimine	27
4.1.5 Toidu massi, mahu ja temperatuuri mõõtmised jaekaubanduses ning toitlustusettevõtetes	29
4.1.6 Värske puu-ja köögivilid	31
4.1.7 Mahetooted	33
4.1.8 Tubakatoodete müük ning suitsetamist toitlustusettevõttes reguleerivate nõuete kontroll toitlustusasutustes	34
4.1.9 Alkohoolsed joogid	35
4.1.10 Toidualane koostöö teiste järelevalveasutustega	36
<b>4.2 Tööstuskaupade järelevalve</b>	<b>37</b>
4.2.1 Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel	37
4.2.2 Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse, Mõõteseaduse, Vedelkütuseaduse ning nende alamaktide alusel	77
<b>4.3 Pakendiseaduse järelevalve</b>	<b>98</b>
<b>4.4 Hinnateabe esitlemise nõuetekohasuse järelevalve</b>	<b>101</b>
4.4.1 Hinna avaldamise nõuete täitmise kontroll vaateakendel	101
4.4.2 Hinnaerinevused müügisaalis ja kassas	102
4.4.3 Müüginõuded sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine	104
4.4.4 Käibemaksumäära tõus	107
<b>4.5 Reklaamiseaduse järelevalve</b>	<b>108</b>
<b>4.6 Ebaausad kauplemisvõtted</b>	<b>122</b>
<b>4.7 Teenuste järelevalve</b>	<b>125</b>
4.7.1 Järelevalve reisiettevõtjate üle	125
4.7.2 Lennupiletite hindade avaldamine	129
4.7.3 SMS-laenud	131
4.7.4 Maakleritasud	132
4.7.5 Kindlustusseltside ja kindlustusmaaklerite tegevus	132
4.7.6 Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve	133
<b>5. KOOSTÖÖ TEISTE JÄRELEVALVEASUTUSTEGA TURUJÄRELEVALVE VALDKONNAS</b>	<b>136</b>
<b>5.1 Siseriiklik koostöö turujärelevalve valdkonnas</b>	<b>136</b>
<b>5.2 Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas</b>	<b>138</b>
5.2.1 RAPEX (Rapid Exchange System)	138
5.2.2 PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe)	145
5.2.3 Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee	147
5.2.4 Balti koostöölepingud	148
5.2.5 ICPEN koostöövõrgustik	150

5.2.6 Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004 “Tarbijakaitsealase koostöö määrus”	151
<b>6. TARBIJAKAEBUSED</b>	<b>156</b>
6.1 Kaubandus	157
6.2 Teenused	165
6.3 Tarbijakaebuste komisjoni tööst	184
<b>7. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE</b>	<b>187</b>
7.1 Tarbijate nõustamine infotelefonil	187
7.2 Hinnavaatlus 2009 aastal	190
7.3 Hinnavaatlus 2005 - 2009 aastal	198
<b>8. AVALIKUD SUHTED</b>	<b>207</b>
8.1 Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga	207
8.2 Tarbijaharidus	212
<b>9. EL TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS</b>	<b>219</b>
9.1. Piiriülesed kaebused	219
9.2. Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine	223
9.3. Avalikud suhted	223
9.4. Tarbijatele suunatud teave	224
9.5. Osalemine ECC-Network töös	224
<b>10. TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD</b>	<b>227</b>
10.1. Tsiviilasjad	227
10.2. Väärteoasjad	227
10.3. Haldusasjad	228
<b>11. LISAD</b>	<b>230</b>

# 1. SISSEJUHATUS

2008. aasta teise poole majanduslangus tõi endaga kaasa muutusi nii kaebuste sisudes kui ka nende arvus ning 2009. aasta eelmisest selles osas oluliselt ei erinenud. Kui, siis vaid niipalju, et tarbijad pöördusid ameti poole veelgi rohkem.

Vaatamata teavitustööst ning tarbijate suurenenud teadlikkusest, sattusid viimased ebaõnnestunud tehingutesse, mille tagajärjel tuli nõu ja abi küsida ametilt. Iseäranis palju tuli tegemist teha turismivaldkonda puudutavate probleemidega – kõigest 2009. aastal teenuste kohta esitatud kaebustest oli viimaste osakaal 24%. Samaselt 2008. aastale tuli ka 2009. aastal tegeleda erinevate tegevuse lõpetanud turismifirmadega, kes jätsid oma reisirahad ära ning inimesed ilma nendest rahast kui reisist.

Turismiteenustest järgmise probleemse valdkonnana paistsid 2009. aastal silma ehitusteenused. Enamjaolt esitati kaebuseid uste ja akende tellimisega seotult. Kaebuste arvu kasvatas ka üks tegevuse lõpetanud ettevõtte – Doorland OÜ, kes jättis ettemaksu sooritanud inimesed ilma nendest rahast kui rahast.

Peale eelmainitute on tarbijatel jätkuvalt probleeme finantsteenustega, tehnikatoodetega ja palju muuga, millest käesolevas aruandes ülevaate anname.

Oluliselt on kasvanud ka tarbijate nõustamine nii järelepäringute kui infotelefoni kaudu. Kui 2008. aastal nõustati tarbijaid kokku 24 143 korral, siis 2009. aastal oli selleks arvuks 28 410.

2009. aastal oli väga tähtsal kohal ka tarbijate teadlikkuse tõstmine läbi erinevate meediakanalite ja projektide. Pressiteateid edastas amet meediale kokku 41 (eelmisel aastal 30) ning meediapäringutele vastati 430 korral.

Alljärgnevas tabelis on ära toodud tarbijakaitseameti põhinäitajad 2002-2009. aastatel:

**Tabel 1: TKA põhinäitajad 2002-2009**

	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Kontrollitud, koostatud akte	4155	3794	3930	3770	3740	3683	4793	4829
Esitatud kaebusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633	2164	2037
Kokku nõustatud	15791	17599	24552	22085	22535	22 984	24143	28410
sh. Järelepärimiste arv					1274	2308	3809	5940
Trahvide arv	926	916	822	751	698	518	862	981
Trahvide summa (tuh. kr)	985	1051	1027	628	499	298	539	693
Koostatud ettekirjutusi	113	173	112	206	144	89	108	67
Teenistujate koosseis	61	62	62	62	62	62	62	62
TKA eelarve (milj.)	9	9,4	9,9	11,5	12,5	14,2	17,5	16,3

## 2. 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 riikliku tarbijakaitset elluviiva institutsioonina Tarbijakaitseamet ja 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, tarbijaühendusi ja kauplejaid ning aidata kaasa nende  
tarbijakaitsealaste teadmiste täiendamisele;
- 6) pidada läbirääkimisi ettevõtjate ja ettevõtlusorganisatsioonidega, sealhulgas  
turguvalitsevate universaalteenuse pakkujatega teenuse kvaliteedi ja tarbijale  
mõistliku hinna küsimustes;
- 7) sõlmida koostöökokkuleppeid teiste järelevalveasutustega ning kohaliku  
omavalitsuse üksustega;
- 8) nõuda maakohu 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 enamikes maakondades maakonnakeskused (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 nõustamiskeskuse 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:

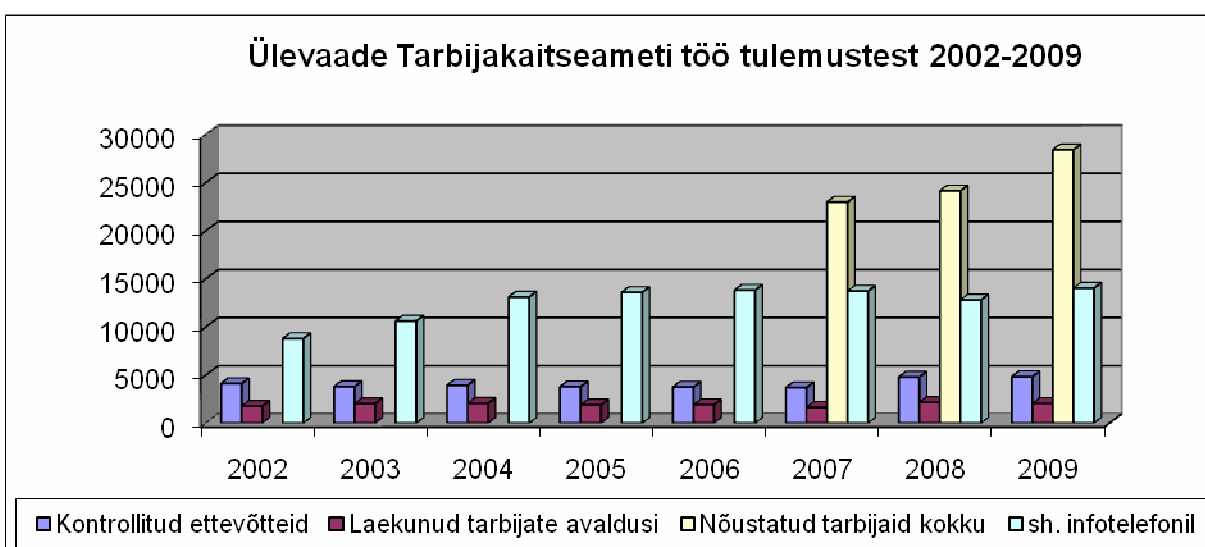
ameti asjaajamise korraldamine, ameti ja selle maakondades asuvate talituste raamatupidamise korraldamine, eelarveprojektide koostamine ning eelarve täitmise kontrollimine ja analüüsimine, ameti valduses oleva vara majandamine, hangete tegemine ja tehniline teenindamine.

**Maakonnakeskuste** tegevusvaldkonnad:

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

**Tabel 2**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Kontrollitud ettevõtteid	4115	3794	3930	3770	3740	3683	4792	4829
Laekunud tarbijate avaldusi	1763	2022	2063	1891	1904	1633	2164	2037
Nõustatud tarbijaid kokku						22984	24143	28410
sh. infotelefonil	8788	10610	13110	13594	13822	13726	12808	14038





### 3. 2009. AASTAL TOIMUNUD ÜRITUSED TARBIJAKAITSEAMETIS

#### Jaanuar

**12. jaanuaril** toimus Tarbijakaitseametis ümarlaud kindlustusmaakleritele, kus arutleti ka kindlustusmaakleri ning – agendi mõistete üle.

**13. jaanuaril** toimus Riias Balti Keskkonnafoorumi korraldatud rahvusvaheline seminar teemal: “Tarbijate teavitamine tervislikemate valikute tegemiseks igapäevakaupade ostul” (“Consumers`information for a healthier choice of daily goods”), kus osales üks ameti esindaja.

**14. jaanuaril** toimus liikmesriikidevahelise koostööprojekti “Joint Market Surveillance Action on Cords and Drawstrings on Children’s Clothing “ (lasteriiete ohutus) teine nõupidamine. Projekti eestvedajaks oli PROSAFE ning selles osales 11 turujärelevalveasutust Austriast, Bulgaariast, Tsehhist, Taanist, Eestist, Prantsusmaalt, Kreekast, Iirimaaalt, Leedust, Hollandist ja Portugalist. Ametist osales nõupidamisel kaks esindajat.

**19.-20. jaanuaril** toimus Soome Tarbijakaitseametis Põhjamaade tarbijahariduse juhiseid valmistava töögrupi järjekordne koosolek. Kohtumisel osalesid Eesti, Rootsi, Soome, ja Norra esindajad. Tegemist oli töökoosolekuga, mille eesmärk oli ühine ajurünnak ja lõppmaterjali kirjutamine. Ametist osales üks esindaja.

**22. jaanuaril** toimus Tarbijakaitseametis kohtumine Ringhäälingute Liidu esindajatega. Teemaks reklaamide kitsaskohad teles ja raadios uue reklaamiseaduse jõustudes.

**27. jaanuaril** käis üks ameti esindaja Brüsselis EL koostööprojekti SWEEP 2009 ettevalmistaval koosolekul.

**29. jaanuaril** osalesid kaks ameti esindajat Brüsselis toimunud CPCCS (Consumer Protection Cooperation System) koolitusel/treeningul.

**28.-29. jaanuaril** toimus Brüsselis Tooteohutuse koosolek. Ametist

osales üks esindaja.

**29. ja 30. jaanuaril** toimus Brüsselis järjekordne Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee koosolek, kus Tarbijakaitseametist osales üks esindaja.

## **Veebruar**

**12. veebruaril** toimus Tarbijakaitse nõukogu järjekordne istung, kus käsitleti finantsteenuseid ning nendega seotud tarbijaprobleeme, gaasi hinda, kasutatud autode ostmist ning ka 15 aasta täitumist tarbijakaitsest Eestis.

**12. veebruaril** kuulutas Eesti Maksumaksjate Liit välja 2008. aasta maksumaksja sõbra ning vaenlase tiitli. Maksumaksja sõbraks valiti Tarbijakaitseamet ning vaenlaseks Finantsinspeksioon.

**17. veebruaril** toimus Brüsselis järjekordne Tarbijakaitsealase koostöö määruse nr 2006/2004 komitee (*Consumer Protection Cooperation Committee (Reg (EC) NO 2006/2004)*) koosolek, kus Tarbijakaitseametist osales kaks esindajat.

**17.-18. veebruaril** toimus Rahandusministeeriumis koolitus, mille eesmärgiks oli anda riigi- ja kohaliku omavalitsuse ametiasutustele ja valitsusasutuste hallatavatele riigiasutustele ühtsed alused ametikohtade hindamise tulemuste põhjal asutuse palgakorralduse korrastamiseks. Koolituse sihtgrupiks on asutused, kus on läbi viidud ametikohtade hindamine (esmane või korduv) avaliku teenistuse ametikohtade hindamise meetoodika järgi. Tarbijakaitseametist võttis osa üks esindaja.

**18. veebruaril** toimus Brüsselis Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku ühistegevuste raames korraldatud workshop „The applicable law in the enforcement of consumer rights by public authorities under the CPC regulation“, kus osalesid peamiselt liikmesriikide juristid, et arutada esilekerkinud probleeme kõnealuses valdkonnas. Tarbijakaitseametist osalesid nimetatud workshop'il kaks esindajat.

**24. veebruaril** osalesid kaks ameti esindajat Brüsselis Euroopa Komisjoni poolt korraldatud ebaausate kaubandustavade konverentsil "One Year After an Event", mis peamiselt keskendus ebaausate kaubandustavade direktiiviga seotud rakendusprobleemidele.

**25. veebruaril** osales ameti esindaja Äripäeva seminaril „e-turu võlud ja valud“, kes tegi ka 30minutilise ettekande teemal „e-kaubanduse nõuded“.

## **Märts**

**4. märtsil toimus** Brüsselis järjekordne RAPEX-i süsteemi kontaktisikute töökoosolek, millest võttis osa üks ameti esindaja.

**5. ja 6. märtsil** osales ametist üks esindaja Põhjamaade ja Eesti tarbijaharidusprojekti töökoosolekul Soome Tarbijakaitseametis.

**11. märtsil** toimus liikmesriikidevahelise koostööprojekti EMARS II Enhancing Market Surveillance through Best Practice projekti töögrupi F esimene nõupidamine. Töögrupp F eesmärgiks on aidata kaasa liikmesriikide turujärelevalveasutuste töö efektiivsuse suurendamisele ja turujärelevalveprogrammide ühtlustamisele. Tarbijakaitseametist osales nõupidamisel üks esindaja.

**13. märtsil** toimus Tallinnas kohvikus Pärnu tarbija õiguste päevale pühendatud pressikonverents, mis korraldati koostöös EL kampaania „Tunne oma tarbijaõiguseid!“ meeskonnaga. Üritusel tutvustati värsket Konjunktuuriinstituudi uuringut „Tarbijakaitse olukorrast Eestis“ ning käsitleti e-kaubandusega seonduvaid küsimusi. Tarbijakaitseametist osalesid konverentsil kaks esindajat.

**16. märtsil** toimus Viinis PROSAFE (*Product Safety Enforcement Forum of Europe*) koostöövõrgustiku erakorraline koosolek, mille teemaks oli koostöövõrgustiku struktuuri ning valimisprotseduuride muutmine ja uuendamine. Tarbijakaitseametist osales koosolekul üks esindaja.

**16. märtsil** toimus Norras CPC projekti teine kohtumine, millest võttis osa üks ameti esindaja. Alates septembrist 2008 osaleb Tarbijakaitseamet CPC projektis, mille eesmärk on uurida põhjalikumalt lennupiletite hindasid ja piletihinnale lisanduvaid maksusid. Projektis osaleb kokku 10 riiki: Norra, Taani, Rootsi, Island, Hispaania, Poola, Tšehhi, Belgia, Lirimaa ja Eesti.

**17. märtsil** toimus Viinis liikmesriikidevahelise koostööprojekti EMARS II Enhancing Market Surveillance through BestPractice avakonverents, kuhu olid kogunud kõikide projektis osalevate riikide esindajad, et saada ülevaade projekti olemusest, eesmärkidest, ülesannetest ning projekti alamtöögruppide tööst. Tarbijakaitseametist osales konverentsil üks esindaja.

**23. märtsil** toimus liikmesriikidevahelise mänguajajade koostööprojekti "Joint Market Surveillance Action of Toys" kolmas nõupidamine. Tarbijakaitseametist osales nõupidamisel üks ametnik.

**23.-24. märtsil** toimus Berliini Tehnikaülikoolis CCN-i (Consumer Citizenship Network) lõppkonverents, mis kandis nime „Making a difference: Putting Consumer Citizenship into Action“ (tõlkes: muutmine tegutsemise kaudu). Consumer Citizenship Network on tegutsenud 6 aastat, kuhu kuuluvad 133 institutsiooni 37 riigist. Tarbijakaitseametist osalesid kaks esindajat.

**26. märtsil** toimub Tallinna Ülikoolis konverents „Kes õpetaks noore targalt tarbima?“. Konverentsi eesmärk on koos haridusteadlaste, õpetajate, lapsevanemate ja ettevõtjatega arutleda selle üle, kuidas tarbimisteemasid aktiivsemalt ja atraktiivsemalt noorele esitleda. Konverentsi tähelepanu keskmes on eelkõige kooli ja õpetajate võimalused tarbijahariduse rakendamisel. Konverentsil osales kolm ameti esindajat.

**30.märts – 1. aprill** toimus Pariisis OECD tarbijapoliitika (CCP) 77. istungi sessioon, mille ühe päevakorrapunktina oli OECD-ga liituda soovivate kandidaatriikide (Eesti, Iisrael, Tšiili ja Sloveenia) ära kuulamine tarbijakaitse poliitika rakendamise kohta ning küsimuste esitamine neile nii kirjaliku raporti alusel kui ka suulise ettekande mõjul. Ametist osales istungitel üks esindaja.

## **Aprill**

**2. ja 3. aprillil** toimus Pariisis ICPEN-i korraline aastakonverents, kus ametist osales üks esindaja.

**3. aprillil** toimus Tallinna Ülikooli aulas projekti „Saame hakkama reklaami loomisega!“ finaali, kus paremusjärjestust selgitasid Hugo Treffneri Gümnaasiumi, Tallinna Kristiine Gümnaasiumi, Vändra Gümnaasiumi ja Lähte Ühisgümnaasiumi 4- liikmelised võistkonnad. Võistlust juhtis Tauri Tallermäe.

**17. aprillil** osalesid kolm ameti töötajat liikmesriikidevahelise koostööprojekti "*Unfair Commercial Practices –Experiences and Procedures in the Member States*" esimesel seminaril Roomas.

**21. aprillil** toimus Tallinnas õpetajate majas EL tarbijateemalise kampaania "Tunne oma tarbijaõiguseid" pressikonverents. Seekordseks teemaks oli reisimisega seotud tarbijate õigused sh

lennureisijate õigused. Pressikonverentsil osales ametist kolm esindajat.

**21. aprillil** toimus Tarbijakaitseametis Reklaaminõukoja koosolek.

**22. aprillil** toimus liikmesriikidevahelise koostööprojekti "Joint Market Surveillance Action on Cords and Drawstrings on Children's Clothing" („Nöörid ja paelad lasteriietel“) neljas nõupidamine. Tarbijakaitseametist osales üks ametnik.

**22. - 23.** aprillil toimus Põhjamaade ja Eesti tarbijaharidusprojekti töökoosolek Soome Tarbijakaitseametis. Ametist osales üks töötaja.

## **Mai**

**12. mail** toimus CPC koosolek, kus tehti kokkuvõtte lennureisijate *Sweep Day*'st ning arutati edasisi ühistegevusi, Tarbijakaitseametist osales üks töötaja.

**13. mail** toimus Brüsselis lennureisijate õiguste üle järelevalvet tegevate ja kaebuseid lahendavate rakendusametite koosolek, kus osalesid ametist kaks esindajat.

**14. mail** toimus Rumeenias konverents "*The Necessity of Alternative Dispute Resolution systems in Rumania*" (" Kohtuvälise kaebuste lahendamise süsteemi vajadus Rumeenias"). Konverentsil tutvustasid erinevad Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskused enda riigi kohtuväliseid kaebuste lahendamise süsteeme ehk ADR süsteeme. Rumeenia tutvustas oma plaane antud vallas. Ametist osales kaks esindajat.

**14. ja 15. mail** toimus Bernis PROSAFE 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. Tarbijakaitseametist osalesid nõupidamisel kaks esindajat.

**22. mail** toimus Tarbijakaitseametis kohtumine E-kauplejate Liiduga. Viimane tutvustas oma plaani anda välja n-ö. kvaliteedimärk e-kauplejate seas.

**26.mail** toimus Tallinnas Konverentsikeskuses Meriton konverents "Quo vadis Eesti Ühiskond 2009?". Tarbijakaitseametist osales

konverentsil kaks esindajat.

## Juuni

**3. juunil** toimus Tarbijakaitseametis Balti koostöölepingu koosolek.

**4. - 5. juunil** toimus Tallinnas Euroopa Komisjoni tarbijakaitse rakendusametite ühisprojekti „Ebaausate kaubandustavade kogemused ja protseduurid Euroopa Liidus“ teine seminar. Seminari eesmärgiks oli tõhustada koostööd tarbijaturul osalejate vahel (nii siseriiklikult kui Euroopa Liidus) heade kaubandustavade kinnistamiseks ning tarbijate majandushuvide kaitseks. Ametist osales üks esindaja

**9. juunil** toimus järjekordne maakonnapäev, kus päevakorras olid nii suitsuandurid, säästupirnid kui mahumõõtmine tootlustuses. Suitsuanduritest rääkis Päästeameti esindaja ning säästupirne ja nende tööpõhimõtteid tutvustas Tehnilise Järelevalve Ameti esindaja.

**10. juunil** tähistati tarbijakaebuste komisjoni 5. aastapäeva.

**26.juunil** osales üks TKA ametnik Brüsselis toimuval mänguasjade projekti koosolekul.

## September

**3.septembril** toimus Brüsselis Euroopa Komisjoni siseturu direktoraadi korraldatud nn avalik arutelu üritus teemal "Vastutustundlik laenamine ja laenuvõtmine" (*Hearing on Responsible Lending and Borrowing*). Sellele üritusele olid kutsutud esindajad nii finantsteenuseid pakkuvatest asutustest, krediitvahendajaid, turujärelevalveasutustest kui ka tarbijaorganisatsioonidest. Ametist osales üks esindaja.

**14.septembrist** on Tarbijakaitseametil uus peadirektor Andres Sooniste

**15. septembril** osales ameti esindaja ECC-Net võrgustiku korralisel töökoosolekul Brüsselis, kus peateemadeks olid järgmise aasta plaanid, koostööprojektid, üritused jms.

**18. septembril** osales ameti esindaja Põhjamaade ja Eesti tarbijahariduse töögrupi koosolekul.

**24. septembril** toimus Brüsselis 2009. aasta elektrooniliste kaupade Sweep kohtumine. Ametist osales üks esindaja.

**27. septembril** tähistatakse üle maailma rahvusvahelist turismipäeva. Sellega seoses toimus 25. septembril IV rahvusvaheline turismikonverents „Ma armastan Eestimaad!“. Konverentsile olid oodatud kõik turismiga tegelejad, kes on huvitatud Eesti kui reisisihtkoha tuntuse suurendamisest, hea maine kujundamisest ning Eesti turismi arendamisest. Tarbijakaitseametist osales konverentsil üks esindaja.

**29. - 30. septembril** ning 5. oktoobril osalesid kaks ameti esindajat uute riigiametnike sisseelamiskoolitusel. Kolmepäevase koolituse käigus anti ülevaade avalikust teenistusest, selle põhiväärtustest ning rollist. Peale selle puudutati ka kohalike omavalitsuse korraldust ning riigi ja kohalike omavalitsuste rolli avalike teenuste osutamisel. Koolitusel käsitleti veel järgmisi teemasid : kodanikuühiskond ja kodanikualgatus Eestis, kodanikuühendused ning koostöö nendega, põhiseaduse kesksed väärtused, infoühiskond ning selle arendamine, riigi infosüsteemid, ametniku roll ja eetika, põhiprotsessid avalikus halduses.

## **Oktoober**

**1. oktoobril** kohtusid Tarbijakaitseameti ja Tehnilise Järelevalve Ameti peadirektorid. Kohtumisel arutati senist ja tulevast koostööd.

**4. - 7. oktoobril** viibis ameti esindaja Maltal Tulemasinate projekti töögrupi koosolekul.

**6. ja 7. oktoobril** toimus Rahandusministeeriumi koolituskeskuses koolitus teemal “avaliku teenistuse eetika”. Koolitus viidi läbi koostöös Riigikantselei, Sisekaitseakadeemia ja ATAK koolitusega. Ametist osales koolitusel üks esindaja.

**7. oktoobril** kohtus Tarbijakaitseameti peadirektor Pangaliidu esindajatega.

**9. oktoobril** kohtusid Tarbijakaitseameti ja Konkurentsiameti peadirektorid.

**12.-13. oktoobril** toimub PROSAFE ja EMARS koosolek Brüsselis. Kus osales kaks Ameti töötajat. Helle Aruniit esitati PROSAFE nõukogu liikmeks.

**14. oktoobril** kohtus Tarbijakaitseameti peadirektor Finantsinspeksiooni esindajatega.

**16. oktoobril** viidi läbi WHO ja Sotsiaalministeeriumi koostööna seminar “**Vigastuste ennetamise ja seire arenguvõimalustest Eestis**”, milles osales kolm Ameti esindajat.

**19.-20. oktoobril** toimus Brüsselis liikmesriikidevahelise koostööprojekti EMARS II *Enhancing Market Surveillance through Best Practice* raames *workshop* töögruppides A, E ja F osalejatele. Tarbijakaitseametist osales *workshopil* üks esindaja.

**23. oktoobril** toimus Roomas Ebaausate kaubandustavade koostööprojekti viimane koosolek, kus osales kolm ameti esindajat.

**29. oktoobril osalesid kaks ameti töötajat** Balti riikide EL tarbija nõustamiskeskuste (Eesti, Läti, Leedu) kohtumisel Riias. Tegemist on iga-aastase traditsioonilise üritusega, mis iga kord toimub erinevas Balti riigis. Teemadeks olid koostöövõimalused, keskuste igapäevatööd puudutavad küsimused kaebuste lahendamisel, meediaga suhtlemisel jms.

## **November**

**2. - 3. novembril** osalesid kaks ameti töötajat ECC-Net võrgustiku koostööpäeval Stockholmis.

**4. novembril** toimus Stockholmis tarbija õigustele pühendatud konverents teemal “Tarbija õigused digitaalsete toodete ostmisel”, mille korraldajaks oli Rootsi integratsiooni ja soolise võrdõiguslikkuse ministeeriumi tarbijakaitse valdkonna minister. Konverentsil võttis sõna ka EL tarbijakaitse komisjonär M. Kuneva, kes jätkuvalt rõhutas, et tuleb suurendada EU tarbijate usaldust piiriüleste ostude tegemisel – sh. Interneti vahendusel. Ametist osales 3 ametnikku.

**5. novembril** toimus Konkurentsiameti korraldatud Konkurentsipäev, millest võttis osa neli ameti esindajat.

**11. novembril** toimus Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumis



avatud uste päev, kus tutvustati ka tarbijate õiguseid ja ameti pädevust.

**30. novembril** toimus Brüsselis liikmesriikidevaheliste koostööprojektide „*Market Surveillance action on lighters*“ ja „*Joint Market Surveillance Action on cords and drawstring on children’s clothing*“ viimane workshop. Mõlema projekti eestvedajaks on PROSAFE. Tarbijakaitseametist osalesid *workshopil* kaks esindajat.

## **Detsember**

**1. detsembril** toimus Brüsselis järjekordne Tarbijakaitsealase koostöö määruse nr 2006/2004 komitee koosolek, kus Tarbijakaitseametist osales üks ametnik.

**2. detsembril** osales ameti esindaja Euroopa Komisjoni kutsel Brüsselis ning võttis osa kolmandast *workshop’ist* CPC teemal.

**8. detsembril** toimus Viru Konverentsikeskuses infopäev „**24h avatud riik- teabe avalikustamine internetis**“. Tarbijakaitseametist osales viis ametnikku. Infopäev oli jagatud 3 osasse, millest esimene oli „**Dokumendiregister kui avalik teave**“, teine „**Asutuse koduleht kui avalik teave**“ ning kolmas „**Infoväravad avalikus sektoris**“.

**18. detsembril** andis Tallinna Ülikool Tarbijakaitseametile tänukirja tarbijahariduse programmi DOLCETA edendamise eest.



## 4. 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 riigisisises kui ka rahvusvahelises koostöös jms. Turujärelevalve teostamise aluseks on tööplan, mis on kinnitatud ameti peadirektori poolt, samuti tarbijatelt laekunud avaldused või Ametile laekunud vihjed õigusaktide rikkumiste kohta.

2009. aastal koostati kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrollimisel **4829** kontrollakti:

- **3070** akti tarbekaupu müüvate ettevõtete;
- **987** akti toidukaupu müüvate ettevõtete;
- **219** akti teenindusettevõtete;
- **273** akti toitlustusettevõtete;
- **280** akti reklaami, müügiedenduse ja varia kohta.

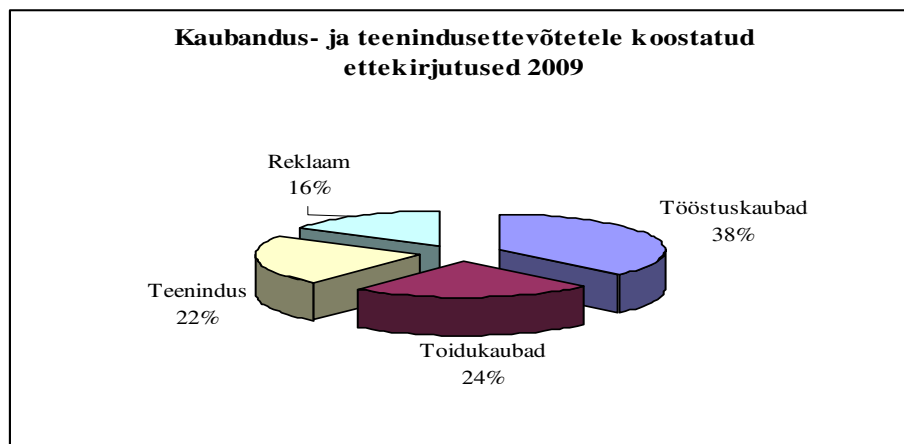
Kontrollitud kaubandus- ja teenindusettevõtetest avastati rikkumisi **1122-s** ehk **23%**

kontrollitud ettevõtete puhul. Nende suhtes kohaldati järgmisi ettenähtud sanktsioone:

1) Tähtajalisi ettekirjutusi koostati olukorra parandamiseks **67** juhul;

Koostatud **67** ettekirjutust jagunesid järgmiselt (Joonis 1):

- **25** tööstuskaupade
- **16** toidukaupade
- **15** teeninduse
- **11** reklaami ja müügiedenduse osas



Joonis 2

2) Väärtegusid menetleti **1035** juhul, millest:

- suulisi hoiatusi tehti **77** juhul
- trahve määrati **981** juhul (kogusummas **693 060** krooni)

Võrreldes 2008. aastaga on trahvisumma kasvanud ligi 150 000 krooni.

Väärteomenetlusi rakendati tarbijakaitseaduse alusel **715**, toiduseaduse alusel **228**, kaubandustegevuse seaduse alusel **148**, alkoholiseaduse alusel **92**, toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel **70**, Euroopa Liidu ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **55**, reklaamiseaduse alusel **23**, tubakaseaduse alusel **3**, pakendiseaduse alusel **53** ning mõõteseaduse alusel **157** korral.

**Testimisi** teostati 2009. aastal erinevate toodete osas kokku **125** korral. Nendest **18** olid toidukaubad ja **107** tööstuskaubad.

**Toidukaupade** testimisi teostati **18** korral, millest toidu kvaliteeti analüüsiti 9 korral ning 9 korral hinnati toidukaupade märgistuse loetavust. Nõuetele mittevastavusi avastati **11** korral ehk **61%**. Rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: ettekirjutusi **2**, märgukirju **6** ning **2** toodet kõrvaldati müügilt.

**Tööstuskaupu** testiti **107** korral, millest **43** ehk **40%** ei vastanud nõuetele. Neist nõuetele mittevastavates toodetest **29** tunnistati ohtlikeks ning **14** toodet osutus puudusega kaubaks. Rikkumiste korral rakendati järgmisi **meetmeid**: Ettekirjutusi **7**, märgukirju **8**, väärteomenetlusi **6**, **3** juhul võttis ettevõtte vabatahtlikult tooted turult tagasi ning seisuga 31.12.2009 oli **5** haldusmenetlust veel pooleli.

## 4.1 Toiduturu järelevalve

**Tööplaan punkt 1.1.** Toiduturu järelevalve aluseks on toiduseadus ja selle rakendusaktid. Vastavalt tööplaanile teostati järelevalvet toidu kohta esitatud teabe õigsuse üle jae- ja hulgimüügiettevõtetes **toiduseaduse** 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, alkoholiseaduse, tubakaseaduse kalandusturu korraldamise seaduse kaubandustegevuse seaduse, tarbijakaitseseaduse ja mõõteseaduse** alusel.

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

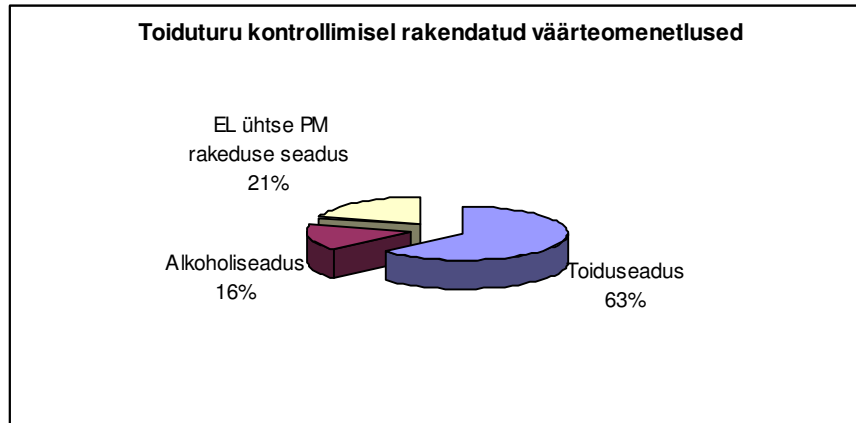
Toidukaupadega kauplevate ettevõtete ja toitlustusettevõtete kontrollimise käigus koostati **1260 akti**:

- jaekaubanduses **932**
- toitlustamises **273**
- turukaubanduses **52**
- hulgikaubanduses **3**

**Toidukaupade testimisi** teostati **18** korral, millest toidu kvaliteeti analüüsiiti 9 korral ning 9 korral hinnati toidukaupade märgistuse loetavust. Nõuetele mittevastavusi avastati **11** korral ehk **61%**.

**Väärteomenetlusi** rakendati:

- toiduseaduse alusel **228** korral
- alkoholiseaduse alusel **92** korral
- EL ühise põllumajanduspoliitika rakendamise seaduse alusel **55** korral.



Joonis 3

**Effekirjutusi** koostati müügipakendi märgistuse nõuete eiramise ning müügikohas pakendamata toidukaupade kohta nõutava teabe puudumise, ühikuhindade esitamata jätmise, alkohoolsete jookide hinna esitamise nõuete rikkumise ning teiste rikkumiste eest kokku **15** korral:

- **9** hulgikaubandusettevõtetele
- **6** jaekaubandusettevõtetele

Lisaks koostas amet ettevõtjatele kokku **86** märgukirja, milles pöörati ettevõtjate tähelepanu puudustele märgistuste, ühikuhindade esitamise ja kaubandusliku teabe esitamise osas.

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete kohta esitati tarbijate poolt kokku **3** avaldust, **216** signaali, **435** kirjalikku pöördumist ja **34** järelepärimist.

Tootjad ja turustajad pöördusid ise ameti poole müügipakendite märgistuste korrastamise ja muude toiduga seonduvate küsimuste osas **52** korral.

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

## **Lisaks eelfoodule esines jaekauplustes müügihindade mittevastavusi kaupade müügikohas hinnasedelitel ja kassast ostu sooritades**

Toiduturu järelevalve valdkonnas korraldati nõupidamisi ja ümarlaudu nii Põllumajandusministeeriumi, teiste järelevalveasutuste ning vajadusel ka tootjate esindajatega. Tarbijakaitseameti esindajad osalesid 2009.a järgmistel nõupidamistel:

- 14.05.2009.a – Mahla teemaline ümarlaud (Toiduliit)
- 06.11.2009.a – Toidumärgistamise ümarlaud (Veterinaar- ja Toiduamet)

Alljärgnevalt on esitatud täpsem ülevaade 2009. aasta tööplaani täitmisest toidu kontrollimisel.

### **4.1.1 Tarbijate toidualased signaalid, avaldused, kirjalikud pöördumised ja järelepärimised**

Toidukaupadega kauplevate ettevõtete kohta esitati tarbijate poolt kokku **3** avaldust, **216** signaali, **435** kirjalikku pöördumist ja **34** järelepärimist.

Enim pöörduti ameti poole pretensioonidega jaekauplustes realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäeva ületanud kiirestiriknevate toidukaupade (piima-, liha- ja kalatooted) müügiloleku kohta. Mitmeid pöördumisi esitati toidukaupade müügihindade mittevastavuse kohta müügikohas ning kassas, samuti ka eestikeelsete märgistuste puudumise osas. Esitati ka pretensioone ostu tõendavate dokumentide vormistamise osas ja kassatšeki mitte väljastamise kohta tarbija nõudmisel.

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

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

Toiduohutust puudutavad kaebused ja signaalid, mille lahendamiseks on vajalik teostada inspekteerimine jaekaubanduses, tootmises või hulgilaos (võõrkehad toidus, võimalik mikrobioloogiline saastatus, tehnoloogia

rikkumine jne) edastati koheselt vastavalt kuuluvusele Veterinaar- ja Toiduametile või maakondade veterinaar keskustele.

Tarbijate pretensioonide põhjal testiti **13** toidukaupa, mille osas rikkumisi avastati **4** korral.

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

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

Tarbijakaitseamet pöördus 2009. aastal kahel korral Eesti Oftalmoloogide Seltsi erialaspetsialistide poole arvamuse saamiseks **9** toote müügipakendi eestikeelse märgistuse loetavuse osas ning tulemused on alljärgnevad:

##### **Raskesti loetavad:**

- Farmi Küpsetatud kohuke vanilliiniga, 34g (AS Maag Piimatööstus)
- Farmi Küpsetatud kohuke vanilliini ja kaneeliga, 34g (AS Maag Piimatööstus)
- Turisti SNACK, 85 g (AS Nõo Lihatööstus)
- Maigums Vaniljemaitseline sefiir šokolaadis, 200 g (Laima Eesti AS)
- Wasa crispn light Õhulised näkileivad 7 erinevast teraviljast, 110g (AS LTT)
- DANONE Actimel maasika jogurtijook, 100 g (AS Sales-Star)

##### **Mitteloetavad :**

- Nescafe Montego lahustuv kohv, 100 g (UAB Nestle Baltics)
- Spagetid AGNES, 500 g (Maxima Eesti OÜ)
- AURA Aqua plus granaatõuna-liiši maitse, vitamiinide, L-karnitiini ja aaloega, 0,5l (AS A Le Coq)

Oftalmoloogide Seltsilt saadud ekspertarvamuste alusel tehti ülaltoodud toodete tootjatele ja turustajatele kaks ettekirjutust ja kuus märgukirja. AS Sales- Starile tehtud ettekirjutus on täidetud ja raskesti loetav märgistus on asendatud nõuetekohase teabega. AS Maag Piimatööstusele tehtud ettekirjutuse täitmise tähtaeg on 2010. aastal. Märgukirjades esitatud toodete märgistused parandati etteantud tähtaegadeks.



Kokku kontrolliti tarbijale müüdavate toidukaupade müügipakendite märgistusel eesti keelse teabe loetavust **183** korral, millest rikkumisi avastati **12** korral ehk **6,6 %**

#### 4.1.3 Toote nimetuste õigsuse kontrollimine toote müügikohas esitatud hinnasedelitel

Toodete nimetuste õigsust kontrolliti toote müügikohas esitatud hinnasedelitel kokku **460** korral, kusjuures rikkumisi avastati **138** korral, seega **30.0%**.

**TABEL 3: Toodete nimetuste õigsuse kontrollimine**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	90	36
Hiiumaa	4	3
Ida-Virumaa	28	-
Jõgevamaa	37	16
Järvamaa	41	-
Läänemaa	1	-
Lääne-Virumaa	5	-
Põlvamaa	7	-
Pärnumaa	5	-
Raplamaa	7	-
Saaremaa	13	1
Tartumaa	78	17
Valgamaa	42	2
Viljandimaa	90	63
Võrumaa	12	-
<b>Kokku</b>	<b>460</b>	<b>138</b>

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

Nimetuste õigsuste kontrollimisel pöörati peamist tähelepanu just järgmistele toidugruppidele:

## Võiderasvad, või

Kõige sagedasem rikkumine oli tootja poolse nime asendamine kaubamärgiga. Kontrollimisel lähtuti 05.12.1994 määruse EÜ 2991/94 nõuetest, millega kehtestati võiderasvade standardid. Artikli 3 põhjal kasutatakse toodete markeerimisel olenevalt toodete rasvasisaldusest sama määruse lisas määratletud müüginimetusi:

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

## Mahlad, nektarid, mahlajoogid ja siirupid

Sagedasem eksimine oli näiteks siirupite puhul järgmine: tootja poolt oli toode nimetatud näiteks „maasikamaitseks siirupiks“, kuid hinnasedelil teavitatakse „maasikasiirup“. Maasikasiirupi koostises kasutatakse maasikamahla, kuid maitseliste toodete valmistamiseks mahla ei kasutata või kasutatakse väikeses koguses (alla 2 %). Puuviljadele ja marjadele omane lõhn ja maitse saavutatakse sellisel tootel lõhna-ja maitseainetega. Mahlade, nektarite ja mahlajoogide nimetuste osas eksimisi hinnasedelitel praktiliselt ei esine.

## Kohukesed, desserdid

„Kohuke“ on tarbijale üldtuntud toidunimetus ning oma olemuselt traditsiooniline piimatood. Kui piimatoodete valmistamisel kasutatakse taimset rasva tuleb see tarbijale teatavaks teha **toote nimetusega** müügi pakendi märgistusel. Tooted, mis sisaldavad peale piimarasva ka taimseid rasvu ja tooted, mis ei sisalda üldse piimarasva, nimetatakse enamikel juhtudel "**dessertideks**". Tootjad muutsid küll pakendite märgistused nõuetekohaseks, kuid kaubanduses esines juhtumeid, kus teave müügi kohas oli jäänud muutmata.

## Sulatatud juustud

Üheks sagedamaks eksimuseks oli sulatatud juustulaadse toote vale nimetuse esitlemine hinnasedelil. Näiteks oli müügi kohas hinnasedelil märgitud toote

nimetuseks Zott „Sulatatud juust“, mis ei olnud vastavuses müügipakendil esitatud tootenimetusega “sulatatud juustulaadne toode”. Analoogseid eksimusi võis leida peaaegu kõikide suuremate kaupluste hinnasedelitel, mis enamikel juhtudel kontrollimise käigus kohe parandati.

#### 4.1.4 Toitlustusettevõtete töö kontrollimine

**Toitlustusettevõtetes** kontrolliti tarbijatele esitatud teabe piisavust, kättesaadavust ja õigsust kohvikutes, restoranides ja baarides **219** korral, millest rikkumisi avastati **47** korral ehk **21,5 %**.

**TABEL 4: Kaubandusliku teabe kontrollimine maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollitud ettevõtete arv	Rikkumistega ettevõtete arv
Tallinn ja Harjumaa	46	29
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	27	3
Jõgevamaa	6	3
Järvamaa	3	1
Läänemaa	2	2
Lääne-Virumaa	10	1
Põlvamaa	2	-
Pärnumaa	12	-
Raplamaa	1	-
Saaremaa	30	4
Tartumaa	19	-
Valgamaa	13	-
Viljandimaa	17	2
Võrumaa	28	2
<b>Kokku</b>	<b>219</b>	<b>47</b>

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

Menüüdes ja joogikaartidel esitatud müügihinnad esitati lõpphindadena ning hinnad vastasid tegelikkusele. Ühel juhul ei vastanud restorani veebilehel esitatud informatsioon hiina toitude müügihindade kohta restoranis kohapeal esitatud menüühindadele. Mõnel juhul ei vastanud toitlustusettevõtte sissepääsu juures ja menüükaartidel esitatud lahtiolekuajad majandustegevuseregistris registreeritud aegadele.

Enamikes toitlustusettevõtetes andsid teenindajad tarbija nõudmisel kauba või teenuse kohta täiendavat suulist teavet, sealhulgas ka piisavat informatsiooni pakutavate toitude koostises võimalike allergeenide (muna, kala, piim, gluteeni sisaldavad teraviljatooted jm) sisalduse kohta. Kõik kontrollitud toitlustusettevõtted olid registreeritud majandustegevuse registris ja nende tegevuskohad olid nõutekohaselt tähistatud.

Kontrollostu käigus tarbijale väljastatud ostmist tõendaval dokumendil on enamikes ettevõtetes nõuetekohane teave kaupleja nime, tegevuskoha aadressi, müügikuupäeva, iga kauba hinna ja tasutud summa kohta. Üksikul juhtudel esitatakse tegevuskoha aadressi asemel juriidiline aadress.

Tarbijakaitseamet kontrollis vastavalt tarbijate signaalidele üle ka restoranide tšekidel esitletud teavet. Mõningate restoranide ostudokumendil järgnesid nõuetekohasele hinnateabele ka lause „Külastage meid jälle!“ ning inglisekeelne väljend „Service is not included“ või „Tips not included“. Tarbijakaitseameti hinnangul on nimetatud inglisekeelsete väljendite esitamine eksitav, kuna restorani külastavatel välisriikide tarbijatel võib jääda mulje, et lisaks arvel esitatud tasutavale summale on neil kohustus tasuda ka täiendavalt teeninduse („service“) eest. Amet on seisukohal, et toitlustusettevõtetes tarbijatele väljastatav ostu tõendav dokument võib sisaldada peale nõuetekohaste andmete ka täiendavat informatsiooni, kui see on esitatud eesti keeles ning ei ole tarbijat eksitav. Sama tekst võib olla lisaks eesti keelele esitatud ka mõnes muus keeles. Amet saatis ettevõtjatele selles osas vastavad märgukirjad, mille alusel ostmist tõendavad dokumendid ka parandati. Üldnimetatud väljendid kas eemaldati või viidi inglisekeelsed laused vastavusse eestikeelse tekstiga.

Kaubandusliku teabe mittenõuetekohase esitamise osas saadeti toitlustusettevõtetele vastavad märgukirjad, millega kohustati ettevõtteid rakendama meetmeid olukorra parandamiseks.

Võrreldes eelmise aastaga on kaubandusliku teabe esitamine toitlustusettevõtetes muutunud tarbijatele kättesaadavamaks ja täpsemaks.

#### 4.1.5 Toidu massi, mahu ja temperatuuri mõõtmised jaekaubanduses ning toitlustusettevõtetes

Toidu massi mõõtmist kaalumise teostati **159** korral, rikkumisi avastati **25** korral ehk **15,7%**.

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

Vastavalt kaubandustegevuse seaduse § 4 lg 1 punkt 6 sätestatud nõuetele on kaupleja kohustatud kauba müümisel tagama arveldamise õigsuse ja mõõtmise täpsuse.

**TABEL 5: Toidu massi mõõtmine**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollitud ettevõtete arv</b>	<b>Rikkumistega ettevõtete arv</b>
Tallinn ja Harjumaa	40	10
Hiiumaa	6	1
Ida-Virumaa	6	-
Jõgevamaa	9	2
Järvamaa	23	2
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	4	-
Põlvamaa	3	1
Pärnumaa	7	1
Raplamaa	2	1
Saaremaa	4	-
Tartumaa	10	3
Valgamaa	21	-
Viljandimaa	16	5
Võrumaa	4	-
<b>Kokku</b>	<b>159</b>	<b>25</b>

Otsese kaalumise õigsust ning ilma tarbija juuresolekuta müüjate poolt pakendatud toidukaupade kaaluetikettidel esitatud netomassi arväärtuse vastavust tegelikkusele kontrolliti nii jaekauplustes kui ka turgudel. Kontrollostude käigus ostetud toidukaubad kaaluti üle taadeldud kaaludel, arvestades mõõtetolerantsi müüja kasuks. Suuremates kauplustes müüjate poolt otsesel kaalumisel rikkumisi üldjuhul ei täheldatud. Mõnel juhul ei olnud köögiviljade pakendamisel plastalustele mahaarvestatud tühja aluse kaalu või oli köögiviljade netomass kaupluse riulitel seismisel vähenenud. Väiksemates kauplustes ja turgudel esines müüjate poolt ebatäpset kaalumist ja sellest tulenevalt valearvlemist tarbijatega. Rikkumiste põhjuseks toidukaupade kaalumisel oli põhiliselt tühja taara (karbid, kilekotid, termokotid) netokaalu mitteamistamine.

Taadeldud kaalude õigsuse kontrollimiseks kasutati kontrollkaaluvihitsid. Kõik taadeldud kaalud olid töökorras.

Mõõteseaduse § 10 lg 2 alusel peab taatluskohustust täitma taatluskohustuse kandja, kelleks on p 2 alusel mõõtevahendi kasutamise korral selle valdaja või kasutaja, lg 3 alusel peab taatluskohustuse kandja tagama mõõtevahendi kasutamise nii, nagu on ette nähtud õigusaktides, tüübihindamistunnistuses või tüübikinnitustunnistuses, tootja koostatud kasutusjuhendis, asjakohastes standardites või eeskirjades esitatud nõuetes. Mõõteseaduse § 11 lg 3 alusel ei loeta taatlusmärgiseta mõõtevahendit taadelduks.

Toiduga kauplevates ettevõtetes kontrolliti taatluskohustuse täitmist **187** korral. Juhtumeid, kus müügikohas olid kasutusel kaalud, mille taatlusmärgised olid rikutud, eemaldatud või kaalude taatluskehtivusaeg möödunud, avastati **42** korral ehk **22,5%**.

Toidu massi mõõtmisel kaalumise teel avastati rohkem rikkumisi turgudel ja väiksemates kauplustes, kus esines rohkem ka kaalude taatluskehtivusaja möödumist. Suuremates kauplustes oli üldjuhul tagatud pakendamata toidukaupade kaalumise täpsus ja arvlemise õigsus.

Tarbijakaitseametile omistati 10.02.2009.a seoses pädevusala laiendusega õigus teostada toitlustusettevõtetes jookide mahu mõõtmisi. Mahumõõtmisi teostati vastavalt TKA kvaliteedikäsiraamatu lisa I juhendile VMM 6.2:2009 **34** korral, millest kaubandustegevuse seaduse rikkumisi avastati **11** korral. Kontrollostude käigus telliti teenindajatelt vastavalt ettevõttes esitatud menüüle või joogikaardile alkohoolseid jooke, mille ülemõõtmisel kasutati taadeldud mensuure, mis õige mõõtetulemuse saamiseks eelnevalt määrati. Mõõtmisel arvestati mõõtetolerants müüja

kasuks. Kõik tuvastatud rikkumised olid seotud tarbijatele alkoholsete jookide tellitust vähemas mahus väljastamisega. Rikkujate suhtes kohaldas Tarbijakaitseamet väärteomenetlusi.

Toitu ümbritseva õhu temperatuuri mõõtmist teostati vastavalt kvaliteedikäsiraamatu juhendile TMM 18:2007 jaekaubanduses **12** korral, millest toiduseaduse rikkumisi säilitustingimuste osas avastati **2** korral. Kontrollide käigus mõõdeti tööplaani alusel jaekaupluste külmkappides säilitatavaid kiirestiriknevaid toitusid ümbritseva õhu temperatuuri. Säilitamistingimuste rikkumisi avastati 2 korral maakonna kauplustes vastavalt piimatoodete ja kalatoodete külmlettides. Rikkumised ei olnud suured ning need kõrvaldati koheselt kaupluse töötajate poolt külmseadmete reguleerimisega.

#### **4.1.6 Värske puu-ja köögivilj**

**Tööplaan punkt 1.10.** Värske puu-ja köögiviljade müüki kontrolliti **350** korral, millest märgistuse rikkumisi esines **76** korral ehk **21,7%**

Seoses Komisjoni määruse (EÜ) nr 1580/2007 muudatusega, mis jõustus 01.07.2009.a, muudeti kehtetuks senised turustusnormid 26 toote kohta, mis edaspidi peavad vastama üldise turustusnormi nõuetele. Neid tooteid ei jagata klassidesse, kuid toodete kvaliteet peab vastama miinimumnõuetele ja toote päritolumaa esitamine müügikohas on kohustuslik.

Konkreetne turustusnorm on kehtestatud 10 tootele (õunad, tsitrusviljad, kiivid, salat ning kähar endiivia ja eskariool, virsikud ja nektariinid, pirnid, maasikad, paprikad, lauaviinamarjad, tomatid), millega sätestatakse täpsemad kvaliteedinõuded. Neid tooteid võib esitleda pakkimata juhul, kui jaemüüja paneb müüdavate kaupade juurde sildi, millel on nähtavalt ja loetavalt kirjas teabe üksikasjad sordi, toote päritoluriigi ja klassi kohta. Sordinime peab müügikohas esitama juhul, kui turustusnorm seda ette näeb.

Muutus seadusandluses ei ole tegelikult mõjutanud puu-ja köögiviljade kvaliteeti ja tarbijad teevad valiku põhiliselt toote välimusest ja hinnast lähtuvalt. Mõnes kaupluses märgitakse müügikohas endiselt toote klass ka nende toodete puhul, millele kohaldatakse üldise turustusnormi nõudeid. Sellisel juhul peaks toote valdaja tõendama, millisele ÜRO Euroopa Majanduskomisjoni vastuvõetud mis tahes kohaldatavale turustusnormile

toote kvaliteet vastab. Kui aga toode on tegelikult kvaliteetne, ei loeta kvaliteediklassi märkimist müügikohas rikkumiseks.

Turgudel on esinenud juhtumeid Eesti päritolu hooajaliste toodete, näiteks maasikate puhul, et toote päritolu ei ole kohapeal suudetud tõestada. Sellistel juhtudel kohustati ettevõtjat esitama hiljem korrektsed saatelehed ning algatati rikkumiste eest ka väärteomenetlused. Kauplustes on päritoluma kohta teabe esitamine paranenud, kuid samas on müügil tuvastatud riknenud ja mittekvaliteetseid tooteid. Kodumaiste toodete sortiment ja osakaal värskes puu- ja köögiviljaturul on suurenenud. Linnades on suuremates kauplustes võimalik osta ka eestimaiseid õunu. Eestimaised õunad vastavad enamasti II kvaliteediklassi nõuetele, kuid on maitsvamad ning eeldatavasti kasutatakse nende puhul ka vähem taimekaitsevahendeid.

**TABEL 6: Puu- ja köögiviljade märgistuse kontrollimine maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	103	39
Hiiumaa	5	-
Ida-Virumaa	14	-
Jõgevamaa	20	4
Järvamaa	31	3
Läänemaa	23	-
Lääne-Virumaa	19	-
Põlvamaa	3	1
Pärnumaa	16	1
Raplamaa	6	-
Saaremaa	23	3
Tartumaa	19	6
Valgamaa	18	4
Viljandimaa	29	14
Võrumaa	21	1
<b>Kokku</b>	<b>350</b>	<b>76</b>

Ühel korral testiti tarbija kaebuse põhjal ka värskes arbuusi kvaliteeti (hallitust, nitraate ja nitriteid), mis analüüside tulemusena vastas nõuetele.



#### 4.1.7 Mahetooted

**Mahepõllumajanduslike** toodete ja saaduste märgistamise nõuetele vastavust kontrolliti **65** korral, millest rikkumisi avastati **10** korral ehk **15, 4 %**.

Tarbijakaitseamet teostab lisaks Veterinaar- ja Toiduametile järelevalvet jaekaubandusettevõttes põllumajandustootel mahepõllumajandusele viitava teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise ning esitatud teabe õigsuse üle. Märgistuse kontrollimisel hinnatakse, kas märgistus viitab toote mahepõllumajanduslikule päritolule (ökomärk, nimetus või sellele viitavad sõnad) ja kas märgistusel on esitatud vastava kontrollasutuse, Põllumajandusameti või Veterinaar- ja Toiduameti koodid. Kui kontrollasutuse kood on märgistusel esitatud saab kontrollida vastavast registrist, kas ettevõtja on mahepõllumajanduse seaduse alusel tunnustatud või mahetootjana registreeritud ehk kas kontrollitav toode vastab mahepõllumajanduse tootmise nõuetele.

Mahetoodete osakaal on turul endiselt suhteliselt väike, kuid juurde on tekkinud uusi kauplusi, kes pakuvad mahekaupu ning laienenud on mahetoodete valik. Eesti päritolu mahetoodete märgistamine on paranenud. Varem püüdsid mõned tootjad viidata märgistusel tooraine mahedale päritolule ka sel juhul, kui töötlemine ei olnud maheseaduse alusel tunnustatud. Tänapäevaks on paljud tootmise nõuetekohaselt tunnustanud ja seega võib märgistusel kasutada mahepõllumajandusele viitavat märki või sõnu. Kui aga tooraine, nt teravili, on toodetud mahepõllumajanduse nõuetele vastavalt, aga hilisem töötlemine toimub ettevõttes, mis ei ole mahepõllumajanduse seaduse alusel tunnustatud, viidatakse märgistusel talu nimele, kus teravili on kasvatatud, mis ei ole kehtivate nõuetega vastuolus.

Põhilised märgistusenõuete rikkumised tulenesid ettevõtjate teadmatusest, et mahetoodete maale toomisel peab turuleviimine või ladustamine samuti olema tunnustatud mahepõllumajanduse seaduse alusel ja märgistusel peab esitama kontrolliva järelevalveasutuse koodi. Pakendamata mahepõllumajandusliku toote turustaja kohta hakkas tunnustamise nõue kehtima 2009.aasta 1. septembrist. Informatsioon jaevõrgus avastatud tunnustamise nõuetega seotud puudustest 1 tootja ja 5 maaletootja või turustaja kohta edastati Veterinaar-ja Toiduametile.

Mõnel juhul olid toote märgistus mahepõllumajanduse nõuetele vastav, kuid rikutud oli märgistamise üldnõudeid, mille kohta tehti tootjatele 2 märgukirja.

#### 4.1.8 Tubakatoodete müük ning suitsetamist tootlustusettevõttes reguleerivate nõuete kontroll tootlustusasutustes

**Tubakatoodete müügiedenduse keelu ning tarbijateabe nõuetekohasust** kontrolliti jaekauplustes **254** korral ning tootlustuses **130** korral, millest rikkumisi tuvastati hinnateabe osas **4** korral. Mõningatel juhtudel kasutatakse tubakatoodete müügil kollaseid hinnasilte, mis on kroon või kaks odavam maksumärgil olevast maksimaalsest jaemüügihinnast ning seega on sisuliselt tegemist soodumüügiga, mis iseenesest pole keelatud.

**Tubakatoodete müügipakendile esitatud nõuete ja hindade kontrolli** viidi jae- ja hulgimüügis läbi **542** korral, hinnateabe rikkumisi avastati **12** korral ehk 2,2%. Tubakatoote müügipakendile esitatud nõuete rikkumisi ei tuvastatud. Palju küsimusi tekitas nii tarbijates kui äripooles 01.07.2009 toimunud käibemaksumäära muudatus, millega seoses võis tubakatooteid müüa kuni 30.09.2009 maksumärgist 1,7 % kõrgema hinnaga. Tarbijakaitseamet selles osas suuri rikkumisi ei tuvastanud, üksikutel kordadel esines 1,7 % hinnalisa arvutamisel ebatäpsusi jaehinna kujundamisel, mis ka koheselt parandati.

**TABEL 7: Tubakatoodete kontroll maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn ja Harjumaa	88	2
Hiiumaa	15	-
Ida-Virumaa	47	-
Jõgevamaa	19	2
Järvamaa	15	2
Läänemaa	57	-
Lääne-Virumaa	20	-
Põlvamaa	17	2
Pärnumaa	7	-
Raplamaa	8	-
Saaremaa	41	-
Tartumaa	49	1
Valgamaa	53	1
Viljandimaa	45	1
Võrumaa	61	1
<b>Kokku</b>	<b>542</b>	<b>12</b>

**Tubakaseaduses** sätestatud suitsetamist toitlustusettevõttes reguleerivate nõuete täitmist **toitlustusettevõtetes** kontrolliti **117** korral, millest rikkumisi avastati **1** korral. Enamikes toitlustuskohtades ei suitsetata ja suitsuruum puudub ning sellest tingituna on lõpetatud nii mitmeski toitlustusettevõttes tubakatoodete müük. Toitlustusasutustes, kus puudub suitsetamisruum, suitsetatakse toitlustusettevõtte müügikoha vahetus läheduses väljaspool siseruume asuval hooajalisel laiendusel. Nendes toitlustusettevõtetes, kus on suitsuruum, on ka suitsuruumi asukohale viitav märgistus ning suitsuruumile esitatud nõuded on täidetud. Toitlustusettevõtetes, kus ei suitsetata, on seintel suitsetamist keelavad märgid. Kahel korral teostati järelkontroll tubakaseaduse nõuete täitmist suitsetamise keelu osas ka laevadel, kus rikkumisi ei tuvastatud.

#### 4.1.9 Alkohoolsed joogid

Alkohoolsete jookide müüki kontrolliti kokku **889** korral, sellest rikkumisi tuvastati **113** juhul ehk **13%**.

Rikkumised jagunesid järgnevalt:

- märgistuse rikkumised (51)
- hinnateabe rikkumisi (44)
- saatedokumentidele kehtivaid nõudeid rikuti (10)
- kassaaparaat puudus või ei fikseeritud ostu-müügitehingut kassaaparaadiga (8)

Mitmel juhul tuvastati suuremates kauplustes hinna avaldamise nõuete rikkumisi, kui koos hinnaga ei olnud avaldatud õige alkohoolse joogi liik. Sageli eksiti toote liigi avaldamisel just muu piiritusjoogi osas, mis ekslikult märgitakse brändiks. Veinide liikide osas ei märgita alkoholiregistrisse kantud liikide õigeid nimetusi, vaid ainult valge või punane vein, mis ei ole aga korrektne.

Tarbijate pöördumiste põhjal koostati Saku Õlletehase Aktsiaseltsile tähelepanujuhtimine seoses „parim enne„ kuupäeva märkimisega õlledel. Saku Õlletehase AS märgib tootel kaks kuupäeva, nii villimise kui ka „parim enne“ kuupäeva, seetõttu osa tarbijad käsitlevad villimise kuupäeva „parim enne“ kuupäevana. Vältimaks tarbijatel toote minimaalset säilivusaega tähistava kuupäeva ja toote tootmise kuupäeva segiajamist, märgib Saku Õlletehase AS edaspidi toote tarbijapakendile toote tootmise kuupäeva ette suurtähe „T“, mis tähendab „toodetud“ ja mida tarbija ei peaks seostama toote minimaalse säilivusajana.

Alkohoolseid jooke analüüsiti tarbijate signaalide alusel 4 korral:

- kontrolliti hallitus ja pärmseente sisaldust õlles
- analüüsiti vaadiõlle kangust (2 erinevat toodet)
- muu alkohoolse joogi korral testiti toote registrisse kantud andmete õigsust

Kõikide testimiste osas olid tulemused nõuetekohased.

**Kange alkoholi maksumärgistamise** nõuete täitmist kontrolliti 2009.a Tarbijakaitseameti poolt kokku **771** korral. Rikkumisi ei tuvastatud. Vastavalt koostöölepele esitab Tarbijakaitseamet kontrollimiste tulemuste põhjal igal kuul koondaruande Maksu- ja Tolliametile. Tarbijatelt ei laekunud 2009.a ühtegi signaali ega kaebust jaemüügis maksumärgistamata kange alkoholi kohta.

#### **4.1.10 Toidualane koostöö teiste järelevalveasutustega**

Toidukaupade kontrolli alal tehti koostööd Veterinaar- ja Toiduameti, Toiduliidu, Kaupmeeste Liidu, Taimetoodangu Inspeksiooni, Ravimiameti, Keeleinspeksiooni, Tervisekaitseinspeksiooni, Oftalmoloogide Seltsi ning Tervishoiuametiga.

Toidu osas on Amet teavitanud avastatud puudustest, edastanud tarbijate avaldusi vastavalt kuuluvusele ning teinud päringuid märgistamise nõuete osas järgnevalt:

- Veterinaar- ja Toiduamet (52)
- Kaupmeeste Liidule (4)
- Taimetoodangu Inspeksioon (3)
- Tervisekaitseinspeksioon (2)
- Toiduliit (2)
- Oftalmoloogide Selts (2)
- Keeleinspeksioon (1)
- Ravimiamet (1)
- Maksu- ja Tolliamet (1)
- Lasnamäe Linnaosa Valitsus (1)
- Põhja- Politseiamet (1)

Koostöö korras saadi:

- Veterinaar- ja Toiduametilt (19 )
- Maksu- ja Tolliametilt (3) teadet.

**RASFF** (*Rapid Alert System for Food and Feed*) ehk ohuteadete süsteemi osas ei laekunud Veterinaar- ja Toiduameti keskuse kaudu 2009.a Tarbijakaitseametisse ühtegi teadet.

## 4.2 Tööstuskaupade järelevalve

**Tööplaan punkt 1.1.** 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 **3070** kontrollakti:

- **3038** akti jaekaubandusettevõtete kohta
- **21** akti turukaubandusettevõtete kohta
- **11** akti hulgikaubandusettevõtete kohta

Tööstuskaupadega kauplevatele ettevõtetele koostati **25** ettekirjutust.

**Tööstuskaupade** osas teostati **testimisi 107** korral, millest **43** ehk **40%** ei vastanud nõuetele. Neist nõuetele mittevastavates toodetest **29** tunnistati ohtlikeks ning **14** toodet osutus puudusega kaubaks. Ohtlikuks tunnistatud toodetest olid enamus mänguasjad. Turujärelevalve korras testitud **58** mänguasjast osutusid ohtlikeks **15** ehk **26%**.

### 4.2.1 Tööstuskaupade järelevalve toote ohutuse seaduse alusel

#### Mänguasjad

Mänguasjade üle järelevalve teostamise aluseks on Toote ja teenuse ohutuse seadus ning selle alusel kehtestatud Vabariigi Valituse 15.detsembri 2004.a määrus nr 355 Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord.

2009.a kontrolliti mänguasjade s.h alla 3-aastastele lastele mõeldud mänguasjade ohutus- ja märgistamisnõuetest kinnipidamist **521** korral, rikkumisi tuvastati **137** juhul s.o **26,3%** kontrollimistest. Võrreldes 2008 aastaga on rikkumiste osakaal selles valdkonnas veidi kasvanud (eelmisel aastal oli rikkumiste protsent 15,1)

**Peamised rikkumised** olid:

- eestikeelse märgistuse puudumine või ebaõige märgistus (84 juhul)
- mänguasi ei vastanud ohutusnõuetele - aluseks testimine või Rapex info (20 korral)
- vastavusmärgi puudumine (19 juhul)
- kasutamisyhendi puudumine (6 korral)

Üheks põhjuseks, miks rikkumiste arv on suurenenud, on kindlasti majanduslikust olukorrast tulenenud töötajate vähenemine ettevõtetes ja seoses sellega töötajale tööülesannete lisandumine (füüsiliselt ei jõuta kõike korrektselt teha) või uue töövaldkonna lisandumine, millega väga täpselt ei olda kursis. Teise põhjusena võib välja tuua nn standardmärgistuse väljatöötamise ja selle kleepimise igale tootele, arvestamata mänguasja eripära. Näiteks teave: „Alla 3-aastastele keelatud, sisaldab pisidetaile“. Kuid tegelikult on mänguasi ohtlik alla 3-aastastele hoopis lelu pikkade karvade tõttu.

Euroopa Liidu koostööprojekti raames kontrolliti ka magneteid sisaldavate mänguasjade märgistust. Euroopa Komisjoni otsuse (2008/329/EC) kohaselt peab magnetmänguasjad varustada järgmise hoiatusega: „Ettevaatust! Mänguasi sisaldab magneteid või magnetosi. Vastastikku või metalleseme külge tõmbuvad magnetid võivad inimkehas põhjustada tõsiseid või surmavaid vigastusi. Magnetite allaneelamisel või nende sattumisel hingamisteedesse pöörduge kohe arsti poole.“ Hoiatus võib olla ka muus sarnases kergesti arusaadavas sõnastuses, mis selgelt annab edasi sama sisu.

Eelnimetatud hoiatus peab olema kõikidel magnetmänguasjadel, mis on turule lastud enne 21.aprilli 2009.a. Pärast nimetatud kuupäeva turule lastud magnetmänguasjad peavad olema kooskõlas standardi EN71-1 muudatusega 8.

2009.a aastal kontrolliti magnetmänguasjade varustamist eelnimetatud hoiatusega **90** korral, neist **17** juhul puudus eelnimetatud hoiatus.

Järgnevas tabelis on toodud mänguasjade järelevalve teostamine maakondade lõikes, samuti magnetmänguasjade märgistuse kontrollimine.

**TABEL 8**

Maakond	Kontrollimiste arv		Rikkumiste arv	
	Üldarv	Magnetmängu asjad	Üldarv	Magnetmängu asjad
Tallinn/Harjumaa	121	16	105	9
Hiiumaa	5	2	0	0
Ida-Virumaa	62	4	0	0
Jõgevamaa	26	4	3	3
Järvamaa	26	7	2	2
Läänemaa	9	3	0	0
Lääne-Virumaa	25	9	2	0
Põlvamaa	17	0	0	0
Pärnumaa	21	6	2	0
Raplamaa	15	2	1	0
Saaremaa	47	4	3	1
Tartumaa	63	12	0	0
Valgamaa	31	8	0	0
Viljandimaa	31	8	18	2
Võrumaa	22	5	1	0
<b>Kokku</b>	<b>521</b>	<b>90</b>	<b>137</b>	<b>17</b>

Jätkuvalt avastati müügil mänguasju, mis testimiste tulemustena osutusid ohtlikeks. Ohutuse hindamiseks võeti mänguasju testimisele **58** juhul, millest ohtlikuks osutus **15** ehk **26%** ning nõuetele mittevastavaks tunnistati **6**. Ohtlike lelude turult kõrvaldamise osas tehti kauplejatele kokku **2** ettekirjutust, **ühel** juhul viidi läbi vääртеomenetus, **ühel** juhul võttis ettevõtja vabatahtlikult toote turult tagasi ning **5** korral algatati haldusmenetlus (pooleli seisuga 31.12.2009). Nõuetele mittevastavate toodete osas koostati ettevõtjatele **2** märgukirja nõudega viia märgistus vastavusse normidega, **ühel** juhul võttis ettevõtja vabatahtlikult toote turult tagasi ning läbi viidi ka **1** vääртеgu.

Mänguasju testiti järgmiste näitajate suhtes (mõningatel juhtudel testiti ühte mänguasja ka mitme näitaja osas):

- Mehaanilis-füüsikalised omadused – 29 toote puhul
- Helirõhu tase – 2 toote puhul;
- Elementide migratsioon, s.h ftalaadid – 27 toote puhul
- Vastavalt tarbija signaalile telliti Eesti Oftalmoloogide Seltsilt ka ekspertarvamus raamatust „Aafrika loomad 3D-fotodel + 3D prillid“ piltide vaatamisel tekkida võivate nägemishäirete kohta lastel. Ekspertide hinnangul nägemishäireid antud raamatu vaatlemine aga ei tekita.

Tarbijakaitseameti peainspektorid tuvastasid jaekaubnadusest müügil ka 3 Rapex-süsteemi vahendusel teavitatud ohtlikku mänguasja:

- kõristipall
- ladumistorn Kass
- kilpkonnakujuline toppimismäng

Kilpkonnakujuline toppimismäng kõrvaldati vabatahtlikult turult, teistel juhtudel tehti müüjale (OG Elektra AS ning OÜ Rodomar) ettekirjutus. OG Elektra AS suhtes tuli rakendada ka sunniraha, kuna ühes kaupluses olid kõristipallid pärast ettekirjutuses määratud kuupäeva müügil.

### **Testimise tulemusena tunnistati ohtlikuks järgmised mänguasjad:**

1. Kõristite komplekt 5 tk, kuna katsetamise käigus eraldusid väikesed osakesed, mis võivad põhjustada lämbumist (Pilt 1)



Pilt 1

2. Mänguasja Lennuk ei vasta nõuetele, sest võib põhjustada lämbumist, kuna katsetamise käigus tekkisid väikesed osad. Samuti tekkisid lubamatud teravad otsad ja servad. (Pilt 2)





Pilt 2

3. Mänguasi mobiiltelefon 3310, kuna helirõhutase ületab lubatud (Pilt 3)



Pilt 3

4. Pehme põrandapussle Sõidukid, kuna katsetuste käigus eraldusid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist (Pilt 4)



Pilt 4

5. Pehme põrandapukse 10 tk, kuna katsetuste käigus eraldusid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist (Pilt 5)



Pilt 5

6. Puidust pusle-kell, kuna väikesed osad võivad põhjustada lämbumist (pilt 6)



Pilt 6

7. Nukk Lola, kuna katsetamisel eraldusid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist (Pilt 7)



Pilt 7

8. Beebinukk, kuna nuku luti pael on lubatust pikem – võimalik poomisoht (Pilt 8)



Pilt 8

9. Nukk „Peak a Boo“, kuna katsetamisel tekkisid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist (Pilt 9)



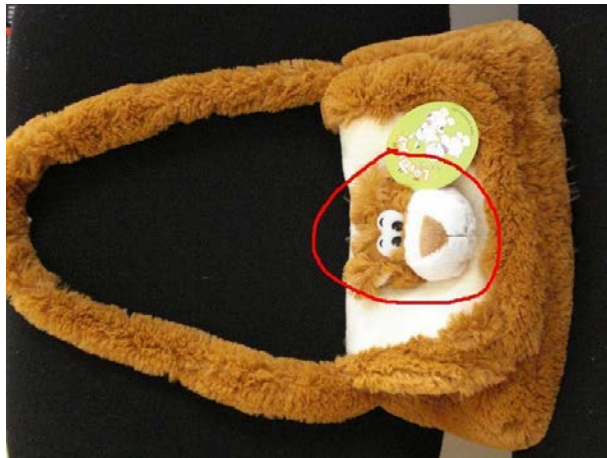
Pilt 9

10. Pehme hiir, kuna mänguasja täidis sisaldab lubamatuid teravaid võõrkehi (Pilt 10)



Pilt 10

11. Õlakott Lovely Jou, kuna katsetamise käigus eraldusid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist, lisaks on koti rihtm lubatust pikem – poomisoht (Pilt 11)



Pilt 11

12. Seljakott Pardike, kuna katsetamise käigus eraldusid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist, lisaks on koti rihtm lubatust pikem – poomisoht (Pilt 12)



Pilt 12

13. Vannimänguasjade komplekt Funny Bath Toys, kuna kala kuju ei vasta nõuetele, võib põhjustada lämbumist (Pilt 13)



Pilt 13

14. Kõristi ShakeRattle, kuna helirõhu tase ületab lubatud ja seetõttu võib kahjustada väikelapse kuulmist (Pilt 14)



Pilt 14

15. Kraanaauto, kuna testimisel eraldusid väikesed osad, mis võivad põhjustada lämbumist (Pilt 15)



Pilt 15

## Lastehooldustooted

Lastehooldustoodete on iga toode, mis on ette nähtud lapsele uinumise, rahustamise, hügieeni, toitmise või imemise hõlbustamiseks. Lastehooldustooted on näiteks kärud, vankrid, lutiketid, lastenõud.

Lastehooldustoodete ohutus- ja müüginõuetest kinnipidamist kontrolliti 2009.a **207** korral, rikkumisi tuvastati **41** juhul s.o **19,8%**. Seega rikkumiste osakaal on võrreldes eelmise aastaga (11%) suurenenud ning seda peamiselt Tallinna/Harjumaa arvelt. Teistes maakondades on jäänud rikkumiste osakaal samale tasemele. Peamisteks rikkumisteks on eestikeelse märgistuse puudumine või ei ole märgistus nõuetekohane, samuti ka kasutamishendi puudumine (vankrite, kärude, voodite ja söötmistoolide puhul). Nõuetest ollakse enamjaolt teadlikud, rikkumised on suures osas tingitud hooletusest või tähelepanematusest. Erandiks oli paar

uut ettevõtet turul, kes ei olnud antud kaubagrupile esitatud nõuetega kursis.

**TABEL 9: Lastehooldustoodete kontrollimine maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjuma a	38	27
Hiiumaa	2	0
Ida-Virumaa	19	1
Jõgevamaa	6	0
Järvamaa	9	1
Läänemaa	1	0
Lääne-Virumaa	7	2
Põlvamaa	8	0
Pärnumaa	8	2
Raplamaa	5	1
Saaremaa	32	1
Tartumaa	40	4
Valgamaa	12	0
Viljandimaa	10	2
Võrumaa	10	0
<b>Kokku</b>	207	41

Lastehooldustooteid võeti testimiseks **4 nimetust**:

- laste söögiirista komplekt, päritolumaa Hiina
- lastekäru Sicurezza Jogger, päritolumaa ei ole teada
- pudipõll Olly My, päritolumaa Taani
- mähkmed Pampers New Baby Mini + pikkusemõõtja imikutele, päritolumaa Poola

Söögiirista komplektis ja pudipõlles uuriti ftalaatide sisaldust. Testimistulemuste kohaselt eelnimetatud tooted ftalaate ei sisaldanud.

Lastekäru Sicurezza Jogger (Pilt 16) võeti testimiseks tarbija pöördumise alusel. Pöördumise kirjeldatud asjaolusid ei olnud Eestis võimalik testida ning kuna kärul oli tugev ebameeldiv lõhn, kuigi kärul asus mitu kuud

avatud pakendiga õhurikkas ruumis, saadeti see Tervisekaitseinspektsiooni laborisse.



PILT nr 16

Testimistulemuste kohaselt tunnistati lastekäru Sicurezza Jogger puudusega kaubaks, kuna käarul on häiriv ebameeldiv lõhn. Lisaks sisaldab käru benso(a)püreeni, mis on teise kategooria kantserogeenne, mutageenne ja reproduktiivtoksiline ning kokkupuutes nahaga ülitundlikust tekitav aine. Kuna ettevõtte Ly Trading ei esitanud Ametile ka vastavust tõendavaid dokumente, siis Tarbijakaitseamet tegi ettevõttele ettekirjutuse kärude (müügil olid ka kärud Sicurezza Offroad 4 in 1 ning Sicurezza City Tour) müügi peatamiseks. Ettevõtte vaidlustas ettekirjutuse ning kõnealune juhtum tuleb halduskohtus menetlusse 2010 aasta veebruaris.

Tarbija pöördumise alusel võeti testimiseks ka Pampers mähkmed ja pakiga kaasasolev imiku pikkusemõõtja. Mähkmed ja pikkusemõõtja eritasid tugevat lõhna, kuid Tervisekaitseinspektsiooni labor ei suutnud lõhna allikat tuvastada, kuna märgistusel toodud koostisosade loetelus puuduvad lõhnaained. Lisaks sisaldas pikkusemõõtja atsetofenooni, mis on kahjulik allaneelamisel ning sellel on silmi ärritav mõju, kuid võttes arvesse aine kogust ja toote otstarvet, ei tunnistatud toodet imikute tervisele ohtlikuks.

### **Turvatoolid ja hällid**

III kvartalis kontrolliti turvatoolide ja -hällide märgistamist ja varustamist eestikeelsete kasutusjuhenditega. Nimetatud tootegruppi kontrolliti

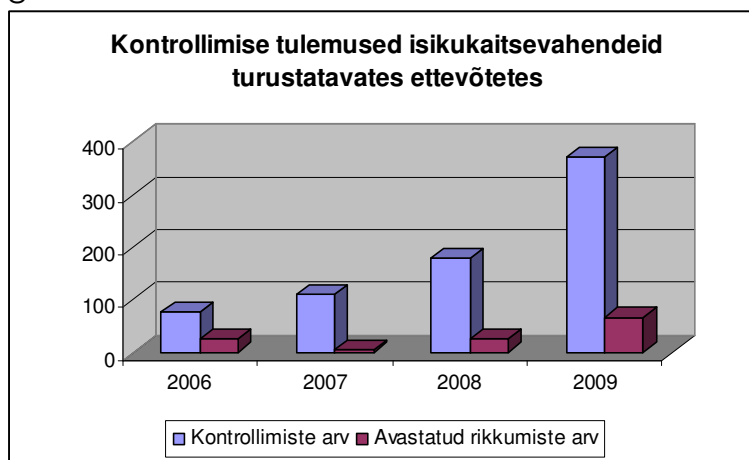


kokku **35** korral, millest rikkumisi tuvastati **ühel** juhul. Nimelt tuvastati, et ühel turvatoolil puudus eestikeelne kasutusjuhend. Sel puhul viidi läbi väärteomenetlus ning määrati rahaträhv, samuti esitati nõue varustada toode kasutusjuhendiga. Üldine hinnang turu olukorrale on väga hea, kuna turvatoolid ja -hällid on varustatud nõutava e-märgisega ning eestikeelse kasutusjuhendiga.

## Isikukaitsevahendid

Isikukaitsevahendite müügil tehtava järelevalve aluseks on lisaks Toote ja teenuse ohutuse seadusele ka Vabariigi Valitsuse 31. 07. 2005.a määrus nr 184 „Isikukaitsevahendi ohutusnõuded ning nõuetele vastavuse tõendamise kord”. Vastavalt määruse nõuetele peab isikukaitsevahend olema ohutu ning iga isikukaitsevahendi või selle minimaalselt pakendatult müüdava kogusega peab müüja kaasa andma eestikeelse kasutusjuhendi. Nõuded täpse märgistuse osas ning pakendile esitatavad nõuded tulenevad konkreetsete isikukaitsevahendite tootmise aluseks olevatest standarditest.

2009. a kontrollis Tarbijakaitseamet nii järelevalve korras kui ka tarbijate signaalide alusel isikukaitsevahendite müüki **371** korral, neist rikkumisi tuvastati **66** kaupluses ehk **17,7%**. Võrreldes eelmise aastaga on kontrollide arv suurenenud pea kahekordselt kuid tuvastatud rikkumiste arv on jäänud samale tasemele (2008a. 15%). Kontrolliti nii helkureid kui ka jalgratturi ja rulasõitjate kiivreid ning rulluisutajate kaitsmeid. Kõnealuste isikukaitsevahendite puhul jälgiti, kas müügilolevad isikukaitsevahendid on nõuetekohaselt märgistatud: kas neil on olemas toote nimetus, eestikeelne kasutusjuhend, viide standardile, andmed tootja kohta ja CE vastavusmärgis.



Joonis 4

**TABEL 10: Isikukaitsevahendite kontrollimised maakondade lõikes**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	48	35
Hiiumaa	7	-
Ida-Virumaa	38	-
Jõgevamaa	14	-
Järvamaa	25	2
Läänemaa	23	-
Lääne-Virumaa	24	-
Põlvamaa	11	5
Pärnumaa	16	3
Raplamaa	7	-
Saaremaa	28	3
Tartumaa	45	3
Valgamaa	18	3
Viljandimaa	42	12
Võrumaa	25	-
<b>Kokku</b>	<b>371</b>	<b>66</b>

Isikukaitsevahendite müügiga seotud rikkumiste osas koostas Tarbijakaitseamet kokku **58** väärteomenetluse otsust, koostas **1** ettekirjutuse ning edastas väiksemate rikkumiste puhul ettevõtjatele märgukirju nõudega olukord koheselt parandada.

Alljärgnevalt on eraldi välja toodud ülevaade nii helkurite kui ka vabal ajal kasutatavate isikukaitsevahendite järelevalve kohta.

**Helkurite** järelevalvet jätkas Tarbijakaitsamet ka 2009. aastal. Helkurite kontrolli osas alustas Tarbijakaitseamet juba 2004. a koostöös Maanteeametiga suuremat järelevalveaktsiooni, et teha kindlaks, kas Eestis on müügil palju selliseid helkureid, millede omadused ei vasta nõuetele. Tõllal avastati palju nn libahelkureid, mis nägid välja nagu helkurid ning samuti tuvastati probleeme reklaamkingitustena jagatavate helkuritega. Standardi nõuetele mittevastav helkur võib jääda tema kasutamisel looduslikes tingimustes autojuhile reageerimiseks vajaliku vahemaa tagant märkamatuks ja õnnetus ei pruugi olla välditav.

Jalakäijahelkurite müüki kontrolliti **211** korral, neist rikkumisi tuvastati **23** müügikohas ehk **6,4%**. Kontrolliti, kas müügilolevad helkurid on nõuetekohaselt märgistatud. Jalakäijahelkurite märgistuse täpsed nõuded on kirjas standardi EVS-EN 13356:2001 "*Nähtavust parandavad vahendid*

mitteprofessionaalseks kasutamiseks. Katsemeetodid ja nõuded" artiklis 6, mille kohaselt on jalakäijahelkurite märgistuse kohustuslikud komponendid: toote nimetus, andmed tootja kohta, CE-vastavusmärgis, viide standardile, eestikeelne kasutusjuhend.

Helkurite vastavust standardile nr EVS-EN 13356 testiti **19** korral. Testimiseks valiti helkureid, mille osas oli kahtlusi, et nende peegeldusvõime ei vasta nõuetele. Helkureid testiti ka tarbija signaalide alusel. Testimise eesmärgiks oli tuvastada nende helkurite fotomeetrilised näitajad, kontrollides, kas helkuri peegeldusvõime vastab standardis EVS-EN 13356:2001 esitatud nõuetele. Testimised teostati Tartu Ülikooli Füüsikainstituudis.

Testitud **19** helkurist ei vastanud **9** helkuri tagasipeegeldumise koefitsient nõuetele. Analüüsitud isikukaitsevahendite tagasipeegeldumise koefitsient maksimumis ei moodustanud vajalikku 560 mcd/lx. Lähtudes standardi EN 13356:2001 nõuetest ei taga nimetatud helkurid kasutaja ohutust. Helkurite müüjatele tehti selles osas **1** ettekirjutus ning **3** teadet haldusmenetluse algatamise kohta, mille käigus kauplused kõrvaldasid müügil nõuetele mittevastavad helkurid ilma ettekirjutuseta.

Alljärgnevalt on esitatud näited 2009. aastal testitud helkuritest, mille tagasipeegeldumise koefitsient maksimumis ei moodustanud vajalikku 560 mcd/lx nagu on nõutav standardis EN 13356:2001.

### **1. Helkurkleeps 2 tk pakendis (Süda ja lehmapea) (Pilt 17)**

\*Nõuetele ei vastanud südamekujuline helkur



Pilt 17

### **2. Helkurkleeps 2 tk pakendis (delfiin ja karuke) (Pilt 18)**



Pilt 18

**3. Helkurkleeps 2 tk pakendis (kirsikobar ja jõehobu) (Pilt 19)**



Pilt 19

**4. Kollane helkurriba (figudega) (Pilt 20)**



Pilt 20

**5. Doodiga helkurite komplekt 2 tk pakendis (kollane)(Pilt 21)**



Pilt 21

## 6. Diodiga helkurite komplekt 2 tk pakendis (hall) (Pilt 22)



Pilt 22

Võrreldes eelmiste aastatega võib väita, et Tarbijakaitseameti poolt teostatud helkurite müüginõuete kontrollimised ja testimised on küll mõjunud ning paljudes kauplustes on müügil ainult nõuetekohased helkurid, ent siiski leitakse müügivõrgust ikka ja jälle aegajalt ka nõuetele mittevastavaid helkureid. Kauplejate teadlikus helkuritele esitatavate nõuete kohta on küll paranenud, kuid probleeme on endiselt väiksemate müügikohtadega, kus peamiseks puudusteks on eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine ning müüjate puudulikud teadmised isikukaitsevahenditest. Samuti tuleb tõdeda, et rikkumisi tuvastatakse aegajalt samades ettevõtetes, kes on helkureid müünud juba aastaid

Seega on ikkagi vaja jätkata pisteliselt helkurite testimist, kuna helkurite puhul on tegemist inimeste elusid säästvate toodetega ning nende peegeldusomadused peavad vastama nõuetele.

**Vabal ajal kasutatavaid isikukaitsevahendeid** kontrolliti **160** korral, millest rikkumisi tuvastati **43** ettevõttes ehk **26,9%**. Vastavalt tööplaanile kontrolliti kas vabal ajal kasutatavad isikukaitsevahendid nagu rulluisu-, rula- ning jalgratturi kiivrid ja kaitsmed on nõuetekohaselt märgistatud st eestikeelse märgistuse, CE-märgise ning viite standardile olemasolu. Samuti kontrolliti, kas toodete müügil antakse kaasa eestikeelne kasutusjuhend

Peamisteks tuvastatud rikkumisteks oligi nõuetele mittevastav märgistus:

- eestikeelse märgistuse ja/või kasutusjuhendi puudumine;
- nõuetele mittevastav märgistus
- "CE" märgise puudumine;
- märgistusel puudub viide standardile.

Võrreldes eelmiste aastatega võis täheldada, et isikukaitsevahendite turu olukord on paranenud. Enamus kiivreid ja kaitsmeid oli varustatud vastavusmärgi, eestikeelse kasutusjuhendi ja toote iseloomustusega. Reeglina oli olukord parem suuremates kauplustes, kus isikukaitsevahenditel oli nii eestikeelne teave kui ka nõuetekohane märgistus. Probleeme on eelkõige väiksemate müügikohtadega, kus peamisteks puudusteks on eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine ning müüjate puudulikud teadmised isikukaitsevahenditest.

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

Tööplaani kohaselt teostas Tarbijakaitseamet järelevalvet jaekaubandusvõrgus pakutavate lasterõivaste ohutuse ja müüginõuete täitmise osas. Lasteriiete vastavust standardis EVS-EN 14682:2005 "*Lasteriiete ohutus. Nõõrid ja paelad lasteriietel. Spetsifikatsioonid*" toodud ohutusnõuetele ning üldiste müüginõuete täitmist kontrolliti **244** jaekaubandusettevõttes. Rikkumisi avastati **82** korral ehk **33%**.

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

- Standardi kohaselt ei tohi noortele lastele (0-7 aastane, sh kõik lapsed kelle pikkus on 134 cm) mõeldud rõivastel olla kapuutsi või kaela piirkonnas paelu ja nõõre (nii funktsionaalseid kui dekoratiivseid).
- Vanemate laste ja noorte inimeste (7-14 aastased, sh poisid, kelle kasv jääb vahemikku 134 – 182 ja tüdrukud, kelle kasv jääb vahemikku 134 – 176 cm) rõivaste kapuutsi ja kaela piirkonnas olevad nõõrid ja dekoratiivpaelad ei tohi välja ulatuda pikemalt kui 75 mm (kumbki pool) ega tohi olla tehtud elastsest nõõrist (kummipaelast).
- Nõõrid rõivastel ei tohi olla vabade otstega. Nõõride ja paelte lõpud ei tohi olla sõlmitud ja peavad olema kulumiskindlad. Vööpiirkonnas vöökse olevate paelte väljaulatuvad osad ei tohi olla pikemad kui 280 mm. Vööpiirkonna dekoratiivpaelad ei tohi olla pikemad kui 140 mm.

- Standardis kehtestatud nõuded ei rakendu: laste kasutuses ja laste hoolduses kasutatavatele kaupadele nagu mähkmed ja lutihoidjad; kingadele, saabastele ja muudele jalatsitele; kinnastele, mütsidele, kaelarättidele; lipsudele, mis on särkide või pluuside osaks; vöödele ja traksidele ning rahvariinetele, mis on mõeldud kandmiseks üritustel või rahvuslikel tseremooniatel.

Ohutusnõuetele ei vastanud **10,2%** kontrollitud lasteriieetest. Enamus juhtudel tuvastati müügil väikelaste (vanuses kuni 7 aastat kasvuga kuni 134 cm) riietel kaela piirkonnas ja kapuutsidel nõuetega vastuolus olevaid paelu ja nõöre. Ülalnimetatud rõivaste kandmine ei ole lastele ohutu ning võib põhjustada lapse lämbumist kapuutsi või kaelapiirkonna nõõride takerdumise tagajärjel. Samuti avastati müügil ohutusnõuetele mittevastavaid lasterõivaid, mille vööpiirkonnas olid nõõrid ja paelad ning millede kandmine ei ole lastele ohutu kuna võivad põhjustada lastele vigastusi rõivaste takerdumise tagajärjel. Kokku koostati ettevõtjatele **15** ettekirjutust ja **8** märgukirja, millega kohustati ettevõtjaid müügil olevad rõivad viima vastavusse nõuetega või eemaldada üldse turult.

**TABEL 11: Kontrollitulemused maakondade lõikes:**

<b>Maakonnad</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumised</b>
Tallinn/Harju	62	48
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	19	5
Jõgevamaa	3	2
Järvamaa	9	2
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	18	-
Põlvamaa	9	-
Pärnumaa	11	3
Raplamaa	10	-
Saaremaa	11	8
Tartumaa	38	6
Valgamaa	17	-
Viljandimaa	13	7
Võrumaa	17	1
<b>Kokku:</b>	<b>244</b>	<b>82</b>

Tarbijakaitseameti hinnangul on müüjate teadlikkus nõuetest varieeruv. On müüjaid ja ettevõtjaid, kes on teadlikud nende poolt pakutavale

kaubale kehtestatud nõuetest. Kuid oli ka kauplaid, kellele tuli tutvustada standardis EVSEN 14682:2005 "Lasteriiete ohutus. Nöörid ja paelad lasteriietel. Spetsifikatsioonid" sätestatud nõudeid. Mitmel korral oli ka juhuseid, et kauplaid ei olnud lihtsalt oma kaupa üle kontrollinud ning keelatud nöörid ja paelad olid jäänud märkamata, kuigi nõuetest oldi teadlikud.

Alljärgnevalt on esitatud mõningaid näiteid nõuetele mittevastavatest lasterõivastest, mis on järelevalve korras kaubandusvõrgust avastatud:

1. Laste dressipluus (suurus 104 cm, Poola päritolu) - kuni 7 aasta vanustele lastele ette nähtud rõivastel ei tohi olla kapuutsil ja kaela piirkonnas paelu ega nööre. (pilt 23)



Pilt 23

2. Laste püksid T.Y.K.(suurus 74 cm; Türgi päritolu) - pükste vööjoonel on dekoratiivne pael, mille vabade otste pikkus on 18 cm mitteseotud olekus mõõdetuna (vööpiirkonnas olevate dekoratiivsete, funktsionaalsete paelte pikkus võib olla maksimaalselt 14 cm). Pükste põlvepiirkonnas on dekoratiivsed paelad pikkusega 22 cm ulatudes allapoole rõiva alumist äärt, mis on aga vastuolus nõuetega. (Pilt 24)





Pilt 24

3. Tütarlapse pluus "E.T" (suurus 116 cm; Poola päritolu) - pluusi mõlema külje alumises osas on elastsed dekoratiivsed paelad, mille pikkus on ca 20 cm mitteseotud olekus mõõdetuna ja milledest moodustatud silmused ulatuvad allapoole rõiva alumist äärt ning on vastuolus standardi nõuetega. (Pilt 25)



Pilt 25

Tarbijakaitseamet osales 2009 aasta jooksul kestvas liikmesriikidevahelise koostööprojektis "Joint Market Surveillance Action on Cords and Drawstrings on Children's Clothing". Projekti raames toimusid regulaarselt projektis osalevate liikmesriikide esindajate vahelised nõupidamised, kus ühiselt hinnati liikmesriikide esindajate poolt kaasa toodud lasteriiete ohutust ning arutati erinevate tekkinud küsimuste üle. Samuti oli korraldatud ka ühine lasteriiete ohutuse testimine Tšehhi laboris. Tarbijakaitseamet saatis nimetatud laborisse laste pluusi „Hula Mula“ (Pilt 26) ohutusnõuetele vastavuse määramiseks.



Pilt 26

Vastavalt labori testimistulemustele (22.07.2009) ei vasta laste pluus „Hula Mula“ (6 aastasele lapsele, 100% puuvilla, Hiina päritolu) standardi EN 14682:2007 “Lasterõivaste ohutus. Nöörid ja paelad lasterõivastel. Spetsifikatsioonid“ jaotiste 3.1.3, 3.4.1 ja 3.6.1 nõuetele:

kui paelad ja nöörid on rõival lubatud, peavad nad olema kinnitatud rõiva külge, näiteks asetsema tunnelis; vööjoonel oleva paela vabade otste pikkus mõlemalt poolt võib olla maksimaalselt 140 mm lamedas olekus mõõdetuna; rõivaste tagaküljelt väljuvaid või seal sõlmitavaid funktsionaalseid või dekoratiivseid paelu ja nööre ei ole lubatud. Testitud pluusi pael/nöör on rõiva külge kinnitamata. Seega on võimalik seda sõlmida ka pluusi tagaküljelt.

Antud pluusi kandmine ei ole lastele ohutu ning võib tekitada lapsele vigastusi rõivaste takerdumise tagajärjel. Antud toodete valmistamisel ei ole tootja järginud eelpool nimetatud ohutusnõudeid. Testimistulemuste alusel ning tuginedes toote ja teenuse ohutuse seaduse (TTOS) § 8 lg 1 sätetatud nõuetele kohustas Tarbijakaitseamet kaupljal kõrvaldada antud toode müügit.

Projekti raames on valmimas ka juhendmaterjalid lasterõivaste ohutuse hindamiseks, sh ka video, mis on mõeldud nii lapsevanematele kui ka ametnikele selgitamiseks lasteriite ohutuse nõudeid ning õppevahendina kasutamiseks järelevalve teostamisel.

### **Eksitava välimusega ohtlikud tooted**

Toote ja teenuse ohutuse seaduses on sätetatud eksitava välimusega ohtliku toote mõiste. Seaduse kohaselt on eksitava välimusega ohtlik

toode toode, mis ei ole söödav, kuid mille suurus, lõhn, värvus, välimus, kuju, pakend või märgistus on selline, et tarbija, eelkõige laps, võib seda ekslikult pidada toiduks ja selle suhupanemine, imemine või allaneelamine võib olla ohtlik ning põhjustada tervisekahjustusi.

2009.a kontrolliti eksitava välimusega ohtlike tooteid ehk mulaaže kokku **58** korral, millest rikkumisi tuvastati **5** korral ehk **8,6%**. Nimetatud juhtudel oli toode väga sarnane toidule ning sellest eraldusid kerge vaevaga väikesed osakesed. Hinnang turu olukorrale on hea, sest eelnimetatud tooteid üldjuhul nn tavapoodides ei müüda, neid võib leida pigem lille- või kunstitarvete kauplustes.

Müügilt avastati:

- šokolaadisarnane kustutuskumm (pilt 27);
- magustoidupokaali kujuline pokaal, kaunistatud puuviljalõikudega, mis eraldusid kergesti;
- vahtplastist õun ja paprika, millelt saab kerge vaevaga eraldada tükke (pilt 28);
- jäätisekujuline küünl.



Pilt 27



Pilt 28

**Kahel** juhul peatas ettevõtte koheselt eksitava välimusega ohtlike toodete müügi, **3** juhul tehti ettevõttele märgukiri, misjärel kõnealuste toodete müük peatati.

### **Tulemasinad**

**Tulemasinate** müüki kontrolliti **327** korral, millest rikkumisi avastati **40** juhul ehk **28%**.

Peamised avastatud puudused olid järgmised:

- eestikeelse ohuteabe puudumine;
- olemasolev ohuteave puudulik;
- märgistus raskesti loetav;
- puuduvad andmed tootja/importija kohta;
- müügil uuenduslikud tulemasinad (püstoli-, mobiiltelefoni-, fotoaparaadi-, tulekustuti-, taskunoakujulised jne), mis meenutavad mänguasju ning selletõttu on atraktiivsed lastele.
- ebaõige teave luksuslike või poolluksuslike tulemasinate garantii osas;
- müügikohas ei esitatud saatedokumente.

**TABEL 12: Tulemasinate kontrollitulemused maakondade lõikes:**

o Maakond	o Kontrollimiste arv	o Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	18	21
Hiiumaa	8	-
Ida-Virumaa	34	2
Jõgevamaa	28	1
Järvamaa	9	-
Läänemaa	22	-
Lääne-Virumaa	10	-
Põlvamaa	10	-
Pärnumaa	9	-
Raplamaa	5	9
Saaremaa	33	4
Tartumaa	41	5
Valgamaa	18	2
Viljandimaa	48	4
Võrumaa	34	2
<b>Kokku</b>	<b>327</b>	<b>40</b>

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

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

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

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

**13** korral avastas Tarbijakaitseamet müügil uuenduslikke tulemasinaid (konnakujulise ripatsiga, joogipurgi-, pealuu-, püstoli-, tikutoosi-, mobiiltelefonikujulised ning heli- ja valgusefektiga uuenduslikud tulemasinad). Samuti tuvastati müügil mitmeotstarbelisi tulemasinaid: tulemasin + tuhatoos, tulemasin + taskunuga+ korgiavaja, tulemasin + taskulamp, mis koosnesid ka mitte-lastekindlatest tulemasinatest.

Alljärgnevalt on esitatud mõningaid näiteid turult kõrvaldatud uuenduslike tulemasinate kohta:

- **püstolikujuline tulemasin**



Pilt 29

- erinevate esemete kujulised tulemasinad



Pilt 30

Nõuetele mittevastavate või uuenduslike tulemasinate müügi ja/või hoiatava sisuga eestikeelse märgistuse puudumise või ebakorrektsel märgistustel eest viidi ettevõtjate suhtes läbi **8** väärtetõendust, koostati **1** ettekirjutus ning **2** märgukirja, millega kohustati ettevõtjaid puudused likvideerima või nõuetele mittevastavad tooted müügilt eemaldama.

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

**Tulemasinate testimine.** Kokku võttis Tarbijakaitseamet testimiseks tulemasinaid **3** korral, millest ükski ei vastanud nõuetele.

Tulemasinate koostööprojekti raames testiti järgmiste tulemasinate vastavust standardi EN ISO 9994:2006 "Väljumihklid. Ohutusnõuded" nõuetele:

- tulemasin Dora (mudel 10-5 SDA, digikood 39008 EAN 8435168193349)
- tulemasin Ice House (EAN 7211290118338)
- tulemasinad Chime

Testimine viidi läbi Bureau Veritas Consumer Products Services UK Ltd laboratooriumis Inglismaal ning testimistulemuste kohaselt ei vastanud loetletud tulemasinad standardi EN ISO 9994:2006 "Välgumihklid. Ohutusnõuded" nõuetele:

- tulemasin Dora ei vastanud standardi jaotise 3.6 (volumeeetriline nihe) ja 4.9 (vastupidavus püsivale põlemisele) nõuetele (Pilt 31)



Pilt 31

- tulemasin Ice House ei vastanud standardi jaotise 3.6 (volumeeetriline nihe) nõuetele (Pilt 32)



Pilt 32

- tulemasinad Chime ei vastanud standardi jaotise 3.2 (leegi kõrgused), 3.4 (pritsimis-, purskamis- ja valgumiskindlus), 3.5 (leegi kustutamine) ja 4.9 (vastupidavus püsivale põlemisele) nõuetele (Pilt 33)





Pilt 33

Samuti hinnati ka tulemasinate Ice House ja Dora lastekindlust. Tulemasinate käivitamiseks vajamineva jõu mõõtmisel tehti kindlaks, et tulemasin Ice House ei ole lastekindel.

Ülalnimetatud tulemasinate osas koostas Tarbijakaitseamet tulemasinate importijale FIE Vladimir Baroševile ettekirjutuse ohtlike tulemasinate müügist kõrvaldamise osas ning AS Novalux kõrvaldas ohtlikud tooted vabatahtlikult müügist.

Lisaks menetles Tarbijakaitseamet 2009. aasta esimeses kvartalis ka Bureu Veritas laboris 2008. aasta lõpul testitud tulemasinate Aikon A1, StarLine ja Unilite 38101CR tulemusi. Testimisaruande kohaselt ei vastanud testitud tulemasinad Aikon A1, StarLine ja Unilite 38101CR standardi nõuetele. Arvestades testimistulemusi ning kasutades tulemasinate tootjate poolt kasutatavat meetodikat (mille kohaselt arvestatakse standardi nõudeid, mittevastavuse tüüpi, kvaliteedi heakskiidu piirnorme, vastuvõetavat keskmist hälvet) hinnati tulemasinate ohtlikkust ning koostati otsus, et Aikon A1 ja StarLine testitud tulemasinate mudelid võivad põhjustada tõsist ohtu kasutajale:

Lähtudes toote ja teenuse ohutuse seadusest tegi Tarbijakaitseamet nimetatud tulemasinate importijale OÜ Aikon ja levitajale OÜ Valvofor

ettekirjutused ohtlike tulemasinate müügit kõrvaldamise osas. OÜ-le Leonesse koostati märgukiri ning kohustati ettevõtjat pakkuma tarbijale ainult ohutusnõuetele vastavaid tulemasinaid.

2008 ja 2009 aastal teavitas Tarbijakaitseamet RAPEX süsteemi kaudu ohtlikest tulemasinatest Aikon A1, Aikon A7 ning StarLine ka teisi liikmesriike ja Euroopa Komisjoni

Alates määruse jõustumisest teeb Tarbijakaitseamet tihedat koostööd Maksu- ja Tolliametiga mittenõuetekohaste tulemasinate tõkestamisel vabasse ringlusesse. Toll on 2009.a saatnud kokku **4** kontrolliteatist kinnipeetud tulemasinate kohta. **2** juhul tegi Tarbijakaitseamet otsuse keelata mittenõuetekohaste tulemasinate vabasse ringlusesse laskmine.

### **Sisemänguväljakud**

Turujärelevalveplaani ja tarbijatelt laekunud signaalide alusel kontrolliti sisemänguväljakute ohutust kokku **19** korral, millest rikkumisi avastati **4** juhul ehk **21%**. Võrreldes eelmise aastaga, kui rikkumiste protsent oli ligi 90, on olukord tublisti paranenud ning sisemänguväljakud on muutunud nõuetele vastavateks.

Tuvastatud rikkumised olid järgnevad:

- hooldamata ning kulunud mänguväljaku seadmed
- mängunurga ebarahuldav sanitaarne olukord
- tegevuskoht nõuetekohaselt tähistamata;
- tegutsemine ilma registreeringuta majandustegevuse registris

Alljärgnevalt on esitatud ülevaade kolmest tarbijatelt laekunud mängutubadega seotud signaali menetlusest:

- Tarbijalt laekunud signaali alusel kontrollis Tarbijakaitseamet OÜ Reds Centers Ülemiste Mängukeskuses lastele pakutava mängutoa teenuse ohutust. Tuvastati, et mängukeskuse liumäe platvormide katted olid kulunud ja narmendasid, mille tõttu platvormide aluse servad ei ole kaetud pehmendava kattega. Samuti olid kulunud teisel tasandil asetsevad pehmed püramiidid ja kontrollimise momendil väikelastealal asetsenud pehmed suuremõõtmelised klotsid (moodulid). Samuti olid osaliselt puudu mängukeskuse atraktsioonide konstruktsiooni pehmendava katte kinnitamiseks mõeldud sulgurid. Kontrollimisel avastatud puudustele juhis

Tarbijakaitseamet teenindaja tähelepanu ja kohustas määratud ajaks need kõrvaldama. OÜ Reds Centers kõrvaldas puudused.

- Tarbijakaitseametile laekus ka signaal parvlaeval Viire laste ühiskondlike mängunurkade (laevadel, poodides) ebarahuldava sanitaarolukorra ja määratud mänguasjade kohta. Sellest tulenevalt kontrolliti 4. septembril 2009 parvlaeval Viire mängunurka ja seal olevate mänguasjade olukorda. Selgus, et puhastusteenust osutab parvlaeval SOL Eesti OÜ, kellel on vastav leping sõlmitud Väinamere Teeninduse AS-ga. Tarbijakaitseameti inspektor esitas nõude Väinamere Teeninduse AS -le, millega kohustas kõrvaldama avastatud puudused määratud tähtajaks. Järelekontroll näitas, et nõue täideti.
- Tarbijakaitseametile laekunud vihje alusel kontrolliti 6.oktoobril 2009 Tallinnas AS Espak kaupluses Viadukti tee 42, mänguväljaku seadmete ning sise- ja välistingimustes perekondlikuks kasutamiseks mõeldud kiikede ja liumägede müüki. Toodelega kaasas olnud juhendid sisaldasid lisaks skeemidele ja joonistele ka võõrkeelseid täiendavaid selgitusi nende paigaldamise kohta, kuid eestikeelne juhend puudus. Tarbijakaitseameti poolt määratud ajaks esitas kaupleja paigaldamisjuhendi eestikeelse tõlke. Müügil olid ka naturaalpuidust mängumajad Minni ja Anni. Müügikohas eksponeeritud mängumajade näidised ei vastanud ohutusnõuetele väljaulatuvate naelte ja ebatasase põranda tõttu (Pildid 34 ja 35) ning ei olnud lastele ohutud. Kaupleja selgituste kohaselt antud ohud olid tingitud ebaprofessionaalsest kokkupanekust. Arvestades antud toodete ohtlikust ja hooajalist nõudlust peatas kaupleja nimetatud toodete müügi.

**Kaupluses eksponeeritud mängumaja väljaulatuvate naelte (Pilt 34) ja ebatasase põrandaga (Pilt 35):**



Pilt 34



Pilt 35

### **Suitsuandurid**

Alates 01.07.2009 peab suitsuandur olema kõigis eramajades ja korterites ning miinimumnõudena peab olema autonoomne suitsuandur vähemalt ühes ruumis vastavalt Vabariigi Valitsuse 24.10.2004 määrusele nr 315. Sellest tulenevalt oli ka Tarbijakaitseameti tööplaanis tarbijatele müüdavate suitsuandurite märgistuse kontroll. Suitsuanduri tagaküljel peab olema märges EN 14604, mis näitab, et seade vastab Euroopa Liidu nõuetele. Kohustuslik on CE märgis ning tootega peab kaasas olema ka eestikeelne kasutamiskõnnetusjuhend. Tarbijad peaksid suitsuanduri ostmisel kontrollima ka patareide olemasolu ja töökindlust.

Kokku kontrolliti suitsuandureid **109** korral, millest rikkumisi tuvastati **10** korral ehk **9%**. Väärteomenetlusi viidi avastatud rikkumiste osas läbi 2 korral ning kuna ülejäänud rikkumiste osas oli tegemist väiksemate puudustega siis juhtis selles osas kauplejate tähelepanu ning puudused likvideeriti koheselt

**TABEL 13: Suitsuandurite kontrollitulemused maakondade lõikes**

MAAKOND	KONTROLLIMISTE ARV	RIKKUMISED
Tallinn/Harjumaa	16	6
Hiiumaa	7	-
Ida-Virumaa	10	-
Järvamaa	7	-
Jõgeva	6	-
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	2	-
Pärnumaa	6	3
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	2	-
Saaremaa	9	-
Tartumaa	13	-
Valgamaa	12	1
Viljandimaa	7	-
Võrumaa	8	-
<b>KOKKU</b>	<b>109</b>	<b>10</b>

Kontrolli tulemusena ilmnes, et peamised puudused seisnesid järgnevas:

- Hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult
- Kauba omandamisel ei anta piisavalt täiendavat teavet
- Eestikeelse kasutusjuhendi puudumine
- CE märgi puudumine
- Puudub viide standardile

Järelevalvet teostati ka koostöö Päästeametiga ja see on muutnud selle valdkonna kontrollimise tõhusamaks ning olukord on paranenud eriti just müüjatelt saadava teabe osas. Varasemaga võrreldes saadakse nii Päästeameti esindajate kui ka Tarbijakaitseametnike hinnangul adekvaatsemaid juhiseid toodete ostmiseks ja kombineerimiseks.

Suitsuandurite kohta laekus tarbijatelt ka üksikuid pöördumise. Näiteks kurtis kodanik, et ostetud suitsuandur ei hakka õigesti tööle jne. Sellised pöördumised edastati teadmiseks ka Päästeametile, kes on nii oma

kodulehel kui ka TV-s ja ajakirjanduses jaganud teavet suitsuandurite ostmise, paigaldamise ja hooldamise kohta.

## Küünlad

Küünalde üle järelevalve teostamisel on aluseks Toote ja teenuse ohutuse seadus, milles sätestatakse nõuded toote ohutuse kindlaksmääramiseks (toote esitlusviis, märgistus, hoiatused, kasutamise ja hävitamise juhendid ning muu teave). Lisaks on küünalde ohutuse tagamiseks välja töötatud standardid tuleohutuse, märgistuse ning tahmumise kohta.

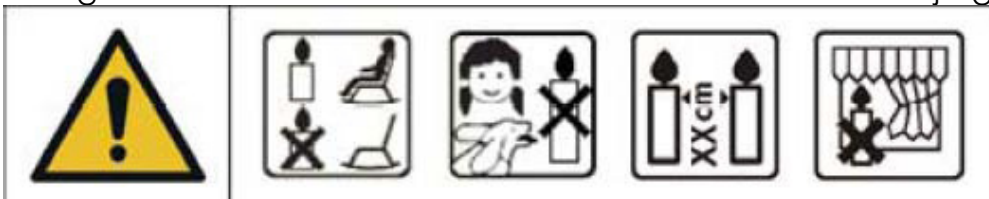
Seadusandlusest tulenevalt peab küünalde märgistusel olema esitatud:

- Toote nimetus (lauaküünal, kalmuküünal, õueküünal, teeküünal jne)
- Ohutusinstruktsioonid
- Tootja/importija kontaktandmed

Standardist tulenevalt on küünalde puhul minimaalsed ohutusinstruktsioonid järgmised:

1. "ära jäta põlevat küünalt järelevalveta";
2. "hoia küünalt laste ja loomade eest";
3. "hoia küünalt eemal süttivatest esemetest";
4. "kasutades mitut küünalt korraga, jäta küünalde vahele vähemalt....cm"

Piktogrammidenä esitatuna on samad ohutusinstruktsioonid järgmised:



Vastavalt küünla iseloomule võib tootja lisada küünla märgistusele veel täiendavaid ohutusinstruktsioone nagu „Ära liiguta põlevat küünalt“, „Põleta ainult kuumakindlal alusel“ jne. Kui küünal lõhnab, siis peaks see teave olema ka märgistusel esitatud. Eestikeelne märgistus peab vastama originaalis toodud (tootjapoolsele) märgistusele. Hoiatused võivad olla esitatud ka piktogrammidenä, sellisel juhul kui piktogramm on üldlevinud ning tarbijale selgesti arusaadavad.

Küünalde märgistust kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt **383** korral, millest rikkumisi avastati **27** juhul ehk **7%**. Võrreldes eelmise aastaga oli kontrollide arv kasvanud pea 100 võrra ning tuvastatud rikkumiste arv on vähenenud 1% võrra.

**TABEL 14: Küünalde müüginõuete kontrollimine**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	47	10
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	37	-
Jõgevamaa	9	-
Järvamaa	17	1
Läänemaa	26	-
Lääne-Virumaa	21	-
Põlvamaa	7	-
Pärnumaa	19	2
Raplamaa	12	1
Saaremaa	44	7
Tartumaa	30	-
Valgamaa	50	6
Viljandimaa	26	-
Võrumaa	35	-
<b>Kokku</b>	<b>383</b>	<b>27</b>

Peamised rikkumised, mis tuvastati, olid kas hoiatuste puudumine piktogrammiga või olid võõrkeelsed hoiatused jäetud eesti keelde tõlkimata. Üldiselt on olukord turul paranenud ja ohutusinstruktsioonideta küünlaid on müügil tunduvalt vähem.

Järelevalve korras küünalde kontrollimisel ilmnes, et üldiselt oli ohutusalane teave sõnaliselt või piktogrammiga kas tootel või rühmapakendil olemas. Kui hoiatusi ei olnud võimalik paigaldada küünlale või pakendile, siis olid hoiatused väljas müügikohas küünalde vahetus läheduses.

Tarbijakaitseamet menetles ka pöördumist mittekvaliteetsete küünalde kohta, mille kohaselt küünlad ei põlenud normaalse leegiga, vaid kustusid praktiliselt kohe pärast süütamist. Tegemist oli Evelekt AS-i poolt imporditud teeküünaldega, millede pakendil olid nõuetekohased eestikeelsed hoiatused ja kasutusjuhised. Ettevõtja viis antud küünaldega läbi põhjalikud testimised ning testitud küünlad põlesid korralikult.

## Elektronilised sigaretid

Juba alates 2008. aasta teisest poolest on Tarbijakaitseamet tegelenud Eesti turul seni veel üsna vähe levinud tootega - elektronilised sigaretid. Elektroniline sigarett ehk e-sigaret on kaasaegne elektroniline seade, mis oma välimuselt meenutab tavalist suitsu. Seade koosneb akust, padrunist ja atomiseerijast. Elektroniline sigaret kasutab arenenud mikrotehnoloogiat ning pihustab väga puhast „vedelat suitsu”, millel on ergutav toime.

Toote kvalifitseerimine sõltub selles, kas toote komplektis olevad kapslid sisaldavad nikotiini või mitte. Kuna puuduvad teaduslikud andmed, mis lubaksid tõmmata selgeid piire nikotiini kui raviaine ohutu annuse kohta toodetes, on võetud seisukoht, et 0-kapslid ei tohi sisaldada nikotiini. Seega, kui tootja toodab nn 0-kapsleid ja märgistab neid vastavalt, siis nikotiini vähimigi sisaldus peab olema välistatud. Kui eelnimetatud tingimused on täidetud, siis on tegemist E-sigareti tarvikuga ning 0-kapslile ravimiseadus ei kohaldu ning toote ohutust hinnatakse Toote ja teenuse ohutuse seaduse alusel. Seega kui kapsel sisaldab nikotiini siis on seade meditsiiniseade ning nikotiinikapslid ravimid. Kui kapsel ei sisalda nikotiini, siis on tegemist tarbekaubaga, mida võib müüa jaekaubanduses.

Pädevusust tulenevalt teeb elektroniliste sigarettide müügingimuste nõuetele vastavuse osas järelevalvet Tarbijakaitseamet lähtudes Tarbijakaitseadusest, Toote ja teenuse ohutuse seadusest ning Võlaõigusseadusest tulenevatest nõuetest.

2009.a aastal kontrollis Tarbijakaitseamet **elektroniliste sigarettide** müügingimuste nõuetele vastavust **10** korral, millest rikkumisi tuvastati **1** korral. Rikkumine oli seotud garantiitingimuste mittevastavuses Võlaõigusseaduse § 230 ning 231 sätestatud nõuetele. Tarbijakaitseamet saatis ettevõtjale kirja, milles juhiti ettevõtja tähelepanu, millised peaksid olema garantiitingimused. Samuti selgitati ettevõtjale, et kui müügigarantii ei vasta seaduses sätestatud nõuetele, ei tohi vastavalt tarbijakaitseaduse § 10 kasutada väljendit “garantii”.

Tarbijakaitseamet võttis AS Stockmann kauplusest testimiseks elektronilise sigareti täitekapslid, mille märgistuse kohasel oli tegemist 0-nikotiini kapslitega. Testiti kapslit Creencig, mille maaletooja oli Salvus Sales OÜ. Ravimiametis tehtud testimisel aga selgus, et testitud kapslid sisaldasid siiski vähesel määral nikotiini. Tarbijakaitseameti andmetel kõrvaldati nõuetele mittevastavad elektronilise sigareti kapslid müügilt.



Tarbijakaitseamet tuvastas turujärelevalve käigus, et kuulutuste lehes „Kuldne Börs“ oli kuulutus, milles pakuti müügiks elektroonilist sigaretti müügihinnaga 800 EEK. Toote tutvustuses oli teave: “Elektrooniline sigarett on abivahend suitsetamisest loobumiseks, aga mitte ainult. Sellel on palju eeliseid tavalise sigareti ees: see ei riku tervist sama palju kui tavaline sigaret, sest elektroonilisest sigaretist saab ainult nikotiini, mitte aga tõrva ega ka teisi kahjulikke aineid; see ei riku sind ümbritsevate inimeste tervist, sest väljahingatav veeaur on neile kahjutu; seda võib tarvitada baarides, pubides, restoranides, lennujaamades jne. Lisapadrunid 12 kr tükk [www.elsmoke.com](http://www.elsmoke.com)“

Tarbijakaitseameti töötaja tellis aadressilt <http://www.elsmoke.com/et/> 4 karpi (a´5 tk) täitekapsleid: 1 karbi kõrge nikotiinisaldusega, 1 karbi keskmise nikotiinisaldusega, 1 karbi madala nikotiinisaldusega ja 1 karbi nikotiinivabasid täitekapsleid. Nimetatud tooted edastati vastavalt pädevusele menetlemiseks Ravimiametile.

### **Dimetüülfumaraadi sisalduse tarbijatoodetes**

Alates 1. maist 2009.a. jõustus Euroopa Komisjoni otsus nr 2009/251/EÜ, millega kohustatakse liikmesriike tagama, et biotsiidi dimetüülfumaraat sisaldavaid tooteid ei lasta turule ega tehta turul kättesaadavaks. Juhul, kui sellised tooted on turul juba kättesaadavaks tehtud, tuleb need sealt kõrvaldada. Euroopa Komisjoni 17. märtsi 2009. a otsus nr 2009/251/EÜ keelustab dimetüülfumaraadi kasutamise Euroopa Liidu igapäevastes tarbekaupades, kuna see biotsiid võib kutsuda esile tõsiseid allergilisi reaktsioone. Esineda võivad tundlikel inimestel järgmised sümptomid: sügelus, ärritus, punetus ja põletus ning mõnel juhul ka raskekujulised hingamisteede vaevused.

Tootjad kasutavad dimetüülfumaraati biotsiidina kaitseks hallituseene eest, mis võib nahkmööblit ja -jalanõusid niiskes kliimas ladustamise ja transportimise ajal kahjustada. Dimetüülfumaraat pakitakse väikestesse kottidesse (Pilt 36), mis kinnitatakse mööbli sisse või lisatakse jalatsikarpidesse ning millest see eraldub ja imbub nahktootesse, kaitstes seda hallituseene eest. Tihti on kirjutatud väikeste kotikeste peale “mouldproof”. Dimetüülfumaraat tungib läbi riiete tarbijate nahale ning võib põhjustada valulikku kontaktdermatiiti.



Pilt 36

Tarbijakaitseameti inspektorid käisid maikuus 2009.a. kontrollimas jalatsikarpidesse lisatud kotikesi. Kontrollimised viidi läbi **viies** erinevas kaupluses:

- kahes OÜ Biorona kaupluses,
- OÜ Filikor kaupluses,
- Adelli Kaubandus OÜ kaupluses
- OÜ Realiseerimiskeskuse kaupluses.

Kontrolli tulemusel ei leitud jalatsite karpidest keelustatud DMF kotikesi kirjaga „mouldproof“. Enamikes kontrollitud kohtades olid jalatsikarpidesse lisatud kotikesed märgistatud kirjaga „ Silica gel“, „Do not eat“, „Throw away“, „Desiccant“ jne. Kahes kontrollitud kohas puudusid kaupluste müügisaalides üldse jalatsite karpid, kuna müüjate sõnul ostjad ei soovi sageli neid kaasa. Seetõttu visatakse karpid koos seal sees olevate lisadega (ja võib-olla ka kotikestega) lihtsalt minema. Ühes kontrollitud kohas (OÜ Biorona kaupluses) oli müüja täiesti teadlik eelpool nimetatud ohtlikust kotikesest kirjaga „mouldproof“ ja väitis, et aastaid tagasi oli ta näinud jalatsikarpides sellise kirjaga kotikesi, kuid nüüd enam mitte. Samuti vaadati üle kontrollitud kauplustes Rapex-i teadetena tulnud EL turul avastatud dimetüülfumaraadiga tooted - nimetatud kauplustes selliseid tooteid müügil ei avastatud.

Lähtudes Euroopa komisjoni 17.03.2009 otsusest nr 2009/251/EÜ teostas Tarbijakaitseamet kahe aktsioonina kontrollle erinevates jalatsikauplustes ning võttis sealhulgas dimetüülfumaraadi sisalduse testimiseks **8 paari jalatseid** (koos nende karpides sisalduvate kotikestega).

**Juulis 2009** võeti DMF-i sisalduse testimiseks OÜ Realiseerimiskeskuse kauplusest „Realiseerimiskeskus“ 2 paari laste jalatseid ning OÜ Biorona kauplusest „Aasia“ 3 paari naiste jalatseid ning nende karpides sisalduvaid kotikesi:

- Tüdrukute jalatsid „Flower Girl“ art 155280, nr 32, karpis oleval

- pakike kirjaga „Activeminerall anti-molds Do not eat!“
- Tüdrukute jalatsid „Dizzy Lizzy“ art 102752.911, nr 28, karbis pakike kirjaga „Do not eat!“
  - Naiste jalatsid „Kaibeng“ art 20682, nr 38, karbis pakike kirjaga „Warning! Desiccant Silica gel Throw away Do not eat!“
  - Naiste jalatsid „Meini“ art 0813-2, nr 41, karbis pakike kirjaga „Silica gel Do not eat Throw away Desiccant!“
  - Naiste jalatsid „Boshimao“ art D22-10, nr 39, karbis pakike kirjaga „Silica gel Do not eat Throw away Desiccant!“

Toodete testimine tuvastas järgnevat:

- Naiste jalatsid „Kaibeng“; „Meini“, „Boshimao“ ning nende karpides olevad kotikesed ei sisaldanud DFM-i.
- **Laste jalatsite „Flower girl“ karbis sisalduv kotikene sisaldas 916,2 mg/kg DFM-i kuid jalatsid nimetatud ainet ei sisaldanud.**
- **Laste jalatsite „Dizzy Lizzy“ karbis sisalduv kotikene sisaldas 3,3 mg/kg DFM-i ning jalatsid ise sisaldasid 2,4 mg/kg DMF-i.**

Toodete müüjale OÜ Realiseerimiskeskusele tehti vastavasisuline ettekirjutus DMF-i sisaldanud toodete müügi keelustamise kohta. Lisaks koostati ka vastavasisuline RAPEX teade.

**Augustis 2009** võeti DMF-i sisalduse testimiseks Kriisikeskus OÜ kauplusest „Kriisimarket“ 2 paari jalatseid ja Maxima Eesti OÜ kauplusest „Maxima“ Sütiste teel 1 paar jalatseid ning nende karpides sisalduvaid kotikesi:

- laste jalatsid „Kike Kids“ art 51N084C02, nr 21, päritolumaa puudub, karbis pakike kirjaga „Silica gel. Do not eat. Throw away. Desiccant“
- naiste jalatsid „Walkables“ art 33151, nr 9, päritolumaa Hiina, karbis pakike kirjaga „Silica gel. Do not eat. Throw away. Desiccant“
- rannasussid „Xcape the Clox“ art RIO519, nr 40, päritolumaa EU, karbis pakike kirjaga „Silica gel. Do not eat. Throw away. Dessicant“

Toodete testimine tuvastas järgnevat:

- naiste jalatsid „Walkables“ ja rannasussid „Xcape the clox“ ning nende karpides olevad kotikesed ei sisaldanud DMF-i;
- laste jalatsid „Kike Kids“ sisaldasid DMF-i 0,78 mg/kg ning karbis olev kotike sisaldas DMF-i 0,10 mg/kg kohta (Pilt 37).



Pilt 37

Kriisikeskus OÜ-le tehti vastavasisuline ettekirjutus DMF-i sisaldanud ohtlike toodete müügil kõrvaldamiseks ja hävitamiseks või importijale tagastamiseks ning koostati ka vastavasisuline RAPEX teade.

### **Muud toote ohutusega seotud teemad**

**Uus riskihindamise juhend.** RAPEX-i süsteemi kaudu ohtlike toodete teavitamisel on oluline määrata toote poolt põhjustatav oht ning kindlaks teha ohu tõsidus. Selle eesmärgiga on välja töötatud ka uus riskihindamise juhend, mis on toodud uuendatud RAPEX-i juhendi lisas. Tarbijatoodete riskihindamise uute suuniste eesmärk on aidata tõendada ning põhjendada turujärelevalve ametnikel toodete riski ning selle kaudu leida ühine lähenemine ohutuse hindamisel.

Käesoleval ajal on riskihindamise juhend koos RAPEX-i juhendi eelnõuga tõlgitud eesti keelde. Antud eelnõu tõlge vaadati novembri lõpus läbi ka Tarbijakaitseameti poolt. Dokumendi jõustamisel saab seda kasutada järelevalve teostamisel ning soovitada ka teistele turujärelevalve asutustele, võttes see aluseks toodete teavitamisel RAPEX-i kaudu.

Riskihindamise juhend sisaldab hulganisti abimaterjale tabelite ja skeemidena, mis hõlbustavad selle kasutamist. Samuti on juhendis toodud mitmeid näiteid.

**Tarbijate avaldustest laekunud ohtlike kaupade kohta käiva info kontrollimine.** Kahel korral edastati tarbijate pöördumiste alusel laekunud vihjed väidetavate ohtlike toodete kohta Tervisekaitseinspeksioonile (klaasipuhastusvedelik, mis põhjustab tervisekahjustusi) ja Tehnilise Järelevalve Ametile (lõhkenud halogeenpirni kohta). Signaale müügil oleva ohtliku jalgratta, ohtlike tuletikkude ning laste mängutootekohade kohta menetleti järelevalve korras. Menetluse tulemusena kõrvaldati

jalgratas ja tuletikud müügilt ning laste mängukeskuse liumäe kulunud osa parandati.

#### **4.2.2 Tööstuskaupade järelevalve Tarbijakaitseseaduse, Kaubandustegevuse seaduse, Kemikaaliseaduse, Mõõteseaduse, Vedelkütuseaduse ning nende alamaktide alusel**

##### **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 **437** korral, rikkumisi avastati **102** korral ehk **23%**.

Peamised rikkumised, mis avastati, olid peamiselt seotud ühikuhinna mitteesitamisega või üksikutel juhtudel eestikeelse märgistuse puudumise või selle nõuetele mittevastavusega. Positiivsena tuleb märkida, et eestikeelse märgistusega kosmeetikatooteid avastatakse turul järjest vähem.

**TABEL 15: Kosmeetikatoodete märgistuse kontrollimine**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	75	42
Hiiumaa	9	-
Ida-Virumaa	42	9
Jõgevamaa	17	2
Järvamaa	21	3
Läänemaa	11	3
Lääne-Virumaa	10	2
Põlvamaa	13	2
Raplamaa	41	5
Pärnumaa	24	3
Saaremaa	43	7
Tartumaa	52	7
Valgamaa	29	6
Viljandimaa	19	4
Võrumaa	31	7
<b>KOKKU</b>	<b>437</b>	<b>102</b>

Mõned näited kontrollimisel avastatud puudustest:

- kristalldeodorant Deo Mineral (maaletooja OÜ Lepiku Kaubandus), mille pakendil oli võõrkeeles märgitud, et toodet jätkub 1 aastaks, kuid eestikeelsel märgistusel lubati kestvust 2 aastaks;
- palsami Henna Plus Natural Colored Hair (maaletooja Getz Eesti AS) pakendile kleebitud eestikeelne kleeps kattis koostisained ja netokoguse;
- jumestuskreemi Maybeline New Pure Liquid Mineral (maaletooja L`Oreal Baltic SIA Eesti) pakendil olevaid koostisaineid ei olnud võimalik lugeda ilma pakendit lõhkumata;
- Ingli Pai kreemide (tootja OÜ Ingli Pai) koostises kasutatud komponentide puhul ei olnud koostisained lahti kirjutatud;
- juuksehooldusvahendi Samy Salon Systems 3 Minute Emergency Hair (Maaletooja OÜ Landergrupp) pakendil oli eesti keeles vale kasutusõpetus –võõrkeelse kasutusjuhendi järgi tuli toode jätta juustesse 3 minutiks, eesti keelse kasutusjuhendi järgi 10-30 minutiks;
- Hansaposti kataloogis (OÜ Brenda Trade), pakuti müügiks kosmeetikatooteid Colostrum kreem, Venen-Ex spreid ja Boswellia salv milledele omistati ravimi omadusi;
- Iris Cosmetik poolt toodetud kosmeetikatoodetel - saialillesalv, jäägeel, geel hobusepalsam, arnika salv (Maaletooja OÜ Starland) oli eestikeelses märgistuses omistatud toodetele omadusi, millised viitasid haiguste ravimisele ja valude leevendamisele, mis aga võõrkeelses märgistuses puudusid.

Kokku koostati kauplejatele Tarbijakaitseametilt poolt **6** märgukirja märgistustel avastatud puuduste kohta. Teiste rikkumiste puhul oli üldiselt tegemist pisipuudustega ning arvestada tuleb ka asjaoluga, et reeglina on kosmeetikat müüvates müügikohtades kauba nomenklatuur väga suur ning paratamatult ilmneb üksikuid rikkumisi. Sellised üksikud pisipuudused fikseeritakse kontrollaktis ning puudused likvideeritakse koheselt.

Kõikidest kosmeetikatoodete märgistuse osas esinenud puudustest teavitatakse vastavalt koostöölepingule ka Tervisekaitseinspeksiooni. 2009.a jooksul edastati Tervisekaitse-inspeksioonile teavet **10** kosmeetikatoote osas, mille märgistus ei vastanud nõuetele. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon hulгимүүжaid või tootjaid ning teile vajadusel ettekirjutuse puuduste kõrvaldamiseks

## Keemiakaubad

Keemiakaupade järelevalve korraldamisel on aluseks Kemikaali-, Kaubandustegevuse ja Tarbijakaitseadus, samuti Sotsiaalministri määrus 03.12.2004 nr 122 "Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise nõuded ja kord".

Keemiakaupade müügi- ja märgistusnõuete täitmist kontrolliti **664** korral, rikkumisi avastati **202** korral ehk **30%**. Peamiselt inspekteeriti ohtlike kemikaalide märgistuse erinõudeid autokauplustes, ehitusmaterjalide kauplustes ning kaubanduskeskustes. Toodetest kontrolliti peamiselt värve, liime, pesemis-, puhastus- ja hooldusvahendeid, autohooldusvahendeid ning olmes kasutatavaid lakke, lahusteid, peitse jne.

Järelevalve korras avastati järgmisi puudusi:

- toodetel puudusid eestikeelsed märgistused
- eestikeelne märgistus raskesti loetav
- pakendil puudusid netokogused
- pakendil ohusümbol, kuid puudusid riski-või ohutuslaused
- pakendil riski-ja ohutuslaused, kuid puudus ohusümbol
- pakendil valed ohusümbolid
- koostisained kaetud eestikeelse märgistusega
- võõrkeelsed hoiatused tõlkimata
- avaldamata ühikuhinnad

**TABEL 16: Keemiakaupade järelevalve**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	90	49
Hiiumaa	12	2
Ida-Virumaa	52	11
Jõgevamaa	13	3
Järvamaa	47	16
Läänemaa	31	6
Lääne-Virumaa	28	5
Põlvamaa	17	9
Raplamaa	46	8
Pärnumaa	17	5
Saaremaa	65	17
Tartumaa	68	19
Valgamaa	60	16
Viljandimaa	47	18
Võrumaa	71	18
<b>KOKKU</b>	<b>664</b>	<b>202</b>

Turuolukorda võib selles valdkonnas pidada rahuldavaks. Rikkumiste arv on võrreldes eelmise aastaga vähenenud. Maakondades on olukord võrreldes eelnevate aastatega paranenud, kuid siiski esines suhteliselt palju ühikuhindade avaldamata jätmist, vähem oli müügil eestikeelse märgistuseeta ohtlikke kemikaale või ei vastanud eestikeelne märgistus võõrkeelsele.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöö kokkuleppele edastatakse teavet jaevõrgus avastatud keemiatoodete märgistuse puuduste kohta Tervisekaitseinspeksioonile. 2009.a jooksul edastati Tarbijakaitseameti poolt Tervisekaitseinspeksioonile teavet **44** toote osas. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon hulgimüüjaid ja tootjaid ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid **4** toote märgistused korda tehtud, **kahe** toote turustamine oli lõpetatud ning **11** juhul tehti ettevõtjale ettekirjutus.

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



## Lenduvad orgaanilised ühendid

Lenduvate orgaaniliste ühendite märgistust kontrollimise aluseks on Keskkonnaministri 04.11.2005 määrus nr 67 "Värvide, lakkide ja sõidukite lõppviimistlusmaterjalide lenduvate orgaaniliste ühendite sisalduse piirnormid", samuti Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2004/42/EÜ Teatavates värvides, lakkides ja sõidukite taasviimistlustoodete orgaanilistes lahustites kasutamise tulemusena tekkivate lenduvate orgaaniliste ühendite heitkoguste piiramise kohta.

Lenduvate orgaaniliste ühendite märgistust kontrolliti kokku **67** korral ja rikkumisi avastati **6** korral, ehk **9%**.

**Lenduv orgaaniline ühend** – ühend, mis koosneb süsinikust ja ühest või mitmest järgmisest elemendist: vesinikust, hapnikust, fosforist, ränist, lämmastikust või halogeenist; välja arvatud süsinikoksiid, anorgaanilised karbonaadid ja bikarbonaadid; keemilise algtemperatuuriga kuni 250°C mõõdetuna standardrõhul 101,3kPa.

**Lenduvate orgaaniliste ühendite sisaldus** – LOÜ-de kogus kasutamiskõlblikus tootes, väljendatuna grammides liitri kohta (g/l).

Määrusega sätestatakse värvide, lakkide ning sõidukite lõppviimistlusvahendite lenduvate orgaaniliste ühendite sisalduse piirnormid, et vältida või vähendada lenduvate orgaaniliste osa välisõhu saastest tingitud troposfääriosooni tekkimisel.

Määruse reguleerimisalasse kuuluvad hoonete, nende viimistlusdetailide ja nendega seotud funktsionaalsete dekoratiivsete ja kaitsestruktuuride pinnakattevahendina kasutatavate värvide ja lakkide alaliigid:

- Siseseinte ja lagede matid pinnakattevahendid (lääge ≤ 25@60°)
- Siseseinte ja lagede läikivad pinnakattevahendid (lääge > 25@60°)
- Mineraalaluspinna värvide välisseina pinnakattevahendid
- Puidust, metallist või plastmassist fassaadi, välis- ja siseviimistlusdetailide värvid
- Välis- ja siseviimistlusdetailide lakid ja puidupeitsid
- Minimaalselt katvad puidupeitsid
- Kruuntvärvid
- Siduvad kruuntvärvid
- Ühekomponentsed pinnakattevahendid
- Kahekomponentsed pinnakattevahendid
- Mitmevärvilised pinnakattevahendid
- Dekoratiivsed pinnakattevahendid

Samuti kuuluvad sinna maanteesõidukite või nende osade pinnakattevahendina remondi, kaitse või kaunistamise eesmärgil väljaspool tootmisseadeldisi kasutatavate lõppviimistlusvahendite ehk toodete alaliigid:

- Ettevalmistus ja puhastus
- Täitepahtel
- Krunt
- Pinnavärv
- Eriotstarbelised viimistlusvahendid

Võrreldes eelmise aastaga on rikkumiste arv vähenenud (2008- 12% ja 2009 – 9%) kuna tootjate teadlikkus lenduvate orgaaniliste ühendite sisalduse märkimisest pakendile on oluliselt kasvanud. Ka jaekauplejad on LOÜ märgistuse nõuetest järjest enam teadlikuks saanud, seetõttu on rikkumisi oluliselt vähemaks jäänud. Suurimaks rikkumiseks on endiselt see, et LOÜ sisaldus märgistuses on esitatud võõrkeeles (VOC). Üksikutel juhtudel puudus LOÜ märgistus pakendilt üldse. Kui jaekaubanduses LOÜ märgistuse osas puudusi avastati siis teavitati sellest ka kauba maaletoojaid ja tootjaid, kes siis edastasid jaekauplejale LOÜ märgistusega kleepsud ning märgistus viidi kooskõlla seadusega.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöölepingule edastati teavet jaevõrgus avastatud LOÜ märgistuse puuduste osas (puuduv või puudulik märgistus) kokku **34** toote osas. Edastatud teabe osas kontrollis Tervisekaitseinspeksioon tootjaid ja hulgimüüjaid ning tuvastas, et kontrollimise momendiks olid märgistused parandatud või korda tehtud **17** toote osas, **15** korral tuli teha ettekirjutus ja ühel juhul oli tegemist kemikaaliga (mööblilakk), mis ei kuulunud LOÜ määruse kohaldamisalasse.

## **Biotsiidid**

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

Biotsiidne toode (biotsiid) on kasutamiseks ettenähtud olekus ja kujul toimeaine või toimeained või ühte või mitut toimeainet sisaldav valmistis (segu), mis on ette nähtud kahjulike organismide hävitamiseks, tõrjeks,

nende kahjustava toime ärahoidmiseks või muul viisil nende kahjuliku tegevuse ohjamiseks keemilisel või bioloogilisel teel.

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

Biotsiidide müüginõuete täitmist kontrolliti kokku **65** korral, rikkumisi avastati sellest **20** korral ehk **31%**. Kontrollitud toodetest valdava enamuse moodustasid kahjuritõrjevahendid, kuna neid biotsiide on kõige enam jaekaubanduses tavatarbijale kätte saada. Lisaks kontrolliti ka lemmikloomatarbeid, mis kuuluvad biotsiidide alla. Samuti kontrolliti ehitusmaterjalide kauplustes ka biotsiidseid säilitusaineid, mida kasutatakse puidu töötlemiseks.

**TABEL 17: Biotsiidide märgistuste kontrollimine**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	12	5
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	6	1
Jõgevamaa	2	-
Järvamaa	11	2
Läänemaa	4	2
Lääne-Virumaa	3	1
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	3	-
Pärnumaa	2	-
Saaremaa	4	4
Tartumaa	6	-
Valgamaa	3	3
Viljandimaa	2	-
Võrumaa	5	2
<b>KOKKU</b>	<b>65</b>	<b>20</b>

Peamised avastatud rikkumised olid järgmised:

- ühikuhinna puudumine
- eestikeelse märgistuse puudumine,
- biotsiidi märgistusel puudus toimeaine või registreerimisnumber

Lemmikloomakaupluste kontrollimisel selgus, et müügil on palju nn. piiripealseid tooteid, näiteks kirbuvastased kaelarihmad koertele ja kassidele, kirbutõrjetilgad, kirbu-, täi- ja puugivastased šampoonid, mis võivad vastavalt toimeainele olla kas veterinaarravimid või biotsiidid. Kui tegemist on biotsiidiga, siis peavad tooted omama vastavat märgistust. Biotsiidide märgistuse kontrollimisel leiti müügil näiteks kahjuritõrjevahend KAPO, millel puudus märgistusel ohutuskaardil olev ohulause: „Ohtlik koertele ja kassidele“. Pärast märgukirja saamist varustas maaletooja kõik tooted uute korrektsete etikettidega. **3** märgukirja tehti 2009.a. ka neile, kelle turustatavad biotsiidid ei olnud registreeritud Kemikaalide Teabekeskuses.

Märgistusnõuete rikkumiste korral tehti koostööd ka Tervisekaitseinspeksiooni ja Kemikaalide Teabekeskusega, kes omab registrit registreeritud biotsiidide osas. Biotsiidide märgistuse kontrollimist jätkatakse ka 2010.aastal tööplani alusel ning koostöös 01.01.2010.a. moodustatud Terviseametiga.

## **Telerid ja DVD mängijad**

Järelevalve aluseks on Tarbijakaitseseadus, mille §-s 6 lg 1, 2, 3 sätestatud nõuete kohaselt tarbijale müüdav tehniliselt keerukas või kasutamisel erioskust nõudev kaup peab olema varustatud eestikeelse kasutamisyhendiga.

Kasutamisyhend 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. Telerite ja DVD-mängijate müügi korraldamise kontrollimisel pöörati erilist tähelepanu ka tarbija teavitamisele pakutavate seadmete omaduste ja tehniliste võimaluste osas seoses digitaaltelevisioonile üleminekuga.

Tööplani alusel ning tarbijate avalduste lahendamisel kontrolliti telerite ja DVD-mängijate müügi korraldamist **108** korral, rikkumisi avastati **15** korral ehk **14%**.

Peamised rikkumised olid seotud eestikeelse kasutamisyhendi puudumisega. Üksikutel juhtudel olid rikkumised seotud ka hinnateabe ja kaubale antud garantii kohta. Rikkumiste avastamisel kohustati kauplejaid

varustama kõik müügil olevad tooted nõuetekohaste eestikeelsete juhenditega ning andma tarbijale vajalikku teavet.

**TABEL 18: Kontrollimiste arv maakondade lõikes:**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	18	10
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	16	-
Jõgevamaa	3	-
Järvamaa	3	-
Läänemaa	4	-
Lääne-Virumaa	7	-
Põlvamaa	3	-
Pärnumaa	7	3
Raplamaa	1	-
Saaremaa	9	-
Tartumaa	11	-
Valgamaa	7	-
Viljandimaa	8	2
Võrumaa	9	-
<b>Kokku</b>	<b>108</b>	<b>15</b>

On juhuseid, kui ostu sooritamisel kaupleja ei paku eestikeelset juhendit paber kandjal ning samas ka ei teavita tarbijat võimalusest kasutada seda elektrooniliselt. Samas tarbija eeldab, et eestikeelne kasutusjuhend on olemas toote pakendis. Tulenevalt Tarbijakaitse seaduse §-es 5 ja 6 sätestatud nõuetest, peab eestikeelne kasutusjuhend olema kaubaga kaasas. Kaupleja võib pakkuda eestikeelset juhendit ka muul püsival andmekandjal (lisaks paber kandjale), kuid seda siis ainult tarbija nõusolekul.

Kokkuvõtvalt võib märkida, et olukord telerite ja DVD müügi osas aastatega paranenud. Esineb üksikuid juhtumeid, kus müügil olevatel toodetel puudub nõuetekohane eestikeelne kasutusjuhend. Need juhused on peamiselt seotud kas uue mudeli turule tulekuga või kaupleja poolt pakutavate nn universaalsete/üldiste kasutusjuhenditega, mis peaksid sobima mitmele mudelile. Kuid on olnud juhuseid, kus teatavat täiendavat funktsiooni eestikeelses üldises juhendis ei ole kirjeldatud ning tarbijal tekib raskusi seadme kasutamisel.

## Külmikud ja sügavkülmikud

Turujärelevalve teostamisel on aluseks Tarbijakaitse seadus, mille § 4 lg 4 kohaselt peab tarbijale antav teave olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles. Vastavalt § 6 lg 2 peab kasutusjuhend sisaldama tarbijale vajalikku teavet kauba õigeks, sihipäraseks ja säästlikuks kasutamiseks ning kauba õigeks kokkupanemiseks, paigaldamiseks, ühendamiseks, hooldamiseks või säilitamiseks ja vajaduse korral ka hävitamiseks. Olenevalt seadme iseloomust peab § 6 lg 3 kohaselt võõrkeelne kasutusjuhend olema tõlgitud eesti keelde vähemalt § 6 lõikes 2 nimetatud ulatuses ja olema üheselt arusaadav.

Külmikute ja sügavkülmikute müüginõuete täitmist kontrolliti nii tööplaani kui ka tarbijate avalduste alusel kokku **72** korral, neist rikkumisi tuvastati **3** korral ehk **4%**.

**TABEL 19: Kontrollimiste arv maakondade lõikes**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	10	2
Hiiumaa	2	-
Ida-Virumaa	6	-
Järvamaa	2	-
Jõgeva	5	-
Läänemaa	5	-
Lääne-Virumaa	5	-
Pärnumaa	5	-
Põlvamaa	3	-
Raplamaa	2	-
Saaremaa	3	-
Tartumaa	10	-
Valgamaa	3	-
Viljandimaa	6	-
Võrumaa	5	1
<b>KOKKU</b>	<b>72</b>	<b>3</b>

Külmkappide ja sügavkülmikute kontrollimisel tuvastatud rikkumised olid kõik seotud kasutusjuhendite puudumisega. Energiamärgistus, tootekirjeldused ja hinnateave olid kauplustes korrektselt esitatud. Rikkumiste osas kohustati ettevõtjaid varustama tooted nõuetekohaste kasutusjuhenditega. Tarbijakaitseameti hinnangul võib olukorda külmikute ja sügavkülmikute müüginõuete täitmise osas pidada heaks.

## Rõivad ja tekstiiltooted

Tarbijakaitseamet teostas järelevalvet jaekaubandusvõrgus pakutavate rõivaste märgistuse osas vastavalt Kaubandustegevuse seaduse § 6 lg 4 alusel kehtestatud Majandus- ja kommunikatsiooniministri 12. aprilli 2004. a määruses nr 68 "Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamise nõuded" sätestatud. Rõivaste märgistuse ja muul viisil teabe edastamise vastavust nõuetele kontrolliti **166** korral, millest rikkumisi avastati kokku **9** korral ehk **5,4%**. Rikkumiste avastamise korral piirduti enamasti suulise tähelepanu juhtimisega ning ettevõtjatele saadeti välja ka vastavasisulisi märgukirju.

**TABEL 20: Kontrollimiste arv maakondade lõikes**

	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn, Harjumaa	42	2
Hiiumaa	1	0
Ida-Virumaa	1	0
Jõgevamaa	0	0
Järvamaa	27	1
Läänemaa	0	0
Lääne-Virumaa	2	0
Põlvamaa	1	0
Pärnumaa	6	0
Raplamaa	3	0
Saaremaa	13	2
Tartumaa	38	2
Valgamaa	6	0
Viljandimaa	0	0
Võrumaa	26	2
<b>KOKKU</b>	<b>166</b>	<b>9</b>

Üldiselt võib turu olukorda rõivaste ja tekstiiltoodete märgistuse osas pidada heaks. Kontrollimistel ilmnes, et kauplejad on enamasti teadlikud rõivaste märgistamise kohustusest ning vastavatest nõuetest. Kuid siiski leidus müügil tooteid, millel puudus nõuetekohane märgistus. Põhiliseks rikkumiseks oli eestikeelse teabe puudumine hooldusjuhiste osas. Toodelel on sageli peal võõrkeelsed hooldusjuhised, mille kohta puuduvad piktogrammide, kuid nimetatud juhised tuleb esitada tarbijale kauba müügil ka eesti keeles.

Majandus- ja kommunikatsiooniministri 12. aprilli 2004.a määruse nr 68 "Rõivaste ja tekstiiltoodete märgistamise nõuded" § 5 lg 3 kohaselt tuleb

võõrkeelse märgistusega rõivaste ja tekstiiltoodete puhul originaaltekstist lähtuv kirjalik eestikeelne teave vähemalt määrukses nõutavas ulatuses esitada tarbijale kauba müügil.

Sellisteks võõrkeelseteks juhisteks, mida ettevõtja ei olnud ära tõlkinud, olid näiteks:

- „Wash dark colors separately“ („*Tumedad värvid pesta eraldi*“);
- „Iron on reverse“ („*Pesta pahempidi*“);
- „The color of this denim may transfer on other light coloured materials“ („*Toode võib heledate värvidega kokkupuutudes neile värvi anda*“);
- “Denim may cause colour bleeding when worn, which is a characteristic of original indigodyed fabric. This can't be avoided due to technical reasons and is not to reclaim. Be careful in contact with light coloured fabrics” („*Toode võib kandmisel värvi anda, mis on selle värvimistehnika puhul tavaline ning tehniliselt vältimatu. Olla ettevaatlik heledate rõivaesemetega kokkupuutel*“);
- “Given the rich dye characteristics of this product colour may transfer when new onto other garment or upholstery” („*Tulenevalt värvimistehnika iseloomust, võib toode uuena värvi anda, puutudes kokku voodriga või teise rõivaesemega*“);
- “The color of this garment may transfer to itself or other objects. Avoid making contact with light colored surfaces” („*Toode võib anda värvi nii kokkupuutel iseendaga kui ka teiste materjalidega. Vältida kokkupuudet heledate materjalidega*“).

## **Märgistuse loetavus tööstuskaupade osas**

Tööstuskaupade müügi pakendil esitatava märgistuse raskesti loetavus ei kahjusta küll alati nägemist, aga võib jätta tarbija ilma toote kohta käivast olulisest informatsioonist. Märgistuse mitte loetavus ei tulene alati ainult liiga väikesest kirjasuurusest, lisaks võib raskendada lugemist ka see, et tekst ja taust ei ole piisavalt kontrastsed (nt kollane tekst kuldsel taustal).

Tarbijakaitseamet teostas järelevalvet tarbijatele müüdavate tööstuskaupade eestikeelse teabe ja märgistuse loetavuse osas kokku **398** korral.

Tarbijakaitseamet pöördus Eesti Oftamoloogide Seltsi erialaspetsialistide poole arvamuse saamiseks toote müügi pakendite eesti keeles märgistuse loetavuse osas **6** toote korral (tulemasinad, prügikotid, puzzle ja pörkepall). Ekspertarvamuste kohaselt olid kõik märgistused raskesti



loetavad ning selle alusel tehti ülaltoodud toodete tootjatele ja turustajatele märgukirjad nõudega viia märgistus vastavusse nõuetega. Märgistuse raskesti loetavus ei kahjusta küll alati nägemist, aga jätab tarbija ilma toote kohta käivast olulisest informatsioonist.

## Elektrilised tööriistad

Kodusel majapidamises kasutatavaid elektrilisi tööriistu nagu puure, hõõvleid, survepesureid, pumпасid, lõikureid, saage jne kontrolliti kokku **206** korral, millest rikkumisi avastati **19** juhul ehk **9%**. Mõningatel juhtudel viidi kontrollile elektriliste tööriistade müügi osas läbi ka koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga.

**TABEL 21: Kontrollimiste arv maakondade lõikes**

<b>MAAKOND</b>	<b>KONTROLLIMISTE ARV</b>	<b>RIKKUMISED</b>
Tallinn/Harjumaa	41	7
Hiiumaa	6	-
Ida-Virumaa	19	2
Järvamaa	15	-
Jõgeva	6	1
Läänemaa	10	-
Lääne-Virumaa	9	-
Pärnumaa	12	-
Põlvamaa	5	-
Raplamaa	3	-
Saaremaa	18	-
Tartumaa	22	1
Valgamaa	12	2
Viljandimaa	17	5
Võrumaa	11	1
<b>KOKKU</b>	<b>206</b>	<b>19</b>

Rikkumiste osas menetleti **13** väärtegu ning väiksemate puuduste osas juhiti ettevõtjate tähelepanu **2** juhul.

Järelevalve käigus tuvastati, et levinumad puudused on järgmised:

- toodetel puuduvad eestikeelsed kasutusjuhendid (kauplejate väitel ei anna tootjad neid kaubaga kaasa)
- kaupleja ei anna piisavat teavet kauba omandamisel
- hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult
- tootel puudub CE märk

Kokkuvõtvalt võib märkida, et elektriliste tööriistade müügil on olukord paranenud. Kui näiteks 2007. aastal oli avastatud rikkumiste protsent 17, siis sellel aastal oli rikkumiste protsent langenud 9-ni. Toodetega olid enamasti kaasas eestikeelsed kasutusjuhendid, üksikuid puudusi esines odavamate kaupade suhtes, mille 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.

### **Paatide, jettide ja vesirataste ning ATV-de, minimootorrataste, lumesaanide ja motorollerite müük, hooldus ja rent**

Paatide, jettide ning vesirataste müügi ja rendi üle järelevalve teostamisel on aluseks lisaks toote ja teenuse ohutuse seadusele ka tarbijakaitse seadus ja kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti nimetatud teenuse osutamist 25 korral, millest rikkumisi avastati 4 korral ehk 16%. Rikkumiste osas viidi läbi 4 väärteomenetlust.

Kontrolli tulemusena ilmnes, et peamised puudused seisnesid järgnevas:

- koht nõuetekohaselt tähistamata
- avaldamata hoiatused
- teenuste hinnakiri puudulik või puudus üldse
- arveldamisel ei anta tarbijale tšekki
- puudulik varustus ja/või instrueerimine
- registreeringu puudumine
- kohapeal jääb selgusetuks, mis on müügiks ja mida renditakse
- toodete müügil puudulikud garantiitingimused
- eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine

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

toodete ja teenuse osutamisega ning sellest tulenevalt peavad teenuse osutajad tagama klientide igakülgse instrueerituse ja ohutuse.

ATV-de, minimootorrataste, lumesaanide ja motorollerite müügi ja rendi üle järelevalve teostamisel on aluseks nii toote ja teenuse ohutuse seadus kui ka tarbijakaitseseadus ja kaubandustegevuse seadus. Kokku kontrolliti nimetatud teenuse osutamist 58 korral, millest rikkumisi avastati 11 korral ehk 19%. Rikkumiste osas viidi läbi 9 väärteomenetlust ning 2 juhul juhiti kontrolli käigus ettevõtja tähelepanu väiksematele puudustele, mis koheselt siis likvideeriti.

Kontrolli tulemusena ilmnnes, et peamised puudused seisnesid järgnevas:

- toodete hinna avaldamine või teenuste hinnakiri puudulik
- toodete müügil puudulikud garantiitingimused
- eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine

Üldiselt võib turuolukorda selles sektoris pidada rahuldavaks kuid kuna selliste toodete müük ja teenuste pakkumine muutuvad tarbijate seas üha populaarsemaks siis on oluline jätkata selle valdkonna kontrollika edaspidi.

### **Uute ja kasutatud sõidukite ning tarvikute ja varuosade müüginõuete kontroll**

Järelevalve korraldamise aluseks on Tarbijakaitseseadus, Kaubandustegevuse seadus, Toote ja teenuse ohutuse seadus, Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määrus nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” ning Keskkonnaministri 23. septembri 2005. a määrus nr 62 „Uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamise kord“

**Uute autode** müüginõuete täitmist ning kütusekulu ja süsinikdioksiidi arvnäitajaid sisaldava märgise ja plakati ning elektroonilise kuvandi ja nende nõuetele vastavust autode müügikohas kontrolliti kokku **37** korral, millest rikkumisi avastati **11** korral ehk **30%**.

**TABEL 22: Kontrollimiste arv maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	13	7
Hiiumaa	1	-
Ida-Virumaa	4	-
Järvamaa	-	-
Jõgeva	-	-
Läänemaa	2	-
Lääne-Virumaa	2	1
Pärnumaa	4	-
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	4	-
Tartumaa	6	2
Valgamaa	1	1
Viljandimaa	-	-
Võrumaa	-	-
<b>KOKKU</b>	<b>37</b>	<b>11</b>

Järelevalve käigus avastatud puudused olid järgmised:

- müügikoht nõuetekohaselt tähistamata
- eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine
- hinnateabe puudumine
- uue sõiduauto kütusekulust ning eralduva süsinikdioksiidi heitkogusest kasutaja teavitamisel arvnäitajaid sisaldava märgise ja plakati või elektroonilise kuvandi avaldamata jätmine

Müüjad on põhjendanud nõuetele mittevastavusi järgnevalt:

- seaduseid ja nõudeid on liiga palju ning ettevõtja ei suuda neis kõigis orienteeruda, rääkimata nende täitmisest
- uus toode pannakse kohe müüki ning vajalikku teavet ei suudeta koheselt avaldada
- tootjad ei anna sõidukitele kasutusjuhendid

Kuna uute sõidukite müügil esineb siiski teataval määral rikkumisi, mis ei ole küll alati väga tõsised, tuleb kindlasti jätkata ka edasisi kontrollide, et ka need puudused väheneksid ning ettevõtjad järgiksid paremini kehtestatud nõudeid.

**Kasutatud autode** müüginõuete täitmist kontrolliti kokku **40** korral, millest rikkumisi avastati **1** korral ehk **2,5%**.

**TABEL 23: Kontrollimiste arv maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	17	-
Hiiumaa	-	-
Ida-Virumaa	4	-
Järvamaa	2	-
Jõgeva	-	-
Läänemaa	2	-
Lääne-Virumaa	2	-
Pärnumaa	-	-
Põlvamaa	-	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	2	1
Tartumaa	4	-
Valgamaa	3	-
Viljandimaa	2	-
Võrumaa	2	-
<b>KOKKU</b>	<b>40</b>	<b>1</b>

Kasutatud autode müüginõuete täitmist kontrolliti **40** korral, millest märkimisväärseid rikkumisi ei tuvastatud. Ühel juhul puudus firmal registreering. Kuna 2008. aastal oli nimetatud valdkond suhteliselt problemaatiline ning Tarbijakaitseamet tegeles aktiivselt järelevalvega ja koostas kasutatud autode müüjatele ka märgukirja nõutava teabe esitamise kohta, siis 2009. aastal oli olukord tunduvalt parem ning kasutatud autode järgivad Tarbijakaitseameti soovitusi tarbijale edastatava teabe osas. Teave esitatakse reeglina autol A4 formaadis, millel hinnateave, andmed auto tehniliste näitajate ja lisavarustuse kohta.

**Autotarvikute ja varuosade** müüginõuete täitmist kontrolliti kokku **87** korral, millest rikkumisi tuvastati **19** juhul ehk **22%**. Väärteomenetlusi viidi rikkumiste osas läbi **15** ning väiksemate puuduste korral koostati ettevõtjatele **4** märgukirja.

Järelevalve käigus avastatud puudused olid järgmised:

- müügikoht nõuetekohaselt tähistamata
- hinnateave avaldamata või on avaldatud puudulikult
- kauba omandamisel ei anta piisavat teavet
- kaupljal puudub registreering
- arveldamine toimub sularahas, kuid tšekki ei anta
- eestikeelsete kasutusjuhendite puudumine

Kõige rohkem esineski probleeme varuosade ja tarvikute eestikeelsete kasutusjuhendite puudumisega. Võõrkeelsed juhendid olid toodetel reeglina olemas. Küsimusi tekkis ka kaupade ümbervahetamisega nende mittesobivuse või puuduste korral, müüjad aga väidavad, et tarvikuid ja varuosi paigaldavad enamuses teenindused ning tarbijad ise neid ei paigalda ega hoolda. Olukord eestikeelsete kasutusjuhendite, märgistuse jms osas hakkab vähehaaval paranema kuna ka Autovaruosade Liidu esindajad on aktiivsemalt tegutsema hakanud, et ettevõtjad paremini neid nõudeid teaks ja järgiks.

### **Vedelkütuse müüginõuete kontrollimine**

Järelevalve korraldamisel on aluseks Vedelkütuseseadus, Majandus- 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 kütuste müüginõudeid 2008. aastal **178** korral, millest rikkumisi avastati **75** korral ehk **42%**. Rikkumiste osas viidi läbi 22 väärteomenetlust ning ülejäänud väiksemate rikkumiste osas juhiti ettevõtjate tähelepanu ning esitati nõue koheselt puudused likvideerida.

**TABEL 24: Kontrollimiste arv maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	123	62
Hiiumaa	4	1
Ida-Virumaa	-	-
Järvamaa	2	-
Jõgeva	3	1
Läänemaa	9	-
Lääne-Virumaa	-	-
Pärnumaa	1	-
Põlvamaa	3	-
Raplamaa	-	-
Saaremaa	4	-
Tartumaa	5	-
Valgamaa	2	2
Viljandimaa	14	6
Võrumaa	8	1
<b>KOKKU</b>	<b>178</b>	<b>75</b>

Tulenevalt Maksu- ja Tolliametiga sõlmitud koostöökokkuleppest kütuseproovide võtmise osas, edastas Tarbijakaitseamet MTA-le **nelja tarbija signaalid** seoses vedelkütuse kvaliteediga, mis vajasis kontrollimist ning analüüside võtmist väljaspool Harjumaad asuvatest tanklatest. MTA teabekeskus edastas omakorda info vastavate piirkondade tolliinspektoridele, kes kontrollisid pöördumistes näidatud tanklates kütuse kvaliteeti. MTA poolt võetud proovid oli korras, millest teavitati ka pöördumise esitanud tarbijaid. Tarbijakaitseameti enda poolt võeti tarbijate pöördumise alusel aasta jooksul **5** kütuseproovi, millest üks proov ei vastanud nõuetele.

Järelevalve korras avastati peamiselt järgmisi rikkumisi:

- müügikoht nõuetekohaselt tähistamata
- tankurid taatlemata
- tankuritel puuduvad plommid ja taatluskleebised või on need mitteloetavad
- ebaõige kütuste tähistus/märgistus
- kütuste hinnateave avaldamata või avaldatud puudulikult ning ebaselgelt
- registreeringu puudumine
- kütused või tankurid tähistamata ja/või märgistamata

Müüjate põhjendused avastatud rikkumiste osas on järgmised:

- arusaamatused taatlusfirmadega
- puudub ülevaade sellest, milliste nõuetega tuleb kursis olla
- eksimused on sageli tingitud kauplejapoolsest hooletusest
- nõuded on liiga karmid
- müügikoha tähistuse kirjasuurus ei ole täpselt reglementeeritud
- erinevused määruse „Nõuded vedelkütustele“ ja vedelkütuse standardis sätestatu osas.

Hinnang turu olukorrale on üldiselt rahuldav. Vedelkütuse müügikohad on enamasti korralikult tähistatud, (esineb vaid mõningaid üksikuid puudusi), samuti on märgistatud ja tähistatud nii kütusetankurid kui ka kütused ning hinnad on avaldatud reeglina korrektset. 2009. aastal kehtestati ka uued vedelkütuste Eesti standardid, mille väljatöötamise komisjonis osalesid ka TKA ametnikud.

### **Järelevalve mõõtevahendite kasutamise nõuetekohasuse üle**

Järelevalve korraldamisel on aluseks Mõõteseadus, Tarbijakaitseseadus ja Kaubandustegevuse seadus.

Mõõtevahendite kasutamise nõuetekohasust kontrolliti nii tanklates kui tarbija avalduste alusel ka turgudel. Tanklates kontrolliti mõõtevahendeid (mõõtureid), mille abil väljastatakse kütust ning kaubandusettevõtetes kaale, millega kaalutakse kaupu ning kaalumise tulemusena arvestatakse välja tasumisele kuuluv summa.

Kokku kontrolliti mõõtevahendite kasutamise nõuetekohasust **245** korral, millest rikkumisi avastati **110** korral ehk **45%**. Rikkumiste osas menetleti 54 väärtegu ning väiksemate puuduste osas juhti ülejäänud kordadel ettevõtjate tähelepanu ning esitati nõue rikkumised koheselt likvideerida.

Peamised avastatud rikkumised olid järgmised:

- mõõtevahendid on taatlemata
- mõõtevahenditel puuduvad tehasetähised
- mõõtevahenditel puuduvad taatlustähised
- taatlustähistelt ei ole võimalik tuvastada taatluse aega



Müüjate poolsed selgitused ja põhjendused rikkumiste osas on olnud järgmised:

- kaupleja endapoolne hooletus ja tähelepanematus
- ei tunta seadusandlust
- peale remonttööde käigus toimunud taatlustähiste eemaldamist on unustatud uus taatlus teostada

Antud valdkonnas on oluline ka koostöö taatluslaborite ja Tehnilise Järelevalve Ametiga. Väärteomenetluste raames esitati mitmel korral taatluslaboritele järelepärimisi, et saada vajadusel täiendavat informatsiooni mõõtevahendite taatlemisnõuete rikkumise kohta. Näiteks kui kaupleja poolt väideti, et mõõtur on taadeldud, kuid kohapeal ei olnud võimalik täpset taatlusaega tuvastada siis oli võimalus saada taatluslaboritelt täiendavat informatsiooni. Tehnilise Järelevalve Ametist küsiti päringute kaudu täpsustavat informatsiooni mõõtevahendite kasutamise õigsuse kohta, näiteks kas mõõtevahendeid tohib kasutada Eestis kui neile on tehtud mõnes võõrriigis esmataatlus.

## **Pürotehnilised tooted**

Järelevalve teostamise aluseks on:

- Lõhkematerjaliseadus<sup>1</sup>
- Majandus- ja kommunikatsiooniministri 21.aprilli 2004.a määrus nr 101 *Pürotehnilise toote klassidesse ja allklassidesse jaotamise reeglid*
- Majandus- ja kommunikatsiooniministri 29. aprilli 2004. a määrus nr 118 *Pürotehnilisele tootele, selle pakendile ja märgistusele ning pürotehnilise tootega kaasnevale teabele esitatavad nõuded*
- Tarbijakaitseadus

Lõhkematerjaliseaduse peamine järelevalve teostaja on Tehnilise Järelevalve Amet, lisaks teevad järelevalvet vastavalt oma pädevusele Politseamet, Päästeamet, Maksu ja Tolliamet ning Tarbijakaitseamet.

Lõhkematerjaliseadus § 78 sätestab Tarbijakaitseameti pädevuse, mille kohaselt Tarbijakaitseamet teostab järelevalvet pürotehnilise toote jaekaubanduse üle vastavalt tarbijakaitseadusele, arvestades käesolevast seadusest tulenevaid erisusi. Seega saab Tarbijakaitseameti ametnik kontrollida hinnateavet, tarbijatele suulise teabe andmise kohuse täitmist ning kasutusjuhendite olemasolu. Kasutusjuhenditele esitatud sisulised nõuded tulenevad lõhkematerjaliseadusest.

Jaemüügis olevaid pürotehnilisi tooteid kontrolliti vastavalt lõhkematerjaliseaduses kehtestatud nõuetele ning lähtudes Tarbijakaitseameti pädevusest kokku **29** müügikohas, mille käigus müüginõuete rikkumisi ei tuvastatud.

### **4.3 Pakendiseaduse järelevalve**

**Tööplaan punkt 1.1.** Järelevalve korras kontrolliti pakendi tagasivõtmise kohustuse täitmist jaekaubanduses ning nõuetekohase märgistusega tagatisrahaga kaetud pakendis kauba müügi nõuete osas. Järelevalve teostamisel lähtutakse Pakendiseaduses, Tarbijakaitseaduses, Kaubandustegevuse seaduses ja Majandus- ja Kommunikatsiooniministri 14.04.2004.a määruses nr 76 „Kauba ja teenuse hinna avaldamise nõuded” sätetestatust.

Kokku kontrolliti Tarbijakaitseameti poolt pandipakendite tagastamise võimalust, liigiti kogutud pakendite ja pakendijäätmete tagasivõtmist ning tagatisraha osas hinnateabe avaldamist **475** korral, millest rikkumisi avastati **97** korral ehk **20 %**.

Tarbijakaitseamet menetles rikkumiste osas väärtegeusid nii Pakendiseaduse kui ka Tarbijakaitseaduse § 7 lg 1 ja 10 alusel **26** korral ning koostas **2** kohustuslikku ettekirjutust. Väiksemate puuduste osas kohustati **14** korral ettevõtjat kontrollaktis sisalduva ametniku kohustusliku nõudena puudused koheselt likvideerima. Lisaks saadeti ka ühele kohalikule omavalitsusele järelepärimine seoses võimaliku liiga kergekäelise nõusoleku andmisega kauplejale pakendite vastuvõtmist vabastamiseks. Peale TKA pöördumist antud omavalitsus tühistas kõnealuse nõusoleku.

**TABEL 25: Pakendiseaduse järelevalve maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumised
Tallinn/Harjumaa	80	47
Hiiumaa	7	-
Ida-Virumaa	21	-
Järvamaa	22	2
Jõgeva	39	10
Läänemaa	26	-
Lääne-Virumaa	21	-
Pärnumaa	5	1
Põlvamaa	27	3
Raplamaa	11	1
Saaremaa	24	1
Tartumaa	57	5
Valgamaa	22	1
Viljandimaa	69	23
Võrumaa	44	3
<b>KOKKU</b>	<b>475</b>	<b>97</b>

Pakendiseaduses sätestatud nõuete kontrollimisel tuvastati järgmised puudused:

- tarbijaid suunatakse kauplustest ebamõistlikult kaugel asuvasse pakendi vastuvõtupunktidesse
- pakendipunktide ja müügikohtade lahtioleku ajad on erinevad
- tagastatud pakendite eest väljastatakse lühiajalise tähtajaga tšekk, mille väärtuses on võimalik samast müügikohast osta
- tarbijatele ei anta tagastatud pakendi eest sularaha
- pakendiautomaat ei tööta või võtab vastu ainult mingit kindlat liiki pakendeid
- müügikohas on avaldamata tagatisrahahind või siis on see avaldatud eksitavalt
- võetakse vastu ainult teatud kindlat liiki pakendeid (näiteks õllepudeleid) teistega saadetakse tarbija mujale
- kõrvuti asetsevatest kauplustest võtab pakendit vastu ainult üks ettevõtja ning ka teise kaupluse kliendid saadetakse sinna pakendeid ära andma

Kauplejad põhjendavad rikkumisi järgmiselt:

- pakendeid pole kuskile ladustada, puuduvad ruumid, kastid, kotid jne
- pakendite eest ei saa raha anda, kuna kauplejad ei ole ise kuude kaupa kogunud pakendite eest raha saanud
- pakendeid tuuakse liiga palju 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
- pandimärgid on halva kvaliteediga

Üldhinnanguna võib märkida, et tagatisraha süsteem on ennast õigustanud, tarbijad on valmis pakendeid koguma ja vastuvõttu toimetama ning üldiselt on probleemide hulk ja rikkumiste arv aastatega järjest vähenenud. 2005. aastal tuvastati rikkumisi 39,9 % kontrollide arvust, 2006. aastal oli rikkumisi 22,2 %, 2007. aastal 14,4% ning 2008. aastal oli rikkumiste protsent jäänud 14 % tasemele. 2009. aastal tõusis rikkumiste protsent küll 20%-ni, kuid seda eelkõige seetõttu, et kontrollide arv kasvas ning reageeriti aktiivselt ka tarbijate signaalidele pakendi vastuvõtmisega seotud probleemide osas.

Enamasti valmistavad tarbijatele muret pakendiautomaadid, mis teinekord ei võta vastu mõningat liiki pakendeid ja neid tuleb tagastada käsitsi vastuvõttu. Käsitsi vastuvõtu kohti aga napib. Üldises plaanis on kaebuste ja signaalide arv pakendite vastuvõtmise osas vähenenud. Samuti on tuvastatud mõningaid eksimusi ja ebaselgusi hinnateabe avaldamise osas, millele on juhitud tähelepanu ning rikkumiste osas on kauplejaid ka karistatud. Probleemiks osutus veel asjaolu, et kauplejad (näiteks Säästumarket, Rimi, Grossi poed) märgivad automaadist väljastatavale tšekile tähtaja, mille jooksul saab seda rahaks vahetada või selle eest ostu sooritada, kuigi seda seadus ette ei näe. Siiski võetakse realselt tšেকে ka hiljem vastu.

Pakendiseaduse muudatusega 2008. aastal sagesid ka tarbijate pöördumised seoses asjaoluga, et üle 20 ruutmeeri suurused müügikohad peavad ise pandipakendeid vastu võtma ja alla 200 ruutmeetri suurused müügikohad võivad vastuvõttu korraldada väljaspool müügikohta üksnes KOV loal.

Pakendiseaduses sätestatud nõuete osas järelevalve tegemisel ongi väga oluline teha koostööd nii kohalike omavalitsuste, Eesti Pandipakendiga kui ka Keskkonnaministeeriumiga. 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 edaspidi.

## **4.4 Hinnateabe esitlemise nõuetekohasuse järelevalve**

### **4.4.1 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 **24** korral, millest rikkumisi leiti **5** korral ehk **21%**. Rikkumiste osas koostati **2** väärteo otsust ning **3** korral märgiti akti selle nõude täitmise kohene kohustus. Ettevõtjad likvideerisid puudused koheselt.

Peamiselt kontrolliti vaateakendel hinnateabe esitlemise nõudeid rõiva- ja kingakauplustes, ehete- ja suveniiride müügikohtades jne. Paljud kaupmehed on vaateaknale lisanud eksponeeritud kaupade hinnakirja (nt A4 leht, millel on toodete hinnad). Siiski leidub ka ettevõtteid, kelle vaateakendel oli hinnateave avalikustamata. Samuti tuvastati mõningatel juhtudel, et hinnad oli vaateakendel küll esitletud, kuid seda oli tehtud väga väikeste hinnasiltidega ning tarbijatel oli neid väga raske lugeda. Esines ka juhtumeid, kus kaupluse vaateakna kujunduse muutudes oli unustatud hinnateave uuesti välja panna, kuigi eelmise kujunduse juures oli teave korrektelt esitatud. Peamiseks põhjuseks, miks vaateakendel eksponeeritud kaupadel hindu ei ole esitletud, võib ühelt poolt pidada kauplejate poolset hooletust (kuna põhiliselt oli unustatud uue vaateakna kujunduse ülespanekuga lisada ka uus hinnateave) ning teisalt on ettevõtjad väitnud ka seda, et kauba väiksuse tõttu (suveniiride, ehete,

kosmeetika puhul) ei ole võimalik hinnateavet avaldada, kuna see rikuks kauba väljapaneku pilkupüüdvust.

#### 4.4.2 Hinnaerinevused müügisaalis ja kassas

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

Sellest tulenevalt kontrollis Tarbijakaitseamet hinnaerinevusi suuremate kauplusekettide müügisaalides ning kassades perioodiliselt nii tulenevalt tööplaanist kui ka ulatuslikumate kontrollaktsioonide läbi. Kontrollimisel teostati kontrolloste (ca 20 toodet kontrollkäigu kohta) või kauplustes, kus oli võimalus, kontrolliti kaupade hindu ka müügisaalis asuvates hinnakontrolli postides (ca 30 toodet kontrollkäigu kohta). Kokku kontrolliti hinnateabe vastavust müügisaalis ja kassas erinevates kauplustes üle Eesti **645** korral, millest rikkumisi tuvastati **167** korral ehk **26%**. Rikkumiste osas viidi väärteomenetlusi läbi **40** korral ning trahve määrati kokku **76 460** krooni eest.

**TABEL 26: Hinnaerinevuste kontrollimine maakondade lõikes**

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv
Tallinn/Harjumaa	320	44
Hiiumaa	2	1
Ida-Virumaa	46	9
Jõgevamaa	16	8
Järvamaa	65	29
Läänemaa	11	2
Lääne-Virumaa	21	0
Põlvamaa	17	8
Raplamaa	40	7
Pärnumaa	5	0
Saaremaa	32	3
Tartumaa	66	32
Valgamaa	29	3
Viljandimaa	29	13
Võrumaa	46	8
<b>KOKKU</b>	<b>645</b>	<b>167</b>

Tarbijakaitseamet viis seoses hindade õigsuse kontrollimisega läbi kolm suuremat kontrollaktsiooni:

**Hinnakontrolli I kampaania** viidi läbi ajavahemikul **23.02.09 - 27.02.02** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele kokku **141** kaupluses, hinnaerinevusi avastati **47** kaupluses **70** kauba puhul. **Rikkumisi tarbija kahjuks** avastati **24** kaupluses, kokku **32** kauba puhul (ca **17%** ). Vaatluse all olid kõikide suuremate kauplusekettide müügikohades mittetoidukauplused, nagu näiteks Rimi Eesti Food AS (s.h Säästumarketid), Maxima Eesti OÜ, Prisma Peremarket AS, A&O, OG Elektra AS, Ehitus Service OÜ, Rautakesko AS, A-Selver AS, Comarket AS, Tarbijate Ühistu, As Novalux, Jysk Linnen Furniture OÜ jne. **Tarbija kahjuks** avastatud **suurim hinnaerinevus** oli Maxima Eesti AS, Sindi Maxima kaupluses, kus forellimarja hind osutus kassas **28 krooni** kõrgemaks. Kõige väiksem hinnaerinevus tarbija kahjuks (0,10 krooni) tuvasti Rimi Eesti Food OÜ Saue Säästumarketi ja Järva TÜ Türi Konsumi kauplustest. Suurim hinnaerinevus **tarbija kasuks** tuvastati Rimi Eesti Food AS, Keila Säästumarketis, kus kinkekarp-raamatu hind oli kassas **179.-** soodsam kui müügisaalis. Kõige enam rikkumisi ühe kaupluse kohta avastati Maxima Eesti OÜ Valga Maxima kaupluses (4 hinnaerinevust).

**Hinnakontrolli II kampaania** viidi läbi ajavahemikul **27.04.09 – 29.04.09** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele kokku **149** kaupluses, hinnaerinevusi avastati **58** kaupluses **75** kauba puhul. **Rikkumisi tarbija kahjuks** avastati **29** kaupluses, kokku **38** kauba puhul (ca **19%** ). Vaatluse all olid kõikide suuremate kauplusekettide müügikohades mittetoidukauplused, nagu näiteks Rimi Eesti Food AS (s.h Säästumarketid), Maxima Eesti OÜ, Prisma Peremarket AS, A&O, OG Elektra AS, Ehitus Service OÜ, Rautakesko AS, A-Selver AS, Comarket AS, Tarbijate Ühistu, As Novalux, Jysk Linnen Furniture OÜ jne. **Suurim hinnaerinevus tarbija kahjuks** oli Saare Selveris (A-Selver AS), kus oli müügil küpsetuspulber, mille hinnaerinevus oli 8.10. Väikseim hinnaerinevus avastati Jõgeva Majandusühistu Mustvee Konsumist, kus oli müügil Moskva vorst (Maks ja Moorits) ja maasika mahl (Rõngu), millede hinnaerinevus oli 0,05 krooni. Kõige enam rikkumisi ühe kaupluse kohta avastati Mustvee Konsumist (Jõgeva Majandusühistu), kus 4 kontrollistuga sooritatud kauba puhul küsiti kassas kõrgem hind. Kiisa kaupluses (Harju TÜ) ja Saare Selveris (A-Selver AS) oli 3 toodet erineva hinnaga.

**Hinnakontrolli III kampaania** viidi läbi ajavahemikul **06.10.09 – 09.10.09** ning selle käigus kontrolliti müügisaalis olevate hindade vastavust kassas olevatele hindadele kokku **162** kaupluses, hinnaerinevusi avastati **68** kaupluses **96** kauba puhul. **Rikkumisi tarbija kahjuks** avastati **28** kaupluses, kokku **36** kauba puhul (ca **17%** ). Vaatluse all olid kõikide suuremate kauplusekettide poed, nagu näiteks Rimi Eesti Food AS (s.h Säästumarketid), Maxima Eesti OÜ, Prisma Peremarket AS, A&O, OG Elektra AS, Ehitus Service OÜ, Rautakesko AS, A-Selver AS, Comarket AS,

Tarbijate Ühistu, As Novalux, Jysk Linnen Furniture OÜ jne. Suurim hinnaerinevus **tarbija kasuks** tuvastati Õismäe tee 88 asuvast Maximast, kus toote hind **oli 40.-** soodsam kassas kui saalis. **Tarbija kahjuks** avastatud suurim hinnaerinevus oli ETK Konsumi Sõpruse kauplusest, kus toote hind osutus kassas **53 krooni ja 10 senti** kõrgemaks. Kõige väiksem hinnaerinevus tarbija kahjuks (0,10 krooni) tuvasti Rimi Eesti Food OÜ Keila Säästumarketi kauplusest. Kõige rohkem hinnaerinevusi tarbija kasuks esines Harju TÜ, Rohuneeme A ja O (4 toodet), Rautakesko AS, Valga K-Rauta (3 toodet) ning Rimi Eesti Food AS ja Telliskivi Säästumarketi (3 toodet) kauplustes. Tarbija kahjuks oli statistika järgmine - Paide Maksimarketis ning Sõpruse Konsumis Tallinnas mõlemas 3 toote puhul.

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

#### **4.4.3 Müüginõuded sh kauba soodustingimustel müügist teavitamine**

**Tööplaan punkt 1.9.** Tarbijakaitseamet teostas järelevalvet jaekaubandusvõrgus toimuvate soodusmüükides ja allahindluste üle vastavalt 2009. a tööplaanile. Sooduskampaaniatele kehtestatud nõuded on sätestatud Tarbijakaitseaduses ja Kaubandustegevuse seaduses. Tarbijakaitseamet, tuginedes eelnimetatud seadustele, teostas järelevalvet nii müügikohas allahindluse ajal esitletud hinnateabe, soodusmüükide ajalise piiritlemise, reklaamlehtedes esitletud hinnateabe nõuetele vastavuse, kui ka sooduskaupade olemasolu ja nende jätkumise osas kampaaniate lõpuni jne .

Järelevalve korras kontrolliti müüginõuete täitmist sh kauba soodustingimustel müügist teavitamist müügikohtades **683** korral (sealhulgas ligi 200 korral teostati kontrolli vastavalt reklaamlehtedele), millest rikkumisi avastati **44** korral ehk **6,4 %**. Rikkumiste avastamisel viidi Kaubandustegevuse ja Tarbijakaitseaduse seaduse alusel läbi **24** väärtemenetlust. Ülejäänud väiksemate rikkumiste osas koostati ettevõtjatele märgukirjad nõudega puudused likvideerida.



Soodustingimustel müügi teavitamise kontrollimisel ilmnes, et enim esinenud probleem on siiski kauba lõpphinna ehk uue alandatud müügihinna esitamise nõude ignoreerimine. Allahinnatud toodete juures on väljas teave allahindluse protsendi kohta ning lisatud teave, et allahindlus arvutatakse tootel olevast hinnast. Teise probleemina võib välja tuua soodusmüügi kampaania ajalise piiritlemise – kas on periood üldse märkimata jäetud või ei oska müüja suuliselt soodustingimustel müügi kestvust öelda. Kaubandustegevuse seaduse § 11 sätestab, et sõnu “soodusmüük” ja “allahindlus” või muid vastava tähendusega sõnu või väljendeid võib soodustingimustel müügist teavitamisel kasutada, kui selline müük kestab piiritletud aja. Kui soodusmüük on lõppenud siis tuleb kaupade eest olevad soodushinnasildid ka ära vahetada. Üksikutel juhtudel ei olnud kliendilehes reklaamitud tooteid kauplustes müügil ning kauplustes puudus ka sellekohane teave.

**TABEL 27: Müügingimuste kontrollimine maakondade lõikes**

<b>Maakond</b>	<b>Kontrollimiste arv</b>	<b>Rikkumiste arv</b>
Tallinn/Harjumaa	172	20
Hiiumaa	5	1
Ida-Virumaa	11	0
Jõgevamaa	15	5
Järvamaa	35	0
Läänemaa	20	2
Lääne-Virumaa	18	0
Põlvamaa	10	0
Raplamaa	16	2
Pärnumaa	15	0
Saaremaa	160	4
Tartumaa	111	7
Valgamaa	6	1
Viljandimaa	28	2
Võrumaa	61	0
<b>KOKKU</b>	<b>683</b>	<b>44</b>

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

- Rimi Eesti Food AS Haabersti Rimis oli väljas reklaam „Kõik jõulukaubad -50%“, kuid jõulupiltidega kinkekotid, postkaardid ja küünlad ei kuulunud allahindlusesse;

- ETK sooduskampaania „Väikese taksi päevad“ kliendilehes reklaamiti õlut A Le Coq Special Red hinnaga 7.90, mis sai mitmes ketikaupluses otsa enne kampaania lõppu;
- AS B.W.T. King kaupluses Walking toimus sooduskampaania „Kõik suvekaubad -80%“, kuid paljud suvejalatsid (lahtised kingad ja rihmikud) ei kuulunud allahindlusesse;
- 17-23.08.2009 toimus Järve keskses kampaania „Kabuum“, mille raames reklaamis kauplus Koduextra „Kõik punutud pesukorvid -50%“, kuid müügil leidis punutud pesukorve, mis ei kuulunud allahindlusesse;
- Rimi Eesti Food AS kaupluse Säätumarket 26.08 – 01.09.2009 kliendilehes reklaamitud laste jalgratast ja käimise autot ei olnud müügil Läänemere Säätumarketis ja Vesse Säätumarketis;
- Rimi Eesti Food AS kaupluse Rimi 25.08 – 01.09.2009 kliendilehes „Hinnalõige“ reklaamitud tooteid ei olnud osaliselt müügil erinevates Rimi kauplustes. Tartus puudus müügil näiteks hapukapsaborš, Tallinnas kohv Paulig President ning Viljandis hispaania lauavein Litoral 100cl, Saksamaa lauavein Monte Cobra Cabernet Savignon 300cl, Hispaania mpv-kvliteetvein Freegold Moscatel 75cl, brändi Gloria VSOP 50cl jne.
- Maxima Eesti OÜ kliendilehes „Aitäh päevad“ 15 – 21.09.2009 reklaamiti “mähkmed Pampers Jumbo Pakk, 6 erinevat suurust, 189.- kuid reklaamitud tooteid ei jätkunud reklaamitud aja lõpuni;
- Rimi Eesti Food AS kaupluse Säätumarket oktoobri kliendilehes oli teave „Säätumarket langetas hindu! Lisaks siin olevatele pakkumistele, pakume samu hindu, mis teistes kauplustes kampaania toodetel“. Kontrollimisel leiti, et mitmed tooted (nt kohv Paulig ja Nestea jäätee) olid Selveris ja Prismas odavamad kui Säätumarketis;
- Jysk Linnen Furniture OÜ kliendilehes 15.10 – 04.11.2009 reklaamiti „Kõik kummutid -20%“, kuid punutud kummutid ei olnud alla hinnatud;
- Maxima Eesti OÜ 03 – 09.11.2009 kliendilehes reklaamiti odavaid teeküünlaid, mis ei jõudnud müügile kõikidesse Maxima kauplustesse;
- Veepisar AS 18.11 Linnalehes ilmunud reklaamis teavitati „Hinnad kuni -30%. Puitkardinad, lamellkardinad, rulood“, puudus täpsustus, et allahindlus ei kehti tellimisel olevatele toodetele;

- OÜ Bodybalt kaupluse Bodyshop kodulehel reklaamiti kuutootena Hemp kätekreemi hinnaga 130.-, kuid toode oli enne kampaania lõppu müügil hinnaga 190.-.

Kampaaniate osas on oluline ka see, et 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 kauplused, 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.

#### 4.4.4 Käibemaksumäära tõus

Alates **01.07.2009.a.** tõusis Eestis käibemaksumäär 18%-ilt 20%-le. Sellega seoses toimus **25.06.2009.a.** Tarbijakaitseametis ümarlaud käibemaksumäära tõusuga kaasnevate muudatuste osas, millest võtsid osa nii Tarbijakaitseameti kui ka Kaupmeeste Liidu esindajad.

Kohtumisel lepiti kokku alljärgnevas:

- Tarbijale tuleb korrektne lõpphind esitada kassas ning ostutšekil seaduse jõustumisel 1. juulist 2009.
- Lubatud on üleminekuperiood kõikide hinnasiltide korrastamiseks müügisaalis ja toodetel kuni 31. august 2009. Sellisel juhul tuleb tarbijale selgelt ja arusaadavalt esitada informatsioon võimaliku hinnaerinevuse kohta müügisaalis näiteks "kaubal olevad hinnad võivad erineda seoses käibemaksumäära tõusuga kassas kuni 1,7%". Vastavustabelite/ümberarvestustabelite kasutamine on sellisel juhul tarbijale abiks.
- Sooduskampaaniate ja soodusmüükide korraldamisel peab tarbijale esitatav toote lõpphind olema ühtne nii müügisaalis, tootel, kassas kui ka reklaamlehel.
- Seoses majandustarkvaraga seotud muudatuste sisseviimiseks rakendakse teatud juhtudel üleminekuaega ostutšekil korrektse käibemaksumäära esitamisega kuni 31. juuli 2009.

- Tarbijakaitseamet väljendas kohtumisel lootust, et ettevõtjad suhtuvad maksumäära muutusesse mõistlikult ja ei hakka peale majandustarkvaras muudatuste sisseviimist maksumääratõusu tarbijatelt juurde küsima, vaid leiavad selleks alternatiive. Ettevõtjad, kes ei torma kohe hindasid tõstma, vaid suhtuvad muudatusse mõistlikult ja arvestavad tarbijate huvisid, omavad Tarbijakaitseameti hinnangul ka suuremat konkurentsieelist praeguses majandusolukorras.

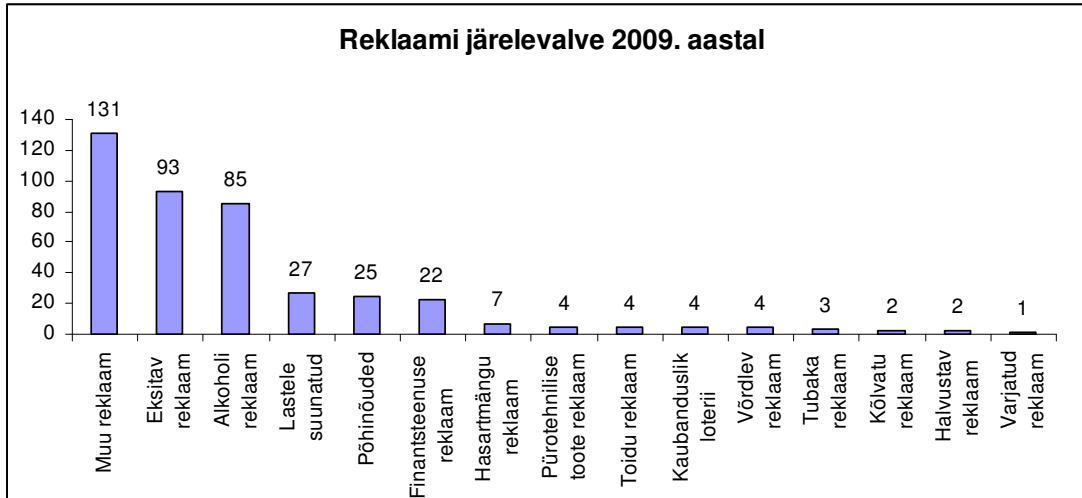
Juulikuus kontrolliti vastavasisulise teabe esitamist kokku **11** müügikohas. **7** kaupluses oli väljas selgitav teave, et „seoses käibemaksu tõusuga võivad toodetel olevad hinnad erineda kassas kuni 1,7%“. Teostades neis kauplustes hinnakontrolli (sh kontrolloste) selgus, et **3** kaupluses esines mõningaid hinnaerinevusi, mis jäid siiski teavitusel lubatud piiridesse ehk kuni 1,7%. **4** kaupluses ei olnud esitletud teavet käibemaksu tõusust tuleneda võivate hinnaerinevuste kohta ning kontrollimisel hinnaerinevusi ka ei leitud.

#### 4.5 Reklaamiseaduse järelvalve

**Tööplaan punkt 1.3.** Reklaamivaldkonnas tegeles Tarbijakaitseamet 2009. aastal järelvalve korras kokku **583** juhtumiga, mis jagunesid järgnevalt:

- **326** korral juhiti tarbijate või ettevõtjate poolt Tarbijakaitseameti tähelepanu võimalikele reklaamiseaduse rikkumistele. Võrreldes eelmise aastaga kasvas see oluliselt, mis tähendab, et nii ettevõtjad kui tarbijad on reklaamiseaduses sätestatud nõuete osas teadlikumad ning oskavad osutada võimalikele rikkumistele ning küsida oma õiguste kohta.
- **88** korral algatas Tarbijakaitseamet menetlused endapoolse plaanilise järelvalve käigus avastatu alusel;
- **169** korral nõustas Tarbijakaitseamet ettevõtjaid tulevaste reklaamkampaaniate osas kui ka muudes reklaamialastes küsimustes.

Järelvalve käigus koostati olukorra fikseerimise kohta kokku **70** õiendit. Rikkumiste osas koostati **179** tähelepanujuhtimist, märgukirja või teadet haldusmenetluse algatamise kohta, **11** ettekirjutust ja viidi läbi **11** väärteomenetlust.



Joonis 5

**TABEL 28: Reklaamiseaduses sätestatud nõuete kontrollimine:**

	Menetlud asjad	Tuvastatud rikkumised	Ettekirjutused	Tähelepanu juhtimised	Väärteod	Nõustamised
Põhinõuded	25	20	-	20	-	-
Eksitav reklaam	93	62	2	60	-	14
Võrdlev reklaam	4	4	-	4	-	2
Kõlvatu reklaam	2	2	-	2	-	-
Halvustav reklaam	2	2	-	2	-	-
Varjatud reklaam	1	-	-	-	-	-
Lastele suunatud reklaam	3+24	2	-	1	1	1

Tubaka reklaam	3	3	-	3	-	39
Alkoholi reklaam	85	65	8	57	-	40
Finantsteenu e reklaam	22	17	-	7	10	3
Hasartmängu reklaam	7	7	1	6	-	10
Meditšiini-seadme/ravimi reklaam	-	-	-	-	-	2
Toidu reklaam	4	4	-	4	-	-
Kaubanduslik loterii	4	4	-	4	-	50
Muu reklaam	131	9	-	9	-	4
Pürotehnilise toote reklaam	4	-	-	-	-	4
<b>Kokku</b>	<b>414</b>	<b>201</b>	<b>11</b>	<b>179</b>	<b>11</b>	<b>169</b>

Reklaamiseaduse järelvalve ning tööplaani täitmine valdkonniti:

### **Alkoholireklaam**

Võrreldes eelmise aastaga tõusis alkoholi reklaami menetluste ja ka nõustamiste arv ning seda tulenevalt 2008.a 1. novembril kehtima hakanud uuest reklaamiseaduse regulatsioonist. Kadusid mõisted kange ja

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

Alkoholireklaamide vastavust reklaamiseaduses sätestatud nõuetele kontrolliti **85 korral** nii tele-, väli-, trüki- kui ka internetireklaamide puhul. Probleemseks osutus hoiatuse lisamine trüki- ning internetireklaamidele, kus see oli sageli lisatud kas vertikaalkirjas või oli siis muul viisil raskesti loetavalt. Esines üksikuid juhtumeid, kus internetis esitletavat reklaambännerid tuvastati üldse ilma hoiatuseta.

Samuti tuvastas Tarbijakaitseamet, et nii alkoholitootjate kodulehtedel oleva teabe kui ka suurimates portaalides esitletavate alkoholi reklaamid ei olnud kõikidel juhtudel lisatud nõuetekohaseid hoiatusi. Selles osas teavitas Amet alkoholitootjaid ja alkoholi maaletoojaid, kes oma kodulehekülgedel muu teabe hulgas esitlesid alkoholireklaame, et ka ettevõtete kodulehed peavad olema varustatud hoiatusega. Pärast Tarbijakaitseameti vastavat teavitust lisasid ettevõtjad hoiatusteabe oma kodulehtedele.

Samuti pööras Amet suuremate õlletootjate tähelepanu sellele, et ka nende majandus- ja kutsetegevuses kasutatavate sõidukitel esitletavat reklaamid peavad olema varustatud hoiatusega.

18.07.09 viidi reklaamiseadusesse sisse muudatus, mille kohaselt ei ole hoiatavat teksti edaspidiselt vajalik lisada alkoholi tähistamiseks kasutatava kaubamärgi eksponeerimisel alkoholi müügikohas. Nimetatud muudatus võimaldab ettevõtjatel esitleda toodete logosid ilma hoiatava tekstita näiteks pubides ja baarides serveerimisklaasidel või siis joogialustel.

Samuti kontrollis Amet, millisel viisil teavitatakse alkohoolsete jookide soodushindadest. Alkohoolse joogi müügihinda ei ole lubatud avaldada selliselt, et tarbijale on samaaegselt nähtavad alkohoolse joogi algne ja uus müügihind ning alkoholi reklaam ei tohi sisaldada otsest üleskutset alkoholi osta ega tarbida. Sellest tulenevalt on Tarbijakaitseamet seisukohal, et hinnasiltidel märge allahindluse % või väljendite „vaata hinda“, „soodne“, „hea hind“jne on käsitletav üleskutsena osta alkoholi ning see läheb vastuollu nii reklaami- kui alkoholiseadusega (pilt 38). Selles osas edastati kiri ka Kaupmeeste Liidule, et kõnealune seisukoht jõuaks kõigi ettevõtjateni.



Pilt 38

Lisaks tuvastati järelevalve käigus mitmeid juhtumeid, kus väiksemad alkoholikauplused või toitlustusettevõtted esitlesid oma kaupluse vaateakendel kange alkohoolse joogi välireklaame (Pildid 39 ja 40).





Pilt 39



Pilt 40

Juunikuus korraldati kontrollkäik AS Tallinki laevadele M/S Baltic Princess ja M/S Superstar eesmärgiga hinnata laevadel nii alkoholireklaamide vastavust seadusele kui ka tubakaseaduse nõuete täitmist. Tubakaseaduse rikkumisi ei esinenud, kuid rohkelt esitleti alkoholi reklaami ning hinnateavet, mis ei olnud kooskõlas reklaamiseadusega. Peale Ameti nõuet likvideeris AS Tallink kõik nimetatud rikkumised.

Aasta lõpus esitleti televisioonis üle pika aja järjekordset Saaremaa viina reklaamklippi, kus näidati viinapudelit koos fraasiga "Võtame mõnuga".

Amet käsitles seda otsese üleskutsena alkoholi osta ja tarbida ning väljastas ettevõtjale kohustusliku ettekirjutuse reklaamiseaduse rikkumise lõpetamiseks. Altiä Eesti AS küll täitis ettekirjutuse, kuid vaidlustas selle hiljem kohtus.

Alkoholireklaami osas nõustati ettevõtjaid 2009. aastal kokku **40** korral.

### **Lastele suunatud reklaam ja lapse kasutamine reklaamis**

2008.a 1. novembrist jõustunud reklaamiseadus keelustas reklaami koolieelsetes lasteasutustes algkooli, põhikooli gümnaasiumi ja kutseõppeasutuse kasutuses olevates ruumides. 2009. aasta esimese kvartalis kontrolliti Tallinna ja maakondades **24** kooli ja koolieelset lasteasutust. Järelevalve käigus rikkumisi ei tuvastatud. Kõikides kontrollitud koolides ja koolieelsetes lasteasutustes esitleti vaid lapse käitumise avalike huvides suunamiseks ning lastele suunatud ürituste ja huvihariduses osalemise ning edasiõppimisvõimaluste kohta, mis on seaduse järgi lubatud.

Lapse kasutamine reklaamis ja lastele suunatud reklaami osas menetleti kokku **3** juhtumit, millest ühel juhul viidi läbi ka väärteomenetlus (Võlulinna reklaam). Ettevõtjaid nõustati lastele suunatud reklaami osas **1** korral.

Lastele suunatud reklaami osas laekus Ametile lapsevanema kaebus seoses telemeedias näidatud šokolaadi reklaamiga, kus võõrad inimesed, nende hulgas ka laps, üksteisele šokolaadi andsid. Pöördumise esitanud lapsevanem leidis, et kõnealune reklaam võib lastele anda vale signaali võõraste inimestega suhtlemisest, luues mulje, et kõik neile võõrad täiskasvanud on head ja positiivsete mõtetega. Tarbija arvates tekitas küsitavust sellise sisuga sõnumi edastamine reklaamis päevakajaliste pedofiiliaskandaalide valguses. Lähtudes reklaamiseaduses sätestatud nõuetest ei leidnud Tarbijakaitseamet otsest vastuolu seadusega. Küll aga

informeerisime kaebuse sisust ka ettevõtjat.

Lastele suunatud reklaamid sisaldasid mitmel juhul kaudset või otsest üleskutset toote ostmiseks. Näiteks ütles joonisfilmi tegelane Limpa Nordea pangakaardi reklaamis "Otsi riulilt seda õiget limpsi", ehk siis kampaaniamärgistusega toodet, et osaleda Nordea Pangakaardi teemalises loosimises. Amet käsitles selles kontekstis väljendi "otsi" kasutamist üleskutsena tarbima toodet ja osalema kaubanduslikus loteriis. Nimetatud juhtumi menetlus tõstatas laiemas ringis teema, kuidas tõlgendada reklaamiseaduse vastavat sätet, mis keelab üleskutse kasutamise lastele suunatud reklaamides. Arutelu tulemusena valmis Eesti Reklaamiagentuuride Liidul juhend selle kohta, mida võidakse käsitada üleskutsena lastele suunatud reklaamides. Juhend esitati ametile üle vaatamiseks ning hinnangu andmiseks. Tarbijakaitseamet kiitis juhendi heaks ning avalikustas selle ka oma kodulehel.

Aasta lõpus menetleti Ülemiste Citys avatud Völulinna telereklaami, milles nõid kutsus otseselt lapsi teenust tarbima ehk Völulinna külastama, öeldes: "Oi lapsed! Kallid lapsed, tulge Ülemiste Citysse Völilinna! Tulge, tulge, kui julgete!". Völulinna külastamiseks oli vajalik osta pilet. Algatatud vääртеomenetlus lõpetati seekord määrusega, kuna tootja lõpetas koheselt üleskutsega klipi näitamise ning muutis nõia poolt esitatavat teksti.

## **Finantsteenuse reklaam**

Tarbijakaitseamet jätkas ka 2009. aastal järelevalve teostamist finantsteenuste reklaamile kehtestatud nõuete täitmise üle. **12** korral tegeleti tarbijate või ettevõtjate pöördumistega seoses võimaliku reklaamiseaduse rikkumisega ning **3** korral nõustati ettevõtjaid nende kavandatavate reklaamide osas.

Peamiseks puudusteks, mis tuvastati, oli reklaamiseaduses esitatud nõuetekohase üleskutse *konsulterimaks asjatundjaga ning tutvuma*

*finantsteenuste lepingutingimustega* puudumine. Järelevalve korras üle vaadatud finantsteemaliste trüki-, väli- ja internetireklaamide osas algatas Tarbijakaitseamet ka **10** väärteomenetlust Reklaamiseaduse §-s 29 lg 2 sätestatud eelduste rikkumise osas. Peamised puudused olidki seotud nõuetekohase üleskutse puudumisega või siis esitleti üleskutset selliselt, et tarbijale jäi see hoomamatuks. Samuti tekitas probleeme üleskutsete esitlemine internetis erinevatel finantsteenuse reklaami bänneritel ja ettevõtjate veebikeskkondades esitletaval teabel. Sellest tulenevalt otsustas Tarbijakaitseamet, et vajalik oleks koostada ka vastavasisuline juhend ettevõtjatele, mille eesmärgiks oleks finantsteenuse reklaamile kehtestatud nõuete ühetaoline täitmine ettevõtjate poolt. Kavandatav juhend selgitab Reklaamiseaduses finantsteenuse reklaami osas kehtestatud nõudeid, toob praktilisi näiteid ning selgitusi, tagamaks reklaamiseaduses sätestatud nõuete ühtse täitmise. Näiteks selgitab juhend, et internetis esitletavate edasiklikitavate banner-reklaamidele tuleb seadusega nõutav kohustuslik tekst lisada igale klikitavale osale eraldi. Juhendi koostamist toetas ka Finantsinspeksioon.

### **Hasartmängu reklaamile kehtestatud nõuete kontroll**

Hasartmängu reklaami juhtumeid oli 2009. aastal menetluses **17**, millest **7** korral tegeleti tarbijate/ettevõtjate poolt viidatud või TKA poolt avastatud võimaliku reklaamiseaduse rikkumisega ning **10** korral nõustati ettevõtjaid. Põhiliselt oli tegemist kaughasartmängukorraldajate reklaamidega – Triobet, MariaBingo ja Unibet. Rikkumiste osas koostas TKA **3** märgukirja, **1** ettekirjutuse ning väljastati **3** teadet haldusmenetluse algatamise kohta, mille peale reklaamide näitamine lõpetati.

**Kaughasartmängu** korraldajad proovisid reklaamimiseks erinevaid võimalusi, näiteks reklaamides ennast sponsorteate nime all või läbi tasuta mängude. Mõlemaid teemasid arutati ka Reklaami Nõukoja koosolekul. Ühiselt kujundati välja seisukohad, kuidas sarnastesse reklaamidesse suhtuda. Sponsorteates tuleb vältida müügiteavet, üleskutset, hinda ja telefoninumbrit, välja arvatud veebiaadress. Tasuta mängude reklaamid ei tohi aga viidata ühelgi viisil hasartmängudele, olla sarnased hasartmängukorraldaja reklaamiga ja viidata tasulisele mängukohale.

Mõningad näited menetletud juhtumitest:

- Telereklaam **“Triobet.com. Saadet toetab – Kuusmaa vs Tammiste. Hääleta, kumb oli parem Triobet.com ja võid olla see, kellele anname Lotuse”** – Kanal 2-le teade haldusmenetluse algatamise kohta – reklaami näitamine lõpetati
- Telereklaam **“Telekanal Seitse annab sulle Unibetis uskumatuid boonuseid! Telekanal SEITSE ja Unibet kutsuvad sind mängima. Kõik telekanal SEITSE kaudu Unibetiga liitunud saavad uskumatuid boonuseid. Anname sulle omalt poolt 50% registreerimisboonust kuni 500 krooni”** –Ettekirjutus TV3-le, klippide näitamine lõpetati
- MariaBingo reklaamklipp **„Saadet toetab – Mängi, vestle, lõbutse, Eesti jututoad. Mängud ja viktoriinid. Mängi, lõbutse hästi ja kogu sõpru MariaBingos! MariaBingo.com“** – Teade haldusmenetluse algatamise kohta telekanalile SEITSE, kes seejärel lõpetas reklaami avalikustamise

Arvestades aasta esimesel poolel tehtud ettekirjutusi telekanalitele ning sagedasi nõuküsimisi nimetatud teemadel võib eeldada, et hasartmängu reklaamile seatud piirangud on muutunud ka reklaami tegijatele/avalikustajatele aktsepteeritavaks ning tulevikus puutume me selle valdkonna rikkumistega tõenäoliselt vähem kokku.

## **Pürotehnilise toote reklaam**

Kui eelmisel aastal oli amet hädas pürotehniliste toodete reklaamidega ning viis läbi mitmeid rikkumismenetlusi, siis 2009 oldi selles vallas juba teadlikumad ning ettevõtjate poolt küsiti **4** korral ennetavat nõu. Pürotehnilise toote reklaamile kehtestatud nõuete rikkumist ei tuvastatud.

## **Tarbijamängud ehk kaubanduslikud loteriid**

Alates 1. jaanuarist 2009.a. hakkas kehtima uus hasartmänguseadus, mille kohaselt on kaubanduslik loterii kauba või teenuse pakkuja poolt kauba või teenuse müügi edendamiseks või kauba, teenuse või nende pakkuja reklaamimiseks korraldatav klassikaline või kiirloterii. Ehk teisisõnu liigituvad

kaubanduslikuks loteriiks ja seega ka hasartmänguks valdav enamus tarbijamänge. Kuna hasartmängu reklaam on teatud erisustega keelatud, siis on keelatud ka kaubandusliku loterii kui hasartmängu reklaamimine.

**Näiteks:** Postimehe reklaamikampaania „**Telli Postimees ja astu esimesena homsesse**“. Kõnealuse tarbijamängu näol oli tegemist kaubandusliku loteriiga hasartmänguseaduse § 6 mõistes. Hasartmängu reklaamile seab piirangud reklaamiseaduse § 21. 8 jaanuari ajalehes Postimees olid esitletud reklaamlused „Võida imeline reis kahele Fidzi saartele!“ ja Telli kohe!. Juba 15. Jaanuaril loosime välja viimased 15 spaa-paketti“ olid vastuolus reklaamiseaduse nõuetega. Hasartmängu reklaam, sh ka kaubandusliku loterii reklaam ei tohi sisaldada üleskutset osaleda hasartmängus. Amet saatis Postimees AS-le vastavasisulise tähelepanujuhtimise

Peale 18.07.2009 muudeti reklaamiseadust ning kaubanduslike loteriide reklaamimine sai taas võimalikuks. Muudatus oli äärmiselt vajalik, kuna tavalised tarbijamängud on ilmselgelt süütud võrreldes tõeliste hasartmängudega ning nende reklaamimise keeld mõjus kauplejate majandus- ja kutsetegevuse edendamisele kindlasti kitsendavalt.

Kokku tegeles amet **54** erineva kaubandusliku loterii ja tarbijakampaania valdkonda kuuluva asjaga, millest **4** korral viidi läbi järelevalvemenetlus ning **50** korral nõustati ettevõtjaid kavandatavate kaubandusliku loterii/tarbijakampaania osas.

Tarbijakaitseameti ja Maksu- ja Tolliameti koostöös valmis ka juhend kaubandusliku loterii korraldamise, tingimuste ja teabe avaldamise kohta. Nimetatud juhendiga saab tutvuda mõlema ameti kodulehel.

## **Eksitav reklaam**

Reklaami valdkonnas on igal aastal enim probleeme tekitanud eksitav reklaam. 2009. aastal menetleti Tarbijakaitseametis selles osas **93** juhtumit ning ettevõtjaid nõustati **14** korral.

Eksitavaid momente leidsid reklaamidest nii konkurendid kui ka tarbijad. Paljudel juhtudel nähti eksitamist ka sellistes reklaamides, mis hilisemal ja täpsemal uurimisel osutusid siiski korrektseteks. Need puudutasid tihti just selliseid reklaame, kus pakutav kaup või teenus on keerukas või selle

kasutamine ja/või ostmine sõltub paljudest eritingimustest ja valikutest ning reklaami lisatakse näiteks viide: „Täpsem informatsioon kodulehel”. Tarbijakaitseametile esitatud pöördumiste alusel, mis viitasid eksitavale reklaamile, koostati ettevõtjatele kokku **62** tähelepanujuhtimist ning **2** ettekirjutust.

Väga suur osa eksitava reklaami menetlustest olid seotud **sideoperaatoritega**.

Sarnaselt aastaga 2008 jätkus kaebuste laekumine mobiilsideoperaatorite reklaamialase tegevuse osas. Kokku menetles amet **27** juhtumit, millest ligi pooled olid konkurentide pöördumiste alusel algatatud. Enim kaebusi esitas AS EMT nii Tele 2 Eesti AS-i, kui ka Elisa Eesti AS-i tegevuse peale.

Tarbijate poolt tõstatatud peamiste probleemidena võib välja tuua järgmised:

- reklaamsõnum jäi arusaamatuks
- puudulik või eksitav teave kodulehel
- kampaaniahinnaga telefone ei jätkunud

Pooled tarbijate pöördumistest osutusid menetluse käigus siiski alusetuteks. Ülejäänud juhtumite osas oli mobiilsideoperaator huvitatud rahuldava lahenduse leidmisest.

Konkurente häiris nende poolt esitatud kaebuste sisu kohaselt reklaamides sõna “tasuta” põhjendamatu kasutamine, eksitav teave reklaamis ja võrdleva reklaami nõuete rikkumine.

Näiteks Elisa Eesti AS-le väljastas amet kohustusliku ettekirjutuse sõna “tasuta” väärkasutamise lõpetamiseks reklaamis „Mobiil Pluss pakettides räägid nüüd ja alati Elisa võrgus täiesti tasuta.“. Elisa Eesti AS täitis ettekirjutuse ning muutis teksti järgmiselt: „Mobiil Pluss pakettides räägid nüüd ja alati Elisa võrgus kõneminut 0.- krooni.“

Ameti hinnangul seisnes probleem selles, et esialgne reklaamlause jättis mulje nagu saaks Elisa võrgus täiesti tasuta rääkida. Tegelikuses lisandus siiski kõnealustustasu, ehk pakutavat tasuta teenust ei olnud võimalik ilma täiendavaid kulutusi kandmata kasutada. Muudetud reklaamlausega anti edaspidiselt tarbija jaoks arusaadaval viisil teada, et ainult üks

hinnakomponentidest on 0.- ega jäetud eksitavad muljet, nagu oleks helistamine tervikuna tasuta.

## **Tubakatoodete reklaam**

Tubakatoodete reklaami osas menetleti **3** juhtumit ning ettevõtjaid nõustati **39** juhul. Menetluste osas tuvastati **3** rikkumist.

**Näiteks:** Raadio Sky Plus eetris esitleti reklaami: „ Uus vesipiibu kohvik Tatari 1 pakub ligi 30 erinevat aroomitubaka maitseelamust ning ainukordselt Eestis naturaalsõega vesipiipu. Ja mis põhiline, sel nädalal saate vesipiipu nautida poole soodsamalt. Vesipiibu kohvik Tatari 1. Elu on täis unustamatuid naudinguid.“ Amet juhtis ettevõtte tähelepanu asjaolule, et kõnealuse reklaami esitlemisega meedias rikuti reklaamiseaduses sätestatud tubakatoote reklaami keeldu.

Samuti vaatas amet üle ning täiendas koostöös tubakatoodete käitlejatega „Tubakatoodete jaemüügiga seoses edastatava kaubandusliku teabe juhendit“. Peamised uuendused puudutasid provokatiivsete valgusefektide taunimist teabe edastamisel ning erivärviliste hinnasiltide kasutamist üksnes soodsama hinnaga müügil.

## **Reklaaminõukoda**

Oluline on märkida, et üle aastate hakkas Tarbijakaitseameti juures koos käima ka **Reklaaminõukoda**, mis on Tarbijakaitseameti juures tegutsev nõuandev ekspertkomisjon. Nõukoja ülesandeks on nõustada Tarbijakaitseametit reklaamialastes küsimustes. Samuti annab Nõukoda hinnanguid üksikutele reklaamijuhtumitele, milliste osas on Tarbijakaitseamet algatanud menetluse. 2009. aastal kogunes reklaaminõukoda **5**-l korral ning andis mitmel juhul arvamusi ka e-posti vahendusel. Näiteks anti hinnang mitmele võrdleva reklaami juhtumile ja Eesti Posti kaebusele seoses Smart Posti võimaliku halvustava reklaamiga.



Reklaaminõukoja üldised seisukohad on esitletud ka Tarbijakaitseameti kodulehel. Näiteks on Nõukoda avaldanud arvamust sponsorteate ja reklaami osas ning ka hasartmängukorraldaja poolt reklaamitavate tasuta mängude kohta:

**Sponsorteade ja reklaam** - Sponsorteate osale, mis reklaamiseaduse § 2 lg 2 p 6 alla ei lähe, rakenduvad reklaamiseaduse piirangud.

Selleks, et viia ringhäälinguseaduse § 20 lg 1 (sponsorituse mõiste) defineeringut ellu nii, et ei rakenduks reklaamiseaduse piirangud, tuleb vältida müügiteavet, üleskutset toote või teenuse tarbimisele, hinda ja kontaktandmeid (telefoninumber jms), välja arvatud veebiaadress.

Veebiaadress on võrdne kaubamärgiga. Oluline, et selle abil on võimalik identifitseerida sponsori isik. Sama mõtte tuleb välja ka reklaamiseaduse § 3 lg 2 (reklaami põhinõuded: reklaamis peab selgelt eristatavalt sisalduma reklaami tellija nimi, tema registreerimisel olev või registreeritud Eesti või Euroopa Ühenduse kaubamärk või domeeninimi.).

**Hasartmängukorraldaja poolne tasuta mängude reklaamimine.** Tasuta pokkerit ei saa lugeda hasartmänguks, kuna sellel puuduvad hasartmängule omased tunnused, seega ei saa taoliste mängudele rakendada ka hasartmängu reklaamile seatud piiranguid. Küll aga tuleb selles kontekstis rääkida hasartmängukorraldaja, hasartmängukoha ja hasartmängukohas teostatavate tegevuste reklaamist, e hinnata, kas see tasuta mängu reklaam hõlmab endas ka näiteks hasartmängukorraldaja reklaami.

RekS § 21 lg 4 lubab olenemata kohast eksponeerida hasartmängukorraldaja kaubamärki, mis ei väljenda sõnas ega kujuta pildis hasartmängu, mängukohta ja võiduvõimalust

RekS § 21 lg 6 ütleb, et mängukohas teostatavate tegevuste reklaamile kohaldatakse hasartmängu reklaami suhtes kehtestatud piiranguid.

Seega ei tohi tasuta mängu reklaam:

- viidata ühelgi viisil hasartmängudele (Näiteks mänguvahendite kujutamise)
- olla sama või sarnane hasartmängukorraldaja reklaamiga.
- viidata tasulisele mängukohale

Kokkuvõttes võib öelda, et uue reklaamiseaduse esimene täispikk kehtivusaasta on toonud nii mõnedki selginemised. Ameti roll ettevõtjate nõustamisel ja ühiste seisukohtade kujundamisel on olnud jätkuvalt olulisel kohal. Reklaamiseaduses ilmnenu kitsaskohtade osas viis seadusandja sisse ka vajalikud muudatused.

## 4.6 Ebaausad kauplemisvõtted

**Tööplaan punkt 1.11.** 12.12.2007 jõustusid Tarbijakaitseaduse muudatused, millega võeti üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid. Tarbijakaitseaduse 3 peatüki 2 jagu täienes kauplemisvõtete regulatsiooniga.

Kauplemisvõtete regulatsioon:

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

**Kauplemisvõtte** on kaupleja tegevus, tegevusetus, teguviis või esitusviis, kommertsteadaanne, sh reklaam, ja turustamine, mis on otseselt seotud kauba või teenuse reklaamimise, pakkumise, müügi või tarnimisega tarbijale.

**Kauplemisvõtte on ebaaus**, kui see:

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

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

Tarbijakaitseamet menetles 2009.a jooksul kokku **42** juhtumit, kus ettevõtjate tegevus ei olnud vastavuses kauplemisvõtete regulatsiooniga.

Menetletud 42 juhtumit võib liigitada järgnevalt:

- 31 siseriiklikku juhtumit

- 11 piiriülest juhtumit

Peamised probleemid esinesid teabe avaldamise osas, mis oma olemuselt võis tarbijaid eksitada ning mille mõjul tarbija teeb tehinguotsuse, mida ta muidu teinud ei oleks. Näiteks kasutas üks mobiilside operaator reklaamis väljendit "Piiramatu internet" juhul, kus tegelikult oli teenuses pakutav interneti maht piiratud. Samuti on levinud reklaamides väljendi "Tasuta" eksitav kasutamine, mille puhul tarbijatele ei anta piisavalt teavet, millistel tingimustel ta tasuta lisaväärtuse saab. Paljudel juhtudel oli probleeme ka soodusmüükidega, mille puhul ei järgita korrektselt TKS sätestatud reegleid ausate kapulemisvõtete kohta.

- Ei olnud realselt võimalik saada välja reklaamitud soodushindadega tooteid
- Sooduskampaania tooteid ei jätkunud kampaania lõpuni
- Allahindluste puhul puudus teave hinnaeelise kohta

**Näitena** võiks välja tuua juhtumi, kus tarbijatele anti sulepatjade kohta eksitavat teavet:

Tarbijate pöördumiste kontrollimisel selgus, et Selveri Laadapäevadel oli müügil padi, mille maaletoojaks oli märgitud AS Pudi-Padi. Nimetatud padja märgistus ei vastanud kehtestatud õigusaktidele. Padjal oli kirjas teave „sisu: 100% luige udusuled“ kuid vastavalt Tarbijakaitseametile esitatud sertifikaatidele polnud siiski tegemist 100% luige udusulgedest padjaga. Padja sisuks on eritöötusega polüesterkiud.

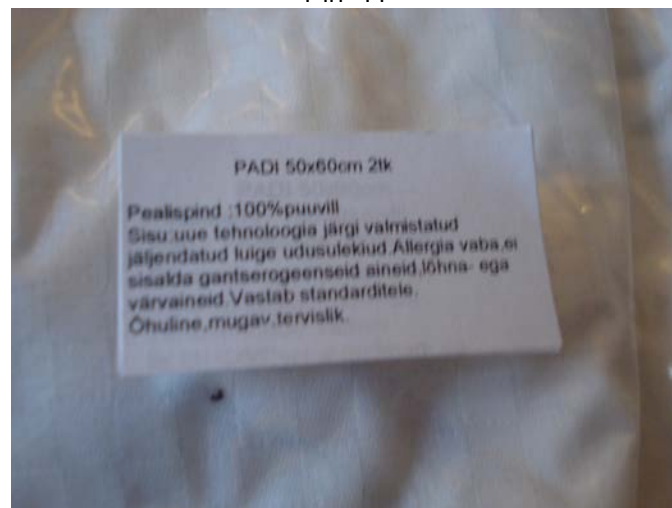
Tarbijakaitseametile esitatud näidispadjal oli peal teave (Pilt..)

*„Padi 50x60 cm, 2 tk. Pealispind: 100% puuvill, Sisu: uue tehnoloogia järgi valmistatud jäljendatud luige udusulekiud. Allergiavaba, ei sisalda kantserogeenseid aineid, lõhna- ega värvaineid. Vastab standardile. Õhuline, mugav, tervislik.“*

Lisaks on pakendis originaalsilt, millel on kujutatud luikedele pilt ja suled.(Pildid 41 ja 42)



Pilt 41



Pilt 42

Tarbijakaitseamet on seisukohal, et antud juhul on padjal olev teave tarbijaid eksitav.

Tarbijakaitseaduse § 12<sup>3</sup> lg 2 p 2 ja lg 3 p 4, mis sätestab, et Kauplemissvõtet peetakse eksitavaks, kui sellega esitatud teave on ebatõene või kui faktiliselt õige teabe esitusviis petab või tõenäoliselt petab keskmist tarbijat ja selle mõjul teeb või tõenäoliselt teeb keskmine tarbija tehinguotsuse, mida ta muul juhul ei oleks teinud. Teave on ebaõige, kui see sisaldab valeandmeid kauba peamiste omaduste kohta ning peamisteks omadusteks on muu hulgas toote koostis.

Arvestades märgistusel esitatud teabe „Padi 50x60 cm, 2 tk. Pealispind: 100% puuvill, Sisu: uue tehnoloogia järgi valmistatud jäljendatud luige udusulekiud. Allergiavaba, ei sisalda kantserogeenseid aineid, lõhna- ega värvaineid. Vastab standardile. Õhuline, mugav, tervislik.“ koosmõju

pakendi pildilise kujundusega (luigid ja suled), jääb keskmisele tarbijale mulje nagu oleks tegemist luige sulgedest patjadega ning selle tulemusel mõjutatakse tarbijaid ostu sooritama.

Tarbijakaitseamet oli seisukohal, et pakkudes tarbijale eksitava ja vale märgistusega tooteid, oli AS Pudi-Padi tegevus vastuolus tarbijaõiguse põhimõtete ja tarbijakaitsealastes õigusaktides sätestatud nõuetega.

Rikkumiste osas koostas Tarbijakaitseamet ettevõtjatele kokku **22** märgukirja, milles pööras kauplejate tähelepanu seaduses sätestatud nõuetele ning esitas nõude viia tegevus kooskõlla reeglitega. Kõik ettevõtjad andsid tagasiside, et nõue täideti. 4 korral koostati ettevõtjatele ettekirjutused ning 3 juhul määrati kauplejale ka rahaträhv. 11 juhul kasutati menetluses ka tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku kaasabi.

**27. jaanuariks 2009** koostas Tarbijakaitseamet Euroopa Komisjonile ka põhjaliku **raporti ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooni rakendamise kohta** perioodil 12.12.2007-31.12.2008. Samuti osales Tarbijakaitseameti esindus Brüsselis **24. veebruaril 2009** toimunud Euroopa Komisjoni poolt korraldatud konverentsil "UCP direktiiv aasta hiljem.

## 4.7 Teenuste järelevalve

### 4.7.1 Järelevalve reisiettevõtjate üle

**Tööplaan punkt 1.4.** 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 tarbijakaitsealases ja võlaõigusseaduses sätestatud nõuetega.

Turismiteenuste järelevalve korras kontrollib Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate tagatise olemasolu ja suurust, pakettreiside müügi aruannete saatmist ning Majandustegevuse registris registreeringu olemasolu. 2009. aastal oli Majandustegevuse registris registreeritud kokku **371** reisiettevõtjana tegutsejat. 15. aprilliks 2009.a pidid kõik reisiettevõtjad kinnitama oma registreeringu õigsust ning alates 1. maist peatati kõik need registreeringud, mille õigsus ei olnud kinnitatud. 1. novembril 2009 kustutati Majandustegevuse registrist kõik reisiettevõtjad, kellel olid

registreeringu õigsus kinnitamata. **14** reisiettevõtjat on hetkel oma tegevuse ajutiselt peatanud.

2009.a. pöördus Tarbijakaitseamet nii registreeringu puudumise, tagatise lõppemise ning pakettreiside müügi aruande esitamata jätmise tõttu ettevõtjate poole **348** korral.

- **165** korral pöörduti reisiettevõtja poole seoses lõppenud ja pikendamata nõuetekohase tagatiseta tegutsemise eest. Nimetatud märgukirjadele palus Tarbijakaitseamet viivitamatult reageerida ja teavitada, milline on reisiettevõtja edasine tegevuskava – kas jätkatakse tegevust erinõuetega tegevusvaldkonnas ja uuendatakse tagatist või lõpetatakse antud valdkonnas teenuste osutamine. Sageli ei ole ettevõtjad teadlikud sellest, et nad peavad Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumile esitama registreeringu muutmise taotluse.
- **70** korral pöörduti reisiettevõtjate poole seoses registreeringu õigsuse kinnitamisega. Vastavalt Majandustegevuse registri seaduse § 26 peab ettevõtja esitama haldusorganile, kellele esitati registreerimistaotlus, iga aasta 15.aprilliks kinnituse registreeringu õigsuse kohta juhul, kui ettevõtja registreerimisest või registreeringu muutmisest ettevõtja taotlusel on möödunud rohkem kui kolm kuud.
- **113** korral pöördus Tarbijakaitseamet reisiettevõtjate poole seoses pakettreisimüügi aruande esitamata jätmisega turismiseaduses ettenähtud tähtajaks. Vastavalt Turismiseaduse §15 lg 8 peavad reisiettevõtjad esitama kord kvartalis 20 kuupäevaks pärast kvartali lõppu Tarbijakaitseametile pakettreiside müügi aruande.

Lisaks koostas Tarbijakaitseamet ettevõtjatele **11** tähelepanujuhtimist seoses turismialase majandustegevuse registri registreeringu kohustuslikkusega. Vastavalt turismiseaduse §-le 8 on ettevõtja tegevus reisiettevõtjana lubatud majandustegevuse registri registreeringu ja turismiseaduse §-s 15 sätestatud nõuetekohase tagatise olemasolu korral.

- **5** ettevõtet tegid endale kohustusliku nõuetekohase tagatise ning majandustegevuse registri registreeringu.
- **6** reisiettevõtjat ei tegutse enam.

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

**8** korral juhtis Tarbijakaitseamet ettevõtjate tähelepanu asjaolule, et Majandustegevuse registris tuleb teha teatavad muudatused ( nii registrist kustutamine kui ka tegevusalade liigituse muutmise). Majandustegevuse registri seaduse § 25 lg 1 kohaselt peab ettevõtja registri teise jao andmete muutumisel või registreeritud tegevusalal tegevuse lõpetamisel viivitamata, kuid mitte hiljem kui viie tööpäeva jooksul, esitama taotluse haldusorganile registreeringu muutmiseks või kustutamiseks. Tagasiside Tarbijakaitseameti poolt saadatud tähelepanu juhtimistele oli kiire – koheselt täideti taotlus ja viidi sisse vajalikud muutused.

Samuti on Tarbijakaitseamet teinud **18** tähelepanujuhtimist reisiettevõtja ebapiisava tagatisega seonduvalt. Vastavalt turismiseaduse §-le 15 lg 7 kui tagatise kehtivuse ajal pakettreiside tegelik kogumük ületab tagatise suuruse määramise aluseks olnud planeeritud kogumüügi, tuleb tagatist kohe suurendada.

- **12** reisiettevõtjat suurendasid tähelepanujuhtimise peale oma tagatist
- **1** reisiettevõtja parandas kodulehel eksitava teabe
- **5** reisiettevõtjat esitasid korrektselt täidetud pakettreisimüügi aruanded.

**Neljal korral** pöördus Tarbijakaitseamet tähelepanujuhtimisega reisiettevõtjate poole seoses **venekeelse kodulehega**, mille olemasolu tuvastati järelevalve käigus. Tarbijakaitseaduse § 4 lg 4 kohaselt peab tarbijale antav teave olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles. Kauplejad ise põhjendasid venekeelseid kodulehti asjaoluga, et enamus nende klientidest on vene keelt kõnelevad inimesed ning nad ei teadnud, et koduleht peab olema ka eesti keeles. Puudused likvideeriti ning kodulehtedelt on nüüdseks võimalik leida ka eestikeelset informatsiooni.

Järelevalve korras vaatas Tarbijakaitseamet läbi reisifirmade **kampaaniatingimusi, kodulehtedel esitletud teavet ning meedias avalikustatud reklaame** kokku **33** korral. Kodulehtede osas kontrollitakse, kas on olemas kontaktandmed, reisingimused, teave reisikorraldaja kohta, lõpphind jne. Reeglina on reisifirmad oma veebilehtedel tarbijatele

edasi andnud korrektse teabe. Reisifirmade reklaamide puhul kontrollitakse, kas reklaamivatel firmadel on olemas registreering majandustegevuse registris, kas neil on olemas nõuetekohane tagatis ning ega reklaamis ei esitleta eksitavat teavet. Järelevalve korras ülevaadatud kampaaniatingimustes pakuti tarbijatele võimalust teatud perioodi jooksul teatud kauplusteketist osta teatud erinevaid turismiteenuste *vouchereid*. Tarbijakaitseaduse § 4 lg 1 ja 4 kohaselt on tarbijal õigus saada pakutava kauba või teenuse kohta ohutuse, samuti tervise, vara ja majandushuvide kaitse seisukohalt vajalikku teavet; tarbijale antav teave peab olema tõene ja arusaadav ning esitatud tarbijale eesti keeles. Tarbijakaitseameti hinnangul oli kampaaniatingimustes edastatud tarbijatele vajalik ning arusaadav teave – kampaania üldtingimused, tootetingimused, tagastamise tingimused jms.

Tarbijakaitseamet **nõustas kokku 10 firmat**, kes soovisid tulevikus hakata tegelema turismialal . Peamisi küsimusi tekitasid järgmised asjaolud:

- millised on tagatise määrad erinevate tegevuse alamliigituse puhul;
- milline taotlus tuleb täita Majandustegevuse registri registreeringu saamiseks
- kuhu tuleb tasuda riigilõiv;
- millal tuleb esitada aruandeid;
- registreeringu õigsuse kinnitamise avaldus.

Juba 2008.a. lõpus osales Tarbijakaitseamet Eesti Turismifirmade Liidu (ETFL) poolt välja töötatud reisilepingu tingimuste arutelul, et anda omapoolseid hinnanguid ja arvamusi tarbijate huvide paremaks kaitseks. TKA hinnangul olid esialgsed tingimused väga raskesti loetavad ja ebaselged nii oma sõnastuse kui ka struktuuri poolest, samuti võis väita, et poolte kohustused ei olnud tasakaalus. 2009. aasta aprillis edastas Tarbijakaitseamet ETFL-ile viimased omapoolsed kommentaarid juba muudetud ja täiendatud reisingimuste kohta.



Tarbijakaitseamet võttis 2009.a. aktiivselt osa ka **turismiseaduse muutmise seaduse** eelnõu väljatöötamisest, andes omapoolseid hinnanguid ja seisukohti just tarbijate huvide parema kaitsmise eesmärgil. Suurimateks muudatusteks on reisievõtjatele kohustuslike tagatise määrade suurenemine ning reisievõtjate tegevusalade liigituste muutumine.

#### 4.7.2 Lennupiletite hindade avaldamine

Tarbijakaitseamet vaatas järelevalve korras üle ka **lennupiletite müügingimuste kohta antava teabe** (sh reklaam, hinnaesitlus jne) vastavuse direktiivides 2005/29/EÜ ja 1008/2008/EÜ kehtestatud nõuetele. Kontrolliti üle **5** lennuvedaja kodulehed – Estonian Air, AirBaltic, EasyJet, Lufthansa, SAS Scandinavian Airlines. Peale AirBalticu esitasid ettevõtted teavet vastavalt direktiivi ja määruse nõuetele.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse (EÜ) nr 1008/2008 kohaselt peab tarbijatel olema võimalik tõhusalt võrrelda erinevate lennuevõtjate lennuteenuste hindu. Seepärast peavad ühenduses algavate lennuteenuste eest tarbija poolt lõplikud makstavad hinnad olema igal ajahetkel avalikustatud ning sisaldama kõiki makse, tasusid ja lõive.

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 1008/2008 artikkel 23 näeb ette :Avalikkusele, mis tahes vormis pakutavate või avaldatud, sealhulgas Internetis kättesaadavad, asutamislepingut kohaldava liikmesriigi territooriumil asuvast lennujaamast algavate lennuteenuste piletihinnad ja lastitariifid sisaldavad kohaldatavaid tingimusi. Lõplikku makstavat hinda näidatakse alati ja see sisaldab kõiki piletihindu ja lastitariife ning samuti avaldamise ajal kohaldatavaid vältimatuid ja prognoositavaid makse, tasusid, lisatasusid ja lõive.

Ka Tarbijakaitseaduse § 8 lg 1<sup>1</sup> kohaselt on teenuse müügihind teenuse eest tarbija tasutav lõpphind.

Tarbijakaitseamet vaatas järelevalve korras üle **AirBalticu** kodulehe [www.airbaltic.com](http://www.airbaltic.com).

AirBalticu kodulehel [www.airbaltic.com](http://www.airbaltic.com) toimib pileti ostmisel järgmine süsteem: Esimese sammu juures saab valida lennu kuupäeva ja sihtkoha. Teise sammu juures saab valida, millise hinnaga sa piletit soovid. Kui valida välja 200 EUR pileti, siis selgub, et piletihinnale lisanduvad järgmised tasud:

Taxes and surcharge – 54.55 EUR

Transaction fee – 10.00

Seega tuleb pileti lõpphinnaks kokku 264.55 EUR.

Kuna AirBalticu näol on tegemist teise liikmesriigi ettevõtjaga, saab Tarbijakaitseamet lähtuda oma edasistes sammudes alljärgnevatest õigusaktidest ja nõuetest:

- Tarbijakaitseadus § 42<sup>1</sup>. Tarbijakaitsealane koostöö (1) Euroopa Liidu liikmesriikides tarbijate huve kaitsvate õigusaktide jõustamise eest vastutavaks määratud pädevate asutuste vaheline koostöö toimub Euroopa Parlamendi ja Nõukogu (EÜ) määruse nr 2006/2004 tarbijakaitseaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus) kohaselt
- Määrusega 2006/2004 on kehtestatud tingimused, mille alusel tarbijate huve kaitsvate õigusaktide jõustamise eest vastutavaks määratud liikmesriikide pädevad asutused teevad üksteisega ja komisjoniga koostööd, et tagada määruses loetletud õigusaktide täitmine ja siseturu tõrgeteta toimimine ning tõhustada tarbijate majandushuvide kaitset.

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

Tarbijakaitseamet on pöördunud läbi CPCS mitmel korral Läti Tarbijakaitseameti poole saavutamaks rikkumiste lõpetamine. Nii näiteks edastas Tarbijakaitseamet aastal 2007 kaks täitemeetme taotlust Läti Tarbijakaitseametile seoses AirBalticuga tegevusega – ühel juhul ei olnud lennufirma reklaamides esitletud korrektset lõpphinda (hinna juures oli märkus, et lisanduvad lennujaamamaksud) ning teisel juhul oli tegemist ebaõige lõpphinna näitamisega kodulehel. Ka 2009. aasta augustikuus edastas Tarbijakaitseamet läbi CPCS süsteemi täitemeetme taotluse Läti Tarbijakaitseametile seoses sellega, et AirBaltic ei esita oma kodulehel tarbijatele lõpphinda. AirBalticu tegutsemine ja tema tegevuse vastavus seadusega kehtestatud nõuetele on olnud alati teemaks ka kõikidel Eesti, Läti ja Leedu Tarbijakaitseametite korralistel kokkusaamistel.

Ka Euroopa Komisjoni poolt algatatud sõltumatu uuring EL lennutevõtjate kodulehel esitletava teabe sh hinnaavaldamise kohta, mis viidi läbi 2009. aasta kevadel, näitas et suurem osa lennutevõtjaid ei täida seadusest tulenevaid nõudeid. Kui **Estonian Air** oli välja toodud nende väheste hulgas, kes korrektselt tegutsevad, siis **Air Baltic** oli just nende lennutevõtjate seas, kes nõudeid ei täida.

### 4.7.3 SMS-laenuid

**12** korral pöördus amet **järelepärimisega** finantsteenuste osutajate poole, eesmärgiga täpsustada eelnevalt väljatöötatud ning tarbijatega sõlmitavate tüüptingimustega lepingute erinevaid aspekte (taganemisõigus, tariifid, arveldamine jne). **10** korral väljastas Tarbijakaitseamet **hoiatusi** seoses alates 01.05.09.a jõustunud muudatustega tarbijakrediidi väljastamise eelduseks olevates seadusesätetes. Viidatud hoiatustega esitati nõuded internetikeskkonnas avaldatud teabe kooskõlla viimiseks jõustunud muudatustega võrreldes ning teavitati laenuandjaid, et ameti pöördumises toodud asjaolude tähelepanuta jätmise korral kaalub amet (tuginedes tarbijakaitseaduse §-le 41<sup>1</sup> lõikele 2) tarbijate kollektiivsete huvide kaitseks kohtusse pöördumise võimalust.

**15** juhul väljastati ettevõtjatele **selgitustaotlused** eelkõige krediidikulukuse määra arvutamise osas, kuna krediidikulukuse määrad olid laenuandjatel avaldatud ebatäpselt või puudusid sootuks. Lisaks väljastas Tarbijakaitseamet ka **3 tähelepanujuhtimist** puuduste osas internetikeskkonnas – põhilisemateks puudusteks võib pidada lepingutingimuste mitte-avaldamist, vastuolusid rahapesu- ja terrorismitõkestamise seaduses tooduga jne.

Tarbijakaitseameti esindaja esines **17. aprillil** 2009 ettekandega teemal „Tarbijakaitseameti roll ja praktika finantsteenuste järelevalves Võlaõigusseaduse ja Reklaamiseaduse valguses“ seminaril, milline oli pühendatud ja millise käigus käsitleti eranditult kiirlaenude probleematikat.

Tarbijakaitseameti poolt on oktoobris 2009 läbi vaadatud ning hinnatud kordusmenetluse käigus kiirlaenuandjate internetikeskkonnad ning hinnatud nendes avaldatud informatsiooni vastavust, muuhulgas alates 01.05.09 jõustunud ning tarbijakrediidi väljastamise põhimõtteid ja aluseid reguleerivate seaduste valguses. Ameti poolt väljastati täiendavalt **11**

pöördumist krediidi kulukuse määra osas – kiiralaenuandjatele, milliste krediidi kulukuse määrad ületavad krediidi andmise ajal Eesti Panga viimati avaldatud keskmist krediidiasutuste poolt eraisikutele antud tarbimislaenude kulukuse määra enam kui kolm korda (krediidi kulukuse määra igakuise avaldamise korraldab Eesti Pank oma veebilehel). Oma pöördumises selgitasime, et kui krediidi kulukuse määr ületab Eesti Panga poolt avaldatut kolmekordselt, eeldatakse, et tegemist on heade kommetega vastuolus oleva tehinguga, kuna vastastikuste kohustuste väärtus ei ole tasakaalus. Tarbijakaitseameti pöördumise ning kiiralaenuandjate poolt edastatud vastuste põhjal koostab amet ka tarbijate teadlikkuse tõstmisele suunatud pressiteate.

#### **4.7.4 Maakleritasud**

2009. aasta esimesel poolel kerkis esile probleem **maakleritasude küsimisega**. Olid saagenenud juhtumid, kus näiteks korteri üürileandmise kuulutuses ei olnud midagi öeldud tagatistrahade või maakleritasude kohta. Kui inimene kuulutusest lähtuvalt üürileandjaga ühendust võttis, öeldi talle, et lisanduvad siiski ka maakleritasu ning tagatistraha. Tarbijakaitseamet tegi Eesti Kinnivarafirmade Liidule ja Eesti Kinnisvaramaaklerite Kojale vastavasisulise järelepärimisele, mille järel toimus viimasega ka kohtumine. Kokkusaamise tulemusena otsustati pöörduda kinnisvaraportalide poole. Amet tegi erinevatele portalidele teatavaks oma seisukoha, et kui maakleritasu peab maksma üürnik, siis peab vastav teave olema märgitud juba üürikuulutuses. Vastasel korral kohaldub ameti hinnangul võlaõigusseaduse §658 lg 1 ning maakleritasu peab maksma see, kes teenuse tellib ehk üürileandja. Tarbijakaitseamet tegi kinnisvaraportalidele ettepaneku muuta maakleritasu küsimus kuulutuse sisestamisel kohustuslikuks väljaks. Amet on portalidelt saanud positiivset vastukaja, lubadusega ettepanekut edaspidi arvestada.

#### **4.7.5 Kindlustusseltside ja kindlustusmaaklerite tegevus**

Tarbijakaitseameti initsiatiivil toimus 12. jaanuaril ametis ümarlaud, mille käigus arutleti ja mõeldi ühiselt kaasa finantsteenuste valdkonnas kindlustustegevusega seonduvate küsimuste teemadel, nagu näiteks kindlustusseltside ja kindlustusmaaklerite tegevus; tarbija kindlustushuvi väljaselgitamine; tarbijate teadlikkuse tõstmine kindlustusteenuste ja kindlustuslepingute valdkonnas; kindlustusmaaklerite ärinimed ja kaubamärgid ning Kindlustustegevuse seaduse mõistes esitatavad nõuded nende esitamisele ja esitlemisele; finantsteenuste reklaam

kindlustustegevuse valdkonnas. Kõige suuremaks probleemiks antud valdkonnas oli ja on tarbija teadmatus, võimatus ja suutmatus välja selgitada, kes on esindaja ja kes vahendaja ning kelle poole pretensioonidega pöörduda. Kohtumisel tutvustas Tarbijakaitseamet ametisse laekunud tarbijate pöördumisi kindlustusmaaklerite tegevuse peale, samuti probleeme finantsteenuste reklaami järelevalves ning avaldas arvamust, et tihedam ning aktiivsem koostöö antud valdkonnas oleks tarbijate huve silmas pidades vajalik. Leiti ühiselt, et kindlustusandjad ning kindlustusvahendajad/maaklerid peaksid pakkumist tehes arvestama mitte ainult odavama hinnaga, vaid eelkõige siiski silmas pidama tarbija vajaduste jaoks sobivaimat tingimust.

Tarbijakaitseamet on läbi vaadanud ka IF Eesti Kindlustuse lepingutingimuste projekti ning teinud ettepanekud tingimuste tarbijasõbralikumaks muutmise osas. Samuti on Tarbijakaitseamet ja If Eesti Kindlustuse esindajad kohtunud arutamaks nii tarbijate kaebusi kui ka eluasemekindlustuse tingimuste muutmissettepanekuid.

#### **4.7.6 Lepingu- ja tüüptingimuste järelevalve**

**Internetikaubanduse** järelevalve käigus on kontrollitud tellimistingimusi kokku **29** korral. Neist korras on hetkel **16** ja menetluses on **13**. Menetluses olevate juhtumite puhul on **4** ettevõtjat oma tingimused muus osas seadusega vastavusse viinud, kuid müüja vastutuse osas tarkvaralise puuduse korral vaidlus veel käib. Peamine puudus, mis esines, on tarbijatelt 100 % ettemaksu nõudmine ning majandustegevuse registris kande puudumine.

2009. aastal loodi ka E-Kaubanduse Liit, mis peaks endas koondama ettevõtjaid, kes tegutsevad kooskõlas seadustega. Liidu liikmed on mitmel korral kohtunud ka Tarbijakaitseameti esindajatega, et arutada seda valdkonda puudutavaid probleeme. Valmimas on ka koostööleping Liidu ja ameti vahel.

**Müügigarantii** tingimuste järelevalve käigus vaadati läbi erinevate toodete ja teenuste sh ka akende ja uste müügi ja paigaldust pakkuvate ettevõtete lepingu- ning garantiitingimusi kokku **21** korral. Ülevaadatud garantiitingimustest on hetkel korras **16** ettevõtja tingimused ning menetluses ülejäänud **5** garantiitingimust.

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

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

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

**Turvateenuseid pakkuvate firmade lepingutingimusi** on läbi vaadatud **3** korral. Ülevaadatud tingimustest on hetkel korras **2** ning menetluses **1**. Peamiseks küsimuseks on lepingutingimuste läbivaatamisel saanud häireseadmestiku väljaostmine lepingu ennetähtaegsel ülesütlemisel.

**Info jalatsikaupluste ostutšekkidel.** 2009.a IV kvartalis kontrolliti jalatsikauplustes tarbijale esitatava ostmist tõendava dokumendi vastavust kehtestatud nõuetega. Kontroll viidi läbi **13** erinevas kaupluses. Kontrolli tulemusel selgus, et **7** kaupluses oli ostutšekile lisatud tarbijat eksitav teave näiteks

- "Kauplus ei vastuta aksessuaaride ning jalatsite iludetailide kadumise/purunemise eest peale ostu sooritamist";
- "Kaunistuste (kivid ja muu) eemaldumine ei kuulu tootmisvigade liiki";
- "Kaunistustele, vahetusdetailidele, sisetaldadele ja nende värviandvusele, kontsaplekkidele ja lukkudele pretensioone vastu ei võeta".

Tegelikkuses on tarbijal õigus esitada pretensioon ka sellisel juhul kui ülalloeetletud puuduste osas on tegemist tootmisdefektidega.

Eksitavat infot levitanud kauplejatele saadeti välja sellekohased märgukirjad. Järelkontrollode teostamine on planeeritud 2010.a I kvartalsisse.

**Muud tegevused.** Tarbijakaitseamet on vastanud mitmetele Euroopa Komisjoni finantsvaldkonna järelepärimisele ja küsimustikule seoses hüpoteeklaenu küsitluslehe, juurdepääsuga pangateenustele jne. Samuti on Tarbijakaitseamet andnud mitmel korral arvamusi ja seisukohti tarbijakrediidi harmoneerimisel siseriiklikkuse õigusesse.

## 5. KOOSTÖÖ TEISTE JÄRELEVALVEASUTUSTEGA TURUJÄRELEVALVE VALDKONNAS

### 5.1 Siseriiklik koostöö turujärelevalve valdkonnas

**Tööplaan punkt 4.2.** Tuginedes toote ohutuse seaduse § 11 lg 3 sätestatule, jätkas Tarbijakaitseamet 2009.aastal koostööd teiste turujärelevalve asutustega **teabe vahetamise** osas. Vältimaks dubleerimist järelevalvet teostavate ametite vahel tehakse koostööd nii Terviseameti (endine Tervisekaitseinspeksioon), Tehnilise Järelevalve Ameti, Tööinspeksiooni, Maksu- ja Tolliameti, Päästeameti kui ka Konkurentsiametiga.

Vastavalt **Tervisekaitseinspeksiooniga** sõlmitud koostöölepingule edastati Tarbijakaitseameti poolt kord kvartalis teavet jaevõrgus avastatud puudustest kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistamise osas. 2009. aastal edastati Tervisekaitseinspeksioonile informatsiooni **91** keemia- ja kosmeetikatoote ning detergendi ja biotsiidi kohta, millel avastati jaemüügis nõuetele mittevastav eestikeelne märgistus.

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

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

**Maksu- ja Tolliametiga** 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 Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrusele nr 765/2008 kolmandatest riikidest imporditud toodete tooteohutuse eeskirjadele vastavuse kontrolli koht.



Nimetatud määruse nõuetest tulenevalt toimub Tarbijakaitseameti ning Maksu- ja Tolliameti vaheline koostöö kaupade ohutuse kindlaksmääramisel enne kolmandatest riikidest imporditud toodete vabasse ringlusse lubamist.

2009. aastal laekus Tarbijakaitseametile Maksu- ja Tolliametilt **36 kontrollteatist** piiril kinnipeetud CE märgistuseeta mänguasjade ja isikukaitsevahendite, mittenõuetekohaste välgumihklite ja vabaaja- ja spordikaupade jne kohta.

**1 juhul** ei kuulunud kontrollteates märgitud tooted Tarbijakaitseameti pädevusse ja need edastati menetlemiseks vastavalt pädevusele Tehnilise Järelevalve Ametile.

TKA tegi otsused vabasse ringlusse laskmise osas **20 korral** ja keelas kaupu vabasse ringlusse laskmast 17 toote osas:

- ilma CE märgita mänguasjad (11 nimetust)
- ilma CE märgita päikesepillid (2 nimetust)
- nõuetele mittevastavad tulemasinad (2 nimetust)
- ilma CE märgita isikukaitsevahendid (1 nimetus),
- laserosutajad (1 nimetus)

**Päästeametiga** jätkati ka 2009. aastal juba 2005. a alguse saanud koostööd tule- ja küttekollete ning küttesüsteemide müüginõuete kontrollimise osas vastavalt vajadusele.

**Maanteeametiga** toimub koostöö peamiselt helkurite turujärelevalve osas, kuna Maanteeametilt laekub kasulikku informatsiooni võimalike nõuetele mittevastavate helkurite kohta.

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. 2009.a jooksul laekus **146** ohuteadet mootorsõidukite kohta.

Euroopa Komisjonilt saadud teabe liikmesriigis tuvastatud ohtliku mootorsõiduki (või mootorratta, või nende osade) kohta edastas Tarbijakaitseamet Autoregistrikeskusele saamaks teavet ohtlike mootorsõidukite registrisse kandmise osas ja andmeid nimetatud toodete müüjate kohta. Autoregistrikeskuselt saadud andmete alusel edastas Tarbijakaitseamet ohuteated Eestis tegutsevatele mootorsõidukite importijatele või levitajatele, kes teavitas Tarbijakaitseametit rakendatud

meetmetest. Ohuteadetes kirjeldatud mootorsõidukite Eestisse importijate ja/või levitajate kohta andmete saamiseks pöördus Tarbijakaitseamet mitmel korral ka Autode Müügi- ja 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, Tervisekaitseinspektsiooni, Maksu- ja Tolliameti, Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni, 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**

2009. aastal hakkas Tarbijakaitseameti juures koos käima ka **Reklaaminõukoda**, kes on Tarbijakaitseameti juures tegutsev nõuandev ekspertkomisjon. Reklaaminõukoda on 2009. aasta jooksul kogunenud **5-l** korral ning andnud mitmel juhul arvamusi ka e-posti vahendusel. Näiteks anti hinnang mitmele võrdleva reklaami juhtumile ja Smart Posti Eesti Posti halvustavale reklaamile. (Loe täpsemalt lk..)

Tarbijakaitseameti esindaja võttis ka 2009. 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.

## **5.2 Rahvusvaheline koostöö turujärelevalve valdkonnas**

### **Tööplaani punktid 1.2 ja 6.1**

#### **5.2.1 RAPEX (Rapid Exchange System)**

**Tööplaan punkt 1.2.** Euroopa Liidu horisontaalse kiire hoiatuse ja monitooringu süsteemi RAPEX (*Rapid Exchange System for rapid exchange of information on danger arising from the use of consumer*

product) eesmärk on ennetada Euroopa Liidu liikmesriikides ohtlike kaupade laialdast levikut ja tagada regulaarne infovahetus järelevalveasutuste vahel, et võimalikult kiiresti rakendada meetmeid ohtlike kaupade kõrvaldamiseks turult.

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

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

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

Tarbijakaitseamet kontrollib RAPEX-i teadetes kirjeldatud ohtlike toodete olemasolu Eesti turul vastavalt oma pädevusele. *RAPEX-i teadete alusel ohtlike toodete kontrollimise juhendile* (kinnitatud Tarbijakaitseameti peadirektori 27.septembri 2006 käskkirjaga nr 1-1/16) vastavalt maakonna inspektorid on kohustatud kontrollima RAPEX teateid Euroopa Komisjoni kodulehel avaldatud nädala ülevaadete alusel aadressil [http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex\\_archives\\_en.cfm](http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/rapex_archives_en.cfm)

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, I ja II klassi isikukaitsevahendid, rõivad, kosmeetikatooted, mööbel, lastehooldustooted, välgumihklid, laserid jne) olemasolu kaubanduses. Kontrollimise tulemused vormistatakse akti või öiendina. Kontrollimise tulemused kokkuvõttena (milliseid teateid

kontrollitud, milliseid objekte kontrollitud, kas ohtlike tooteid leiti jne) esitatakse RAPEX kontaktisikule kord kuus iga kuu viimasel reedel. Ohtliku toote avastamise inspektor fikseerib kontrollaktiga ning edastab saadud info kohe RAPEX kontaktisikule. Samuti edastatakse ka teave ohtliku tootega sarnaste toodete avastamisest.

2009. aasta jooksul kontrollisid maakonnatalitused kokku **1621** RAPEX teates teavitatud toodete olemasolu Eesti turul kokku **11352** korral.

2009.a jooksul on Euroopa Komisjonilt RAPEX-i kaudu laekunud kokku teavet **1991** korral:

- **1697** ohuteadet tõsist ohtu põhjustavate toodete kohta (üldise tooteohutuse direktiivi 2001/95/EÜ artikli 12 alusel);
- **11** teadet toodete kohta, millised ei põhjusta tõsist ohtu, kuid nende suhtes on Euroopa liikmesriikides rakendatud kitsendusi turule laskmisel (sama direktiivi artikli 11 alusel);
- **283** informatiivse sisuga teadet nõuetele mittevastavatest mänguasjadest, kosmeetikatoodetest, lasterõivastest, tulemasinastest, minimootorratadest, mootorsõidukitest, elektrikaupadest jne.

Võrreldes 2008. aastaga kasvas tõsist ohtu põhjustavate toodete osas ohuteadete hulk ligikaudu **8,9%**.

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

- mänguasjad 471 (28%)
- lasterõivad 395 (23%)
- mootorsõidukid 146 (9%)
- elektrikaubad 137 (8%)
- kosmeetikatooted 86 (5%)
- valgustid 52 (3%)
- vabaaja ja sporditooted 49 (3%)

Peale info saamist ohtliku kauba kohta, kontrollivad Tarbijakaitseamet ning teised turujärelevalve asutused vastavalt oma pädevusele nende kaupade olemasolu Eesti turul. **Teavitatud ohtlikest kaupadest leiti Eestist 2009. aastal 13 toodet:**

- Hiina päritolu kohvitassikujuline küünal „Coffeetime Cappuccino“ art. 205785;

- Hiina päritolu laste jalatsid „33 Online“, EAN 4330745035;
- Hispaania päritolu lastekõristi Shape-O-Maraca (Coloured Maraca-Tupperware);
- Mänguasi Fun Turtle Sun Games;
- Mänguasi Folding cat, EAN 5908258100853;
- Kustutuskummide komplekt Pen Set Centrum, EAN 5999509871899;
- Poola/Taivani päritolu teler LCD TV Sharp mudel LC-26SB25E;
- Rootsi päritolu Thule Rapid Fixpoint XT katuseraamid sõidukitele;
- Mootorsõidukid Toyota Avensis; Mercedes-Benz M Class, tüüp 164; Citroen Berlingo; Skoda Octavia II ja Superb II.

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

**Eesti on ise edastanud** meie turul avastatud **13** tõsist ohtu põhjustava toote kohta RAPEX-i kaudu kokku **13 ohuteadet**. Ohtlikud tooted, millede osas RAPEX teated edastati, olid järgmised:

**Mänguasjad (5):**

- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud järeleveetav arendav mänguasi „Jintong Toys“ (võib põhjustada lastele vigastusi kuna testimisel tekkis juurdepääs teravate otste ja servadega detailidele);
- Hiina päritolu mängu mobiiltelefoni „Cellular mobile phone with Light and Sound“ (helirõhutasemed ei vastanud lubatud piirväärtustele ja ületasid neid erinevate meloodiate puhul 6,2 dBA kuni 9,8 dBA võrra);
- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud komplekti „Baby & bathtub“ kuuluv nukk (võib olla ohtlik lapsetervisele, kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületas lubatud piirväärtuse 291 korda);



Pilt 43

- Poola päritolu väikelaste mänguasi Part "Zabawki Piszczki (võib tekitada tervisekahjustusi ja olla ohtlik lapse tervisele kuna di(2-etüülheksüül)ftalaadi (DEHP) sisaldus ületab lubatud piirväärtuse 17,9 korda);
- Hiina päritolu alla 3-aastastele lastele mõeldud krokodillikujuline lükatav mänguasi "Cocodrilo Con Baston (võib põhjustada vigastusi ja lämbumist, kuna katsetusel eraldusid osakesed, mis mahuvad väikeste osade silindrisse. Testimisel eraldunud osakestel olid teravad otsad ja servad).

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

### **Jalatsid (3):**

- Laste jalatsid Dizzy Lizzy, suurus 28, art no 102752.911, EAN 5901027520289 ja jalatsite karbis olev kotikene märgistusega "Do not eat!" sisaldasid vastavalt 2,4 mg/kg ja 3,3 mg/kg biotsiidi dimetüülfumaraati. Dimetüülfumaraat võib põhjustada kontaktdermatiiti ning kujutab tarbijale tõsist ohtu;
- Laste jalatsid Flower Girl, suurus 32, art 155280, EAN 4001552800328 ja jalatsite karbis olev kotikene märgistusega "Activemineral anti-molds Do not eat!". Kotikene sisaldas 2916,2 mg/kg biotsiidi dimetüülfumaraati. Dimetüülfumaraat võib põhjustada kontaktdermatiiti ning kujutab tarbijale tõsist ohtu;

- Laste jalatsid Kike Kids, suurus 21, art no 51N084C02, EAN 8435159516683 ja jalatsite karbis olev kotikene märgistusega "Silica gel - Do not eat - Throw away desiccant" sisaldasid vastavalt 0,78 mg/kg ja 0,1 mg/kg biotsiidi dimetüülfumaraati. Dimetüülfumaraat võib põhjustada kontaktdermatiiti ning kujutab tarbijale tõsist ohtu.



Pilt 44

### **Kosmeetikatooted (2):**

- USA päritolu küünelakk Sally Hansen Advanced Hard as Nails with Nylon + Retinol (2GPXKC), EAN 074170261264 võib kahjustada inimeste tervist, kuna sisaldab dibutüülftalaati 0,045%, mille kasutamine on kosmeetikatoodetes keelatud.



Pilt 45

- Norra päritolu küünelakk TL DESIGN Sydney Nail Lacquer EAN 7090003580954 võib tekitada tervisekahjustusi, kuna sisaldab dibutüülftalaati 8,2%, mille kasutamine on keelatud kosmeetikatoodetes.

## Tulemasinad (2):

- Hiina päritolu ühekordselt täidetav reguleeritava leegi kõrgusega gaasi-tulemasinad Aikon A1 (BD-F01), EAN 4742279000034 ei vasta standardi EN ISO 9994:2006 "Välgumihklid. Ohutusnõuded" jaotiste 3.2 (leegi kõrgus), 3.5 (leegi kustutamine), 3.6 (volumetriline nihe) ja 4.9 (vastupidavus püsivale põlemisele) nõuetele.
- Taastäidetav reguleeritava leegi kõrgusega elektroonilised gaasitulemasinad StarLine art 0105541 CR-cartoon cat, digikood 39018, EAN 4044352055413 ei vasta standardi EN ISO 9994:2006 "Välgumihklid. Ohutusnõuded" jaotiste 3.6 (volumetriline nihe) ja 4.5 (vastupidavus kõrgendatud temperatuurile) nõuetele.



Pilt 46

## Ehitustoode (1):

- Läti päritolu portlandtsement CEM I 42,5 N, EAN: 4751002340095, tootmispartii 17.06.2009 ei vastanud nõuetele, kuna tsemendis sisaldus lahustuvat kroomi (VI) rohkem kui 0,0002%.

Nimetatud **13** teavitatud tootest **10** avastas Tervisekaitseinspeksioon ja **3** toodet Tarbijakaitseamet. Ülalloetletud mänguasjad, kosmeetikatooted, jalatsid ja tsement tunnistati Tervisekaitseinspeksiooni otsusega ohtlikeks ning kauplejat kohustati vastavalt kas Tervisekaitseinspeksiooni või Tarbijakaitseameti ettekirjutusega kõrvaldama ohtlik toode müügilt ja teavitama tarbijat toote kasutamise seotud ohtudest ning võimalusest tagastada ohtlik kaup kauplusesse. Tulemasinate vastavust ohutusnõuetele kontrolliti Bureau Veritas Consumer Products Services UK Ltd laboris. Testimistulemuste kohaselt testitud tulemasinad ei vasta standardi EN ISO 9994:2006 "Välgumihklid. Ohutusnõuded" nõuetele. Tarbijakaitseameti ettekirjutusega tulemasinate Aikon A1 ja StarLine müük



peatati ja kohustati need turult kõrvaldama ning teavitama tarbijaid ja edasimüüjaid.

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

- Sõidukid Renault Koleos, Scenic II/Kangoo II, TRAFIC II, Twingo II (kokku 4 teadet);
- Korea päritolu Samsung külmikud RS21 seeria;
- Thule katuseraamid;
- Gloria GmbH tulekustutid;
- Sevylor täispuhutavad järelveetavad veerõngad;
- Michelin rehvid;
- Lastekõristi Shape-O-Maraca (Coloured Maraca-Tupperware).

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

### **5.2.2 PROSAFE (Product Safety Enforcement Forum of Europe)**

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

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

**16. märtsil 2009** toimus Viinis koostöövõrgustiku erakorraline koosolek, mille teemaks oli koostöövõrgustiku struktuuri ning valimisprotseduuride muutmine ja uuendamine.

**14. ja 15. mail** toimusid Bernis ning **12. ja 13. oktoobril** Brüsselis PROSAFE korralised nõupidamised, mis andis võimaluse teha ülevaate koostöövõrgustiku tegemistest, läbiviidavatest projektidest, arutada jooksvaid probleeme ning vahetada infot ohtlike toodete kohta. Oluline osa nõupidamistest kulus ka PROSAFE formaalse struktuuri muutmisele seonduvale.

- **EMARS II projekt.** Tarbijakaitseamet osaleb ka PROSAFE projektis **EMARS II**, mille eesmärgiks on tarbijate kaitse läbi efektiivse ja ühtse turujärelevalve, liikmesriikide turujärelevalve tõhustamine ja ühtlustamine ning ühistegevuste ja –projektide läbiviimine. **17. märtsil 2009.**a toimus Viinis liikmesriikidevahelise koostööprojekti EMARS II avakonverents. EMARS II projekt kestab 2009 – 2011 ning projektis osaleb kokku 21 EL liikmesriiki ja 3 EFTA riiki. Kõik projektis osalevad riigid võtavad osa ja annavad oma panuse EMARS II üldiste tegevuste osas nagu turujärelevalve plaanide kogumine, turujärelevalve alaste materjalide koondamine andmebaasi, osalemine nõuandvates foorumites (Rapid Advice Forum) jne. Tarbijakaitseamet võtab eraldi osa ka alamtöögrupi F tegemistest, mis on seotud turujärelevalvesüsteemide ühtlustamisega liikmesriikides. Töögrupi raames on toimunud üks nõupidamine (11.03.09) ja workshop (19-20.10.09), kust ka Tarbijakaitseameti esindaja osa võttis. EMARS II raames toimus kahepäevane workshop ka detsembris 01.12.09-02.12.09.
- **Tulemasinate projekt.** Tarbijakaitseamet osaleb Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud **tulemasinate projektis**, mis annab võimaluse osalevate riikide (15) kolleegidega ühiselt tegutseda, et tagada EL turule ainult ohutute ja lastekindlate tulemasinate tulek. Projekti raames kohtuvad liikmesriikide esindajad ühistel nõupidamistel, et arutada planeeritud tegevusi, esilekerkinud probleeme ja läbi viia praktilisi *workshop*'e. Lisaks toimub aktiivne suhtlemine ka meilide vahendusel. Projekti raames tegeleti 2009 aasta jooksul turujärelevalve teostamise, proovide võtmisega ning testimiste läbiviimisega. Eesti poolt saadeti 2009. aastal testimisele **3** erinevat tüüpi tulemasinaid. Kõik testitud tooted osutusid nõuetele mittevastavaks ning ettevõtjaid kohustati kõrvaldama ohtlikud tooted turult. Projekti raames avaldati ka 2 pressiteadet, mis kajastasid ühisprojektis saavutatud tulemusi.
- **Mänguasjade projekt.** Tarbijakaitseamet osaleb koos 14 turujärelevalveasutusega ka Euroopa Komisjoni poolt

finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud **mänguasjade projektis**. Projekti eesmärgiks on kindlustada, et EL turul oleks ainult ohutud mänguasjad ning projekt on suunatud magnetmänguasjade, mänguasjade väikeste osade sisalduse ning mänguasjade raskemetallide sisalduse kontrollimisele. Projekti raames tegeleti 2009. aastal peamiselt turuolukorra kaardistamise ning testimist vajavate proovide valimisega. Samuti oli osalevatel turujärelevalve asutustel tänu projektile võimalus saada endale XRF analüsaator, mida saab kasutada mänguasjade raskemetallide sisalduse määramiseks. Projekt koosnes kahest moodulist - moodul I raames testiti väikelaste mänguasjade mehaanilisi ja füüsikalisi omadusi ning moodul II raames teatud elementide migratsiooni. Esimese mooduli raames saatis Amet 25 erinevat mänguasja Prantsusmaale SGS laborisse testimisele. Saabunud on 20 mänguasja testimistulemused. Neist 11 ei vasta nõuetele ning 4 mänguasja märgistus ei ole nõuetekohane. Teise mooduli raames saadeti samasse laborisse 26 erinevat mänguasja. Testimistulemuste kohaselt ei sisaldanud mänguasjad sellisel määral raskemetalle, mis võiksid väikelaste tervist ohustada.

- **Lasteriiete ohutuse projekt.** Tarbijakaitseamet osaleb koos 11 turujärelevalveasutusega ka Euroopa Komisjoni poolt finantseeritavas ning PROSAFE koostöövõrgustiku poolt juhitud **lasteriiete ohutuse projektis**. Projekti eesmärgiks on kindlustada, et EL turul oleksid ainult ohutud lasteriided arvestades lasteriiete nõõridele ja paeladele kehtestatud nõudeid. 2009. aastal jagati koostööprojekti raames liikmesriikide kogemusi lasteriiete üle turujärelevalve teostamise osas, toimus aktiivne infovahetus turult avastatud nõuetele mittevastavate lasteriiete osas ning valiti välja ühiseks testimiseks tooteid, mis testitakse Tsehhi laboris. Eesti poolt valiti testimiseks laste pluus, mis osutus testimistulemuste kohaselt ohtlikuks. Projekti raames avaldati osalevates liikmesriikides ka 2 lasteriiete ohutuse alast pressiteadet.

### 5.2.3 Üldise Toote Ohutuse Direktiivi Komitee

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

- 29-30. jaanuaril 2009
- 15 juunil 2009

Näiteks võeti jaanuari nõupidamisel vastu Euroopa Komisjoni otsus, millega kohustatakse liikmesriike tagama, et **biotsiidi DMF (dimetüülfuramaadi) sisaldavaid tooteid ei viida EL turule ega tehta ühenduse turul kättesaadavaks**. DMF sisaldavate toodete (jalatsid, mööbel) kasutamisest tulenenud tervisekahjustusi on täheldatud nii UK-s, Soomes, Hispaanias, Prantsusmaal ja Poolas, kes on edastanud kõnealuste juhtumite alusel ka mitmeid RAPEX teateid. Hispaania, Belgia ja Prantsusmaa on vastu võtnud ka siseriiklikke õigusakte reguleerimaks DMF sisaldavate toodete turustamist. Seega oli tekkinud olukord, kus liikmesriigiti on ebavõrdne olukord. Komisjoni poolt koostatud otsus tagaks aga tarbijate kaitstuse võrdselt kõikides liikmesriikides.

#### 5.2.4 Balti koostöölepingud

Tarbijakaitseamet on sõlminud 2 erinevat koostöölepingut Läti ja Leedu tarbijakaitsealaste rakendusametustega.

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

**Balti koostööleping II.** 2006.a allkirjastati Eesti Tarbijakaitseameti, Läti Tarbijakaitsekeskuse (*Consumer Rights Protection Centre of Latvia*) ja Leedu Tarbijakaitseameti (*National Consumer Rights Protection Board of Lithuania*) vahel ka Balti riikide tarbijakaitsealane koostööleping.

Kuigi tegemist on kahe erineva koostöölepinguga ning mõlema osas viiakse läbi kord aastas regulaarseid kokkusaamisi, siis on sageli otstarbekas mõlemad nõupidamised ühendada. Selliselt toimiti ka seekord nõupidamisel Tallinnas **03.06.2009**.

Seega saab 03.06.2009 toimunud kohtumise jagada kaheks suuremaks osaks:

Päeva esimesel poolel käsitleti järgmisi teemasid:

- Ülevaade Eesti Tarbijakaitseameti 2008.a turujärelevalvealastest tegevustest ja statistikast ning olulisematest tootegruppidest (RAPEX, tulemasinad, mänguväljakud, lasterõivaste ohutus, mänguasjad, lastetooted, e-sigaret jne);
- Ülevaade Läti Tarbijakaitseameti 2008.a turujärelevalvealastest tegevustest ja statistikast ning olulisematest tootegruppidest (mänguasjad, lastetooted, elektrilised seadmed, ehitusmaterjalid, isikukaitsevahendid, gaasiseadmed jne);
- Ülevaade Leedu Mitte-Toiduainete Järelevalve Inspektsiooni 2008.a turujärelevalvealastest tegevustest ja statistikast (RAPEX, testimised jne);
- Ülevaade osalevate asutuste 2009. a tööplaanidest ning diskussioon võimalike ühistegevuste osas. Kuna aga eelarvega on kõikides Balti riikide tarbijakaitseametites kitsas ning näiteks Läti ei saa 2009.a üldse testimisi läbi viia, siis seega ei ole võimalik vähemalt lähiajal ühiseid testimisi korraldada. Samas aga võiks ühiselt st kolmes riigis üheaegselt kontrollida näiteks seiklusparkide ohutust. Lätlased on varasemalt kontrollinud ka paintball'i teenust. Sellest tulenevalt võiks analoogsete teenuste kontrollimisel jälgida nii teenuse ohutust (sh ka ohuteave ja instruksioonid) kui ka kaitsevahendite nõuetele vastavust. Arutati ka esilekerkinud küsimusi ja probleeme. Näiteks püstitasid lätlased küsimuse, kuidas käituda kui ohtliku toote importija on registreeritud kuskil mujal riigis, mitte seal, kust toode avastati.

Nõupidamise II poolel käsitleti järgmisi teemasid:

- SMS laenuid (Eesti Tarbijakaitseamet);
- Uus reklaamiseadus (Eesti Tarbijakaitseamet);
- Vee-, gaasi-, küttehindade monopoolsus (Eesti Tarbijakaitseamet);
- Erinevad ebaausate kauplemisvõtetega seotud juhtumid Leedus – IMP Baltic kauplemisvõtted, mis on nii eksitavad kui ka agressiivsed; Air Baltic'u eksitav hinna avaldamine, Viasat'i ebaausad lepingutingimused (Leedu Tarbijakaitseamet);
- Erinevad ebaausate kauplemisvõtetega seotud juhtumid Lätis – problemaatiline finantsvaldkond (kinnisvaralaenuid jne); Tele2 segased hinnakirjad; BITE eksitav reklaamikampaania; Quelle võlanõuded; probleemid Viasatiga (Läti Tarbijakaitseamet);
- Tarbijate nõustamine ja harimine, ülevaade erinevatest kampaaniatest;
- Päeva lõpetas diskussioon võimalikest ühistegevustest. Kuna jätkuvalt on kõigis kolmes riigis probleeme lennuettevõtja AirBaltic kodulehele esitletava teabega siis vaadata veelkord üle kõnealune

veebileht ning teavitada avastatud puudustest Läti Tarbijakaitseametit.

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

### 5.2.5 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.

2009. aastal võttis Tarbijakaitseamet ICPENi koostöö raames osa järgmistest tegevustest:

**Veebruari lõpus ja märtsi alguses** toimus ICPENi traditsiooniline kuuajaline **Pettuste Ennetamise Kuu** (*Fraud Prevention Month*) kampaania, millest võttis osa ka Tarbijakaitseamet. Aktsiooni raames viis Tarbijakaitseamet ajavahemikul 23.02.2009 – 23.03.2009 läbi kampaania „Virtuaalsed lõksud“, mille eesmärk oli tarbija teadlikkuse tõstmine, et vähendada erinevaid virtuaalseid pettuseid. Kampaania raames viidi läbi gallup, avaldati meedias ja kodulehel informeerivaid artikleid ning avaldati lastele suunatud multifilm.

**Veebruaris** esitas Tarbijakaitseamet ICPENile kohustusliku aruande perioodil 01.01.2008 – 31.12.2008 toimunud tegevuste kohta.

**2. ja 3. aprillil 2009** toimus Pariisis **ICPENi korriline kevadkonverents**, mis oli suunatud ICPEN koostöövõrgustiku liikmetele ning mille eesmärgiks oli arutada tarbijakaitsealaseid teemasid nagu näiteks tarbijakaitse edendamine rahvusvahelisel tasandil ning tarbijate efektiivset informeerimist ja teavitustööd tarbijakaitsevaldkonnas.

**21-25 septembrini 2009** viidi traditsiooniliselt läbi **Sweep day** kontrollaktsioon, mille eesmärgiks on avastada võimalikult palju internetipettusi ning aidata kaasa kelmuste ja pettuste leviku peatamisele ning veebikeskkonna läbipaistvamaks muutmisele. Kokkulepitud päevadel teostasid kõikide liikmesriikide esindajad valitud teemal Internetis otsinguid, et kaardistada olukord erinevates riikides ning püüda võimalikult palju kaasa aidata nii probleemide likvideerimisele kui ka ennetamisele. Tarbijakaitseamet võttis selle aktsiooni raames sihiks erinevad lastele suunatud veebilehed, et kontrollida, kas lastele suunatud pakkumised ja teave on üheselt arusaadavad ja mõistetavad; ega ei kasutata ära laste kui haavatava tarbijagrupi kogenematust ega teadmatust ning kas ettevõtjate tegevus on kooskõlas seadusandlusega (tarbijakaitseadus, reklaamiseadus jne). Kokku vaadati läbi **16** veebilehte, millest edasist menetlust vajab **2** veebilehte.

Tarbijakaitseamet vastas 2009. aasta jooksul ka mitmetele võrgustiku kaudu laekunud küsimustikule ja järelepärimisele. Näiteks on Tarbijakaitseamet:

- esitanud ettepanekuid järgmise Sweep Day teemade kohta;
- vastanud küsimustele seoses e-kaubanduse, kasutatud autode müügi ja toodete garantii kohta;
- vastanud küsimustikule võimaliku ICPENi ja CPC koostöövõrgustiku koostöö kohta;
- avaldanud arvamust ICPEN Strateegia Plaani kohta jne.

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

**Tööplaani punktid 1.12 ja 6.1.** Määrusega 2006/2004 kehtestati tingimused, mille alusel tarbijate huve kaitsvate õigusaktide jõustamise eest vastutavaks määratud liikmesriikide pädevad asutused teevad üksteisega ja komisjoniga koostööd, et tagada määruses loetletud õigusaktide täitmine ja siseturu tõrgeteta toimimine ning tõhustada tarbijate majandushuvide kaitset.

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

**CPC Komitee nõupidamisi** toimus 2009. aastal neljal korral (17. veebruaril, 12. mail, 12. oktoobril ja 1. detsembril) ning kõikidel koosolekutel osales ka Tarbijakaitseameti esindaja. Tarbijakaitseameti ametnikud osalesid **29.01.09** ka Euroopa Komisjoni poolt korraldatud CPC (Consumer Protection Cooperation System) koolitus-treeningul, mille käigus tutvustati programmi uuendusi ning testverisooni abil sai ka CPC süsteemi praktiliselt kasutada. Arutleti ka programmi rakendamise jooksul esilekerkinud probleeme ja nende võimalikke lahendusi.

Tarbijakaitseamet on CPC koostöövõrgustiku raames vastanud järgmistele küsimustikele ja järelepärimistele:

- Ettepanekud Sweep Day 2010 teemade kohta
- Kaebuste klassifitseerimise alused ja meetodika
- Küsimustik rakenduvate sanktsioonide ja ettevõtjate nimede avalikustamise kohta menetlusprotsessis
- Ülevaade piiriüleste menetluste puhul rakenduvatest seadustest
- Statistika koostöömääruses loetletud direktiividega seotud menetluste osas

**29. jaanuariks 2009** koostas Tarbijakaitseamet Euroopa Komisjonile ka põhjaliku **raporti tarbijakaitsealase koostöö määruse nõuete järgimise kohta** aastatel 2007-2008.

Tarbijakaitseamet osales CPC koostöö raames nii Norra poolt juhitud lennupiletite maksude projektis kui ka Ebaausate Kaubandustavade projektis, mille eestvedajaks on Itaalia. Viimase projekti raames toimus **17. aprillil** esimene nõupidamine Roomas, kus osalevad riigid andsid ülevaate, kuidas UCP direktiiv on liikmesriikides üle võetud. UCP projekti raames korraldas Eesti kokkuleppel Itaalia kolleegidega ka **kahepäevase seminari Tallinnas (04.06.09-05.06.09)**, kus osalevate riikide esindajad said praktiliste näidete analüüsimise varal jagada kogemusi ebaausate kaubandustavade direktiivi rakendamisest liikmesriikides. Projekti kolmas seminar toimus 23. oktoobril ning keskendus erinevate direktiivi nõuete tõlgendamisele ja liikmesriikide praktikale.

**18. veebruaril 2009.a ja 02. detsembril** osalesid TKA ametnikud ka Brüsselis toiminud Tarbijakaitsealase koostöövõrgustiku ühistegevuste raames korraldatud workshop'idel \*Rakendatav seadus ja selle tõlgendamine ja \*Praktiliste CPC süsteemi juhtumite lahendamine ja sellega seotud probleemid.



Tarbijakaitseamet osales 2009 a **15. mail** ka CPC raames läbiviidud **Sweep Day'i**, mille raames kontrolliti interneti keskkonnas elektroonikat ja kodutehnikat müüvaid ettevõtjaid. Sweep Day raames uurisidki erinevad rakendusasutused ühel ja samal ajal ühtse metoodikaga vastavaid teenuseid pakkuvaid veebilehti. Kokku vaadati liikmesriikide poolt läbi üle 369 kodulehekülje, millest 55 % puhul oli vajalik edasine täiendav menetlus. Peamised avastatud puudused olid järgmised:

- 131 veebikaupluse puhul esitleti tarbijatele eksitavat teavet (näiteks tagastamisõiguse kohta jne)
- 93 internetikaupleja puhul oli probleeme korrektse hinna ning lisanduvate kulude (saatmiskulud jne) esitlemisega
- 65 ettevõtja puhul puudusid veebilehel nõutavad kontaktandmed

Tarbijakaitseameti poolt kontrolliti kokku **10** elektroonikakaupade internetimüügiga tegelevat veebilehte ning neist **9** vajas edasist lähemat uurimist ja menetlemist. **5** ettevõtja puhul tuvastati EL kehtestatud ühtsete reeglite rikkumisi. Neist **viiest** ettevõtjast **4** olid siseriiklikud teenusepakkujad ja **1** prantsuse päritolu teenuseosutaja.

Lisaks tuvastati **4** ettevõtja puhul, et ei täideta 50% ettemaksu nõuet, mis tuleneb siseriiklikust regulatsioonist. Eesti ettevõtjatele (8) edastati sellesisulised märgukirjad nõudega puudused likvideerida ning prantsuse päritolu ettevõtja osas algatati menetlus läbi CPCS süsteemi. Sweep Day lõplikud kokkuvõtted ja tulemused koostatakse ning avalikustatakse 2010 aasta kevadel.

### **CPCS statistika**

#### **Ametile on saabunud 2009.a CPCS vahendusel 5 täitemeetme taotlust ja 2 infomeetmetaotlust järgmistest riikidest:**

- Infomeetmetaotlus Rootsist (Justitia Kreditest – kodulehel esitletud teabe mittevastavus kaugmüügi ja ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooniga)\*
- Täitemeetmetaotlus Saksamaalt (Autohandel – pakkumised autode ostu kohta, mis olid vastuolus kauplemisvõtete regulatsiooniga)\*
- Täitemeetmetaotlus Lätist (Viasat – pakkumised teenuse soodushinna kohta, mis ei vastanud tõele – vastuolus kauplemisvõtete regulatsiooniga)\*
- Infomeetmetaotlus Rootsist (J.J.Europe - sidevahendi abil sõlmitud lepingutele kehtestatud nõuete mittetäitmine ja ebaausate kaubandustavade kasutamine internetis kasutatud autode hindamise teenuse puhul)\*

- Täitemeetmetaotlus Lätist (Bakker Holland – pakkumised kataloogist, mille puhul anti eksitavat teavet, et 14 päeva jooksul tellijatele kingitus, sundides tarbijaid kiiresti otsustama – vastuolus kauplemisvõtete regulatsiooniga)\*
- Täitemeetmetaotlus Lätist (Tellimiskeskus/BonPrix – kaugmüügi ja e-kaubanduse nõuete mittetäitmine kaupade müügil internetis)
- Täitemeetmetaotlus Rootsist (J.J.Europe – sidevahendi abil sõlmitud lepingutele kehtestatud nõuete mittetäitmine ja ebaausate kaubandustavade kasutamine internetis kasutatud autode hindamise teenuse puhul)
- Infomeetmetaotlus Rootsist (Online Appl - sidevahendi abil sõlmitud lepingutele kehtestatud nõuete mittetäitmine ja ebaausate kaubandustavade kasutamine internetis teatava hindamisteenuse osutamisel)

*\* lõpetatud juhtumid.*

2009. aastal oli töös ka 2008.aasta lõpul Lätist edastatud täitemeetme taotlus seoses Destina OÜ tegevusega, kelle teenus lubas võita õnnemängudes, mis oli vastuolus ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooniga. Samuti lõpetati 2008. aastal alguse saanud täitemeetme taotlus Soomest (IK Net Netrauta veebipood, kus soodushinnad olid esitletud eksitavalt ning seega oli vastuollu mindud ebaausate kauplemisvõtete regulatsiooniga.

### **Tarbijakaitseamet on 2009.a edastanud CPCS vahendusel 6 täitemeetme taotlust järgmistele riikidele:**

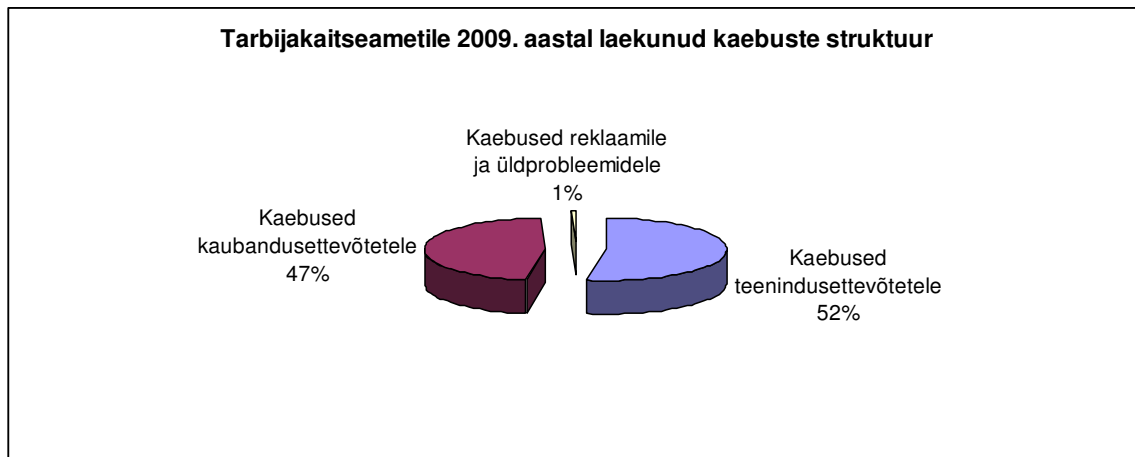
- Suurbritannia (EuropCar UK – ebaausate kauplemisvõtete kasutamine autorendi teenuse osutamisel)\*
- Leedu (UAB Interneto Partners /Bookinghouse/ -ebaausate kaubandustavade kasutamine lennupiletite müügil seoses eksitava teabega pagasi registreerimisel)
- Läti (Airbaltic – ebaausate kaubandustavade kasutamine lennupiletite müügil)
- Soome (Mediahub – ebaausate kaubandustavade kasutamine SMS sisuteenuste osutamisel)\*
- Austria (Gasthof Maikirchen- ebaausate kauplemisvõtete kasutamine majutusteenuse osutamisel seoses eksitava teabe andmisega)\*
- Prantsusmaa (Fotovista – kaugmüügi ja e-kaubanduse nõuete mittetäitmine elektrooniliste kaupade müügil internetis).

*\*2009. aastal lõpetati neist juhtumitest EuropCar'i, Gasthof'i ning Mediahub'iga seotud menetlused. Samuti lõpetati 2009.aastal ka Rootsile 2008. aastal edastatud täitemeetme taotlus lennuettevõtja ebaausate lepingutingimustega seoses asenduspileti hinnaga.*

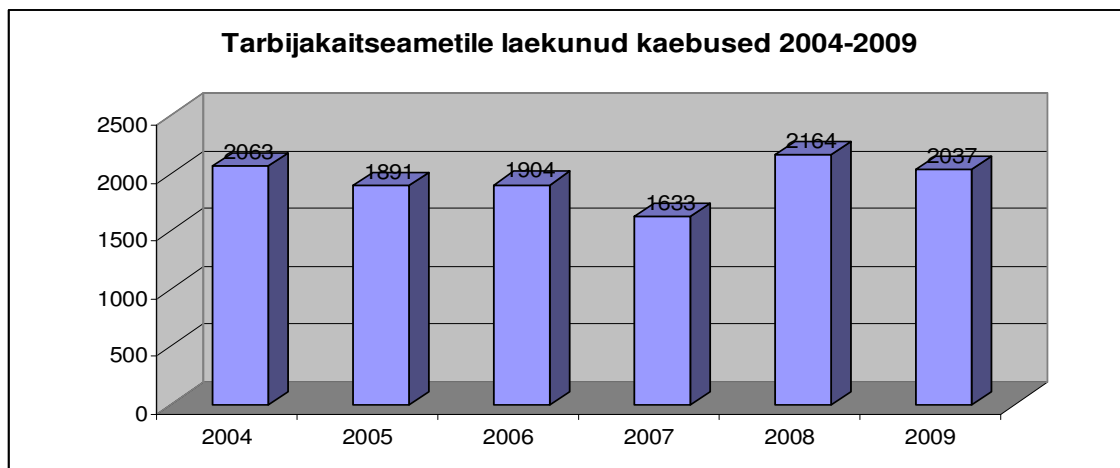
Vanematest juhtumitest on veel menetluses Portugalile edastatud täitemeetme taotlus seoses mobiilisuteenust pakkuva ettevõtja tegevusega (2008).

## 6.TARBIJAKAEBUSED

Tarbijad esitasid 2009.aastal Tarbijakaitseametile kokku **2037** avaldust, nendest **954** kaubandus-, **1072** teenindusettevõtete ning **3** müügiedenduse, **1** reklaami ja **7** üldprobleemide kohta (Joonis 5), millest lahendati 1774 avaldust. Tarbijakaitseameti poolt lahendatud avaldustest on 263 (12,9%) edastatud 2009. aastal tarbijakaebuste komisjonile.. Teistele asutustele edastati vastavalt pädevusele 1 avaldus. Avalduste arv võrreldes 2008.aastaga on vähenenud 127 avalduse võrra, kusjuures vähenesid peamiselt teenindusega seotud kaebused.



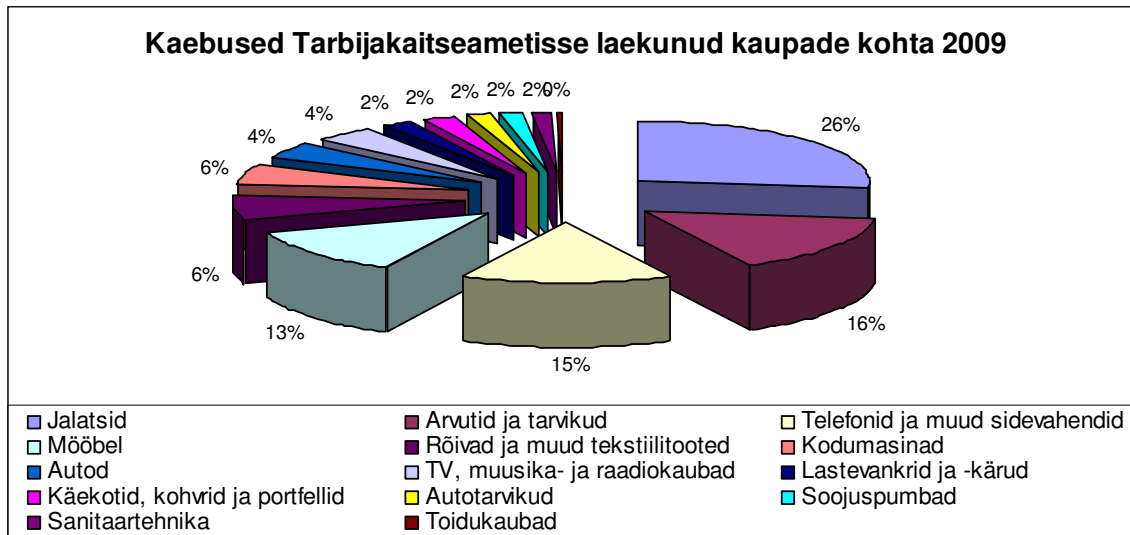
Joonis 6



Joonis 7

## 6.1 Kaubandus

Kaubanduse kohta laekus 2009. aastal kokku **954** avaldust. Tööstuskaupadest oli enim kaebuseid jalatsite (231 kaebust), arvutite ja tarvikute (135 kaebust), telefonide ja muud sidevahendite (127 kaebust), mööbli (110 kaebust) jne. kohta. Toidukaupade ja toitlustamise kohta on tehtud kokku 2 avaldust.



Joonis 8

**Jalatsite** kohta esitati 2009. aastal kokku **231** kaebust, millest 53 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 178 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **178** järelepärimisele, mis puudutasid erinevaid jalatsitega seotud probleeme. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on järelepärimiste arv suurenenud 58 võrra.

Kaebuste arvu mõningane suurenemine on ühelt poolt tingitud asjaolust, et tarbijad soovivad oma kaebuses enam, kui kauplejad lahendusena pakuvad. Kauplejad suhtuvad jätkuvalt tähelepanelikult tarbijate kaebustesse ja teisalt selgitavad nii kauplejad kui Tarbijakaitseameti inspektorid tarbijatele antud vastustes esitatud soovi mõistlikkust, põhjendatust või vastavust seaduses sätestatule. Ameti poolt lahendatud avaldused võiks tulemuse järgi jagada orienteeruvalt kolmeks võrdseks osaks:

- põhjendamatud kaebused, mis jäid kaupleja poolt lahendamata;

- kaupleja poolt lahendatud kaebused vastavalt tarbija poolt esitatud nõudele, sest jalatsil esinesid tootmisest tingitud vead;
- osaliselt rahuldatud kaebused, sest tarbija nõue ei olnud kooskõlas seaduses sätestatuga või lahendas kaupleja tarbija pretensiooni vastutuleku korras.

Tarbijad soovisid kaebustes jalatsite eest makstud summat kohe tagasi ning polnud nõus parandamise või asendamisega; ei oldud rahul kaupleja hinnanguga, vaid sooviti eksperdi arvamust; pöörduti Tarbijakaitseameti poole enne kaupleja poole pöördumist jne.

**Arvutite ja arvutitarvikutega** seotud probleemide kohta esitati kokku 135 kaebust, millest 34 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 101 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv kasvanud 13 võrra ja komisjonile edastatud kaebuste arv 18 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 222 arvutite ja arvutitarvikute probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 58 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

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

- tarbija soovis pärast teistkordset remonti lepingust taganeda ja nõudis ostusumma tagastamist, kuna ei usalda enam seda toodet või ka firmat; kuid kaupleja eiras tarbija soovi ja parandas toote kolmandat korda;
- arvuti on olnud remondis väga pikka aega, peamisest varuosade eeldatust pikema tarneajaga, millega tarbijale põhjustatud olulisi ebamugavusi. Siinkohal tuleb märkida, et Tarbijakaitseameti poolt tarbija kaebuse edastamise järel on mitmed garantiiremondi teostajad arvuti tarbijale tagastanud ja vastanud, et kaebus on leidnud mõlemaid osapooli rahuldava lahenduse.;
- kaupleja ei selgita tarbijale VÕS § 218 lg 2 sätet, mille kohaselt kuuekuulist tähtaega ületaval perioodil peab asja lepingutingimustele mittevastavust tõendama tarbija kui kaupleja tootmisdefekti olemasolu ei kinnita;
- kaupleja oli nõus toodet ainult kas tasuta remontima või asendada tuginedes garantiitingimustes kirjutatule ning lepingule tootja poolt volitatud esindajaga. Siin tuleb märkida, et mõnel juhul on kaupleja keeldunud seetõttu, et soovides tulla vastu tarbijale, oli varasemalt ära remontinud toote;

- kaupleja ei rahulda tarbija nõuet, sest arvuti oli korduvalt remondis erinevate vigadega või arvuti on korduvalt remondis sama veaga, kuid kuna remontide vahe on kuni 10 kuud leiab kaupleja, et tegemist ei ole esimese remondi ebaõnnestumisega.

Asja parandamine ebaõnnestub juhul, kui puudus, mida parandamise teel kõrvaldada üritati, ilmneb pärast parandamist uuesti või kui parandamise tagajärjel tekib uus puudus, mis kujutab endast lepingutingimustele mittevastavust VÕS § 217 ja 77 mõistes. Parandamise või asendamise ebaõnnestumise korral ei pea ostja andma müüjale võimalust asja veelkordseks asendamiseks või parandamiseks. Tarbijal on õigus valida lepingu täitmise ja sellest taganemise vahel, samuti võib ta soovi korral piirduda hinna alandamisega. Probleemiks on arvuti emaplaadi korduva vahetuse korral ka vahetatud detailile pretensiooni esitamise aja jätkumine VÕS § 227 mõistes, milles TKA ja kauplejad on erinevatel seisukohtadel. Tarbijakaebuste komisjonile esitatud kaebused on saanud selles osas nii tarbijale positiivseid lahendusi kui ka negatiivseid, kuna iga kaebuse asjaolud on erinevad.

- arvuti oli antud garantiiremonti, misjärel nõuti vea mitteilmnemisel või mehaanilise vigastuse tõttu diagnostikatasu;
- arvuti tarkvaraline probleem, kaupleja vastab, et tarkvara ei kuulu garantii alla, jättes esimese kuue kuu jooksul tarbijale tõendamata, mis põhjusel tarkvara probleemid tekkisid.

Arvuteid ja muid tehnika- ja elektroonikakaupu müünud **OÜ Enter ITMarket** erinevates Eesti piirkondades asuvate esinduste ukсед suleti juulis pankrotihalduri korraldusel seoses pankroti väljakuulutamisega. Tarbijad, kes olid viinud oma rikkiläinud tooted remonti, ei saanud neid enam kätte. Samuti ei olnud võimalik nõuda puuduste kõrvaldamist garantiikorras või lepingust taganemist, kui garantiiaandjaks oli olnud OÜ Enter ITMarket. Amet soovitas tarbijatel esitada nii oma rahalised kui ka asjade tagastamise nõuded pankrotihaldurile. Parandamise probleemidega oli tarbijatel võimalus pöörduda ka otse iseseisvalt tootja poole garantiiremondi teostamiseks.

**Telefonide ja muude sidevahenditega** seotud kaebusi oli kokku **127**, millest 11 edastati tarbijakaebuste komisjonile ja 116 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aasta sama perioodiga on nii esitatud kui ka komisjonile edastatud kaebuste arv jäänud samale tasemele. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka

154 telefonide ja muude sidevahendite probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 68 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Tarbijatel tuli tegemist teha nii mehaaniliste kui niiskuskahjustustega; telefoni remonti viies fikseerisid kauplejad puudused pealiskaudselt; mobiiltelefoni garantiiremondist kättesaamisel nõuti vea mitteilmnemisel või mehaanilise vigastuse korral diagnostikatasu; korduvad garantiiremondid, kuna eelnevalt on need ebaõnnestunud; aku ei kesta nii kaua, kui müügiparameetrites lubatud on; Internetist allalaaditud mängude ja muusika jms kaasnenud arvutiviirused jms.

Mobiiltelefonide tehniliste võimaluste laienemisega esineb ka tarbijate poolt "surfamist" internetis, mis põhjustab telefonide töös tarkvaralisi häireid, mis omakorda põhjustavad vaidlusi rikke tekkepõhjuste üle.

**Mööbli** kohta esitati kokku **110** kaebust (sh 12 kaebust mööbli valmistamise kohta), millest 22 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 88 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv 59 võrra vähenenud, komisjonile edastatud kaebuste arv on jäänud samale tasemele. Kaebuste arvu vähenemine 2009.aastal on tingitud asjaolust, et 2008.aastal oli järsult suurenenud pankrotistunud firmade kohta esitatud kaebuste arv. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 98 mööbli probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 26 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Mööbliprobleemid saab kokku võtta järgmiselt:

- kaupleja poolt lubatud tähtaja jooksul tarbijale tellitud mööbli või osade mööblidetailide mittetarnimine või paigaldamata jätmine;
- mööbli korduvremont, mille põhjuseks omakorda on kas mööbli madal kvaliteet või madalakvaliteediliste materjalide kasutamine köögimööbli või pehme mööbli valmistamisel;
- köögimööbli mõõtude mittevastavus tellitule või valmismööbli mittevastavus näidisele;  
Samas on raske hinnata erinevust mõõtude järgi tellitule, kuna tööde käigus on tehtud sageli mitmeid jooniseid, kuid jäetud mõlemapoolselt allkirjastamata või on kokkulepped olnud hoopis suuliselt või siis on tellimus täidetud kataloogifoto järgi, mis ei anna alati täpset ülevaadet tootest.



- näidise ostmine müügisaalist, kuid alles kodus selgub, et mööbliese on lisaks müügisaalile saanud kannatada ka lahtivõtmisel ning transportil ja tarbijale enam ei sobi.

**Rõivaste ja muude tekstiiltoodete** kohta esitati kokku **53** kaebust, sellest 15 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 38 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aastaga on rõivastega seotud avalduste arv suurenenud 8 võrra ja komisjonile edastatud kaebuste arv on suurenenud 9 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **81** rõivaste ja muude tekstiiltoodete probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 28 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Rõivaste puhul kurdeti kõige enam selle üle, et peale pesu eseme välimus muutus (suuresti hooldusteabe eiramise või selle puudumise vms pärast); kandmise käigus on tekkinud tootele rebendid, kortsumine või on riideese muutunud topiliseks ningkulunuks.

**Kodumasinade** kohta esitati kokku **50** kaebust, millest 6 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 44 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv suurenenud 6 kaebuse võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 87 kodumasinade probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 25 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Põhiprobleemid on nagu tehnikatoodetel ikka – rikkimine ning sellele järgnev toote parandus, mis venib liialt või ei anna soovitud tulemusi. Samuti on olnud probleeme kasutusjuhendiga – tarbijale ei anta kaasa eestikeelset kasutusjuhendit või ei loe ta ise seda enne toote kasutamist ning põhjustab valesti kasutamisega tootele puuduseid.

**Autodega** seotud kaebusi esitati **38**, neist 20 kaebust kasutatud autode kohta. Tarbijakaebuste komisjonile on edastatud 5 kaebust. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv suurenenud 20 võrra ja kasutatud autode osas 7 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **116** autode ja muude mootorsõidukite probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil ning autotarvikute küsimusi käsitlevale järelepärimisele, mis on võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Tarbijatel on olnud probleeme nii uute kui kasutatud autodega:

- kasutatud autode tehniline seisukord ei vasta eeldatule;

Põhilised probleemid on olnud selles, et ostes kasutatud auto, saab tarbija müügimehe käest positiivse hinnangu pakutavale autole. Mõne aja pärast, kui autoga minnakse hooldusesse selgub, et auto on avariiline või vajab lähemal ajal suuremahulist remonti, mille hind võib ületada soetatud auto maksumuse.

- uute autode korduvad garantiiremondid erinevate vigade või sama vea kõrvaldamiseks;  
Avaldunud vea kõrvaldamiseks asendatakse erinevaid detaile või sõlmi, kuid tulemuseta ning mida võib hinnata kui eelneva remondi ebaõnnestumist (gaasipedaali mittetoimimine, mootori jõuetus, käigukasti vilin, esisilla kolin). Remont põhjustab tarbijale palju ebamugavusi, mille tõttu ta ei soovi enam ostetud autot edasi kasutada. Osadel juhtudel võib vea korduv avaldumine olla kaupleja hinnangul tingitud konarlikest teedest või valedest sõiduharjumustest.
- auto valmistamise aastaarv või odomeetri näit ei vasta tegelikkusele;  
Tarbijal ei ole auto valmistamise aastat enne ostu lihtne kontrollida, kuna seda saab kindlaks teha ainult VIN-koodi abil autofirma müügiesinduse kaudu. Varasema aastaarvu tuvastamisel soovitakse ostetud autost loobuda, samas ei ole võimalik kindlaks teha, kui suurt kahju on kandnud tarbija makstes kõrgemat ostuhinda nõuema auto eest. Autoostja arvates peab odomeetri näit olema auto läbisõit. Autol on küll juures hooldusraamat, mis pahatihti ei kajasta tegelikkus olukorda või on isegi võltsitud.
- kasutatud auto müüjaks on eraisik;  
Mitme kaebuse lahendamise käigus on selgunud, et osad autode müügiplatsil olevad autod on toodud komisjonimüügile. Ostes autot ei pööra ostja tähelepanu asjaolule, et auto müüjaks lepingu järgi on füüsiline isik, kahe eraisiku vahelise kaebuse lahendamine väljub aga Tarbijakaitseameti pädevusest.
- auto ostjaks on juriidiline isik

**TV, muusika- ja raadiokaupade** kohta esitati **35** kaebust, millest 3 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile ja 32 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv jäänud samale tasemel, seda ka komisjoni edastatud kaebuste osas. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 79 telerite, muusika- ja raadiokaupade probleeme

käsitlevale järelepärimisele, mis on 28 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Probleemide olemus ei erine teistest tehnikatoodetest, mistõttu on ka siin enim probleeme toodete rikkiminemise, garantii, remondi, kasutusjuhendite puudumise jms-ga.

**Lastevankrite ja -kärude** kohta esitati **20** kaebust, millest 7 esitati tarbijakaebuste komisjonile ja 13 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv suurenenud 8 võrra ning komisjonile edastatud kaebuste arv suurenenud 3 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **25** lastehooldustoodete probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 21 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Siin võib välja tuua järgmist : kaasaegsetel lapsevankritel on aina rohkem lisafunktsioone – näiteks saab vankriraamile asetada adapterite abil turvahälli, vankrikorvi, käruraami. See aga eeldab, et lapsevanem on kasutusjuhendiga tutvunud ja oskab neid funktsioone kasutada. Samuti kasutatakse mõnikord väikeste ratastega linnakäru maaoludes, mis võib rattaid lõhkuda või liigselt kulutada. Samas on esinenud ka tootja poolset praaki ning seoses sellega probleeme toote remontimisega ning remondi venimisega või ebaõnnestumisega.

**Käekottide, kohvrite ja portfelli**de kohta esitatud 18 kaebust, millest 6 on edastatud tarbijakaebuste komisjoni ja 12 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus. Kaebuste arv on võrreldes eelmise aruande perioodiga jäänud samale tasemele, komisjoni edastatud kaebuste arv on suurenenud 2 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 14 kottide või kohvrite probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 7 võrra enam kui eelmisel aruande perioodil.

Pöördumiste ühe peamise probleemina võiks nimetada asjaolu, et tarbija eeldab odavalt ostetud koti või kohvri puhul kõrgemat kvaliteeti ja kallihinnaliselt täisnahkselt kotilt eeldatakse pikemaajalist vastupidavust. Samas on moes suuremahulised ning pehmed kotid, millesse on võimalik panna palju ja ka rasket kaupa, mistõttu kott ning kotisangad kaotavad oma esmase kuju ja vormi. Kuid osade kaebuste puhul esines ka tootja poolset praaki, näiteks olid kotisangad kaetud materjaliga, mis kasutamisel hakkas maha kooruma.

**Autotarvikute** kohta esitati **14** kaebust. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv suurenenud 6 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka autotarvikutega seotud

probleeme käsitlevatele **42** järelepärimisele, mis on 24 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Tarbijad olid varuosadega hädas, kuna :

- olid kauplusest ostnud mittesobiva varuosa auto tehnilises passis märgitud VIN-koodi alusel;
- ei pööranud tähelepanu sellele, et toodet võib olla rohkem kui üks versioon, mistõttu paigaldamise käigus tuleb uut detaili võrrelda vahetatavaga. Detaili mittesobivusel saab seda vahetada. Tihtipeale lastakse paigaldada tuttavatel, kelle töö ei ole alati kvaliteetne ja kellele pretensioone esitada ei saa.;
- mittesobiva varuosa ost autolammutusest jms.

**Soojuspumpade** kohta esitati kokku **14** kaebust, millest 13 lahendati Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 1 edastati tarbijakaebuste komisjonile. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 16 soojuspumpade probleeme käsitlevale järelepärimisele. Soojuspumpadega seotud kaebuste põhiliseks probleemiks on, et soojuspump ei vasta eeldatud omadustele: ei küta ruume soojaks või ei hoia temperatuuri, teeb suurt müra; aga esinevad ka paigaldusvead.

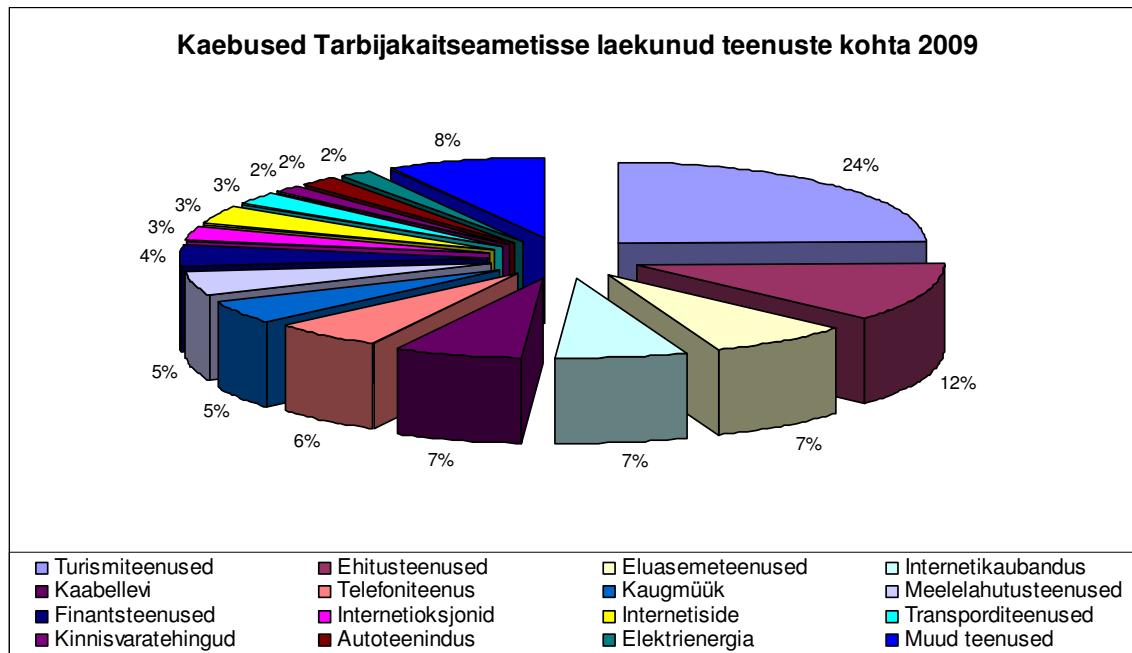
**Sanitaartechnika** kaupade nagu aurusaunad, mullivannid ja vannid, duššinurgad, wc-potid jm kohta esitati kokku **13** kaebust, millest 6 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 7 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv jäänud samale tasemele, kuid komisjoni edastatud kaebuste arv on suurenenud 1 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 7 sanitaartechnika ja ehitusmaterjalide probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on kokku 6 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Sanitaartechnika osas domineerivad kaebused paigalduse osas. Valesti paigaldamine on toonud kaasa veelekkeid, mis omakorda on paaril juhul põhjustanud kahju ka naabritele.

**Toidukaupade** osas esitati kokku 2 kaebust. Võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv vähenenud 8 võrra. Tarbijakaitseametile laekunud mõlemad kaebused puudutasid tellitud peotoitlustamise probleeme, kuna ei peetud kinni kokkulepitust, mistõttu lubatud kvaliteedis ja mahus teenus jäi saamata ning mille kohta hiljem esitatud arvel olid summad, millega ei nõustatud.

## 6.2 Teenused

2009. aastal esitati ametile erinevate teenustega seoses **1072** avaldust. Numbrid näitavad, et teenustest valmistavad tarbijatele kõige enam peavalu turismiteenused (257) kaebust ehk 24,0 % (joonis 7).



Joonis 9

**Turismiteenuste** kohta esitati kokku **257** kaebust, nendest 216 korral pakettreiside kohta (158 kaebust pankrotistunud firmade kohta), 19 kaebust majutuse kohta, 2 kaebust ajaosakute kohta, 3 kaebust viisateenuse kohta ja 7 kaebust olid seotud sõidupiletite probleemidega. Esitatud kaebustest 234 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 23 edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv vähenenud 18 võrra, kuid komisjonile edastatud kaebuste arv on suurenenud 7 võrra.

Kaebuste arvu vähenemine 2009. aastal on tingitud asjaolust, et 2008. aastal oli järsult suurenenud pankrotistunud firmade kohta esitatud kaebuste arv. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **99** turismiteenuste probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 30 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses turismiteenuste probleemidega, saab nimetada järgmisi peamiselt korduvaid probleeme:

- väljalennu hilinemisest tingitud pakettreisi lühenemine;

Osad reisikorraldajad olid niisugusel juhul nõus tarbijale hüvitama üksnes kasutamata jäänud hotelliöö arvestamata, et pakettreisi puhul on tegemist reisiteenuste kogumiga ning tagasiarvestus peab võlaõigusseaduse kohaselt toimuma proportsionaalselt tasutud ja saamata jäänud osaga paketest.

- hotelli taseme ja majutustingimuste mittevastavus tellitule;

Näiteks puudus toas tellitud lisavoodi, lubatud konditsioneer toas kas puudus või ei töötanud, hotellis oli remont pooleli, mis tekitas müra ja tolmu, ligipääs rannale piiratud jms.

- hotelli ülebroneerimisest tingitud asendusmajutus;

Asendushotelli asukoht ja ruumid ei rahuldanud tarbijaid.

- ootustele mittevastav toitlustamine sh jookide osa paketi hinnas;

Toitlustamine kas ei vastanud harjutud hügieeninõuetele või ei rahuldanud toidukogus või toitlustamise aeg.

- puudulik eelinfo;

Näiteks ekskursiooni toimumine vene keeles, mida tarbija ei osanud ja mida nad ei oleks tellinud.

- reisikorraldaja esindaja vähene pühendumus pretensioonide lahendamisel.

Kui 2008. aasta tõi kaasa kolme reisiettevõtja makseraskustest tingitud pankrotid, siis 2009. aastal puudutasid makseraskused ja pankrott kahte reisikorraldajat, mis tingisid reiside ärajäämise ja tarbijate nõuded selles osas.

2008. aasta lõpus sagenesid kaebused **Lighthouse OÜ** peale, kellele kuulutati 05.01.2009 välja pankrot. Tarbijakaitseametile esitati **9** kaebust, tagasimakse moodustas nõudest **81,78 %**.

10.08.2009 jooksis ajakirjandusest jookseb läbi **Embach Tours OÜ** võimalik tegevuse lõpetamine. Samal päeval pöördus Tarbijakaitseamet reisiettevõtja poole täpsustava kirjaga. 14.08.2009 ilmus reisiettevõtja ametlik pankrotiteade, misjärel pöördus Tarbijakaitseamet ajutise pankrotihalduri poole saamaks tagasisidet teadaolevate nõuete suuruselt. Vastavalt turismiseadusele peab reisiettevõtjal oleme registreeritud tagatis vastavalt oma tegevusvaldkonnale ja müügi mahule. Tagatise kasutamise õigus on Tarbijakaitseametil juhul, kui ettevõtte ei

suuda täita oma reisilepingust tulenevaid kohustusi majandusraskuste tõttu. Nõuetekohane tagatis oli Embach Tours OÜ-l olemas ja selle suuruseks oli 200 tuhat krooni.

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

28.08.2009 väljastas amet pressiteate nõuete kogumiseks. Kokku esitati **149** kaebust, õigustatud nõudeid oli **138** tarbijal kogusummas **1 061 827** kr. 05.11.2009 edastas Tarbijakaitseamet tarbijate kaebused Põhja Politseiprefektuurile, kes alustas kriminaalasja menetlust.

Turismiseaduse kohaselt peab reisiettevõtjal oleme registreeritud tagatis vastavalt oma tegevusvaldkonnale ja müügi mahule. Tagatise kasutamise õigus on Tarbijakaitseametil juhul, kui ettevõtte ei suuda täita oma reisilepingust tulenevaid kohustusi majandusraskuste tõttu. Nõuetekohane tagatis oli Embach Tours OÜ-l olemas ja selle suuruseks oli 200 000 krooni.

**Sideteenuste** kohta esitati kokku **173** kaebust, neist kaabel-, digi- ja SAT-TV kohta 73 kaebust, , telefoni- ja mobiilsideteenuste kohta 63 kaebust, internetiside kohta 37 kaebust.

Kaabelviteenuste kohta esitati aruandlusperioodil **73** kaebust, mis on 38 võrra enam kui eelmisel aastal. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka 177 kaabelviteenustega seotud järelepärimisele, mis võrreldes 2008. aastaga suurenes 106 järelepärimise võrra.

Tarbijate pöördumiste üheks suurimaks ajendiks oli kaabeltelevisiooni osas 2009. aasta jaanuaris - veebruaris, oli see, kui 12. jaanuarist 2009 lõpetasid kaabeltelevisiooni operaatorid AS Starman ja AS STV ette teatamata telekanali Pervõi Baldiski Kanal (Первый Балтийский канал) edastamise oma klientidele. Kuivõrd vastavalt elektroonilise side seaduse § 99 lg 3 peab sideettevõtja teavitama lõppkasutajat kirjalikult sideteenuse lepingu muutmise kavatsusest vähemalt üks kuu ette, menetles Tarbijakaitseamet mõlema ettevõtte suhtes väärtegu ning määras ettevõtjatele väärteotrahvi, mis on ka tasutud. Kanali etteteatamata väljalülitamise põhjuseks tõid ettevõtjad kokkuleppe mittesaavutamist kanali edastamise

aluseks oleva lepingu tingimustes kanali omanikuga. Kanali edastamine taastati mõlema operaatori puhul.

**Telefoni- ja mobiilside teenuste** kohta esitati 2009.a kokku 63 kaebust, mis on 14 kaebust rohkem kui eelmine aasta. Esitatud kaebustest lahendas Tarbijakaitseamet 58 kaebust ja 5 edastati tarbijakaebuste komisjonile. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 205 telefoni- ja mobiilside teenustega seotud probleeme puudutavale järelepärimisele, mis on 98 enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Probleemid telefoni- ja mobiilside teenustega võib kokku võtta järgmiselt:

- probleemid vaidlustega arvete suuruse üle seoses tellimata teenusega;

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

- probleemid vaidlustega arvete suuruse üle seoses mittetehtud kõnedega välismaalt nn rändlusteenusega;

Kuna GSM tugijaamade tööraadius on erinev ja ei ole piiratud riigipiiriga, siis olles riigipiiri läheduses on võimalik, et kui kliendi mobiiltelefonis on rakendatud võrgu automaatotsing, aktiveerub rändlusteenuse avatuse korral välisvõrgu operaatori levi. Võrguvalikut telefonis saab aga jälgida vaid telefoni kasutaja (tarbija), operaatoril ei ole võimalik tarbija telefoni võrguvalikut ümber lülitada. Võrguvaliku võimaluste (käsitsi, automaatne) kohta saab telefoni kasutaja infot telefoni kasutusjuhendist, millega tutvutakse enne telefoni kasutuselevõttu. Samuti saab täiendavat informatsiooni oma operaatorilt. Kui tarbija telefonis on automaatne võrgu valik, siis mobiiltelefon valibki kõige tugevama leviga võrgu, kui tarbija valib käsitsi operaatori, siis saab ta valida endale sobivaima hinnaga operaatori.

Euroopa Liidu siseselt on rändluskõnede hinnad ühtlustatud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 27.06.2007 määrusega nr 717/2007, kuid kuna



Venemaa ei kuulu Euroopa Liitu, siis Venemaa operaatorite suhtes nimetatud määrus ei kehti. Mobiilside levi osas on Tehnilise Järelevalve Amet Eesti naaberriikidega sõlminud koordinatsioonilepingud.

- probleemid krediidilimiidi mõistest arusaamisega ning selle ületamisega;

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.

**Internetiside** kohta esitati aruandlusperioodil **37** kaebust, võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv suurenenud 9 võrra. Esitatud kaebustest lahendas Tarbijakaitseamet 32 kaebust ja 5 edastati tarbijakaebuste komisjonile. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **78** internetisidet puudutavale järelepärimisele, mis on 26 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Jättkuvalt tekitab tarbijates segadust mobiilne internet, millel puudub kuutasu ning arveid esitatakse kasutatud mahu põhiselt. Tarbijad ei oska arvestada, milline andmemahu hulk tegelikkuses interneti kasutamiseks kulub ning kuna väga lühikese aja jooksul kasutatakse suures ulatuses teenust, tulevad arved mõne päevaga väga suured. Sagenenud on kaebused selle kohta, et nõue tarbija vastu on arve maksmata jätmise tõttu antud inkassofirmale. Tarbijad leiavad tihti, et kas inkassosse on nõue liiga ruttu üle antud või siis ei ole kaupleja eelnevalt tarbijale teavitanud, et tal on võlgnevus, samas avalduses on tarbijad tunnistanud, et on oma võlast teadlikud. Sellistes olukordades Tarbijakaitseamet tarbijat aidata ei saa, kuna tarbija on jätnud kaupleja ees oma kohustused täitmata ja kauplejal on õigus kasutada kolmandate isikute abi võlgnevuse sissenõudmisel. Tarbijad avaldavad pahameelt ka selle üle, et inkassomenetlus toob tarbijale täiendavaid kulutusi, kuid võlaõigusseadusest tulenevalt on võlgnik kohustatud hüvitama võla

sissenõudmisega tekkivad kulud võlausaldajale.

**Ehitusteenuste** valdkonnas (puit- ja metalluste ning pakettakende valmistamine ja paigaldamine, majaehitus, väiksemamahulised ehitustööd, kinnisvara võõrandamisel garantiitöödega seotud probleemid, uute korterite ehituslikud vead jne) on tarbijad esitanud kõnealusel perioodil kokku **129** kaebust. Neist 91 kaebust puudutas uste ja akendega seonduvat, 13 korteriremonti, 12 majaehitust ning 14 kaebust hõlmas aga konkreetseid kaebusi mitmesuguste ehitustööde suhtes. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv vähenenud 23 võrra ja seda kõikides ehitusteenuse valdkondades. Esitatud kaebustest on lahendatud eelmenetluse käigus Tarbijakaitseametis 104 ja 25 on edastatud tarbijakaebuste komisjonile.

Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **127** ehitusteenuste probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 36 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

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

- ettemaksuga tasutud tellimuse täitmise tähtaegadest mittekinnipidamine kaupleja poolt või isegi täitmisest kõrvalehoidmine;

Alates oktoobrikuu algusest sagesid tarbijate kaebused, kes olid tellinud **Doorland OÜ-lt** nii sise- kui ka välisruumi põhiliselt Tallinna kauplusest Sõpruse pst 145C, tasusid tellimuse maksumusest 50% kuni 100%, kuid uksi kätte ei saanud. Mõnel juhul uksed küll toodi, kuid nende mõõdud ei vastanud tellitule. Kaupleja, vaatamata lubadustele, ei tagastanud tarbijatele raha ega tarninud uksi ka uutel lubatud tähtaegadel. Tarbijakaitseameti poolt edastatud kaebustele andis kaupleja korduvalt lubadusi koos uste tarnega maksta tarbijatele ka viivist tähtaegade ületamise eest. Kaebuste mittelahendamise tõttu toimus 19.10.2009 arutelu uste tarneprobleemidest Doorland OÜ tegevjuhiga, kes väitis, et tellimuste eest tasutud rahad on üle kantud Poola Vabariigis asuvale alltöövõtjale ning sellest tulenevalt ei saa tarbijate nõudmisi raha tagastamiseks täita ning kinnitas, et tarneprobleemid on ajutised. Doorlandi esindaja lubas esitada nimekirja probleemsete tellimuste täiteaegade kohta. Samuti vaatas Tarbijakaitseamet üle OÜ Doorland tellimuslepingu tingimused ning eitas nõude viia tingimused vastavusse võlaõigusseaduses sätestatuga. Kuid kaebuste lahennemine viibis. 04.11.2009 toimunud arutelul kinnitas Doorlandi esindaja jätkuvalt varemõeldut, misjärel saatis TKA Poola

lepingupartnerile **Porta KMI Poland** järelepärimise uksetarnete viibimise ning Doorland OÜ väidetavate rahakannete kohta enne tellimuste täitmisele asumist. Poola tehas teatas vastuskirjas, et nad toodavad Eesti tellijatele mittestandardseid ukseid, mille valmistusaeg on pikem.. Kinnitati raskuste esinemist tellimuste lõpuleviimises, kuid sellest on teavitatud koostööpartnerit. Samas lisati, et hetkel on suur kogus toodangut väljastamiseks valmis, täpsemat teavet saab Doorland OÜ-lt viidates koostöö üksikasjade konfidentsiaalsusele. Kaebuste mittelahendamisest tingitult esitas TKA 16.11.2009 kirjas Põhja Politseiprefektuurile ülevaate kõnealuselt probleemistikust, et viimane saaks pädevuse piires võtta tarvitusele meetmed tarbijate huve kahjustava tegevuse lõpetamiseks. Ka järgmistele TKA pöördumistele andis kaupleja vastuse uute tarneaegadega, märkides, et mõni tellija on ukсед ka kätte saanud. Kahjuks Doorland OÜ oma tegevust 2010.a ei taastanud ning sulges müügisalongi. TKA soovitas tarbijatel taotleda raha tagasisaamist kohtukorras. 10.02.2010 avaldati [www.ametlikudteadaanded.ee](http://www.ametlikudteadaanded.ee) OÜ Doorland likvideerimisteade.

Lisaks eelmainitutele tuleb lisada OÜ Uksed.EE, kes küll annab tellijatele lubadusi ettemaksud tagastada, seda aga paremate aegade saabudes.

- kaupleja poolt ebatäpsete aknamõõtude võtmine, mis tekitab hilisemaid akende paigaldus- ja eksploatatsiooniprobleeme;

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

- hiljem avastatud kriimustused ja triibud aknaklaasidel või ukseespoonil;

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

- lohakalt või oskamatult teostatud aknatäidete tööd;
- uste valmistamisel kaupleja ei pea kinni tellimise aluseks olnud näidisest, samuti jätab soovida nii uste valmistamise kui ka värvkatte kvaliteeti. Lisaks probleemid ukselekkudega, mis ei vasta tellituile ning ei oma mingeid päritolu tundemärke;

- kaupleja lõputud suulised katteta lubadused vaegtööde tegemiseks või lõpetamiseks (nn tarbija lollitamine), mis viivad tarbija kannatuse katkemiseni.

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

- 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.

- ehitustööde teostamise madal kvaliteet, lõpetamata ehitustööd või kõrvaldamata ehitusgarantiilised vead;

Lähtuvalt ehitustööliste madalast kvalifikatsioonist varasematel aastatel, teisalt aga ehitustegevuse soikumisest viimasel aastal, ei suuda ehitusfirmad tagada ehitustööde lõpetamise ja ehitusgarantiiliste vigade kõrvaldamise tähtaegselt.

- ehitusfirma n-ö. ärakadumine.

Ehitustegevuse soikumise tõttu on ehitusfirmadega kontakti saavutamine raskendatud: telefonid on välja lülitatud ja kontorid ära kolinud.

**Internetikaubandusega** seotud kaebusi esitati 2009.a **73** korral, mis kõik lahendati menetluse käigus. Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv vähenenud 107 võrra, tarbijakaebuste komisjonile kaebusi ei edastatud. Kaebuste arvu märgatav vähenemine on seotud ka 2008. aastal nn sendioksjonite kohta esitatud kaebuste vähenemisega 2009. aastal. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 270 järelepärimisele, mis puudutasid internetikaubandusega seotud probleeme, mis on 174 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Kaebuste esitamise peamiseks põhjuseks oli tellitud ja ettemakstud kauba mittetarnimine või kättesaamise viibimine. Kaebuste menetlemise käigus kontrollis Tarbijakaitseamet OÜ Keyholm ([www.topmarket.ee](http://www.topmarket.ee)) tegevust ka kaupleja juriidilisel aadressil. Selgus, et kauplejaga kontakti saada ei ole võimalik ja ta hoidub teadlikult kõrvale lepingulistest kohustustest, mistõttu

Tarbijakaitseamet edastas kaebuste materjalid Põhja Politseiprefektuurile, kus algatati kriminaalmenetlus. Samasisulised pöördumised esitati ka OÜ Estbay ([www.estbay.ee](http://www.estbay.ee)) kohta, mis hiljem edastati Lõuna Politseiprefektuurile kriminaalmenetluse algatamiseks. Peamiselt eraisikute vahelisi tehinguid vahendava [www.osta.ee](http://www.osta.ee) seotud pöördumiste puhul on tekitanud inimestele arusaamatust vahendaja poolne trahvinõude esitamine juhul, kui enampakkumise võitnud inimene lepingus ettenähtud aja jooksul asja välja ei ostnud. Mitmete kaebuste puhul on selgunud, et tehing portaalis [www.osta.ee](http://www.osta.ee) on tehtud kahe eraisiku vahel.

**Internetioksjonid** ehk nn sendioksjonitega seotud kaebusi esitati **31** korral. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka sendioksjonite probleeme käsitlevale 35 järelepärimisele.

Kaebuste kohaselt ei väljastanud oksjoni korraldajad võidetud kaupu lepingus märgitud tähtaja jooksul ega vastanud tarbijate pöördumistele. Aasta teisel poolel on internetioksjonitega seotud pöördumiste osakaal märgatavalt vähenenud.

**Meelelahutusteenuste** osas on esitatud kokku **51** kaebust, nendest kontsertide kohta 10 korral, spordiürituste kohta 11 korral, SMS teenuste kohta 22 korral ja muude ürituste kohta 8 korral. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv 2 võrra vähenenud. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **174** meelelahutusteenuste probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 122 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Kontsertide osas oli enamus kaebusi seotud 2009.aasta alguses toimunud vene bändi Mumiy Troll kontserdile mittepääsemisega, mis kõik lahenesid peale Tarbijakaitseameti sekkumist. Spordiürituste kohta esitatud kaebustest pooled olid tingitud suve lõpus FMX Freestyle MX Show ja Tallinn Drift 2009 mittetoimumisest. Kaebuste menetlus jätkub 2010.aastal.

SMS-teenusega seotud kaebuste puhul oli tarbija testi tegemiseks või siis mingi helina, pildi, horoskoobi tellimiseks endale teadmata liitunud kas siis arvuti või telefoni kaudu teenusega, mille eest saab tarbija iga nädal sõnumi teenuse lingiga ja lisandub iga nädal telefoniarvele 27 kuni 50 krooni. Tarbijad kinnitavad, et teenust tellinud ei ole või on seda teinud keegi kolmas isik. Tarbijakaitseamet on üle kontrollinud kodulehe vahendusel liitumise ning tuvastanud, et teenust ei aktiveerita kui tarbija telefonile saadetud parooli ei sisesta. Seega saab teenusega liituda vaid isik, kelle kasutuses on numbrit kasutatav telefon. Samuti on üle vaadatud ka teenuste kasutajatingimused ning viidud kooskõlla kehtiva seadusandlusega.

**Kaugmüügi** kohta esitati **51** kaebust, millest 7 oli sidevahendi abil sõlmitud lepingute, 50 postimüügi ja 10 koduuksemüügi kohta. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv kasvanud 22 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **90** kaugmüügi probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 44 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

2009.aasta lõpukuudel sagesid järsult mitmete postimüügifirmade kaudu järelmaksuga tellinud, kuid osamaksete mittetasumise tulemusel inkassofirmalt võlateate saanud tarbijate kaebused. Kaebuste menetlemise käigus selgunud võlaõigusseaduse sätete erinevast tõlgendamisest tingitud probleemistiku aruteluks toimus 29.12.2009 kohtumine **Lindorff Eesti AS** esindajatega, milsjärel edastati veelkordselt tarbijate kaebused võimaliku kompromisslahenduse saavutamiseks. Tarbijakaitseameti ja Lindorff Eesti AS vahel toimunud arutelu tulemusena oli Lindorff Eesti AS valmis loobuma nõudekuludest, mis on võlgnevusest maha arvatud.

Postimüügi mitmed kaebused on põhjustatud Leedu ettevõtte **UAB IMP Baltic** tellimuse lõpetamisega tekkinud probleemide kohta. Kui aasta esimesel poolel said kaebused menetluse käigus positiivse lahenduse, siis suvel toimunud ettevõtte juhtkonna vahetus järel ei vastanud kaupleja enam ühelegi Ameti kirjale. Tarbijakaitseamet on edastanud kaebused menetlemiseks Euroopa Liidu tarbijate nõustamiskeskusele (ECC Estonia), kuna UAB IMP Baltic on Leedus registreeritud ettevõtte, ning edaspidi lahendatakse kaebusi koostöös Leedu EL tarbijanõustamiskeskusega.

Koduuksemüügi kaebuste põhjuseks on 14päevase taganemisõiguse mittetähtaegne kasutamine või taganemisõiguse tähtaegne kasutamine, kuid seda pärast asja kasutamist.

**Finantsteenuste** kohta esitati **45** kaebust, neist kaebust on seotud nn SMS-laenuga. Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv suurenenud 26 kaebuse võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 189 finantsteenuste probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 92 võrra rohkem kui eelmisel aruandeperioodil. Järelepäringutes soovisid tarbijaid selgitusi nii laenulepingute osas laenuintressi, viiviste ja kõrvalkohustuste nõudmiste aluste ja vähendamise osas võimalust vähendamist.

Tarbijate kaebused seisnesid rahulolematuses panga klienditeenindajate edastatud infos lepingu sõlmimisel, laenu taotluse ja maksepuhkuse avalduse mitterahuldumises ning panga võimetuses ülekande käsu tagasi võtmisel. Mitmed kaebused olid tingitud liisingilepingu ennetähtaegsel ülesütlemisel krediitdivõtjapoolse lepingu rikkumise tõttu talle esitatud

liisingvara realiseerimise kulude nõudega mittenoostumisest. Ka on esitaud kaebusi panga poolt võlgnevuse edastamise kohta inkassole ilma laenuvõtjat teavitamata. Nn SMS-laenude kohta esitatud kaebust puudutasid lepingutingimuste erinevat tõlgendamist ja viiviste ja leppetrahvide vähendamist, kuid see on võimalik ainult tsiviilkohtu kaudu.

**Transporditeenuste** kohta esitati **27** kaebust, nendest 8 lennuliikluse, 5 laevaliikluse, 5 kaugbussiliikluse, 1 taksoteenuse ning 1 riigisisese bussiliikluse kohta. 7 kaebust on tingitud probleemidest erinevat liiki sõidupiletitega. Võrreldes eelmise aruande perioodiga on kaebuste arv järsult vähenenud, kokku 55 kaebuse võrra. Kaebuste arvu vähenemine 2009. aastal on tingitud asjaolust, et 2008. aastal oli järsult suurenenud pankrotistunud laevafirma Superseacat OÜ kohta esitatud kaebuste arv. Kaebuste arvu vähenemine 22 võrra on ka lennuliiklusega ja 2 võrra kaugbussiliiklusega seotud kaebuste osas. Samale tasemele on jäänud riigisisese bussiliiklusega ja taksoteenustega seotud kaebuste arv. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **63** järelepärimisele, mis puudutasid transporditeenustega seotud probleeme. Ka järelepärimiste arv on vähenenud 22 võrra.

Kaebused **lennuliikluse** osas on olnud üldist laadi: probleemid rikutud pagasi või pagasi kadumisega, lendude vahele jäänud ajavahe ebapiisavus, edasilennul lennuklassi muutumine, aga ka küsimused lennupiletite hindade kohta.

**Kaugbussiliikluse** kohta esitatud kaebused käsitlevad bussi väljumise aja ebatäpsuse ja sellest tekkinud kahju probleeme ning OÜ Lighthouse pankrotistumise tõttu ärajäänud reiside hüvitamist.

**Laevaliikluse** kohta esitatud kaebused on seotud ärajäänud jõuluprogrammiga laeval, OÜ Superseacat pankrotistumise tõttu ärajäänud reiside hüvitamisega ja kinkekaardi kasutamisega.

**Autoteenindusega** seotud kaebusi esitati kokku **20** kaebust, millest 14 on lahendatud Tarbijakaitseameti poolt eelmenetluse käigus ja 6 edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv vähenenud 10 võrra, kuid komisjonile edastatud kaebuste arv on jäänud samale tasemele. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka autoteeninduse probleeme käsitlevale **63** järelepärimisele, mis on **28** võrra vähem kui eelmisel aruandeperioodil.

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

- probleemid töö maksumusega;

Puudulik hinnakalkulatsiooni vormistamine või vormistamata jätmine. Tihti peale lepitakse kokku töö teostamine mingi summa eest, mida hiljem

suvaliselt muudetakse ning mis lõppsummana märgitakse ka maksekviitungile. Kaebuse korral tekib segadus, kuna puudub tellitud töö ja teostatud töö kindlaks tegemise võimalus. Samuti on probleemiks olnud teostatavate tööde kalkulatsioonisumma st eelarve ületamine tarbijalt nõusolekut küsimata. Tarbijad lihtsalt seatakse fakti ette, et maksta tuleb nüüd niipalju, mõnikord võib arvel olev summa ületada ka tarbija maksevõime. On ka vastupidiseid probleeme, kus tööde teostamisel selgub, et tuleb teha täiendavaid kulutusi, tarbijalt küsitakse nõusolekut ja ka saadakse, kuid küsimist-vastamist ei vormistata kuskil kirjalikult. Tarbija hiljem ei tunnista nõusoleku andmist ning tasumisel vaidlustab makstava summa.

- konkreetse rikke tuvastamise oskamatus autoremontija poolt

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

- rikete kõrvaldamine mitte teenindanud autoremondifirmas, vaid mujal

Tarbijad ei pöördu remonditud või kõrvaldatud vea taastekkimisel pretensiooniga teenust osutanud autoteeninduse poole, vaid lasevad vead kõrvaldada teises autoremondifirmas ja alles seejärel pöörduakse kahjunõudega esimese remondifirma poole, kes kahjunõudega aga ei nõustu, kuna ei saanud halvasti teostatud remondis veenduda.

- kauplusest ostetud autovaruosa ei sobi autole või on oskamatult paigaldatud
- 

Näitena võib välja tuua sõidu ajal purunenud roolivõimendi juhtumi, kus tarbija hinnangul oli tegemist mittesobiva varuosa müügiga ja kaupleja hinnangul on tegemist oskamatu paigaldusega. Mittesobiva varuosa korral oleks paigaldaja kui oma ala professionaal seda märkama ja siis oleks saanud osa vahetada, kuid varuosa paigaldajaks oli tuttav naabrimees.

- Mitme kaebuse puhul oli tegemist juriidilisest isikust avaldajaga, kelle kaebuse menetlemine ei kuulu Tarbijakaitseameti pädevusse.

**Eluasemega seonduvate teenuste** kohta esitati 2009.a aastal kokku **80** kaebust, mis on võrreldes eelmise aastaga 9 võrra enam.



Enim kaebusi esitati jäätmeveo 20 ja elektri kohta 19, vähem oli kaebusi kütte 10, gaasi ning vee ja kanalisatsiooni probleemide kohta mõlemad 6, kusjuures ka sellelaadiliste kaebuste arv on mõnevõrra suurenenud võrreldes eelmise aruandeperioodiga. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 257 järelepärimisele, mis puudutasid eelpool loetletud teenustega seotud probleeme.

Jätkunud on koostöö Tallinna Ettevõtlusameti Hinna ja Tarbijakaitse teenistusega, kellele oleme kokkuleppeliselt edastanud lahendamiseks tarbijate päringuid ja kaebusi, mis on seotud põhiliselt korterelamute elanike vaidlustega (põhiliselt vaidlustatakse haldajate poolt korteriomanikele esitatavate kommunaalarvete õigsus) haldusettevõtetega Tallinna linnas ja selliste monopoolsete kauplejatega nagu AS Tallinna Küte ja AS Tallinna Vesi. Palju probleeme tekitavad majaelanike nõuded haldajatele seoses soovidega teostada elamute remont- või renoveerimistöid. Seejuures ei saada vahel aru aga asjaolust, et tööde tellimine (st majaelanike tahte täitmine) eeldab ka nendepoolseid rahaeraldusi.

**Jäätmeveo**, peamiselt korraldatud jäätmeveo probleemide kohta laekus **20** kaebust, mis võrreldes eelmise aruandeperioodiga on suurenenud 8 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **64** jäätmeveo probleeme käsitlevale järelepärimisele.

Suurem osa jäätmeveo kohta käivaid pöördumisi on seotud korraldatud jäätmeveoga. Probleemid on lepingu sõlmimise kohustusega ning arvetega mittenõustumisega. Kuna korraldatud jäätmeveo küsimused kuuluvad vastavalt jäätmeseadusele kohaliku omavalitsuse pädevusse, on enamuse selleteemalisi kaebusi edastatud vastavale omavalitsusele või teavitanud avaldajat omavalitsuse poole pöördumise vajadusest kui pöördumisest ei ilmne, millise piirkonnaga on tegu. Enamasti laekuvad avaldused piirkonnast, kus on alles esmakordselt toimunud korraldatud jäätmeveoga liitumine. Suurimat rahulolematust on tekitanud korraldatud prügiveo teema just nendes piirkondades, kuhu inimesed on ehitanud suvilad, mida ei kasutata aastaringelt, sellest tingitult on pöördumisi on ka võlataadete ja tühisõidu tasudega.

**Elektrienergia**, so elektrienergia ettevõtete tegevuse kohta esitati kokku **19** kaebust, mis võrreldes eelmise aastaga on suurenenud 4 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka **74** elektrienergia probleemidega

seotud järelepärimisele, mis on 31 võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses elektrienergia probleemidega, võib nimetada peamised probleemid:

- tarbijad ei nõustu elektriarvesti näitude arvestamisega ja arvesti töö õigsusega;

Tarbija ja Eesti Energia (EE) vahelisi lepingulisi suhteid reguleerivad võrguettevõtja OÜ Jaotusvõrk võrgulepingu tüüptingimused, mille kohaselt tagab võrguettevõtja temale kuuluva mõõtesüsteemi nõuetekohasuse ning korraldab vastavalt ettenähtud sagedusele selle perioodilise teenindamise (sealhulgas kontrolli, vahetuse või taatluse). Kontrolli teostab EE esindaja testriga ja kui ilmneb, et arvesti ei loe elektrienergia koguseid õigesti st arvesti ei fikseeri tegelikult tarbitud elektrienergia kogust, siis koostatakse selle kohta olukorra fikseerimise akt, kuhu märgitakse kliendi andmed ja mõõtmise tulemused ning lühikirjeldus tuvastatud probleemile. Akti ja elektriarvesti kontrolli juurde palutakse klient, keda teavitatakse avastatud probleemist ning kliendil on võimalus lisada aktile ka omapoolne selgitus. Testriga mõõtmine on EE poolne hinnang arvestile. Kui tekivad kahtlused, et arvesti on rikkis, saadetakse arvesti ekspertiisi. Kui kliendil tekivad arvesti näitude õigsuse osas kahtlused, peab ta esitama EE-le kirjaliku taotluse arvesti ekspertiisi esitamiseks. Ekspertiisi teostab Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt akrediteeritud OÜ Tehnokontrollikeskus, kes lähtub mõõtevahendi metrooloogiliste omaduste kontrollil Eesti Akrediteerimiskeskuse poolt akrediteeritud meetodikast. Peale ekspertiisi otsust edastatakse ekspertiisi protokoll kliendile. Kui ekspertiisi teostab EE ja klient arvesti ekspertiisi ei soovi, siis kliendile ekspertiisi protokoll ei edastata. Kui kontrollimisel või taatlemisel selgub, et mõõteseadade osutus nõuetele mittevastavaks, kannab kontrolli ja taatlemise kulud võrguettevõtja. Kui mõõteseadade osutub nõuetele vastavaks, kannab mõõteseadme kontrolli ja taatlemise kulud ostja. Kui mõõteseadme viga on suurem, kui lubatud, on pooltel õigus nõuda võrguteenuse ja elektrienergia koguste ümberarvestamist kuni 1 aasta ulatuses tagasiulatuvalt.

Kui klient ei nõustu ekspertiisi tulemusega ja soovib täiendavat hinnangut arvesti kontrollile, tuleb tal pöörduda Tehnilise Järelevalve Ameti poole, kes on pädev järelevalveasutus andmaks hinnangut, kas mõõteseadme kontrolli teostamisel käituti õiguspäraselt.

- mittenõustumine esitatud täiendava arve suurusega;

Kui EE tuvastab, et tarbitud elektrienergiat on mõõdetud mittenõuetekohase mõõtesüsteemiga ehk on tuvastatud arvesti rike, lähtub EE võrguteenuste koguse määramisel tüüptingimustest, mille kohaselt nõuetekohase mõõtesüsteemiga mõõtmata elektrienergia tarbimise korral, mis ei ole tingitud ostjast, lähtuvad pooled elektrienergia ja võrguteenuste koguste määramisel ostja eelnenud või järgnevate analoogsete päevade mõõtmistulemustest või elektripaigaldisega analoogsete elektripaigaldiste tarbimisest. Kui eelnimetatud andmed puuduvad, lähtuvad pooled elektrienergia ja võrguteenuste koguste arvutamisel nimipingest võrguühendusel, kaitseseadme nimivoolust ja selle kasutustegurist ning elektrienergia tarbimise aja vahemikust. Sel viisil edastatud elektrienergia koguste arvestusperioodiks loeb võrguettevõtja perioodi alates võrgulepingu sõlmimise päevast või varasema mõõtesüsteemi kontrollimise päevast, kuid mitte üle 3 aasta tagasiulatuvalt. Võrguettevõtja võtab kontrollnäidu igast mõõtepunktist vähemalt 1 kord aastas. Kontrollnäidu alusel võib võrguettevõtja viia võrguteenuste ja elektrienergia arvestuse vastavusse tegeliku kasutamisega, sealhulgas esitada täiendava arve.

- volukatkestusest tingitud kahjude hüvitamine;

Kaebusi elektripaigaldise häirest põhjustatud kahjunõudeid menetletakse Jaotusvõrk OÜ juures tegutseva ametkondadevahelise erikomisjoni poolt, milles osaleb Tarbijakaitseameti, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeeriumi ja Tallinna Tehnikaülikooli esindaja.

- kaebuse esitajaks aiandusühistu või garaažiühistu

Nende juhtumite puhul tegemist juriidilisest isikust avaldajaga, kelle kaebuse menetlemine väljub Tarbijakaitseameti pädevusest.

**Postside** teenuste kohta esitati aruandlusperioodil **7** kaebust, võrreldes eelmise aastaga on kaebuste arv postside teenuste osas vähenenud 7 võrra. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 27 postside teenustega seotud probleeme puudutavale järelepärimisele, mis võrreldes eelmise aruandeperioodiga on jäänud samale tasemele.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses postside teenuste probleemidega, saab nimetada järgmised probleemid:

- saadetud kirjade ja postipakkide mittejõudmine või hilinenud jõudmine adressaadini;

Juhul kui tegemist on olnud lihtsaadetisega, siis puudub AS Eesti Post kohustus hüvitada saamata jäänud saadetise maksumus. Ainult registersaadetise puhul on võimalik jälgida saadetise liikumist. Kuid iga inimene otsustab ise, kas saadab registersaadetise või lihtsaadetise.

- tarbija ei saanud tellitud ajakirjandusväljaannet õigeaegselt postkasti;

Tegemist on postisideseadusega, mille üle teostab järelevalvet Konkurentsiamet.

- postipaki kohta ei edastatud pakiteadet ja tarbija ei saanud pakile järele minna.

**Kinnisvaratehingute** kohta on laekunud **20** avaldust, mis on võrreldes eelmise aruandeperioodiga jäänud samale tasemele.

Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **36** erinevaid kinnisvara probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on võrreldes eelmise aruandeperioodiga samuti jäänud samale tasemele.

Analüüsidest Tarbijakaitseametile laekunud avaldusi seoses erinevate kinnisvara probleemidega, võib öelda, et need jagunevad järgmiselt:

- ostetud kinnisvaral on ilmnenu ehituslikud puudused, mille kõrvaldamine viibib;

Kaebustes soovivad tarbijad oma lepingujärgsete õiguste kaitsmist kui ostetud kinnisvaral ilmnevad mingid puudused (ebakvaliteetne parkett, hallitus vannitoas või mujal korteris, põrandaküttesüsteemi rike, läbijooksev katus, purunenud aknaklaas) ja ehitaja või müüja ei kõrvalda puudusi õigeaegselt.

- kaebused kinnisvaramaaklerite tegevuse kohta;

Sellesisulisi kaebusi on üksikuid ja kui tegemist on olnud atesteeritud maakleriga või Eesti Kinnisvaramaaklerite Koja liikmega, on pöördumised edastatud Kinnisvaramaaklerite Kojale lahendamiseks.

- kinnisvara omaniku ja üürniku vahelised probleemid;

Selleteemaliste üksikute kaebuste puhul on tegemist kahe eraisiku vahelise tehinguga.

**Kindlustusega** seonduvate tehingute osas laekus ametisse 19 kaebust, millest 18 on lahendatud Tarbijakaitseametis ning 1 on edastatud tarbijakaebuste komisjoni. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebuste arv kasvanud 9 võrra.

Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **54** kindlustusega probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 30 võrra rohkem kui eelmisel aruandeperioodil.

Kindlustusprobleemid olid järgmised:

- liikluskindlustuse riskikoefitsendi arvutamise ja mittenõustumine või selle mittemõistmine;

Näiteks uue auto liikluskindlustuse lepingu sõlmimisel suurenes riskikoefitsent, kuigi tarbija arvates pidanuks see vähenema.

- elu- ja pensionikindlustuslepingute ja investeerimisfondide puhul nende väärtuse kahanemine ja sellest tulenevalt lepingu tingimuste sisu erinev tõlgendamine;
- varakindlustuste kahjuhüvitise otsustega mittenõustumine

Kaebuse esitajad olid kindlad, et sõlmitud kindlustuslepingute alusel on hõlmatud kõik kahjujuhtumid. Alles siis kui hüvitise otsus seda ei kajastanud, tutvuti lepingutingimustega põhjalikumalt.

- reisikindlustuse hüvitusest keeldumine kindlustusjuhtumi toimumisel.

Tarbijate jaoks tekitasid mitme kaebuse puhul segadust kindlustuse riskikoefitsendi arvutamise alused, elu- ja pensionikindlustuste lepingute ja investeerimisfondide puhul nende väärtuse kahanemine ja sellest tulenevalt lepingu tingimuste sisu. Samuti vaidlustati kindlustuste kahjuhüvitise otsuseid, kuna sõlmitud kindlustuslepingute alusel oldi kindlad, et hõlmatud on kõik kahjujuhtumid. Paar kaebust olid seotud reisikindlustusega kui kindlustuse andaja keeldus kindlustusjuhtumi toimumisel nõude hüvitamisest.

**Keemilise puhastuse** teenuse kohta esitati kokku **17** kaebust, millest 12 on lahendatud eelmenetluse käigus Tarbijakaitseametis ja 5 kaebust on edastatud tarbijakaebuste komisjonile. Võrreldes eelmise aruandeperioodiga on kaebusi 6 võrra vähem. Lisaks avaldustele vastas Tarbijakaitseamet ka 8 keemilise puhastuse probleemi käsitlevale järelepärimisele, mis on 2 võrra vähem kui eelmisel aruandeperioodil.

- tooted saavutasid keemilise puhastuse tagajärjel halvema väljanägemise kui enne puhastusse viimist;

Kahjuks on kaebuse menetlemise käigus tagantjäreli raske hinnata, milline oli toode puhastusse viimisel, sest teenindustevõtte reeglina ei fikseerinud toote vastuvõtmisel kviitungil selle välimust ega võtnud ka kliendi allkirjastatud nõusolekut puhastamiseks plekkide ja muude puuduste avastamisel.

- tarbijate avalduste lahendamine on takistatud selle tõttu, et tarbija ei suuda tõendada nõude suurust, kuna puudub toote ostudokument, mis on kadunud või on toode ostetud välismaalt ja maksumust ei ole võimalik kindlaks määrata.

Sel juhul saab toote maksumust hinnata keskmise turuväärtuse järgi, näiteks täiendava ekspertiisiga, mille tellimise kohustus on tarbijal kui nõude esitajal. Teise võimalusena on võimalik leida toote maksumus kokkuleppel keemilise puhastuse ettevõttega, kuid sel juhul peavad mõlemad osapooled olema valmis kompromissiks. Sellistel juhtudel tarbija tavaliselt loobub kaebuse esitamisest tarbijakaebuse komisjonile.

**Valveteenuse** kohta esitati **11** kaebust, mis on 5 kaebuse võrra enam kui eelmisel aruandeperioodil. Esitatud kaebustest 8 lahendati eelmenetluse käigus Tarbijakaitseametis ja 3 edastati tarbijakaebuste komisjoni. Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka 8 valveteenuse probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on 3 järelepärimise võrra enam võrreldes eelmise aruandeperioodiga.

Kaebusi on põhjendanud tarbijate rahulolematust telefoniarvele lisanduva lisakulu eest, millega kaupleja kontrollib oma valvesüsteemi korrasolekut (testsignaalid) ning millest ei olnud piisava selgusega eelnevalt teavitatud. Paaril korral on tarbijad väitnud, et nende hinnangul ei ole valveobjekt valvestatud ja süsteem ei tööta, kuid see ei ole realselt tõendamist leidnud. Ka saab välja tuua lepingu lõpetamisega seonduvat, kuna tarbijad ei vaevu lugema põhjalikult lepingutingimusi ning ei teata lepingu lõpetamise soovist kirjalikult, nagu lepingus ette nähtud. See omakorda tekitab hilisemaid vaidlusi arvete esitamisel.

**Korterühistute** (KÜ) probleemistikuga esitati kokku **7** kaebust, mis on 2 võrra vähem kui eelmisel aruandeperioodil.

Lisaks kaebustele vastas Tarbijakaitseamet ka **23** korteriühistuga seotud erinevaid probleeme käsitlevale järelepärimisele, mis on võrreldes eelmise aruandeperioodiga 50 võrra vähem.

Siinkohal tuleb aga silmas pidada asjaolu, et korteriühistud 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, mistõttu puudub Tarbijakaitseametil paljudel juhtudel pädevus probleemi lahendamisel aidata.

Vaatamata sellele on Tarbijakaitseamet püüdnud korteriühistu liikmetele abi osutada ja tõstatatud küsimuste lahendamisele kaasa aidata peamiselt nõustamiste kaudu.

Palju probleeme on tekitanud KÜ liikmetele küttehinna tõus ning mitmesuguste muude kulude (üldvesi, üldelekter, ühekordsed maksed remondifondi jm) arvutamise meetodika, mida rakendatakse konkreetse KÜ juhatuse poolt ja mis ei pruugi alati kõigile mõistetav olla, ehkki see lähtub üldjuhul korteriomandiseaduse ja asjaõigusseaduse järgsetest põhimõtetest, et korteriomaniikel tuleb tasuda vastavalt omandi suurusele.

Mitmete pöördumiste ajendiks oli 2009. aasta alguses osade teenuste käibemaksustamine ja juulist tõstetud käibemaksuga seonduv.

**Tasulistest eraparklates** saadud leppetrahvinõuete vaidlustamise kohta on esitatud **3** kaebust ning 32 järelepärimist.

Sellesisuliste pöördumiste arv sagenes 2009. aasta lõpukuudel, kui üle Eesti mitmed kaubanduskeskused ja kauplused, mille parkimisalal sai varem ajaliselt piiramatult parkida, läksid üle parkimiskellale ning sellega seoses kehtestati piiratud parkimise aeg, mille ületamine tõi kaasa leppetrahvi nõude. Nii siin kui ka teistes parklates kui parklasse sissesõidul on parkimistingimused selgelt välja toodud, siis on määratud leppetrahvi nõue seaduslik ning seda saab vaidlustada vaide esitamisega leppetrahvi määrajale või kohtus. Enamasti nõutakse parkimise eest tasumist ettemaksuna makseautomaatides, milleks on vajalik sularaha, või M-parkimisega. Pöördumiste kohaselt ei teata ka seda, et kui Tallinnas kehtib linnale kuuluvatel parkimisaladel 15-minutiline tasuta parkimise aeg, kuid eraparklates sellist tasuta parkimise aega ei ole.

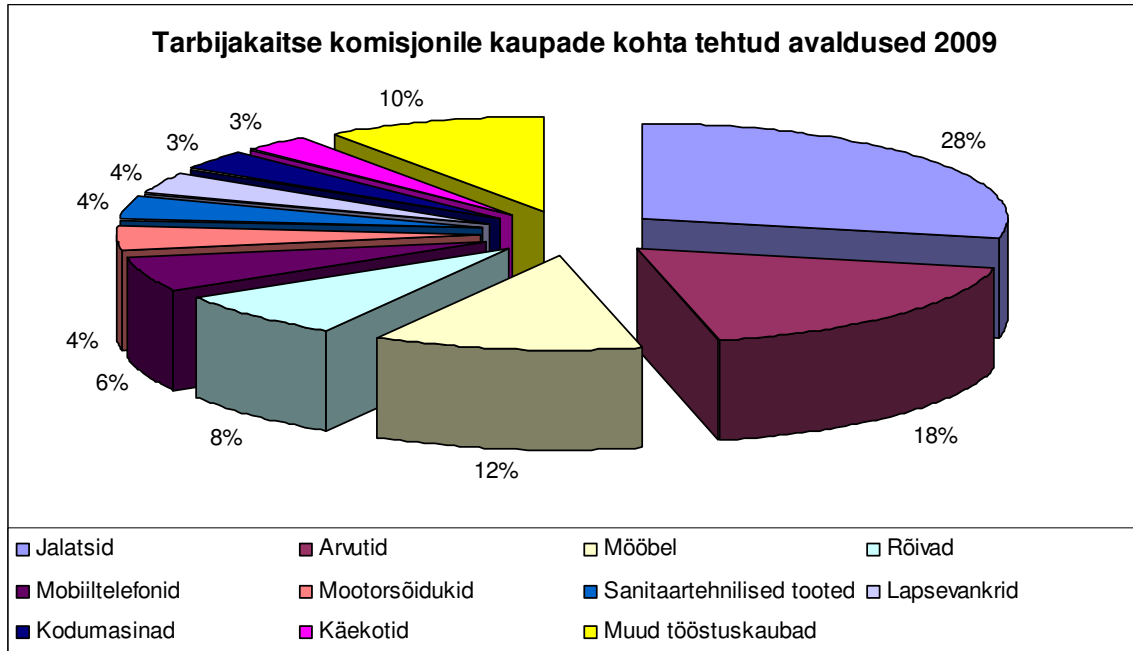
### 6.3 Tarbijakaebuste komisjoni tööst

Tarbijakaebuste komisjoni istungeid juhatab **7** komisjoni esimeest. Komisjoni töös osaleb **17** ettevõtlusorganisatsiooni või erialaliitu, kokku **47** esindajaga. 2009.a esitas tarbijakaebuste komisjoni koosseisu oma esindaja nii Tallinna Tarbijakaitse Ühing kui Eesti E-Kaubanduse Liit. Seega võttis 2009.a lõpuks tarbijate esindajatena istungitest osa **22** liiget, nendest Tarbijakaitseametist **17**.

Komisjonile on aruandeperioodil laekunud **kokku 263 avaldust**, nendest 60 eelmisel aastal laekunud avaldused.

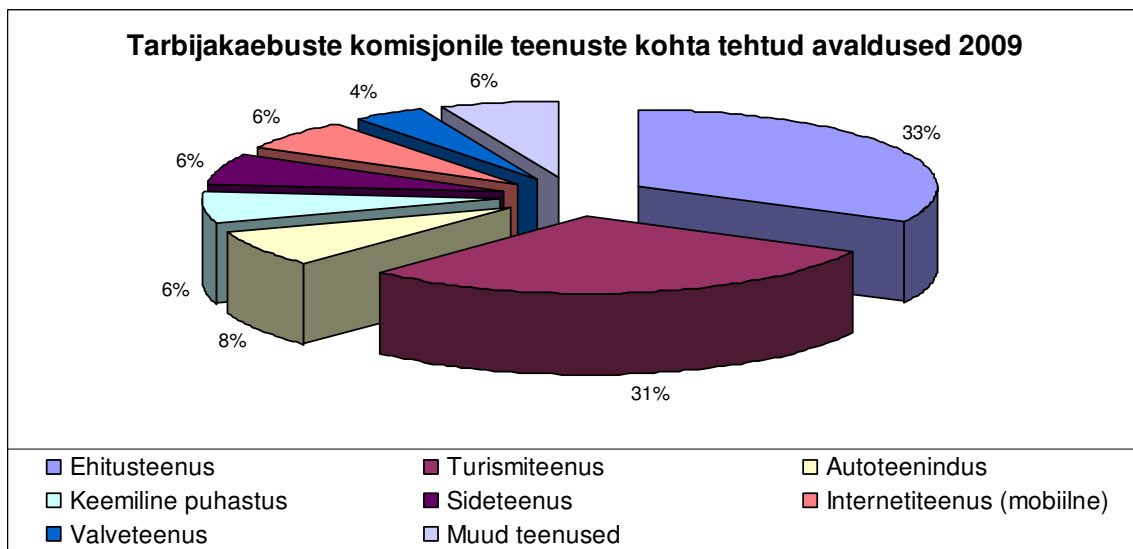
Tooteliigiti kõige rohkem avaldusi laekus **jalatsitele** kokku **53** avaldust (2008.aastal 61). Järgnesid kaebused **arvutite 34** (16), **mööbli 22** (21), **rõivaste 15** (6), **mobiiltelefonide 11** (14), **mootorsõidukite 8** (sõiduautod 5, mootorratas, motoroller, ATV, eelmisel aastal oli 4), **sanitaartehtiliste toodete 7** (aurusaun 2, mullivann 2, massaaživann, käterätikuivati, valamu, eelmisel aastal 3), **lapsevankrite 7** (4), **kodumasinade 6** (kohvimasin 2, nõudepesumasin, tolmuimeja, külmkapp, pesumasin; ka eelmisel aastal oli 6), **käekottide 6** (4), **väärismetalltoodete 3** (4), **TV ja muusikakaupade 3** (4), **vabaajakaupade 3** (spinning, õng, õhupüss), **tööriistade 2** (muruniiduk, ketaslõikur), **fotokaupade 1** (1), **optikakaupade 1** (1) ja **muude tööstuskaupade** kohta kokku **5** kaebust (kellad 2, massaažitool, gaasipliit, õhksoojuspump) (Joonis 8).





Joonis 10

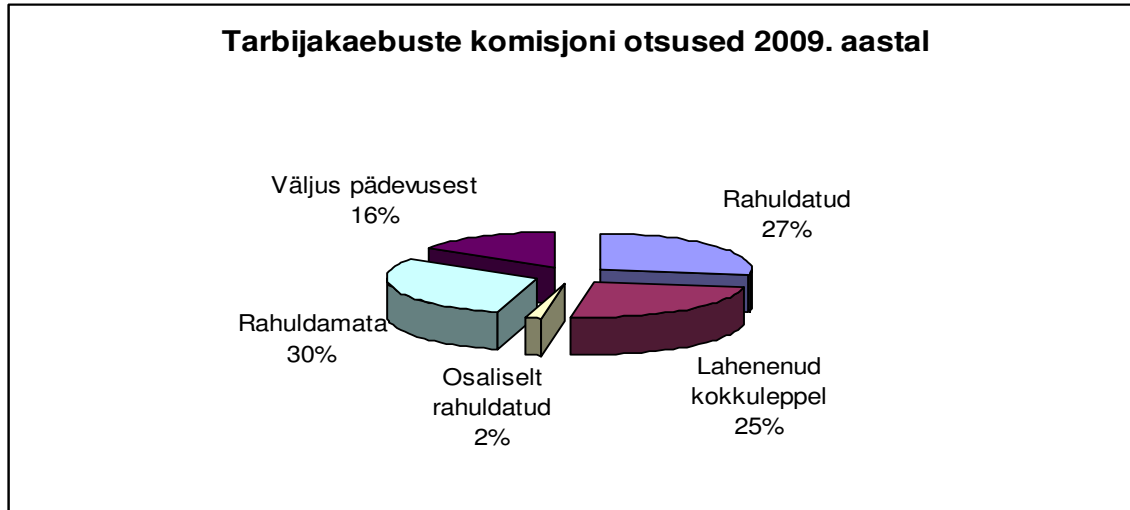
Teenuste kohta esitati kõige rohkem kaebusi **ehitusteenus** kohta **25** kaebust (2008.aastal 15), järgnesid kaebused **turismiteenus** **23** (16), **keemilise puhastuse** **5** (5), **autoteeninduse** **6** (6), **sideteenus** **5** (-), **valveteenus** **3** (-), **(mobiilse) internetiteenus** **5** (-) ja **muude teenuste** **5** (iluteenus, gaasihinnavaidlus, õmblusteenus, kodutehnika remont) kohta (Joonis 9).



Joonis 11

2009.aasta jooksul toimus tarbijakaebuste komisjoni istungeid 58 päeval, **kokku 297 istungit** (põhiistungeid 259 ja jätkuistungeid 38).

Komisjoni istungitel on tehtud **259** otsust: **rahuldatud 71** avaldust, **lahenenud kokkuleppel 65** (nendest 12 lahenes kauplejaga kokkuleppel enne istungit), **osaliselt rahuldatud 4**, **rahuldamata 78**, **väljus pädevusest 41**. Seega laekunud avaldustest sai **positiivse lahenduse 54,1%** (Joonis 10).



Joonis 12

2009.a laekunud 263 avaldusest **4 istungit jätkuvad** 2010. aastal.

Tarbijale positiivse lahenduse saanud otsuseid **ei täidetud 28 juhul**. Ettevõtete järgi **GoAdventure OÜ** turismiteenus, 5 korral; **Uksed.EE OÜ** ehitusteenus 2 korral; **OÜ Baltic Kuurort Grupp**, **Petrostar O.S. OÜ** ja **OÜ Vares Reisid** turismiteenus; **PT Mikro AS** arvuti; **AS Enter IT Market** arvuti; **ATF Arvutisalong** arvuti; **AS Moto** motoroller; **Camillo Kaup OÜ** ja **Stasko Mööbel OÜ** mööbel; **OÜ Eurostandard** käekott; **OÜ Vannistuudio** valamu; **AS G4S Eesti** valveteenus; **Baltic Footwear Import OÜ** ja **Morande Shoes OÜ** jalatsid; **OÜ Amberstar** väärismetalltoode; **Rodos Grupp OÜ**, **OÜ Ukseparadiis** ja **OÜ Veel Strim** ehitusteenus; **OÜ Alcom Invest** mullivann; **All Kaubandus OÜ** mobiiltelefon; **Toptrend OÜ** veepuhastussüsteem. Nimetatud firmad on avaldatud Tarbijakaitseameti veebilehel kui komisjoni otsuseid eiranud ettevõtted.

## 7.TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE

Kokku nõustati tarbijaid (infotelefonil, erinevate osakondade töötajate ning kirjalike pöördumiste kaudu) 2009. aasta jooksul **28 410** juhul (eelmisel aastal 24 143).

Kõikidest nõustatud tarbijatest käis **3372** vastuvõtul Tallinnas või maakondade tarbijakaitseameti vastuvõttudes. **14 038** kõned tuli ameti infotelefonile ning **5060** korral küsiti telefonitsi nõu teiste osakondade töötajatelt.

Järelepäringuid (kirjalikud selgitustaotlused ja märgukirjad) esitati ametile tarbijate ja ettevõtjate poolt **5940** korda. Teenuste kohta küsiti 2443 korral, kaupade 2089 korda. Ülejäänud numbrid jagunevad reklaami, müügiedenduse ja varia vahel.

### 7.1 Tarbijate nõustamine infotelefonil

2009. aastal nõustati Tarbijakaitseameti infotelefonil **14 038** tarbijat. 2008. aastal oli telefonitsi nõustamiste arv 12 808. Keskmiselt nõustati 2009. aastal **55** tarbijat päevas.

Põhilised probleemid, millega tarbijad ameti infotelefoni poole abi saamiseks pöörduvad on rahulolematusega ostetud kaupade või teenuste kvaliteedi ja kättesaadavusega. Enim on probleeme toodete/teenustega, mida kõige rohkem kasutatakse ja ostetakse.

**Tööstuskaupadega** seotud probleemidega pöörduiti infotelefonile 2009. aasta jooksul **7143** (2008. aastal 6279) korral.

Enim probleeme oli **arvutite ja teiste tehnikatoodetega** – **2897** kõnet (2008. aastal 2 511). Arvestades asjaolu, et infotehnoloogia valdkond on omandamas suuremat osakaalu, on kasvanud just sellega seonduvate probleemide arv. Arvutiteid ja tarvikuid puudutavaid kõnesid oli **1064**. Telefonide kvaliteedi probleemidega võeti ühendust **705** korral. Kodutehnika (pesumasinad, külmutuskapid jne) muredega helistati **706** ning TV, muusika- ja raadiokaubad olid probleemiks **422** korral.

**Jalanõudega** seonduvaid kõnesid oli **1053** (2008. aastal 1043). Peamiseks probleemiks on kvaliteet ja kaebuste lahendamise kiirus.

Suhteliselt palju oli tarbijatel probleeme **mööbli** tellimisega (tellitud mööblit ei saa tähtajaks kätte □asked□ ka ei soovita tagasi maksta; saadud mööblikomplekt on praak jms) – selliseid kõnesid oli kokku **511**.

**Rõivaste** ostmisel oli põhiprobleemiks ümbervahetamise küsimused ning hoolduse tagajärjel tekkinud vead. Neid oli **478**.

**Sõiduautode ja nende varuosade** probleemidega pöördui ametisse **687** (2008. aastal 437) korral, millest varuosade probleeme oli **283** ja autode endiga **373** (2008. aastal 156) korral. Uue auto ostmisega seonduvate probleemidega pöördui **157** korral, kasutatud autodega **216** ja ATV-d, rollerite, mopeedidega **31** korral.

**Üldiste** küsimustega pöördui ametisse **1510** korral, millest ainuüksi vahetamise, tagastamise, pretensiooni esitamise ja garantii küsimustes oli pöördumisi **400** korral.

**Teenustega** seonduvate muredega helistati kokku **4 651** (2008. aastal 3 872) korral. Kõige suuremat peavalu on tarbijatele tekitanud erinevad **finantsteenused 427**, sh mitmesugused arved ja □asked, pangalaenu, lisatasu valuutavahetuse eest, liisingud, lepingud, inkassofirmade sissenõuded.

Jätkuvalt on probleeme **ehitusfirmadega**, kus tarbija ei ole rahule jäänud pakutud ehituskvaliteediga. Selliseid kõnesid tuli **405**.

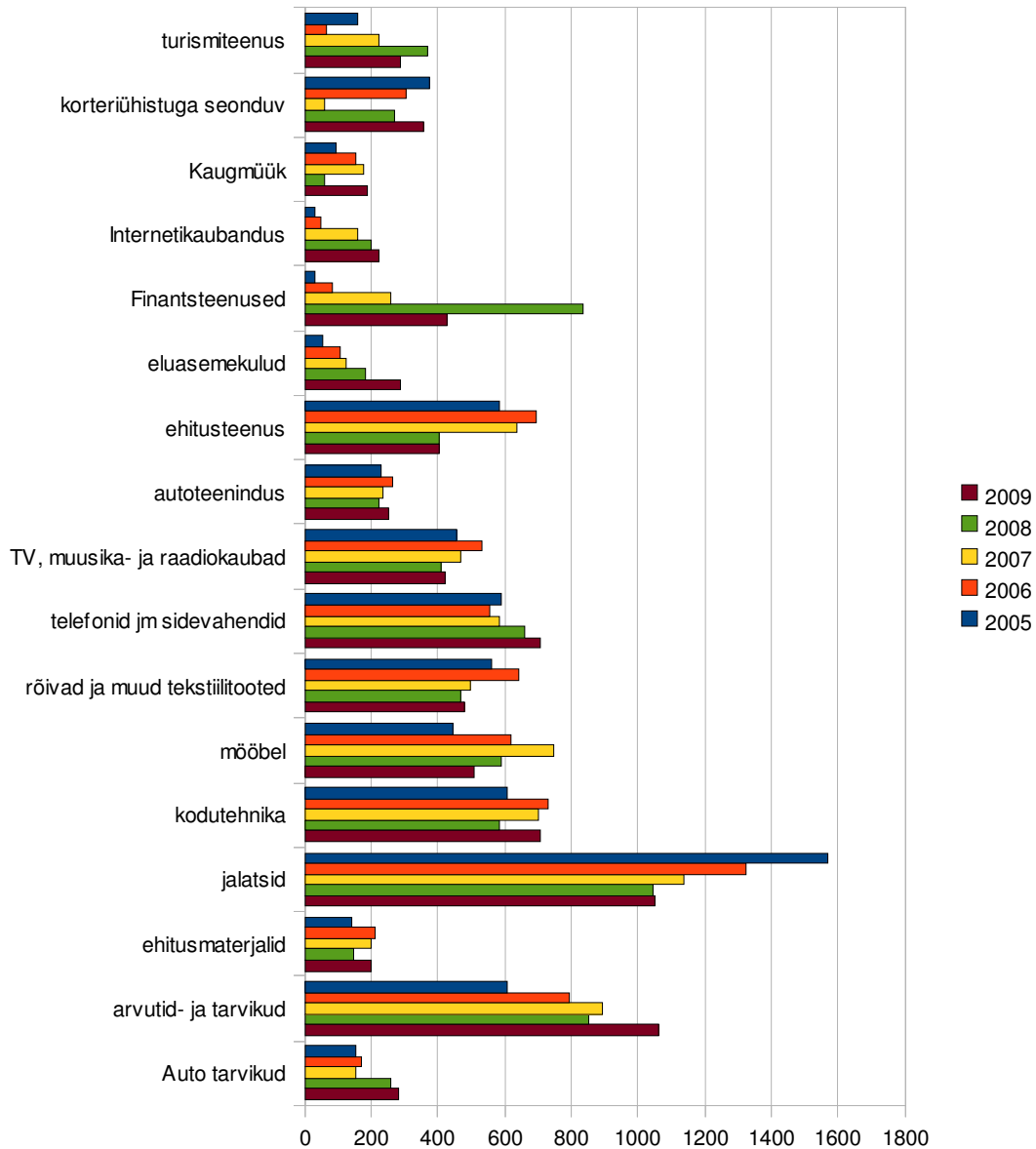
**Turismiteenuste** osas jäi kaebuste arv eelmise aastaga võrreldes pisut tagasihoidlikumaks – 2009. aastal tehti **289** kõnet, 2008. aastal 369. Põhiprobleemid olid ära jäänud turismireisid ja rahulolematust majutusega.

Endiselt helistatakse ametisse **korteriühistu**-siseste probleemidega (hooldus- või remonttööde käigus kahjustatud korterid, üldvee arvestus, külmad korterid, radiaatorite väljalõikamine ja sellest tulenev küttearvestus, usaldamatus korteriühistu juhtkonna vastu jms). Korteriühistu alla käivaid kõnesid tehti 2009. aastal **360**.

Jätkuvalt on probleeme ka **Internetikaubandusega**, millega seoses helistati **223** korral, samuti ka **kaugmüügiga** – **189** kõnet. Viimastest 65 oli seotud koduuksemüügiga.

Seoses rahulolematusega **autoremondi** teenuste osutamisega teeninduses oli pöördumisi **253**, **kodutehnika remondiga 105**. **Televisiooni edastamisega** seotud lepingutega (kaabeltelevisioon, Viasat) tehti kõnesid **212**.

Sagedasemad nõustamised 2005 - 2009



Joonis 13

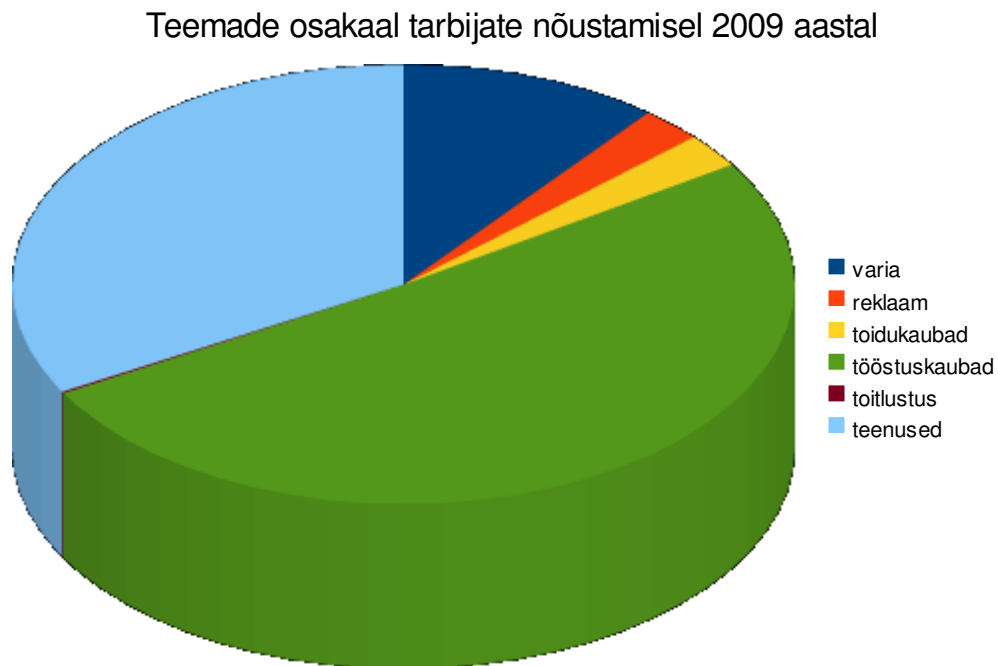
**Toidukaupadele** esitati kaebusi **357** (läänud aastal 348), toitlustusele **18** korral ning hinnateabe korrektsusele **143** korral. Peamiseks probleemiks

hinnateabe osas oli toidukaupadel valesti esitatud hind, kus riulihind ja hind kassas ei ühti, samuti ka realiseerimistähtaja ületanud kaubad ja sellega seonduv.

**Reklaami** kohta laekus infotelefonile **216** (2008. aastal 173) telefonikõnet (tarbijakampaaniad, kinkekaart, allahindlus, eksitav reklaam, halvustav-, kõlvatu-, hasartmängu reklaam).

Kõlvatu reklaami kohta tuli rohkem kõnesid enne valimisi.

Lisaks eeltoodule on probleeme seoses tagatisrahaga kaetud pakendite äraandmisega **34** ning prügiveoga (tühisõit) **141**. Kinnisvara-teemaliste küsimustega helistati **71** korral.



Joonis 14

## 7.2 Hinnavaatlus 2009 aastal

Tarbijakaitseamet viib läbi hinnavaatlusi alates 2004. aasta sügisest igal kuul, mille eesmärgiks on jälgida reaalse, tegelike kaupade ning valitud teenuste hindade muutumist ajas ning kogutud andmed avalikustada. Nimelt millistes kauplustes või ettevõtetes on hinnad kõige kõrgemad või

millise kauba, teenuse hind on eelmise kuuga võrreldes hoopis madalam.. Samuti võimaldavad kogutud andmed läbi arvutatud kaupade, teenuste keskmiste hindade muutumise kaudu aasta jooksul anda ülevaate hinnamuutuse dünaamikast.

2009.a. vaadeldi toidukaupade (61 nimetust) ja esmatarbekaupade (7 nimetust) hindasid erinevate kaubanduskettide kauplustes Tallinnas, Tartus ja Viljandis. Nimetatud linnades vaadeldi müügihindu Säästumarketi, AS Rimi, Maksimarketi, AS Selveri ja AS Prisma kaubandusketi kauplustes. Tallinnas viidi vaatlused läbi viies, Tartus ja Viljandis kolmes kaupluses (kokku 11 kaupluses). Elektroonika kaupade osas jälgiti neljas kaupluses kahe erineva televiisori hinda.

Toitlustuses võrreldi jookide ja toitude hindu Tallinnas neljas, Tartus kahes ja Viljandis kahes ettevõttes. Teiste teenuste osas olid vaatluse all sellised teenused nagu iluteenused (juustelõikus, maniküür, solaarium), keemiline puhastus, taksoteenus ja ujulad. Kokku võrreldi nende osas hindu Tallinnas 25, Tartus 11 ja Viljandis samuti 11 ettevõttes ning 14 teenuse nimetuse osas.

Tarbijakaitseamet viib hinnavaatlusi läbi kord kuus, kusjuures ettevõtte töötajaid sellest ei teavitata. Toidu- ja esmatarbekaupade hinnavaatluse tulemuste kokkuvõtte avaldatakse iga kuu Maalehes.

## Lühidalt

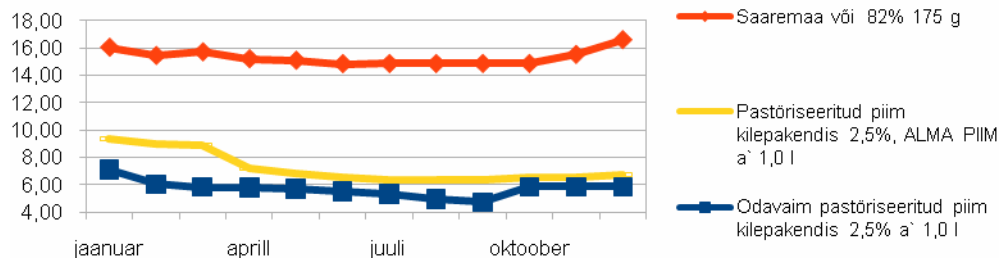
Ajavahemikul 2009. aasta jaanuarist kuni detsembrini on Tarbijakaitseameti poolt vaadeldud toidukaupade ja esmatarbekaupade keskmised hinnad kokku langenud 4,8 % võrreldes 2008. aasta sama perioodiga. Kui toidukaupade kõigis kaubagruppides toimus aasta keskmiste hindade osas märgatav langus (alates -7% lihatoodete grupis kuni üle -20% juur-ja köögiviljade grupis). Samas peab märkima, et pea kõikide esmatarbekaupade (hambapasta, tualettpaber, majapidamispaber, šampoon) keskmised aastahinnad siiski kasvasid 10%. Kui võrrelda 2009. ja 2008. a aasta keskmisi hindu, siis suhkur on jätkuvalt odavnenu ( -8,4%). Nimelt, kui 2008.a keskmine hind oli 13,6 krooni /kg, siis 2009.a keskmine oli 12,5 kr/kg ning jaanuaris 2010.a oli keskmine hind (19kauplust) juba 11,9 kr/kg.

Kui võrrelda teenuste osas 2009. aasta keskmiste hindade muutust 2008. Aastaga, siis võib täheldada hindade kasvu vahemikus 3-10%, välja arvatud taksoteenus, mille keskmised hinnad langesid rohkem.

## Toidukaubad

Kui vaadata 2009. aasta jooksul toimunud muutusi omakorda tootegruppide lõikes, siis võib täheldada, et langesid piimatoodete hinnad (-9,6%) ning omakorda märgatavalt joogipiima, keefiri hind. Viimaste keskmine liitrihind oli ca ühe krooni võrra madalam võrreldes aasta alguse hinnaga. Kusjuures odavaima 20%-lise 500ml hapukoore keskmine hind langes aasta jooksul 23,6% võrra ( vt joonis 15).

Piimatooted 2009.a.



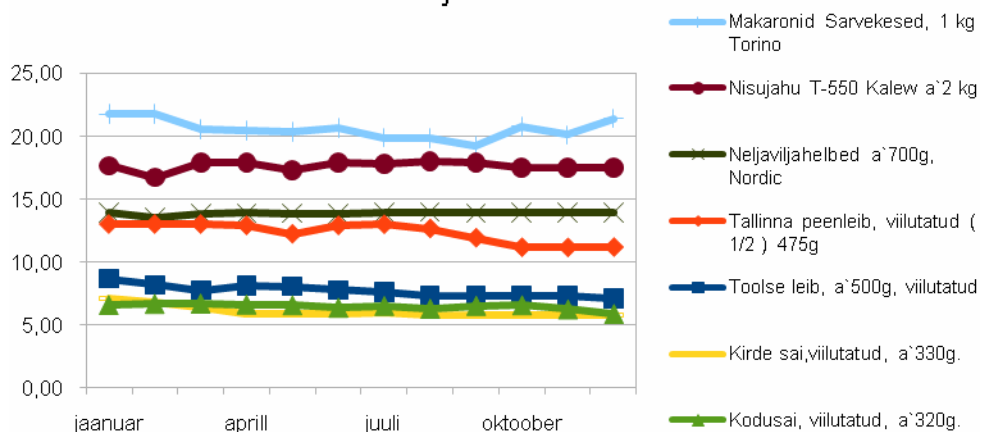
Joonis 15

Juurviljade (kartul, porgand) ca 3 kroonise ja köögiviljade (kurk, tomat) keskmiste hindade olulisele vähenemisele ca 12-20 krooni võrreldes aasta esimeste kuudega, aitas kaasa ilmselt hea aasta põllumajanduses ning odavate importtoodete valikuvõimalus kauplustes. Levinud eksootilise puuvilja banaani aasta keskmine hind oli 19,8 krooni (2008.a oli see 18,5 kr).

Leiva- ja saiatoodete hinnalanguse ulatus oli ca -15 % aasta lõpuks. Vaatluse all olnud lihatoodetest Rakvere viinerite keskmine hind oli detsembris (41,8 krooni/kg) 9% madalam võrreldes jaanuari (46,1 kr/kg) keskmisega; jahutatud sealiha keskmine hind langes 106,8 kroonilt/kg jaanuaris 83,1 kroonini detsembris 2009.a.; hakkliha keskmine hind liikus üles-alla aasta jooksul 2-5 krooni vahemikus (vt joonis 16).

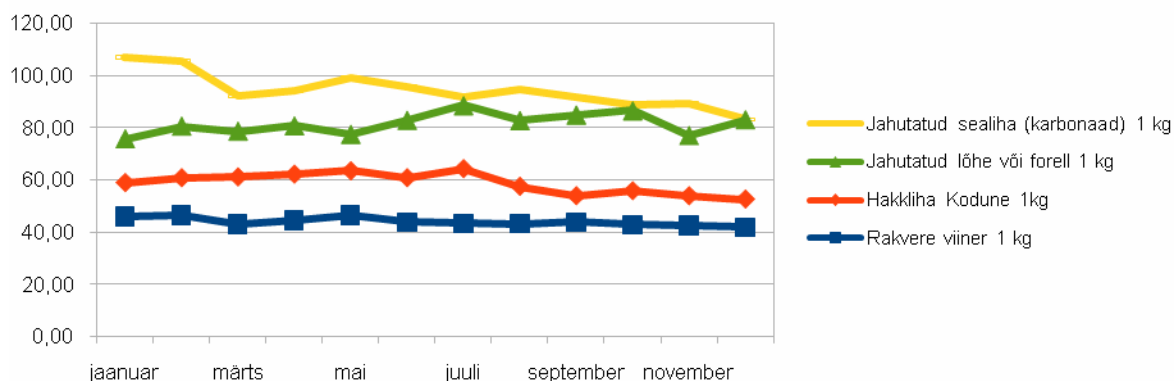


### Teraviljatooted 2009.a.



Joonis 16

### Jahutatud liha, lihatooted ja punane kala 2009.a.



Joonis 17

Huvitav on märkida, et vastupidiselt eelnevatele olulistele toidukaupadele kallines punane kala, mille keskmine hind tõusis 9% võrra (jaanuaris oli 75,7kr/kg ja detsembris vastavalt 83,1). Aasta lõpuks on tõusnud veidi keskmised hinnad vaadeldavatest kaupadest karboniseeritud joogiveel Everest, mineraalvesi Eviani, Liptoni must tee. Märkimisväärset on tarbija jaoks odavnenud Eesti juust rasvasisaldusega 26%(E-Piim Põltsamaa Meierei), nimelt -20% kui võrrelda 2009 /2008.aastate keskmisi hindu (2008.a 128,6 kr/kg ja 2009.a.102,4 kr/kg) ning jaanuaris 2010.a oli keskmine hind 107,9 kr/kg.

## Esmatarbekaubad

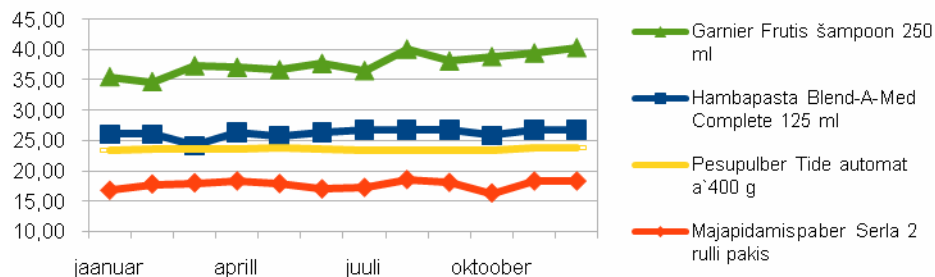
Vaatluse all olevate esmatarbekaupade juures võis märgata 2009. aasta jooksul mitmeid hinnatõuse. Kõige enam tõusis 400gr pesupulber Tide keskmine hind. Kui 2008. a. oli see veel 19,6 krooni, siis 2009.a. oli pesupulbri keskmine hind tõusnud juba 23,6-ni, seega 17% hinnatõus. Hinnamuutus sai alguse 2008. aasta oktoobrist kui vähenes pakendi kaal ja samas tõusis toote hind.

Blend a Med hambapasta keskmine hind on 2008. aastaga võrreldes tõusnud keskmiselt 13% võrra. Kui eelmisel aastal oli võimalik hambapasta osta keskmiselt 22,7 krooni eest, siis 2009. aastal tuli välja käia juba 26,2 krooni.

Veel on märgatava hinnamuutuse läbi teinud Garnier Fructise 250ml šampoon. Kui 2008.a. keskmine hind oli 33,50, siis 2009.a. lõpuks on läbi püsiva hinnatõusu saavutanud 37,7 krooni, mis teeb hinnatõusuks 11%. Palmolive seebi ja nõudepesuvahendi Fairy hind on püsinud enamjaolt stabiilsena kogu aasta. Seevastu Serla majapidamispaber, 2 rulli komplektis, on kallinenud jaanuariga 2009 võrreldes detsembriks 2009.a. 8,3% võrra (vt joonis 18).

Kokkuvõttes kallinesid vaadeldud esmatarbekaubad 2009. aastal võrreldes 2008. aastaga 10,60 %.

Esmatarbekaubad 2009. a.

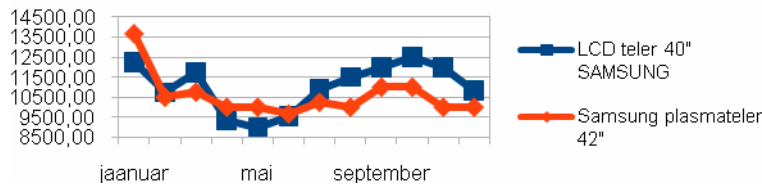


Joonis 18

## Tehnikakaubad

Vaadeldud plasmatelevisioonide hindades jätkuvad langused sarnaselt 2008. aastale. Kui plasmatelevisioon Samsung LCD 40" maksis jaanuaris 2009 keskmiselt 14 740 krooni, siis detsembriks oli hind langenud juba 11 044 kroonile. Sarnaselt on hinnalangus Samsung plasmatelevisioonil 42". Kui jaanuaris maksis televisioon keskmiselt 13 661 krooni, siis detsembris juba 9 999 krooni. (vt joonis 19).

## Televiisorid 2009. a.



Joonis 19

## Teenindus

Tarbijakaitseamet võrdles Tallinnas, Tartus ja Viljandis erinevaid teenuseid: iluteenused (juuksur, maniküür, solaarium), taksoteenus, keemiline puhastus, ujula ja toitlustus. Hinnavaatluse tulemused näitavad, et üldjuhul on Tallinnas teenuste hinnatase võrreldes Tartu ja Viljandiga keskestlābi 25% kallim, kuid leidub ka erandeid.

Kui võrrelda teenuste osas 2009. aasta keskmiste hindade muutust võrrelduna 2008.aastaga, siis võib täheldada hindade kasvu vahemikus 3-10% välja arvatud taksoteenus, mille osas oli langus 11%.

## 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 OÜ Kemox (pükste puhastus Kemoxis 2009. aasta detsembris maksis 35 krooni, samas kui mujal keskmiselt 45-70 krooni). Tartus saab odavamalt läbi Sauberlandis (pükste puhastus seal 65, kuid AS Rea-s 69 krooni) ja Viljandis keemilises puhastuses Elegants (pükste puhastamine seal 60, Sauberlandis 56 krooni).

Võrreldes 2008. aasta keskmisega on keemilise puhastuse hinnad 2009. aastal tõusnud kokkuvõttes 3,6% võrra. Hinnad võrrelduna 2009. aasta algust ja aastalõpu kuud on selle aja sees veidi langenud ca -2%, kui siiski veidi kõrgemad 2008.a keskmistest.

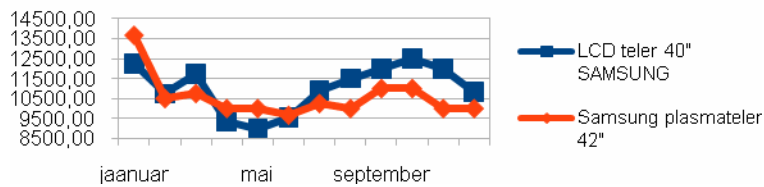
## Taksoteenused

Tartus ja Viljandis on kilomeetrihinnad küll pisut kõrgemad kui Tallinnas. Kui Tallinnas on kilomeetrihinnad vahemikus 4,90 – 9,40, on Tartus ja Viljandis hinnad vastavalt 8,50 ja 12 krooni km. Samas aga on Tallinnas sõidualustustasu pea kaks korda kõrgem kui Tartus või Viljandis.

Taksoteenuse alustustasu jääb Tallinnas vahemikku 29 - 45 krooni , Tartus 25 ja Viljandis aga 15 - 25 krooni piirsesse. Ootetundide hinnad on erinevate taksoteenust pakkuvate ettevõtete hulgas suhteliselt erinevad. Kõige kallima ootetunni hinnaga taksoteenust pakub Tallinnas Linnataks 200 krooni tund, teistel Tallinna taksodel on see 105 – 185 kr. Tartus OÜ Rivaal 190 ja Tartus OÜ Takso1 on 176 krooni (võrdluseks eelmine aasta 2008 oli Tartus mõlemal taksol ootetund 240 krooni). Viljandis on ootetunni hinnaks 150 ja 180 krooni,

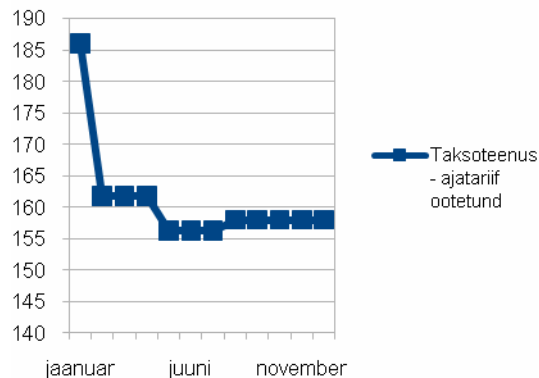
Taksoteenuse hinnad on 2009. aasta jooksul teinud läbi languse. Võrreldes 2008 aasta hindadega on taksoteenuse keskmine hind langenud -11% . Hinnad stabiliseerusid 2009 aasta viimases kvartalis, kus hinnad püsisid muutumatuna. (joonised 20 ja 21).

Televiisorid 2009.a.



Joonis 20

Taksoteenused 2009.a.



Joonis 21

## Iluteenused

Vaatluse all olevad iluteenused on pealinnas valdavalt kallimad kui Tartus või Viljandis. Naiste juukselõikus maksab Tallinnas keskmiselt 200 krooni, Tartus umbes 110 ning Viljandis 85 krooni.

Meeste juukselõikuse hindade vahel ei ole erinevused nii suured. Meeste juukselõikuse keskmine hind Tallinnas 134 krooni, Tartus 100 krooni ja Viljandis jääb hind 50 krooni piiresse. Ka manikööri keskmine hinnatase on linnade vahel ühtlasem. Tallinnas maksab maniküür keskmiselt 130 krooni, Tartus ja Viljandis aga 100 krooni. Seevastu solaariumide keskmised hinnad erinevad lausa kaks korda. Tallinnas ja Tartus maksab minut päikest keskmiselt 8,50 krooni. Viljandis tasub päikest püüdmas käia: seal jääb solaariumi minutihind 3 krooni piiresse.

2009. aasta vältel on tõusnud vaadeldavate iluteenuste keskmised hinnad. Nii on kallinenud naiste juukselõikus ja maniküür ca 2,5% kuid meeste juukselõikus isegi 13% aasta lõpus võrreldes algusega (vastavalt 99.-kr ja 114.-kr).

## **Ujulad**

Ujulate teenustasu on 2009. aastaga tõusnud 5 - 13 % ja seda ainult Tallinnas. Tartus ja Viljandis on 2009. aasta lõikes hind samaks jäänud vastavalt 70 ja 35 krooni ühe korra eest. Sama hinda küsiti ka 2008. aastal Tartus ja Viljandis ujula kasutuskorra eest. Tallinnas on teenus aastaga kallinenud Laagri ja Nõmme ujulas ca 10 krooni. Kõige kallimad ujulateenused on Tallinnas, mille keskmine hind tuleb 104 krooni tund. Tartus maksab ujulaskäik 70 ja Viljandis 35 krooni kord.

## **Toitlustus**

Tarbijakaitseameti vaatlusandmete alusel kallinesid toitlustustuses vaadeldavate roogade ja jookide hinnad 2009.aasta jooksul. Kõige rohkem kallinesid hinnad Tartus. Näiteks on tassi kohvi hind kallinenud aastaga Tartus 5 krooni – 15 kroonilt tassi kohta 20 kroonini. Kohvi hind on madalaim Viljandis, seal saab tassi kohvi ka 9-krooniga. Tallinnas saab tassi kohvi nii 25.- krooni kui ka mõnel pool 15.- krooni eest

Kui vaadata keskmiste hindade muutumist 2009. aasta jooksul, siis tassi kohvi keskmine hind on tõusnud 4%, klaasi mahla hind 3%, pitsa keskmine hind 14% (võrreldes 2008. aastaga 8%). Seevastu nii kalaraa kui ka seaprae keskmine hind on aasta algusest kuni detsembrini vähenenud -8% ja -11% vastavalt. Võrreldes 2008.a. keskmise hinnaga on kalaroor sama (ca 125.- kr) ning seaprae keskmine hind siiski veel 4,5% kõrgem vaatamata 2009.a languse tendentsile.

Detsembris sai einestada kõige odavamalt kalaraoga Viljandis, kus roa hinnaks oli pubis 79.- krooni. Tallinnas on hinnad märksa kõrgemad. Näiteks restoranis „Beerhouse“ küündis forellist kalaraa hind 295 kroonini esimesel poolaastal, hiljem langes selle hind 195 kroonini portsjon.

Vaatlusandmete keskmised suurused on leitud 9 toitlustusettevõtte keskmisena ja 5 müügikohta Tallinnas, ning Tartus ja Viljandis igaühes kaks müügikohta.

### 7.3 Hinnavaatlus 2005 - 2009 aastal

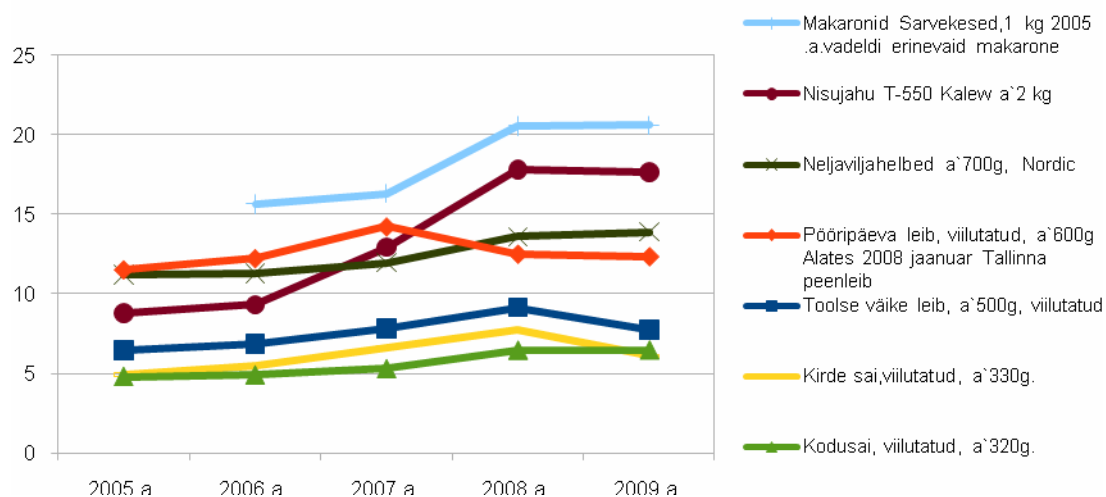
Eelnevas osas esitasime kokkuvõtte hinnavaatluse tulemustest 2009.aasta jooksul, siis käesolevas osas esitame kaupade ja teenuste hindade muutuse suundumused viie aasta perioodil

#### Toidukaubad

Vaadeldaval perioodil on toidukaupade hinnad aasta aastalt tõusnud alates 2005 aastast kuni 2008 aastani, 2009 aastal on esmakordselt võimalik täheldada hindade mõningast langust võrreldes eelmise, 2008 aastaga.

**Teravilja – ja pagaritoodete** juures on märgata läbi aastate väikest, kuid kindlat hinnatõusu kuni 2009 aasta veebruarini, mil hinnad hakkasid langema. Märgatava hinnalanguse on läbi teinud Toolse leib, mille hind on langenud 2009. aastal 2007.a tasemele(7,82) ning võrreldes 2009 .a. keskmist hinda (7,73) ja 2008.a. keskmise hinnaga (9,10) on langus 15,07% . 2009.a. Kirde saia ja Kodusaia hind on küll langenud, kuid jääb siiski ca 10% kõrgemaks kui 2007.aastal.Võrreldes nisujahu T-550 hinda läbi viie aasta võib mainida, et aastal 2007 toimus järsk hinnatõus ca 4 krooni, hinnatõus jätkus 2008 aastal samuti ca 4 krooni võrra saavutades hinnaks 17,82, mis 2009.a. praktiliselt ei muutunud. Samuti on neljaviljahelveste hind alates aastast 2008. püsinud enam vähem stabiilsena 13,60 ja 13,90 vahel. Samuti makaronid“ Torino“ sarveke 400g.pakk, mille hind viimase 2 aasta jooksul on püsinud stabiilsena 20,50 ja 21,50 juures (joonis 22).

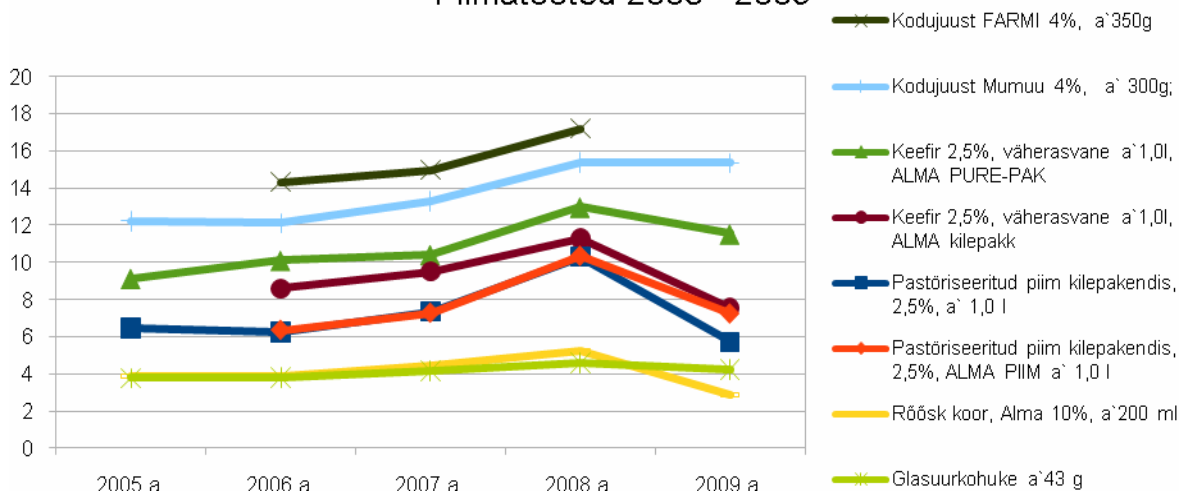
## Teraviljatooted 2005 - 2009



Joonis 22

**Piimatoodete hinnad** on läbi 5 aasta stabiilselt tõusnud (joonis 23) ja siis alates 2009 aasta märtsist näidanud hinnalanguse tendentsi. Näiteks: Alma 2,5% 1 liitrine kilepakendis **piim** oli 2006 aastal 6,35 krooni/liiter, edasi 2008. aasta keskmiseks hinnaks kujunes 10,32 kr/liiter. Hind hakkas jaanuaris 2009 järsult langema ning aasta lõpuks saavutas läbi piimasõja aasta keskmiseks hinnaks 6,70.

## Piimatooted 2005 - 2009

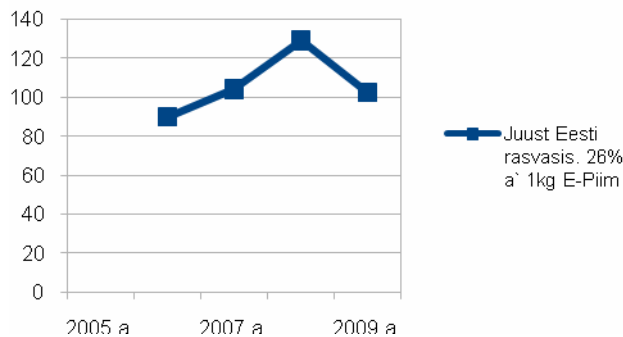


Joonis 23

**Keefir** 2,5% (1 liitrises pure-pakis) hind 2008. aastal tõusis 12,98 kroonini ja 2009 aastal jooksul langes 11,5%, kuid on krooni võrra kallim kui 2007.a.

Hinnalanguse on läbi teinud viimasel aastal **Saaremaa või** 175g , Taluvõie 200gr , kuid nende hind jääb siiski ca 10 – 8% kõrgemaks kui 2007.a. **Eesti juustu** (26% ) keskmine hind on aga langenud 2007.aasta tasemele (joonis 24).

Eesti Juust 26% 2005- 2009. a.



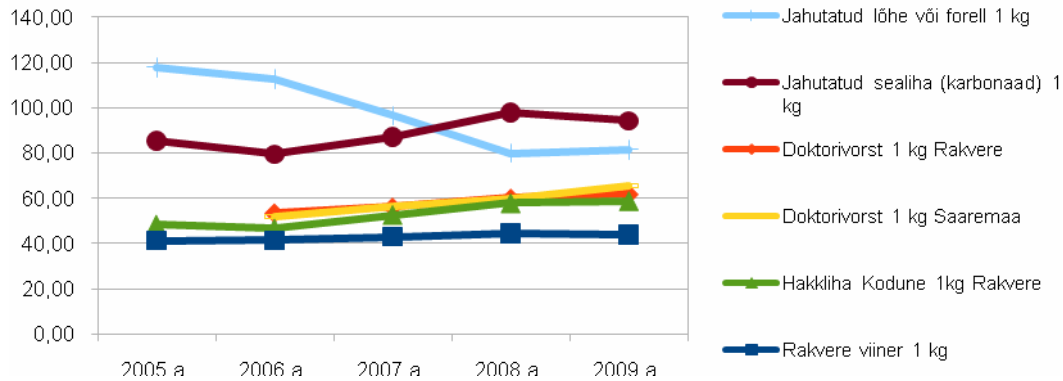
Joonis 24

**Lihatoodetest** oleme viie aasta jooksul jälginud konkreetsete tootjate konkreetset kaubaartiklit ja selle hinna muutust läbi aegade.

**Rakvere viiner „Rakvere“** on alates 2005.a. igal aastal ca 1,5% kallinenud. **Saaremaa doktorivorsti** hinnatõus 51,71krooni/kg 2006. aastal on pidevalt jätkunud ning 2009 aastal on keskmine kilo hind juba 67,60 . **Rakvere kodune hakkliha** oli aastal 2005 müügil keskmise kilohinnaga 48,38 ja siis 2007.a. toimus suurem hinnatõus 52,63 kroonini/kg , edasi 2008.a. 57,82 ja 2009. aastal tõustes esimese poolaasta jooksul kuni 64,38ni hakkas augustis hakkliha hind taas langema. Aasta keskmine kilohind kujunes nii 58,78., kusjuures detsembris oli küll juba keskmine kilohind vaid 52,51 (joonis 25)



## Liha -, lihatooted ja kala 2005 - 2009. a.



Joonis 25

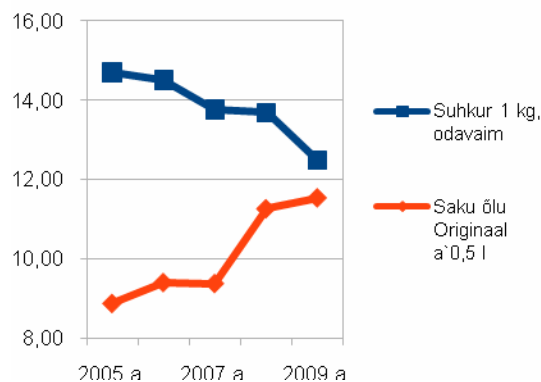
**Jahutatud punane kala** (lõhe või forell) kilohind on läbi aastate vastupidi teistele kaupadele langenud ( vt joonis 25). Ilmselt on aasta aastalt langenud imporditava kala hind, mis võimaldab suurtel kauplusekettidel mitmed korrad aastas läbi viia soodsa hinnaga kala müügikampaaniaid, mis omakorda mõjutavad keskmist hinda.

Kui 2005.a. sai kala osta keskmise hinnaga 117,88 krooni/kg , siis 2007.a. oli 96,50 kr/kg ja 2009.a. on keskmine hind 81,55 kr/kg.

**Õlle hinna** muutusest annab hea ülevaate joonis 12, mille järgi võib öelda, et kehvem majanduse periood pole selle tooteni jõudnud.

Kui 2005.a. oli **suhkru** kilo keskmiseks hinnaks 14,71kr/kg ( 2004.aasta oktoobris oli keskmine hind 15.30 kr/kg , Eesti Euroopa Liiduga liitumise aeg), siis aasta aastalt on suhkru hind langenud ja 2009.a. kuni 12,48 kr/kg

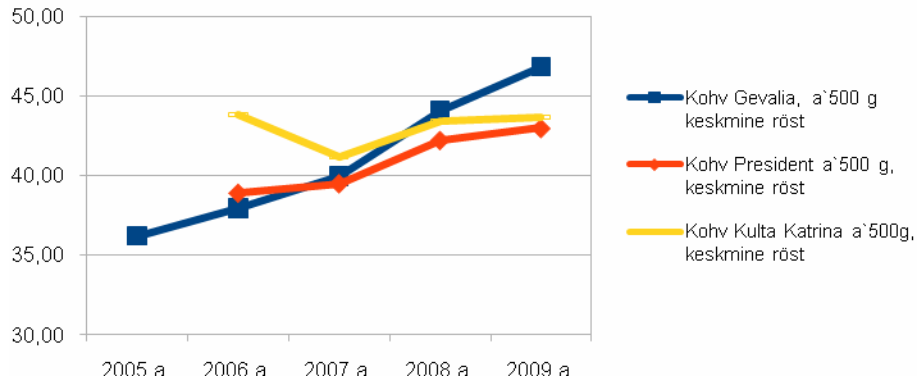
## Suhkur ja õlu 2005 - 2009. a.



Joonis 26

**Kohvi** keskmine hind on aastate jooksul kasvanud sõltuvalt kohvi nimetusest (joonis 27). Nii on kohv Gevalia kallinenud ca 6,5% igal aastal, kuid kohv President viimasel aastal vaid 1,7% võrreldes eelmisega (2008.a)

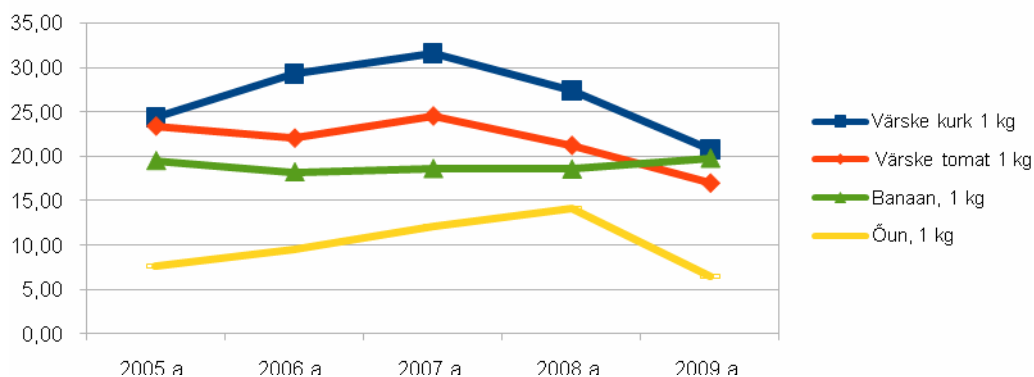
Kohv 2005 - 2009.a.



Joonis 27

**Puu- ja köögiviljade** hinnad sõltuvad suuresti hooajast. Kui talvekuudel maksavad näiteks värsked kurgid sageli 40-60 krooni kg, siis suvekuudel on hinnad 13-21 krooni ringis. Kuid sellegipoolest võib viimase kolme aasta jooksul märgata **kurgi ja tomati** hindades languse trendi (joonis 28) Siin võib olla põhjuseks ka laiemas valikus importtoodete pakkumise suurenemine ja seda aastaringset.

Puu- ja köögivili 2005 - 2009.a.



Joonis 28

**Õuna** (poola õun) keskmine hinna muutus on järginud üldist hinnamuutuse joonist, seega hind on langenud vaid viimasel 2009.aastal. **Banaani** keskmine hind on ajas vähe muutunud.

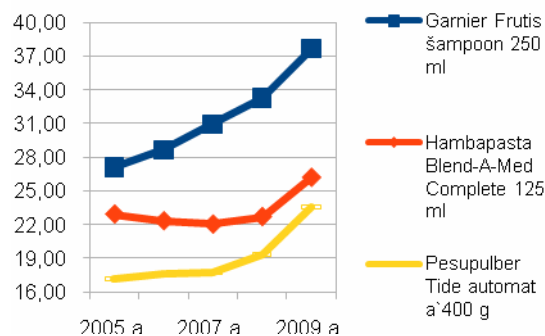
**Kartuli, porgandi ja valge peakapsa** keskmine hind on aastate jooksul kõikunud sõltuvalt sellest, milline on aastasaak.

## Esmatarbekaubad

Esmatarbekaubad on püsinud aastatel 2005 – 2007 stabiilsena. Esmane märgatav hinnatõus toimus 2008 .a. kui kaubad kallinesid ca 5%, 2009.a. oli hinnatõus veelgi märgatavam kui vaatlusaluste kaupade keskmine hind tõusis ligikaudu 9,5% võrreldes 2008 aasta hindadega.

Kõige enim tõusis 2009.a. **pesupulber** Tide 400gr pakk. Kui 2008 a. keskmine hind oli veel 19,58 kr/pakk, siis 2009.a. oli pesupulbri keskmine hind tõusnud juba 23,59 krooni/pakk, seega 17% hinnatõus. Hinnamuutus sai alguse 2008. aasta oktoobrist kui vähenes pakendi kaal ja samas tõusis toote hind (joonis 29).

Esmatarbekaubad 2005 -  
2009.a.



Joonis 29

## Teenindus

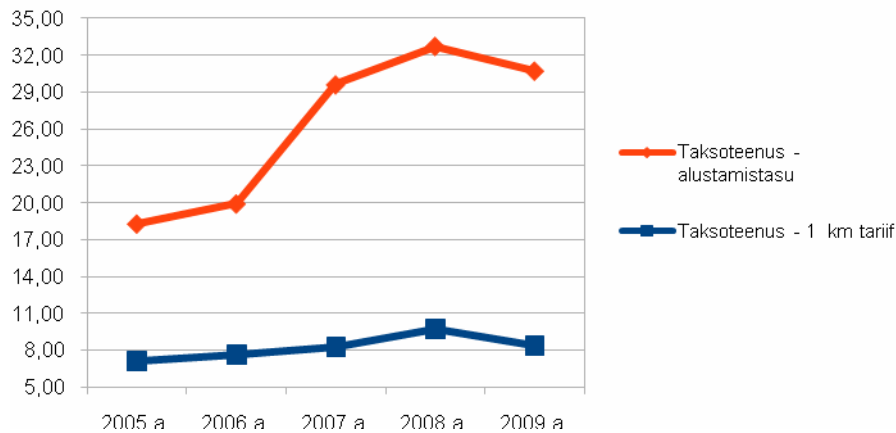
Tarbijakaitseamet võrdles Tallinnas, Tartus ja Viljandis erinevaid teenuseid: iluteenused (juuksur, maniküür, solaarium), taksoteenus, keemiline puhastus, ujula ja toitlustus. Hinnavaatluse tulemused näitavad, et üldjuhul on Tallinnas teenuste hinnatase võrreldes Tartu ja Viljandiga keskestlābi 25% kallim, kuid leidub ka erandeid.

**Keemilise puhastuse** keskmised hinnad on aastatel 2005 – 2006 püsinud enam-vähem stabiilsetena. Alates 2007. aastast võib märgata teenuste ligikaudu 10% list hinnatõusu aastas. Seevastu on 2009.aastal keskmine hinnatõus olnud ca 3,5% .

**Taksoteenuste** hinnad on läbi aastate olnud küllaltki muutlikud (joonis 30 ja joonis 31), ilmselt järginud klientide ostujõudu. Kui 2005. a. oli 1 km tariif keskmiselt 7,14 krooni, alustamistasu 18,30 krooni, ootetund 152,15 krooni, siis 1 km tariifi keskmine hind tõusis kahel järgneval aastal 7% ja 7,7% aastas ning olulise hüppe( +18%) tegi hind 2008.a. Nimelt jõudis 9,71 kroonini/km.

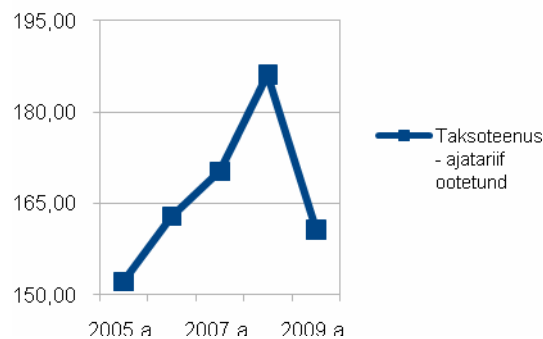
2009.a. tõi muudatusi hindade alanemise suunas. Terve esimese poolaasta jooksul alanesid taksoteenuse hinnad, mis alates augustikuust stabiliseerusid ja püsisid aastalõpuni ühel tasemel.

Taksoteenused 2005 - 2009. a.



Joonis 30

Taksoteenuse ajatariif 2005 - 2009. a.

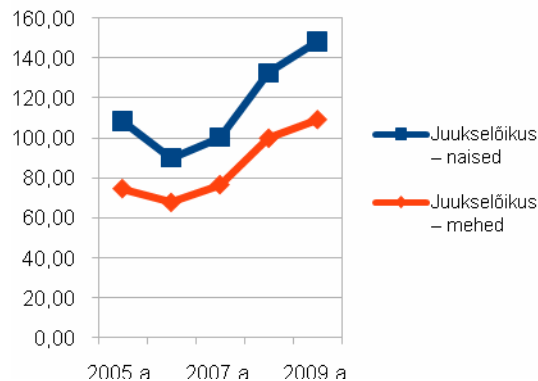


Joonis 31

**Iluteenused** on pealinnas valdavalt kaks korda kallimad kui Tartus või Viljandis.

Läbi aastate on märgata iluteenuste hinnatõusu pea kõikides valdkondades. **Naiste juustelõikus** on kallinenud püsivalt enam kui 11% igal aastal (joonis 32). Kui 2006.a. sai lõikuse teostatud 67,70 krooni eest, siis 2007.a. tuli välja käia 76,60 ja 2008.a. juba ca 132,60 krooni ning 2009.a. keskmiseks hinnaks kujunes 148 krooni.

Iluteenused 2005 - 2009. a.



Joonis 32

**Manikööri** hinnad on samuti läbi aegade ainult järjekindlalt tõusnud. Kui 2005. aastal oli keskmine teenusehind 91.54 krooni, siis 2009.a. Keskmine hind oli juba 112,31 krooni.

## Toitlustus

Tarbijakaitseamet vaatles toitlustusteenuste hindu Tallinnas sellistes toitlustusasutustes nagu: St Patrics Pub, Kamikaze Pubi, Nimeta Pubi ja Beerhouse. Tartus vaadeldi Wilde Irish pubi, ja Püssirohukeldri hindu. Viljandis olid hinnad luubi all pubis "Tegelaste tuba", ning kohvikus "Viljandi."

Toitlustusasutustes pakutavate jookide ja roogade keskmised hinnad on muutunud ülespoole kooskõlas klientide ostujõu kasvuga aastatel 2006. kuni 2008. aastani seoses nn. majandusbuumi perioodiga. Tassi kohvi keskmine hind kasvas nii 17% ja 12% aastaga. 2009.aastal oli kasv 8,5% võrreldes eelmise perioodiga. Kui klaasi apelsinimahla keskmine hind oli 2006.a.14,47krooni, siis 2007.a. 17,57 ja 2008.a 17,89 krooni vastavalt. Erinevalt kohvi hinnale toimus mahla osas 2009.a hinnalangus ca 6% võrreldes eelmise aastaga.

Roogade hinnad kasvasid samas tempos jookide hindadega. 2009.a jäid keskmised hinnad enam-vähem eelmise aasta tasemele.

## 8. AVALIKUD SUHTED

### 8.1 Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga

2009. aasta jooksul edastas Tarbijakaitseamet meediale kokku 41 pressiteadet. Nende hulgas oli nii ameti igakuiseid töökokkuvõtteid, aktuaalseid tarbijaprobleeme käsitlevaid kui ka hoiatava sisuga teateid. Samuti edastati teavet Tarbijakaitseameti poolt läbi viidud kampaaniate ning seminaride toimumise kohta. Lisaks avaldati erinevate kampaaniate (hinnakontroll, lennuvedajate hinnaesitus jms) tulemused. Kõik pressiteated avaldati ka interneti kodulehel eesti, inglise ning vene keeles.

Üks pressiteade valmis koostöös Tallinna Ülikooliga, milles teavitati üldsust noortele suunatud tarbijaharidusprojekti „Saame hakka reklaami loomisega“ finaalist. Ühes pressiteates toetati Omanike Keskliidu algatust veehindade muutmise osas. Koostöös EL tarbija nõustamiskeskusega avaldati pressiteade, millega kutsutakse tarbijaid tähelepanelikkusele välisriigist auto rentimisel. Poolaasta lõpus valmis pressiteade, millega Tarbijakaitseamet andis teada kokkuleppest Kaupmeeste Liidu ning suurte jaekaubandusettevõtete esindajaga seoses käibemaksu määra tõusuga.

Meedia huvi Tarbijakaitseameti tegevuse ning arvamuse kohta on jätkuvalt kõrge, mida näitavad ka otsekontaktid ajakirjanikega. 2009. aastal oli aktiivne koostöö nii erinevate päevalehtede, ajakirjade, maakonnalehtede kui ka *online*-väljaannetega. Regulaarne koostöö toimus endiselt ajalehega Maaleht, kus iga kuu viimases numbris avaldati Tarbijakaitseameti poolt läbiviidav hinnavaatlus ning selle kokkuvõte. 2009. aastast on nimetatud hinnavaatlused täies osas üleval ka ameti koduleheküljel. Peale selle andsid Tarbijakaitseameti ametnikud mõnikümmend intervjuud nii tele- kui raadiokanalitele. Näiteks küsis mitmel korral Tarbijakaitseametilt nõu TV3 tarbijasaade „Kaua Võib?“. Kolmel korral osalesid Tarbijakaitseameti esindajad saatekülalistena ETV hommikuprogrammis „Terevisioon“. Samuti andis Tarbijakaitseameti peadirektor pikema intervjuu Vikerraadio saatele „Nädala Tegija“jne. Sügisel osales Tarbijakaitseameti uus peadirektor saatekülalisena hommikuprogrammis „Terevisioon“. Argipäeva õhtuti eetrisolevas „Ringvaate“ saates rääkis ameti esindaja ohtlikest lasterüüetest, nende kontrollimisest-avastamisest ning järelevalvest. Ameti hinnangut ning arvamust erinevatele tarbijaprobleemidele küsis ka venekeelne meedia.

Mitu intervjuud on ameti esindaja andnud näiteks raadiokanalile Raadio 4 ning telekanalile PBK.

2009. aastal vastas amet **430**-le meediapäringule.

2009. aasta vältel avaldati meediaväljaannetes ka mitmeid Tarbijakaitseametnike poolt kirjutatud artikleid, näiteks seoses tarbijate digitaalse teadlikkuse tõstmisega avaldati mitmes väljaandes artiklid „Kuidas piirata mobiiltelefonide kõnearveid?“. Tarbijakaitseamet avaldas oma koduleheküljel õpetlikud artiklid „Sendioksjonid“ , „Mida tuleks teada enne laenu võtmist?“ ning „10 nõuannet võlgade keerisest välja rabelemiseks“. Tarbijakaitseameti töötajate kirjutatud pikemaid kokkuvõtteid kasutasid oma artiklites ka mitmed ajakirjad/ajalehed – Postimehe lisaleht „Tark Valik“ (aprill 2009), „Kuu päeva tossud“ ajakirjas Pere ja Kodu (oktoober 2009), „Edukamad Eesti veebiärid teenivad miljoneid“ ajakirjas Arvutimaailm (september 2009) jne. Aasta lõpus avaldati Postimehes tarbijakaitseameti poolt mahukas artikkel jõulukingituste ostmisest ning toodete ostmisest ja tagastamisest üldse.

Tarbijakaitseamet avaldas oma koduleheküljel õpetlikud artiklid „Sendioksjonid“ , „Mida tuleks teada enne laenu võtmist?“ ning „10 nõuannet võlgade keerisest välja rabelemiseks“. Lisaks täiendati ka koduleheküljel olevat Ohutuse rubriiki (DMF sisaldavate kotikeste kasutamise keelust jalatsikarpides jms toodetes).

Kõige tihedam kontakt oli ametil 2009. aasta aastal tarbijaportaaliga Tarbija24 ning uudisteportaaliga Eesti Päevaleht Online (ka paberlehega).

Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseametit ja selle tööd on 2009. aastal kajastatud ligi tuhandes artiklis, raadio- või telesaates. Valdavalt on nende sisu ameti jaoks positiivne. Enam kajastatavad teemad sellel aastal käesoleva hetkeni on olnud meelelahutuslikud mobiiliteenused, Tarbijakaitseameti kohtulahing pankadega seoses eurokursiga, erinevad Interneti-pektused, reklaamid, turismiteenused, internetikaubandus, kiirraenud, helkurid, ohtlikud tooted.

Valmis ka Tarbijakaitseameti 2008. aasta aruanne, mis on kättesaadav ameti koduleheküljel <http://tka.riik.ee>  
Kokkuvõtte aastaaruandest on avaldatud ka inglise ja vene keeles.



## Uuringud

Tarbijakaitseamet on alates 1998. aastast tellinud Eesti Konjunkturiinstituudi poolt läbi viidava uuringu tarbijakaitse olukorra kohta Eestis, milles käsitletakse Eesti elanike hinnanguid oma tarbijaõiguslastele teadmistele ja selles osas toimunud viimase aastate muudatustele. Uuringu läbiviimise käigus paluti anda hinnang erinevatele tarbijakaitset puudutavatele väidetele sh tarbija õiguste ja teenindajate kohustuste kohta. Muuhulgas küsiti hinnangut Tarbijakaitseameti tööle.

2009. aasta küsitluse andmetel on kauplejate informeeritus tarbijate õigustest aastaga paranenud 5% ehk hinnates seda väidet olid üle poolte vastanutest (57%) sellega nõus. 56% vastanuid hindas, et teavad mida teha ja kuhu pöörduda kui nende õiguseid on rikutud. Võrreldes 2009. aastaga suurenes selliste inimeste osakaal 3%. Kaebuste esinemise osas on tarbijad olnud veidi aktiivsemad. Seda võib tingida ka majanduskriisist tingitud tarbijate suurem hoolikus ja „õhem“ rahakott.

**Tarbijakaitseameti tööle andsid positiivse hinnangu 69% vastanutest, 18% pigem ei usalda ameti tööd.**

**Tarbijaõiguste rikkumiste arv vähenes kõigi kaupade/teenuste lõikes.** Enim esines tarbija õiguste rikkumisi toiduainete müügil (ca pooltel tarbijatel), kuid võrreldes möödunud aastaga on toidukaupadega seonduvad probleemid vähenenud ca 5%. Teenuste osas oli enim probleeme telefoni- ja andmesidega e 28% (+4%). Kaabelleviteenustega 27% (+4%), finantsteenustega on olnud probleeme 15% vastanutest (+1%), koduelektroonikaga 11% (+11%).

**Kõige enam täheldasid tarbijad rikkumisi ketikauplustes ja kõige vähem võrkturustusega.** Probleemide esinemissagedus on otseses seoses ostukohtadega erineva kasutussagedusega nt suurtes ketikauplustes sooritas 82% tarbijaid oma peamised ostud. Suurimaks probleemiks peavad tarbijad seda, et eestikeelsed õpetused ja juhendid on puudulikud ja erinevad sageli originaalist.

**Reklaammõju on kõige suurem noorte hulgas. Reklaami ajal tehtud ostudes pettunud on keskmisest väiksema sissetulekuga inimesed.** 2009 aasta jooksul ostis reklaamikampaaniast ajendatuna kaupu ja teenuseid 38% küsitletutest. Eelmise kuue aasta keskmisega on reklaami

ajel ostmine vähenenud (2008 aastaga võrreldes -5%). Ostuotsuse langetamisel on olulisem toote/teenuse kvaliteet ning alles teisena hind Kaubamärk alles kuuendal kohal. Suurenenud on nende tarbijate arv, kes enne ostuotsuse sooritamist otsivad infot toodete/teenuste kohta internetist.

### **Probleemid loomulike monopolide ja pankadega.**

Uue teemana soovis sel aastal amet teada saada, kuidas teavitatakse tarbijaid püsilepingute hinnamuudatustest ja kellega on olnud enim probleeme hindade muutmise teadvustamisel. 58% tarbijatest tunnistasid probleeme energiaettevõtete ja 42% prügifirmadega. Vee-ettevõtted ja pangad olid sundinud ligi kolmandiku küsitletute lepinguid muutama. Vähem oli lepingute- ja hinnamuutuste teavitusega probleeme kaabelvifirmade ja mobiilsideoperaatoritega. Ligi viiendik sai näiteks hinnamuudatustest teada alles uue arve saabumisel ning inimesed, kes kasutasid püsimaakse võimalust, avastasid hinnamuutuse oma pangakontol.

### **Tarbijatele suunatud teave**

2009. aastal koostati tarbijatele mitmeid infomaterjale. Peamiselt olid need seotud praegu väga aktuaalseks kujunenud meelelahutuslike mobiiliteenustega. Lapsevanemate mureks on laste suured telefoniarved, mistõttu informeeris Tarbijakaitseamet neid nii kevadel kui sügisel võimalusest mobiiltelefoniarvete kontrolli all hoidmiseks mõeldud meetoditest – krediitlimiit jms. Lisaks on paljud tarbijad pöördunud ameti poole erinevate meelelahutuslike mobiiliteenuste tõttu – mängud, helinad, taustapildid jms. Tarbijakaitseamet on antud intervjuudes ning artiklites toonitanud seda, et enne teenuse tellimist loetak läbi lepingutingimused, et vältida olukordi, kus tarbijad on ühekordse teenuse tellimisel sidunud end tahtmatult perioodilise teenusega. Läbi meedia (pressiteated, artiklid jms) on tarbijatele meelde tuletatud ka koduuksemüügiga seonduvat – taganemisõigusest ja vajalike dokumentide olemasolust jms. Rohkem kommentaare andsid tarbijakaitseameti ametnikud ka nõuetele mittevastavate toodete avastamise kohta – näiteks helkurid.

Tarbijate digitaalse teadlikkuse tõstmiseks viis Tarbijakaitseamet ajavahemikul 23.02.2009 – 23.03.2009 läbi Pettuste Ennetamise Kuu kampaania „Virtuaalsed lõksud“. Virtuaallõksude eest hoiatamiseks mõeldud projekt algas Tarbijakaitseameti pressiteatega. Järgnesid erinevad Ameti poolt koostatud artiklid, mida avaldasid nii online-väljaanded, paberlehed kui ka Maalehe lisaleht Targu Talita. Lisaks ka Eesti Ekspressi vahelehes Homme „E-poodlemist ei maksa karta“ (märts

2009) .Kampaania alguseks valmis ka Tarbijakaitseameti ja portaali Lastekas.ee koostööna sündinud multifilm „Jänku Juss õpib internetiohtusid vältima“. Tarbijakaitseameti koduleheküljel viidi kampaania perioodil läbi kaks teemakohast küsitlust „Kas oled end tahtmatult sidunud meelelahutuslike mobiilteenuste pakkujatega?“ ning „Milliste internetipettustega olete kõige rohkem kokku puutunud?“.

2009. aasta 27. oktoobril toimus Kalevipoja kampaania lõppüritus, millega pandi pitser Euroopa Komisjoni finantseeritud tarbijate teavitamise projektile „Tunne oma tarbijaõigusi!“. Kampaania vältel avaldati 12 infovoldikut („Lennureisija õigused“, „Reisipaketid“, „Laenu“, „Hinnateave“ jne) ning mitu telereklaami. Kampaania raames korraldati ka kaks pressikonverentsi (13. märtsil ja 21. aprillil). Lõppüritusel toimus laenude paneeldiskussioon, millest võttis osa ka Tarbijakaitseameti peadirektor Andres Sooniste. Meedia huvi ürituse vastu oli üsna suur, mis kajastub ka üritusest kirjutatud artiklites.

### **Ameti sisene suhtekorraldus**

Pidev Intraneti täiendamine jätkus ka 2009. aastal. Uuendusena lisandus rubriik Tarbijakaitseameti seisukohad ning Tarbijakaitseametisse laekunud seisukohad.

Kord kuus on välja antud ka ametisest ajalehte Ameti Teavitaja, milles kajastatakse tähtsamaid sündmusi, samuti memosid osaletud seminaridest, koolitustest.

### **Koostöö tarbijaühendustega**

Tarbijakaitseameti koostöö vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonidega sh Eesti Tarbijakaitse Liiduga, seisnes 2009. aastal peamiselt Tarbijakaebuste Komisjonis.

12. veebruaril 2009 kutsus Tarbijakaitseamet kokku Tarbijakaitsenõukogu, kuhu kuuluvad Eesti Tarbijakaitse Liit ning sõltumatud tarbijaühendused. Lisaks nõukogu liikmetele olid istungile kutsutud ka külalisesinejad – Pangaliidu tegevdirektor Katrin Talihärm ning Konkurentsiameti peadirektor Märt Ots. Pangaliidu tegevdirektor rääkis põhjalikult finantsteenustest ning nendega kaasnevatest tarbijaprobleemidest. Konkurentsiameti esindaja andis ülevaate energia hindade kujunemisest. Konkurentsiameti peadirektor rääkis muuhulgas, kuidas Eestis köetakse ning millest koosneb gaasi piirihind. Lisaks käsitleti kasutatud autode müügiga seonduvat teemat.

## 8.2 Tarbijaharidus

2009. aastal jätkas amet tarbijahariduse elluviimist läbi mitmete projektide.

Käesoleva aasta märtsis valmis Tarbijakaitseameti ja Lastekas.ee koostöona 5-10 aastastele multifilm “**Juss õpib internetiohtusid vältima,**” mida näidatakse portaalis Lastekas [www.lastekas.ee](http://www.lastekas.ee).



Pilt 47

Multifilmiga juhitakse tähelepanu nii mobiilihelinate tellimisega, petukirjade saamisega ning internetist ostmisega seotud probleemidele kui ka mõistlikule ajakasutusele mobiiliga kõnelemisel, samuti soovitatakse enne ostu tutvuda põhjalikult lepingutingimustega. Petukirjade saamisel soovitatakse säilitada tervet mõistust, et mitte lasta end lõksu püüda ülisuurtest „võitudest“. Lisaks soovitatakse e-kaubandusest tellimisel jälgida hoolikalt kodulehekülge, kus tarbijale peab üleval olema ettevõtja, kauba ning teenusega seonduv oluline informatsioon. Multifilmi on seisuga 31.12.09 vaadatud Lastekas portaalis 52 264 korda ning You Tube`is 28 284 korda.

Septembrikuus valmis 2-osaline multifilm „**Juss mängib poodi**“.



Pilt 48

Multifilmis pööratakse tähelepanu nii teeninduskultuurile kui ka tarbija õigustele ja kohustele.

Hoolimata sellest, kas ostja on väike või suur, on kõigil õigus saada müüjalt kauba või teenuse kohta asjatundlikku teavet, et osata kaubakülluses orienteeruda ja õigeid ostuotsuseid teha. Ostjal on õigus nõuda tehniliselt keeruka tootega kaasa eestikeelset kasutusjuhendit, samas on ostjal kohustus alles hoida tšekk, et probleemide korral oleks võimalik kaupa kas parandada, asendada või raha tagasi saada. „Juss mängib poodi“ I osa on Lastekas portaalis seisuga 31.12.09 vaadatud 65 337 korda ning YouTube`is 6741 korda, „Juss mängib poodi“ II osa on Lastekas portaalis vaadatud 62 131 korda ning YouTube`is 6115 korda.

Lisaks multifilmile on Lasteka kodulehel üleval ka tarbijakaitsealased infomaterjalid lastele ja lastevanematele, samuti viktoriin, pusled ja värvimistööd. Lisamaterjalid leiab menüüst „**Sõbrad**“, alapealkirja „**Väike Tarbija**“ alt.

Käesoleva aasta alguses täiendati tarbijahariduslikku infolehte artikliga „**Kuidas tarbija saab piirata oma mobiiltelefoni kõnearveid**“.

Tarbijakaitseamet koostöös Tallinna Ülikooliga viis aprillikuus läbi projekti „**Saame hakkama reklaami loomisega!**“ finaälürituse.

Paremusjärjestust selgitasid Hugo Treffneri Gümnaasiumi, Tallinna Kristiine Gümnaasiumi, Vändra Gümnaasiumi ja Lähte Ühisgümnaasiumi 4-liikmelised võistkonnad. Finaal koosnes kokku 8 võistlusest, kus hinnati nii teadmisi kui ka loovust. Pea kogu võistluse jooksul oli seis üsnagi tasavägine.

Finaali paremusjärjestuse väljaselgitamisel sai otsustavaks Kuldvillak, kus tänu kiirele reageerimisele ja teadmistele saavutas võidu **Hugo Treffneri Gümnaasiumi** võistkond.

Finaälürituse juhiks oli Tauri Tallermaa. Õpetajate ja õpilaste hinnangul oli tegemist igati kordaläinud üritusega.



Pilt 49

Tarbijakaitseamet aitas ette valmistada 26.03.2009 toimunud tarbijahariduse konverentsi „**Kes õpetaks noore targalt tarbima?**“. Konverentsi eesmärk oli koos haridusteadlaste, õpetajate, lastevanemate ja ettevõtjatega arutleda selle üle, kuidas tarbimisteemasid aktiivsemalt ja atraktiivsemalt noorele esitleda. Konverentsi tähelepanu keskmesse oli võetud eelkõige kooli ja õpetajate võimalused tarbijahariduse rakendamisel sh pakkusid pedagoogid välja omapoolseid lahendusi ja ideid, kuidas tarbimistemaatika integreerida erinevatesse õppeainetesse ja kuidas koolitundides nutikalt ära kasutada ühiskonna aktuaalseid teemasid.

Seoses **uue Riikliku põhikooli ja üldhariduskooli õppekava** väljatöötamise ja rakendamisega osales kaks Ameti ametnikku juunikuus ühiskonnaõpetuse õpetajate suvekooli koolitusüritusel, kus anti kolm 1,5 tunnist loengut, milles anti ülevaade tarbijate õigustest ja kohustustest, tutvustati erinevaid võimalusi tarbijahariduse õpetamiseks ning materjale, mida saab õpetamisel kasutada.

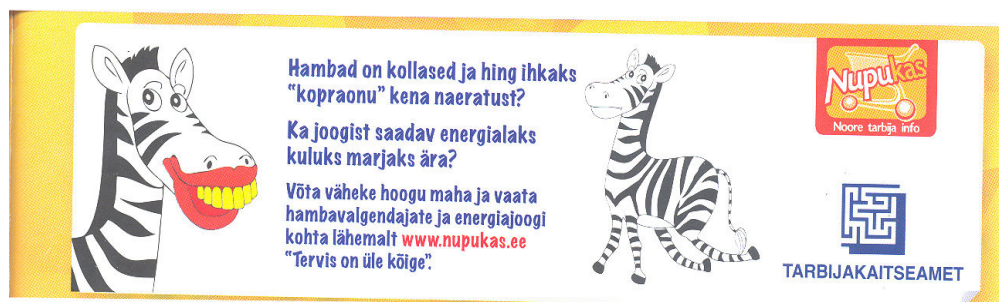
Osalenud ametnikud koostasid esitatud loengu teemadel kokkuvõtva materjali, mis Integratsiooni Sihtasutuse poolt pandi ühiskonnaõpetajatele veebi üles.

Jätkus 2006. aastal valminud interaktiivse veebikeskkonna [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee) täiendamine, kuhu lisati uusi materjale säästmise teemadel.



Pilt 50

Koostöös Realister OÜ-ga valmisid jaanuarikuus keemia, füüsika, matemaatika ja keelevihikutesse tarbijateemalised nupukased: "Arutu tarbija gravitatsiooniseadus," "Ebamõistliku tarbija äraspidine matemaatika," "Keemia," milles pööratakse noorte tähelepanu ülelaenamisele, arutule tarbimisele, ebatervislikkusele, tarbija õigustele ja kohustustele.



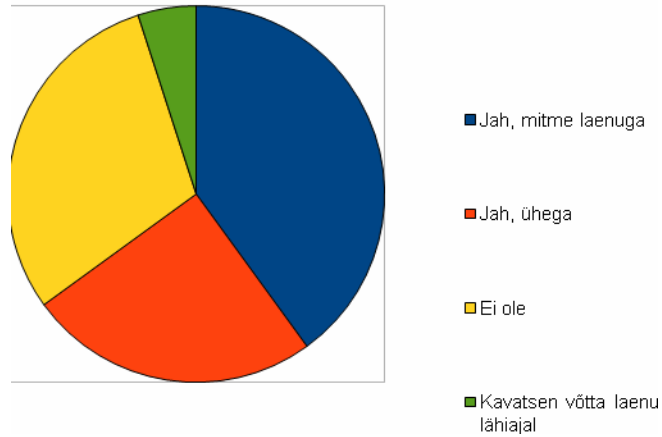
Pilt 51

Pidevalt toimub Tarbijakaitseameti kodulehekülje uuendamine ja täiendamine sh tarbijahariduslike materjalide lisamine rubriiki „Tarbijaharidus“ ning testide lisamine „Testid“ rubriiki.

Ameti kodulehel on võimalik vastata **gallupi** küsimustele, mille abil selgitatakse välja tarbijate hoiakuid erinevate aktuaalsete tarbijaprobleemide suhtes, uuritakse tarbijate teadlikkust või tarbijate seotust ühe või teise teenusega. Näiteks toimus küsitlus laenuga koormatuse kohta, et välja selgitada, kui suur osa vastajatest on seotud laenudega. Küsitluses osales 110 vastajat, kellest 40% on võtnud mitu laenu, 25% on seotud ühe laenuga, 30% ei ole laenu võtnud ning 5% kavatseb laenu võtta lähiajal.

Tulemusi illustreerib järgnev diagramm.

## Kas Te olete laenuga koormatud?



Joonis 33

Tarbijakaitseameti koduleheküljel, mis sai uue kujundusega nähtavaks aasta lõpul, on toimunud materjalide ümberstruktureerimine, et teha need kasutajale hõlpsamalt kättesaadavaks. Uudsenä hakkab koduleheküljel olema rubriik „**Õpetajale**,“ kust leiab nii tunniplaane, ristsõnu, viktoriine kui ka täiendavaid lisamaterjale.





Pilt 52

Toimub pidev Intraneti täiendamine. Käesoleva aasta algusest on lisatud rubriik „Ameti seisukohad,“ „Ametisse laekunud seisukohad,“ „Asjaajamine ja Go Pro“.

Pidevalt lisatakse uudiseid Rootsi tarbijakaitseameti koduleheküljelt ja Rootsi tarbijaajakirjast Råd & Rön.

Novembrikuus toimus CCN2 projekti raames koostatud materjali „**Tarbijakodaniku õppekavade juhiste koostamine alg- ja põhikoolile**“ eestindamine.

## Rahvusvahelised tarbijahariduse projektid

Rahvusvahelise tarbijaharidusalase koostöövõrgustiku **“Consumer Citizenship Network 2”** (CCN2) raames kuulus Tarbijakaitseamet töögruppi nr 3 “Tarbijakodaniku õppekavade juhiste koostamine alg- ja põhikoolile”. Nimetatud projekti raames toimus 23.-24.03.09 Berliinis lõppkonverents, pealkirjaga **“Making a difference. Putting Consumer Citizenship into Action”**.

Konverentsil keskenduti valdavalt sotsiaalsetele-, majanduslikele- ja ökoloogilistele probleemidele, nagu näiteks globaalne toidu -ja energiahinna tõus, ressursside kättesaadavuse halvenemine ning kliimamuutused. Konverentsil rõhutati, et ülemaailmselt on tarvis arendada jätkusuutliku eluviisi.

Konverentsi raames said töögrupid viimast korda kokku, et viimistleda tehtud tööd. Tarbijakaitseametile tehti ettepanek osaleda CCN jätkuprojektis, mis kannab nime PERL (*Partnership for Education for Responsible Living*), milles osaletakse videofilmide loomise pilootprojektis. Projekt käivitus novembris.

Jätkus osalemine Euroopa Komisjoni DG SANCO tarbijahariduslikus projektis **DOLCETA** (*Development of On-Line Consumer Education Tools for Adults*), mille eesmärgiks on ära kasutada olemasolevaid teadmisi nii kogu Euroopa kui ka erinevate liikmesriikide tasandil. 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 osales projektis 5. ja 6. mooduli loomisel.

Moodul 5 kannab nime "**Jätkusuutlik tarbimine**" (*Sustainable Consumption*) ning moodul 6 "**Universaalteenused**" (*Services of General interest*).

Põhjamaade töögrupil, kuhu kuulus ka TKA ametnik, valmis novembrikuus tarbijahariduse juhend „**Tarbija käitumise ja oskuste õpetamine – tarbijahariduse strateegia. Tarbijahariduse eesmärkide ja sisu ettepanek.**” Lisaks Eestile, kuulusid töögruppi veel Soome, Taani, Norra, Rootsi spetsialistid.



## 9. EL TARBIIJA NÕUSTAMISKEKUS

2005. aastal alustas Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tööd EL tarbija nõustamiskeskus. Keskus kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral ning keskuse tegevus (tööplaani ning eelarve aastateks 2009) 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* (ECC-Net) võrgustiku liige. Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon.

### 9.1. Piiriülesed kaebused

2009. aastal laekus EL tarbija nõustamiskeskusele kokku **141 piiriülest kaebust**, mis on võrreldes eelneva aasta samal ajaperioodil laekunud kaebustega 19% võrra rohkem. Sellest võib järeldada, et ülepiirilisi oste sooritatakse jätkuvalt küllalt sageli ning teave EL tarbija nõustamiskeskuse poolt pakutavatest teenustest ning ECC võrgustikust jõuab järjest rohkem tarbijateni.

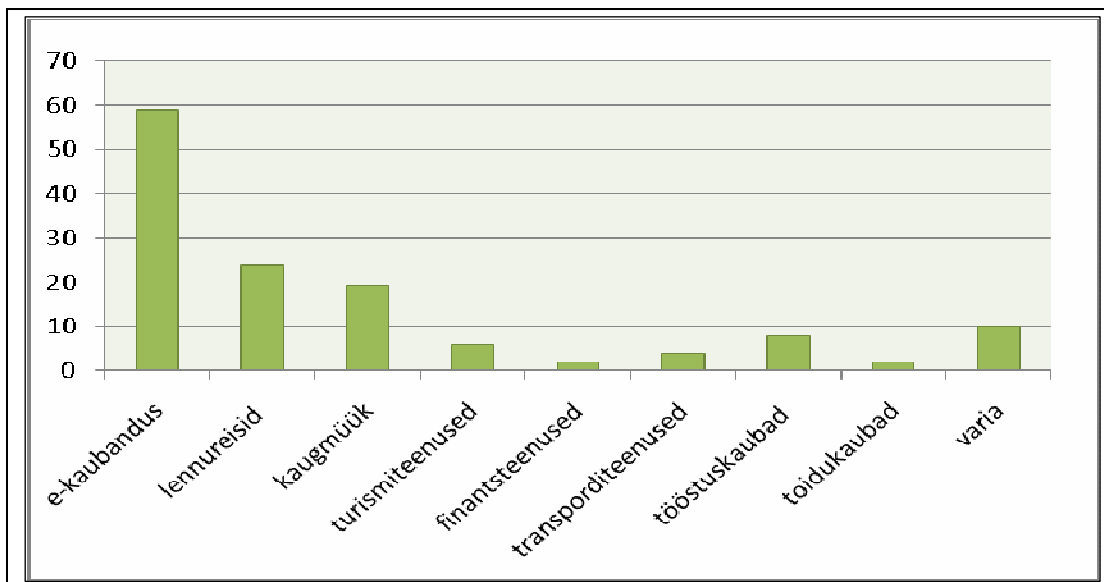
Kokku menetles EL tarbija nõustamiskeskus 2009.aastal **92** Eesti tarbijate poolt esitatud kaebust ning **49** kaebust laekus läbi teiste ECC keskuste või esitati otse teise riigi tarbijate poolt, puudutades seega Eesti kauplejate tegevust. Eesti kauplejatega oli enim probleeme Läti (19) ja Soome (14) tarbijatel, millest võib järeldada, et ülepiirilisel ostlemisel on jätkuvalt meelispaikadeks naaberriigid. Samas Eesti tarbijatelt laekunud kaebused on seotud väga erinevate EL liikmesriikide kauplejatega, kuid kõige enam laekus kaebusi Suurbritannia (21), Leedu (15) ning Saksamaa (13) ettevõtjate vastu.

Kokku laekunud 141 kaebusest lahenes aasta jooksul **103** ning **38** kaebuse menetlus jätkus 2010.aastal. Enamus pooleliolevatest menetlustest on seotud teise riigi kaupleja tegevusega, mistõttu lahenduse leidmine sõltub seega teise riigi ECC keskusest.

Ülepiirilistest tarbijakaebustest nähtub, et kõige probleemsemateks valdkondadeks on sarnaselt eelnevate aastatega Internetikaubandus ning lennureisid. Lisaks võib 2009.aasta kaebuste põhjal väita, et tarbijatel esines mitmeid probleeme ka kaugmüügiga.

Kaebuste koguarvust ligi 42% moodustasid tarbijate kaebused internetikauplejate tegevuse kohta, millest valdav enamus on esitatud Eesti tarbijate poolt, kellel on probleeme teiste liikmesriikide e-kauplejatega. Internetikaubandusega seotud probleemid on valdavalt seotud tellitud ning ettemakstud kauba mittekättesaamisega, samuti taganemisõiguse rakendamise ning maksetega seotud segadustega. Mitme kaebuse menetluse käigus ilmes, et tarbija on suure tõenäosusega langenud internetipettuse ohvriks. Valdav enamus internetikaubandusega seotud probleemidest on seotud Suurbritannia (ligi 29%) ning Saksamaa (20 %) e-kauplejatega.

Sarnaselt eelmiste aastatega moodustas 2009.aasta kaebustest märkimisväärse osa (17%) lennureisidega seotud pretensioonid. Enim esines tarbijatel probleeme lennureisijärgselt hilinenud, kadumaläinud või rikutud pagasiga, kuid oli probleeme ka lendude tühistamiste, hilinemiste ning lennule mittelubamisega.



Joonis 34. EL tarbija nõustamiskeskusesse laekunud kaebused valdkonniti

2009.aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebustest 2 edastati tarbijate soovil menetlemiseks Tarbijakaebuste Komisjonile. Niivõrd tagasihoidlik arv on tingitud asjaolust, et 65% antud perioodi kaebuste koguarvust moodustasid Eesti tarbijate kaebused teiste liikmesriikide kauplejate tegevuse kohta. 49-st välismaa tarbijate poolt esitatud kaebusest leidis menetluse käigus tarbija jaoks positiivse lahenduse (17), osutusid alusetuteks (12), väljusid pädevusest (3), lõpetati muul põhjusel (12) või on hetkel pooleli (2).

## **Näiteid piiriülestest kaebustest**

### **Eestis resideeriv Rumeenia kodanik versus Tšehhi lennuettevõtja**

Eesti Vabariigis ajutist elamisõigust omav Rumeenia kodanik plaanides minna konverentsile Ateenasse broneeris endale edasi-tagasi lennupiletid Tallinn-Praha-Ateena lennule.

Tallinna lennujaamas esitas tarbija broneeritud lennule registreerudes Eesti Kodakondsus-ja Migratsiooniameti poolt väljastatud kehtiva Eesti Vabariigi tähtajalise isikutunnistuse. Vaatamata sellele keeldus lennuettevõtja tarbijat lennule lubamast aktsepteeritava reisidokumendi puudumisel. Tarbija oli seetõttu sunnitud ostma uued lennupiletid järgmisel päeval väljuvale lennule.

Esitades seekord lennule registreerudes jällegi Eesti Vabariigi tähtajalise isikutunnistuse oli tarbija rohkem kui üllatunud, kui seekord ei tekkinud antud dokumendiga seoses mingeid probleeme ning ta lubati lennule.

Tarbija, olles Tšehhi lennuettevõtja tegevuse suhtes rahulolematu, esitas ettevõtjale lennureisilt tagasi tultes kaebuse nõudega esialgsete ja uute lennupiletite hinnavahe kompenseerimiseks summas 3189 Eesti krooni. Lennuettevõtja tarbija nõudega ei nõustunud ning andis omapoolsed selgitused, mille kohaselt ei aktsepteeritud eelnimetatud dokumenti põhjusel, et antud dokument ei ole käsitletav reisidokumendina ning tarbija oleks pidanud lennule registreerudes esitama Rumeenia passi.

Tarbija ei nõustunud lennuettevõtjapoolsete selgitustega, mistõttu palus ta vaidluse lahendamiseks abi Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuselt. Menetluse käigus pöördus nõustamiskeskus esmalt järelepäringuga Eesti Kodakondsus-ja Migratsiooniameti poole soovides vastust küsimusele, kas Rumeenia kodanikule Kodakondsus-ja Migratsiooniameti poolt väljastatud Eesti Vabariigi tähtajaline isikutunnistus on käsitletav Euroopa Liidus reisidokumendina.

Eesti Kodakondsus-ja Migratsiooniamet teatas vastuseks, et vaidlusaluse dokumendiga on Rumeenia kodanikul Eesti seadusandluse kohaselt

lubatud ületada Eesti riigipiiri, kuid samas pidasid nad oluliseks märkida, et Eesti Vabariik ei saa garanteerida Euroopa Liidu kodanikule, kes elab Eestis elamisõiguse alusel ja kellele on väljastatud tähtajaline isikutunnistus, et teised Euroopa Liidu liikmesriigid käsitlevad antud isikutunnistust Euroopa Liidus reisidokumendina. Kodakondsus-ja Migratsiooniamet selgitas, et see, millist dokumenti isik peab omama Euroopa Liidu liikmesriigi piiri ületades, on sätestatud konkreetse liikmesriigi siseriiklikus õiguses.

Lähtudes Kodakondsus-ja Migratsiooniameti vastusest alustas Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus koostöös Tšehhi nõustamiskeskusega tarbija kaebuse menetlemist.

Tšehhi kolleegid pöördusid menetluse käigus esmalt pädeva Tšehhi ametiasutuse (Czech Ministry of Foreign Affairs) poole, kes kinnitas, et tarbija poolt lennule registreerimiseks esitatud dokument on Schengeni viisaruumis kehtivaks reisidokumendiks ning tarbijal oli seega õigus reisida antud dokumenti esitades. Saades kinnituseks, et tarbija esitas lennule registreerimiseks nõuetekohase dokumendi kontakteeruti lennuettevõtjaga. Lennuettevõtjalt saadud positiivse vastuse kohaselt nõustuti tarbijale kompenseerima lennupiletite hindade vahe summas 3189 Eesti krooni ning lisaks makstakse Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse nr 261/2004 järgset hüvitist summas 400 Eurot (ligikaudu 6259 Eesti krooni), mida reisijal on õigus määruses sätestatud korras saada. Tarbija kinnitas lennuettevõtjapoolse kohustuse täitmist, misjärel lõpetati antud kaebuse menetlus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskustes.

### **Läti tarbija versus Eesti parkimiskorraldusettevõtte**

Külastades Eestit soovis tarbija parkida oma auto tasuta parklasse Tallinna kesklinnas. Alustades parkimise eest maksmist sealjuures asuvas parkimisautomaadis, sisestas tarbija ekslikult suurema summa, kui oli tegelik parkimistasu soovitud perioodi eest. Pärast seda avastas ta parkimisautomaadilt teabe, mille kohaselt automaat raha ei tagasta. Seepeale soovis tarbija toimingut katkestada vajutades tühistamisnuppu ning sai selle kohta ka tühistamist kinnitava kviitungi. Sooviga siiski antud parklat kasutada, alustas tarbija toimingut uuesti sisestades seekord automaati õige summa raha.

Tarbija sooviks oli siiski esialgu ekslikult makstud summa tagasi saada, kuna ta teenust selle eest ei tarbinud, mistõttu pöördus ta sellesisulise palvega ka ettevõtja poole. Viimaselt saadud vastuse kohaselt ei pidanud ettevõtja võimalikuks tarbijale vaidlusalust summat tagastada viidates sealjuures teenuse tingimustele.

Tarbijat antud vastus ei rahuldanud, mistõttu esitas ta kaebuse Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele. Keskus pidas tarbija nõuet põhjendatuks ning pöördus ettevõtja poole selgituste saamiseks ja esitas palve tagastada tarbijale ekslikult makstud summa,

sest selle eest teenust ei tarbitud. Ettevõtja nõustus tarbijale tagastama vaidlusaluse summa ning tarbija kaebus loeti lõpetatuks pärast tarbijalt raha tagastamise kohta kinnituse saamist.

## **9.2. Piiriülesed järelepäringud ning nõustamine**

2009. aastal laekus EL-i tarbija nõustamiskeskusele kokku 213 kirjalikku järelepäringut. See arv on eelneva aastaga võrreldes suurenenud enam kui kolm korda. Enim huvipakkuvateks teemadeks olid sarnaselt eelmistele aastatele internetikaubandus ja lennureisijate õigused. Samuti puudutasid infopäringud turismiteenuseid, finantsteenuseid, tööstuskaupadega seotud garantiisid jms.

2009. aastal nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes telefoni teel tarbijaid ja ettevõtjaid kokku 268 korral.

## **9.3. Avalikud suhted**

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus on 2009. aastal avaldanud meedias mitu teemakohast artiklit, tutvustades lugejatele tarbija õigusi ülepiiriliste ostude ja reisimise teemadel, samuti käsitledes lennureisija õigusi jms.

Seoses suvise puhkusehooaja algusega ning tuginedes EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud tarbijate pöördumistele, avaldas keskus koos Tarbijakaitseametiga esimese poolaasta lõpus pressiteate autode rentimisest Euroopas, kutsudes tarbijaid üles olema tähelepanelikud ning ettevaatlikud autode rentimisel ning probleemide korral pöörduma abi saamiseks ameti või selle juures tegutseva EL tarbija nõustamiskeskuse poole.

Aasta jooksul anti välja ka traditsiooniline EL tarbija nõustamiskeskuse tegevusi 2008. aastal kajastav aastaraamat, mida jagati erinevate eestiseste ja rahvusvaheliste koostööpartnerite seas.

2009.aastat iseloomustab ka jätkuvalt hea koostöö EL tarbija nõustamiskeskuse ja teiste Eestis esindatud Euroopa Liidu võrgustike vahel - osaleti mitmel Euroopa Komisjoni Eesti esinduse, Riigikantselei ja Eesti Koostöökogu poolt korraldatud seminaril ning ümarlaual.

## 9.4. Tarbijatele suunatud teave

2009. aasta vältel täiendati pidevalt EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge** [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee), mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele. Kodulehekülg pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

Aasta jooksul jätkus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poolt varasemalt välja antud tarbijatele suunatud teabevoldikute levitamine turismiinfopunktides, tarbijaühendustes, Euroopa Majas, Europe Direct infopunktides jms.

Lisaks anti 2009. aastal välja kaks uut **tarbijateavitusbaldikut**, mis keskendusid internetikaubandusele ning EL tarbija nõustamiskeskust ja ECC-Net võrgustikku üldiselt tutvustavale teabele. Antud baldikuid levitatakse lisaks traditsioonilistele kanalitele ka avalikes internetipunktides ning erinevatel üritustel, kus EL tarbija nõustamiskeskus osaleb jms.

2009.aastal viis EL tarbija nõustamiskeskus läbi väiksemamahulise **reklaamikampaania** õpilastele suunatud valemivihikutes. Kampaania keskendus internetikaubandusele, kui ühele problemaatilisemale valdkonnale keskusele esitatud pöördumiste põhjal. Kampaania vältel avaldati seeria kasulike näpunäidetega enne Internetist ostude sooritamist kui ka probleemide ilmnemisel. Kampaania järgselt läbiviidud kasutajate tagasisideuuringust nähtus, et antud reklaamiseriat peeti üheks meeldejäävamaiks.

2009. aastal jätkus Eestis ka üleeuroopalise tarbijateavituskampaania „Tunne oma tarbijaõigusi!“ läbiviimine, mille raames kasutati kampaania kodulehena EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehte ([www.consumer.ee/kampaania](http://www.consumer.ee/kampaania)). See suurendas märkimisväärselt keskuse kodulehe külastuste arvu ning seeläbi ka tarbijate teadlikkust ülepiirilistest tarbijaõigustest kui ka võimalustest sellesisuliste probleemide korral abi saamiseks. Seda võib pidada kindlasti üheks põhjuseks, miks EL tarbija nõustamiskeskusesse 2009.aastal esitatud pöördumiste arv on märkimisväärselt tõusnud.

## 9.5. Osalemine ECC-Network töös

Aasta jooksul on keskuse töötajad osalenud mitmel võrgustikusisestel üritustel, sh ka kõigil korralistel töökoosolekutel Brüsselis.



2009. aastal osales EL tarbija nõustamiskeskus erinevates ECC-Net võrgustiku poolt läbiviidud ühisprojektides, mis keskendusid lennureisijate probleemide kaardistamisele, kõnekaartide võrdlusele, valitud tarbekaupade hinnavõrdlusele, Baltimere laevapiletite hinnavõrdlusele, ADR ehk tarbijakaebuste kohtuvälise kaebuse lahendamismehhanismide võrdlusele jms.

02.11.2010 osalesid keskuse töötajad ECC-Net võrgustiku koostööpäeval Stockholmis ning sellele järgnenud EL eesistujamaa poolt korraldatud tarbijaõiguste konverentsil. Koostööpäeva raames arutati võrgustiku päevakajalisemaid küsimusi, sh võrgustiku foorumiga loomisega seonduvat, plaanitavaid koostööprojekte, võrgustikku rolli tulevikus jms. Traditsiooniliselt toimus koostööpäeval kaks paralleelset koosolekut keskuste juhatajate ning kaebuste käsitlejate vahel.

25.11 osales keskuse juhataja Brüsselis toimunud Teenuste Direktiivi kontaktpunktide avakohtumisel. EL tarbija nõustamiskeskus on Eestis määratud direktiivijärgne kontaktpunkt tarbijatele teabe andmise osas.

Traditsiooniline Baltiriikide EL tarbija nõustamiskeskuste töökoosolek toimus 29.10.2009 Riias, kus osalesid ka Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad. Koosoleku raames arutati keskuste igapäevatöö aktuaalsemaid probleeme, võimalikke koostööprojekte, tulevikuplaane jms. Antud koosoleku tulemusena viidi läbi Eesti, Läti ja Leedu EL tarbija nõustamiskeskuste ühine veebiprojekt, mille raames koostati võrdlev tabel kasulike faktide ja nõuannetega nimetatud riikide küllastamisel ning sealt ostude sooritamisel.

EL tarbija nõustamiskeskus osales ka 02.-04.07 Berliinis toimunud turismiteemalisel seminaril „ADR&Tourism“. Seminaril raames toimus paralleelselt kaks töökoosolekut, mis keskendusid autorendile ning lennureisija õigustele. Seminarile järgnes messilaadne vabaõhuüritus, mille käigus osalejatel oli võimalus tutvustada oma keskuse tööd, jagada tarbijateavitusmaterjale jne.

15.10 osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad Luksemburgis toimunud EL tarbijaõiguste konverentsil, kus arutati tarbijaõiguste direktiiviga, tooteohutusega, tarbijakaebuste kohtuväliste menetlusmehhanismidega ning tarbijakaitsealase Euroopa Kohtu praktikaga seonduvat.

31.05 osales EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja Brüsselis toimunud ECC-Net võrgustiku, CPC koostöömääruse rakendusasetuste ja riiklike

täitevasutuste (NEB) ühiskoosolekul lennureisijate õiguste teemal. Ürituse eesmärgiks oli arutada koostöövõimalusi lennureisijate kaebuste lahendamisel.

14.05 osalesid keskuse töötajad Bukarestis toimunud ADR konverentsil, mille raames tutvustati erinevates liikmesriikides eksisteerivaid tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise skeeme, eesmärgiga aidata Rumeenial kui värskel liikmesriigil antud võimalusi arendada.

## 10. TARBIJAKAITSEAMETI KOHTUASJAD

Tabel 29

	Menetluses 2009.a	Lõpuni jõudnud 2009.a
Haldusasjad	4	3
Väärteoasjad	0	0
Tsiviilasjad	2	1
<b>Asju kokku</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

### 10.1. Tsiviilasjad

2009 aastal oli menetluses **2** tsiviilasja, millest lõpule jõudis **1**.

- Tarbijakaitseamet esitas 04.03.2008 taotluse osaleda III isikuna iseseisva nõudega OÜ Exesstar ja kodanik K.L. vahelises vaidluses. Tarbijakaitseamet on K.L. avalduse menetluse käigus tellinud OÜ Exesstar poolt teostatud töödele eksperthinnangu, mis kinnitas, et töö ei olnud kvaliteetne, ettevõtte ei ole aga Ametile siiani ekspertiisikulusid hüvitanud. Tarbijakaitseamet nõuab OÜ-lt Exesstar 10 620 krooni hüvitamist. Hetkel on menetlus jätkuvalt I astme kohtus.
- 24.07.2008.a tegi Tarbijakaitseamet hagiavalduse kahjunõude hagiis OÜ WebCom Services vastu. Kuna ettevõtja ei olnud tarbijate nõudeid (tellimuse täitmine, raha tagastamine) rahuldanud, pöördus Amet ühise hagiiga Harju Maakohtusse. 26.05.2009.a tegi Harju Maakohtus tagaseljaotsuse, milles rahuldab kõikide Tarbijakaitseameti poolt esindatud tarbijate nõuded. Kostja kaja Harju Maakohtule ega apellatsioonkaebust Tallinna ringkonnakohtule ei esitanud.

### 10.2. Väärteoasjad

Tarbijakaitseamet kui kohtuväline menetleja menetles 2009.aastal kokku **1035** väärteoasja, millest ei vaidlustatud kohtus ühtegi väärteootsust.

### 10.3. Haldusasjad

2009.aastal toimus halduskohtus Tarbijakaitseametiga seotud menetlusi kokku **4** haldusasjas. Neist jõudsid lõpuni 3 haldusasja, 1 on jätkuvalt menetluses.

- 22.09.2009.a. esitas LY Trading OÜ Tallinna Halduskohtule kaebuse Tarbijakaitseameti 31.08.2009.a. ettekirjutuse tühistamise nõudes koos esialgse õiguskaitse taotlusega. Nimelt tegi Tarbijakaitseamet LY Trading OÜ-le 31.08.2009.a. ettekirjutuse, mille kohaselt pidi äriühing peatama lastekärude müügi kuni nende ohutuse tõendamiseni ning hiljemalt 15.09.2009.a. korraldama puudustega kauba tagasinõudmise tarbijatelt. Esialgse õiguskaitse taotlust Tallinna Halduskohus ei rahuldanud. 19.10.2009.a. võttis Tallinna Halduskohus kaebuse menetlusse asja kohtulikuks arutamiseks. Halduskohus tegi otsuse Tarbijakaitseameti kasuks. Kuna ettevõtja kaebas asja edasi Ringkonnakohtule, jätkub menetlus II astme kohtus.
- 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. Tallinna Halduskohus rahuldas 18.01.2008.a otsusega AS Tallink kaebuse osaliselt, tunnistades õigusvastaseks Tarbijakaitseameti poolt 18.09.2007.a kohtutäiturile täitekorralduse esitamise. Tarbijakaitseameti ettekirjutus lõpetada suitsetamise lubamine mootorlaeval Galaxy asuvates toitlustuskohtades jäi aga jõusse. AS Tallink Grupp esitas apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtusse, mida kohus ei rahuldanud. Ettekirjutust ei tühistatud ka II astme kohtus. Tarbijakaitseameti ametnikud kontrollisid suitsetamist teistel Tallinki laevadel, kus rikkumist ei tuvastatud.
- Riigikohtus jätkus kohtuvaidlus OÜ-ga Monex, kes vaidlustas halduskohtus Tarbijakaitseameti poolt 15.10.2007.a tehtud ettekirjutuse valuutavahetusteenuse pakkumisel lõpphinna avaldamise kohta. I astme kohus otsustas 11.04.2008, et Tarbijakaitseameti ettekirjutus tuleb jätta jõusse ja OÜ Monex kaebus rahuldamata. OÜ Monex kaebas halduskohtu otsuse ringkonnakohtusse edasi. Ringkonnakohus rahuldas OÜ Monex

kaebuse. Tarbijakaitseamet kaebas otsuse edasi Riigikohtusse. Riigikohus ei võtnud asja menetlusse.

23.12.2008 vaidlustasid AS Hansapank, AS SEB Pank, Danske Bank A/S Eesti Filiaal ja Nordea Bank Finland Plc Eesti filiaal Tarbijakaitseameti 26.11.2008.a tehtud ettekirjutused Eurodes arvestavate pikaajaliste laenude konverteerimise osas. Nimelt nõuavad pangad Eurodes arvestatud laenude tagasimaksmist tarbijatelt Eurodes ja juhul kui tarbijal Eurodes kontot ei ole, konverteerivad pangad Eesti kroonides tehtavad laenu tagasimaksed panga kommertskursi alusel, mitte Eesti Panga ametliku kursi järgi. Nordea ja SEB Pank arvestavad ka väljastatava laenusumma Eesti kroonidesse ümber panga kommertskursi alusel. Seega saab tarbija realselt kätte väiksema laenusumma, kui lepingus märgitud ja peab pangale teostama kursivahe suuremaid tagasimakseid. Tarbijakaitseamet kohustas ettekirjutusega panku pikaajaliste laenude Eurodes arvestamisel väljastama tarbijatele laenu Eesti kroonides olevale kontole ja võtma tarbijatelt laenu tagasimakseid vastu Eesti kroonides ilma täiendavate kuludeta tarbijale ja vajadusel konverteerima maksed Eurodesse Eesti Panga ametliku päevakursi alusel. Pangad vaidlustasid Tarbijakaitseameti ettekirjutuse kõigis punktides ning kohtuistung antud küsimuses toimus 17.02.09.a. Kohtuotsusega 05.03.09.a tühistas Tallinna Halduskohus Tarbijakaitseameti ettekirjutuse. Tarbijakaitseametil oli 30 päeva jooksul peale kohtuotsuse avalikustamist õigus esitada apellatsioonkaebus Tallinna Ringkonnakohtule, kuid pärast kohtuotsusega tuvumist ning kõikide asjaolude kaalumist loobus Tarbijakaitseamet otsuse edasikaebamisest Ringkonnakohtusse.

## **11. LISAD**

Lisa 1. Kaubanduse kohta ametile esitatud avaldused

Lisa 2. Teeninduse kohta ametile esitatud avaldused

Lisa 3. Kaubanduse kohta ametile esitatud järelepärimised

Lisa 4. Teeninduse kohta ametile esitatud järelepärimised

Lisa 5. Tööstuskaupade testimine

Lisa 6. Toidukaupade testimine







lennureisid	12													12
kaugmüük	51													51
meelelahutusteenused	61													61
mööbli valmistamine	11									1				12
õmblusteenus	2													2
muud teenused	61	1	1		1	2							1	67
<b>Teenuste kohta laekunud avaldused</b>	<b>1024</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>			<b>2</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1072</b>

**Lisa 3. Kaubanduse kohta ametile esitatud selgitustaotlused ja märgukirjad (järelepärimised) 2009**

	Tallin/Harju	Ida-Viru	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
<b>I Kaubanduse kohta</b>	<b>1942</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>80</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>2089</b>
<b>a) toidukaubad</b>	<b>418</b>	<b>1</b>				<b>4</b>				<b>8</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>434</b>
alkohoolsed joogid	45													45
tubakatooted	42													42
liha ja lihatooted	44									2				46
piim ja piimatooted	53	1								1				55
muud toidukaubad	196					3	1			3		2		204
toitlustus	38					1				2			1	42
<b>b) tööstuskaubad</b>	<b>1524</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>1655</b>
arvutid ja -tarvikud	210	1				3			1	5		2		222
jalatsid	155	1			2	2			1	15		1	1	178
telefonid	147	1								3		2	1	154
autod	104		1		1					3				109
kodutehnika	76	1								8	1	1		87
TV, muusika ja raadio	71	1	1			2	1			2		1		79
rõivad ja tekstiiltooted	74	2				2				2			1	81
mööbel	77	1				3				1	2	1		85
muud tööstuskaubad	610		1	1	1				1	33		8	5	660
<b>II Müügiedendus</b>	<b>153</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>				<b>4</b>		<b>1</b>		<b>161</b>
<b>III Reklaam</b>	<b>527</b>													<b>527</b>
<b>IV Varia</b>	<b>680</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>9</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>21</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>720</b>

Lisa 4. Teeninduse kohta ametile esitatud selgitustaotlused ja märgukirjad 2009 ( järelepärimised )

	Tallin/Harju	Ida-Viru	Järva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
<b>I Elamuasemega seotud teenused</b>	<b>371</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>451</b>
Elekter	71					1	1		1					74
Küte	58			2		11	1	1		2		2	1	78
Gaas	20					1								21
Vesi ja kanalisatsioon	66			1		13				5		3		88
Eluasemekulud	82		1			3				4	1	2	1	94
Hooldustööd	25					5				1				31
Korteriühistuga seonduv	49		1	1	2	9				2		1		65
<b>II Sideteenused</b>	<b>458</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>				<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>486</b>
Kaabel TV	164	3	1	1	1	3				1			3	177
Internetiteenus	72					4							1	77
Telefoniteenused	199					4				1		1		205
Postiside	23									3	1			27
<b>III Finantsteenused</b>	<b>277</b>		<b>1</b>							<b>1</b>				<b>279</b>
finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	188		1											189
kinnisvaratehingud	35									1				36
kindlustus	54													54
<b>IV Teised teenused</b>	<b>1180</b>	<b>3</b>	<b>1</b>			<b>10</b>			<b>2</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1227</b>
ehitusteenindus	117	1				4				1	1	2	1	127
autoteenindus	61									2				63
keemiline puhastus	7									1				8
transporditeenus	63					1				1				65
turismiteenus	97		1						1					99

internetikaubandus	264	1							1	3		1		270
lennureisid	24													24
kaugmüük	90									1			1	92
meelelahutusteenus	170					1				2		1		174
mööbli valmistamine	12	1												13
kultuuri-ja haridusteenus	22					1								23
muud teenused	253					3				10		1	2	269
<b>Teenuste kohta laekunud avaldused</b>	<b>2286</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>64</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>2443</b>