



TARBIJAKAITSEAMET

AASTAARUANNE

2002

Tallinn 2003

SISUKORD

1. SISSEJUHATUS.....	3
2. ÜLEVAADE TÄHTSAMATEST RAHVUSVAHELISTEST ÜRITUSTEST, MILLEST TARBIJAKAITSEAMETI TÖÖTAJAD 2002. AASTAL OSA VÕTSID.....	4
3. TARBIJAKAITSE SEISUKOHAST UUED OLULISED ÕIGUSAKTID.....	8
4. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR.....	11
5. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE. TARBIJATE KOOLITUS...	14
INFOTELEFON.....	14
BUKLETID.....	14
INFOTEEK.....	15
AVALIKUD SUHTED.....	15
TARBIJAKAITSEAMETI INFOSÜSTEEM.....	17
TARBIJAKOOLITUS.....	18
6. TARBIJAARVAMUSEST.....	21
TARBIJAKAITSE OLUKORRAST EESTIS (JAANUAR 2002).....	21
TARBIJAKAITSE REKLAAMIKAMPAANIA JA SUHTUMINE TÜÜPLEPINGUTESSE.....	21
7. KAUBANDUS- JA TEENINDUSETTEVÕTETE JÄRELEVALVE NING KONTROLLIMINE.....	23
TOIDUTURU JÄRELEVALVE.....	25
TÖÖSTUSKAUBADE JÄRELEVALVE.....	43
TRAPEX-I ARUANNE.....	53
TEENINDUSETTEVÕTETE JÄRELEVALVE.....	58
REKLAAMISEADUSE JÄRELEVALVE.....	61
8. TARBIJATE KAEBUSED.....	66
9. KOHTUASJAD.....	74
10. ÕIGUSLOOME.....	77
11. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ JA KOOLITUS.....	79
12. KOOSTÖÖ TEISTE INSTITUTSIOONIDEGA.....	83
13. KOKKUVÕTE TARBIJAKAITSEAMETI TÖÖST 2002. AASTAL.....	87
14. LISAD.....	92

1. SISSEJUHATUS

Tarbijakaitseametile oli aasta teguderohke. Tegevus toetus tööplaanidele, mille koostamisel olid aluseks õigusaktid, tarbijaavaldused, rahvusvahelised koostööprogrammid jm projektid.

Endiselt pööratakse suurt tähelepanu turujärelevalvele, jälgides erinevate seaduste ja nende alusel kehtestatud määruste täitmist kaubandus- ja teenindusettevõtete poolt.

Tähelepanelikult suhtutakse tarbijakaebustesse. Nende paremaks lahendamiseks tugevdati koostööd teiste turujärelevalvet tagavate asutustega. Real juhtudel menetletakse avaldusi ühiselt. Pikendatud on tarbijate vastuvõtuaegu nii Tallinnas kui maakondades.

Aktiivselt tegeldakse tarbija koolitamisega ning vajaliku teabe koostamise ja levitamisega. Suurt tähelepanu pööratakse õpilaste tarbijaharidusele. Koostöö meediaga on edasi arenenud ja arvestataval tasemel. Tarbijakaitseametit tuntakse ja tema arvamusega arvestatakse järjest rohkem.

Ameti infotehnoloogialane tegevus on kaasaegsel tasemel, seda nii tehnilise varustatuse kui väljaõppe poolest. Hästi on varustatud ka maakonnatalitused ning see võimaldab ametil tegutseda kiiresti ühtselt ja tulemuslikult. Rakendunud on ameti põhitegevust kajastav andmetöötlusprogramm.

Tarbijaõiguse tagamiseks võeti vastu uued olulised seadused: haldusmenetluse seadus, asendustäitmise ja sunniraha seadus. Jõustusid tsiviilseadustiku üldosa seadus, võlaõigusseadus, karistusseadustik ja väärteomenetluse seadustik. Kesksel kohal on võlaõigusseadus, mis tagab õiguslikult tarbijale liikmesriikidega võrreldava kaitse ja reguleerib valdkonnad, kus kaitse siiani üldse puudus. Tarbija õiguste kaitstuse tase on oluliselt paranenud. Mitmed olulised kohtulahendid on tarbija õiguste kaitsel teedrajava iseloomuga. Paranenud on asjade menetlemine ka Tarbijakaitseametis.

Tugevamal alusel on koostöö vabariigi teiste järelevalveasutustega. Ühised tegevused on muutunud igapäevaseks ja tõiseks. Järjest enam soovivad koostööd mitmesugused eraõiguslikud asutused ja liidud, kelleni on jõudnud teadmine, et tulemuslikumalt saab tarbija probleeme lahendada koostöös ametiga.

Sõlmitud on rahvusvaheline koostöölepe Ungari Tarbijakaitse Inspeksiooniga. Eesmärgiks on turujärelevalve ja teabevahetus. Ohtlikest kaupadest vastastikuse teavitamise osas toimib see hästi. Septembris võeti amet IMSNi täisliikmeks.

Kõik ameti töötajad osalesid aktiivselt erinevatel koolitustel: rahvusvahelistel, vabariiklikel kui ametisisestel. Ühiseid koolitusi korraldatakse koostööpartneritega. Nendele üritustele kutsutakse ka teisi huvipooli. Peame tähtsaks, et teadmised jõuaksid võimalikult paljude huvilisteni.

2. ÜLEVAADE TÄHTSAMATEST RAHVUSVAHELISTEST ÜRITUSTEST, MILLEST TARBIIKAITSEAMETI TÖÖTAJAD 2002.

A. OSA VÕTSID

Jaanuar

- 19.-21. jaanuaril toimus Tallinnas mai algul Vilniuses käivitatud Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolituselase projekti jätkuseminar. Projektis osalejad esitasid aruande tehtud tööst ning otsustati, millisel kujul välja töötada osaliselt ühine tarbijakoolituse ainekava. Ametist osales seminaril kaks ametnikku.
- 29.-30. jaanuaril toimus *twinning* - projekti raames seminar "Tarbijasõbralik keskkonnaalane märgistus". Kogemust jagasid ja Rootsi olukorda kirjeldasid Rootsi eksperdid.

Veebruar

- 7.-8. veebruaril toimus *twinning*-projekti raames turismialane seminar Reisipaketid ja ajaosaku alusel ostetud kinnisvara. Kogemusi jagasid Kreeka eksperdid. Osalema olid kutsutud ametnikud Tarbijakaitseametist, Majandusministeeriumist ning osalejad Turismifirmade Liidust ja Tarbijakaitse Liidust.
- 23.-25. veebruaril toimus Jaan Tõnissoni Instituudis Põhja- ja Baltimaade tarbijaharidusalane seminar. Jätkati eelmise aasta mais käsitletud teemasid. Projekti eesmärk on välja töötada ühtne tarbijahariduse ainekava raamistik Balti riikide üldhariduskoolidele. Seminaril osales kaks ametnikku.

Märts

- 28.02-1.03 toimus *twinning*-projekti raames seminar, mille teemaks oli kaugmüügi- ja koduukselepingud. Osa võtma olid kutsutud ametnikud Tarbijakaitseametist, Majandusministeeriumist ning kaug- ja koduuksemüügi firmade esinejad. Seminariga peaesinejateks olid eksperdid Eva Debels ja Ingela Allenbert Rootsi Tarbijakaitseametist, kes jagasid teadmisi kaugmüügi- ja koduukselepinguid puudutavate direktiivide rakendamise kohta EL liikmesriikides.
- 20.-22. märtsil toimus Helsingis Soome suurim toitlustusalane mess "Gastro 2002". Eesti Toidumesside läbiviija Profexpo organiseeris messile Eesti osalejad. Lisaks mitmetele ettevõtjatele osalesid ka Tarbijakaitseameti esindajad.

Aprill

- 8. aprillil toimus viimane *twinning*-projekti seminar teemal "Ostud väljaspool koduriiki". Seminariga eesmärgiks oli Euroopa Liidu Rootsi eksperdi kogemustele toetudes anda edasi teadmisi väljaspool koduriiki ostetud kaupade kohta tekkinud kaebuste lahendamise kohta.
- 15.-18. aprillil toimus Sideametis postside valdkonna poliitika ja regulatsiooni alane seminar. Seminar toimus Hollandi poolt finantseeritava projekti "Postiseadusest tuleneva regulatsiooni jõustamine Eestis vastavalt Euroopa Liidu nõuetele" raames. Seminaril osalesid koos Hollandi konsultatsioonifirma *Nepostel Postal Affairs* ekspertidega Sideameti, Teede- ja Sideministeeriumi ja Tarbijakaitseameti esindajad.

- 17.-19. aprillil korraldas Ungari Tarbijakaitse Inspektsioon Budapestis e-kaubanduse alase seminari, kus osales ka Tarbijakaitseameti esindaja.
- 20.-23. aprillil toimus Hamaris (Norra), rahvusvahelise tarbijahariduse projekti avakonverents “*Developing consumer citizenship*” (Tarbija kodanikuõiguse arendamine). Osavõtjaid oli nii Põhja-, kui ka Baltimaade, samuti Slovakkia, Suurbritannia, Portugali, Saksamaa tarbijakaitse- ja haridusringkondadest. Eestist viibis konverentsil viieliikmeline esindus, kus oli kaks ameti esindajat.

Mai

- 3. mail toimus viimane tarbijakoolituse(hariduse) töögrupi koosolek *twinning*-projekti raames. Rootsi eksperdina osales kohtumisel Christina Hark, kes aitas Eestis käivitada projekti “Saame hakkama”. Kohtumisel võeti kokku tehtud töö, analüüsiti projekti “Saame hakkama tervislikult ja säästlikult”.
- 7. mail toimus Helsingis Soome Tarbijakaitseametis müügijärgse garantii alane seminar. Ametist osales kuus esindajat.
- 13. mail toimus seminar *twinning*-projekti raames teemal “*Ostud väljaspool koduriiki ja kollektiivsed kaebused*”. Seminaril käsitleti kollektiivsete kaebuste lahendamist Rootsis, uue Tarbijakaitseaduse alusel selliste kaebuste lahendamine Eestis ning koostöövorme erinevate tarbijakaitseorganisatsioonide vahel. Grupitööna lahendati situatsioonülesandeid.
- 27. – 28. mail toimus Stockholmis Põhja- ja Baltimaade tarbijaharidusprojekti lõpuseminar. Esitati kokkuvõtte tööst, analüüsiti valmivat käsiraamatut ning vahetati kogemusi. Ametist osales kaks esindajat.
- 31. 05. – 01. 06. Roomas Euroopa Komisjoni korraldatud ümarlaud kandidaatriikidele teemal “Euroopa Liidu laienemine ja tarbijad”. Üritusele oli kutsutud igast kandidaatriigist nii riikliku institutsiooni kui ka tarbijakaitseorganisatsiooni esindaja. Ametist osales peadirektor H. Aruniit.

Juuni

- 3. – 4. juunil toimus Budapestis, TRAPEX-i juhtkomitee neljas aastakoosolek, mille organiseeris TRAPEX-i koordinatsiooni sekretariaat TAIEX-i toetusel. Osalesid Kesk- ja Ida-Euroopa riikide esindajad.
- 10. juunil toimus *twinning*-projekti infosüsteemide töögrupi viimane koosolek. Rootsi osapoolle tutvustati AS Andmevara poolt ametile koostatud uut infosüsteemi.
- 11. – 12. juunil viibisid Eestis *twinning*-projekti raames Rootsi Tarbijakaitseameti (*Konsumentverket*) peadirektor Karin Lindell ja *Konsumentverket*'i rahvusvaheliste suhete juht Irene Nilsen. Koos ameti peadirektori Helle Aruniidu ja projekti PAA Kerstin Kjellman'iga arutati projekti lõpetamist ja edasist koostööd.
- 17.-21. juunil toimus õppesõit Londonisse. Teemadeks oli tarbijakrediit, turism, reklaam, tooteohutus, ebaausad lepingutingimused ja tarbijainfo. Külastati Kaubanduskoda, Reklaamistandardite ametit, tarbijaajakirja WHICH, Uuringute ja testimise keskust ja Finantsteenuste ametit. Osales kuus ameti töötajat ja üks esindaja majandusministeeriumist.

August

- 27. augustil korraldas Toiduliit mahlaseminar “*Fruit Juices and Nectars: Consumer Satisfaction and Fair Competition in the EU and Baltic States*” SGF projekti “*Quality Initiative South and East Europe*” raames. Osalejateks mahla- tootjad Eestist ja välisriikidest. Kohal olid mahlade ja nektarite importijad, Põllumajandusministeerium ning ametite töötajad. Tarbijakaitseamet oli esin- datud nelja töötajaga.

September

- 5. – 6. septembril toimus koostöös Norra tarbijakaitse ringkondadega tarbija- kaitsealane seminar “Euroopa Liidu turismialaste direktiivide rakendamine”. Osalesid Norra Turismifirmade Liit, Norra Tarbija Ombudsman, Norra tarbija- kaitset juhtiva ministeeriumi (*Ministry of Children and Family Affairs*) töötaja, Eesti Turismifirmade Liit ning Tarbijakaitseamet.
- 23. – 25. septembril Sydneys toimunud rahvusvahelisel turujärelevalvealaste organisatsioonide koostöövõrgu IMSNi aastakoosolekul osales ameti peadirek- tor. Koosolekul võeti Tarbijakaitseamet organisatsiooni täisliikmeks.
- 28. 09. – 02. oktoobril osalesid neli töötajat TAIEXi poolt korraldatud regio- naalse treeningprogrammi raames seminaril Brüsselis. Programm koosneb viiest etapist. Programmi läbinud ametnikud on edaspidi kontaktisikuteks suht- lemisel ELu vastava valdkonna spetsialistidega ning kohapealsete seminaride korraldamisel.

Oktoober

- 2. oktoobril toimus rahvusvaheline seminar “Turujärelevalve Euroopas – In- ternetipõhised info- ja kommunikatsioonisüsteemid”. Seminar korraldati Majandusministeeriumis *Phare* 2000 turujärelevalve projekti raames. Ame- tist oli seminaril kolm töötajat.
- 4. oktoobril toimus Vilniuses Leedu – Hispaania tarbijakaitse *Phare twinning* projekti raames, peamiselt tehniliste toodete ohutust käsitlev turu- järelevalve alane seminar. Eestist osalesid Tehnilise Järelevalve Inspekt- sioon, Majandusministeeriumi *Phare* 2000 projekt ja Tarbijakaitseamet, li- saks eksperdid teistest Balti riikidest.
- 18. oktoobril toimus Berliinis konverents “Ohutud tooted läbi turujäreleval- ve”. Tarbijakaitseametist oli kolm osalejat.
- 16. oktoobril sõlmis amet Ungari Tarbijakaitse Inspeksiooniga koostööle- pingu. Leping näeb ette infovahetust ja turujärelevalve alast koostööd. Vas- tastikku antakse teada turul esinevatest ohtlikest kaupadest ja teenustest ning püütakse muul viisil mõlema riigi tarbijakaitset edendada.
- 26.10. – 01. novembril toimus *Phare* projekti raames koolitus, mille ees- märgiks oli tutvuda Taani Veterinaar- ja Toiduameti tööga ning järelevalve korraldusega. Ametist osales kolm töötajat.

November

- 4. – 8. novembril toimus Brüsselis TAIEXi korraldatud regionaalse arengu-programmi kolmas etapp. Ametist osales kaks töötajat.
- 14. novembril toimus Turujärelvalve *Phare* 2000 projekti raames tööjuhendite *workshop*.
- 21. novembril toimus Berliinis seminar “Tarbijakaitse Läänemere riikides”. Ametist osales peadirektor H. Aruniit.

Detsember

- 17. – 18. detsembril toimus hotellis Olümpia nn regulaatorite seminar (õhu-transporti, telekommunikatsiooni, energia ja konkurentsivaldkonna regulaatorid), kus Euroopa Liidu ja OECD (Euroopa Majandus ja Koostöö Organisatsioon) eksperdid jagasid Eesti spetsialistidele teadmisi, kuidas on vastavad valdkonnad reguleeritud Euroopa Liidus.

3. TARBIJAKAITSE SEISUKOHAŠT UUED OLULISED ÕIGUS- AKTID

SEADUSED

Võlaõigusseadus

Vastu võetud 26. 09. 2001. a seadusega (RT I 2001, 81, 487), jõustunud 1. 07. 2002. Muudetud järgmise seadusega (vastuvõtmise aeg, avaldamine Riigi Teatajas, jõustumise ajad): 5. 06. 2002 (RT I 2002, 53, 336) 1. 07. 2002, osaliselt 1. 09. 2002, 1. 01. 2003 ja 1. 07. 2003

Võlaõigusseadus [terviktektst muudatustega kuni 05.06.2002]; RTI, 16.07.2002, 60, 374

Võlaõigusseaduse, tsiviilseadustiku üldosa seaduse ja rahvusvahelise eraõiguse seaduse rakendamise seadus

Vastu võetud 5. juunil 2002. a Välja kuulutatud Vabariigi Presidendi 21. juuni 2002. a otsusega nr 188; RTI, 27.06.2002, 53, 336

Karistusseadustikuga seonduvate seaduste muutmise ja täiendamise seadus

Vastu võetud 19. juunil 2002. a Välja kuulutatud Vabariigi Presidendi 9. juuli 2002. a otsusega nr 217; RTI, 19.07.2002, 63, 387

VABARIIGI VALITSUSE MÄÄRUSED

Toiduseaduse rakendusaktid

1. Vabariigi Valitsuse 25. mai 2000. a määruse nr 166 «Toidugruppide suhtes esitatavad mikrobioloogilised nõuded» muutmine *

Vastu võtmine: 16. 01. 2002 nr 27 RT I 2002, 7, 37

2. Vabariigi Valitsuse 29. detsembri 1999. a määruse nr 436 «Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuete ning eritoitude valmistamiseks kasutatavate ainete ja eritoidu käitlemise suhtes esitatavate nõuete ning eritoitude märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuete ja korra kinnitamine» muutmine *

Vastu võtmine: 05. 02. 2002 nr 69 RT I 2002, 18, 101

3. Vabariigi Valitsuse 13. novembri 1997. a määruse nr 218 "Toidu käitlemise tehniliste normdokumentide (tehnošpetsifikaatide) registreerimise nõuete kehtestamine" kehtetuks tunnistamine

Vastu võtmine: 30. 04. 2002 nr 142 RT I 2002, 38, 241

4. Vabariigi Valitsuse 7. märtsi 2000. a määruse nr 81 "Toidus lubatud lisaainete loetelu ja piirnormid toidugruppide kaupa, lisaainete kasutamise tingimused ja viisid ning lisaainete märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded ja kord" muutmine

Vastu võtmine: 30. 04. 2002 nr 148 RT I 2002, 40, 248

5. Vabariigi Valitsuse 20. juuni 2000. a määruse nr 198 «Meditsiinilisel näidustusel kasutamiseks ettenähtud toidu koostis- ja kvaliteedinõuded ning selle valmistamiseks kasutatavate ainete ja käitlemise suhtes esitatavad nõuded ning märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded ja kord» muutmise

Vastu võtmine: 18. 06. 2002 nr 188 RT I 2002, 51, 319

6. Vabariigi Valitsuse 10. juuni 1999. a määruse nr 192 "Toidus lubatud lisaainete suhtes esitatavate nõuete ning nõuetekohasuse kontrollimiseks analüüsimise meetodite kinnitamine" muutmise

Vastu võtmine: 08. 07. 2002 nr 219 RT I 2002, 65, 394

7. Vabariigi Valitsuse 25. mai 2000. a määruse nr 166 "Toidugruppide suhtes esitatavad mikrobioloogilised nõuded" muutmise

Vastu võetud 16. 07. 2002. a määrus nr 230 RT I 2002, 65, 396

8. Õli ja rasva ning neid sisaldava toidu koostisnõue eruukhappe sisalduse osas ning analüüsimise meetod eruukhappe sisalduse kontrollimiseks¹

Vabariigi Valitsuse 31. juuli 2002. a määrus nr 244 RT I 2002, 68, 412

9. Toidutoorme ja toidu ioniseeriva kiirgusega töötlemise ning sel viisil töödeldud toidutoorme ja toidu märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuded¹

Vabariigi Valitsuse 27. augusti 2002. a määrus nr 275 RTI 2002, 74, 443

10. Vabariigi Valitsuse 21. detsembri 1999. a määruse nr 390 "Toidu märgistusele esitatavate nõuete, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise korra kinnitamine" muutmise¹

Vastu võtmine 27. augustil 2002. a määrus nr 276 RT I 2002, 74, 444

11. Vabariigi Valitsuse 31. juuli 2002. a määruse nr 244 "Õli ja rasva ning neid sisaldava toidu koostisnõue eruukhappe sisalduse osas ning analüüsimise meetod eruukhappe sisalduse kontrollimiseks" muutmise

Vabariigi Valitsuse 1. oktoobri 2002. a määrus nr 311 RT I 2002, 82, 486

12. Suhkrutoodete koostis- ja kvaliteedinõuded, märgistamise erinõuded ning analüüsimise meetodid¹

Vabariigi Valitsuse 3. detsembri 2002. a määrus nr 369 RT I, 2002, 100, 587

13. Vabariigi Valitsuse 29. detsembri 1999. a määruse nr 436 "Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuete ning eritoitude valmistamiseks kasutatavate ainete ja eritoidu käitlemise suhtes esitatavate nõuete ning eritoitude märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuete ja korra kinnitamine" muutmise¹

Vabariigi Valitsuse 17. detsembri 2002. a määrus nr 411 RT I 2003, 1, 4

14. Heeringaliste ja tursaliste kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded¹

Vabariigi Valitsuse 23. detsembri 2002. a määrus nr 430 RT I, 2003,1,16

15. Vabariigi Valitsuse 30. detsembri 1999. a määruse nr 444 "Eri käitlemisvaldkondades tegutsevate käitlemisettevõtete tunnustamise menetluse kord" muutmi-

ne

Vabariigi Valitsuse 19. märtsi 2002. a määrus nr 100 RT I 2002, 28, 164

16. Kaseiini ja kaseinaatide koostis- ja kvaliteedinõuded, märgistamise erinõuded ning proovide võtmise ja analüüsimise meetodid *

Vastu võtmine: 26.03.2002 nr 114

RT I 2002, 31, 185

17. Vabariigi Valitsuse 29. detsembri 1999. a määruse nr 436 “Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuete ning eritoitude valmistamiseks kasutatavate ainete ja eritoidu käitlemise suhtes esitatavate nõuete ning eritoitude märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuete ja korra kinnitamine” muutmise¹

Vabariigi Valitsuse 17. detsembri 2002. a määrus nr 411; RTI, 2003, 1, 4

18. Toidu säilitamisinõuded

Põllumajandusministri 5. augusti 2002. a määrus nr 66; RTL, 26.08.2002, 92, 1418

20. Kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri¹

Vabariigi Valitsuse 9. aprilli 2002. a määrus nr 125; RTI, 16.04.2002, 33, 204

21. Bottom of Form

Nõuded kosmeetikatoodetele ja nende käitlemisele¹

Vabariigi Valitsuse 13. augusti 2002. a määrus nr 259; RTI, 27.08.2002, 71, 427

Bottom of Form

22. Vabariigi Valitsuse 9. aprilli 2002. a määruse nr 125 “Kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri” muutmise

Vabariigi Valitsuse 24. septembri 2002. a määrus nr 306; RTI, 28.09.2002, 79, 472

23. Alkoholi määratlemise, kirjeldamise ja müügiks esitlemise nõuded¹

Vabariigi Valitsuse 17. septembri 2002. a määrus nr 298; RTI, 03.10.2002, 81, 476

24. Bottom of Form

Vastavusdeklaratsioonis ja katseprotokollis sisalduvate kohustuslike andmete loetelu

Põllumajandusministri 21. augusti 2002. a määrus nr 68; RTL, 30.08.2002, 94, 1461

Bottom of Form

25. Bottom of Form

Majandusministri 18. juuni 2002. a määruse nr 22 “Vedelkütuste kvaliteedinõuded” muutmise

Majandusministri 16. augusti 2002. a määrus nr 53 RTL, 04.09.2002, 96, 1487

26. Bottom of Form

Majandusministri 18. juuni 2002. a määruse nr 22 “Vedelkütuste kvaliteedinõuded” muutmise

Majandus- ja kommunikatsiooniministri 29. novembri 2002. a määrus nr 17; RTL, 06.12.2002, 135, 1986

Bottom of Form

27. Vabariigi Valitsuse 10. detsembri 1997. a määruse nr 240 “Reklaamialase tegevuse järelevalvet teostavate asutuste määramine” muutmine

Vabariigi Valitsuse 9. juuli 2002. a määrus nr 220; RTI, 18.07.2002, 62, 378

Bottom of Form

28. Vedelkütuste vastavussertifikaadi vorm ja väljaandmise kord

Majandusministri 24. mai 2001. a määrus nr 46; RTL, 30.05.2001, 66, 904

4. AMETI ÜLESANDED JA STRUKTUUR

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

Amet tegeleb tarbijakaitse riikliku korraldamisega ja teostab riiklikku järelevalvet.

Tarbijakaitseadusega on määratletud:

Tarbijakaitseameti põhiülesanded vastavalt põhimäärusele (majandusministri 10. mai 2001. a määrus nr 43; RTL 2001, 62, 854) on alljärgnevad:

- tarbija elu ja tervise kaitsmine rakendades vahendeid, mis aitavad tarbijaturul tagada ohutute kaupade ja teenuste müüki;
- tarbija majanduslike huvide kaitse;
 - tarbija informeerituse suurendamine ja tema teadmiste süvendamine.

Tarbijakaitseamet koosneb turujärelevalveosakonnast, tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonnast ja haldusosakonnast ning maakonnatalitustest.

Turujärelevalve osakonna tegevusvaldkonnad

tarbijakaitse valdkonda reguleerivatest õigusaktidest tulenevate nõuete täitmise järelevalve ja kontrolli tegemine tarbijaturgudel müüdavate kaupade ning teenuste üle, ettevõtete üldise turustrateegia järelevalve, tarbijate avalduste ja kaebuste lahendamine, praktiline nõustamine, tarbijaga sõlmitavate tüüplepingutingimuste läbivaatamine ja hinnangu andmine tarbijakaitse aspektide arvestamise kohta, ettevõtjate nõustamine, ettepanekute tegemine õigusaktide vastuvõtmiseks, muutmiseks.

Tarbijapoliitika ja avalike suhete osakonna tegevusvaldkonnad

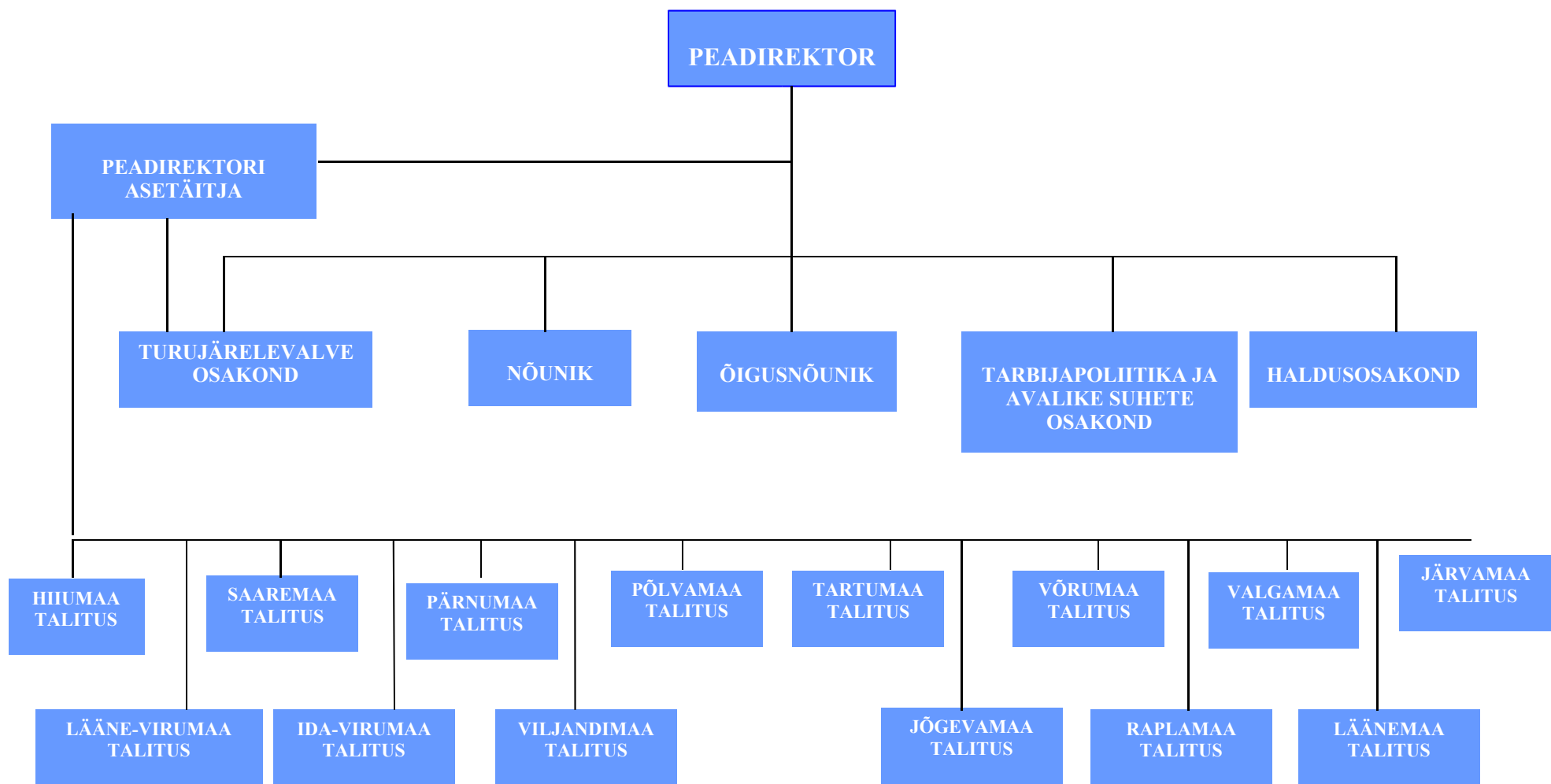
tarbijakaitse valdkonda reguleerivate õigusaktide väljatöötamises osalemine, tarbijakaitse teostamiseks vajalike eeskirjade, juhendite koostamine, tarbija huvide kaitsmine majanduspoliitilistes küsimustes, tarbijakaitsealase koostöö arendamine teiste institutsioonide, kohalike omavalitsusorganite ja tarbijaorganisatsioonidega, Tarbijakaitseameti rahvusvaheliste suhete ja eurointegratsiooniga seotud küsimuste lahendamine, rahvusvahelise koostöö arendamine tarbijakaitse alal institutsioonide ja organisatsioonidega, avalike suhete korraldamine, ameti infotehnoloogilise teenindamise korraldamine ja ametnike koolitusega tegelemine, tarbijakaitsealase informatsiooni kogumine ning informatsioonisüsteemi arendamine, teabelevi ja teiste kanalite ja vahendite kaudu tarbija teavitamine tema õigustest, kohustustest, tarbijale õppe- ja infomaterjalide koostamine, nende levi korraldamine, tarbijakoolituse korraldamine ja nõustamine.

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 ameti häireteta töö tagamiseks vajalike üldise iseloomuga asjade toimetamine, arhiivi ja personalitöö korraldamine.

Maakonnatalituste tegevusvaldkonnad

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



Joonis 1. Tarbijakaitseameti juhtimisstruktuur

5. TARBIJATE NÕUSTAMINE JA NEILE SUUNATUD TEAVE. TARBIJATE KOOLITUS

INFOTELEFON

Infotelefonil nõustati eesti ja vene keeles 8788 tarbijat. Võrreldes 2001. a suurenes kõnede arv 12% (915 kõnet) võrra. Keskmiselt nõustati kuus 732 isikut, aktiivsemalt on nõu küsitud sügiskuudel. Vt lisa 1.

Peamised probleemid, millega tarbijad infotelefonile abi saamiseks pöördusid, on jäänud samaks. Jätakuvalt oli enim probleeme tööstuskaupade garantiiga seotud küsimustes (jalatsid, majapidamistehnika, mobiiltelefonid, arvutid). Kaubanduses tekkinud arusaamatuste lahendamiseks pöördus infotelefonile 4932 tarbijat. Tööstuskaupade kvaliteediga seotud küsimusi oli 4417 (sh jalatsid 1184, tehnikakaubad 892), aegunud toidu-kaupade müük oli küsimuseks 515 juhul.

Teenuste osas helistati 2784 korral. Kõige rohkem oli probleeme teenindustevõtete-ga (2001 kõnet), kus rahulolematuse põhjuseks oli enamasti teenuse halb kvaliteet ja kokkulepitud tähtaegade eiramine. Samuti tekitasid küsimusi arusaamatused kommunaalteenuste valdkonnas (783 kõnet).

Konkreetset lahendamist vajavad tarbijakaebused edastati järelevalveosakonnale.

Ühelt poolt võib tarbijate huvi kasv olla tingitud kogu tarbijaid informeeriva töö järjepidevast suurenemisest (voldikute väljaandmine, teabepäevade korraldamine, loengud jm), kuid kahtlemata oli oma osa ka 1. juulil 2002 jõustunud võlaõigusseadusel. Uus seadus tõi kaasa põhjalikke muutusi tarbijaõigustes. Pikenes pretensiooni esitamise tähtaeg, laienesid õigused nõuda hüvitust puudusega kauba või teenuse ostmisel jne. Võlaõigusseadusega on reguleeritud ka varem käsitlemata valdkonnad, nt koduukse-müük, müük sidevahendi abil, puhkuseosakute kasutamine jm.

Uue infosüsteemi TAKIS rakendamisega on ameti infotelefoni töökorraldus muutunud. Kõik nõustamised sisestatakse andmebaasi, mis tunduvalt lihtsustab ülevaadet ja kokkuvõtte tegemist.

BUKLETID

Alates 1996. aastast on amet andnud välja erineva sisuga praktilisi näpunäiteid jagavaid voldikuid. Neid on levitatud ameti talitustes, Tarbijakaitse Liidu ühingutes, suuremates raamatukogudes, erinevatel teabepäevadel, koolitustel ning ka otsepostituse abil. Kõik infomaterjalid on kättesaadavad ka ameti koduleheküljel Internetis.

2002. a on koostatud ja välja antud viis voldikut:

- Millele pöörata tähelepanu ajaosakutega kinnisvaratehingute sõlmimisel (eesti ja vene keeles);
- Kuidas käituda, kui on ostetud lepingu tingimustele mittevastav kaup või teenus (eesti ja vene keeles);
- Kuidas osta jalatseid? (uuendatud kordustrukk eesti keeles);
- Kuidas osta jalatseid? (vene keeles);
 - Kuidas käituda reisiteenuse ostmisel? (vene keeles).

Koostöös RUF Eesti ASi ja Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga ning Phare 2000 turujärelevalve projekti finantseerimisel anti välja ohutu ilutulestiku korraldamise näpunäiteid jagav voldik. Voldikut jaotati ostjaile aasta lõpul RUF Eesti ilutulestikke müüvates punktides.

Seoses võlaõigusseaduse jõustumisega on Interneti koduleheküljel üle vaadatud ja täiendatud tarbijatele mõeldud infomaterjal. Samuti on koostatud uued variandid näidisavaldustest, mida tarbijad saavad pretensiooni esitamisel kasutada. Täiendatud on kodulehe küsimuste-vastuste rubriiki sagedamini ettetulevate probleemidega.

EPQ Teeninduse OÜ soovil on ette valmistatud põhjalik infomaterjal tarbijakaitsest. Osahing soovib välja anda raamatu esialgse pealkirjaga "Tarbijateatmik", kus esitatakse tarbijakaitse praktikat, soovitusi, juhendeid jm tarbijakaitsealaseid materjale.

INFOTEK

EL Phare abiprojekti raames ning majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi toetusel on amet koostanud ning edasi arendanud tarbijate eneseinformeerimise vahendit, Infoteegi TarKa katalooge. Iga kogumik tutvustab erinevat kauba- või teenuse gruppi. Antakse ülevaade kauba omadustest, turul olevast sortimendist, hindadest ning tarbija õigustest. Jagatakse ka praktilisi näpunäiteid lihtsustamaks tarbijaile kauba või teenuse valiku protsessi.

Tänaseks on koostatud 13 kataloogi, mis on kättesaadavad nii paberkandjal, kui ka ameti koduleheküljel Internetis:

- elektrilised kodumasinad;
- kommunaalteenused;
- kosmeetika;
- külmikud;
- pangateenused;
- pesumasinad;
- piimatooted ja toidurasvad;
- puu- ja köögiviljad;
- rõivad ja jalanõud;
- tarbekeemia;
- teraviljatooted;
- vaba aja elektroonika;
- vaba aja spordivahendid.

Oktoobris - novembris aktualiseeriti kaks TarKa kataloogi. Tingituna võlaõigusseaduse jõustumisest uuendati kõikides kataloogides tarbijaõigusi käsitlevad osad. Muudatustega kataloogid on tutvumiseks kõikides levipunktides (Rahvusraamatukogu, Tallinna Keskraamatukogu, Tartu Ülikooli raamatukogu, O. Lutsu nimelises Tartu Linna Keskraamatukogu jt raamatukogud, ameti maakonnatalitused ja Tarbijakaitse Liidu ühingud).

AVALIKUD SUHTED

Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga

Edastati 39 pressiteadet (2001. aastal 35 teadet), kus avaldati ameti igakuised töö kokkuvõtted, erakorralised ohuteated ja aktuaalsed tarbijaprobleemid. Pressiteated lisatakse Interneti kodulehele (ka inglise ja vene keeles). Tihenenud on otsekontaktid ajakirjanikega. See näitab huvi kasvu ameti töö vastu.

Iga päeva kohta koostatakse meediamonitoring ning vastav info edastatakse teistele ametnikele. Monitoringu andmetel on Tarbijakaitseametit mainitud 235 artiklis (2001. aastal 204 artiklit). Vt lisa 2.

Rahvusvahelise tarbija õiguste päeva tähistamiseks korraldas amet 14. märtsil pressikonverentsi, kus tutvustati ameti kampaaniat "Oska osta!". Kampaanias olid tähelepanu all tarbija õigused ja kohustused. Pressikonverentsil räägiti ka valdkonna päevakajalistest tarbijaprobleemidest ning jagati näpunäited, kuidas olla teadlik tarbija ja kaitsta oma õigusi. Tutvustati turismiteenuste, ehitus- ja remonttööde jm teenuste osutamisel ettetulevaid tüüpilisi tarbijakaebusi. Pressikonverentsile registreerus 13 ajakirjanikku.

Reklaamikampaania "Oska osta!" käivitus tarbija õiguste päeval 15. märtsil. Reklaam jõudis avalikkuse ette Eesti Televisiooni vahendusel ning välireklaamina Eesti suuremates linnades. Kampaania kestis 15. aprillini.

Ametisisene suhtekorraldus, sh Intranet

Ametisisese suhtekorralduse tähtsust näitab ajalehe "Ameti Teavitaja" väljaandmine. Ajalehes kajastatakse olulisi sündmusi, ilmuvad õigusnõuniku nõuanded jms.

Ametisisest Intranetti täiendatakse pidevalt uue informatsiooniga. Lisatakse TRAPEXi ohuteateid, uusi eeskirju ja juhendeid, täiendatakse igapäevaseks tööks vajalikke dokumentimistuid, seaduste kommentaaride osa, meediamonitooringu andmebaasi jne. "Ameti Teavitajat" saab lisaks paber kandjale lugeda ka Intranetis. Lisatud on juhend kaebuste jälgimise uue andmebaasi TAKIS kasutamiseks.

Internet

Tarbijate ja ettevõtjate Interneti kodulehekülge täiendatakse pidevalt. 2002. aastal lisati järgmised alajaotused:

- TRAPEX (uute ohuteadete pidev lisamine);
- õigusaktide andmebaasis asendati Balti Õpingute Instituudi õigusaktideni viivad lingid ESTLEXi andmebaasi viivate linkidega;
- täiendati aktuaalsete küsimustega rubriiki "küsimused-vastused" (nii tarbijate kui ettevõtjate osa);
- avaliku teabe seaduse § 28 nõutud info ülespanemine;
- paralleelselt eestikeelse veebilehe täiendamisega viidi vastavad muudatused sisse ka inglise- ja venekeelses versioonis;
- jätkus Infoteegi kataloogide uuenduste ja täienduste ülespanek;
 - järelevalve korras tehtud otsuste ja ettekirjutuste avalikustamine.

Augustis muudeti Interneti kodulehekülge andmebaasi põhiseks. Sellega seoses korraldati kodulehe administreerimiseks väljaõpe. Muudeti kodulehekülge kujundus, täiendati alajaotusi ja lisati uusi teemasid. Seoses kodulehekülge struktuuri muutmisega on koostatud ja peadirektori käskkirjaga kinnitatud uus kodulehe standard.

Täiendavate funktsioonide lisamisega muudeti kodulehekülge kasutajasõbralikumaks. Lisati:

- otsingumootor;
- uudiste tellimine e-postile (ka vene ja inglise keeles);
 - Gallup – kodulehekülge külastajatele suunatud küsimus koos valikvastustega. Tulemuste põhjal saab välja selgitada tarbijate ja ettevõtjate suhtumist erinevatesse tarbijakaitsealastesse probleemidesse. Küsimust uuendatakse kord kuus.

Seoses võlaõigusseaduse jõustumisega 1. juulil tehti veebilehel (sh venekeelses versioonis) palju muudatusi ja täiendusi, millest olulisemad on järgmised:

- muudeti varem ülespandud tarbijainfot. Võlaõigusseadusega on viidud kooskõlla rubriigid "Kuidas osta?", "Kuidas käituda?", "Näpunäited" ja "Küsimused – vastused". Küsimustele vastavad ameti juristid ning nende koostatud vastused peaksid aitama tarbijal kiiremini leida lahendust oma probleemile;
- võlaõigusseadusega viidi vastavusse koolinoortele suunatud programmi "Tunne oma õiguseid" elektrooniline versioon;
 - koostati ning pandi kodulehele erinevad avalduste vormid, mida tarbija saab soovi korral kasutada pretensiooni esitamisel. Valida on kolme erineva avaldusevormi vahel:
 - avaldus puudusega kauba kohta;
 - avaldus puudusega teenuse kohta;
 - avaldus kauba ümbervahetamise kohta.

TARBIJAKAITSEAMETI INFOSÜSTEEM

Kõikidel töökohtadel on arvutid (sh maakonnatalitustes), Interneti ühendus (sissehelistamine või püsiühendus) ja e-posti aadressid. Maakonnatalitused on lülitatud keskameti postisüsteemi. Ametil on leping informaatikaspetsialistiga, kelle ülesandeks on infosüsteemi haldamine.

Peakontoris on välja ehitatud CAT 5 standardile vastav Windows NT põhinev kohtvõrk, mis on avalikust võrgust eraldatud Barrikaad tulemüüri. Postiserverina on kasutusel MS *Exchange* 5.5 ning WWW serverina *Apache*.

Tarbijakaitseameti kodulehekülge loodi 1997 lõpul. 2002. aastal uuendati kodulehekülge kujundust ning muudeti see andmebaasipõhiseks. Lisaks välistele muudatustele täiendati koduleheküljel asuvat informatsiooni seoses võlaõigusseaduse jõustumisega. Kodulehekülge asub aadressil <http://www.consumer.ee> ning sealt on võimalik leida mitmesugust tarbijakaitsealast informatsiooni. 2002. aastal loodi Internetipõhine programm koolinoortele "Oska valida" jms. Venekeelne versioon lisati 2001. aastal ning seda täiendati tänavu põhjalikult. Kodulehe kaudu on võimalik saata ametisse kaebusi, küsida teavet jms. Päevas on keskmiselt 1500 külastust.

Twining projekti abiga korraldati IT hange ameti infosüsteemi arendamiseks. Parima pakkumise tegi AS Andmevara. AS Andmevara analüüsis senist seaduserikkumiste jälgimise programmi TarKa ja töötas mai alguseks välja uue süsteemi. Seoses võlaõigusseaduse ja karistusseadustiku jõustumisega lisati sinna uusi funktsioone. Uue süsteemi väljatöötamisele järgnes ametnike koolitus ja testimisperiood. Uus infosüsteem TAKIS rakendus septembrist.

Laiendamaks ametnike oskusi, käivitati teisel poolaastal arvutialane täiendkoolitus.

Ametisisene infovahetus on muutunud operatiivsemaks. Kõik töötajad saavad kasutada Intranetti, samuti on võimalik kõigile üheaegselt e-posti teel informatsiooni edastada.

Kuna Tarbijakaitseamet asub ühes hoones teise Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumi haldusalas oleva riigiasutusega, siis on ameti ja Energiaturu Inspektsiooni võrgusüsteemid ühendatud. Kasutatakse ühist posti- ja failiserverit.

Tarkvara

Kontoritarkvarana on kasutusel MS *Office* 97 ja *Office* 2000.

Kodulehekülge ja Intraneti haldamiseks kasutatakse tarkvarapaketti MS *Frontpage* 2000. Raamatupidamine on tsentraliseeritud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeriumi raamatupidamisega ning kasutusel on raamatupidamisprogramm *Axapta*. Teise

poolaastani kasutati järelevalveosakonna dokumentide haldamiseks spetsiaalselt loodud *Paradox*'il (*Paradox* 8) põhinevat andmebaasi. Viirusetõrjeprogrammiks on tarkvara *F-Secure Antivirus* 5.41. Amet on registreerunud Internetipõhise õigusaktide andmebaasi ESTLEX online spetsialistile kasutajaks. Kogu kasutusel olev tarkvara on litsentseeritud.

TARBIJAKOOLITUS

Huvi tarbijakaitse vastu on kõrge ning tarbijate koolitamise osatähtsus ameti tegevuses jätkuvalt suur. Koolide õppekavas puudub praegu eraldi õppeaine, mis käsitleks tarbijaharidust ja õpetaks koolinoori teadlikult tarbima. Seda valdkonda on võimalik käsitleda erinevate ainete õpetamisel. Kõige sobilikumad oleksid kodaniku- ja ühiskonnaõpetus, kodundus, klassijuhataja tunnid vms. Suurema efektiivsuse saavutamiseks on vajalik õige lähenemine, see aga eeldab ameti koostööd haridusringkondadega.

Sarnaselt eelmiste aastatega oli amet kaasatud erinevatesse tarbijakoolitusprojektidesse koostöös Tallinna Pedagoogikaülikooli, tema Täienduskoolituse osakonna ja Jaan Tõnissoni Instituudiga.

Koolides, äriettevõtetes ja valitsusvälistes organisatsioonides esinetakse loengutega. Alates II poolaastast on peetud 36 loengut.

Võlaõigusseadust tutvustavad infopäevad

Võlaõigusseaduse jõustumisega 1. juulil muutusid paljud tarbija õigused. Sellega seoses hakkas amet koos maakonnatalitustega korraldama infopäevi maakondades, et informeerida tarbijaid nende õigustest ja kohustusest uue seadusandluse valguses. Eelnevalt koostati võlaõigusseadust tutvustav artikkel maakonnalehtedele ja reklaamtekst teavitamiseks kohalikke tarbijaid infopäevast. 2002 toimusid infopäevad Raplas, Põlvas, Võrus ning Valgas. Teabepäevade korraldamine viiakse lõpuni 2003 esimesel poolel.

Koolinoorte võistlusprojekt "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult"

EL Phare twinning projekti No ES99/IB/OT-02 abiga korraldas amet tarbijakaitsealase võistluse "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult" 8. – 10. klassi õpilastele. Osales 13 kooli kokku 31 võistkonnaga. Koos Tallinna Pedagoogikaülikooli kodunduse ja käsitöö üliõpilastega hinnati jaanuaris aruandeid. Hindamisel valiti välja viis parimat, kellest kolm võistlesid 25. jaanuaril Tallinna Pedagoogikaülikooli aulas toimunud finaalis. Kontrolliti teadmisi tarbija- ja keskkonnakaitsest ning tervislikust toitumisest. Nimetatud valdkondades pidid õpilased näitama ka praktilisi oskusi: valmistama einevõileibu, sorteerima jäätmeid, vastama viktoriini küsimustele. Võitjateks tulid Võru Kesklinna Gümnaasiumi 10. klassi ja Tartu Hugo Treffneri Gümnaasiumi võistkonnad, kes jagasid omavahel 10 000 krooni auhinnaraha. Kolmandale kohale jäi Võru Kesklinna Gümnaasiumi 9. klass. Võistluse läbiviimisel löid kaasa Tarbijakaitseamet, Rootsi Tarbijakaitseamet (*Konsumentverket*), Uppsala Ülikool, Tallinna Pedagoogikaülikool, AS Hansapank ja AS Põltsamaa Felix.

Twinning projekti raames toimus 3. mail tarbijakoolituse töögrupi kolmas koosolek. Tehti kokkuvõtte tehtud tööst, analüüsiti võistlusprojekti "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult" ning arutati uue projekti kontseptsiooni. Rootsi eksperdina osales Christina Hark, kes aitas Eestis käivitada projekti "Saame hakkama". Kokkuvõtlikult öeldes oli projekt Eestis edukas. Taoline õpetamisviis oli õpetajatele uudne ning 13 osavõtnud kooli on väga hea saavutus. Aastal 2002 otsustati jätkata uue projektiga.

Koolinoorte võistlusprojekt “Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga”

Sügisel 2002 käivitus uus koolinoorte võistlusprojekt “Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga”. Ülesandeks oli korraldada 2500 kroonise eelarvega vahva pidu 25 külalisele. Võistlejatel tuli valida peostiil, sobiv koht ja riietus, valmistada kutsed, koostada eelarve, menüü jne. Samuti tuli lahendada tarbijakaitsealane situatsioonülesanne ja koostada kahepoolne rendileping ning põhjalik aruanne. Arvestada tuli ohutus- ja turvanõudeid ning lähtuda keskkonna- ja tarbijasõbralikest ideedest.

Projekti raames valmis üritust tutvustav voldik, õpetajatele korraldati võistlustingimuste selgitamiseks kaks seminari (23. 08 ja 20. 09). Teemadena käsitleti tarbijakaitset (sh tekstiiltoodete märgistust ja keemilist puhastust), tervislikku toitumist, etiketti, tuleohutust, eelarve koostamist ja keskkonnasäästlikkust. Projekti edukaks läbiviimiseks jagati abimaterjale, sh õpetaja käsiraamatuid ja erinevates institutsioonides koostatud infomaterjale.

Võistlusel osales 14 kooli kokku 24 võistkonnaga, kes saatsid 2. detsembriks Tarbijakaitseametisse võistluse aruanded. TPÜ käsitöö ja kodunduse üliõpilaste kaasabil selgitati viis parimat, kellest kolm võistlevad 2003. aasta algul finaalis. Finaali pääsesid Kärda Ühisgümnaasiumi, Türi Majandusgümnaasiumi ja Tartu Hiie Kooli võistkonnad. Eripreemia pälvisid Türi Majandusgümnaasiumi ja Tartu Kommertsgümnaasiumi võistkonnad. “Saame hakkama lõbusa ja vahva peoga” läbiviimisega on seotud Tarbijakaitseamet, Rootsi Tarbijakaitseamet, Tallinna Pedagoogikaülikool, AS Hansapank, AS Kalev, AS Tallegg ja AS Põltsamaa Felix.

Tarbijakaitseametil on kavas jätkata taoliste õpetlike ja praktiliste projektide läbiviimist üldhariduskoolides. Tagasiside õpetajatelt ja õpilastelt kahe eelmise “Saame hakkama...” projekti kohta on olnud väga positiivne.

Teised tarbijakoolitus projektid

- Põhja- ja Baltimaade tarbijaharidusprojekti “**Põhikooli tarbijakoolituse ainekava väljatöötamine**”;

Seminarid toimusid Tallinnas (23. – 25. 02) ja Stockholmis (27. – 28. 05). Eestist osalesid projektis Jaan Tõnissoni Instituut, Tallinna Pedagoogikaülikool ja Tarbijakaitseamet. Projekti abiga valmis tarbijahariduse praktiline käsiraamat õpetajatele. See sisaldas põhiliselt kolme Balti riigi esindajate koostatud didaktilisi materjale ja õppekavade analüüsi.

Analüüs selgitas, et otstarbekam on integreerida tarbijakaitset käsitlevad teemad erinevate ainete programmidesse, mitte aga luua eraldi õppeainet. Tarbijahariduse taseme tõstmiseks tuleks koolidele eraldada vahendeid. Sellest tulenevalt on planeeritud veel jätkuprojekt, mis aitaks kaasa selle vajaduse rahuldamisele.

- Hamaris (Norra) toimus 20. – 23. aprillil rahvusvahelise tarbijahariduse projekti “**Tarbija kodanikuõiguse arendamine**” (Developing consumer citizenship) avakonverents;

Projekti eesmärgiks on edendada kodanikuõiguse tarbijaharidusealast koostööd Euroopa riikide vahel. Selle täideviimiseks määratletakse kontseptsioon, analüüsitakse ja koostatakse õppekava, arendatakse ja hinnatakse õppeplaane ning kujundatakse strateegiaid. Projekti abiga on kavas koostada kodanikuõigusel põhinev tarbijahariduse õppekava õpetaja koolituse jaoks. Eestist osaleb projektis Jaan Tõnissoni Instituut. Tarbijakaitseamet on kaasatud nõuandva poolena.

- Tarbijakaitseamet andis nõusoleku osaleda nõuandva poolena **üleeuroopalises tarbija kodanikuõiguse koostöövõrgustikus** (Consumer Citizenship Network);

Koostöövõrgu eesmärgiks on keskenduda sellele, kuidas üksiktarbija saab kaasa aidata jätkusuutlikule arengule ja ühisele vastutusele. Samuti sellele, kuidas teadliku turul osalemise (tarbimise) kaudu muuta eetilised väärtused igapäevaelu toiminguteks. Koostöövõrk püüab arendada ka tarbija kodanikuõiguse õpetamist ja parandada selle kättesaadavust. Hetkel on projekti koordinaatoril, Norra Hedmarki Ülikoolil, käsil EL Socrates programmi Erasmus raames projektitaotluse koostamine. Vastus projekti finantseerimise kohta peaks saabuma 2003. aasta sügisel.

Järelevalveosakonna ja maakonnatalituste nõustamistegevus

Tabel 1

	Telefonitsi		Vastuvõtul		Kokku
	kaubandus	teenindus	kaubandus	teenindus	
Hiiumaa	21	21	22	16	80
Ida-Virumaa	115	96	60	36	307
Järvamaa	115	29	58	27	229
Jõgevamaa	91	78	79	80	328
Läänemaa	87	60	41	35	223
Lääne-Virumaa	131	46	35	29	241
Pärnumaa	385	102	109	49	645
Põlvamaa	46	26	37	25	134
Raplamaa	84	40	41	25	190
Saaremaa	88	23	46	16	173
Tallinn, Harjumaa	2 613	1 233	485	497	4 828
Tartumaa	647	225	219	126	1 217
Valgamaa	32	24	30	27	113
Viljandimaa	199	73	59	56	387
Võrumaa	180	93	83	59	415
Kokku	4 834	2 169	1 404	1 103	9 510

6. TARBIJAARVAMUSEST

Tarbijakaitse olukorrast Eestis (jaanuar 2002)

Tarbijakaitsealase olukorra hindamiseks tellis amet jaanuaris 2002 Eesti Konjunktuuriinstituudilt uuringu. Töös uuriti, millistes valdkondades on tarbijate õiguste rikkumine kõige sagedasem ning kuidas tarbijad on oma õiguste kaitsmisel käitunud. Vaatluse all olid ka tarbijate eelistused tarbijakaitsealast teavet edastavate infokanalite osas ning vaadeldi tarbijakaitsealase teadlikkuse tõstmise võimalusi. Uuringu eesmärgiks on kindlaks teha põhilised arengusuunad ning välja selgitada inimeste tarbijakaitsealased teadmised. Tarbijakaitse üheks oluliseks kriteeriumiks on inimeste teadlikkus oma õigusest ja kohustustest tarbijana, mis aitaks vältida mitmeid konfliktsituatsioone. Uuringu kohaselt on Tarbijakaitseadusest kuulnud 82% vastanutest.

Küsitlute hinnangul on ligi 90% kaubandusalastest rikkumistest toimunud kas turul, kioskites või väiksemates poodides. Kauplusekettides ning kaubamajades on rikkumiste arv oluliselt väiksem. Teenindussfääris oli enim tarbijate õiguste rikkumisi seoses kommunaalteenustega (14%), probleemseks peeti ka telefoni- ning toitlustusteenuseid. Rohkem kui pooled tarbijaõiguste rikkumised lahendati või püüti lahendada ostja ning müüja/teenindaja vahel suulises vormis.

Tarbijakaitsealast informatsiooni saadakse eelkõige televisiooni vahendusel (78% vastanutest), päevalehtedest ja raadiost saavad vajalikku informatsiooni 70% vastanutest, ajakirjadest ja Internetist saavad teavet vastavalt 39% ja 18%. Suurenenud on aga Tarbijakaitseameti poolt väljaantud infomaterjalide kasutajate arv.

Ligi kolmveerand küsitlute kinnitas, et müüjate poolt kaupadele lisatud eestikeelsed juhendid ja õpetused on ebatäpsed. 72% inimestest leidis, et tarbijate õigustega kaubandus- ning teenindussfääris ei arvestata.

Huvi tarbijakaitsealase informatsiooni järele on suur. Huvitatud ollakse eelkõige kaupade müügieelsest ja -järgsest teabest ning tarbijaõiguste alasest üldinfost. Positiivse küljena tõi uuring välja asjaolu, et suurenenud on inimeste arv, kes orienteeruvad paremini kaupade ja teenuste turul, ühtlasi on tarbijad muutunud ka kriitilisemaks ja nõudlikumaks. Viiendiku võrra on kasvanud ka nende inimeste arv, kes on rahul Tarbijakaitseameti tööga.

Tarbijakaitse reklaamikampaania ja suhtumine tüüplepingutesse

Juunis 2002 tellis Tarbijakaitseamet Eesti Konjunktuuriinstituudilt uuringu, milles selgitati välja, kuidas jõudis tarbijateni käesoleva aasta kevadel korraldatud reklaamikampaania "Oska osta!". Lisaks reklaamikampaania efektiivsusele uuriti ka tarbijate suhtumist erinevatesse tüüplepingutesse.

Küsitlusest selgus, et reklaamikampaaniat "Oska osta" märkasid peaaegu pooled Eesti täiskasvanud elanikud. Reklaami põhiliseks sõnumiks pidas 61% vastanutest seda, et enne kauba (toidukauba) ostmist tuleb lugeda pakendilt säilitusaega. Reklaami hüüdlause "Oska osta!" jäi meelde 42% protsendile küsitlute. Kolmas reklaamis kajastatud mõte, mis soovitas toodete juurde kuuluvaid kasutusjuheneid lugeda, oli arusaadav ja meeldejääv 27% vastanutest. Kampaaniast loeti välja ka sõnum, mis soovitas tarbijail pöörduda Tarbijakaitseameti poole või külastada Tarbijakaitseameti kodulehekülge www.consumer.ee.

Kampaanias kajastatud sõnumit pidas tähtsaks ja vajalikuks 51% küsitletud elanikest. Iga kümnes vastaja leidis, et reklaam muutis kindlasti ka nende käitumist tarbijana ning 40% arvasid, et said kampaania sõnumitest kasu.

Uuringu teine pool käsitles tarbijate suhtumist tüüplepingutesse ja lepingute arusaadavust. Nimetatud teema on aktuaalne, sest igapäevases elus tuleb tarbijatel pidevalt kokku puutuda erinevate tüüptingimustega lepingutega, neid lugeda ja allkirjastada. Valdav enamus küsitletutest on kokku puutunud tüüptingimustega lepingutega ning peab nende läbilugemist enne allkirjastamist vajalikuks.

Hoolimata asjaolust, et tüüptingimusi ei saa muuta, pidas valdav enamus vajalikuks tüüptingimuste läbilugemist. Samal ajal on aga tüüptingimuste mitte läbilugemise peamiseks põhjuseks just nimelt tõsiasi, et niikuinii ei saa tüüptingimusi muuta.

57% küsitletutest leidis, et tüüplepingud on enamasti arusaadavad, kuid 40% leidis, et sageli jääb osa ka arusaamatuks. Peaaegu iga viies lepingute mittelugeja arvas, et lepingute kirjutamisel on kasutatud liiga keerulist sõnavara ning juriidilisi termineid.

7. KAUBANDUS- JA TEENINDUSETTEVÖTETE JÄRELEVALVE NING KONTROLLIMINE

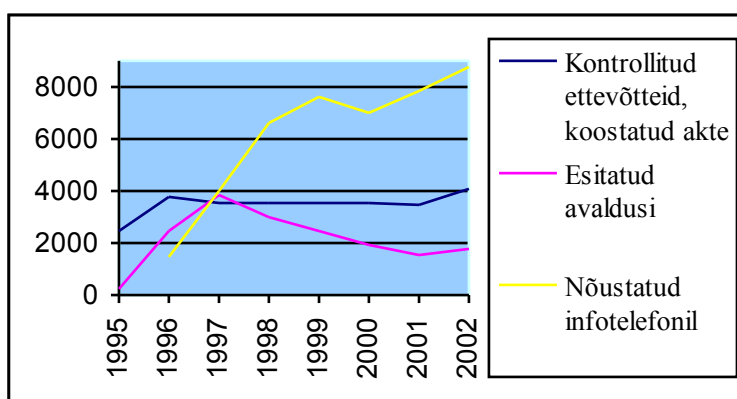
Kaubandus- ja teenindusettevõtteid kontrolliti 4115 juhul nii järelevalve korras kui tarbijate avalduste alusel. Tegevus on seotud tööplaaniga, mille koostamisel on võetud aluseks õigusaktid ning turu olukord.

Tähtsamad andmed töö tulemustest aastatel 1995 - 2002 on esitatud tabelites 2, 3, 4 ja 5 ning joonistel 2 ning 3.

Ülevaade Tarbijakaitseameti töö tulemustest 1995-2002

Tabel 2

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Kontrollitud ettevõtteid, koostatud akte	2464	3780	3504	3506	3508	3545	3476	4115
Esitatud avaldusi	214	2464	3841	3027	2481	1939	1570	1763
Nõustatud infotelefonil		1430	3996	6580	7621	7014	7873	8788
Trahvide arv	1705	1930	1595	1306	1219	942	867	926
Trahvide summa, tuh kr	945	1356	1114	1194	1600	1340	2070	985



Joonis 2. Ülevaade Tarbijakaitseameti töö tulemustest 1995-2002

Õiguserikkujate trahvimine

Tabel 3

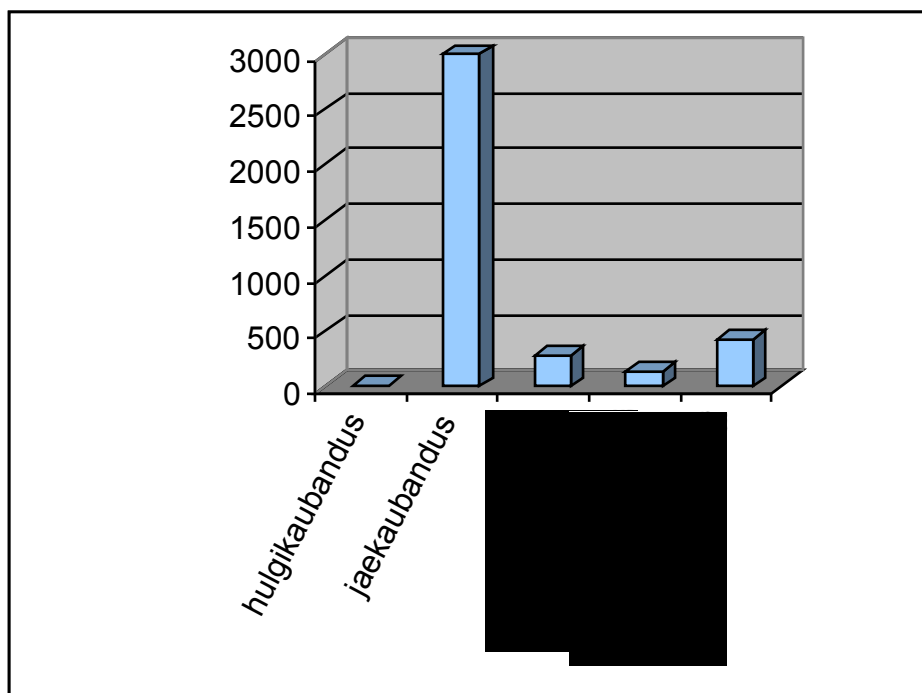
Kaubarühm	Trahvisumma, kr	Trahvitud ettevõtteid	
		ameti poolt	kohtu poolt
Alkohoolsed joogid ja tubakatooted	585 300	-	585 300
Toidu- ja tööstuskaubad		*	52 000
Turismiteenused		-	25 000
Vedelkütused		*	12 000
Reklaamiteenused		-	10 000
Kokku	985 000	300 700	684 300

* Ameti poolt õiguserikkujatele esitatud trahvisumma sisaldab toidu- ja tööstuskaubade ning vedelkütuse märgistamise ja müüginõuete rikkumise eest määratud trahve.

Kaubandus- ja teenindusettevõtetes koostatud aktid

Tabel 4

	Hulgikaubandus		Jaekaubandus		Turud		Toitlustusettevõtted	Teenindusettevõtted	Kokku
	toidukaubad	õõs-kaubad	toidu-kaubad	tööstuskaubad	toidukaubad	õõs-kaubad			
Harjumaa	3		85	39	2	3		14	146
Hiiumaa			29	26			7	10	72
Ida-Virumaa	11	2	94	101	25	3	9	47	292
Järvamaa	2		96	42	4		16	9	169
Jõgevamaa	3	1	83	33	7	2	4	19	152
Läänemaa			81	40	8	4	3	20	156
Lääne-Virumaa			81	39	1	2	4	14	141
Pärnumaa	5		163	64	27	9	9	17	294
Põlvamaa			64	19				17	100
Raplamaa			102	60	6	4		12	184
Saaremaa	4		67	45	7	5	4	42	174
Tallinn	40	1	536	560	107	15	72	100	1 431
Tartumaa	7	2	135	113	8		9	31	305
Valgamaa	2		85	41	8	1	2	23	162
Viljandimaa			95	34	4		1	11	145
Võrumaa	2		76	50	11	7		46	192
Kokku	79	6	1 872	1 306	225	55	140	432	4 115



Joonis 3. Kaubandus- ja teenindusettevõtetes koostatud aktid 2002.a.

Turujärelevalve maakondades

Tabel 5

Maakond	Koostatud akte	Trahvid, kr	Trahvitud ettevõtete arv	Ettekirjutuste arv	Suuliste hoiatuste arv
Harjumaa	146	75 665	68	7	1
Hiiumaa	72	6 100	8		
Ida- Virumaa	292	63 900	41	16	6
Jõgevamaa	152	23 020	23	4	14
Järvamaa	169	22 300	46		
Läänemaa	156	11 000	14	5	2
Lääne-Virumaa	141	42 300	42	2	4
Põlvamaa	100	7 000	8	8	1
Pärnumaa	294	122 950	108	7	9
Raplamaa	184	66 400	67	2	4
Saaremaa	174	16 000	13		1
Tallinn	1 431	388 450	363	59	40
Tartumaa	305	83 320	63	4	9
Valgamaa	162	26 500	21	3	4
Viljandimaa	145	14 480	21	2	1
Võrumaa	192	16 000	20		4
Kokku	4 115	985 385	926	119	100

TOIDUTURU JÄRELEVALVE

Toiduseaduse ja selle rakendusaktide alusel teostatakse järelvalvet toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe esitamise kohta jae- ja hulgimüügiettevõtetes.

Vastavalt järelevalve osakonna tööplaanile teostati järelvalvet toiduseaduse (vastu võetud 25. veebruaril 1999) ja selle alljärgnevate rakendusaktide üle:

- Vabariigi Valitsuse 21. detsembri 1999. a määrus nr 390 “Toidu märgistusele esitatavate nõuete, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise kord” (jõustus 1. jaanuaril 2000)
- Vabariigi Valitsuse 11. juuli 2000. a määrus nr 228 “Kohviekstrakti ja siguriiekstrakti koostis- ja kvaliteedinõuded, märgistamise erinõuded ning proovide võtmise ja analüüsimise meetodid” (jõustus 1. jaanuaril 2001)
- Vabariigi Valitsuse 4. mai 1999. a määrus nr 142 “Mahla, kontsentreeritud mahla, mahlapulbri, nektari ja mahlajoogi koostis ja kvaliteedinõuete ning märgistamise erinõuded” (jõustus 13. septembril 2000)
- Vabariigi Valitsuse 28. märtsi 2000. a määrus nr 106 “Külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise erinõuded” (jõustus 1. jaanuaril 2002)
- Vabariigi Valitsuse 29. detsembri 1999. a määrus nr 436 “Eritoidu koostis ja kvaliteedinõuete ning eritoidu valmistamiseks kasutatavate ainete ja eritoidu

käitlemise suhtes esitatavate nõuete ning eritoidu märgistamise ja muul viisil teabe edastamise erinõuete ja korra kinnitamine” (jõustus 1. jaanuaril 2001)

- Vabariigi Valitsuse 6. oktoobri 2000. a määrus nr 292 “Toidus lubatud tehisliske lõhna- ja maitseainete märgistuse erinõuded” (jõustus 1. jaanuaril 2000, v.a 6. punkt)

Lisaks toiduseadusele teostati järelvalvet:

- aiandustoodete seadus (vastu võetud 8. novembril 2000, jõustus 1. aprillil 2001)
- mahepõllumajanduse seadus (vastu võetud 11. aprillil 2001, jõustus 1. mail 2001)
- alkoholiseadus (vastu võetud 19. detsembril 2001, jõustus 1. septembril 2002)
- tubakaseadus (vastu võetud 19. juunil 2000, jõustus 1. jaanuaril 2001)

Järelevalve käigus kontrolliti toidukaupadega kauplevaid ettevõtteid 2316 korda, sh jaekaubanduses 2097, hulgikaubanduses 79 ja toitlustuses 140 juhul.

Rikkumisi avastati 810 korral. Koostati 69 ettekirjutust, sh 18 jaekaubandusettevõtetele, 39 hulgikaubandusettevõtetele ja 12 tootjatele.

Kvaliteedi määramiseks testiti toitu 159 korral (andmed ei sisalda tubakatoodete testimisi), rikkumisi avastati 50 juhul (31,4%). Enim avastati toidu müügipakendi märgistuse ja toidule esitatava teabe nõuete rikkumisi. Seireprogrammi raames võeti värskestest puu- ja köögiviljadest 104 proovi taimekaitsevahendite jääkide määramiseks.

Järelevalve käigus avastati enim rikkumisi toidu müügipakendi märgistuse ja toidule esitatava teabe nõuete osas.

Eesti tootjate poolt märgistatud toidu puhul ei anta tarbijale piisavalt teavet koostisosade kohta ja seetõttu ei aidata tarbijal teha valikut erinevate toitude üle.

Lisaainete märkimisel puuduvad sageli rühmanimetused. Ei märgita koostisosa kogust protsentides, kui see on õigusakti järgi nõutud. Üksikutel juhtudel antakse toidule nimetus, mis ei väljenda selle olemust. Vigu esineb suhkrute ja magusainete märgistamisel. Toidu nimetusele ei lisata sõnu “suhkru(te) ja magusaine(te)ga, kuigi neid on toidu valmistamisel kasutatud.

Jaekaubandusettevõtetes on endiselt probleemiks juustu õige nimetuse ja minimaalse säilimisaja “parim enne” õige kuupäeva teavitamine. Sarnaselt möödunud aastaga on ka praegu probleemiks gaasikeskkonda pakendatud lihatoodete realiseerimise tarvitamise lõpptähtpäeva “kõlblik kuni” õige teavitamine tarbijale.

Sageli ei vasta imporditud, võõrkeelse märgistusega toidu müügipakendi märgistus nõuetele. Paljud importijad ei lähtu müügipakendi märgistuse tõlkimisel originaaltekstist. Puudub importija nimi või valmistaja Eesti esindaja nimi, aadress ja asukoht. Lisaainete nimetused ja nende rühmanimetused on valesti märgitud. Ukrainas ja Venemaal toodetud toidule on eestikeelses märgistuses sageli lisatud Eestis mittenõutav tootmise kuupäev. Samas puuduvad meil nõutavad kuupäevad “kõlblik kuni” või “parim enne”.

Toidu märgistusele esitatavate nõuete ja muul viisil edastatava teabe nõuete järelvalvet teostatakse Vabariigi Valitsuse 21. detsembri 1999 määruse nr 390 alusel.

Eesti tootjate poolt märgistatud toidul ei anta tarbijale piisavalt teavet koostisosade kohta. See raskendab tarbijal valikut erinevate toitude vahel.

Võrreldes möödunud aastaga on olukord toiduturul parem. Paranenud on toidu teabele esitatavate nõuete täitmine. Vähenenud on eestikeelse märgistuseta või realiseerimisaja

ületanud toidu müük. Paranenud on toidu säilitustingimused, sest uutes kaubanduskeskustes on kaasaegne külmutustehnika.

Toidu müügil on halvim olukord turgudel. Turukaubanduse müügikohtades esitatud teave on sageli ebaõige ja müügipakendite märgistused ei vasta nõuetele. Liha-, vorst- ja kulinaartoodete realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäevi ei teavitata sageli õigesti. Toidu säilitamine ei vasta tihti nõuetele. Säilitamistingimusi rikutakse eriti külmutatud toidu müügil. Üksikutel juhtudel on avastatud müügil mittekvaliteetset toitu.

Toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe edastamise kohta kehtestatud nõuete rikkumise korral jae- ja hulgikaubandusettevõtetes on tarbijakaitseamet teinud toidu käitlejaile 69 ettekirjutust ja määranud rahaträhve oma pädevuse piires.

Alljärgnevalt esitatakse ülevaade erinevate toidukaupade müügil avastatud puudustest ja antakse üldine hinnang olukorrale.

Liha ja lihatoodete müügi kontrollimisel jae- ja hulgikaubandusettevõtetes koostati 1360 akti. Märgistamise ja teabenõuete täitmist tooteliikide lõikes kontrolliti 1108 korral järgmiselt:

- värske jahutatud liha 257 korral, rikkumisi avastati 94 juhul ehk 36,6 %
- suitsuliha- ja vorsttooted 449 korral, rikkumisi avastati 199 korral ehk 44,0 %
- hakkliha ja hakklihatooded 257 korral, rikkumisi avastati 102 juhul ehk 39,6%

Analoogselt möödunud aastaga on värske jahutatud liha, vorsttoodete ja hakkliha ning hakklihatoodete osas põhiliseks rikkumiseks ebaõige või mittepiisava teabe esitamine müügikohas. Gaasikeskkonda pakendatud, MAP pakendis vorsttoodete (viinerid, sardellid) ja MAP pakendis linnulihatoodete juures on endiselt probleemiks tarbijale realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäeva “kõlblik kuni” õige teavitamine. Kaupluse töötajad ei tea sageli, et pakendi avamisel realiseerimisaeg väheneb ja tarbijale ei saa teavitada kinnise pakendi realiseerimise lõppkuupäeva. Seega peab jaekaubandusettevõttes liha ja lihatoodete kohta müügipaigas antavat teavet jätkuvalt kontrollima.

Liha ja lihatoodete ning piima ja piimatoodete kontrollimine

Tabel 6

Maakond	Liha ja lihatooted		Piim ja piimatooted	
	aktide arv	avastatud märgistuse rikkumisi	aktide arv	avastatud märgistuse rikkumisi
Tallinn	279	71	228	63
Harjumaa	33	23	16	11
Hiiumaa	21	7	14	
Ida-Virumaa	89	39	46	8
Järvamaa	88	19	36	4
Jõgevamaa	65	41	50	1
Läänemaa	122	18	49	12
Lääne-Virumaa	54	35	17	2
Pärnumaa	157	59	127	26
Põlvamaa	57	10	51	1
Raplamaa	73	30	53	22
Saaremaa	38	16	30	2
Tartumaa	71	34	56	18
Valgamaa	62	32	15	1
Viljandimaa	93	38	72	5
Võrumaa	58	13	36	2
Kokku	1360	485	896	178

Enamikul lihatoodete valmistajatel vastab müügipakend kehtivatele nõuetele. Mõnel juhul ei märgita toidu nimetusega seotud keedusoola maksimaalset sisaldust ja koostisosa kogust protsentides.

Tarbijale teavitatud koostisosa kogus ei ole mõnikord vastavuses standardiga. Näiteks AS Nõo Lihatööstus teavitas tarbijale maksa sisalduseks maksavorstis 8%, kuid tootja tehnospetsifikaadi järgi vastab nimetatud toode Eesti Lihatööstuse standardile nr 2: 1998 "Liha. Vorstid. Üldnõuded", mille järgi peab maksasisaldus olema vähemalt 15%.

Järve Selveris müüdi AS Rakvere Lihatööstus toodet Sea sašlõkk (plastämbris). Müügipakendil puudus valmistaja nimi, asukoht, aadress ning koostis ja säilitustemperatuur.

Vastse-Kuuste Lihatööstuses toodetakse Määrdevorsti, mille müügipakendil on tarbijale ülalt alla kolmel korral teavitatud kuupäeva väljendav sõnaühend "kõlblik kuni", kuid kuupäev puudub ja ei ole ka viidet, kust seda leida. Peale hoolikat otsimist leiab tarbija selle ühelt sulgurilt.

Vorsttoodete valmistamisel oli probleemiks, et kõrgekvaliteedilistes keeduvorstides asendatakse veise- ja sealiha kanalihamassiga (MDM). Müügipakendi märgistusel sellisest asendamisest ei teavitatud, sest lihasisalduse hulka võis lugeda ka kanalihamassi. Kanalihamassi sisalduse määramiseks võeti aprillis kauplustest järgmised keeduvorstide näidised:

- Lastevorst – tootja AS Rakvere Lihakombinaat
- Doktorivorst – tootja AS Linnulihatooded
- suitsutatud Doktorivorst – tootja AS Nõo Lihatööstus
- Lastevorst – tootja Saaremaa Liha- ja Piimatööstus
 - Piimavorst – tootja Valga Liha- ja Konservitööstuse AS)

Näidised saadeti testimiseks Soome Tollilaboratooriumi. Määramisel leiti, et kanalihamassi oli toorainena kasutatud AS Linnulihatoodete Doktori keeduvorstis (labori kiri 15. 04. 2002 Nr 02-01588-01-05). Tootjalt väljanõutud Doktori keeduvorsti valmistamise tehniline kirjeldus nägi ette toorainena kanalihamassi kasutamise. Müügipakendil olev teave "linnuliha" ei vasta aga kanalihamassile ning Tarbijakaitseamet luges märgistuse tarbijat eksitavaks.

Toidu märgistuse esitamisel ei olnud õigusaktides nõutud lihatoodetes lihasisalduse näitamist ja liha hulka võis lugeda ka kanalihamassi. Alates 1. veebruarist 2003 on tehtud nimetatud küsimuses Vabariigi Valitsuse 21. detsembri 1999 määruses nr 390 muudatused ning vastavalt Vabariigi Valitsuse 27. augusti 2002 määrusele nr 276 ei arvestata 1. veebruarist 2003 liha hulka mehaaniliselt konditustatud liha massi.

Piima ja piimatoodete müügi kontrollimisel jae- ja hulgikaubandusettevõtetes koostati 896 akti. Märgistamise ja teabenõuete täitmist kontrolliti tooteliikide lõikes 899 korral, sealhulgas:

- piim, hapupiimatooded, rõõsk koor 491 korral, millest rikkumisi avastati 66 juhul ehk 13,4%
- juust 171 korral, millest rikkumisi avastati 70 juhul ehk 40,9%
- kohupiim ja kohupiimatooded 135 korral, millest rikkumisi avastati 22 korral ehk 16,2%

Eesti piimatööstuste müügipakendite (piim, hapupiim, pett, kefiir, jogurt, kohupiim ja kohupiimatooded) märgistus on tunduvalt paranenud, sest selle uuendamise tegelevad tootjad pidevalt. Üksikuid puudusi on koostise koguse sisalduse protsentides mär-

kimisel, mida nimetuses on rõhutatud või pildil kujutatud. Näiteks Tallinna Piimatööstuse AS kasutab Virsiku ja Maasika jogurti pakendamiseks topse, mille märgistusel puudub virsiku või maasika džemmi koostisosa kogus protsentides.

Piimatoote nimetus ei väljenda ka AS Alma poolt valmistatud Muraka-juustu jogurti olemust, sest koostises puudub juust. Järelikult on jogurti nimetus tarbijat eksitav.

Järelevalve käigus kontrolliti ka piima ja piimatoodete koostist. Piima, kohupiima, hapukoort ja hapupiimatooteid testiti 16 korral. Kvaliteedi kontrollimiseks võeti Meieri Tootmise AS, Laeva Meierei Valio Eesti AS, AS Rakvere Piim, AS Põlva Piim, Kavastu Meierei ja Saida Farmi tooteid. Kõigil juhtudel vastas kvaliteet nõuetele.

Üldreeglina eelistab tarbija kodumaiseid piimatooteid ja on nende kvaliteediga (v.a juust) rahul.

Võrreldes eelmise aastaga ei ole juustude märgistamine paranenud. Importijad ja turustajad müüvad ebakorrekse märgistusega tooteid, eksitades ja pettes sellega tarbijat. Juustude müügipakendi märgistus on trükitud väikeste tähtedega ja seega tarbijale raskesti loetav. Sageli jääb müügipakendil arusaamatuks juustu nimetus, sest importija on juustu nimetusele lisanud veel suurtähtedega trükitult kaubamärgi nimetuse.

Näiteks Leedust imporditud juustule nimetusega “Raguvos Gouda” on märgistusel lisatud kaubamärk “Saarlase juust”, mis eksitab tarbijat ja tal on raske valida oma maitsele vastavat juustu.

Mõned juustutootjad ja hulgimüüjad seovad oma toodete märgistamisel need teiste tuntumate Eesti tootjate valmistatud juustuga.

Tarbijale ei teavitata juustu valmistamisel kasutatud lisaaineid. Toitumisalane teave ei ole sageli õigesti esitatud. Järelevalvet tuleb jätkata aktiivsemas koostöös Toidu- ja Veterinaarametiga. Näiteks ei vastanud OÜ Packetline pakendatud juustude märgistused nõuetele, sest lisaained ja nende rühmanimetused on märkimata ning seetõttu saab tarbija puudulikku teavet.

Tallinnas OÜ Kadaka Säästumarketi kaupluses müüdi kontrollostul tarbijale SAAREMAA nimetuse all Leedu päritoluga vaakumpakendis juustu. Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklaborisse uurimiseks antud proovid sisaldasid nitraate, mis aga märgistusel puudusid.

Tartu Kaubamajas müüdi Vene juustu nimetuse all Leedu päritolu toodet. Juust oli pakendatud OÜ Packetline's. Müügipakendil ei olnud koostises märgitud lisaaineid, puudus importija nimi, aadress ja asukoht. Uurimine Tervisekaitseinspeksiooni Tartu laboris näitas, et juust sisaldab lisaainetest NaNO₂ ja NaNO₃.

OÜ Jasmani poolt OÜ Pajukauba tellimisel pakendatud Eesti juustu ja Hollandi Leibjuustu müügipakendite märgistus ei vastanud nõuetele. Märkimata oli koostis, kasutatud lisaainetest kaaliumnitraat ja kaltsiumkloriid. Rasvasisaldus kuivaines oli märgitud tarbijat eksitavalt.

AS Baltazar Trading importis ja turustas juustu, mille müügipakendi märgistus ei vastanud nõuetele. Koostises olid valesti märgitud lisaained. Katseandmetel sisaldas Hollandi juust nitraati, millest aga tarbijale märgistuses ei teavitatud. Mõnede juustude müügipakendil puudus importija nimi, asukoht ja aadress ning toitumisalane teave oli valesti märgitud.

Jaekaubandusettevõtetes on probleemiks juustu nimetuse ja kuupäeva “parim enne” õige teavitamine tarbijale.

Tarbijakaitseamet kontrollis 27. märtsil koos tootja esindajatega Tallinnas Kesk- ja Nõmme turul kõigis juustu müügikohtades Saaremaa Liha- ja Piimatööstuses valmista-

tud juustude müüki. Keskturul müüdi Leedu päritoluga “Saaremaa” juustu nimetustega “Kostroma” ja “Saare”. Nõmme turul müüdi Leedu päritoluga juustu nimetusega “Atleet Saaremaa”. Kõiki nimetatud ettevõtteid on trahvitud.

Müügilolevate juustude kvaliteedi kontrollimiseks võeti kaubandusettevõtetest erinevate tootjate poolt valmistatud juustusid. Põllumajandus-Kaubanduskoda võimaldas kasutada piimakomisjoni ekspertgruppi juustude kvaliteedi hindamisel. Sensoorse analüüsi teel hinnati järgmiste juustude kvaliteeti:

- **Ranna juust**, valmistaja AS Rakvere Piim
- **Eesti juust**, valmistaja Piimandusühistu E- Piim Põltsamaa Meierei
- **Hollandi leibjuust**, valmistaja OÜ Põltsamaa Meierei Juustutööstus, Rannu vald, Tartumaa.
- **Eesti juust**, valmistaja Tori-Selja PÜ.
- **Saarlase juust**, importija Estover Kaubanduse AS, päritolu Leedu.
- **Gefilus juust**, importija Valio Eesti AS, päritolu Soome

Analüüsil hinnati juustu välis- ja lõikepinda, konsistentsi ning lõhna ja maitset. Hindamisskaalal oli maksimumhindeks 5 (väga hea, täielik vastavus kvaliteedinõuetele) ja miinimumhindeks 0 (ebapiisav, hindamiskõlbmatu). Ükski hinnatud juust ei saanud maksimumhinnet, samuti ei tunnustatud hindamiskõlbmatuks ühtki juustu.

Hinnete summad hindamisskaalal olid järgmised:

- **Ranna juust** 3,0 punkti
- **Eesti juust** (valmistaja Piimandusühistu E-Piim Põltsamaa Meierei) 3,8 punkti
- **Hollandi leibjuust** 3,2 punkti
- **Eesti juust** (valmistaja Tori-Selja PÜ) 3,6 punkti
- **Saarlase juust** 2,5 punkti
- **Gefilus juust** 4,7 punkti

Sensoorsel hindamisel tunnustati parima kvaliteediga juustuks Soome päritoluga Gefilus juust. Kõige madalamalt hinnati Leedu päritolu Saarlase juustu. Saarlase juustu kvaliteedi viis alla kõrvalmaitsetena tuntav väga tugev sööda ja pärmine maitse. Esinenud puudustest on informeeritud juustu müüjaid, tootjaettevõtteid ja importijaid.

Kala ja kalasaaduste müügi kontrollimisel jae- ja hulgikaubandusettevõtetes koostati 509 akti.

Märgistamise ja teabenõuete täitmist kontrolliti tooteliikide lõikes 536 korral, sealhulgas:

- kulinaartooted kalast ja meresaadustest 169 korral;
- suitsutatud, kuivatatud ja vinnutatud kala 89 korral;
 - soolatud kala ja meresaadused, sh kalamari 87 korral;
 - kalakonservid ja preservid 68 korral;
 - värske (jahutatud) kala ja meresaadused 33 korral;
 - külmutatud kala ja kalatooted 90 korral.

Põhiliseks rikkumiseks müügi pakendi märgistusel oli vale või ebapiisava teabe esitamine tarbijale ja seda enamuses importijate poolt. Sagedamini esinevaks märgistuse rikkumiseks on:

- puudus valmistaja või pakendaja, importija nimi, aadress ja asukoht;
- imporditud kala ja kalatoodete puhul eestikeelne märgistus ei ole igakord originaaltekstist lähtuv;
- keedusoola maksimaalne massiprotsent märkimata;

- osaliselt puudusid kiirestiriknevatel kalatoodetel säilitamistingimused;

Kalatoodete märgistuse järelevalvel avastati, et tootjad kasutavad soolakalast toodete valmistamisel toiduvärvi värvuse parandamiseks, kuid tarbijat sellest ei teavitata. Näiteks avastati Nõmme turul tarbijalt saadud signaali põhjal müügil soolatud lõhefilee, mida oli värvitud toiduvärvidega E-110 ja E-124.

Probleemiks oli Leedu päritolu lõheliste värvi soolatud heeringafilee, mille valmistamisel oli kasutatud toiduvärvi E-162. Müügi pakendi märgistusel olid toiduvärvid küll kirjas, kuid Eestis ei ole toiduvärvi lubatud kasutada soolakala valmistamisel. Seetõttu tehti kahele importijale sellise rikkumise eest ettekirjutus nõudega kõrvaldada nimetatud tooted kaubandusvõrgust.

Kala ja kalatoodete järelevalve käigus avastatud suurimaks rikkumiseks oli kalamarja ebaõige müük. Jaekaubandusettevõtetest leiti illegaalset Venemaa päritolu musta kalamarja. Musta kalamarjaga kaubitsenud ettevõtjaid karistati rahatrahvidega. Importija osas jätkub menetlus kohtus. Laboratoorselt uuriti 4 kala ja kalasaaduste proovi, millest rikkumisi esines 2 juhul. Uuriti organoleptilisi, füüsikalisi-keemilisi ja mikrobioloogilisi näitajaid. Kalasaaduste tootjaettevõtjatele ja importijatele koostati 6 ettekirjutust ebaõige või ebapiisava teabe esitamise kohta. Kokku avastati rikkumisi 194 juhul ehk 36,2%. Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 7.

Kala ja kalasaaduste ning margariini ja toiduõlide kontrollimine

Tabel 7

Maakond	Kala ja kalasaadused		Margariin ja toiduõlid	
	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi
Tallinn	94	74	74	34
Harjumaa	4	2	1	1
Hiiumaa	1		6	1
Ida-Virumaa	36	17	15	2
Järvamaa	38	12	4	
Jõgevamaa	32	11	9	2
Läänemaa	21	9	14	1
Lääne-Virumaa	19	6	5	2
Pärnumaa	120	18	73	4
Põlvamaa	11			
Raplamaa	23	14	23	10
Saaremaa	24	4	9	1
Tartumaa	14	7	12	9
Valgamaa	12	6	10	5
Viljandimaa	42	13	19	6
Võrumaa	18	1	9	2
Kokku	509	194	283	80

Margariini ja toiduõli müügi kontrollimisel jae- ja hulgikaubandusettevõtetes koostati 283 akti. Põhiline tähelepanu oli pööratud märgistamise ja teabenõuetest kinnipidamisele, mida kontrolliti 215 korral. Rikkumisi avastati 80 juhul ehk 37,2%. Võrreldes eelmiste aastatega on imporditud margariinide ja toiduõlide müügi pakendite märgistused paranenud.

Üksikutel juhtudel esines toiduõlide märgistuses viiteid toidu haigusi tõkestavatele või leevendatavatele omadustele. Näiteks AS Kriss Tradingi imporditud Hispaania päritolu Romulo Extra Virgin oliivõlidel oli müügi pakendite küljes infoleht, mille järgi omistati nimetatud õlidele haigusi ravivaid omadusi.

Võrreldes eelmiste aastatega esines vähem tõlkevigu. Samas esines rikkumisi toitumisalase väite olemasolul toitumisalase teabe s.o toiduenergiaga või toitainete sisaldusega seotud omaduste ning vitamiinide ja mineraaltoitainete esitamise osas. Näiteks OÜ Globaltrad poolt imporditud Ukraina päritolu toiduõlide märgistuse originaaltekstis esinev "Sisaldab E-vitamiini" puudus eestikeelses tõlkes.

Margariinide müügipakendi märgistusel puudus üksikutel juhtudel keedusoola sisalduse maksimaalne massiprotsent. Lisaainete märkimisel koostises puudusid mõnedel juhtudel lisaainete rühmanimetused või oli märgitud lisaaine rühm ning puudus lisaaine nimetus või rahvusvaheliselt kehtestatud numbriline tunnus. Lisaks märgistamise nõuete rikkumisele esines margariinide ja toiduõlide müümisel rikkumisi minimaalse säilimisaja ületamise ja ebaõige säilitamise osas. Näiteks oli toiduõlide etiketil märges "Hoida pimedas ja jahedas", kuid tegelikult säilitati toiduõli müügisaalis letil.

Ettevõtetele, kus toidu käitleja ei ole järginud toiduseaduses sätestatud nõudeid, tehti ameti poolt ettekirjutus või määrati rahatrahve.

Puu- ja köögiviljakonservide müügi kontrollimisel jae- ja hulgikaubandusettevõtetes koostati 84 akti, kusjuures müügipakendite märgistust tooteliikide lõikes kontrolliti 63 korral, rikkumisi avastati 12 juhul ehk 19,0%.

Põhilised rikkumised impordkonservide märgistusel:

- ❑ ei näidata täiendavalt põhikomponendi nimetust ja netokogust koos sõnadega "vähemalt...g"
- ❑ puudub importija nimi, aadress ja asukoht
- ❑ toitumisalane teave märgitakse valesti

Hinnanguliselt on enamikel puu- ja köögiviljakonservidel müügipakendi märgistused korras.

Puu- ja köögiviljakonservide kontrollimine

Tabel 8

Maakond	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi
Hiiumaa	3	
Ida-Virumaa	2	
Jõgevamaa		
Järvamaa		
Läänemaa	19	
Lääne-Virumaa	3	
Põlvamaa		
Pärnumaa	18	2
Raplamaa	8	3
Saaremaa	2	
Tallinn, Harjumaa	10	2
Tartumaa	2	1
Valgamaa	4	
Viljandimaa	10	3
Võrumaa	3	1
Kokku	84	12

Mahlade, mahlajookide ja nektarite müügi kontrollimisel jae- ja hulgikaubandusettevõtetes koostati 294 akti. Märgistamise nõuete täitmist kontrolliti 245 korral, millest mahla, nektari ja mahlajoogi müügipakendi märgistuse nõuete rikkumisi avastati 65 juhul ehk 26,5%.

Põhiliseks rikkumiseks oli müügipakendite ebaõige märgistus. Näiteks oli teave tarbijale “100%” ja “naturaalne” eksitav, kuna mahla müügipakendi märgistusel oli kirjas, et on lisatud suhkrut või soola ning lisaaineid. Pakendil puudus teave või ei olnud märgitud paksemas kirjas “valmistatud kontsentreeritud mahlast”.

Koostise märgistuses puudusid pakendil lisaainete nimetused või E kood ning lisaaine rühmanimetused või oli lisaaine rühm märgitud vale nimetusega. Näiteks oli märgitud “värvaine”, kuid õige oleks olnud “toiduvärv”.

Müügipakendi märgistusel oli mõnedel mahladel kirjas info, et lisatud on suhkrut või magusaineid üle 15 g/l kohta, kuid see ei kajastunud toote nimetuses.

Nektarite ja mahla jookide müügipakendite märgistusel puudus või ei olnud õige väljend “mahla sisaldus vähemalt.....%”. Peale selle oli müügipakendi märgistusel kasutatud väljendeid “ei sisalda suhkrut” või “suhkruvaba”. Viimane väide ei ole õige, sest puuviljad ja marjad sisaldavad suhkruid. Õige oleks kasutada väljendit “ei ole lisatud suhkruid”.

Osal maaletootjatest puudus importija nimi, aadress ja asukoht ning energiasisaldus oli ebaõigesti märgitud.

Ettekirjutusi koostati mahlade, mahla jookide või nektarite ebaõige müügipakendi märgistuse kohta seitsmele importijale (Praline OÜ, Imex Trading Group AS, Monokris OÜ, Jungent OÜ, S-Marten, Hadleri Hulgikaubanduse AS ja Galammo Kaubanduse OÜ). Mahlade kvaliteedi nõuetele mittevastavuse tõttu tehti kolmele importijale ettekirjutus mahlade müügi peatamiseks. Ettekirjutuse saanud ettevõtted on parandanud mahla müügipakendite märgistuse või lõpetanud ettekirjutuses nimetatud mahlade importimise.

Kokku testiti 31 nimetust mahlu, 5 nimetust nektareid ja 2 nimetust mahla jooki. Sellest 20 nimetust mahlu ja 5 nimetust nektareid saadeti testimiseks Saksamaale mitmesse laborisse.

Saksamaale saadetud analüüside tulemustest selgus, et 20st mahlast 13 ja 5st nektarist 3 ei vastanud uuritud näitajatelt kvaliteedinõuetele ja õigusakti nõuetele. Testimise tulemusena selgus, et 100% naturaalsed mahlad ei olnudki naturaalsed. Mahladele oli lisatud suhkrut ja vett, osadele mahladele oli lisatud sidrunhapet ja naturaali-identseid maitseaineteid. Näiteks ananassimahl, millel oli teave 100% ning suhkruvaba, ei olnud 100% suhkruvaba ananassimahl, sest oli lisatud suhkrut, sünteetilist aroomikomponenti ja naturaali-identseid maitseaineteid.

Eesti laborites testiti 11 nimetust mahlu ja 2 nimetust mahla jooki. Kolmel mahlal oli D-isosidrunhappe sisalduse näitaja madalam, kui “Code of practice for Evaluation of Fruit and Vegetables Juice” soovituslikest normidest tuleneb (norm 65-200 mg/l). Nendeks mahladeks olid 2 nimetust Venemaa päritolu mahla Akva Star apelsinimahl ja Ole apelsinimahl ning Läti päritolu mahl Samba Orange.

Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklaboris kontrolliti mahla jooki ja määrati lisaainete olemasolu vastavalt müügipakendi märgistusele. Ühel juhul ei vastanud Ungari päritolu SZOBI õunajook 1,5 l müügipakendil olevale märgistusele. Lähtudes toiduseadusest määrati mahla jooki importijale rahatrahv. Saksamaal testitud mahlade importijatele või valmistajatele määrati rahatrahve kokku 37 000 krooni.

Võrreldes eelnevate aastatega võime öelda, et olukord on paranenud müügipakendite märgistuste õigsuse osas Eesti tootjate puhul. Turule tuleb pidevalt uusi mahlu. Kuna

mahlatoodete importijaid ei tea kõiki märgistamise erinõudeid, siis ei vasta nende müügipakendite märgistused osaliselt kehtivatele nõuetele.

Varasematel aastatel ei ole nii põhjalikku kontrolli mahlade, nektarite ja mahlajookide puhul korraldatud. Tänu koostööle Toiduliiduga, avanes 2002. a võimalus mahlade testimiseks Saksamaa tunnustatud laborites. See võimaldas määrata Eestis turul olevate mahla ja mahlatoodete kvaliteeti. Testimisel avastatud puudusi on mahlatootjad ja importijad arvestanud kvaliteedi ja müügipakendite märgistuse parandamisel. Tarbijakaitseamet jätkab mahlade ja mahlatoodete testimist ka järgnevatel aastatel.

Mahlade, nektarite ja mahlajookide märgistuse nõuete kontrollimine

Tabel 9

Maakond	Koostatud akte	Avastatud märgistuse ja teabe rikkumisi
Tallinn	47	29
Harjumaa		
Hiiumaa	5	
Ida-Virumaa	21	1
Järvamaa	5	
Jõgevamaa	5	
Läänemaa	18	
Lääne-Virumaa	3	
Pärnumaa	112	4
Põlvamaa	4	
Raplamaa	10	9
Saaremaa	20	1
Tartumaa	14	11
Valgamaa	4	4
Viljandimaa	16	6
Võrumaa	10	
Kokku	294	65

Külmutatud toidu müügi kontrollimisel kaubandusettevõtetes koostati 1082 akti. Märgistamise nõuete täitmist toote liikide lõikes kontrolliti 751 korral järgmiselt:

- külmutatud liha ja lihasaadusi 428;
- külmutatud kala ja kalasaadusi 90;
- külmutatud puu- ja köögivilju 233

Rikkumisi avastati 233 korral ehk 31%.

Kauplustes vastab külmutatud toidu müük üldiselt nõuetele. Turgudel avastatakse pidevalt toidu käitlemise nõuete rikkumisi. Külmutatud toitu säilitatakse külmetis temperatuuril +2 kuni + 6°C ning tarbijale teavitatakse valed realiseerimise ja tarvitamise lõppkuupäevad.

Külmutatud toidu müügipakendite märgistuse põhilised vead olid järgmised:

- toidu nimetusele ei ole lisatud sõna “sügavkülmutatud” või “külmutatud”
- juhis “Pärast sulatamist uuesti mitte külmutada” või muu sama tähendusega väljend puudub
- importtoidu eestikeelne märgistus ei vasta mõnikord originaaltekstile
- maaletooja aadress ja asukoht on vahel märkimata

Säilitamise nõudeid kontrolliti 803 korral, rikkumisi avastati 147 juhul ehk 18,3%. Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 10.

Külmutatud toidu märgistuse ja säilitamistingimuste kontrollimine

Tabel 10

Maakond	Aktide arv	Märgistus	Säilitamistingimused
		avastatud märgistuse rikkumisi	avastatud märgistuse rikkumisi
Harjumaa	15	1	10
Hiiumaa	9	2	
Ida-Virumaa	68	9	23
Jõgevamaa	55	30	
Järvamaa	81	15	18
Lääne-Virumaa	34	16	6
Läänemaa	33	2	2
Põlvamaa	9		
Pärnumaa	394	40	5
Raplamaa	73	36	16
Saaremaa	74	12	
Tallinn	89	27	48
Tartumaa	21	11	1
Valgamaa	29	9	9
Viljandimaa	80	20	7
Võrumaa	18	3	2
Kokku	1082	233	147

Kohvi ja kohviekstraktide märgistamine

Kohvi- ja siguriekstrakti müügi kontrollimisel kaubandusettevõtetes koostati 224 akti. Märgistamise nõuete täitmist toote liikide lõikes kontrolliti 198 korral, rikkumisi avastati 53 juhul ehk 26,8%.

Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 11.

Kohvi ja kohviekstraktide märgistamise kontrollimine

Tabel 11

Maakond	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi
Harjumaa	2	2
Hiiumaa	4	
Ida-Virumaa	20	7
Jõgevamaa	6	2
Järvamaa	9	9
Läänemaa	6	
Lääne-Virumaa	3	2
Põlvamaa		
Pärnumaa	101	3
Raplamaa	7	3
Saaremaa	4	
Tallinn	28	14
Tartumaa	9	9
Valgamaa	4	
Viljandimaa	16	1
Võrumaa	5	1
KOKKU	224	53

Vastavalt kohvi- ja siguriekstrakti märgistamise erinõuetele peab lahustuva kohvi müügipakendi märgistuses kasutama ühte järgmistest nimetustest: kohviekstrakt, lahustuv kohviekstrakt või lahustuv kohv. See nõue oli täitmata Balthazar Trading AS poolt imporditud MOMENT INSTANT COFFEE SPRAY DRIED/RED LABEL 100% PURE COFFEE müügipakenditel (netokogus 100 g). Importija tegi koheselt vastavad parandused.

Imporditud kohviekstraktide märgistamise ja teabe põhilised rikkumised olid järgmised:

- osadel imporditud lahustuva kohvi müügipakenditel puudub importija nimi, aadress ja asukoht
- eestikeelne märgistus ei vasta mõnikord originaaltekstile, esineb tõlkevigu
- päritolumaa on mõnikord märkimata
 - minimaalse säilimisaja kuupäeva "parim enne" möödumisest ei teavita tarbijaid

Kohvi- ja siguriekstrakti märgistamise erinõuete kohaselt peab lahustuva kohvi müügipakendi märgistuses kasutama ühte järgmistest nimetustest: kohviekstrakt, lahustuv kohviekstrakt, lahustuv kohv. Näiteks oli see nõue täitmata Balthazar Trading AS poolt imporditud MOMENT INSTANT COFFEE SPRAY DRIED/RED LABEL 100% PURE COFFEE (netokogus 100 g) müügipakenditel.

Jaekaubandusettevõtetes esines müügikohas minimaalse säilimisaja "parim enne" möödumise mitteteatamist tarbijale.

Lisaks märgistamise nõuete rikkumisele esines kohvi ja kohviekstraktide müümisel rikkumisi minimaalse säilimisaja ületamise, saatelehtede kontrollimomendil mitteesitamise ja kohvipakkide ebaõige säilitamise osas.

Võrreldes eelmise aastaga on tunduvalt paranenud imporditud kohvi eestikeelne märgistamine. Tõlkevigu esineb vähem.

Tehislikud lõhna- ja maitseained

Tehislike lõhna- ja maitseainete müügipakendite märgistuse erinõuete täitmist kontrolliti kaubandusettevõtetes 89 korral. Rikkumisi avastati 30 juhul ehk 33,7%.

Maitseainete müügipakendite märgistuses oli põhiliseks rikkumiseks märgistuse puudumine ja rühmanimetuste osaline puudumine või nende ebaõige märkimine. Importija aadress ja asukoht puudus üksikutel juhtudel.

Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuded ning märgistamine

Eritoidu kontrollimise kohta koostati 242 akti. Märgistust kontrolliti 161 korral, rikkumisi avastati 68 juhul ehk 42,2%.

Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 12.

Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuete kontrollimine

Tabel 12

Maakond	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi
Harjumaa	5	1
Hiiumaa	6	1
Ida-Virumaa	18	7
Jõgeva	15	6
Järvamaa	7	3
Läänemaa	22	
Lääne-Virumaa	12	2
Põlvamaa	3	1
Pärnumaa	49	1
Raplamaa	6	2
Saaremaa	13	7
Tallinn	35	15
Tartumaa	13	8
Valgamaa	14	8
Viljandimaa	9	
Võrumaa	15	6
Kokku	242	68

Eritoidu järelvalvel pöörati kõige suuremat tähelepanu imiku- ja väikelapsetoitude müügipakendite märgistamisele ning muul viisil teabe edastamise nõuete täitmisele.

Võrreldes möödunud aastaga on müügikohtades tarbijale teabe edastamine eritoidude, imiku piimasegude ja jätkupiimasegude nimetuste osas paranenud. Teavitamisel ei kasutata enam sõnu “Rinnapiimaasendaja” või “Emapiimaasendaja”.

Paranenud on imiku piimasegude müügipakendite märgistus, kuid endiselt esineb puudusi muude imiku- ja väikelapsetoitude (näiteks imikupudrud, imikupüreed) müügipakendite märgistuses. Näiteks Sangaste Linnas AS poolt valmistatud erinevate nimetustega teraviljahelveste müügipakendite märgistusel oli tarbijale teave, et tegemist on eritoiduga. Märgistus oli vale, sest tegemist oli tavatoiduga. Erinevaid teraviljahelbeid kõrvaldati müügilt 28 ettevõttes.

Imporditud imikutoitude müügipakendi märgistus ei vasta mõnikord originaaltekstile. Näiteks Abe Stock Hulgilaos (Laki 28) olid müügil imiku pudrud ja püreed, kuid märgistuses ei olnud koostis nõuetekohaselt esitatud. Puudusid lisaainete rühmanimetused, nimetuses ja pildis rõhutatud koostisosade sisaldus oli protsentides märkimata. Ettevõtet trahvitud 5000 krooniga.

Valio Eesti AS poolt imporditud imikutoitude (õuna-, pirni-, aprikoosi-, kibuvitsa- ja porgandi-kartulipüree) müügipakendite märgistuses oli näiteks teave “sisaldab gluteeni”, kuid originaaltekstis märgend “gluteenivaba”.

Tootele “Aprikoosipüree alates 5. elukuust” eestikeelsele märgistusele oli kleebitud Aprikoosipudru märgistus. Aktsiaseltsi trahviti 5000 krooniga.

Myllun Paras OÜ poolt Soomest imporditud erinevate putrude märgistus viitas eritoidule (imikutoit), kuigi tegemist oli tavatoiduga.

Teave eritoidude nimetuste kohta müügipaigas on paranenud. Teavitamisel ei kasutata enam sõnu “Rinnapiimaasendaja” või “Emapiimaasendaja”.

Kehakaalu alandamiseks ettenähtud vähendatud energiasisaldusega toitu ei ole järelevalve käigus kaubandusettevõtetes avastatud.

Toidus lubatud tehislake lõhna- ja maitseainete märgistus

Vabariigi Valitsuse 06. oktoobri 2000 määrusega nr 292 kinnitatud toidus lubatud tehislake lõhna- ja maitseainete märgistuse erinõuete täitmist kontrolliti jae- ja hulgikaubandusettevõtetes 89 korral, millest rikkumisi avastati 30 juhul ehk 33,7%.

Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 13.

Põhiliseks rikkumiseks maitseainete müügi pakendite märgistuses oli:

- eestikeelse märgistuse puudumine
- lisaainete rühmanimetuste osaline puudumine või ebaõige rühmanimetuse märkimine
- mõnel juhul puudus importija aadress ja asukoht
- toote nimetused vigaselt tõlgitud

Toidus lubatud tehislake lõhna- ja maitseainete märgistuse kontrollimine

Tabel 13

Maakond	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi
Harjumaa		
Hiiumaa	5	
Ida-Virumaa	8	7
Jõgeva	3	2
Järvamaa	6	3
Läänemaa		
Lääne-Virumaa	4	
Põlvamaa		
Pärnumaa	23	3
Raplamaa	3	
Saaremaa	3	
Tallinn	11	10
Tartumaa	5	2
Valgamaa	3	2
Viljandimaa	11	1
Võrumaa	4	
Kokku	89	30

Turukaubandus

Turukaubanduse ettevõtete kontrollimisel koostati 280 akti, sh toidukaupade müüjatele 225.

Üldised puudused:

- puuduvad kauplemisload
- puuduvad saatedokumendid
- saatedokumendid ei vasta nõuetele
- ostjale antav teave ei vasta tegelikkusele (toidukaubad vale nimetusega, kauba päritoluma märkimata või ei vasta tegelikkusele)
- puudub eestikeelne märgistus või ei vasta tegelikkusele

Toidukaupade müügil avastatud puudused:

- toidu säilitamistingimustest ei peeta kinni
- müügil aegunud säilimisajaga toidukaubad

- müügil vanade maksumärkidega sigaretid
- kaalud taatlemata
- ostjale ei anta müüki tõendavat dokumenti

Tööstuskaupade kontrollimisel avastatud puudused:

- **rõivad ja jalatsid:**
 - rõivaste märgistus ei vasta nõuetele
 - kauplemislubadel kaupluse nimetus märkimata (nt Tallinna Kesklinna Valitsuse poolt väljastatud luba nr 18800124, Lasnamäe linnaosa Valitsuse poolt väljastatud luba nr 13522054)
 - jalatsid märgistamata
- müügil nõuetele mittevastava märgistusega **mänguasjad**
 - müügil ohtlikud tooted (nt TRAPEX-i kaudu teatatud juuksuri komplekt)
 - tulemasinatel puudub nõuetekohane märgistus
 - puuduvad eestikeelsed kasutusjuhendid
- **kosmeetika- ja tarbekeemia tooted**
 - puuduvad kasutusjuhendid või ei vasta eestikeelne tõlge originaalil;
 - puudub või ei vasta nõuetele märgistus
 - säilimisajad (parim enne) aegunud
 - puuduvad hoiatused ja ohumärgid
 - ohumärgid valede värvidega
 - puuduvad andmed maaletoojate kohta

Värske puu- ja köögivilja

Puu- ja köögivilja müüki kontrolliti 819 korral, sealhulgas märgistust ja teabe esitamist 630 korral, rikkumisi avastati 398 juhul ehk 63,2 %.

Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 14.

Värske puu- ja köögivilja märgistuse kontrollimine

Tabel 14

Maakond	Aktide arv	Avastatud märgistuse rikkumisi
Harjumaa	28	23
Hiiumaa	7	2
Ida-Virumaa	43	1
Jõgevamaa	56	36
Järvamaa	56	32
Läänemaa	35	17
Lääne-Virumaa	17	5
Põlvamaa	41	30
Pärnumaa	114	16
Raplamaa	31	16
Saaremaa	24	15
Tallinn	146	67
Tartumaa	68	49
Valgamaa	48	32
Viljandimaa	61	32
Võrumaa	44	24
Kokku	819	398

Põhiliseks puuduseks on nõuetekohase teabe mitteesitamine müügikohas ja müügipakendi märgistus. Väiksemates kauplustes ei teavitatud puu- ja köögivilja liiki, päritolu ja kvaliteediklassi ning botaanilist sorti. Suuremates kaubandusettevõtetes on teave olemas. Järeelvalve käigus on juhitud kaupluste tähelepanu vajadusele anda müügikohas teave puu- ja köögivilja kvaliteediklassi kohta. Esines säilitamisnõuete eiramisest tingitud kvaliteedinõuete rikkumisi. Näiteks turustatakse standardile mittevastavaid idudega söögisibulat ja küüslauku. Üldjuhul rikkumistunnustega puu- ja köögivilja kõrvaldatakse müügilt.

Hulgikaubandusettevõtetes määratakse Taimetoodangu Inspeksiooni poolt väljastatud loa alusel puu- ja köögiviljade kvaliteediklassid ning garanteeritakse kvaliteedi vastavus klassile. Kuna mõnede aiandustoodete kvaliteet langeb kiiresti, siis tuleks kauplustes kvaliteediklass uuesti määrata, kuid selline õigus kauplustel puudub. Seetõttu ongi müügil kvaliteediklassile mittevastavad puu- ja köögiviljad. Seaduses on sätestatud, et aiandustoodete kvaliteedi või kvaliteediklassi muutumisel, tuleb see uuesti määrata.

Nõudeid ei jälgita turu müügipunktides, seda nii teadmatusel kui ka etteavatsetult. Turumüüjad annavad suulist infot vaid toodete päritolu, kuid mitte kvaliteediklassi kohta.

Aiandustoodete müügipakendil puudub mõnikord eestikeelne teave või ei vasta märgistus nõuetele. Esitamata on valmistaja aadress ja asukoht. Leidub pakendeid, kus originaaltekst on osaliselt tõlkimata. Vastavalt seadusele tuleb aiandustoodete müügipakendile märkida kvaliteeti tõendava loa number, kuid seda nõuet täidavad üksikud pakendajad.

Viimasel aastal on aiandustoodete kohta antav teave paranenud. Suuremates kauplustes on olukord hea, kuid väiksemates on info puudulik. Värske puu- ja köögivilja kvaliteet ei ole stabiilne, müügil on isegi rikkunud kaupa. Kvaliteedinõuete eiramine on tingitud ka sellest, et müüjad ei tea Eesti standardite nõudeid.

Alkohoolsed joogid

Alkoholiseadus jõustus 15. aprillil 1999. Uus alkoholiseadus jõustus koos karistusseadustikuga 1. septembril 2002.

Alkoholsetele jookidele kehtestatud nõuete täitmist kontrolliti 907 ettevõttes, nõuete rikkumisi avastati 140 juhul, s.o 15,4%.

Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 15.

Alkoholsetele jookidele kehtestatud nõuete kontrollimine

Tabel 15

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi	Nõuetele mittevastavus			
			tegevus- luba	saate- lehed	märgistus § 43 alusel	võltsitud alkohol
Harjumaa	2	2	1		1	
Hiiumaa	22					
Ida-Virumaa	52	5		1	4	
Järvamaa	61	2	1			1
Jõgevamaa	31	5		1	4	
Lääne-Viru	7	4			4	
Läänemaa	60					
Pärnumaa	124	4	4			
Põlvamaa	49	5		1	4	
Raplamaa	50	6	1	5		
Saaremaa	62	3	3			
Tallinn	171	69	3	7	56	4
Tartumaa	58	14	1		13	
Valgamaa	51	15	1	2	12	
Viljandimaa	51	1			1	
Võrumaa	56	5		1	4	
Kokku	907	140	15	18	103	5

Põhilised rikkumised:

- tegevusluba puudub või on välja asetamata
- saatedokumendid müügikohas puuduvad või on puudulikult vormistatud

Alkoholi märgistamise kord on kinnitatud Vabariigi Valitsuse 26. oktoobri 1999. a määrusega nr 326 (RTI 1999, 83, 759). Kontrollimine viitab, et enamik ettevõtjaid ei tunne alkoholiseaduse § 43 nõudeid. Samas tekitab nõudeid tundvate ettevõtjate seas pahameelt alkoholi liikide muutmine neli kuud pärast uue alkoholiseaduse jõustumist.

Tubakaseadus

Tubakaseaduse § 6 alusel kontrolliti Soome Tollilaboris kolme sigaretimargi (Barclay Number One, Memphis Blue ja L&M Super Lights) tõrva- ja nikotiinisisaldust. Tulemuselt vastas tõrva- ja nikotiinisisaldus pakendil olevatele arvnäitajatele.

Alkoholi- ja tubakaseaduse raskete rikkumiste eest määras kohus 35 trahvi summas 585300 krooni. Erikonfiskeeriti 483 pudelit alkoholiseid jooke ja 2322 pakki tubakatooteid.

Tubakatoodetele esitatavate nõuete kontrollimine

Tabel 16

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi	Nõuetele mittevastavus				
			kauplemis- luba	saate- lehed	kõrgendatud hind	hinna- teave	vana maksumärk
Harjumaa	4	2	1				1
Hiiumaa	28						
Ida-Virumaa	54	2				2	
Jõgevamaa	22	1					1
Järvamaa	58	3				3	
Läänemaa	82						
Lääne-Viru	9	1				1	
Põlvamaa	56	1				1	
Pärnumaa	115	3	1		1		1
Raplamaa	64	6				1	5
Saaremaa	65	3	1				2
Tallinn	234	37		4	4	2	27
Tartumaa	55	5	2				3
Valgamaa	54	4		3		1	
Viljandimaa	55						
Võrumaa	64						
Kokku	1 019	68	5	7	5	11	40

Toidu testimine

Laboratoorselt testiti toidu kvaliteeti 159 korral, rikkumisi avastati 50 juhul. Koondandmed on esitatud tabelis 17, üksikasjalikuma ülevaate annab lisa 3.

Toidu testimine

Tabel 17

Toidu nimetus	P r o o v i- d e a r v	R i k k u m i s t e a r v	Teostatud uuringud
Alkoholivabad joogid	1		Füüsikalis-keemilised näitajad
Alkohoolsed joogid	21	7	Organoleptilised, keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Eritoit	1		Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Kalatooted	4	2	Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Kohviekstraktid	2		Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Kulinaartooted	3	2	Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Lihatooted	23	6	Organoleptilised ja füüsikalis-keemilised näitajad. Kanalihamasi MDM sisaldus
Mahlad, nektarid, mahlajoogid	38	18	Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Majoneesid	3		Füüsikalis- keemilised näitajad
Mesi	2		Organoleptilised näitajad, keemiline koostis
Muud toidukaubad	3		Organoleptilised ja füüsikalis-keemilised näitajad
Piimatooted	44	7	Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Teraviljasaadused	1	1	Organoleptilised näitajad
Toiduõlid ja kastmed	13	7	Organoleptilised, füüsikalis-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
Tubakatooted	3		Tõrva- ja nikotiinisaldus
Kokku	159	50	

TÖÖSTUSKAUPADE JÄRELEVALVE

Ehitusmaterjalide, jalatsite, keemiakaupade, kosmeetikatoodete, mänguasjade, pürotehniliste toodete, tulekustutite, väärismetallist ja -kivist toodete ning vedelkütuse kontrollimise kohta kaubandusettevõtetes koostati 1367 akti (sh jaekaubanduses 1306, hulgi-kaubanduses 6 ja turgudel 55).

Kvaliteedi määramiseks testiti 185 erinevat tööstuskaupa, millest nõuetele ei vastanud 90 toodet.

Ehitusmaterjalid. Ehitusmaterjalide kontrollimisel on aluseks:

- Vabariigi Valitsuse 13. septembri 1996. a määrus nr 230 Ehitusmaterjalide –ja toodete nõuetele vastavuse tõendamine
- Keskkonnaministri 31. märtsi 1998. a määrus nr 29 Kohustuslikele nõuetele vastavuse tõendamisele kuuluvate ehitusmaterjalide ja -toodete loetelu

- Sotsiaalministri 26. mai 2000. a määrus nr 37 Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise eeskiri
 - Vabariigi Valitsuse 4. aprilli 1995. a määrus nr 165 Kaupluse töö üldeeskiri
- Kontrollitud 109 ettevõtet, rikkumisi avastatud 60 juhul. Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 18. Ehitusmaterjalide märgistamisel ja müügil esinesid järgmised vead:

Tabel 18

Maakond	Kontr.	Rikkumisi
Hiiumaa	3	1
Ida-Virumaa	12	4
Jõgevamaa	4	1
Järvamaa	4	3
Läänemaa	4	
Lääne-Virumaa	6	1
Põlvamaa		
Pärnumaa	4	5
Raplamaa	8	10
Saaremaa	3	2
Tallinn	36	16
Tartumaa	12	11
Valgamaa	3	4
Viljandimaa	5	1
Võrumaa	3	1
Kokku	109	60

- puudusid kohustuslikud riski- ja ohutuslaused
- puudusid ohumärgid või olid need valede värvide ja mõõtudega
- müügikohtades puudusid vastavustunnistused
- puudusid maaletooja andmed
- kasutusjuhendid ebatäpsed
 - üksikutel toodetel puudus eesti-keelne märgistus

Võrreldes eelmise aastaga oli märgistuse vigu üksikutel toodetel. Vastavustunnistused puudusid müügikohtades tihti, kuid üldjuhul oli hulgimüüjal vajalikud dokumendid olemas.

Ohutus- ja kvaliteedinõuete vastavuse hindamiseks testiti ehitusmaterjale viiel korral.

Vinüültapeet ja laminaatparkett võetud AS Famar-Desi kauplusest (Kadaka tee 65). Testitud Tervisekaitseinspeksiooni laboratooriumis.

- vinüültapeet (Itaalia) – kahjulike ainete sisaldus vastas nõuetele. Toodet võib kasutada piiranguteta v.a toidukäitlemisettevõtetes
- laminaatparkett (Saksamaa) – kahjulike ainete sisaldus vastas nõuetele. Toodet võib kasutada piiranguteta v.a toidukäitlemisettevõtetes

Vahtpolüstürool võetud OÜ Ingeen Kaubanduse laost (Kadaka tee 74A). Testitud TTÜ Katsekojas.

- vahtpolüstürool (Leedu) – tihedus, survetugevus, veemavus vastasid nõuetele

Ruberoid võetud Ehitus Service OÜ kauplusest (Peterburi tee 64). Testitud TTÜ Katsekojas.

- ruberoid (Venemaa) – kontrollitud tõmbetugevust, pikenemist ja külmapainet. Toode ei vastanud Soome Ehitusinseneride Liidu juhendmaterjali RIL 107-2000 nõuetele tõmbetugevuse ja külmapaine osas. Puudus Eestis väljaantud nõuetekohane vastavussertifikaat. Ruberoidi hulgimüüjale osühingule Abilis tehtud ettekirjutus vastavustunnistuse puudumise eest ja nõutud toote turustamist kooskõlas keskkonnaministri 31. märtsi 1998. a määrusega nr 29 “Kohustuslikule nõuetele vastavuse tõendamisele kuuluvate ehitusmaterjalide –ja toodete loetelu”

Klaasvill võetud OÜ Angroo kauplusest (Laki 16). Testitud TTÜ Katsekojas.

Klaasvilla (Belgia) soojusjuhtivus ja kokkusurutavus vastasid nõuetele.

Jalatsite märgistamine. Järelevalve aluseks on Vabariigi Valitsuse 20. jaanuari 1999. a määrus nr 21 "Jalatsite märgistamise eeskiri"

Jalatsite peamistes osistes kasutatavate materjalide märgistamise õigsust on kontrollitud 162 korral. Puudusi esines 56 juhul ehk 34,5%. Üksikutel jalatsipaaridel olid märgid proovimisel ära tulnud.

Kahel korral tehti kindlaks, et pealse materjali märgistus oli vale. Müüja poolt märgiti materjaliks nahk, tegelikult oli kasutatud teisi materjale. Müüjaid trahviti ja kohustati jalatsid nõuetekohaselt märgistama.

Jalatsitega seotud probleeme käsitleme põhjalikumalt aruande osa "Tarbijakaebused".

Võrreldes eelmise aastaga on jalatsid paremini märgistatud, enamus müüjaid on teadlikud kehtivatest nõuetest.

Keemiakaubad. Järelevalve korraldamisel on aluseks:

- Kemikaaliseadus
- Toote ohutuse seadus
- Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise kord
- Ohtlike kemikaalide jaemüügi kord
- Kaupluse töö üldeeskiri
 - Ohtlike ainete loetelu

Kontrolliti 529 ettevõtet, rikkumisi avastati 341 juhul ehk 64,5%. Maakondade lõikes on andmed esitatud tabelis 19.

Keemiakaupade kontrollimine

Tabel 19

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
Harjumaa	2	1
Hiiumaa	11	7
Ida-Virumaa	42	48
Jõgevamaa	8	5
Järvamaa	17	27
Läänemaa	15	4
Lääne-Virumaa	7	4
Põlvamaa	17	1
Pärnumaa	107	15
Raplamaa	20	17
Saaremaa	14	7
Tallinn	184	158
Tartumaa	14	16
Valgamaa	15	17
Viljandimaa	29	7
Võrumaa	27	8
Kokku	529	341

Kontrolliti värve, liime, pesemis-, puhastus- jm hooldusvahendeid, autohooldusvahendeid ja olmes kasutatavaid remondivahendeid.

Kemikaalide märgistusel esinevad puudused:

- müügil aegunud kasutusajaga kemikaalid, kuid tarbijale vastavasisuline teave puudub
- müügikohtades puudub teave ohutunnuste tähendustega
- ohutunnuste tähistus ei vasta nõuetele oma värvilt ega suuruselt
- märgistusel puuduvad andmed maaletooja kohta

- märgistusel puuduvad kohustuslikud riski- ja ohutuslaused ning ohutunnused
- üksikutel juhtudel puuduvad eestikeelsed märgistused
 - ohutunnused kaetakse eestikeelsete märgistustega

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele koostöölepingule edastame jaeettevõtetes märgistuse kohta avastatud puudused Tervisekaitseinspeksioonile üks kord kvartalis. Kokku edastati teavet 64 korral tootjate ja hulgi müüjate kohta. Võrreldes eelmise aastaga on olukord märgatavalt paranenud. Tootjad ja hulgi müüjad pööravad suuremat tähelepanu märgistusele. Tarbekeemia märgistuses esineb vaid üksikuid nõuetele mittevastavusi ja seda põhiliselt USAst imporditud autohool-dusvahenditel.

Tarbijate kaebuste alusel on kemikaale testitud kolmel korral TTÜ Keemia Instituudis.

Moment-1 liim 40 g (Venemaa) osutus mittekvaliteetseks. Toode oli müügil OÜ “Stromiks” kioskis (Narva mnt/Weizenbergi nurk). Eestikeelsel märgistusel oli kirjas “universaalne liim”. Testimisel selgus, et liimib ainult puitu, mitte aga kummi ega plastmassi. Tuubis oli 40 g liimi asemel 31,4 grammi. Liim müügil kõrvaldatud ning ettevõtet trahvitud 1000 krooniga.

Õlilisand “Nirox Engine Oil Treatment” osutus kvaliteetseks, kuigi tarbija kaebuse alusel rikkus õlilisand automootori.

Magistraali Kaubakeskusest testimiseks võetud **tärpentin** 0,5 l (Flora) osutus kvali-teetseks. Tarbija avalduse põhjal on toode ebameeldiva lõhnaga ning tervisele kahjulik.

Kosmeetikatooted. Järelevalve korraldamisel on aluseks:

- Vabariigi Valitsuse 20. juuni 1994. a määrus nr 229 Pakendatud tarbekeemia ja -kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri (kehtis kuni 1. juunini 2002)
- Vabariigi Valitsuse 9. aprilli 2002. a määrus nr 125 Kosmeetikatoodete märgis-tamise eeskiri (jõustus 1. juunil 2002)
- Vabariigi Valitsuse 13. augusti 2002. a määrus nr 259 Nõuded kosmeetikatoode-tele ja nende käitlemisele
- Vabariigi Valitsuse 4. aprilli 1995. a määrus nr 165 Kaupluse töö üldeeskiri

Kontrollitud 432 ettevõtet, rikkumisi avastatud 220 juhul ehk 51%. Maakondade and-med on esitatud tabelis 20.

Kosmeetikatoodete kontrollimine

Tabel 20

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi
Harjumaa	33	16
Hiiumaa	6	5
Ida-Virumaa	11	5
Jõgevamaa	12	6
Järvamaa	8	8
Läänemaa	9	2
Lääne-Virumaa	5	3
Põlvamaa	9	
Pärnumaa	105	13
Raplamaa	11	9
Saaremaa	8	9
Tallinn	160	131
Tartumaa	18	5
Valgamaa	5	4
Viljandimaa	20	3
Võrumaa	12	1
Kokku	432	220

Kosmeetikatoodete märgistusel ja müügil esinevad järgmised puudused:

- eestikeelne märgistus puudus väga üksikutel toodetel (näit juuksevärvid, lõhna-veed)
- toote koostis eestikeelse märgistusega täielikult või osaliselt kaetud
- müüjad ei oska anda teavet kauba realiseerimisaja kohta
 - pärast tähtaja “parim enne” möödumist puudus kauba juures sellele viitav teave

Tervisekaitseinspeksioonile edastatud 97 hulгимüüja kohta teave kosmeetikatoodete märgistusel esinevate vigade kohta.

OÜ Sidoonia Tartu müügipunktis olid parfüümveed, millel puudus nõuetekohane märgistus. Trahvitud tarbijakaitseaduse § 18⁴ lg 1 alusel 6000 krooniga.

OÜ Edulink kaupluses oli müügil AS Foga kaubamärgi all OÜ Ottokare poolt toodetud tualettvesi Troinoi, Tallinna Linnakohus trahvis õiguserikkujat 500 krooniga.

Ilusalongides kontrollitud kosmeetikatoodete märgistust 11 korral, rikkumisi avastatud üheksal juhul, trahvitud nelja ettevõtet.

Loodustooteid, milleks on taimse või loomse päritoluga inimesele välispidiseks kasutamiseks ettenähtud looduslikud saadused töödeldud kujul ja mis ei kuulu ravimite ega ravimisarnaste ainete hulka on kontrollitud kuues ettevõttes. OÜ Elkomsan on üks suuremaid loodustoodete müüjaid Eestis ja märgistuse osas avastati osatähtsuses järgmised puudused: kahel tootel (figuuri korrigeerimiseks ettenähtud kreem-geel ja toonik-piim Biokon) puudus eestikeelne märgistus. Mõnedel toodetel ei vastanud koostise tõlge originaalile. OÜ Elkomsanile määrati rahatrahv 200 krooni tarbijakaitseaduse § 18⁴ lg 2 alusel.

Võrreldes möödunud aastaga on kosmeetikatoodete jaemüügil rikkumiste arv vähenenud. Põhiliselt olid tõlkimata koostiskomponendid või olid need eestikeelse märgistusega kinni kleebitud. Seega oli rikutud kosmeetikatoodete märgistamise eeskirja § 10.

Toote ohutuse seisukohast lähtudes analüüsiti lõhna-vee koostist ja etanooli sisaldust. Ukraina päritoluga lõhna-vees on etanooli sisaldus 60 – 80%. Tarbijakaitseamet pidas vajalikuks testida neid tooteid põhjusel, et teatud elanikkonna grupp võib neid tarbida alkohoolse joogina ja vajalik oli veenduda nende ohutuses inimesele. Tooted (suuloputusvesi Leda, lõhna-vesi Sidruni ja Vaarikas) võeti B-Jaama turult OÜ Kvantor müügipunktist.

Eesti Keskkonnauuringute Keskuses kontrollitud näitajad vastasid nõuetele.

Mänguasjade ohutus- ja märgistamise nõuded. Järelevalve korraldamisel on aluseks:

- Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrus nr 36 Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord

Kontrollitud 203 ettevõtet, rikkumisi avastati 145 juhul, sh märgistuse ja teabe osas 133 korral ehk 65%. Maakondade andmed on esitatud tabelis 21.

Mänguasjade ohutus- ja märgistamise nõuete kontrollimine

Tabel 21

Maakond	Aktide arv	Avastatud märgistuse ja eestikeelse teabe rikkumisi
Harjumaa	1	1
Hiiumaa	5	1
Ida-Virumaa	9	8
Jõgevamaa	4	4
Järvamaa	8	7
Läänemaa	3	1
Lääne-Virumaa	8	2
Pölvamaa		
Pärnumaa	31	22
Raplamaa	11	6
Saaremaa	4	1
Tallinn	86	57
Tartumaa	17	10
Valgamaa	5	1
Viljandimaa	9	5
Võrumaa	11	3
Kokku	203	133

Mänguasju võeti katsetamiseks 22 erinevat nimetust (vt. tabel lisa 4). Nendest 20 ei vastanud nõuetele: kaheksa mänguasja ei olnud nõuetekohaselt märgistatud, 11 mänguasja ei vastanud omadustelt EVS-EN 71-1:1999 "Mänguasjade ohutus OSA 1: Mehaanilised ja füüsilised omadused" nõuetele, ühel juhul ei vastanud mänguasja standardi EVS-EN 71-3:1999 "Mänguasjade ohutus Osa 3: Teatud elementide migratsioon" nõuetele plii migratsiooni osas.

Müüjatele on määratud rahatrahvid ja tehtud ettekirjutusi ohtliku nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks. Nõutud on abinõude rakendamist ohtlike toodete koheseks turult kõrvaldamiseks, samuti kõikide müügilolevate mänguasjade nõuetekohast eestikeelse teabega märgistamist. Väiksemate ebatäpsuste esinemisel on müüjaid hoiatatud.

Katsetamiseks võetud mänguasjad testiti Tervisekaitseinspeksioonis. Tulemused vormistas Keemia Kesklabor protokollina, mille alusel inspeksiooni hügieeniosakond langetas otsuse.

Näiteks ETK kauplusest KONSUM (Mustamäe tee 12) võeti katsetamiseks märgistuse nõuetele mittevastavad mänguasjad pehme pall-kõristi ja komplekt: plastmassist neonroosa kass ja kollases särgis hiir. Pall-kõristi purunes katsetamisel ja eraldunud detailid mahtusid läbi väikeste osade silindri. Seega ei vastanud mänguasja nõuetele mehaaniliste ja füüsiliste omaduste poolest.

Silve Kaubanduse OÜ kauplusest (Mahtra 1) võeti katsetamiseks märgistuse nõuetele mittevastavad mänguasjad kõristi-vile kolme palliga, kõristi lapsevankrile, mobiiltelefon DUBAI 6110, automaat SUPER TERMINAATOR ja vannimänguasja konn kolme konna pojaga. Mõlemad kõristid ei vastanud nõuetele mehaaniliste ja füüsiliste omaduste poolest. OÜ Kritianos kauplusest (Narva mnt 10, Jõhvi) võeti katsetamiseks lima ja täidetud pall. Mänguasjad vastasid nõuetele, kuid müüja süül puudus neil nõuetekohane eestikeelne märgistus.

AS Rakvere Universaal kauplusest (Laada 18, Rakvere) võeti katsetamiseks mänguasjad pehmed kuubikud, jännes sinistes pükstes, kõristi ja vannimänguasja - raamat. Vanni-

mänguasjal oli puudulik märgistus, sest puudusid laused “pesta enne lapse kätte andmist” ja “mitte suhu panemiseks”. Pehmed kuubikud ei vastanud nõuetele plii migratsiooni osas. Lubatud kogus 90 mg/kg, tegelikult 92,4 mg/kg. Kuna toode oli TRAPEX'i teates, siis kõrvaldati see kohe peale avastamist müügil, seega juba enne ettekirjutuse tegemist.

OÜ Kuupaiste müügiboksist (Ehitajate tee 109, Tallinn) võeti katsetamiseks plastisoolist piuksuvad mänguasjad hiir, lehm ja ahv. Selgus, et viled olid kombitskaliibriga haaratavad ja seejärel kergesti eemaldatavad. Eemaldatud viled mahtusid väikeste osade silindrisse ning seega ei vastanud nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest.

OÜ Jukat Eesti kauplusest (Mustamäe tee 3, Tallinn) võeti katsetamiseks mänguasjad piuksuv kala (6tk), piuksuvad puuviljad (6tk) ja komplekt kõristi - kala. Viimasel oli vale märgistus, sest soovitus “ei ole soovitav lastele alla 1. eluaasta” oli vastuolus mänguasja sihtgrupiga. Katsetusel selgus, et piuksuvate mänguasjade viled olid kombitskaliibriga haaratavad ja seejärel kergesti eemaldatavad. Eemaldatud viled mahtusid väikeste osade silindrisse. Kaks mänguasja piuks-puuviljad ja kolm mänguasja piuks-kala ületasid lubatud helirõhutaseme piirväärtusi. Seega ei vastanud nad nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest.

Füüsilisest isikust ettevõtja E. Sokolovi müügipunktist (E. Vilde tee 75/77, Tallinn) võeti katsetamiseks kõristid käsi, jännes ja karu. Katsetusel tekkisid teravate servadega praod või eraldusid väikesed tükid, mis mahtusid väikeste osade silindrisse. Seega ei vastanud nad nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest.

Mänguasjade märgistamisel esinevad vead:

- mänguasja kasutaja vanusepiirang puudub või on valesti märgitud. Näiteks väikelaste mänguasjadel – kõristitel – esineb hoiatus: ”Mittesobiv alla 3-aastasele lapsele”. Tegelikult on kõristid valmistatud just selle vanusegrupi lastele ja selline hoiatus on vastuolus mänguasja olemusega
- mänguasja müügipakendil puudub vanusepiirangu juures viide konkreetsetele ohuallikatele, mis selle piirangu tingivad. Tihti on see teave väikeste osade sisaldamise või nende kättesaadavuse kohta
- eestikeelses märgistuses puudub teave mänguasja kasutamisega seotud ohtude ja nende vältimise võimaluste kohta. Näiteks et rulaga ja rulluiskudega sõitmisel tuleb kanda kaitsevarustust: kiivrit, kindaid, põlve- ja küünarnuki kaitseid jne
- patareidega töötavatel mänguasjadel puudub eestikeelne teave ja hoiatused võimalikest patareiga seotud ohtudest
- kui teave mänguasja tootja, tema volitatud esindaja või importija nimi või kaubamärk ning aadress ei olnud esitatud mänguasjal endal, vaid selle müügipakendil, etiketil või mänguasja juurde kuuluval kasutusjuhendil, siis ei olnud alati juhitud kasutajate tähelepanu soovitusele selle teabe säilitamiseks

Mänguasjade ohutusnõuded on muutunud müüjatele arusaadavaks. Pidevalt on paranenud ka võimalused mänguasjade testimiseks Tervisekaitseinspektsiooni Keemia Kesklaboris.

Võrreldes möödunud aastaga on mänguasjade märgistus ja kasutamishandmete kättesaadavus tarbijale paranenud. Mänguasjade maaletoojad on enamikel juhtudel taganud nõuetekohased tõlked. Importimisega tegelevad ettevõtted tunnevad kehtivaid nõudeid ja on huvitatud õigusaktide täitmisest. Juhuslikud kauba sissetoojad hakkavad kadu-

ma. Siiski viitavad kontrollimised, et müüjatel on varuna üksikuid mänguasju veel sellest ajast, kui märgistusele ei kehtinud tänased nõuded. Samuti esineb turul üksikuid mänguasju, mille omadused ei vasta kehtivatele nõuetele.

Prillid. Septembris kontrolliti üheksal korral lugemisprillide müüki Tallinna turgudel ja apteekides. Prillide kvaliteedi määramiseks testiti neid FOKUS EESTI AS-s. Neljal juhul oli silmavahe markeeringu erinevus väga suur võrreldes tegelikkusega. Näiteks markeeringul märgitud silmavahe 62-64 mm osutus tegelikkuses 75 mm. Klaaside tugevus erines prillidel märgitust neljal korral. Näiteks markeeringul märgitud +1.75 osutus tegelikkuses +1.50 (vahe 0.25 dioptrit).

Mittekvaliteetsete prillide müüjaid on karistatud rahatrahviga.

Pürotehnilised tooted. Järelevalve korraldamisel on aluseks lõhkematerjaliseadus.

Pürotehniliste toodete jaemüüki on kontrollitud 80 korral, seitsmel juhul esines rikkumisi. Ida-Virumaal müüdi üksikuid väikesi pürotehnilisi tooteid, millele ei olnud saatelehes märgitud eraldi hinda. Ühel juhul oli ekslikult märgistus vale. Pärnumaal ei vastanud kolmel juhul märgistus nõuetele, ühel juhul puudus kasutusluba. Tallinnas oli üks juhus, kus kõigil müügiks ettevalmistatud kaupadel olid osalised märgistused. Esinenud rikkumised on koos müüjatega läbi arutatud ja vead parandatud. Müüjaid on hoiatatud, ühel juhul on määratud trahv. Üldiselt on pürotehniliste toodete müük korrastunud. Müügikohtades on kauplemisload ja Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni kasutusload. Eestikeelne teave vastas nõuetele, paugutite müüki ei tuvastatud.

Tulekustutid. Jaemüüki kontrollitud kaheksal korral, rikkumisi ei avastatud.

Kui eelmisel aastal rikuti nõudeid ja müüdi aerosooliga tulekustuteid ning kustutitel puudus vastavussertifikaadi number, puudusid eestikeelsed kasutusjuhendid, andmed maaletooja kohta jne, siis käesolevaks aastaks on vead parandatud.

Väärismetallist ja -kivist tooted. Kontrollitud 27 ettevõtet, puudusi ei avastatud. Kõigil on kehtivad kauplemisload, rahandusministeeriumi tegevuslitsentsid ja Eesti Proovikoja registreerimistunnistused. Müügi korraldus ja dokumendid vastavad nõuetele. Juveelitoodetel olid saatedokumendil märgitule vastavad üheselt mõistetavad müügihinnad, Eesti Proovikoja kontrollmärgised ning nimemärgised. Ostja saab ostu tõendava dokumendi.

Vedelkütus. Järelevalve korras ning tarbijate suuliste ja kirjalike avalduste alusel kontrolliti vedelkütuste müügi korda ning kvaliteeti kokku 266 korral. Vedelkütuste kvaliteeti kontrolliti 92 tanklas. Kontrolli tulemused on esitatud tabelis 22.

Vedelkütuse kontrollimine

Tabel 22

	Võetud proove	Vastas nõuetele	Ei vastanud nõuetele
Autobensiin 80	8	5	3
Autobensiin 95	21	20	1
Autobensiin 95 Euro	4	4	
Autobensiin 98	8	7	1
Autobensiin 98 Euro	2	2	
Diislikütus	40	25	15
Diislikütus eriotstarbeline	3	1	2
Diislikütus Euro	6	5	1
Kokku	92	69	23

Koos Energiaturu Inspektsiooniga korraldati kaheksa kontrollreidi, mille käigus kontrolliti viie hulgimüügifirma mahutites oleva vedelkütuse kvaliteeti ja 25 tanklas müü-

giloleva kütuse kvaliteeti. Reididel võeti 30 autobensiini, 37 diislikütuse, üks kerge kütteõli ja üks bensiini oktaanarvu tõstva lisandi (toorbenseen) proov.

Koostöös Tolliametiga kontrolliti diislikütuse kvaliteeti ja müügidokumente Raplamaa ja Tallinna tanklates. Materjalid edastati Kaitsepolitseile. OÜ Mokter'ile tehtud Tolliameti poolt ettekirjutus eriotstarbelise diislikütuse müügi kohta tanklas.

Politseiameti Valgamaa majanduspolitsei inspektoritega toimusid veebruaris ja märtsis reidid vedelkütuse kvaliteedi ja müügidokumentide kontrollimiseks. Selle tulemusel trahviti Tartu Ringkonna otsusega FIE Marko Moora R-Jaamad nõuetele mittevastavate vedelkütuse vastavussertifikaatide ja vedelkütuse müügi eest 12 000 krooniga.

Politseiameti Ida-Virumaa majanduspolitsei inspektoritega toimus septembris reid vedelkütuse kvaliteedi ja müügidokumentide kontrollimiseks. OÜ Kris Kütus tanklas (Narva) avastati vedelkütuse müük taatlemata tankuritest. Võetud diislikütuse proov vastas kvaliteedinäitajatel margistamata kergele kütteõlile, mille eest on firmat trahvitud 20 000 krooniga.

Septembris kontrolliti OÜ Voriva-K tanklas (Siimusti) vedelkütuse müügidokumente. Suvediislikütusele esitatud vastavussertifikaat ei olnud labori väljastatud. Tegemist oli võltsitud sertifikaadiga. Suvediislikütuse proov ei vastanud kehtestatud nõuetele määrimisvõime osas, kütus sisaldas kütuse erimärgistamiseks kasutatavat markerit. Firmat on trahvitud 15 000 krooniga. Kuna hulgemüüja oli müünud üle 100 000 liitri sertifitseerimata diislikütust, siis on materjalid edastatud Tolliametile.

Vedelkütust käsitlevad tarbijate avaldused on valdavalt seotud sooviga kontrollida müüdava kütuse kvaliteeti. Autobensiini puhul on põhjuseks toodud auto halb käivitusmine, mootori ebastabiilne töö, bensiinile mitteisoomulik lõhn ja/või värvus ning suur bensiinikulu. Ka on mootorsaagidel ning muruniidukitel tekkinud rikkeid.

Diislikütuse kasutamisel on probleemiks mootorite "tossamine", kütusefiltrite ummistumine ning kütusepumpade rikked. Nõuetele mittevastava kütuse tuvastamisel hüvitasid kütusefirmad real juhtudel tarbija kahjud. Samas ei vastanud tarbija kaebuste lahendamise käigus võetud proovid mitte alati kehtestatud kvaliteedinäitajatele.

Paljudel juhtudel on tarbija esitanud avalduse peale seda, kui autoteeninduse ettevõttes on kindlaks tehtud, et mootori rikke põhjustas halb kütus. Tanklas, tarbija avalduse lahendamise käigus proovi võtmisel selgub, et müügil on juba uus kütusepartii.

Lisaks diislikütuse kvaliteedile on tarbijad palunud kontrollida eriotstarbelise diislikütuse erimärgistamiseks kasutatava markeri Mortrace MP ja värvaine Solvent Blue olemasolu. Tolliameti reididel on sellise lisandiga kütust sõidukites avastatud.

Amet on tanklate kontrollimisel diislikütuse proovides tuvastanud eriotstarbelise diislikütuse märgistamiseks kasutatava markeri Mortrace MP ja sinise värvaine Solvent Blue 35 olemasolu. Katseprotokollides on seda fikseeritud kuuel juhul. Tulemused edastati Tolliametile, sest Tarbijakaitseametil puudus õigus sellelaadilisi rikkumisi menetleda. Vedelkütuse erimärgistamise seadusse 1. septembril 2002 tehtud parandusega on ametile antud menetlemisõigus ka vedelkütuses erimärgistamiseks kasutatavate värvainete ja markerite avastamisel.

Oleme pöördunud Akrediteerimiskeskuse poole, sest volitatud labor on täitnud vedelkütuse vastavussertifikaate ebatäpsuselt (väävlisisaldus üle normi, puudub tsetaaniarv, happesuse ühikud jms).

Põhilised puudused:

- müügikohas puuduvad vedelkütuse vastavussertifikaadid ja/või saatelehed. Esitatud vastavussertifikaadid ei olnud nõuetekohased ning kolmel juhul olid sertifikaadid võltsitud;

Majandusministri 24. mai 2001 määrusega nr 46 kehtestatud vedelkütuste vastavussertifikaadi vormi ja väljaandmise korraga ei ole enam sätestatud vedelkütuse vastavussertifikaadi kehtivusaega (mis varem oli 45 päeva). Seetõttu on kontrollimisel esitatud müügilolevale kütusepartiile ka rohkem kui pool aastat tagasi väljaantud vastavussertifikaadid.

- müügilolev vedelkütus ei vasta majandusministri 24. mai 2001 määrusega nr 45 või 18. juuni 2002 määrusega nr 22 kehtestatud kvaliteedinõuetele;

Autobensiini 80 puhul ei vastanud normidele üldine väävlisisaldus, diislikütuses üldine väävlisisaldus, talvise diislikütuse puhul ka leekpunkt, hägustumispunkt ning filtreeritavuspunkt.

- tanklas ei teavitata tarbijat, kas müügilolev kütus on suvine või talvine;

Ajavahemikul 1. juulist 2000 kuni 1. juulini 2002 oli bensiini, kerge kütteõli ja diislikütuse puhul sellest teavitamine kohustuslik. Alates 1. detsembrist 2002 on teatamine diislikütuse puhul kohustuslik.

- vedelkütust müüakse taatlemata tankuritest.

Kontrollimisel vett tankla mahutites ei avastatud.

Võrreldes 2001 on olukord autobensiini osas muutunud paremaks. Praktiliselt kõik bensiini 95 ja kõik 95 Euro proovid vastasid nõuetele. Ameti arvates on selles oma osa Vabariigi Valitsuse määruel, mille alusel maksustati aktsiisimaksuga kütuselisandina kasutatavad imporditavad ained.

Olukord diislikütuse müügil on jäänud keeruliseks. Diislikütust segatakse madalama aktsiisimaksuga maksustatud produktiga, mille tagajärjel kütuse kvaliteedinäitajad küll vastavad kehtestatud normidele, kuid sellise kütuse seismisel tekivad nõu põhja hõljuvas olekus kleepuvad tahked osised. Ajapikku need settivad ja põhjustavad mootori rikkeid. Nimetatud probleemile on lisandunud eriotstarbelise diislikütuse erimärgistamiseks kasutatava markeri Mortrace MP, värvaine Solvent Blue ja kergele kütteõlile lisatava markeri olemasolu müügilolevas diislikütuses.

Vedelkütuse kvaliteedinäitajate kontrollimine peab olema pidev ja pisteline protsess. Samas tuleb kiiresti reageerida tarbija kaebustele, sest kiire tegutsemisega saame avastada nõuetele mittevastavat kütust.

Kuna 1. jaanuarist 2003 on Eestis keelatud müüa autobensiini 95, 98 ning suve- ja talvedislikütust, siis suurenes aasta viimastel kuudel märgatavalt tanklate arv, kus müüdi EVE-EN 590:2002 ja EVE-EN 228:2002 nõuetele vastavat vedelkütust. Seetõttu jääb vajadus kontrollida autokütuste vastavust EVE-EN 590 ja EVE-EN 228 nõuetele.

Vedelkütuse kvaliteedi ja müügikorra kontrollimise tulemused maakondades on esitatud tabelis 23.

Vedelkütuse kontrollimine maakondades

Tabel 23

Maakond	Aktide arv	Trahvitud nõuetele mittevastava vedelkütuse müügi eest
Tallinn	49	3
Harjumaa	26	5
Hiiumaa	1	
Ida-Virumaa	20	1
Jõgeva	9	1
Järvamaa	13	1
Läänemaa	9	
Lääne-Virumaa	8	1
Põlvamaa	11	
Pärnumaa	16	1
Raplamaa	18	1
Saaremaa	12	
Tartumaa	36	4
Valgamaa	10	4
Viljandi	13	1
Võrumaa	15	
Kokku	266	23

TRAPEX-i ARUANNE

Jätkus TRAPEX-i süsteemi areng. Maikuu 1999 loodud tarbijatele ohtlikest kaupadest kiire teabe vahetamise süsteemis toimus infovahetus TRAPEX-i liikmesriikide vahel faksiga. Alates 2000 edastati ohuteated elektronpostiga ning 2001 võeti teavitamisel kasutusele *on-line* meetod, st et iga teavitajariik sisestab andmed ohtliku kauba kohta andmebaasi *Dangerous Products* TRAPEX-i koduleheküljel www.trapex.net.

1. juulist 2002 on võetud kasutusele uus tarkvara. Selle tutvustamine ja koolitus praktiliseks kasutamiseks korraldati juunis Budapestis TRAPEX-i koordinatsioonikeskuse poolt.

TRAPEX-i kodulehekülg koosneb kahest osast: avalikust ja liikmesriikide kontaktisikutele kättesaadavast. Sisenemine salasõnaga võimaldab andmebaasi sisestada andmeid ohtlike kaupade kohta, mis on avastatud antud riigi tarbijaturul. Tagasisidena saab edastada infot teavitatud kauba avastamise kohta. Avalik osa võimaldab kõigil huvilistele tutvuda andmebaasis olevate ohuteadetega ning esitada küsimusi.

Ohuteadetes on toodud kauba lühikirjeldus ja foto. Täiendavat informatsiooni testimise, rakendatud meetmetest leiukohariigis, teavet avastamisest teistes riikides, saab TRAPEX-i kontaktisik.

Tarbijakaitseamet, olles TRAPEX-i kontaktkeskus Eestis, edastab saabunud teabe vabariigi teistele järelevalveasutustele vastavalt nende pädevusele. Asjast huvitatud isikud saavad lisateavet ameti koduleheküljelt www.consumer.ee lingis *Kasulikku ettevõtjale* → TRAPEX.

TRAPEX-i liikmesriikides on 2002 avastatud 112 ohtlikku tööstus- ja 6 toidukaupa.

Ohuteadetes kirjeldati elektriohutusnõuetele mittevastavaid elektri kaupu, ohtlike mänguasju, lastelutte, lubatust kõrgema kroomi ja formaldehüüdide sisaldusega tekstiiltooteid ning vigastuse ohtu kätkevaid kaupu (treppredelid, kirves, optilised prillid, haamid, kanister).

Ohtliku toidu kohta on saadud järgmised teated:

- klooramfetanooliga saastatud Ameerika ja Kreeka päritolu kuus erinevat toidulisandit
- polütsüklilisi aromaatsaid hüdrokarbonaate sisaldav toiduõli
- raskemetallidega saastatud Itaalia päritolu virsikud
- mikrobioloogiliselt saastatud Saksa päritolu šokolaadipulgad
- keemiliselt saastatud porgandid ja hiina kapsas, milles oli avastatud pestitsiidi jäägid

Nimetatud toodete võimaliku esinemise väljaselgitamiseks Eesti turul edastati ohuteadete kohe Tervisekaitseinspeksioonile, Veterinaar- ja Toiduametile, Põllumajandusministeeriumile ning Taimekaitseinspeksioonile. Ohuteadetes märgitud kaupade esinemist meie turul kontrollisid pidevalt ka Tarbijakaitseameti inspektorid. Eestis neid tooteid ei avastatud.

Teavitatud tööstuskaupadest olid müügil elektrilised kuuseküünlad Juego de Luces de Navidad 100 ja laste kõristi "Karu ringis". Avastati ka varasemast ajast saadud ohuteadete alusel sarnaseid tooteid, mis olid edastatud hindamiseks Tervisekaitse- ja Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile. Need kaubad on: juukselõikamisaparaat PROCLIPPER Professional hair cutting machine, pehmed laste kuubikud, limapudel, 5-kohaline harupistik VI-KO Türk Mali, liimpüstol.

Elektrikontrollikeskuse ekspertiisiakti (nr 7-6/4 08.04.02.a) kohaselt vastas juukselõikamisaparaat elektriohutusnõuetele, kuid seadmel puudus tootja või maaletooja identifitseerimist võimaldav tootesilt.

Pehmed laste kuubikud ei vastanud Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001. a määrusega nr 36 kinnitatud "Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise korra" ja standardi EVS-EN 71-3 "Teatud elementide migratsioon" nõuetele plii migratsiooni osas. Tervisekaitseinspeksiooni 15. mai 2002 otsusega nr 15 on nimetatud mänguasja tunnistatud ohtlikuks laste tervisele. Tarbijakaitseameti ettekirjutusega 11. juulist 2002 peatati ohtliku kauba müük ja kohustati müüjat see turult kõrvaldama. Maaletooja seletusel on pehmed kuubikud tagastatud kauba vahendajale Läti Vabariiki.

Laste kõristi "Karu ringis" ei vasta "Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise korra" nõuetele. Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklabori 13. detsembri 2002. a protokoll nr 111 alusel tegi Tarbijakaitseamet müüjale ettekirjutuse peatada ohtliku kauba müük. Müüjat trahviti ja ohtliku kauba jäägid hävitati.

Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni 19. detsembri 2002 ettekirjutustega keelati 5-kohalise harupistiku VI-KO Türk Mali ja elektriliste kuuseküünalde Juego de Luces de Navidad 100 müük.

Limapudeli märgistus ei vastanud mänguasjade märgistamise nõuetele. Müüjat hoiatati. Järelekontrolli käigus vastas märgistus nõuetele.

Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni 28. mai 2002. a ettekirjutuse alusel on liimpüstoli müük keelustatud, sest püstol ei vastanud elektriohutusnõuetele.

Eesti poolt 2000. ja 2001. a TRAPEX-i koordinaatsioonikeskusesse teatatud ohtlikud tooted – maanduskontaktiga kolmekohaline pistikupesa VI-KO (pistikupesad kolmes eraldi suunas), maanduskontaktiga ülemineku pistikupesa MAKEL ja putukapüüdmissil lamp K-688B – avastati 2002. a uuesti müügil.

Elektriohutusseaduse alusel oli Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni poolt maanduskontaktiga kolmekohalise pistikupesa VI-KO ja maanduskontaktiga ülemineku pistikupesa MAKEL müük ja maaletoomine keelatud juba 2000. aastal.

Tehnilise Järelevalve Inspeksioon kohustas 12. novembri 2001 ettekirjutusega kõrvaldama müügilt ohtliku putukapüüdmislambi.

Nimetatud kaupade müük tuvastati Tarbijakaitseameti poolt uuesti 2002 oktoobris. Info edastati Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile. Tagasisidena teatas inspeksioon, et tegi OÜ Simerol'ile 19. detsembril 2002 ettekirjutuse nr 2-8-10/230 ja AS Evelekt'ile 25. novembril 2002 ettekirjutuse nr 2-8-10/220 nõuetele mittevastavate toodete müügi lõpetamiseks.

Aastal 2002 on Eesti teavitanud meie vabariigi kaubandusvõrgus avastatud kuuest ohtlikust tootest: 5-kohaline pikendusjuhe SUNNY, ülemineku pistik EST, pehme pall-kõristi, kõristi lapsevankrile art No. 238A1, liimpüstol WD-G2 ja laste sandaalid HONGHUDIE.

Koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga edastati teated 5-kohalise pikendusjuhtme SUNNY, ülemineku pistiku EST ja liimpüstoli WD-G2 kohta. Nimetatud tooted ei vastanud elektriohutusnõuetele ja on saanud müügikeelu.

Müügil avastati pehme pall-kõristi, lastevankri kõristi art No. 238A1 ja laste sandaalid HONGHUDIE, mis katsetuste tulemusel tunnistati ohtlikeks.

Lastevankri kõristi ja pehme pall-kõristi katsetamistel eraldusid detailid, mis mahuvad läbi väikeste osade silindri ja võivad tekitada lämbumise ohtu (TKI Keemia Kesklabori 21. veebruari 2002. a katseprotokollid nr 5 ja nr 7). Mänguasjade märgistus ei vastanud nõuetele. Tervisekaitseinspeksiooni hügieeniosakonna 25. veebruari 2002. a otsuste ning lähtudes toote ohutuse seaduse nõuetest tegi Tarbijakaitseamet 21. märtsil 2002 osäühingule Silve Kaubandus ja 16. mail 2002 aktsiaseltsile Paulaton ettekirjutused: peatada ohtliku, kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük ja rakendada abi-nõud ohtliku toote koheseks turult kõrvaldamiseks. Tarbijaid teavitati meedia kaudu.

Tervisekaitseinspeksiooni Keemia Kesklabori uuringu käigus tehti kindlaks, et HONGHUDIE sandaalidel on tugev koiõõrjevahendit naftaleeni meenutav lõhn.

Tervisekaitseinspeksiooni otsus oli:

Laste sandaalide HONGHUDIE lõhn on tugev ja häiriv; ei ole välistatud ärritav toime eriti tundlikel inimestel (südamehaigetel, allergilistel haigetel, kroonilisi hingamisteede haigusi põdevatel inimestel jne); laste sandaalidest õhku eraldunud naftaleeni kogus ületab 1,4 korda õhus lubatud kontsentratsiooni ning 3,3 korda lõhnaläve; toodet ei saa lugeda ohutuks. Tarbijakaitseamet tegi müüjale 26. septembril 2002 ettekirjutuse ja keelustas laste sandaalide müügi ja teavitas tarbijaid meedia kaudu.

Teistelt järelevalveasutustelt ei ole saadud infot ohtlike toodete avastamisest kaubandusettevõtetes.

Järelevalve toote ohutuse seaduse üle

Tarbijakaitseamet teostas plaanikohaselt ja tarbijate avalduste alusel kaupade ja teenuste turujärelevalvet lähtudes toote ohutuse seadusest.

Aprillis tegeles amet **välgumihklite** ohutusega. Testimiseks võeti kolm erinevat tulemasinat, mille leegi vastavust standardi EVS-EN ISO 9994:2000 nõuetele hinnati TÜV Nord Baltik laboris. Välgumihklid vastasid standardi jaotistes 5.1-5.4 toodud nõuetele. Kontrollimisel selgus, et tulemasinatel puudusid eestikeelsed hoiatused, kuigi kaubapakendil olid võõrkeelsed hoiatused tekstina ja tingmärkidena peal. Seega oli tootja teave jäetud tarbijale edastamata. Müüjatele määrati rahatrahvid ning tehti ettekirjutused. Tarbijaid teavitati meedia kaudu.

Maikuus olid müügil **metallsõrmused ja -juukseklambrid “Liblikas”**. Metallehted (sõrmused jms) on eriti populaarsed kuni kahekümneaastaste noorte hulgas. Näidiseid uuriti Keemia Kesklaboris. Nikli eraldumine metallsõrmustest ei ületanud lubatud määra. Juukseklambrites ületas nikli kogus lubatud määra.

Nikkel on allergilise ja kantserogeense toimega metall ning pikaajalisel kokkupuutel nahaga võivad ehte kandjal tekkida tervisehäireid. Ettekirjutuses nõuti ohtliku, kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müügi peatamist ja abinõude rakendamist selle koheseks turult kõrvaldamiseks.

Testimiseks võeti kaubanäidised eesmärgiga hinnata nende vastavust toote ohutuse seaduse § 2 lg 5 sätestatud nõuetele. Kaubad **kustutuskumm “Jäätis”, küünal “Arbuusi lõik”, magnetid “Banaan”, “Jäätis pulgaga” ja “Aprikoosi lõik”** ei ole söödavad. Kuid nende suurus, kuju, lõhn, maitse, värvus, pakend või märgistus on sellised, et tarbija, eriti laps, võib seda ekslikult pidada toiduks ja selle suhupanemine, imemine või allaneelamine võib põhjustada tervisekahjustusi. Näidiseid katsetati Tervisekaitseinspeksioonis, kes oli seisukohal, et need kaubad ei vasta toote ohutuse seaduse § 4 lg 2 ja tarbijakaitseseaduse § 6 lg 2 nõuetele, kusjuures puudub igasugune eesti-keelne teave.

Vastavalt toote ohutuse seaduse § 2 lg 5 oli küünla “Arbuusi lõik” välimus, kuju, suurus ja värvus sellised, et tarbija (eriti laps), võib seda ekslikult pidada toiduks ning hammustamisel võivad väikesed osakesed tekitada lastel lämbumise ohtu.

Arvestades, et selle kauba turustamine võib ohustada tarbija tervist, tehti müüjale ettekirjutus ohtliku, kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja ohtliku toote koheseks turult kõrvaldamiseks.

Ameti soovitusel viis tarbija 17. mail 2002 **väikelaste sandaalid** Tongliangxie art No B1 Tervisekaitseinspeksiooni, eesmärgiga määrata jalatsite spetsiifilise lõhna päritolu ja mõju lapse tervisele. Keemia Kesklabori uuringuga tehti kindlaks, et jalatsitel oli tugev, ülemisi hingamisteid ärritav, koitõrjevahendi naftaleeni meenutav lõhn. Laborikatsetel leiti 50 l mahuga katsekambri kahe tunni vältel jalatsitest kambri õhku eraldunud identifitseerimata aineid ja 0,2 mg naftaleeni. Lõhna tugevus ei võimaldanud jalatseid ruumis hoida. Kirjanduse andmetel võib eraldunud kogus sissehingamisel põhjustada ülemiste hingamisteede kahjustusi, iiveldust, isutust, hemolüütilist aneemiat, naha kollakat värvust jne.

Uuringute alusel tegi Tervisekaitseinspeksioon 04. juunil 2002. a otsuse:

- kontrollitud jalatsid muudavad siseõhu hügieenilisi näitajaid ja põhjustavad ruumisviibijatel tervisehäireid
- jalatsite kandmine võib ohustada väikelaste tervist

Toote ohutuse seaduse § 4 lg 2 p 1,5; § 7 lg 1,2 ja § 9 lg 2 p4 alusel tegi Tarbijakaitsesamet müüjale kohustusliku ettekirjutuse peatada ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük ja kõrvalda toode koheselt turult. Ohtlike jalatsite jääk (6 paari) hävitati. Müüjat trahviti ja tarbijaid teavitati meedia kaudu.

Järelevalve käigus avastati müügil laste sandaale Fenghuang, Baodali, Fuyida, Yadaxie (Yadapai) ja Honghudie ning kingi Haiguang, mis eritasid naftaleeni meenutavat lõhna. Polümeersete materjalide uuringuga tehtigi kindlaks, et jalatsitel oli tugev koitõrjevahendi naftaleeni lõhn.

Laste sandaalidest õhku eraldunud naftaleeni kogus ületas lubatud kontsentratsiooni. Näiteks sandaalidel Baodali (suurus 22) 1,8 korda, Baodali (suurus 23) 2 korda, Fuyida

1,2 korda, Jinxida 1,2 korda, Yadaxie(Yadapai) 2,6 korda ja Honghudie 1,4 korda. Naftaleeni kogus ületas ka lõhnaläve. Sandaalidel Baodali (suurus 22) 4,3 korda, Baodali (suurus 23) - 4,7 korda, Fuyida 2,8 korda, Jinxida 2,8 korda, Yadaxie (Yadapai) 6,2 korda ja Honghudie 3,3 korda.

Tervisekaitseinspektiooni otsus:

- lõhn tugev ja häiriv
- ei ole välistatud ärritav toime eriti tundlikel inimestel (südamehaigetel, allergilistel haigetel, krooniliste hingamisteede haigustega inimestel jne)
- laste sandaalidest õhku eraldunud naftaleeni kogus ületab lubatud kontsentratsiooni ja lõhnaläve
- toode ei ole ohutu

Laste jalatsite FENGHUANG ja HAIGUANG kontrollimise otsus:

- lõhn häiriv
- ei ole välistatud ärritav toime eriti tundlikel inimestel (südamehaigetel, allergilistel haigetel, krooniliste hingamisteede haigustega inimestel jne)
- laste jalatsitest õhku eraldunud naftaleeni kogus ei ületa õhus lubatud kontsentratsiooni, küll aga ületab lõhnaläve 1,4 korda. Toodet võib lugeda puudusega kaubaks, kuna temale mitteomane lõhn võib olla häiriv.

Tuginedes tarbijakaitseseaduse § 4, § 6 lg 1 ja 4, Vabariigi Valitsuse 4. aprilli 1995. a määrusega nr 165 kinnitatud kaupluse töö üldeeskirja punktis 18 ja toote ohutuse seaduse § 4 lg 2 p 1, 5, § 7 lg 1, 2 ja § 9 lg 2 p 4 sätestatule ning inspektiooni otsustele teigi amet müüjatele ettekirjutused peatada ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük ja kõrvaldada ohtlikud tooted koheselt turult. Tarbijaid teavitati meedia kaudu. Ettekirjutuse täitmise üle teostatud järelekontroll näitas, et ohtlik kaup oli müügil kõrvaldatud.

Tööstuskaupade testimine

Testiti 185 erinevat tööstuskaupa, millest kehtestatud nõuetele ei vastanud 90 toodet. Üksikasjalikum ülevaade kaupadest ning põhjustest, miks tooted ei vastanud nõuetele, on esitatud lisas 4. Kaubagruppide testimistulemused on esitatud tabelis 24.

Tööstuskaupade testimine

Tabel 24

Toote nimetus	Toodete arv	
	võetud testimiseks	ei vastanud nõuetele
Ehitusmaterjalid	3	
Elektrikaubad	5	1
Jalatsid	26	21
Kemikaalid	2	1
Kosmeetikatooted	3	
Metallehted	6	3
Mänguasjad	34	32
Vedelkütus	91	23
Viimistlusmaterjalid	2	
Väärismetallist tooted	1	
Ülejäänud kaubad	12	9
Kokku	185	90

TEENINDUSETTEVÖTETE JÄRELEVALVE

Kokku koostati erinevaid teenuseid pakkuvate ettevõtete töö kontrollimisel 430 akti. Kuna 2001. aastal pöörati teenindusettevõtete järelevalvele suurt tähelepanu ning olukord oli rahuldav, siis 2002. aasta tööplaanis kohaselt kontrolliti järelevalve korras ainult majutuseettevõtete vastavust turismiseadusele.

Teine oluline järelevalve valdkond oli universaalteenuste osutamise tingimuste jälgimine. Pidasime silmas tarbija huvidega arvestamist ja mõistlike kokkulepete saavutamist. Tänavu oli rõhk asetatud tarbijate majandushuvide kaitse tagamiseks nii ennetava tegevusena kui kaebuste lahendamise käigus.

Turismiseaduse järelevalve. Kontrollitud 284 ettevõtet, rikkumisi esines 148 juhul. Majutuseettevõtete tunnustamist kontrollitakse turismiseaduse § 31² alusel. Majutuseettevõtte peab vastama turismiseaduse § 19 esitatud nõuetele. Majutusteenust võib osutada ainult tunnustatud majutuseettevõtte kaudu. Tunnustamine on ettevõtte vastavuse hindamine kohustuslikele nõuetele. Seda teostab oma haldusterritooriumil kohalik omavalitsus, kaasates eksperdina turismiinfokeskuse töötaja või muu pädeva isiku. Turismiseaduse § 31² alusel määrati trahve 21 000 krooni.

Järelevalve tarbijate majandushuvide kaitse tagamiseks.

Tarbija ja äriühingute vahel sõlmitavate lepingute tüüptingimused. Olulisel kohal oli tarbija ja äriühingute vahel sõlmitavate lepingutingimuste analüüs.

Põhjalikult käsitleti erinevate kindlustusseltside poolt sõlmitavaid poliise ning kindlustuslepingu üldtingimusi. Amet pidas vajalikuks informeerida Finantsinspektsiooni asjaolust, et AS If Eesti Kindlustuse poolt sõlmitavas lepingus puudus piisav teave lepingu lõpetamise kohta. Finantsinspektsioon pidas märkust asjakohaseks ning juhtis kõne all olevale kindlustusseltsi tähelepanu.

Müügigarantii tingimuste kontrollimiseks esitas amet järelepärimise 29 ettevõttele, kellest akende ja ustega tegeles 17 (tootjad, maaletoojad, müüjad) ning kodumasinat müügiga 12 ettevõtet. Vastustest selgus, et paljud ettevõtted on loobunud müügigarantii andmisest ning kaubale kehtib võlaõigusseadusest tulenev pretensiooni esitamise tähtaeg ja lahendamise kord. Kuna müügigarantii peab tagama tarbijale seaduses sätestatud soodsama seisundi, siis on selle andmisest hakatud loobuma. Paljud müüjad on seisukohal, et võlaõigusseadusest tulenev on tarbija jaoks piisavaks tagatiseks.

Garantiitingimustes kontrolliti põhiliselt seda, kas müüja annab seaduses sätestatud soodsama seisundi või mitte. Mitmel korral leiti tingimustes lauseid "ettemaks 100 %" või "hilisemaid pretensioone ei rahuldata". Leidis ka tingimusi, kus tarbijat teavitati, et "garantii kehtib ainult esimesele ostjale". Nimetatud lausete esinemisel teavitati müüjat, et sellised tingimused on vastuolus seadusega. Üldjuhul on ettevõtjad koostöövalmid ning soovivad kasutada seadusele vastavaid dokumente.

Vastavalt 1. juulil 2002 jõustunud võlaõigusseaduse § 45 on Tarbijakaitseametil õigus nõuda ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise lõpetamist.

Kokku analüüsiti viite erinevat tüüplepingut, sealhulgas:

Reisiteenused: vaatluse all olid reisibüroode tüüptingimused. Amet soovitas viia reisi-tingimused vastavusse võlaõigusseaduse põhimõtetega. Korduvaks veaks oli tüüptingimustes punkt, milles reisibüroo välistas oma vastutuse reisikorraldaja poolt antud ebapiisava või eksitava informatsiooni edastamise eest tarbijale ning vastutuse reisilepingust tulenevate kohustuste täitmise eest.

Vastavalt võlaõigusseaduse § 866 lg 4 sätestatule vastutab reisikorraldaja poolt koostatud pakettreisid vahendav isik reisijale ettenähtud teabe andmise ja reisilepingust tulenevate kohustuste täitmise eest solidaarselt reisikorraldajaga.

Tüüptingimustes ei olnud kohati poolte õigused ja kohustused tasakaalus. Firmadele anti õigus esitada omapoolseid selgitusi ja seisukohti analüüsis toodud vastuolude kohta.

Ajakirjandus: vaatluse all oli AS Eesti Päevalehe tellimustingimuste vastavus võlaõigusseaduses sätestatule. Osa tingimusi oli oma sisu, väljendusviisi või esitluslaadi poolest niivõrd ebataolised või arusaamatud, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda tingimust olulise pingutuseta mõista. Poolte õigused ja kohustused olid kohati tasakaalust väljas, nt pretensioonide lahendamisel. Lepingutingimustes olid ebamõistlikult lühikesed tähtajad lepingu osaliseks või täielikuks lõpetamisest teavitamiseks.

AS Eesti Päevaleht viis tellimistingimused vastavusse võlaõigusseadusega. Uued üldtingimused on arusaadavad ja arvestavad piisavas mahus tarbijate huve.

Sideteenused: vaatluse all oli OÜ Viru Neti Internetiteenuse osutamise leping. Amet hindas telekommunikatsiooniteenust pakkuva ettevõtja poolt tarbijaga sõlmitud lepingu neid tingimusi, mis käsitlesid arveldamist, teenuse hinda ning neid lepingutingimustest tulenevaid küsimusi, mis ei olnud seotud programmide edastamise tehniliste probleemidega. Näiteks leidis amet, et 0,15 % viivis arve mittetähtaegsel tasumisel on ebamõistlikult suur. Osaühing vähendas viivist 0,05 protsendini iga mittetähtaegselt tasumisega viivitatud päeva eest. Vastavalt omavahelisele koostöölepingule edastas Tarbijakaitseamet lepingu projekti Sideametile läbivaatamiseks OÜ Viru Neti Internetiteenuse osutamise uued lepingutingimused arvestavad piisavas mahus tarbijate huve.

Informatsioon tarbijatele seoses puhkuseosakuid müüvate firmade agressiivse müügitaktikaga. Tarbijakaitseametisse pöördusid mitmed tarbijad, kes olid langenud turul tegutseva Clubs Travel OÜ puhkuseosakute müüjate professionaalse ja agressiivse müügistrateegia ohvriteks.

Clubs Travel OÜ kasutab spetsiaalset müügiskeemi. Kauplusse või firmasse jäetakse ankeedid, milles küsitakse kui tihti ja millal inimene puhkab ning kui palju ta selleks raha kulutab. Pärast küsitluslehe täitmist võetakse inimesega ühendust ja kutsutakse ta kontoris puhkuseosakuid tutvustavale esitlusele. Muuhulgas lubatakse ka auhindu (nt reisi Kanaaridele), lubades majutuse kinni maksta. Sageli kirjutabki tarbija lepingule alla ning maksab lepingus ettenähtud tasu. Hiljem järgi mõeldes ja kalkuleerides selgub, et kuigi majutuse eest ei tule maksta, peab kohale sõitma oma raha eest. Kokkuvõttes läheb reis tunduvalt kallimaks, võrreldes sellega, kui osta pakettreis reisibüroo või reisikorraldaja käest. Lepingut tähelepanelikult lugedes selgub, et lepingust ei ole võimalik taganeda.

Võlaõigusseaduse järgi on tarbijal õigus ehitise ajutise kasutamise lepingust taganeda 10 päeva jooksul, alates mõlema lepingupoolte poolt allakirjastatud lepingudokumendi kättesaamisest.

Kuid oluline on asjaolu, milline periood ehitise kasutamiseks tarbijale on ettenähtud. Ehitise ajutise kasutamise lepingu regulatsiooni alla läheb leping, mis annab tarbijale õiguse kasutada ehitist vähemalt kolme aasta jooksul kindlaksmääratud või kindlaksmäärataval ajavahemikul kalendriaastas.

Clubs Travel OÜ sõlmib tarbijaga aga lepingu, milles puhkuseosaku kasutamise periood on 24 kuud. Seega ajavahemikuks, mis on alla kolme aasta ning mis ei kuulu võlaõigusseaduses sätestatud ehitise ajutise kasutamise lepingu regulatsiooni alla. Sarnaseid müügiskeeme võivad kasutada ka teised puhkuseosakuid müüvad firmad. Tarbijakaitseamet sellises olukorras tarbijat aidata ei saa.

Amet soovib olla väga ettevaatlik ning enne lepingule allakirjutamist võtta endale aega selle läbilugemiseks ja kaalumiseks, milliseid õiguslike tagajärgi see endaga kaasa toob.

Meelelahutusürituste õiguslikud probleemid. Juulis tuvastas amet tarbijakaitseaduse rikkumise seoses OÜ Tempo Meedia poolt korraldatud kontserttuuriga “Klaver tuleb lauluga”. Korraldaja ei pidanud kinni eelnevalt teavitatud piletihindadest. Firma reklaamis, et kohapeal ostes maksab pilet 75 krooni, tegelikult müüdi pileteid hinnaga 100 krooni.

Müüja on kohustatud andma vajalikku ja tõest eestikeelset infot teenuse hinna kohta ning kinni pidama seadusega ettenähtud korras kehtestatud või kooskõlastatud hindadest ning mitte ületama kokkulepitud teavitatud hindu. Tarbijakaitseaduse § 7 p 2 ja p 4 rikkumise eest määrati kontserttuuri korraldajale trahv 15 000 krooni.

Mõned avaldused olid seotud ärajäänud kontsertidega. Tarbijad ei saanud kohe piletiraha tagasi. Kaebused lahendati koos korraldajaga.

Finantsteenused. Eesti Pangaliit on koostanud rida soovituslikke tingimusi lepingute sõlmimiseks. Amet tegi omapoolsed muudatusettepanekud järgmistesse tüüplepingutesse:

- Eesti Pangaliidu soovituslikud panga üldtingimused
- Eesti Pangaliidu soovituslikud Internetipanga lepingutingimused
- Eesti Pangaliidu soovituslikud deebetkaardi lepingutingimused
- Eesti Pangaliidu soovituslikud arvelduslepingu tingimused

Muudatused olid tingitud vajadusest muuta tüüptingimused tavatarbijale mõistetavamaks. Märkimist väärib, et Eesti Pangaliidu tegevdirektor Katrin Talihärm ja Tarbijakaitseameti peadirektor Helle Aruniit allkirjastasid 20. novembril 2002. a koostöölepingu. Lepingu sõlmimisel lähtus amet eesmärgist kaitsta paremini tarbijate kollektiivseid huve, kasutades selleks tunnustatud läbirääkimiste tava. Parema koostööga loodab amet lihtsustada pangateenustega seotud tarbijakaebuste lahendamist.

Koostöös pangaliiduga peab amet vajalikuks tõsta tarbija teadmisi pangateenustest, pakutavatest võimalustest ja sellega seotud ohtudest. Lõppeesmärgiks on tagada tarbijate kaitstuse parem tase.

Elektrienergia. Elektrienergia ostu-müügi ning võrguteenuse osutamise lepingute uued tüüptingimused hakkasid kehtima 1. juunil 2002. Toetudes võlaõigusseadusele asus amet mitmete tüüptingimuste suhtes eriarvamusele ja esitas Eesti Energia AS-ile omapoolsed muudatusettepanekud. Neid aktsepteeriti osaliselt. Augustis saatis amet energiaettevõttele märgukirja, kus kinnitas jätkuvat eriarvamust tüüptingimustega lepingute osas, samuti valmidust pöörduda kohtusse oma seisukohtade kaitsmiseks. Vastuseks tegi Eesti Energia AS ettepaneku moodustada ühine töögrupp vaidlusaluste tüüptingimuste uueks läbivaatamiseks.

Töögrupp esitas Eesti Energia AS juhatusle ettepanekud 14 tüüptingimuse muutmiseks. Juhatus aktsepteeris ettepanekud 4. novembril 2002. aastal. Uute ettepanekutega täpsustati tingimusi ja tehti need tarbijale arusaadavamaks. Muudatused hakkavad kehtima 1. jaanuaril 2003. aastal.

Alljärgnevalt kokkuvõtte tarbijale kõige olulisematest muudatustest:

- ❑ alates 1. aprillist 2003 peab energiaettevõtte võtma kontrollnäidu igas mõõtepunktis vähemalt ühe korra kahe aasta jooksul. Mõõtepunkte on küll pidevalt kontrollitud, kuid täielik ülevaade puudub
- ❑ info kättesaadavuse tagamiseks kõigile elektritarbijatele, tuleb elektrikatkestustest kindlasti teavitada ka kohaliku ajalehe kaudu
- ❑ Eesti Energia AS kohustus tagama liitumispunktis pinge vastavuse Eestis kehtivale pingestandardile. Tarbija jaoks väga olulises punktis saavutatud kokkulepe võimaldab standardi nõuetele mittevastavate pingekõikumiste korral nõuda energiaettevõtelt hüvitist
- ❑ maksetähtpäeva sõnastuse täpsustamisega kõrvaldati vastuolu tsiviilseadustiku üldosa ja tüüptingimustes sätestatu vahel

Ameti tegevus internetiportalide ja erinevate kodulehekülgede kaudu uimastite logode tellimise keelustamiseks. Eesti Päevalehe 18. aprilli 2002 esikaanelugu kajastab Internetiportalide ja Radiolinja kodulehekülje kaudu pakutavat teenust, kus kümne krooni eest oli võimalik mobiiltelefonidesse tõmmata uimastite (kanepi) ning süstalde logosid.

Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et nimetatud tegevus on kvalifitseeritav tarbijakaitseaduse § 7 preambulas sätestatud nõuete eiramisena.

Amet esitas Radiolinja Eesti ASile ja Tele 2 Eesti ASile kutse haldusõigusrikkumise protokoll koostamiseks ja haldusõigusrikkumise asja arutamiseks. Toimepandud rikkumine seisnes narkootikumi üldtuntud sümboli levitamises mobiiltelefonis kasutamiseks.

Tarbijakaitseaduse § 7 preambula sätestab, et kauba ja teenuse pakkumisel ja müümisel tarbijale peab müüja järgima üldisi kaubandustegevuse häid kombeid ja tavasid. Amet asus seisukohale, et mobiiltelefonis kasutatavate eelkirjeldatud logode levitamine müümise kaudu, samuti juhul, kui see toimuks tasuta, on vastuolus kaubandustegevuse heade kommete ja tavadega. Ühtlasi tegi Tarbijakaitseamet Radiolinja Eesti ASile ja Tele 2 Eesti ASile ettepaneku koheselt lõpetada õigusvastane tegevus, mida mõlemad äriühingud viivitamatult ka tegid.

REKLAAMISEADUSE JÄRELEVALVE

Reklaamialane järelevalve tugineb kas tarbijakaitseametnike otsestele järelevalvetoimingutele, see tähendab seadusega vastuolus olevate reklaamide avastamisele või ametile esitatud kaebustele.

Reklaamialase järelevalve juures tuleb märkida reklaamiseaduses sätestatud nõuete eiramise juhtude vähenemist ja rikkumiste struktuuri muutumist.

Korrastunud on tubakatoodete reklaam. Eelmisel aastal menetleti nelja sellist juhtumit. 2002. a sellelaadilisi rikkumisi ei tuvastatud. Ka selle valdkonna puhul tuleb nimetada eelnevatel aastatel rakendatud meetmete mõju, samuti asjaolu, et müügikohtades avalikustatava tarbijateabe osas kahtluste tekkimisel konsulteerivad avalikustajad Tarbijakaitseametiga.

Menetletud alkoholi reklaami keeldude ja piirangute eiramise arv on samuti vähenenud (10-lt 7-le).

Reklaamiseaduse rikkumiste vähenemise põhilise põhjusena tuleb rõhutada selles valdkonnas õigusteadvuse väljakujunemist, mis on suures osas eelneva perioodi, alates

1998. aastast järelevalve teostamise tulemus. Eriti kehtib see eelnimetatud valdkonda kohta, kus reklaami avalikustajate arv on piiratud ja nad avaldavad reklaami või teavet sageli ning avalikustajad teevad suhteliselt palju omavahelist koostööd.

Valdkondades, kus reklaami avalikustajaid on palju ja nad avaldavad reklaami suhteliselt juhuslikult ning nende vahel puudub igasugune koostöö, on teatud rikkumiste vähenemine küll toimunud, kuid oluliselt vähemal määral, kui eelnimetatud valdkondades.

Nii on menetletud eksitava reklaami juhtude arv vähenenud 13-lt 10-le, kõlvatu reklaami juhtude arv on jäänud endiseks.

Aastal 2002 ametile laekunud tarbijaavaldustes oli sagedamini väljendatud rahulolematust tingituna ebapiisavast või kahetimõistetavast informatsioonist reklaamis. Selliste reklaamide näol oli tegemist eksitavate reklaamidega ehk reklaamiseaduse § 4 rikkumisega.

Näitena võib tuua juhtumi, kus reklaamiti sooduskampaaniat, kuid puudus igasugune teave selle kestvuse kohta või juhtumi, kus igale kliendile kes ostab teatava summa eest tooteid, lubati teha kingitus. Lubatud kingitusi jätkus vaid esimesel päeval ostu sooritanud klientidele, kuigi kampaania kestvus oli terve kuu.

Enamus tarbijaavaldustest siiski ei andnud alust alustamiseks menetlust reklaamiseaduse rikkumise tunnustel.

Ametile esitasid avaldusi ka juriidilised isikud, seda võrdleva ja halvustava reklaami osas.

Järelevalve käigus menetleti ametis alljärgnevat juhtumeid:

Reklaamiseaduse § 4 (eksitav reklaam) rikkumine - kokku 13 juhtumit, millest kolmel juhul rikkumist ei tuvastatud. Märgekirju kokku 10.

- EMEX Estonian Metal Export – järgiti koheselt
- Hypermarket AS – aktsepteeriti
- OÜ Semiratio – järgiti koheselt
- Mobinest OÜ – järgiti koheselt
- Matkapunkt Pärnu Bussiliinid – esitati korrektne reklaam
- Kristin Matusebüroo – rikkumist ei tuvastatud
- Selveri Kaubanduse AS – puudutas kauba kujundust ja kaubamärgi vaidlust, rikkumist ei tuvastatud
- pensioni II samba reklaam – leiti, et ei ole tegemist rikkumisega
- Rotos Doors – rikkumine kõrvaldati
- Standoor – rikkumine kõrvaldati
- Assa Partner – rikkumine kõrvaldati
- Pärnu Konverentsid – rikkumine kõrvaldati
- AS STV – rikkumine kõrvaldati

Reklaamiseaduse § 5 (kõlvatu reklaam) rikkumine – kokku neli juhtumit, millest kahel juhul rikkumist ei tuvastatud. Märgekirju kaks. Menetluses oli:

- Eesti Tarbijate Keskühistu, Maksimarket – rikkumist ei tuvastatud;
- Sekspeditsioon – rikkumine kõrvaldati;
- Whiskas kassitoit TV 3es – rikkumist ei tuvastatud;
- Värska Vesi – rikkumine kõrvaldati.

Reklaamiseaduse § 7 lg 4 (rahatähe reklaamis kasutamine) rikkumine – kokku kaks juhtumit, millest ühel juhul ei tuvastatud rikkumist. Märgekirju üks.

- Tele 2 reklaamis – rikkumist ei tuvastatud;

- akende reklaam, millises kasutati 500 kroonise rahatähe sümbolikat. Peale meiepoolset telefonikõnet asendati kroon dollari kujundusega.

Reklaamiseaduse § 11 lg 3 (alkohoolse joogi reklaami üldregulatsioon) rikkumine. Tuvastati kaks rikkumist, mille kohta tehti märgukirjad.

- TV 3s A`le Coq õlle reklaam, mis sisaldas otsest üleskutset joogi ostmiseks – reklaam viidi märgukirja peale vastavusse seadusega;
- TV 3s Gin Sinebrycoff reklaam, mis sisaldas otsest üleskutset joogi ostmiseks – reklaam viidi märgukirja peale vastavusse seadusega.

Reklaamiseaduse § 12 (piirangud ja keelud kange alkohoolse joogi reklaamile) rikkumine. 2002. a tuvastati kaks rikkumist, mille kohta tehti üks ettekirjutus ja üks märgukiri. Ühe kohtuasja menetlus jätkus Tallinna Ringkonnakohtus, millise otsus vaidlustati Riigikohtus.

- kange alkohoolse joogi Ibis reklaam Eesti Telefoni portaalis NETI – reklaam kõrvaldati (märgukiri);
- kange alkoholi Saaremaa Viin reklaam Eesti Televisioonis – rahatrahv 80 000 krooni;

Tarbijakaitseamet tegi ETVle ettekirjutuse lõpetada keelatud ajal kange alkohoolse joogi reklaam. ETV täitis ettekirjutuse osaliselt. Tarbijakaitseamet esitas haldusõiguserikkumise protokoll Tallinna Linnakohtule. Viimane karistas õiguserikkujat rahatrahviga 80 000 krooni. ETV vaidlustas otsuse Tallinna Ringkonnakohtus, kus otsus jäi muutmata. ETV kassatsioonkaebusele Riigikohus menetlusluba ei andnud.

- Arente Grupp OÜ poolt avalikustatud kange alkohoolse joogi – viina Russkii Razmer välireklaam Narva maanteel ja äriühingu veebilehel – menetlus jätkub;

Tarbijakaitseamet tegi õiguserikkujale ettekirjutuse mõlema rikkumise lõpetamiseks. Õiguserikkuja vaidlustas ettekirjutuse. Tallinna Halduskohus asus seisukohale, et kummalgi juhul ei ole tegemist kange alkohoolse joogi reklaamiga ja tühistas ettekirjutuse. Tarbijakaitseamet asus seisukohale, et Halduskohtu otsus on täielikult motiveerimata ja esitas Tallinna Linnakohtule apellatsioonkaebuse. Menetluses.

Reklaamiseaduse § 13 (piirangud ja keelud lahja alkohoolse joogi reklaamile) rikkumine. Tuvastati kaks rikkumist, mille kohta tehti üks ettekirjutus ja koostati üks haldusõiguserikkumise protokoll.

- Saku õlle reklaam Eesti Televisioonis – rahatrahv 10 000 krooni;

Saku õlle reklaami näidati selleks mitteettenähtud ajal taliolümpiamängude otseülekan-des. Kuna ETV suhtes oli kohaldatud karistus haldusõiguserikkumise eest, saatis Tarbijakaitseamet haldusõiguserikkumise protokoll Tallinna Linnakohtusse.

- Amstel õlle reklaam TV 3s – ettekirjutus;

TV 3 näitas päevasel, st keelatud ajal, jalgpallinädala ülevaates õlle reklaami. Ettekirjutus täideti koheselt.

Reklaamiseaduse § 19 (hasartmängu ja hasartmängu koha reklaami keeld) rikkumine. Tuvastati neli rikkumist, mille kohta koostati üks haldusõiguserikkumise protokoll ja ühe kohtuasja menetlus jätkus Tallinna Ringkonnakohtus ja Riigikohtus. Tehti üks ettekirjutus ja üks märgukiri.

- AS Arge SCI (Play In) seadusevastane reklaam – rahatrahv 10 000 krooni;

Tarbijakaitseamet esitas 2001. a protokoll Tallinna Linnakohtule, kuna tegemist oli sama äriühingu korduva reklaamiseaduse rikkumisega. Kasiino väliskülgedele olid asetatud suureformaadilised hasartmängu inventari ja hasartmängu situatsiooni kujutavad pannoofotod. Linnakohus karistas õiguserikkujat rahatrahviga 10 000 krooni. Õiguserikkuja esitas apellatsioonkaebuse põhjendusega, et Tarbijakaitseametil puudus pädevus sellise protokoll koostamiseks ja hasartmängu korraldaja peab saama oma mängukohta tähistada. Tallinna Ringkonnakohus tühistas Linnakohtu otsuse seoses motiveerimatusena ja saatis asja uueks läbivaatamiseks Linnakohtule. Linnakohus tegi asjas uue otsuse jättes trahvimäära muutmata. Otsuse peale esitas õiguserikkuja uue apellatsioonkaebuse samadel motiividel. Tallinna Ringkonnakohus asus seisukohale, et Tarbijakaitseametil puudus protokoll koostamise pädevus, kuid AS Arge SCI poolt eksponeeritu on käsitletav reklaamina ja seetõttu seadusega vastuolus. Nii Tarbijakaitseamet, kui õiguserikkuja esitasid kassatsioonkaebuse, milles palusid Ringkonnakohtu otsuse muuta või tühistada. 07. jaanuari 2003. a otsusega tühistas Riigikohus Ringkonnakohtu otsuse ja saatis asja uueks läbivaatamiseks Tallinna Ringkonnakohtule. Otsuses on sedastatud, et Tarbijakaitseametil oli pädevus koostada haldusõiguserikkumise protokoll ja seetõttu Tarbijakaitseameti kassatsioonkaebus rahuldati. Arge SCI kassatsioonkaebus jäeti rahuldamata põhjendusega, et tegemist oli reklaamiga, mitte inimestele suunatud teabega ja hasartmängu ning hasartmängu koha reklaam on keelatud.

- AS IMG Kasiinod – tehtud ettekirjutus;

Rikkumise iseloom ja asja tehilolud samad, mis AS Arge SCI reklaamiseaduse rikkumise puhul, kuid kuna tegemist oli äriühingu poolse esmarikkumisega, koostati talle ettekirjutus. Õiguserikkuja vaidlustas ettekirjutuse Tallinna Halduskohtus. Halduskohus jättis kaebuse rahuldamata, leides, et Tarbijakaitseametil oli pädevus ettekirjutuse koostamiseks ja tegemist oli reklaamiga, mitte inimestele suunatud teabega ja hasartmängu ning hasartmängu koha reklaam on keelatud. Õiguserikkuja esitas apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule, milline asus seisukohale, et Halduskohtu otsus on põhjendatud ja õige.

- AS Olympic Casino – esitatud protokoll Tallinna Linnakohtule karistuse kohaldamiseks – asi on läbivaatamise staadiumis;

Olympic Casino asetas Park hotelli vahetusse lähedusse hasartmängu inventari kujutava reklaami. Kuna tegemist oli korduva rikkumisega, siis esitati Tarbijakaitseameti poolt haldusõiguserikkumise protokoll Tallinna Linnakohtule. Seni asja arutatud ei ole, ühel korral on istung edasi lükatud.

- AS Olympic Casino hasartmängu koha reklaam liiklusmärgi (viida) kujul – arvestades rikkumise vähest tähtsust tehtud märgukiri;

Reklaam kõrvaldati koheselt.

Reklaamiseaduse järelevalve

Tabel 25

Reklaamiseaduse sätete, mida on rikutud	Sätte sisu	Menetletud asjade arv (koos jätkuva menetlusega)	Tuvasstatuudid rikumiste arv	Tähelepannu juhiti ste (määratud)	Ehtepärritu ste arv	Kohtule esitatud õiguse-rikkumiste protokollide arv (koos jätkuva menetlusega)	Kohtaldatud rahatrahvide suurus, krooni
§ 4	Eksitav reklaam	13	10	10			
§ 5	Kõlvatu reklaam	4	2	2			
§ 7 lg 4	Rahatähtede kasutamine reklaamis	2	1	1			
§ 11 lg 3	Ostmisele või tarbimisele kutsuv alkoholi reklaam	2	2	2			
§ 12	Kange alkoholi reklaam	3	3	1	1	1	80 000
§ 13	Lahja alkoholi reklaam	2	2		1	1	10 000
	<i>Alkoholi reklaam kokku</i>	7	7	3	2	2	
§ 19	Hasartmängu reklaam	4	4	1	1	2	*10 000
	Kokku	30	24	17	3	4	100 000

*üks hasartmängu reklaami nõuete rikkumise asi on läbivaatamisel Tallinna Linnakohtus, istung ühel korral edasi lükatud.

Erinevates reklaami valdkondades menetluses olnud asjade arv aastatel 2000 - 2002

Tabel 26

	2000	2001	2002
Eksitav reklaam	6	13	10
Alkoholi reklaam	6	10	7
Hasartmängu reklaam	2	14	4
Kõlvatu reklaam	1	2	2
Rahatähtede kasutamine reklaamis	1	3	1
Tubakatoodete reklaam	2	4	
Toidu reklaam		1	
Võõrkeelne reklaam		1	
Kokku	18	48	24

8. TARBIJATE KAEBUSED

Tarbijakaitseametisse esitatud avaldused jagunevad oma sisult kaebusteks kaubandus- ja teenindusettevõtete kohta. Ametist teistele järelevalveasutustele lahendamiseks edastatud avaldusi ei liigitata.

Ametile esitati kokku 1763 avaldust, millest lahendati 1660 ja 26 suunati teistele asutustele. Maakondade lõikes esitatud avaldustest annab ülevaate tabel 27.

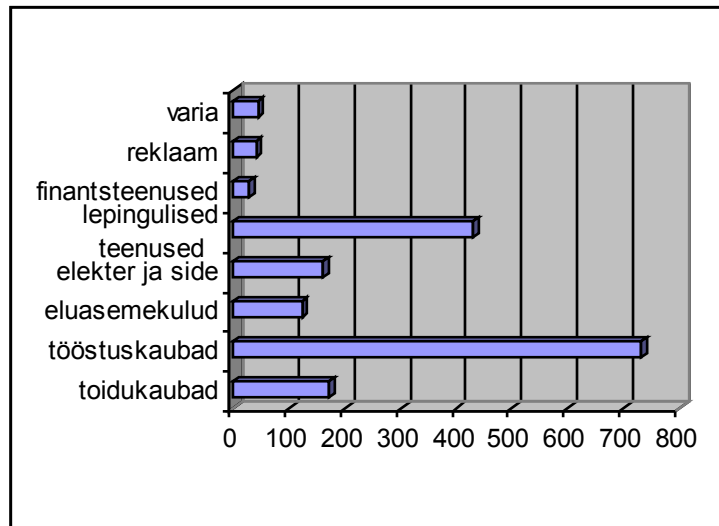
Tarbijate avaldused perioodil 01.01.2002-31.12.2002

Tabel 27

	T a l l i n n / H a r- j u	H i i m a	I d a- V i- r u	J ä r- v a	J õ- g e- v a	L ä ä- n e	L ä ä- n e- V i- r u	P ä r- n u	P õ l v a	R a p l a	S a a- r e	T a r- t u	V a l g a	V i l j a n d i	V õ- r u	K o- k- k u
Vastu võetud	156															
	6	1	33	11	17	17	4	16	5	7	23	38	7	10	8	1763
s.h. kaubandus	802		15	5	3	8	4	13	1	4	14	20	5	7	4	905
s.h. teenindus	754	1	14	3	8	8		3	4	3	7	18	2	3	4	832
s.h. edastatavad	10		4	3	6	1					2					26
	146															
Lahendatud	5		32	11	17	17	4	16	5	7	23	38	7	10	8	1660
s.h. kaubandus	756		14	5	3	8	4	13	1	4	14	20	5	6	4	857
s.h. teenindus	699		14	3	8	8		3	4	3	7	18	2	4	4	777
s.h. edastatavad	10		4	3	6	1					2					26
Menetluses	101	1	1													103

Kaupade kohta esitati 905 avaldust ehk 16,9% rohkem kui 2001. aastal. Ülevaade erinevate kaubagruppide kohta esitatud kaebustest maakondade lõikes on esitatud lisas 5.

Teenuste kohta esitati 832 avaldust ehk 12,0% rohkem kui 2001. aastal. Ülevaade erinevate teenuste kohta esitatud kaebustest maakondade lõikes on esitatud lisas 6.



Joonis 4. Tarbijakaitseametisse esitatud avaldusi 2002.a.

Toidukaupadest on raske esile tuua mõnda kaubagruppi, mis põhjustab teistega võrreldes rohkem kaebusi.

Tööstuskaupade sortiment on väga lai ning avaldusi esitati suhteliselt palju. Probleeme tekitas tootmisdefektide ilmumine garantiitähtajal, s.o seadusjärgse kaheaastase pretensiooni esitamise tähtajal või müügigarantii tähtajal. Võlaõigusseadus jõustus 1. juulil 2002 ning avalduste lahendamisel tuli jälgida, millisel ajahetkel oli kaup ostetud ning millise seaduse järgi probleem kuulus lahendamisele. See tekitas nii tarbijates kui müüjates piisavalt segadust. Selgitust vajasisid uued mõisted võlaõigusseaduses, sõna “garantii” kadumine harjunud kontekstist ning kaheaastase pretensiooni esitamise tähtaja jagunemine kaheks osaks. Müügi järgse esimese kuue kuu jooksul eeldatakse tootmisdefekti olemasolu ostu-müügi momendil. Tarbijatele ei meeldi, et uue seaduse järgi on müüjal õigus otsustada, kas ostetud kaup parandada või asendada. Raha tagasisaamine esimese ringi võimalike lahendite hulka üldjuhul ei kuulu.

Tööstuskaupadest olid jätkuvalt esikohal jalatsid 153 kaebusega. Kaebuste suure arvu tõttu käsitleme alljärgnevalt jalatsitega seotud probleeme üksikasjalikumalt.

Tarbija pöördub ametisse tavaliselt siis, kui ta ei nõustu ekspertiisi otsusega. Avalduste alusel tehti jalatsitele kordusekspertiise 15 korral, sest tarbijad ei nõustunud esimese ekspertiisi otsusega. Kandmisvigade tõttu leidis viiel korral kinnitust esimese ekspertiisi tulemus. Kümnel juhul oli kordusekspertiisi tulemus vastupidine esimesele ning seaduse järgi kuulub sellisel juhul vaidluse lahendamine kohtu pädevusse. Tootmisvigade korral lahenesid asjad tarbijale soodsalt.

Tarbijakaitseamet, kui kohtuväline menetleja, suutis paljudel juhtudel siiski saavutada müüjaga kompromisslahendi, kas siis uue ekspertiisi tellimisega või asja arutamise korraldamisega.

Kandmisvigade tõttu leidis viiel korral kinnitust esimese ekspertiisi tulemus. Kümnel juhul oli kordusekspertiisi tulemus vastupidine esimesele. Jalatsitel olid tootmisvead ja tarbija kaebus lahenes positiivselt.

Kaebustes toodi välja järgmised põhjused:

- mittenõustumine ekspertiisi otsusega
- kaupluse keeldumine ekspertiisi tellimisest
- kaupluse keeldumine avalduse vastuvõtmisest

- müüjate ebaviisakas käitumine ja soovimatus tarbija probleemi lahendada
- tarbijale vale teabe edastamine kaupluse poolt (nt et hooajalise allahindluse korral ei ole allahinnatud jalatsile õigust esitada pretensiooni isegi tootmisvea ilmnemisel)
- tarbijale puuduliku teabe edastamine kaupluse poolt (nt jalatsite lagunemine külma ilmaga kandmisel, kuna müümisel tarbijat sellest ohust ei teavitatud)
- ekspertiisi väga aeganõudev teostamine
- keeldumine tarbija nõustamisest (nt tarbija soovib teada, kuidas probleemile sobiv lahendus leida)
- rahulolematuse jalatsiparanduse kvaliteediga

Analüüsid jalatsite kohta esitatud avaldusi, võib peatuda järgmistel põhjustel:

- tarbijale pakutavad jalatsid ei ole alati sobivad meie kliimas kandmiseks
- jalatsi hinna ja kvaliteedi suhe ei ole alati vastavuses
- müüja teadmised õigusaktidest ja kaubatundmisest on nõrgad
- müüja ei oska tarbijaga suhelda
- tarbija ei suhtu jalatsisse sõbralikult (st ei hoolda ja ei kuivata korralikult või ei hoolda üldse)
- tarbija kannab tänaval ebasobivaid jalatseid (nt väga kõrgete kontsadega või õrnast nahast kingad ja saapad ei pea vastu kandmisele igapäevase tavajalatsina)
 - tarbija on valinud vale suurusega või tema jalale sobimatu mudeli

Kõige rohkem laekus avaldusi AS Suurtüki NK kohta. Rikkumiste esinemisel tehti müüjatele hoiatusi, ettekirjutusi ja trahve.

Võrreldes eelmise aastaga on jalatsid märgistatud paremini ja enamus müüjaid on teadlikud kehtivatest nõuetest.

Jalatsite peamistes osistes kasutatavate materjalide märgistamise õigsust kontrolliti põhiliselt nendes jalatsikauplustes, kus pretensioonide lahendamise oli probleeme. Üksikutel jalatsipaaridel oli märgistus proovimisega ära tulnud.

Teenustest esitati kõige rohkem kaebusi lepinguliste teenustööde kohta (431), millele järgnesid elektri- ja sideteenused (162) ja eluasemekulud (124) kaebusega.

Järgnevalt käsitleme lühidalt erinevate teenuste kohta esitatud avalduste sisu ja nende lahendamist.

Universaalteenused

Eluasemekulud. Avaldusi esitati 124, sh vesi ja kanalisatsioon 45, küte 50, gaas 10, hooldustööd 12, maksed 7 (prügivedu, maamaks, üldelekter, lift jms).

Palju kaebusi esitati BREM Haldus tütarfirmade (Pae KVH AS, Südalinna KVH AS, Kristiine KVH AS, AS Himalaya) vastu. Kõige rohkem (52) laekus kaebusi AS Minu Vara tegevuse kohta.

Läbivaks probleemiks oli tarbijate rahulolematuse kulude jaotamise aluste kohta korterite lõikes, eelkõige selliste tooteliikide nagu lift, prügivedu, üldvesi ja üldelekter.

AS Minu Vara on mitmel juhul vastu võtnud tarbijavaenulikke otsuseid. Näiteks teatas aktsiaselts märtsis oma klientidele, et korteriomanikega varemsõlmitud elektrienergia ostu-müügilepingud on kehtetud ning korterisiseseid elektriarvestite näite ei aktsepteerita. Pisut hiljem saadeti AS Minu Vara klientidele teave, et tasaarvestusele ei kuulu arvestusliku veekulu vahe jaotamise käigus tekkivad ettemaksud.

Vajades hinnangut konkurentsi olukorra kohta kinnisvarahalduse turul, pöördus amet novembris järelepärimisega Konkurentsiameti poole. Tarbijakaitseametit huvitas eelkõige AS Minu Vara võimalik kaubaturgu valitseva ettevõtja staatus tarbijale kinnisvarahaldus- ja hooldusteenuse osutamisel Tallinnas ja selle lähiümbruses. Konkurentsiameti arvates ei ole praegu vajadust alustada uut kinnisvaraturu uuringut, kuna analoogne uuring viidi läbi 2002 aprillis.

Elektrienergia. Energiaettevõtete (Eesti Energia AS, F-elekter, Fortum Läänemaa AS ja Fortum Viimsi AS) kohta esitati 59 avaldust. Kõige rohkem kaebusi põhjustasid:

- arved (õigsus, tariifid, mõõtmise täpsus, hinna ja kvaliteedi suhe jms)
- liitumislepingud

Palju pöördumisi oli seotud tarbija ja energiaettevõtte vahel sõlmitavate lepingute tingimustega. Müüja ja ostja õigused ning kohustused ei ole tasakaalus. Tarbijale pannakse liiga suured kohustused, samas on energiaettevõtte õigused ebamõistlikult laiad.

Osa kaebustest käsitleb pinge kõikumisi ning standardi nõuete täitmatajätmist energiaettevõtte poolt. Sellest tulenevad materiaalse kahju nõuded (nt kodumasinate läbipõlemisel).

Kaebusi põhjustas elektripaigaldiste kohustusliku tasulise kontrolli kehtestamine. Hiljem muudeti see siiski vabatahtlikuks.

Rahul ei oldud Eesti Energia AS poolt aasta algul korraldatud lepingute sõlmimise kampaaniaga, mis põhjustas suuri järjekordi klienditeeninduse punktides.

Võlgade sissenõudmiseks jätkas Eesti Energia AS elektrienergia väljalülitamist võlgnikest koduklientidel.

Transporditeenused

Seoses transporditeenustega esitati ametile 64 tarbijakaebust.

Avaldajate põhilised probleemid:

- bussijuhid ei jälgi sõidugraafikut
- bussid on puhastamata
- bussijuhid ei müü pileteid
- bussid ei ole tehniliselt korras
- bussijuhid suitsetavad sõidu ajal ning suits levib salongis
- bussid on külmad

Avaldusi on esitatud ka marsruutaksode kohta:

- sõidugraafikust ei peeta kinni või jätab takso üldse liinile tulemata
- võetakse peale rohkem reisijaid kui on istekohti
- busside väljumise asukohad ei rahulda sõitjaid

Palju avaldusi esitati AS Sebe peale. Tõenäoliselt on avalduste taga teine transportteenuseid pakkuv firma AS Taisto. Toimub võitlus turu hõivamisel kahe transportfirma AS Sebe ja AS Taisto vahel. Ameti arvates on AS Taisto huve esindavate avalduste võimalikuks fabritseerijaks Arne Otter. Nimetatud fakti kinnitab ka aasta vältel meedias avaldatud materjal.

Transporditeenuste osutamist reguleerib ühistranspordiseadus, mille kohaselt otsest järelevalvet korraldab kohalik omavalitsus ja maavalitsus. Tarbijakaitseametisse esitatud avaldused ongi lahendatud koostöös kohaliku omavalitsuse ja transpordifirmadega.

Finantsteenused

Finantsteenuste kohta esitati ametile 28 erineva sisuga tarbijakaebust. Iseloomulikuid teemasid:

- pangalaenu
- krediitkaardid
- sularaha sissemaksed
- krediidikonto sulgemine
- lisatasu nõudmine kaupluses kaardimakse võimaluse eest
- täitemenetlus

Valdavalt olid probleemid seotud pangalaenu ja krediitkaartidega. Näiteks keeldus pank tarbijale pikendamast krediitkaardi kasutuslepingut, kuid oma otsust ei põhjendanud. Ameti vahendusel andis pank tarbijale vajaliku selgituse.

Pealiskaudne tutvumine lepinguga on kujukas näide sellega kaasnevatest ebameeldivustest. Pank lõpetas tarbijaga ühepoolselt krediidilepingu, tuues põhjuseks püsimate tagasimakse tähtaja eiramise ning sellega kaasneva võlgnevuse. Tarbija ei olnud selle otsusega nõus ja viitas omapoolse kohustuse igakuisele täitmisele. Avalduse menetlemisel selgus, et tarbija ei tundnud lepingutingimusi. Vastavalt lepingule pidi igakuine püsimate automaatselt tarbija arveldusarvelt krediidiarvele minema. Tegelikult nappis arveldusarvel raha ning tarbija tegi sularahasissemakse krediidikontole. Lepingutingimuste kohaselt pank sellist sissemakset püsimateksena ei käsitlenud ja tekkiski võlgnevus. Tarbija oleks pidanud enne allkirjastamist lepingutingimusi hoolikamalt lugema ja vajadusel küsima täiendavat teavet.

Mööbli tellimine

Mööbli kohta esitati ametile 32 pretensiooni. Põhilised viidatakse:

- lepingu tähtaegadest ei peeta kinni, täitmisega venitatakse 2 – 3 kuud üle kokkulepitud aja. Põhjuseks on mööbli tellimine teistest riikidest. Firma ei saa lepingut tarbija ees tähtajaliselt täita, sest veose komplekteerimine võtab palju aega. Ettevõtte ei ole kasulik pooltühja autoga ühest riigist teise sõita. Põhiline hankija on Poola
- kõrvalekaldumised algsest tellimusest. Mööbel ei vasta tellija mõõtmetele, värvitoon kokkulepitule
- paigaldamisel selgub, et mööbel vastab küll tellimusele, kuid ei sobi ruumi
 - klient ei ole rahul kvaliteediga. Esinevad mehhaanilised defektid, mille tekkepõhjust on raske kindlaks määrata (spooni vead, pehme mööbli kattematerjal ei ole korralikult pingutatud jms)

Kõige rohkem avaldusi (5) esitati OÜ TALISVET mööblile. Nendest neljal juhul ei peetud köögimööbli tellimisel kinni lepingu tähtaegadest. Firmad ei saa oma hankijalt tähtaegselt detaile, furnituure jms, mis peamiselt tuuakse Eestisse sisse. Kolmele tarbijale tagastati mööbli eest ettemakstud raha. Ühel juhul olid seinaseksiooni detailid osaliselt praagid. Peale arvukaid telefonikõnesid ja korduvat avalduste arutamist nii Tarbijakaitseametis kui ka Talisveti esindajate juures lahenesid kõik kaebused positiivselt.

Ehitusremonttööd, toodete valmistamine

Palju kaebusi esitatakse tellitud uste ja akende valmistamise, nende paigaldamise, aga ka remonttööde kvaliteedi kohta. Tundmata huvi lepingu sõlmimise vastu, maksab tarbija töö tellijana kergekäeliselt tundmatule teenuse pakkujale käsiraha, mille suurus on

mõnedel juhtudel piisavalt suur. Ei küsita isegi pakkujate kontaktandmeid, mistõttu on võimatu neid hiljem leida.

Taoliselt on käitunud ka osa füüsilisest isikust ettevõtjaid. Praktikale toetudes võib väita, et nimetatud ettevõtjad sõlmivad töö tegemiseks harva kirjaliku lepingu. Tarbija nõustumine töö tegemisega lepingut sõlmimata raskendab vaidluse tekkimisel õiglase lahenduse leidmist, sageli teeb selle üldse võimatuks.

Otseselt on tarbijat petnud plastakende valmistaja OÜ Estaken. Registreeritud aadressilt on osaühing lahkunud, järelpärimistele ei vasta ning ettemaksuna võetud raha on tänaseni tagastamata. Praegu tegeleb tarbija võlanõude sissenõudmisega Julianus Inkasso agentuuri AS.

Plastakende paigaldamisega kaasnevad paneelelamutes kahjulikud kõrvalmõjud. Liigse hermeetilisuse tõttu halveneb korteri ventilatsioon, see omakorda mõjub tervisele. Neid puudusi on valmistajad püüdnud kõrvaldada akende konstruktsiooni täiustamisega (õhuklapi paigaldamine).

Kaebusi põhjustavad veel tellimuste täitmise tähtaegade eiramine, valmistatud toodete ja nende paigaldamise kvaliteediga mittenõustumine, garantiiajal ilmnenud puudused jms.

Spetsialiseerunud ettevõtjatega suudetakse vaidlused mõlemale poolele siiski vastu võetavalt lahendada.

Õpe ja täiendõpe

Seoses õppekorraldusega esitasid Eesti Kõrgema Kommertskooli üliõpilased ametile kaks kaebust. Need käsitlesid üliõpilaste üleviimist päevasest õppevormist õhtusse vastu õppurite tahet. Üliõpilased leidsid, et nende ja EBSi vahelisi lepingutingimusi on rikutud. Lepingu järgi kohustus EBS üliõpilast koolitama bakalaureuse õppekava kohaselt statsionaarõppes. Palusime Haridusministeeriumilt hinnangut lepingu kohta. Kuna ministeerium leidis, et statsionaarse õppe definitsioon ei ole seadusandluses selgelt ja üheselt määratud ning sellele mõistele sisu andmine on ülikooli pädevuses, siis ei ole EBS lepingut rikkunud. Edaspidine vaidlus väljus Tarbijakaitseameti pädevusest.

Ajalehtede, -kirjade ja muude trükiste tellimine

Trükiste kojukanne teatud Tallinna piirkondades põhjustas pidevaid kaebusi. Tingituna postiljonide vähesusest ja nende suurest töökoormusest, ei saanud tarbijad tellitud väljaandeid õigeaegselt kätte. AS Ekspress Posti poolt kompenseeriti tarbijatele sellisel juhul saamata jäänud trükiste periood uue tellimusega. AS Express Post on lubanud Tarbijakaitseametile parandada oma töökorraldust ja vältida probleemide tekkimist.

Palju kaebusi laekus posti teel osadena tellitava raamatu "Koduarsti ABC" kohta. Probleemseks osutus asjaolu, et raamatut pakkuval firmal puudus võimalus tõendada, kas tarbija oli saadetise kätte saanud või mitte. Sellest tulenesid vaidlused tasumise osas. Amet jäi seisukohale, et tellimuskviitungi täitmisega on tarbija nõustunud lepingu tingimustega ja tegemist on poolte omavahelise vaidlusega.

Sideteenused

Kaabellevi ja Internetiteenuse kohta esitati 32 kaebust, millised lahendati koostöös Sideametiga. Koostöölepingu alusel kuuluvad Tarbijakaitseameti pädevusse kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenust pakkuva ettevõtja (operaatori) poolt tarbijaga sõlmitud lepingutingimuste sellised rikkumised, mis käsitlevad arveldamist, teenuse hinda ja lepingutingimustest tulenevaid küsimusi, mis ei ole seotud tehniliste probleemidega. Tehnilised probleemid kuuluvad Sideameti pädevusse.

Tarbijate esitatud kaebused kaabellevifirmade pakutavate Interneti- ja kaabelleviteenuste kvaliteedi ning tehniliste küsimuste kohta, edastati menetlemiseks Sideametile.

Palju kaebusi oli AS Starmani poolt esitatud arvete kohta, sh arvete õigeaegse kättesaamise, arveldamise ebaõigsuse ja arvete mittetähtaegse tasumise tõttu esitatud viivistega. Kaebusi esitati ka AS Starmani klienditeeninduse kohatise ebakompetentsuse peale.

Ameti nõudmisel tehti põhjendatud kaebuse korral firma poolt tasaarvestus ja kõrvaldati vead. Sügisel toimus kohtumine AS Starmani esindajaga, kus arutati tarbijate saagenud kaebuste tekkepõhjusi ning aktsiaseltsi suutmatust probleeme klienditeeninduse tasemel lahendada. Firma lubas tõsta klienditeeninduse taset ning selgitas, et kaebuste suur arv on osaliselt seotud nende turuosa järsu kasvuga ja sellest tekkinud kohatise suutmatusega probleeme lahendada.

Telefoniteenuste kohta esitati 65 kaebust. Sügisel alustas Tarbijakaitseamet koos Sideametiga lahenduse otsimist mobiiltelefonivõrgu operaatorite ja AS Eesti Telefoni sidumishindade alandamiseks. Arutelu jätkub 2003.aastal.

Peamised probleemid olid seotud arvete õigsuse ja lepingute ebaõige tõlgendamisega.

Tarbijakaitseameti pädevuses on nõuda ettevõtjalt lepingute ning arvete koopiate esitamist ja anda nende põhjal arvamus, kas tegemist on tarbija õiguste rikkumisega.

Tarbijad vaidlustasid AS Eesti Telefoni poolt esitatud arve osas, kus kõnede väljavõttest selgus, et tarbija telefoninumbrilt oli võetud tema teadmata kõnesid tasulistele telefoninumbritele. Järelepärimisel selgus, et sellised kõned on firma arvutisüsteemis registreeritud ja kuuluvad tarbija poolt tasumisele. Tihti selgus, et kõne võtja oli tarbija teadmata mõni tema pere liige.

Ametile esitati mitmeid kaebusi AS Eesti Telefoni poolt pakutavate Interneti sissehelistamisteenuste kasutamise kaasnivate suurte arvete kohta. Näiteks sai tarbija märtsis arve, mille järgi oli võetud tema telefonilt rahvusvahelisi kõnesid Guinea-Bissasse 4123 krooni eest. Põhjuseks oli ühenduse võtmine välismaal asuvasse tasulisesse serveritesse, lugemata enne käsu andmist läbi, kas on tegemist tasulise või tasuta leheküljega. Enamasti oli külastatud pornograafilisi Internetilehekülgi. Taoliselt võetud ühendused maksustatakse AS Eesti Telefoni poolt rahvusvahelise kaugekõnedena ja kuuluvad tarbija poolt tasumisele.

Tarbijakaitseamet on väljastanud pressiteate, milles juhtis tarbijate tähelepanu Interneti kasutamise seotud ohtudele.

Sügisel tegi amet kohustusliku ettekirjutuse infoliinidele (AS Eesti Info Keskus – osutab teenust lühinumbril 1181, AS Ekspress Hotline – osutab teenust lühinumbril 1182, AS Numbriinfo – osutab teenust lühinumbril 1184 ja AS Infoatlas – osutab teenust lühinumbril 1185), kes ei teavita nimetatud telefoninumbritele helistavatele tarbijatele, et tegemist on tasulise infoliiniga.

Tarbijakaitseamet asus ettekirjutuses seisukohale, et helistades infotelefonile, peab tarbijale olema kättesaadav info selle kohta, et tegemist on tasulise infoliiniga. Juhul, kui tarbija soovib saada täiendavat teavet konkreetse minutihinna kohta, on teenuse osutaja kohustatud teda sellest teavitama. Ameti ettekirjutus täideti.

Mobiiltelefonide kohta esitati 54 kaebust. Läbivaks probleemiks olid akud. Tavaliselt määrati ekspertiisiga kindlaks niiskusekahjustused, millele aga pretensiooni esitamise võimalus ei laiene.

Mõned kaebused esitati sõlmitud töövõtulepingute kohta. Siia kuuluvad tööturuteenuse pakkumise legaalsus ning tööotsijale töö tagamine. Praegu puudub veel pretsedent kohtulahendi näol, kus ettevõtte on pakkunud tööturuteenust, omamata selleks luba. Amet esitas materjalid prokuratuurile.

Pakettreisid

Reisikorraldajate ja reisibüroode tegevuse kontrollimisel algatati väärteomenetlus kaheksa reisiteenust pakkuva ettevõtja suhtes, neist viiele määratud trahvid olid kokku 28 600 krooni. Ettevõtjad rikkusid turismiseaduse § 8 ja § 15 nõudeid, tegutsedes ilma nõuetekohase registreerimiseta ja tagatiseta.

Osaihingu Viru Reisid suhtes algatati üldmenetlus tarbijate avalduste alusel. Menetlemisel selgus, et OÜ Viru Reaside pakutud teenus ei vastanud tarbija poolt tavaliselt eeldatavatele tarbimisomadustele. Sellega rikutigi tarbijakaitseaduses teenusele sätestatud nõudeid. OÜ Viru Reasidele määrati rahatrahv 25 000 krooni. Tehniliselt mittekorras bussi tõttu muudeti reisiprogrammi. Tunnistajate ütlustele toetudes asetati reisijad liikluseeskirjade rikkumise tõttu mitmel korral eluohtlikku olukorda (nt kiiruse ületamine, punase tulega ristmiku ületamine, öine sõit gabariittuledega, bussi seiskamine mäkketõusul kasutamata seisupidurit – avariiohtliku olukorra likvideeris giid! jms).

Järelevalve korras rakendas Tarbijakaitseamet esimest korda turismiseadusest tulenevat õigust ja kohustust reisikorraldaja poolse täitmata jäänud kohustuse hüvitamiseks mõeldud tagatise rakendamise näol.

Tarbijakaitseameti 5. juuni 2002 pressiteates teavitati tarbijaid, et ametile on esitatud mitmeid avaldusi seoses klientide ees täitmata jäänud kohustustega OÜ RRA Reaside poolt. Amet palus esitada vajalikud dokumendid neil tarbijail, kellel oli nõudeid nimetatud reisikorraldaja vastu.

RRA Reisid vastu esitasid kaebuse 18 tarbijat nõudesummas 150 000 krooni. Nõuete rahuldamiseks esitas amet need väljamaksmiseks tagatise andnud Nordea Kindlustusele, kes maksis tarbijatele välja nõuded 60% ulatuses. Tagatise kogusumma oli 100 000 krooni.

Turismiteenused

Turismiteenust osutavate ettevõtete kohta esitati 63 kaebust. Põhilised kaebused olid seotud odavate reisipakettidega nn bussireisidega. OÜ Viru Reisid tegevuse peale kaevati neljal korral. Sageli ei vastanud sõiduk nõuetele (ventilatsioon, tehnilised rikked). Seetõttu jäeti reisiprogrammides ära mitmed külastused, muudeti programme ning hilinevi sihtpunktidesse.

Reisikirjeldused ei vastanud osaliselt tegelikkusele. Näiteks pakuti reisikirjelduses liivaranda, kuid kohapeal selgus, et ranna oli märtsitorm ära viinud!

Sageli ei olnud tarbijad rahul turismifirma poolt pakutavate majutustingimustega. Inimeste ootused olid reisile asudes kõrgemad. Reisijad ei teadvustanud endale, et näiteks Türgis ei vasta hotellid Euroopa standarditele.

Tarbija avaldused vaadatakse läbi tarbija ja reisikorraldaja juuresolekul. Reeglina leitakse kompromisslahendus. Reisikorraldaja kas hüvitab teatud osa reisi maksumusest või annab võimaluse osaleda tulevastel reisidel teatud hinnasoodustusega.

9. KOHTUASJAD

Tarbijate õiguste kaitsmine tsiviilkohtumenetluse korras

Üksiktarbijate õiguste kaitsmine tsiviilkohtumenetluse korras toimus kuni 01. juulini 2002. a tarbijakaitseaduse § 12 lg 1 alusel, milline sätestas Tarbijakaitseameti vastava õiguse. Sama paragrahvi lõikes 3 nähti ette, et see õigus on ühtlasi Tarbijakaitseameti kohustus. Alates nimetatud kuupäevast jõustusid tarbijakaitseaduse muudatused, mille alusel Tarbijakaitseamet ei oma enam vastavat õigust ning kohustust.

Tsiviilasju, milles tehti 2002. aastal otsus või mille menetlus jätkub või ei ole veel alustatud, on kokku 17.

Kokku lõppes menetlus esimese ja teise astme kohtutes 2002. a 13 tarbija huvide kaitsega seonduvas tsiviilasjas. Neist positiivse lahenduse leidis 12 asja, millest üks on vaidlustatud.

Ühe asja läbivaatamine Tallinna Linnakohtus jätkub.

Kahe asja menetlust ei ole veel alustatud. Neist ühes on müüja, OÜ Aliros Eesti, ja tarbija vahel sõlmitud eelkõkkulepe vaidluse lahendamiseks kohtuvälises korras.

Nelja esimese astme kohtus tarbija kasuks tehtud otsuse peale esitati apellatsioonkaebus Tallinna Ringkonnakohtule. Kolm asja on ringkonnakohtus läbi vaadatud ja esimese astme kohtu otsus jäetud muutmata, üks asi on läbivaatamisel.

Menetletud või menetluses olevast 15 tsiviilasjast moodustavad jalatsitega seonduvad asjad ligi poole. Selliseid oli kokku seitse. Ka kaks kohtuasja, mis ei leidnud lahendust tarbija kasuks, on seotud jalatsitel esinenud puudustega. Jalatsitega seonduvate hagide hind jäi 1000 ja 3000 krooni vahele. Samasse vahemikku jäid ka teised hagid, välja arvatud kuus allpool käsitletut.

1. 2002. a jõudis lõpuni ka eelneval aastal alustatud ja senini suurima hagi hinnaga tsiviilasi, millises Tarbijakaitseamet on üksiktarbija õigusi kaitsnud.

Perekond Beek sõlmis Holiday Corporation Grupiga lepingu **puhkuseosaku** (vastavalt hiljem jõustunud võlaõigusseadusele ehitise ajutise kasutamise leping) omandamiseks. Perekond Beek ahvatleti lepingu sõlmimisele pettusega. Puhkuseosakut reklaamiti kui täiesti likviidset, st probleemivabalt võõrandatavat. Peale selle selgitati neile, et osaku hind pidevalt kasvab, millest tulenevalt osaku omandamine on kõige kindlam raha paigutamise viis. Osaku hinnaks oli 12 200 USA dollarit. Vahetult peale lepingu sõlmimist mõistsid tarbijad, et sõlmitud leping ei taga raha, mis nad olid saanud parvlaeva Estonia katastroofi tõttu orbudeks jäänud lapselaste kasvatamiseks, otstarbekat paigutamist ja säilimist.

Tarbijakaitseamet püüdis Holiday Corporation Grupiga leida küsimusele kohtuvälist lahendit, kuid tulutult. Seetõttu esitas amet 2000. aastal hagi Tallinna Linnakohtule. Tallinna Linnakohus rahuldab 2001. a hagi. Holiday Corporation Grupp esitas apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule, milline jättis 2002. a esimese astme kohtu otsuse muutmata.

Tarbija ja Holiday Corporation Grupp leppisid kokku tagastamisele kuuluva raha ositi tasumises ja käesolevaks on perekond Beek lapselaste kasvatamiseks mõeldud rahast enamuse tagasi saanud.

2. Hagi hinna suuruse poolest teises hagi, hinnaga 102 096 krooni, mis oli tarbija Carmen Ebbensgaardi huvide kaitseks esitatud Tartu Maakohtule OÜ Femar Grupp

vastu, tegi kohus asjas otsuse tarbija kasuks. Tarbija tellis **köögimööbli**, mida ta senini saanud ei ole.

3. ja 4. Kaks hagi on erinevate tarbijate huvide kaitseks esitatud AS Inos vastu. Tarbijad andsid oma **arvutid** parandusse, kuid tagasi ei ole neid saanud. Hagi hinnad on vastavalt 14 134 ja 11 840 krooni. Esimene hagi lahendati tagaseljaotsusega tarbija kasuks, teine ootab läbivaatamise järjekorda Tallinna Linnakohtus.

5. Suurima arvu tarbijate huvide kaitseks esitati hagi Ühinenud Kirjastuste AS kui **Kunstileksikoni** väljaandja vastu. Hagis nõuti Tarbijakaitseameti poole pöördunud 70 tarbijale leksikonide väljaandmist, mida kirjastus kohtuotsuse alusel ka tegi.

6. OÜ Aliros Eesti, olles võtnud tarbijalt ettemaksu 7500 krooni pehme mööbli eest, ei valmistanud **mööblit** lepingukohaselt (erinevatel esemetel erinevat värvi nahk). Tarbija nõudis lepingu lõpetamist, millest müüja keeldus. Pärast hagi kohtusse esitamist hakkas müüja otsima kohtuväliselt lahendit. Istung määratud märtsikuusse. Tarbija eelnev nõusolek kohtuväliseks lahendiks olemas.

TSIVIILASJAD KOKKU, milles 2002. a jõustus otsus või mille menetlus jätkub või esitatud hagi menetlemist ei ole veel alustatud

Kokku tsiviilasju	17
Sh selliseid, mille menetlemist ei ole alustatud	2
Sh selliseid, milles tehtud on jõustunud kohtuotsus	13
Sh selliseid, milles menetlus esimese astme kohtus jätkub	1
Sh selliseid, mille esimese astme kohtu tarbija kasuks tehtud otsus on vaidlustatud	1

JÕUSTUNUD KOHTULAHENDITE TULEMUSTE STRUKTUUR TSIVIILASJADES

Jõustunud kohtuotsuseid	13
Sh tarbija kasuks	11
Sh tarbija kahjuks	2

VAIDLUSTATUD ESIMESE ASTME KOHTU LAHENDID TSIVIILASJADES

Vaidlustatud Ringkonnakohtus kokku	4
Sellest lahendatud tarbija kasuks ja kohtuotsus jõustunud	3
Menetlus jätkub	1

VAIDLUSTATUD LEPINGUD NENDE OBJEKTI KAUDU

Objekt	Hagide üldarv	Positiivne lahend	Negatiivne lahend	Vaidlustatud	Menetluses	Menetluse ootel
Jalatsid	7	4	2		1	
Rõivad	2	1		1		
Arvutid	2	1				1
Mööbel	2	1				1
Elektroonika	2	2				
Puhkuseosak	1	1				
Entsüklopeedia	1	1				
Kokku	17	11	2	1	1	2

HALDUSÕIGUSERIKKUMISE JA VÄÄRTEO ASJAD KOKKU, milles Tarbija-kaitseameti poolt esitatud protokollil alusel 2002. a jõustus kohtuotsus või mille kohtumenetlus jätkub 2003. aastal.

Objekt	Asjade üldarv	La-hend jõustunud kohtuotsuse-na	Mää-ratud raha-trahv	Me-net-lus jät-kub
Alkoholi- ja tubakaseaduse nõuete rikkumine	36	35	35	1
Turismiseaduse nõuete rikkumine	4	4	4	
Reklaamiseaduse nõuete rikkumine	4	3	3 ¹	1
Toiduseaduse nõuete rikkumine	3	2	2	1
Energiaseaduse nõuete rikkumine	2	2	2	
Võltsitud kaubaga kauplemine	1	1	1	
Ettekirjutuse mittetäitmine	1	1	1	
Kokku	51	48	48	3

¹ – ühes asjas lõppes menetlus 07. jaanuaril 2003. a Riigikohtus.

RIIGIKOHTU TASANDINI VAIDLUSTATUD OTSUSED HALDUSÕIGUSERIKKUMISE JA VÄÄRTEO ASJADES

Objekt	Asjade üldarv	Ei antud menetluluba	Kohtuotsus jäetud muutmata
Alkoholi- ja tubakaseaduse nõuete rikkumine	3	2	1
Reklaamiseaduse nõuete rikkumine	2	1	1 ¹
Ettekirjutuse mittetäitmine	1	1	
Kokku	6	4	2

¹ – menetlus lõppes 07. jaanuaril 2003.a Riigikohtus.

HALDUSKOHTUS VAIDLUSTATUD HALDUSÕIGUSE ASJAD, milles 2002. a jõustus kohtuotsus

Objekt	Asjade üldarv	Akt või toiming tunnistatud seaduslikuks	Akt või toiming tühistatud
Ettekirjutused	3	3	
Toiming	1		1
Kokku	4	3	1

RIIGIKOHTU TASANDINI VAIDLUSTATUD OTSUSED HALDUSÕIGUSE ASJADES

Objekt	Asjade üldarv	Ei antud menetluluba	Kohtuotsus jäetud muutmata
Ettekirjutused	1	1	
Kokku	1	1	

10. ÕIGUSLOOME

2002. aastaga võrreldavat aastat tarbijakaitsega seonduvate õigusaktide kehtestamise või muutmise aspektist lähtudes ei ole seni olnud ja tõenäoselt ei saa ka järgnevate aastakümnete jooksul tulema.

1. jaanuarist jõustus kolm seadust **avaliku õiguse valdkonnas** – **haldusmenetluse** seadus, **riigivastutuse** seadus ning **asendustäitmise** ja sunniraha seadus.

Kaks esimest konkretiseerivad haldusmenetlust ja riigivastutust käsitlevaid õigusnorme. Viimane kehtestab tarbijate õiguste kaitsel olulist tähtsust omava instrumendi – ettekirjutuse täitmise tagamise. Seadus näeb ette sunniraha rakendamise juhul, kui ettekirjutuse adressaat jätab ettekirjutuse täitmata. Varasemast ettekirjutuse täitmise tagamisest rahatrahviga erineb sunniraha selle poolest, et seda on võimalik rakendada korduvalt.

Tarbijakaitseameti menetluses oli 2002. a üks eelmisel aastal alustatud selline asi, kus sunniraha rakendamine oleks andnud oluliselt parema tulemuse, kui ettekirjutust ignoreerinud adressaadi trahvimine. Eraakadeemia Nord jättis õigustamatult täitmata kahe tarbija nõude tagastada neile õppemaksu ettemaks kokku 12 000 krooni. Tarbijakaitseamet tegi EA-le Nord ettekirjutuse, millega kohustas ettemaksu tagastama. Viimane ei vaidlustanud ega täitnud ettekirjutust, mispeale Tarbijakaitseamet määras rahatrahvi kümme tuhat krooni. Ka rakendatud sanktsioon ei sundinud õiguserikkujat oma kohustust täitma. Teoreetiliselt oleks konkreetsete tarbijate õiguste kaitse olnud võimalik vaid tsiviilkohtumenetluse korras.

Tuleb konstateerida, et praeguses olukorras, kus ettekirjutuse täitmist on võimalik tagada sunnirahaga kuni 10 000 krooni, on tarbija õigused oluliselt paremini kaitstud. Seejuures tuleb rõhutada, et sunniraha on võimalik rakendada korduvalt kuni ettekirjutuse täitmiseni.

Väga olulised tarbija õiguste kaitsega seonduvad muudatused toimusid **tsiviilõiguse valdkonnas**. 01. juulist 2002 jõustusid **tsiviilseadustiku** üldosa seadus ja **võlaõigusseadus**. Kuni selle ajani tugines tarbija õiguste kaitse tsiviilõiguslikest aktidest **tsiviilkoodeksile**. Arvestades viimase kehtestamist 1964. aastal, oli see ilmselt vananenud. Võlaõigusseadusega integreeriti Eesti õigusesse hulgaliselt Euroopa Liidu direktiive ja sellega ühtlustati seaduse alusel reguleeritav valdkond Euroopa Liidu õigusega. Seadusega muudeti oluliselt tarbijate õigusi asja müügi ja teenuse osutamise valdkonnades. Seaduses on leidnud regulatsiooni seni reguleerimata valdkonnad, nagu näiteks koduuksemüügi-, samuti sidevahendite abil sõlmitud lepingud. Täie veendumusega võib väita, et senisega võrreldes on võlaõigusseaduse alusel tarbijate õiguste kaitstuse tase oluliselt tõusnud.

Samas kaotas Tarbijakaitseamet seoses **võlaõigusseaduse** kehtestamisega **tarbijakaitseadusse** muudatuste sisseviimisega ühe tähtsa instrumendi tarbijate õiguste kaitseks – nende esindamise kohtus, õiguse.

Arvestades võlaõigusseaduse mahukust, selle keerukust ja uudseid momente selles, on Tarbijakaitseamet pühendanud suurt tähelepanu tarbijate õigusteadvuse kujundamisele selles valdkonnas. Tarbijate koolitamiseks on toimunud teabepäevad maakonnades, ameti töötajate poolt on avaldatud artikleid perioodilistes väljaannetes, kaasatud on teisi meediakanaleid.

01.septembrist 2002 jõustusid kardinaalsed muutused **karistusõiguse valdkonnas**. Seoses **karistusseadustiku** ja **väärteomenetluse** seadustiku jõustumisega kaotas kehtivuse **haldusõiguserikkumiste** seadustik, muudeti enam kui saja eriseaduse vastutust käsit-

levat regulatsiooni. Sealhulgas muudeti vastavat regulatsiooni nendes seadustes, milliste üle järelevalve teostamine on Tarbijakaitseameti pädevuses. Samuti lisandus järelevalvepädevus või väärteto menetlemise pädevus mitme seaduse, sealhulgas autoriõiguse seaduse, rahaseaduse ja vedelkütuse erimärgistamise seaduse alusel. Käesoleval ajal on Tarbijakaitseameti järelevalve või väärteto menetlemise pädevus **18 seaduse** alusel. Karistusõiguse reformi käigus omistati Tarbijakaitseametile varasemaga võrreldes oluliselt laiemad volitused väärtetega menetlemisel. Nii näiteks **tubakaseaduse** ja **alkoholiseaduse** alusel kvalifitseeritavate väärtetega, mis ei seonu konfiskeerimisega, samuti **turismiseaduse** alusel kvalifitseeritavate väärtetega menetlemine, mis oli varem kohute ainupädevuses, on alates möödunud aasta 01.septembrist Tarbijakaitseameti pädevuses.

Uute õigusaktide eelnõudega seoses osalesid Tarbijakaitseameti töötajad **tarbijakaitseaduse** uue versiooni ja **kaubandustegevuse** seaduse eelnõude väljatöötamisel. Nimetatud seaduste eeldatav jõustumisaeg on 2004.aasta I pool. Peale nende jõustumist võib lugeda tarbijate õiguste kaitsega seonduvate kõigi õigusaktide reformi lõpuleviiduks. See peaks tagama nii tarbijaile kui müüjaile stabiilse õigusruumi selles valdkonnas pikkadeks aastateks.

11. RAHVUSVAHELINE KOOSTÖÖ JA KOOLITUS

Toidukontrollisüsteemi tugevdamine (strengthening of the food inspection system)

Projekti kestvus: november 2001 kuni november 2003, partnerriigiks Taani.

Projekti üldisemaks eesmärgiks on tõhusalt funktsioneeriva toidukontrollisüsteemi loomine, mis toimiks vastavalt Euroopa Liidu põhimõtetele ja võtaks arvesse "Euroopa Liidu Valge Raamatu toiduohutuse põhimõtteid" (EU White Paper on Food Safety").

Eesmärgiks on kehtestada ühtne, kõiki Eesti toidukontrolli asutusi hõlmav kontrollisüsteem läbi toiduahela (loomse ja mitteloosse päritoluga toit, töödeldud toit, jaekaubandus). Süsteemi kuulusid Veterinaar- ja Toiduamet, Tervisekaitseinspeksioon, Tarbijakaitseamet ning Veterinaar- ja Toidulaboratoorium. Järelvalveametite jaoks on kavas luua kvaliteetne toidukontrolliteenistus ja -laborid. Eesmärgiks on ka efektiivne infovahetus järelvalveasutuste ja kõigi poolte vahel, kes on seotud toidu ohutuse ja kvaliteedi seadusandlusega. Projekti tulemusena peaks Eesti ja Euroopa Liidu toidualane seadusandlus olema täielikus vastavuses.

Projekti maksumus on 2 545 000 eurot (sh 570 000 eurot rahvuslik kaasfinantseerimine), mis jaguneb twinning 720 000 ja investeeringud 1 825 000 eurot. Peamised kasusaajad on Põllumajandusministeerium, Veterinaar- ja Toiduamet, Tervisekaitseinspeksioon, Tarbijakaitseamet ning Veterinaar- ja Toidulaboratoorium.

Projekti üheks väljundiks on Eesti inspekteerimiskäsiraamatu väljatöötamine. Töögrupi koosolekul otsustati, et käsiraamatu koostamisel tuleb võtta aluseks Taani väljaanne ning selle peatükid eraldi läbi töötada. Töögrupil tuleb otsustada, millised Taani käsiraamatu osad on Eesti oludes kasutatavad. Töögrupi liikmed koondavad ka Eesti kogemusi kajastava materjali, samuti tehakse muid täiendusi ja parandusi. Palju materjali saadi Taanis koolitusel olles. Seda oleks võimalik kasutada Eesti käsiraamatu koostamisel.

Praegu on lõpetamisel peatükid 1 (Seadusandlus), 2 (Eesmärgipüstitus ja strateegia), 4 (Toidu valdkonnas kehtivate õigusaktide loetelu ja lühikirjeldus) ja 5 (Praktilised ülesanded kontrollimisel).

Teine osa on ühise tehnopargi loomine. Selles osaleb ka Tarbijakaitseamet, kuid töö on väga algjärgus. Sama osa all valmistatakse RASFF (Rapid Alert Safety for Food and Feed) juhendit Eesti jaoks.

Turujärelevalve projekt Phare 2000

Jaanuaris 2002 käivitus kaheaastane Phare turujärelevalve projekt, mille eelarveks on Phare poolt 1,7 milj ja Eesti riigieelarvest kaasfinantseeringuna 0,43 milj eurot.

Projekti eesmärgiks on sellise turujärelevalve süsteemi loomine, mis toimib vastavuses Euroopa Liidu turujärelevalve praktikaga.

Projekt keskendub turujärelevalve strateegia kujundamisele ja rakendamisele, sellealase seadusandluse harmoneerimisele ja turujärelevalve ametite vahelise informatsiooni vahetamise parandamisele.

Projekti oodatav tulemus:

- on koostatud lühi- ja keskpikad turujärelevalve strateegiad ning administratiivselt tugevad turujärelevalve ametid
- on harmoneeritud turujärelevalvet tagavad õigusaktid

- on loodud kaasaegne infoedastus ametite vahel

Projekti teostajaks on Soome Avaliku Halduse Instituut, kes võitis rahvusvahelise hankekonkursi. Lisaks nimetatud instituudile on projekti kaasatud Soome Tehnilise Ohutuse Keskus TUKES, Rootsi akrediteerimise ja vastavushindamise asutus SWEDAC ning Soome inspekteerimis- ja sertifitseerimisasutus INSPECTA OY.

Projekti elluviimist tagavad nn horisontaalsed ja valdkondade eksperdid. Horisontaalse väliseksperdi ülesanne on institutsionaalse struktuuri korrastamine ja tugevdamine, funktsioonide jagamine ning koostöö parandamine.

Valdkonna eksperdi ülesandeks on tutvuda konkreetsetes sektoris turujärelevalvet reguleerivate õigusaktidega ning teha soovitusi nende täiendamiseks või muutmiseks. Lisaks tuleb läbi viia tööprotsesside analüüs, tõsta protsesside efektiivsust ning tagada vastava valdkonna koolitus.

Projekti otsesteks kasusaajateks on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, Sotsiaalministeerium, Tööinspeksioon, Ravimi-amet, Kemikaalide Teabekeskus ja Sideamet. Kaudsed kasusaajad on Keskkonna-, Põllumajandus- ja Rahandusministeerium ning Energiaturu Inspeksioon, Tarbijakaitseamet, Tervisekaitseinspeksioon ja Tolliamet.

Projekti juhtimiseks on moodustatud juhtkomitee ja töögrupp, mis koosneb vabariigi turujärelevalveasutuste esindajatest. Juhtkomitee ülesanne on jälgida projekti elluviimist. Töögrupi ülesanne on probleemide kaardistamine ning võimalike lahenduste väljatöötamine eesmärgiga parandada omavahelist koostööd ja infovahetust.

Esialgsest planeeriti riigisisese infosüsteemi loomine. Selle teostamiseks tegi AS Aprote 2001. aastal riigihanke korras parima pakkumise. Valminud on AS Aprote infosüsteemide analüüs, kuid hetkel on kaalumisel liitumine Euroopa Liidu ühise turujärelevalve infosüsteemiga ICSMS.

Tarbijakaitseameti arengust lähtuvalt toimusid projekti raames alljärgnevad üritused:

1. Finantseeritud väliskoolitus

- 04. – 12. aprillil Brüsselis “Euroopa Liidu tarbijakaitsealane seadusandlus ja turujärelevalve tarbijaturul”
- 03. – 04. oktoobril Vilniuses “Turujärelevalve Leedus”

2. Finantseeritud sisekoolitus

- 29. – 30. oktoobril Kloogarannas “Esinemisoskuse arendamine” I osa
- 07. – 08. novembril Valkas “Esinemisoskuse arendamine” I osa
- 18. – 19. novembril Pirgu mõisas “Inimressursi arendamine turujärelevalve funktsioonide paremaks täitmiseks”

3. Rahvusvahelised seminarid

- 1. – 2. oktoobril toimus Tallinnas seminar “Turujärelevalve Euroopas – Internetipõhised info- ja kommunikatsioonisüsteemid”. Seminaril tutvustati ICSMS infovahetussüsteemi testimise tulemusi, mille Eesti turujärelevalve asutused viisid koos AS Aprotega läbi. Seminari eesmärgiks oli Põhjamaade ja Balti riikide turujärelevalve alase koostöö edendamine ning infovahetuse parandamine.
- 16. – 18. oktoobril toimus Berliinis konverents “Ohutud tooted läbi turujärelevalve”. Turujärelevalve on ülioluline nii praeguste liikmesriikide kui kandidaatriikide seas. Korraldajad viisid läbi mitmeid *workshop*’e pidades silmas nii turul osalejate, tarbijate kui ka turujärelevalvet teostavate osapoolte huve. Arves-

tades kaupade vaba liikumist ja ühist turgu, kerkis küsimus standardimisest. Samas kontekstis peeti oluliseks leida CE märgistusele alternatiiv või tõhustada järelevalvet selle kasutamisel. Konverentsi raame toimus ka mess.

4. Phare 2002 raames toimunud seminarid (koolituskava):

19. novembril “Legal Framework from the Point of View of Market Surveillance

- Euroopa Liidu ja Eesti seadusandlus turujärelevalve seisukohast

26. novembril “ European Single Market”

- Kaupade vaba liikumine – direktiivid

03. detsembril “New Approach and Global Approach”

- Uus lähenemisviis ja Üldine lähenemisviis
- Standardimine Euroopa Liidus
- Turujärelevalve Soomes TUKES

17. detsembril “Estonian Legislation Transposing New Approach and Global Approach; Responsibilities in Attesting Conformity”

- Uus lähenemisviis ja Üldine lähenemisviis
- Eesti Standardimissüsteem ja selle roll Kvaliteedi Infrastruktuuris

5. Töögruppide koosolekud

- 21. märtsil koolitusprogrammi tööversioon
- 10. mail strateegia maatriks ja presentatsioon
- 23. – 24. oktoobril strateegia arendamise seminar
- 14. novembril tööjuhendite *workshop*

EL PHARE TWINNING PROJEKTI RAAMES TARBIJAKAITSEAMETI KORRALDATUD SEMINARID

Tabel 28

Kuupäev	Teema	Osalejad	Arv
29. – 30. jaanuar	Keskkonnasõbralike tarbekaupade märgistus	Eesti Energia AS	1
		Kaupmeeste Liit	1
		Eesti Põllumajandus – Kaubanduskoda	1
		Eesti Roheline Liikumine	1
		Eesti Standardikeskus	1
		Keskkonnaministeerium	1
		Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	2
		Tarbijakaitse Liit	2
		Tehnilise Järelevalve Inspeksioon	1
		Saku Õlletehas	1
7. – 8. veebruar	Reisipaketid ja ajaosaku alusel ostetud kinnisvara	Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	3
		Tarbijakaitse Liit	2
		Turismifirmade Liit	5
		Estraveli Reisibüroo	2
28.02 – 1. märts	Kaugmüügi- ja koduüksemüügi lepingud	AS Eesti Post	1
		Golden Neo-life diamite international OÜ	1
		Justiitsministeerium	1
		Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	3
8. august	Ostud väljaspool koduriiki ja kollektiivsed kaebused	Tarbijakaitse Liit	4
		Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium	2
		Kaupmeeste Liit	2
		Tarbijakaitse Liit	3

Ametisine koolitus

Maakonnatalitustega läbiviidud teabepäevadel käsitleti praktilises töös vajalikke teemasid. Ülevaade teemadest on esitatud tabelis 29.

Ametisisene koolitus

Tabel 29

Kuupäev	Teema	Esineja
Aprill	Kommentaar võlaõigusseadusele	U. Ehasoo
	Seadusandlusest	U. Ehasoo
Mai	Kosmeetikatoodete uuest määrusest	Dr L. Männik N. Promet (Sotsiaalministeerium)
	Pensioni II sambast	M. Schwaigert T. Tanilas (Hansapank)
	Keskkonnaalase märgistuse praktiline õppus	
Juuni	Aiandustoodete seaduse rakendamisest. Koostööst Taimetoodangu Inspeksiooniga	J. Laansalu
	Ungaris toimunud TRAPEX-i juhtkonna koosoleku ülevaade	M. Paidra
September	Tarbijakaitseametile koostatud seaduserikkumiste jälgimise programmi TAKIS kasutamine ja väljaõpe	T. Sirp (Andmevara)
Oktoober	Väärteomenetluse seadusest	U. Ehasoo
	Eriseaduste alusel trahvimisest	U. Ehasoo
November	Väärismetallide järelevalve	T. Tõniste (Proovikoda)
Detsember	Alkoholi määratlemise ja käitlemise määrusest	K. Karolin (Põllumajandusministeerium)

12. KOOSTÖÖ TEISTE INSTITUTSIOONIDEGA

Koostöökokkulepped. Tarbijakaitseameti initsiatiivil on sõlmitud tööalased kokkulepped paljude asutustega. Märkimist väärib rahvusvahelise koostöölepe sõlmimine Ungari Tarbijakaitse Inspeksiooniga. Koostöö hõlmab eeskätt teabevahetust ja turujärelevalvet. Vahetatakse infot turul esinevatest ohtlikest kaupadest ja teenustest.

Koostöölepet uuendati ka Tarbijakaitse Liiduga. Eesmärgiks koostöö, infovahetus, ühiskoolitus jm. Koostöökokkulepete sõlmimise kohta on andmed esitatud tabelis 30.

Koostöökokkulepped teiste institutsioonidega

Tabel 30

Asutus	Kokkuleppe sõlmimise kuupäev	Märkusi
Tervisekaitseinspeksioon	25.04.2000	Tööjaotus. Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Sideamet	07.04.2000	Tööjaotus. Kaebuste lahendamine
Tehnilise Järelevalve Inspeksioon	aastast 2001	Tööjaotus. Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Taimetoodangu Inspeksioon	03.04.2001	Tööjaotus. Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Tarbijakaitse Liit	21.02.2002	Kokkuleppe uuendamine
Toiduliit		Teabevahetus
Kaupmeeste Liit		Teabevahetus
Turismifirmade Liit	18.04.2002	
Ungari Tarbijakaitse Inspeksioon	16.10.2002	Koostööleping
Pangaliit	20.11.2002	Koostööleping
Eesti Proovikoda	03.12.2002	Kaebuste lahendamine, ühiskontrollid
Veterinaar- ja Toiduamet	aastast 2001	Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Taimse Materjali Kontrolli Keskus	aastast 2001	Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Ravimiamet	aastast 2001	Teabe vahetus TRAPEXi kaudu jooksvalt
Energiaturu Inspeksioon		Teabe vahetus. Ühisreidid

Toidualane koostöö järelevalveasutustega. Järelevalvealases töös oli pöhirõhk suunatud vabariigi jaekaubandus- ja hulgikaubandusettevõtetes müügil oleva toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise kontrollimisele.

Üheks koostöö vormiks on ühised nõupidamised vastastikku huvipakkuvates küsimustes.

22. märtsil toimus ametis ümarlaud müügipakendi nimetuse “Balti sardiinid ...” üle.

10. aprillil toimus Põllumajandusministeeriumis ümarlaud, kus arutati mahlade koostist ja kvaliteeti.

Amet on infovahetuse korras teavitanud **Veterinaar- ja Toiduametit** avastatud puudustest kuuel korral:

- piima- ja piimatoodete ebaõige säilitamine ja müügipakendi märgistuse nõuetele mittevastavus
- juustu müügipakendi märgistuse nõuetele mittevastavus
- Leedu päritolu jäätise eestikeelse märgistuse nõuetele mittevastavus
- toidulisandite müügipakendi märgistuse nõuetele mittevastavus
- AS Saaremaa Liha- ja Piimatööstuse poolsuitsu Põdravorsti mikrobioloogilistele nõuetele mittevastavus (bakterite üldarv)
 - salatite koostise ja coli-laadsete bakterite arvu nõuetele mittevastavus

Veterinaar- ja Toiduametilt on saadud infovahetamise korras kaks teadet:

- mikrobioloogiliselt saastatud Prantsusmaa päritolu kalkunihakkliha kohta. Nimetatud toode avastati Järvemaal Ambla vallas ning kõrvaldati müügilt
- mikrobioloogiliselt saastatud Läti päritolu salaamivorst Pepperoni kohta. Nimetatud ohtlikku toitu kaubandusettevõtetes ei avastatud

Amet on **Tervisekaitseinspeksiooni** teavitanud kahel korral kiirestiriknevate toidu-kaupade säilitamisest ebaõigel temperatuuril (AS Gladis kaupluses ja Kajaka Kaubanduskeskuses)

Tervisekaitseinspeksioonilt on infovahetuse korras saadud järgmised teated:

- 3,4-bensopüreeni ülenormatiivse sisalduse kohta Hispaania päritolu oliivõlis. Toode avastati ETK Logistikadivisjonis, kellele tehti Harjumaa Veterinaarakeskuse poolt ettekirjutus ja peatati vastava tootepartii müük
- toiduvärvi piinormide ületamine Vikstal OÜ ja AS Kommiparadiis poolt imporditud kommides. Teates märgitud tooteid müügil ei avastatud
- Myllyn Paras OÜ poolt imporditud putrude ebaõige müügipakendite märgistus. Märgitud toit (neli erinevat liiki) kõrvaldati müügilt 16 ettevõttes
- Sangaste Linnas AS poolt valmistatud erinevate nimetustega teraviljahelbed, mille müügipakendite märgistus ei vastanud nõuetele. Nimetatud toitu kõrvaldati müügilt 28 ettevõttes
- Maic Kaubanduse AS poolt imporditud kuus nimetust "Katorade" spordijooki, mille kohta puudus importijal käitlemis luba. Nimetatud jook (kuus erinevat nimetust) kõrvaldati müügilt 11 ettevõttes
- Maximsport OÜ poolt imporditud sportlastele ettenähtud Hollandi päritolu toidud "MAXIM sports food system" seirest. Nimetatud toitu müügil ei olnud

Taimetoodangu Inspeksiooni mahepõllumajanduse osakond edastas 15 teadet mahepõllumajanduslike ettevõtete tunnustamise kehtetuks tunnistamise otsustest. Infovahetus inspeksiooniga toimub vastavalt vajadusele üks-kaks korda kuus.

Osaleti inspeksiooni poolt korraldatud aiandustoodete kvaliteedi hindamise ja kvaliteediklasside määramise õppepäeval. Maakondades on korraldatud kaheksa õppepäeva.

7. juunil ametis toimunud teabepäeval osalesid inspeksiooni järelevalveosakonna juhataja Jüri Laansalu ning juhataja asetäitja Saima Event. Arutati aiandustoodete seaduse rakendamist jae- ja hulgikaubanduses ning koostööd.

Taimse Materjali Kontrollikeskus koostöös Tarbijakaitseametiga võtab seireprogrammi raames aastas proove kaks korda Tartu ja neli korda Tallinna regionist.

Tööstuskaupade alane koostöö järelevalveasutustega. Tuginedes toote ohutuse seaduse § 8 lg 3 sätestatule jätkas Tarbijakaitseamet käesoleval aastal koostööd teiste turujärelevalve asutustega teabe vahetamise osas.

Vältimaks dubleerimist järelevalvet teostavate ametite vahel on sõlmitud koostöö kokkulepe järelevalve alade jaotamise kohta Tervisekaitseinspeksiooniga, Tehnilise Järelevalve ja Energiaturu Inspeksiooniga, Sideametiga ja Eesti Proovikojaga.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelise koostöölepingule edastame inspeksioonile kord kvartalis jaekaubandusettevõtetes kemikaalide ja kosmeetikatoodete märgistamisel avastatud puudused.

2002. aastal on Tarbijakaitseameti poolt jaekaubandusettevõtete kontrollimisel avastatud ja Tervisekaitseinspeksioonile edastatud teavet 161 tootja ja hulgimüüja kohta, kes olid paigutanud kemikaalidele ja kosmeetikatoodetele nõuetele mittevastava eestikeelse märgistuse.

Maikuus edastas Tervisekaitseinspeksioon teate tervistkahjustavate lusikate kohta. Tallinna Tervisekaitse Järvamaa osakonna inspektori poolt võeti AS Kadaka Säästumarketi kauplusest laboratoorseks uuringuks lusikad.

Kontrollitud lusikad ei vastanud Vabariigi Valitsuse 17. mai 1999. a määrusele nr 156 toiduga kokku puutuda lubatud materjalide ja esemete kohta kehtestatud nõuetele üldmigratsiooni ja sensorsete näitajate osas. Lusika sihipärane kasutamine võib põhjustada toidu saastumist ja halvendada selle omadusi.

Tervisekaitseinspeksiooni 09. mai 2002. a otsuse alusel tehti müüjale ettekirjutus koheselt kõrvaldada müügilt mittenouetekohane kaup.

Antud informatsioon edastati Tarbijakaitseameti turujärelevalve osakonna inspektoritele ja maakonnatalitustele.

Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga vahetatakse teavet siis, kui müügil on leitud ohtlike elektrikaupu.

Tarbijakaitseamet avastas müügil Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni poolt juba 2000. aastal keelatud elektriohutuspõuetele mittevastavad tooted: putukapüüdmislamp "Electronic Insert Killer" mudel K-688B (AS Evelekt kaupluses 22. novembril 2002), maanduskontaktiga ülemineku pistikupesaga MAKEL ja maanduskontaktiga kolmekohaline pistikupesaga (pistikupesad kolmes suunas) VI-KO (AS Raasiku Elekter kaupluses 07. oktoobril 2002).

Tarbijakaitseamet omakorda on teavitanud Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni kaubandusvõrgus avastatud ohtlikest elektrikaupadest, mille kohta on saanud TRAPEX-i teated. Selliste toodete hulka kuulusid 5-kohaline harupistik VI-KO Türk Mali (AS Raasiku Elekter kaupluses 07. oktoobril 2002), elektrilised kuuseküünlad JUEGO DE LUCES DE NAVIDAD 100 (AS Evelekt kaupluses 22. novembril 2002) ja liimpüstol WD-G2 (AS Novalux kaupluses 19. aprillil 2002).

Tarbijakaitseameti ja Eesti Proovikoja vahel sõlmiti 03. detsembril 2002. a koostööleping, mille eesmärgiks on reguleerida koostööd turujärelevalvel väärismetalltoodete üle, kaitsta tarbijaid kehtestatud nõuetele mittevastavate väärismetalltoodete müügi eest, lihtsustada ning kiirendada väärismetalltoodete müügiga seotud tarbijakaebuste lahendamist. Kokkuleppeliselt korraldatakse ühiselt jaekaubandusettevõtete kontrollimist. Teavet Tarbijakaitseameti ja Proovikoja vahel vahetavad selleks määratud kontaktisikud.

Vastavalt 13. novembril 2001 sõlmitud koostöölepingule jätkus koostöö Sideametiga. Oma pädevuse piires lahendasid ametid ühiselt tarbijakaebusi ebakvaliteetsete kaupade ja toodete ning kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenuste osas.

Tarbijakaitseamet tegeles kaabellevi- ja telekommunikatsiooniteenust pakkuva ettevõtja (operaatori) ja tarbija vahel sõlmitud selliste lepingutingimustega, mis käsitlesid arveldamist, teenuse hinda jm. Tehnilised küsimused edastati lahendamiseks Sideametile.

Sideameti menetleda jäid ka tarbijakaebused kaabellevifirmade pakutavate Internetiteenuste ja kaabelviteenuste kvaliteedi osas.

Sügisel alustati läbirääkimisi Sideametiga otsimaks lahendusi mobiiltelefonivõrgu operaatorite ja AS Eesti Telefoni sidumishindade alandamiseks. Arutelu nimetatud küsimuses jätkub 2003. aastal.

Tarbijaavalduse lahendamisel novembris 2002 toetus Tarbijakaitseamet Sideameti poolt antud arvamusele lõppseadme (telefoniparaadi) nõuetele vastavuse osas. Tänu sellele lahenes probleem tarbijale positiivselt. Lõppseadme tarnija oli kohustatud täien-dama telefoniparaadi eestikeelset kasutamishendit andmetega Eestis seadme kasuta-miseks kehtestatud piirangutest.

Energiaturu Inspeksiooniga kattub järelevalve vedelkütustele esitatud kvaliteedinõuete täitmise osas. Mõlemad järelevalveasutused kontrollivad jaetanklates vedelkütuste kva-liteedi vastavust kehtestatud nõuetele. Tarbijakaitseamet kontrollib jaetanklaid põhili-selt tarbijaavalduste alusel.

Peale tanklate kontrollimist ja proovide võtmist teavitame kirjalikult Energiaturu Ins-peksiooni vastavast kontrollkäigust. Koostöö ja infovahetus on pidev.

2002 korraldati Energiaturu Inspeksiooniga ühiselt kaheksa vedelkütuste kontrollrei-di. Kontrolliti vedelkütuse kvaliteeti viie hulgimüügifirma mahutites ja 25 tanklas. Analüüsiks võeti 30 autobensiini, 37 diislikütuse, üks kerge kütteõli ja üks bensiini ok-taanarvu tõstva lisandi (toorbenseen) proovi.

Märtsis 2002 pöördus amet kirjalikult Energiaturu Inspeksiooni poole palvega kontrol-lida Valga maakonnas asuva FIE Marko Moora R-Jaamad tanklas müüdava vedelkütu-se kvaliteeti ja turuloo olemasolu. Põhjuseks kontrollreidil esitatud dokumendid.

Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla. Nõuandla poole pöördus tänavu 4164 inimest ehk 24,8% rohkem kui 2001. aastal.

Kõige laiahaardelisemaks probleemiks kujunes elektripaigaldiste tasulise sundkontrolliga seonduv.

Valdkonniti pöörduiti abi saamiseks nõuandlasse:

<input type="checkbox"/> tooted	1422 (1152)*
<input type="checkbox"/> eluase	954 (697)
<input type="checkbox"/> teenused	644 (515)
<input type="checkbox"/> energia	433 (346)
<input type="checkbox"/> korteriühistud	429
<input type="checkbox"/> võlad	57 (51)
<input type="checkbox"/> tervishoid	43 (33)
<input type="checkbox"/> keskkond	18 (9)

Nõuandla on seisukohal, et tuleb hoida maksimaalselt lahti kõik need tagasiside kanalid, mis annavad infot väärnämete kohta ostu-müügitehingutes.

* Sulgudes andmed 2001. aasta kohta.

13. KOKKUVÕTE AMETI TÖÖST 2002. AASTAL

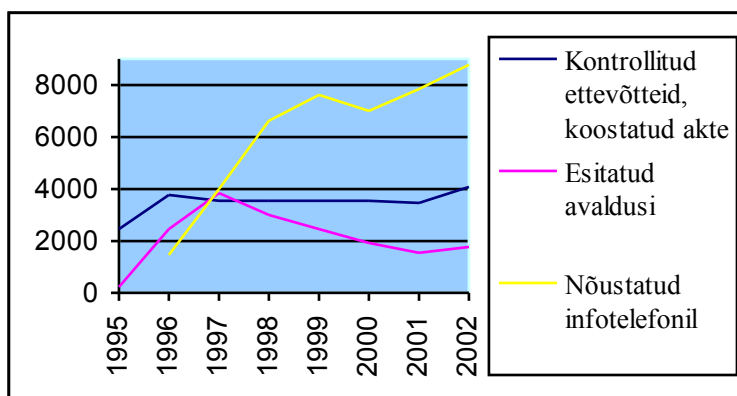
Seisuga 1. jaanuar 2003 oli ameti koosseisus 60 töötajat. Eelarve oli 9 009 100 krooni. Jätkus aktiivne tegevus turujärelevalves, tarbijate nõustamisel ja kaebuste lahendamisel. Tegevus toetus tööplaanidele, mille koostamisel võeti aluseks õigusaktid ja turu olukord.

Tähtsamad andmed töö tulemustest aastatel 1995 – 2002 on esitatud alljärgnevas tabelis 31 ja joonisel 5.

Tarbijakaitseameti töö tulemused 1995-2002

Tabel 31

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Kontrollitud ettevõtteid, koostatud akte	2 464	3 780	3 504	3 506	3 508	3 545	3 476	4 115
Esitatud avaldusi	214	2 464	3 841	3 027	2 481	1 939	1 570	1 763
Nõustatud infotelefonil		1 430	3 996	6 580	7 621	7 014	7 873	8 788
Trahvide arv	1 705	1 930	1 595	1 306	1 219	942	867	926
Trahvide summa, tuh kr	945	1 356	1 114	1 194	1 600	1 340	2 070	985



Joonis 5. Tarbijakaitseameti töö tulemused 1995-2002

TURUJÄRELEVALVE KORRALDAMINE

Kaubandus- ja teenindusettevõtete kontrolliti järelevalve korras ja tarbijate avalduste alusel. Endiselt on probleemiks tarbija ootustele mittevastava kvaliteediga jalatsid, nõuetele mittevastav diislikütus, tööstuskaupade garantiiga seotud küsimused jms. Teenuste osutamisel ei olnud rahul lepinguliste teenustöödega, elektrienergia müügi, telefoniteenustega jms.

Tarbijate huvide kaitseks ja õiguserikkujate korralekutsumiseks kasutati ulatuslikult kohtu abi.

Hästi toimib riikidevaheline ohtlikest kaupadest kiire teabe vahetamise süsteem TRAPEX. Lähtudes toote ohutuse seadusest kontrolliti kaupade (nt tulemasinad, metallsõrmused ja – juukseklambrid, mänguasjad jms) vastavust kehtestatud nõuetele.

Kaubandusettevõtete kontrollimisel koostati 4115 akti. Trahviti 926 ettevõtet summas 985 385 krooni, sh kohtute poolt 684300 krooni. Ettekirjutusi määrati 113 ning suulisi hoiatusi 100 ettevõttele.

Toidukaubad. Toidukaupadega kauplevaid ettevõtteid kontrolliti 2316 korda, rikkumisi avastati 810 juhul. Koostati 69 ettekirjutust, sh 18 jaekaubandus- ja 39 hulgikaubandusettevõtetele ning 12 tootjatele.

Kvaliteedi määramiseks testiti erinevaid toidukaupu 159 korral, nõuetele mittevastavusi avastati 50 juhul (31,4%).

Kõige rohkem rikkumisi esineb toidu müügi pakendite märgistuse ja esitatava teabe osas. Suurematest rikkumistest märgime kvaliteetsetes keeduvorstides veise- ja sealiha asendamist kanalihamassiga (MDM). Müügi pakendi märgistusel oli selle asemel tarbijat eksitav teave "linnuliha". Juustude müügi pakenditel on juustu nimetused sageli tarbijat eksitavad. Toodete märgistamisel kasutatakse teiste tootjate juustunimetusi (nt Leedu päritoluga juustu müüakse Eesti tootjate nimetuste all). Kauplustes on avastatud Venemaalt illegaalselt sissetoodud kalamarja. Kvaliteedi määramiseks testiti mahlu ja nektareid Saksamaa laborites. Üle poole näidistest ei vastanud kvaliteedinõuetele (nt märgistusel 100% naturaalsed mahlad ei olnud täisnaturaalsed jne).

Kokkuvõttes võime siiski märkida, et võrreldes 2001. aastaga on olukord toidukaupade müügil paranenud. Paranenud on kauba teabele esitatavate nõuete täitmine. Vähenenud on realiseerimisaja ületanud kauba müük. Oma osa on selles ka kaasaegsete kaubanduskeskuste avamisel, kus kauba säilitus- ja müügitingimused tagavad kehtestatud nõuete täitmise. Kõige halvem olukord valitseb turgudel, kuigi viimastel aastatel on ka seal ehitatud palju nõuetele vastavaid müügi pindu.

Värskete puu- ja köögiviljade müük on paranenud. Müüjad jälgivad paremini teabele esitatavate nõuete täitmist. Rahul ei saa olla kvaliteediklasside teavitamisega. Sageli on müügi kohas teavitatud tegelikkusest kõrgem kvaliteediklass, eriti väiksemates kauplustes.

Alkoholi- ja tubakaseaduse raskete rikkumiste eest määrasid kohtud õiguserikkujatele 35 trahvi summas 585 300 krooni. Erikonfiskeeriti 483 pudelit alkoholiseid jooke ja 2322 pakki sigarette. Tubakatoodete osas oli suurimaks rikkumiseks vana maksumärgiga sigarettide müük. Põhiliselt müüakse vana maksumärgiga sigarette Tallinnas Alkohoolsete jookide puhul eksiti kõige enam märgistuse nõuetest kinnipidamise vastu.

Tööstuskaubad. Kaubandusettevõtete kontrollimisel koostati tööstuskaupade kohta 1367 akti, sh jaekaubandusettevõtetele 1306, hulgikaubandusettevõtetele 6 ja turgudele 55. Kontrolliti ehitusmaterjalide, jalatsite, keemiakaupade, kosmeetikatoodete, mänguasjade, pürotehniliste toodete, tulekustutite ning väärismetallist ja –kividest toodete märgistamise nõuete täitmist. Testiti 185 erinevat tööstuskaupa, millest nõuetele ei vastanud 90 toodet.

Võrreldes 2001. aastaga on olukord kaubagrupist olenevalt kas parem või märgatavalt parem. Tootjad, hulgi- ja jaemüüjad pööravad märgistuse nõuetele järjest rohkem tähelepanu. Nõuetele mittevastavusi esineb ja aktide arvu jälgides võiks eeldada halba olukorda, kuid üldiselt ei ole rikkumised tarbijale esmase tähtsusega. Kõige olulisem info on tarbijale kättesaadav.

Vedelkütus. Võrreldes 2001. aastaga on olukord autobensiini müügil paranenud. Praktiliselt kõik bensiin 95 ja kõik 98 Euro proovid vastasid nõuetele. Rahul ei saa olla müügiloleva diislikütuse kvaliteediga. Diislikütust segatakse madalama aktsiisimaksuga maksustatud produktiga. Kvaliteedinäitajad vastavad sellisel diislikütusel küll keh-

testatud nõuetele, kuid teatud tingimuste esinemisel mõjub selline kütus kaasaegsetele mootoritele halvasti.

Teenuste osutamine. Teenindustevõtete kontrollimisel koostati 430 akti. Järelevalve korras kontrolliti erinevaid teenuseid pakkuvaid teenindustevõteteid suures mahus 2001. aastal ning kuna olukord oli rahuldav, siis planeeriti järelevalve jätkumine majutustevõtetele ning universaalteenuse osutamise tingimuste jälgimisele turgu valitsevate ja monopolsete ettevõtete poolt. Ülejäänud teenuste puhul piirduti kaebuste lahendamise ja selle käigus üleskerkinud üldisema iseloomuga probleemidele hinnangu andmisega. Kaebuste lahendamisel oli ameti ülesandeks tarbijate huvidega arvestamine ja mõistlike kokkulepete saavutamine. Ennetava tegevusena analüüsiti erinevaid teenuseid pakkuvate ettevõtete tüüpelinguid selleks, et tagada tarbija majandushuvide võimalikult suur kaitse.

Reklaamialane tegevus. Reklaamialane järelevalve tugineb kas tarbijakaitseametnike otsestele järelevalvetoimingutele (st seadusega vastuolus olevate reklaamide avastamisele) või ametile saabuvatele kaebustele. Tuleb märkida reklaamiseaduses sätestatud nõuete eiramise juhtude vähenemist ja rikkumiste struktuuri muutumist. Korrastunud on tubakatoodete reklaam. Võrreldes 2001. aastaga on erinevates reklaami valdkondades menetluses olnud asjade arv vähenenud poole võrra (48lt 24ni). Kokku tuvastati 24 rikkumist, mille kohta koostati 3 ettekirjutust ja 17 tähelepanu juhtimist. Neljal korral esitati õiguserikkumiste protokollid kohtule. Trahve määrati kohtute poolt 100 000 krooni ulatuses.

Turismiseaduse järelevalve. Amet kontrollis majutustevõtete tunnustamist 284 korral, rikkumisi avastati 148 juhul. Seaduse rikkumise eest määrati trahve 25 000 krooni.

Tarbijapretensioonid. Tarbijad esitasid 1763 avaldust, sh 905 kaubanduse ja 832 teeninduse kohta. Põhiline osa (732 avaldust) kaebustest käsitleb tööstuskaupu. Kõige rohkem pretensioone esitati jalatsite (153) kohta. Järgnesid vedelkütused (76), telefonid (54), kodutehnika (39), rõivad ja tekstiiltooted (38), arvutid (36) ja mööbel (32). Ülejäänud kaupadegruppide kohta esitati juba alla 20 kaebuse.

Toidukaupade kohta (173 avaldust) esitatud kaebuste osakaal on väiksem ja erilist rahulolematust põhjustanud kaubad puuduvad.

Teenustest esitati kõige rohkem avaldusi (431) lepinguliste teenustööde kohta. Järgnesid elektri- ja sideteenused (162), eluaseme kulud (124), reklaamiteenused (42), finantsteenused (28) ja muud teenused (45).

Ehitus- ja remonditegevuse suurenemine on põhjustanud palju kaebusi nende tööde kvaliteedi ja tähtaegadest mittekinnipidamise kohta. Suurenenud on ka finantsteenustega (laenuid jm) seotud kaebused.

AVALIKUD SUHTED JA TARBIIJAPOLIITIKA

Nõustamine. Infotelefonil nõustati eesti ja vene keeles 8788 tarbijat. Järelevalveosakonna ja maakonnatalituste poolt nõustati 9510 tarbijat, sh vastuvõtul 2507. Kõige rohkem tuntakse huvi tööstuskaupade garantiiga seotud küsimuste vastu. Võrreldes teenustega esitatakse kaupade kohta ligikaudu kaks korda rohkem küsimusi. Kaupade osas on valdavad kvaliteediga seotud küsimused.

Teenuste osas on palju probleeme teenindustevõtetega. Tarbijad ei ole rahul teenuste kvaliteediga ja tähtaegadest kinnipidamisega.

Internet. Tähtis info levitamise allikas on Internet, mille kodulehekülge täiendatakse pidevalt. Sisaldab palju tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud infot. Lisati täiendavaid alajaotusi (TRAPEX, õigusaktide andmebaas, otsused ja ettekirjutused jms) ning lehekülge muudeti tarbijasõbralikumaks. Võlaõigusseaduse jõustumisega tehti veebilehel (sh venekeelses versioonis) palju muudatusi ja täiendusi.

Infoteek. Koostatud on 13 kataloogi. Võlaõigusseaduse jõustumisest tingituna uuendati kõigis kataloogides tarbija õigusi käsitlevad osad.

Tarbijatele suunatud infomaterjalid. Tarbijaid informeerivate materjalide maht suureneb pidevalt. Praktiliseks kasutamiseks sobivaid teabevoldikuid anti eesti ja vene keeles välja kuus nimetust. Tarbijateatmiku jaoks valmistati ette põhjalik infomaterjal. Teatmik peaks ilmuma 2003. aastal. Interneti koduleheküljel on täiendatud võlaõigusseadust tutvustavat osa.

Tarbijakoolitus. Tarbijakoolituse edendamiseks teeb amet pidevat koostööd haridusringkondadega. Amet osaleb koos Tallinna Pedagoogikaülikooli ja Jaan Tõnissoni Instituudiga erinevates tarbijakoolituse projektides. Koolides ja äriettevõtetes esinetakse pidevalt loengutega. Koolinoortele korraldatud võistlusprojektid sarjast "Saame hakka ... " oli osavõturohked ja õpilased soovivad taoliste projektide jätkumist.

Jätkati Põhja- ja Baltimaade tarbijaharidusprojekti "Põhikooli tarbijakoolituse ainekava väljatöötamine". Osaletakse rahvusvahelises tarbijahariduse projektis "Tarbija kodanikuõiguse arendamine".

Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga. Päevaprobleeme analüüsitakse koos järelevalveosakonnaga ning vajalik info edastatakse avalikkusele. Pressiteateid väljastati 39 korral, kus avaldati igakuised kokkuvõtted ameti tööst, toodi ära erakorralised ohuteated ja päevakajalised tarbijaprobleemid. Pressiteated lisatakse ka Interneti kodulehele (ka inglise ja vene keeles).

Meediamonitooringut koostatakse pidevalt iga päeva kohta. See tagab ülevaate kõigist ajaleheartiklitest, milles käsitletakse tarbijat ja tema huvisid.

Rahvusvahelisel tarbija õiguste päeval korraldas amet pressikonverentsi ning käivitas reklaamikampaania "Oska osta!"

Võlaõigusseaduse tutvustamiseks korraldati koos talitustega maakondades infopäevad.

Ametisisene suhtekorraldus, sh Intranet. Intranetti lisatakse pidevalt uut materjali (ohuteated, eeskirjad, juhendid, õigusaktide kommentaarid jms) ja see on heaks abivahendiks ameti töötajatele. Regulaarselt ilmub töötajatele mõeldud ajaleht "Ameti Teavitaja".

IT alased projektid. IT alastes projektides kavandatu on ellu viidud. Interneti ühendus ja e-posti aadressid on kõigil töökohtadel. Maakonnatalitused on lülitatud keskameti postisüsteemi. Loodi Internetipõhine programm koolinoortele "Oska Validal" *Twining* projekti abiga korraldati IT hange ameti infosüsteemi arendamiseks ning uus süsteem TAKIS rakendus septembrist. Tänu rakendatud projektidele on ametisisene infovahetus muutunud palju operatiivsemaks.

SEADUSANDLUS JA LIITUMINE EUROOPA LIIDUGA

Avaliku õiguse valdkonnas jõustusid 1. jaanuaril 2002. a olulised seadused: haldusmenetluse seadus, riigivastutuse seadus ning asendustäitmise ja sunniraha seadus. Viimane omab suurt tähtsust tarbija õiguste kaitsel, sest tagab ettekirjutuse täitmise.

Olulised muudatused tarbija õiguste kaitsel on tagatud 1. juulil 2002.a jõustunud tsiiviilseadustiku üldosa seaduse ja võlaõigusseadusega. Viimasega integreeriti Eesti õigusse hulgaliselt tarbija õigusi kaitsvaid Euroopa Liidu direktiive. Seadus käsitleb ka kõiki seni reguleerimata valdkondi (nt koduuksemüük, sidevahendi abil sõlmitud lepingud jmt).

Põhjalikult muudetud karistusseadustik ja väärteomenetluse seadustik jõustusid 1. septembril 2002. a.

Käesoleval ajal on Tarbijakaitseameti järelevalve või väärteo menetlemise pädevus 18 seaduse alusel. Väärtegude menetlemisel on ametil varasemaga võrreldes oluliselt laiemad volitused.

Ameti töötajad osalesid tarbijakaitseaduse uue versiooni ja kaubandustegevuse seaduse eelnõude väljatöötamisel. Eeldatavalt jõustuvad need seadused 2004. aastal ja seega jõuab lõpule tarbija õiguste kaitsega seotud õigusaktide väljatöötamine ja jõustamine.

KOOSTÖÖ TEISTE INSTITUTSIOONIDEGA

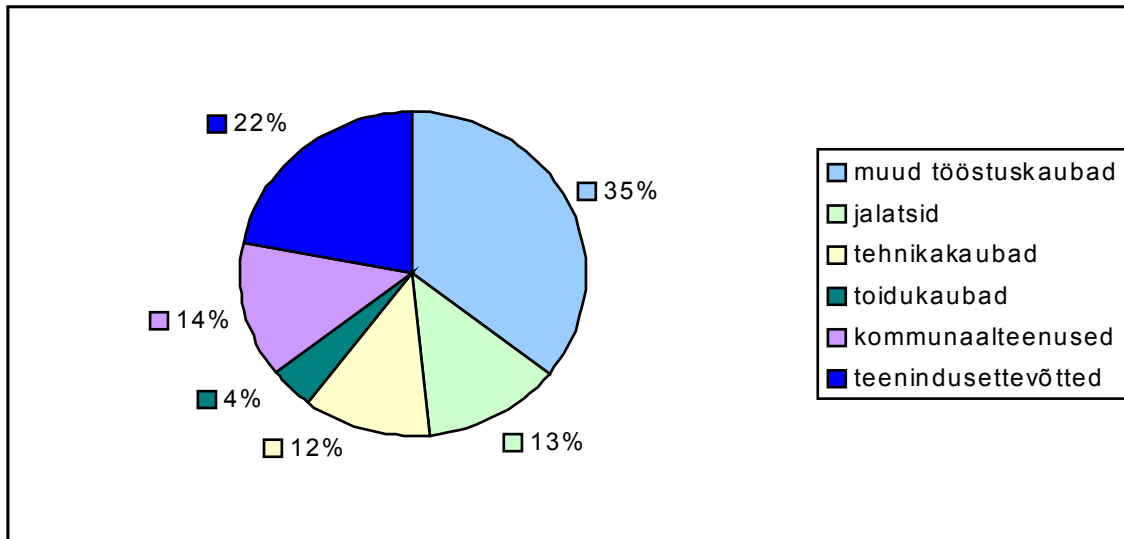
Tururegulaatorid ja monopoolsed ettevõtted. Tarbija majandushuvide kaitseks jätkas amet koostööd tururegulaatoritega (Energiaturu Inspeksioon, Sideamet, Tehnilise Järelevalve Inspeksioon, Tervisekaitseinspeksioon). Koostöö Eesti Energia ASga oli tegus kaebuste lahendamise ning elektrienergia ostu-müügi ja võrguteenuste tüüptingimuste muutmise osas.

Abiprojektid. Phare turujärelevalve projekt käivitus jaanuaris. Projekti eesmärgiks on Euroopa Liidu praktikale vastava turujärelevalve süsteemi loomine. Tarbijakaitseamet on selles projektis kaudseks kasusaajaks. Projekti raames on korraldatud koolitusi ja seminare ameti tööks vajalikel teemadel (esinemisuskuse arendamine, ELi ja Eesti seadusandlus turujärelevalve seisukohast, kaupade vaba liikumine jms).

Toidukontrollisüsteemi projektis on Tarbijakaitseamet üheks peamiseks kasusaajaks. Projekt peab tagama mitmed olulised väljundid (tasemel toidukontrolliteenistus ja laborid, efektiivne infovahetus, Eesti inspekteerimiskäsiraamatu koostamine jm).

TARBIJAKAITSEAMETI INFOTELEFONILE LAEKUNUD KÕNED 2002.A.

	jaan.	veebr.	märts	aprill	mai	juuni	juuli	aug.	sept.	okt.	nov.	dets.	Kokku
Kõnesid kokku	572	564	697	770	762	676	722	672	799	935	841	778	8 788
Kaubandus	368	391	438	415	423	303	447	442	450	498	406	351	4 932
- tööstuskaubad	345	351	408	365	363	266	400	367	403	446	369	334	4 417
- jalatsid	74	93	83	126	127	87	85	72	93	114	124	106	1 184
- tehnikakaubad	68	55	137	134	124	29	71	56	62	45	49	62	892
- toidukaubad	23	40	30	50	60	37	47	75	47	52	37	17	515
Teenused	204	173	259	355	339	373	174	180	182	193	165	187	2 784
kommunaalteenused	79	81	83	124	69	49	45	63	61	42	31	56	783
teenindusettevõtted	125	92	176	231	270	324	129	117	121	151	134	131	2 001



AJAKIRJANDUSES ILMUNUD TARBIJAKAITSET KÄSITLEVATE ARTIKLITE LOETELU 2002.a.

	Teema	Pealkiri	Autori nimi	Kanal	Kuu-päev
1.	Isikliku eelarve koostamisest	Isikliku eelarve koostamine on vajalik võlgade ennetamiseks	Koidu Allvee	Meie Maa	05.01.
2.	Avalduse esitamisest	Ebakvaliteetse kauba kohta saab avaldust täita internetis	-	Pärnu Postimees	09.01.
3.	Sigarettide hinnast	Keelust hoolimata kergitavad baarid sigarettide piirhinda	Oliver Rand	Eesti Päevaleht	10.01.
4.	Tarbijakoolitusest	Õpime tarbima	Helen Allik	Õpetajate Leht	18.01.
5.	Telefoni tariifidest	Operaatorite ajatariifiarvestus nõõrib kliente	Nils Niitra	Postimees	22.01.
6.	Kütuse kvaliteedist	Karda väikest tanklat	Sulev Oll	Äripäev	22.01.
7.	Kontrolli tulemustest	Tubaka- ja alkoholiseadust rikutakse järjest rohkem	-	Meie Maa	23.01.
8.	Ameti töö tulemustest	Tarbijaile tegid mullu enim muret tööstuskaubad	-	Sakala	25.01.
9.	Toidukaupade kontrollimisest	Müügil olid kuu aega vanad frikadellid	Gert Kiiler	Sakala	28.01.
10.	Turu reguleerimisest	Turu reguleerimine on tarbija huvides	Maria Alajõe	Äripäev	28.01.
11.	Kunstileksikoni tellimisest	Hoiduge pettur Aivar Kala eest!	Mai Võõrmann	Postimees	28.01.
12.	Ameti töö tulemustest	Tarbijate mured on jäänud samaks	Koidu Allvee	Meie Maa	30.01.
13.	Kunstileksikoni tellimisest	Miljonivõlgades kirjastaja pettis raamatukogusid ja Jaan Krossi	Marko Püüa	Postimees	02.02.
14.	Kaupade ostmisest	Kuidas osta kaupa?	--	Nädaline	02.02.
15.	Töö tulemustest	Tarbijakaitseameti Raplamaa talitus kontrollis mullu 166 ettevõtet	Malle Vassiljev	Nädaline	02.02.
16.	Elektri energiast	Monopol nõuab uut lepingut	Kadri Paas	SL Öhtuleht	05.02.
17.	Toidukaupadest	Kvaliteetvorst sisaldab odavat kanapastat	Andres Eilart	Eesti Päevaleht	05.02.
18.	Eesti Energiast	Päeva kiri - "EE ja peenraha"	Enn Vatter	Postimees	07.02.
19.	Tarbijakoolitusest	Kuidas väikelinnas säästlikult toime tulla	Kristel Kirss	SL Öhtuleht	07.02.
20.	Toidukaupadest	Kanali tänava poes hoiti kala WCs	-	Pärnu Postimees	08.02.
21.	Vedelkütuse kontrollist	Kontrolliti kütusemüüjaid	Kalle Toomlaid	Pärnu Postimees	12.02.

22.	Salaalkoholist	Kuidas ohjeldada salaviinaäri vohamist?	Kalev Vilgats Hannes Kuusma	Pärnu Postimees	13.02.
23.	Töö tulemustest	Jalatsid ja toidukaup põhjustavad enim muret	Kalle Toomlaid	Pärnu Postimees	14.02.
24.	Toidukaupade ohutusest	Külmarohupudelid ujus kopsakas klaasikild	Kristi Vainküla	SL Õhtuleht	19.02.
25.	Postimüügist	Postimüügifirma nõuab raha tellimata kauba eest	Andri Maimets	Postimees	28.02.
26.	Toidukaupade ohutusest	"Prussakas sees, jube!"	Kristi Vainküla	SL Õhtuleht	05.03.
27.	Jalatsite kvaliteedist	Kindapood müüb pooltooteid?	Kristel Kirss	SL Õhtuleht	05.03.
28.	Ehitus- ja remonttöödest	Ehitus- ja remonditeenuste tellimine nõuab tähelepanu	Kristina Vaksmaa	Äripäev	07.03.
29.	Ehitus- ja remonttöödest	Tähelepanelikku tellijat on raske petta	Kristina Vaksmaa	Postimees	07.03.
30.	Elektri hinnast	Päeva kiri - ehk suudab tarbijakaitseamet aidata	Ignar Fjuk	Postimees	09.03.
31.	Elektri hinnast	Kas 1. aprill kehtima hakkava elektri hinna on Eesti Energia võtnud laest?	Kadri Paas	SL Õhtuleht	12.03.
32.	Tarbija õiguste päevast	Reedel tähistatakse rahvusvahelist tarbija õiguste päeva	Kristina Vaksmaa	Äripäev	14.03.
33.	Tarbija õiguste päevast	Reedel on rahvusvaheline tarbija õiguste päev	-	Meie Maa	14.03.
34.	Tarbija õiguste päevast	Homme on rahvusvaheline tarbija õiguste päev	Liilia Laks	Võrumaa Teataja	14.03.
35.	Vastus Ignar Fjuki pöördumisele	Tarbijakaitseameti vastus Riigikogu liikme Ignar Fjuki avalikule pöördumisele	Helle Aruniit	Võrumaa Teataja	14.03.
36.	Tarbija õigustest	Osakem osta!	Tiia Truu	Nädaline	14.03.
37.	Kaupade müügist	Allahinnatud kaubale kehtib samuti garantii	Epp Kukemelk	Postimees	14.03.
38.	Tarbija õiguste päevast	Lagunevad kingad juhivad tarbijakaebuste edetabelit	Marko Püüa	Postimees	15.03.
39.	Järelemaksust	Lihtne järelemaks rõhutab üle jõu käivale tarbimisel	Andres Eilart Raigo Neudor	Eesti Päevaleht	15.03.
40.	Tarbijakoolitusest	Noored õppisid majanduslikult mõtlema	Elvi Lageda	Nõmme Sõnumid	15.03.
41.	Reklaamikampaaniast	Tarbijakaitseamet harib tarbijaid	-	SL Õhtuleht	15.03.
42.	Reklaamikampaaniast	Tarbijakaitse õpetab õigesti ostma	Sirje Niitre	Äripäev	15.03.
43.	Elektri hinnast	Tarbija elektriseerimine	-	SL Õhtuleht	18.03.
44.	Erootilise ja pornograafilise sisuga kaupadest	Erootikaäri õitseb vaikes kõrvaltänavas	Kristel Röss	Tartu Postimees	18.03.
45.	Tarbija õigustest	Tarbija ei saa alati õigust	Leini Kirsimäe	Valgamaalane	19.03.
46.	Jalatsite kvaliteedist	Kingsepad hädas Itaalia jalavarjudega	Kadi Viljak	SL Õhtuleht	22.03.

47.	Autoapteekidest	Kõlbmatute autoapteekide valmistaja sai ettekirjutuse	Küllike Rooväli	Postimees	22.03.
48.	TKA koduleheküljele lisatud avalduse vormidest	Blankette saab koduleheküljelt	-	Nädaline	23.03.
49.	Jalanõudest	Jalanõude hooldusest	-	Nädaline	23.03.
50.	Kodulehekülje võõrkeelsest aadressist	Tarbijakaitseameti neljarattavedu	Hans Väre	Sakala	23.03.
51.	Näpunäited	Kuidas osta?	Kaire Riik	Meie Maa	23.03.
52.	Toidu märgistusest	Vorsti silt eksitab tarbijat - Leedus valmistatud Eesti vorst	Jaan Väljaots	SL Õhtuleht	26.03.
53.	Toote ohutusest	Tarbijakaitse avastas müügil ohtlikud kõristid väikelastele	-	Postimees	28.03.
54.	Salaalkoholist	"Kõike, mida ostetakse, seda ka võltsitakse."	Jaan Väljaots	SL Õhtuleht	01.04.
55.	Kütuse müügist	Kütusemüüjate kullajõgi ohus	Sulev Oll	Äripäev	03.04.
56.	Kütuse müügist	Vedelkütuse seadus	-	Äripäev	04.04.
57.	Toidukaupadest	Pood varjas kauba realiseerimisaja möödumist	Gert Kiiler	Sakala	05.04.
58.	Järelevalvest	Lihulas oli kontrollretk	Kristel Maasikmets	Lääne Elu	09.04.
59.	Diislikütusest	Aktiisipetturite tuvastamine muutub uue märgistusega raskemaks	Virkko Lepassalu	Äripäev	15.04.
60.	Vee kvaliteedist	Tarbijakaitseamet ründab kasumi hiigelväljavõtmist Tallinna Veest	Erkki Erilaid	Postimees	17.04.
61.	Töö tulemustest	Tööstuskaup on rämps	-	SL Õhtuleht	20.04.
62.	Töö tulemustest	Tarbijad kaebavad kõige rohkem tööstuskaupade üle	-	Eesti Päevaleht	20.04.
63.	Mobiiltelefoni logodest	Tarbijakaitseamet taunib uimastilogosid	-	Eesti Päevaleht	22.04.
64.	Mobiiltelefoni logodest	Narkoloogid kadusid netilehekülgedelt	Helen Erilaid	Eesti Päevaleht	24.04.
65.	Töö tulemustest	Jalatsite kvaliteet teeb tarbijaile endiselt kõige enam peavalu	Kalle Toomlaid	Pärnu Postimees	25.04.
66.	Mobiiltelefoni logodest	Logopakujad uimastite vastu	Helen Erilaid	Eesti Päevaleht	25.04.
67.	Kosmeetikatoodetest	Kosmeetikatootel peab varsti olema eestikeelne silt	Tiia Laanem	Eesti Päevaleht	27.04.
68.	Tarbijakaitseadusest	Tarbijavaidlusi hakkab lahendama komisjon	-	Äripäev	29.04.
69.	Majutusettevõtetest	Majutusettevõttele peab olema tunnistus	Leini Kirsimäe	Valgamaalane	30.04.
70.	Toidukaupadest	Vorstitegija võib trahvi saada	-	Maaleht	02.05.

71.	Eesti Energiast	Eesti Energia karmistas elektrimüügi tingimusi	Aivar Reinap	Postimees	07.05.
72.	Eesti Energiast	Eesti Energia karmistas tarbijatele elektrimüügi tüüptingimusi	Aivar Reinap	Postimees	07.05.
73.	Tarbija õigustest	Tarbija postkast	-	Pärnu Postimees	09.05.
74.	Tarbijakaitse olukorrast	Tarbijate nurin suurenes aastaga	Andres Eilart	Eesti Päevaleht	10.05.
75.	Toidukaupadest	Linnulihast loobumine tõi "Ausa kauba" märgi	Allar Viivik	SL Õhtuleht	14.05.
76.	Turismiseadusest	Turismitalud karmi pilgu all	Signe Leesmann	Äripäev	14.05.
77.	Tarbija õigustest	Selveri 70 000 klienti jäid hinnasoodustusest ilma	Signe Leesmann	Äripäev	15.05.
78.	Reklaamist	Pärnu konverents pahandas kliente ehmatava anonüümikirjaga	Argo Ideon	Postimees	15.05.
79.	Kütuse kvaliteedist	Bensiin segamiskatlasse	Sulev Oll	Äripäev	17.05.
80.	Reklaamist	Tarbijakaitse algatas Pärnu reklaami kohta menetluse	-	Postimees	17.05.
81.	Teeninduseeskirjast	Klient peab hinnakirja nägema	Helle Laasu	Pärnu Postimees	20.05.
82.	Reklaamiseadusest	Arvutireklaam eksitab tarbijat	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	21.05.
83.	Reklaamiseadusest	Tüüsamise kõnetraat huugab	Mihkel Kärmas	Eesti Ekspress	21.05.
84.	Tarbija õigustest	Klient peab hinnakirja nägema	Helle Laasu	Pärnu Postimees	23.05.
85.	Interneti kasutamisest	Tarbijakaitseamet hoiatab suurte interneti arvete eest	-	Postimees	27.05.
86.	Interneti kasutamisest	Internet neelab hiigelsummasid	-	Eesti Päevaleht	28.05.
87.	Pangalepingud lihtsustuvad	Pangalepingud lihtsustuvad	Andres Eilart	Eesti Päevaleht	28.05.
88.	Reklaamiseadusest	Riigiamet uurib rannanibude avalikustamist	Sulev Vedler	Eesti Ekspress	30.05.
89.	Interneti kasutamisest	Sissehelistamisteenus tekitab lisakulusid	Kristiina Traksmäe	Äripäev	30.05.
90.	Koolitusest	Massaažikoolitaja kadus koos õpilaste rahaga	Marko Püüa	Postimees	31.05.
91.	Eesti Energiast	Tarbija kobagu pimeduses	Kadri Paas	SL Õhtuleht	04.06.
92.	Kaabel-TV-st	Klient astus Starmaniga lahingusse	Virkko Lepassalu	Äripäev	03.06.
93.	Ehitustöödest	Järelevalve hoiab ära ehituspraagi	Rivo Sarapik	Äripäev	05.06.
94.	Sigarettide müügist	Philip Morris müüb maksumärgita sigarette	Kadri Jakobson	SL Õhtuleht	05.06.
95.	Ohtlikest toodetest	Kirjud lapsesandaalid levitasid mürgist ainet	Marko Püüa	Postimees	06.06.
96.	Tarbija õigustest	Tarbijad saavad lihtsamalt lepingutest lahti öelda	Hindrek Riikoja	Postimees	07.06.
97.	Töö tulemustest	Tarbijakaitseameti Raplamaa talitus kontrollis turgusid	-	Nädaline	08.06.

98.	Tähelepanu juhtimine	Tarbijakaitseamet juhib tähelepanu	-	Nädaline	08.06.
99.	RRA Reisidest	Tarbijakaitseamet on saanud RRA Reaside vastu 11 nõuet	-	Postimees	08.06.
100.	RRA Reisidest	RRA Reisid võib pankrotti minna	Inno Tähismaa	Äripäev	10.06.
101.	RRA Reisidest	RRA Reaside vastu on laekunud 11 nõuet	-	Eesti Päevaleht	10.06.
102.	Reklaamiseadusest	Giacomelli Sport valetas klientidele	-	Eesti Päevaleht	10.06.
103.	Kunstileksikonist	Tarbijakaitse andis kunstileksikoni kirjastaja kohtusse	-	Eesti Päevaleht	11.06.
104.	Kunstileksikonist	Tarbijakaitse andis kunstileksikoni kohtusse	-	Postimees	11.06.
105.	Kütuse müügist	Kuue kuuga tanklajuhiks	Virkko Lepassalu	Äripäev	12.06.
106.	Kunstileksikonist	Skandaalne kunstileksikon on välja ostetud	-	Postimees	12.06.
107.	Kunstileksikonist	Leksikoni tellinud võivad raamatu koju viia	Antti Oolo	Eesti Päevaleht	12.06.
108.	Kunstileksikonist	Tarbijakaitse: kirjanik Valton valetas leksikoni tellijatele	Antti Oolo	Eesti Päevaleht	13.06.
109.	RRA Reisidest	RRA kliendid saavad tagasi 70% rahast	-	Äripäev	13.06.
110.	Reklaamiseadusest	Tarbijakaitseameti pädevusest	Urmas Ehasoo	Eesti Ekspress	13.06.
111.	Hindadest	Orienteeriv hind eksitab	Kadri Paas	SL Õhtuleht	15.06.
112.	Transpordist	Ebaviisakast kontrolörist	Lapsevanem K.R.	Postimees	17.06.
113.	Tarbijakaitseametist	Märg särk ja solk bensiin	Laur Uudam	SL Õhtuleht	18.06.
114.	Reklaamiseadusest	Tarbijakaitseamet keelas Värska Vurtsu reklaami	-	Postimees	19.06.
115.	Kütuse kvaliteedist	Bensiin haiseb jubedalt	Elmar Ots	SL Õhtuleht	20.06.
116.	Kunstileksikonist	Kunstileksikoni kirjastaja pettis taas	Antti Oolo	Eesti Päevaleht	26.06.
117.	Tarbija petmisest	Autode suurmüüjat kahtlustatakse pettuses	Antti Oolo	Eesti Päevaleht	28.06.
118.	Ohtlikest jalatsitest	Tarbijakaitseamet hoiatab tervisele ohtlike jalatsite eest	Kristina Vaksmaa	Nädaline	29.06.
119.	Töö tulemustest	Maikuus trahviti 112 õigusrikkujat	-	Nädaline	29.06.
120.	Reisiteenustest	Kuidas osta reisiteenust?	-	Nädaline	29.06.
121.	Kunstileksikonist	Kunstileksikon endiselt saamata	Kristina Vaksmaa	Nädaline	29.06.
122.	Tarbija petmisest	Uus seadus kaitseb tarbijat	Piret Pert	SL Õhtuleht	03.07.
123.	Toidukaupadest	Poed müüvad allahinnatud kaupa kasumiga	Gitte Hint	Eesti Päevaleht	09.07.
124.	Reklaamiseadusest	Tarbijakaitse ja ravimiamet hakkavad reklaame kontrollima	-	Eesti Päevaleht	09.07.
125.	Reklaamiseadusest	Reklaamikontrolli õigus kahel ametile	-	Eesti Päevalt	09.07.
126.	Kütte arvetest	Tallinna Küte silub segadusi valearvetega	Tõnu Korrol	Äripäev	19.07.

127.	Twining projektist	25 kuud kestnud projekt lõpeb homme	Kristina Vaksmaa	Nädaline	20.07.
128.	Alkoholi müügist	Uuendustest alkoholiga kauplemise loa taotlemisel	Tiia Truu	Nädaline	20.07.
129.	Toidukaupadest	Kaupmehed müüvad Leedu juustu tuntud Eesti juustude pähe	Kristiina Traks	Äripäev	22.07.
130.	Töö tulemustest	Tarbijakaitseamet trahvis juunis ettevõtjaid 250 000 krooniga	-	Äripäev	24.07.
131.	Reklaamiseadusest	Rannapi klaverituuri korraldaja nõudis kuulajatelt lisaraha	Nils Niitra	Postimees	24.07.
132.	Reklaamiseadusest	Rannapi tuuri korraldajal soovitus tagastada lisaraha	Nils Niitra	Postimees	25.07.
133.	Tarbijakaitseadusest	Avalik kiri Justiitsministeeriumile	Helle Aruniit	Postimees	26.07.
134.	Võlaõigusseadusest	Tarbija õigustest võlaõigusseaduse alusel I	Urmas Ehasoo	Ostumõnu	august 2002
135.	Töö tulemustest	Tarbijakaitseamet trahvis ligi poolt tuhandet ettevõtet	-	Nädaline	03.08.
136.	Mobiiltelefonidest	Mobiilomanik kaebab nõrga aku üle	Viktorja Korpan	Äripäev	07.08.
137.	Tarbija õigustest	Tarbijakaitse: pileti hinda võib määrata soo ja rassi järgi	-	Postimees	09.08.
138.	Tarbija õigustest	Pileti hinda võib määrata soo ja rassi järgi	-	Eesti Päevaleht	09.08.
139.	Tarbija õigustest	Pileti hinda võib määrata soo ja rassi järgi	-	EPL "Tallinn"	09.08.
140.	Kütuse müügist	Pärnu nimeta tankla püüab kliente tagasi võita	Sirje Niitra	Äripäev	14.08.
141.	Kütuse müügist	Sinise kütuse pealetungist	Virkko Lepassalu	Äripäev	15.08.
142.	Reklaamiseadusest	Rannapi tuuri korraldaja sai trahvi	-	Eesti Päevaleht Tallinn	21.08.
143.	Välja pandud hindadest	Vanalinna restoranide menüüd petavad kliente	Katrin Lust	Eesti Päevaleht Tallinn	22.08.
144.	Mahladest	Ebakvaliteetse mahla müüjad saavad trahvi	Hindrek Riikoja	Postimees	27.08.
145.	Pangateenustest	Pangad võtavad saadetud kirja eest sada krooni	Erki Varma	Eesti Päevaleht Tallinn	27.08.
146.	Mahladest	Petlikud mahlad	Hindrek Riikoja	Postimees	27.08.
147.	Mahladest	Eesti mahlatootjad saavad võimaluse	Anne Oja	Äripäev	28.08.
148.	Töö tulemustest	Tarbija hädas kommunaalarvetega	-	Eesti Päevaleht	28.08.
149.	Töö tulemustest	Inimesed kurdavad kommunaalteenuste üle enim	-	Postimees	29.08.
150.	Töö tulemustest	Tarbijakaitse leidis 61 õigusrikkujat	-	Äripäev	29.08.

151.	Sanktsioonidest	Täisrauga trahvid	Kristina Traks	Äripäev	30.08
152.	Mahladest	Tarbijakaitse avalikustab ostjaid petnud mahlamüüjad	Aivar Hundimägi	Äripäev	30.08.
153.	Võlaõigusseadusest	Tarbija õigustest võlaõigusseaduse alusel II	Urmas Ehasoo	Ostumõnu	sept. 2002
154.	Eesti Energiast	Tarbijakaitse võib Eesti Energia kohtusse kaevata	Andres Eilart	Eesti Päevaleht	02.09.
155.	Tarbijate koolitamisest	Noored pettuvad kaubas sagedamini	Oliver Parts	Äripäev	03.09.
156.	Eesti Energiast	Hädas elektriga	Aare Reivart	Eesti Päevaleht	03.09.
157.	Võlaõigusseadusest	Võlaõigusseadus teeb tarbijakaitse keerukaks	Kristel Rõss	Tartu Postimees	04.09.
158.	Võlaõigusseadusest	Tarbijakaitse uued aspektid võlaõigusseaduse valguses	Kristel Rõss	Tartu Postimees	05.09.
160.	Ehitusest	Ehitusfirma näppas arhitektilt projekti	Lauri Levo	Äripäev	11.09.
161.	Tarbija õigustest	Tarbijat kaitseb ainult ostutšekk	Kaire Kenk	SL Õhtuleht	12.09.
162.	Tarbijate informeerimisest	Infopunkt ootab tarbijate kaebusi	Erki Varma	Eesti Päevaleht Tallinn	12.09.
163.	Tarbijate õigustest	Tarbijale tõhusam kaitse	Marika Tuus	Postimees	17.09.
164.	Mahladest	Tarbijaid petnud mahlamüüjad pääsevad kerge nahaga	Anne Oja	Äripäev	20.09.
165.	Valimisreklaamist	Tarbijakaitseamet ei kohalda seadust valimisreklaamile	-	Postimees	23.09.
166.	Valimisreklaamist	Valimisreklaam võib olla halvustav	-	Eesti Päevaleht	23.09.
167.	Postimüügist	Tarbijakaitse hoiatas postimüügi ohtude eest	-	Eesti Päevaleht	25.09.
168.	Postimüügist	Tarbijakaitse hoiatab postimüügi võimalike ohtude eest	-	Postimees	25.09.
169.	Töö tulemustest	Müügikõlbmatut kaupa pakuti lemmikloomatoiduna	Gert Kiiler	Sakala	27.09.
170.	Reklaamikampaaniast	Reklaamikampaania "Oska osta" tulemustest	-	Ostumõnu	oktober 2002
171.	Võlaõigusseadusest	Folio	oktober 2002
172.	Kütusest	Talvekütuse varujad olgu nõudlikumad	-	Pärnu Postimees	02.10.
173.	Kunstileksikonist	"Kunstileksikoni" kirjastaja kaotas kohtus	Antti Oolo	Eesti Päevaleht	04.10.
174.	Kunstileksikonist	"Kunstileksikoni" kirjastaja kaotas kohtus	-	SL Õhtuleht	07.10.
175.	Telefoniteenustest	Infoliin läheb kulukaks	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	07.10.
176.	Prillidest	Tallinna optikaäris liigub ohtlikke lugemisprille	Marko Püüa	Postimees	11.10.
177.	Prillidest	Turuprillid peibutavad rikas ja vaest ostjat	Agne Narusk	Eesti Päevaleht	11.10.

178.	Prillidest	Ettevaatust - prillid!	-	Eesti Päevaleht Tallinn	11.10.
179.	Prillidest	Eestis on müügil võltsprillid	-	SL Õhtuleht	11.10.
180.	Mahladest	Tarbijakaitseamet pole rahul mahlapakendite märgistusega	-	Postimees	12.10.
181.	Võlaõigusseadusest	Võlaõigusseadus jätab petta saanud tarbijad Eestis ilma kaitseta	Anne Grünberg	Postimees	15.10.
182.	Mahlade märgistusest	Mahlatootjad eksitavad pakendil tarbijat	Gert Kiiler	Sakala	18.10.
183.	Jalatsitest	Eesti talv hävitab Itaalia saapad	Maria Ulfsak	Eesti Päevaleht Tallinn	22.10.
184.	Võlaõigusseadusest	Tarbija õigustest võlaõigusseaduse alusel	Urmas Ehasoo	Nädaline	22.10.
185.	Kauba kvaliteedist	Poeketid pakuvad odavat kampaaniakaupa	Raigo Neudorf	Eesti Päevaleht	23.10.
186.	Kauba hinnast	Küsi julgesti!	Kristina Vaksmaa	Äripäev	24.10.
187.	Võlaõigusseadusest	Võlaõigusseadus laiendab tarbija õigusi	Tiiu Truu	Nädaline	26.10.
188.	Mahladest	Mõnede mahlade ja nektarite koostis ei vastanud nõuetele	-	Nädaline	26.10.
189.	Alkoholi müügist	Liviko sai pipraviina eest trahvi	Jaan Väljaots	SL Õhtuleht	28.10.
190.	Eesti Energiast	Eesti Energia muutis osad liitumistasud kahekordseks	Hindrek Riikoja	Postimees	01.11.
191.	Prillidest	Olge tähelepanelikud!	Kristina Vaksmaa	Privat Info	05.11.
192.	Võlaõigusseadusest	Võlaõigusseaduse elujõulisus kaubanduses	Urmas Ehasoo	Äripäev	08.11.
193.	Võltskaupadest	Võltskaup paneb Eesti firmasid patenti soetama	Toivo Tänavsuu	Eesti Päevaleht	12.11.
194.	Turukaubandusest	Vanal turul suurte muutusteta	Eno-Gerrit Link	Pärnu Postimees	14.11.
195.	Toidukaupadest	Ehmatav ost	-	Tartu Postimees	15.11.
196.	Koostööst Pangaliiduga	Pangaliit lahendab kaebusi	Anne Oja	Äripäev	15.11.
197.	Eesti Energiast	Inspektsioon uurib Eesti Energia hinnamuutusi	Aivar Reinap	Postimees	18.11.
198.	Turismiseadusest	Võrumaa peab turistile elamusi pakkuma	Anne-Mari Leht	Võrumaa Teataja	21.11.
199.	Elektrikontrollist	Närvid püsti	-	Pärnu Postimees	22.11.
200.	Kütuse müügist	Mõttelaadide sõda kütuseturul	Epp Kiviaed	Postimees	22.11.
201.	Toidukaupadest	Puu- ja juurvilju tuleb hoolega valida ja kodus põhjalikult pesta	Maria Ulfsak	Eesti Päevaleht	25.11.
202.	Tarbija õigustest	Nõu saab ainult eratarbija	Anne Oja	Äripäev	25.11.

203.	Tarbija õigustest	Tarbija võib pretensiooni esitada kaks aastat	Leini Kirsimäe	Valgamaalane	26.11.
204.	Juustude testimisest	Tarbijakaitse valis Gefiluse parimaks juustuks	-	Eesti Päevaleht	26.11.
205.	Juustude kvaliteedist	Poelettidel valitseb odav Leedu juust	Anne Oja	Äripäev	27.11.
206.	Reklaamiseaduse rikkumisest	Eesti suurpangad eiravad kaardimakse reklaamis seadust	Priit Pullerits	Postimees	28.11.
207.	Töö tulemusest	Tarbijakaitse trahvis 142 ettevõtet	-	SL Õhtuleht	29.11.
208.	Töö tulemustest	Tarbijakaitse trahvis 142 ettevõtet	-	Eesti Päevaleht Tallinn	29.11.
209.	Õöklubist väljaviskamisest	Amigo viskas muusikat nautima tulnud naise välja	Askur Alas	Eesti Päevaleht Tallinn	29.11.
210.	Juustude kvaliteedist	Tarbijakaitseamet kontrollis juustude kvaliteeti	-	Sakala	29.11.
211.	Elamumajandusest	Prügi toodavad inimesed, mitte ruutmeetrid, millel nad elavad	Mari- Anne Leht	Võrumaa Teataja	30.11.
212.	Eesti Energiast	Eesti Energia muutis tarbijalepingut	-	Eesti Päevaleht	02.12.
213.	Töövahendusest	Tarbijakaitse asus kontrollima välismaale tööle vahendajaid	Helen Eelrand	Eesti Päevaleht	02.12.
214.	Jalatsite kvaliteedist	Poed müüvad tarbijale kehvi jalanõusid	Anti Ronk	Eesti Päevaleht	04.12.
215.	Töö tulemustest	Tarbijakaitseamet kogus trahvidena 300 000 krooni	-	Äripäev	05.12.
216.	Puhkuseosakute ostmisest	Tarbijakaitse hoiatab puhkuseosakute ostjaid	-	Eesti Päevaleht	05.12.
217.	"Oska valida" programmist	Tarbija õigused Internetis	-	Maaleht	05.12.
218.	Eesti Energiast	Tarbijakaitse taunib monopoolse Eesti Energia kliendipoliitikat	Aivar Reinap	Äripäev	06.12.
219.	Puhkuseosakute ostmisest	Tarbijakaitseamet hoiatab	-	Linnaleht	06.12.
220.	Puhkuseosakute ostmisest	Tarbijakaitse hoiatab puhkuseosakute ostjaid	-	Sakala	06.12.
221.	Pürotehnika müügist	Küsimus-Vastus	Leini Kirsimäe	Valgamaalane	07.12.
222.	Võlaõigusseadusest	Tarbija õigustest "Võlaõigusseaduse alusel"	Urmas Ehasoo	Võrumaa Teataja	07.12.
223.	Eesti Energiast	Eesti Energia murdus avalikkuse survele	Aivar Reinap	Postimees	07.12.
224.	Eesti Energiast	Energiafirma apsakas	Aivar Reinap	Postimees	07.12.
225.	Järelemaksukaartidest	Hinnake oma võimalusi õigesti	Kristina Vaksmaa	Postimees	09.12.
226.	Eesti Energiast	Tarbijakaitse selgitab	Kristina Vaksmaa	Postimees	11.12.
227.	Võltsitud alkoholi müügist	Viies Tallinna poes müüdi võltsbrändit	-	Eesti Päevaleht	12.12.

228.	Illegaalsest kalamarjast	Illegaalne kalamari oli müügil keskturul ja kaupluses	Raimo Ülavere	Äripäev	13.12.
229.	Illegaalsest kalamarjast	Must kalamari on illegaalne	-	SL Õhtuleht	14.12.
230.	Mänguasjade ohutusest	Mänguasjad võivad olla ohtlikud	-	Eesti Päevaleht	14.12.
231.	Illegaalsest kalamarjast	Eestis müüdav must kalamari on illegaalne	-	Eesti Päevaleht	16.12.
232.	Illegaalsest kalamarjast	Müügil võltskalamari	-	Eesti Päevaleht Tallinn	16.12.
233.	Kütusest	Tarbijakaitsjad kontrollivad tanklaid	Mari-Anne Leht	Võrumaa Teataja	17.12.
234.	Sularahas maksmisest	Tarbijakaitse puistab sularahas maksjaid koorivaid side-firmasid	Aivar Reinap	Postimees	18.12.
235.	Sularahas maksmisest	Tarbijakaitse proovikivi	Urmas Klaas	Postimees	18.12.
236.	Järelemaksukaartidest	Allahindlus pahandab sularahas ostjat	Agne Narusk	Eesti Päevaleht	19.12.
237.	Tarbija õigustest	Praagi kompenseerimise otsustab kaupmees	Agne Narusk	Eesti Päevaleht	20.12.
238.	Järelemaksukaartidest	"Egoga oleksin sooduskaubale pealegi maksnud"	-	SL Õhtuleht	21.12.
239.	Tarbija õigustest	Tarbija õigustest	Sergei Golimbievsky	Vesti	23.12.
240.	Tarbija õigusest	Tarbijakaitse, mis tarbijat kaupmehe eest ei kaitse	Agne Narusk	Eesti Päevaleht	24.12.
241.	Töö tulemustest	Tarbijakaitse tegi novembris 107 trahvi	-	Äripäev	24.12.
242.	Alkoholi kvaliteedist	"Mis nali see on? Üks pudel on jumala jääs."	Tarmo Michelson	SL Õhtuleht	31.12.

TOIDU TESTIMINE

	Toote nimetus	Pr oo vi de ar v	R i k k u m i s e d	Teostatud uuringud
	PIIMATOOTED			
1	Meieri hapukoor 20% 250g	1		Organoleptiline hindamine, happesus, rasvasisaldus
2	Kodujuust mumuu 4% 300g	1		- " -
3	Kodujuust Farmi 4% 350g	1		- " -
4	Hollandi kerajuust IB	1		Organoleptiline hindamine, mikrobioloogilised ja füüsikalis-keemilised näitajad
5	Pakendamata kodujuust mumuu 4%	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
6	Kohupiim 9%	1		Organoleptiline hindamine, mikrobioloogilised ja füüsikalis-keemilised näitajad
7	Vene juust IB	1		Organoleptiline hindamine, mikrobioloogilised ja füüsikalis-keemilised näitajad
8	Farmi kodujuust 4%	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
9	Pakendamata kohupiim	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
10	Pakendamata kodujuust 4%	1		- " -
11	SaareMaajuust (Leedu)	1		Füüsikalis-keemilised näitajad, sünteetilised toiduvärvid, säilitusained
12	Vene juust IB (Põltsamaa)	1		Organoleptiline hindamine, sünteetilised toiduvärvid, säilitusained
13	Vene juust (Leedu)	1	1	Rasvasisaldus ei vasta müügipakendil märgitule
14	Vene juust (Leedu)	1	1	Rasvasisaldus ei vasta müügipakendil märgitule
15	SaareMaajuust (Leedu)	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad, sünteetilised toiduvärvid, säilitusained
16	SaareMaajuust (Leedu)	1		- " -
17	Hollandi kerajuust (Nõo)	1		Organoleptiline hindamine, NaNO ₂ , NaNO ₃ sisaldus
18	Vene juust Leedu)	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad, sünteetilised ja naturaalsed toiduvärvid
19	Alma keefir 2,5%	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
20	Alma Ahjuõuna jogurt	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
21	Virsi jogurt	1		- " -
22	Meieri piim 3,5%	1		- " -
23	Alma piim 2,5% 0,5l	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad, mikrobioloogia
24	Hollandi kerajuust (Nõo)	1	1	Organoleptilisel hindamisel näitajad ei vastanud nõuetele

25	Vene juust (Leedu)	1		Füüsikalis-keemilised näitajad, sünteetilised toiduvärvid, mikrobioloogia
26	Hollandi kerajuust (Nõo)	1		Füüsikalis-keemilised näitajad, sünteetilised toiduvärvid, NaNO ₂ , NaNO ₃ sisaldus
27	Hollandi kerajuust (Nõo)	1	1	Organoleptilisel hindamisel näitajad ei vastanud nõuetele
28	Eesti taluvõi (Saaremaa)			Mikrobioloogilised näitajad ei vastanud nõuetele
29	Joogijogurt	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
30	Pakendamata rosinatega kohupiim	1		- " -
31	Pakendamata pastöriseerimata piim	1		- " -
32	Eesti juust 45% Tori Selja	1		- " -
33	SaareMaa juust (Leedu)	1		Füüsikalis-keemilised näitajad
34	Kondenspiim suhkruga Virtin	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalis-keemilised näitajad
35	Piimapulber	1	1	Organoleptilisel hindamisel maitse ja lõhn ei vastanud nõuetele
36	Eesti juust (valmistaja E-Piim)	2		Organoleptiline hindamine, koostis, rasvasisaldus
37	Ranna juust	2		- " -
38	Gefilus juust	2		- " -
39	Saarlase juust	1	1	Organoleptilisel hindamisel tugev sööda maitse
40	Eesti juust	1		Organoleptiline hindamine
41	Hollandi leibjuust (Rannu)	1		- " -
42	Hollandi juust (Leedu)	1		Organoleptiline hindamine, NaNO ₃
	Kokku	44	7	
	MESI			
1-43	Naturaalne mesi (Eesti)	1		Organoleptiline hindamine, niiskus, diastaasi arv, hüdroksümetüülfurfuraal, vabad happed
2-44	Sireli talu kanarbikumesi	1		- " -
	Kokku	2		
	KALATOOTED			
1-45	Sprotid õlis 250g	1		Organoleptiline hindamine, mikrobioloogilised näitajad, hermeetilisus, soolasisaldus, kala osamass
2-46	Kuumsuitsu mereahven	1		Mikrobioloogilised näitajad, parasiitide olemasolu
3-47	Soolatud lõhefilee	1	1	Toiduvärvide sisaldus ei vasta nõuetele
4-48	Soolatud lõhesteik	1	1	Toiduvärvide sisaldus ei vasta nõuetele
	Kokku	4	2	
	TOIDUÕLID, KASTMED			
1-49	Sojaõli 0,5 l Itaalia	1		Organoleptiline hindamine, happearv, peroksiidarv
2-50	Oliiviõli Sansa 0,5 l Itaalia	1		- " -
3-51	Oliiviõli Romulo Pomace 0,5 l	1	1	Benso(a)püreeni sisaldusega
4-52	Tomati ketsup saslõki Gerove 1,0 l	1	1	Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad nõuetele vastavad. Sisaldab sünteetilisi toiduvärve
5-53	Küüslaugu tomatikaste Silva 520 g	1	1	Sisaldab kasutamiseks keelatud sünteetilist toiduvärvi
6-54	Magus Tomati Ketsup Virtin 470 g	1	1	Sisaldab kasutamiseks keelatud sünteetilist toiduvärvi
7-55	Jamar Mahedamaiteline ketšup 250 g (Poola)	1		Sünteetilisi toiduvärve ei sisalda

8-56	Hame Tsiili ketšup 300 g (Tsehhi)	1		Sünteeetilisi toiduvärve ei sisalda
9-57	Dawtona ketšup pikantne 250	1	1	Sisaldab sünteetilist toiduvärvi
10-58	Oliver ketšup tuline (Eesti)	1		Sünteeetilisi toiduvärve ei sisalda
11-59	Meira Eesti OÜ (Soome)	1		- “ -
12-60	Pikantne ketšup (Eesti) 0,5l	1	1	Sisaldab sünteetilist toiduvärvi
13-61	Ketšup Terav (Venemaa) 0,5l	1	1	- “ -
	Kokku	13	7	
	ERITOIT			
1-62	Tutteli sojavalgul põhinev piimapulber	1		Organoleptiline hindamine, mikrobioloogia, lahustuvus
	SOJATOOTED			
1-63	Sojakoorepulber 250g	1		Füüsikalise-keemilised näitajad
	LIHATOOTED			
1-64	Poolsuitsuvorst ÕLLEVORST	1		Füüsikalise-keemilised näitajad
2-65	TÖMMU poolsuitsuvorst	1		- “ -
3-66	KATI poolsuitsuvorst	1		- “ -
4-67	KÖSTRI poolsuitsuvorst	1		- “ -
5-68	DOKTORI keeduvorst	1		- “ -
6-69	LASTE keeduvorst (Rakvere)	1		- “ -
7-70	DOKTORI suitsu-keeduvorst	1		- “ -
8-71	LASTE keeduvorst (Saaremaa)	1		- “ -
9-72	PIIMA keeduvorst	1		- “ -
10-73	LASTE keeduvorst (Rakvere)	1		Ei sisalda kanalihakmassi MDM
11-74	DOKTORI suitsu-keeduvorst (Nõo)	1		- “ -
12-75	LASTE keeduvorst (Saaremaa)	1		- “ -
13-76	PIIMA keeduvorst (Valga)	1		- “ -
14-77	DOKTORI keeduvorst (Linnulihatooted)	1		- “ -
15-78	Saaremaa piimaviiner	1	1	Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad ei vasta nõuetele
16-79	Abasink (päritolu teadmata)	1	1	Mikrobioloogilised näitajad ei vasta nõuetele
17-80	Kont (päritolu teadmata)	1	1	- “ -
18-81	Õlleamps (päritolu teadmata)	1	1	- “ -
19-82	Rakvere Perepihvid	2	1	Mikrobioloogilised näitajad ei vasta nõuetele
20-83	Juurviljaga pihvid (Tallegg)	1		Vastab nõuetele
21-84	Singivõie Filee LT	1		Organoleptiline hindamine
22-85	Poolsuitsu Põdravorst	1	1	Mikrobioloogilised näitajad ei vasta nõuetele
23-86	Mexico hakkpihvid (AS Rakvere LK)	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
	Kokku	23	6	
	TERAVILJASAADUSED			
1-87	Pikateraline poleeritud riis Kati	1	1	Paki avamisel läppunud kõrvallõhn. Peale keetmist kerge kõrvallõhn ja maitse
	KOHV			
1-88	Nescafe Classic 100% naturaalne	1		Organoleptiline hindamine. Niiskuse ja kofeiinisalduse määramine
2-89	Lahustuv India kohv ”Bon”	1		Organoleptiline hindamine. Niiskuse ja kofeiinisalduse määramine
	Kokku	2	0	
	ALKOHOOLSED JOOGID			
1-90	Õlu Baltica originaal 0,5l 5,6%	1		Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad
2-91	Õlu Baltica Classic 0,5l 4,8%	1		Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad

3-92	Valge puuvilja-marjavein Bollino 10%	1		Kanguse määramine
4-93	Vein Anapa 500ml	1		Organoleptilised ja mikrobioloogilised näitajad
5-94	Kapteni viin 500ml	1		Vastab nõuetele
6-95	Purgiviin Imperaator	1	1	Etanoolisisaldus ei vasta nõuetele
7-96	Finlandia vodka	1	1	- “ -
8-97	Onistar vodka 40%	1		Keemilised näitajad vastasid nõuetele
9-98	Moskovskaja Osobaja Vodka 40% (Liivi Heliis)	1		- “ -
10-99	Viski	1		Kvaliteedinäitajad vastasid nõuetele
11-100	Pähkli viin	1		- “ -
12-101	Volkonski viin	1		- “ -
13-102	Brändi Belõi Aist	1	1	Kvaliteedinäitajad ei vastanud nõuetele
14-103	Vein Barbara Rosso	1		Kvaliteedinäitajad vastasid nõuetele
15-104	Brandy ST-Remy	1		Kvaliteedinäitajad vastasid nõuetele
16-105	Brandy Belii aist	1	1	Maitse ja aroom ei vastanud nõuetele
17-106	Brandy Belii aist	2	2	Maitse ja aroom ei vastanud nõuetele
18-107	Brandy Belii aist	1	1	Maitse ja aroom ei vastanud nõuetele
19-108	Brandy Kvint	1		Kromatograafiline analüüs
20-109	Gemine	1		Kromatograafiline analüüs
	Kokku	27	7	
	MAJONEESID			
1-110	Majonees Viru light 1l	1		Rasva- ja soolasisaldus, säilitusained
2-111	Majonees Viru light 450ml	1		- “ -
3-112	Majonees Viru light 250ml	1		- “ -
	Kokku	3		
	ALKOHOLIVABAD JOOGID			
1-113	Amigo kali 2l	1		Koostis vastab näitajatele
	MAHLAD JA NEKTARID			
1-114	Gutta õunamahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
2-115	Gutta apelsinimahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
3-116	Gutta sidruninektar 25%, 1 l	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
4-117	Gutta ananassimahl 100%, 1 l	1	1	- “ -
5-118	Gutta mustsõstranektar 1 l	1	1	- “ -
6-119	Gutta kirsinektar 1 l	1		Vastab nõuetele
7-120	Solo apelsinimahl 100%, 1 l	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
8-121	Elmenhorster apelsinimahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
9-122	Elmenhorster tomatimahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
10-123	Samba apelsinimahl 100%, 1 l	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
11-124	Samba tomatimahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
12-125	Largo viinamarjamahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
13-126	Largo tomatimahl 100%, 1 l	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
14-127	Rio ananassinektar 50%, 1 l	1		Vastab nõuetele
15-128	Aura viinamarjamahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
16-129	Aura tomatimahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
17-130	Aura apelsinimahl 100%, 1 l	1		Vastab nõuetele
18-131	Cido ananassimahl 100%, 1 l	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
19-132	Cido viinamarjamahl 100%, 1 l	1	1	- “ -
20-133	Borodino õunamahl 100%, 1 l	1	1	- “ -
21-134	Borodino apelsinimahl 100%, 1 l	1	1	- “ -

22-135	Borodino tomatimahl 100%, 1 l	1	1	- “ -
23-136	Loel ananassimahl 100%, 1 l	1	1	- “ -
24-137	Loel apelsinimahl 100%, 1 l	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
25-138	Põltsamaa Felix apelsininektar, 1 l	1	1	- “ -
26-139	Aqva Star apelsinimahl 100%, 1 l	1	1	D-isosidrunhappe sisaldus ei vastanud nõuetele
27-140	Ole! apelsinimahl 100%, 1 l	1	1	- “ -
28-141	Rauch apelsinimahl 100%, 1 l	1		D-isosidrunhappe sisaldus vastas nõuetele
29-142	Samba apelsinimahl 1 l	1		- “ -
30-143	Aura apelsinimahl 100%, 1 l	1		- “ -
31-144	Marli apelsinimahl 100%, 1 l			- “ -
32-145	Rio Grande apelsinimahl 100%, 1 l			- “ -
33-146	Põltsamaa apelsinimahl ,1 l			- “ -
34-147	Cido apelsinimahl 100%, 1 l			- “ -
35-148	Gutta apelsinimahl 100% 1 l			- “ -
36-149	Punane Sitsiilia apelsinimahl Santal	1	1	Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
37-150	Viinamarjajook SZOBI 1 l	1		Organoleptiline hindamine, füüsikalise-keemilised näitajad
38-151	Õunajook SZOBI 1,5 l	1	1	E 950 sisaldus ületab pakendil märgitud suuruse
	Kokku	38	18	
	KULINAARTOOTED			
39-152	Porgandikotletid	1		Organoleptilised, füüsikalise-keemilised ja mikrobioloogilised näitajad
40-153	Kartuli – singisalat	1	1	Organoleptiline hindamine. Mikrobioloogilised näitajad ei vasta nõuetele
41-154	Heeringasalat	1	1	- “ -
	Kokku	3	2	
	MUUD TOIDUKAUBAD			
42-155	Närimiskumm Orbit Polarice	1		Organoleptiline hindamine
43-156	Seenepuljongi kuubikud Maggi	1		Organoleptiline hindamine
	KOKKU	159	50	

TÖÖSTUSKAUPADE TESTIMINE

	Toote nimetus	Toodete arv		Nõuetele mittevastavuse põhjus	Märkused
		testitud	ei vastatud nõuetele		
	Elektrikaubad	5	1		
1	Veekeeduspiraal 0,5 kW 220V	1		vastab elektriohutusnõuetele	näidised edastatud TJI*
2	Veekeeduspiraal 1,2 kW 220V	1		- " -	- " -
3	Juuksuri komplekt PROCLIPPER SF-938 220V 50Hz 13W	1		vastab elektriohutusnõuetele, kuid seadmel puudub tootja või maaletootja identifitseerimist võimaldav tootesilt	näidised edastatud TJI
4	Liimpüstol WD-G2 15(40 W) 110-240V	1	1	ei vasta elektriohutusnõuetele	näidised edastatud TJI
5	Säästupirnid	1		testimisel	
	Metallehted	6	3		
1-6	Metallsõrmused	3		vastab nõuetele	
2-7	Juukseklaambr "liblikas"	3	3	nikli eraldumine tootest ületab lubatud piirkoguse ligi nelja kordselt, mis võib tundlikel inimestel põhjustada naha allergilise reaktsiooni	
	Mänguasjad	34	32		
1-8	Plastmassist "neonroosa kass ja kollases särgis hiir"	1	1	puudulik märgistus	
2-9	Vankrile ettenähtud laste kõristi	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
3-10	Pehme pall – kõristi	1	1	- " -	
4-11	Laste kõristi – vile kolme palliga	1	1	- " -	
5-12	Vannimänguasi "konn kolme pojaga"	1	1	puudulik märgistus	
6-13	Mobiiltelefon "Dubai 6110"	1	1	- " -	
7-14	Mänguautomaat	1	1	- " -	
8-15	Lima	1	1	- " -	
9-16	Mänguasi "jänes sinistes pükstes"	1		vastab nõuetele	
10-17	Täidetud pall	2	2	puudulik märgistus	

11-18	Laste kõristi	1		vastab nõuetele	Poola
12-19	Vannimänguasi "raamat"	1	1	puudulik märgistus	
13-20	Plastisoolist mänguasi "ahv"	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
14-21	Plastisoolist mänguasi "lehm"	1	1	- " -	
15-22	Plastisoolist mänguasi "hiir"	1	1	- " -	
16-23	Pehmed kuubikud	1	1	ei vasta nõuetele plii migratsiooni osas	
17-24	Mänguasjad "piuks-kala"	6	6	vile kättesaadav – st eraldusid väikesed osakesed; kahel mänguasjal helirõhutaseme lubatud piirväärtus üle normi	võivad kahjustada lapse kuulmiselundit
18-25	Mänguasjad "piuks-puuviljad"	6	6	vile kättesaadav – st eraldusid väikesed osakesed; kolmel mänguasjal helirõhutaseme lubatud piirväärtus üle normi	võivad kahjustada lapse kuulmiselundit
19-26	Komplekt "kõristi ja kala"	2	2	vale märgistus	
20-27	Kõristi "käsi"	1	1	ei vasta nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest	
21-28	Kõristi "jänes"	1	1	- " -	
22-29	Kõristi "karu"	1	1	- " -	
	Kemikaalid	2	1		
1-30	Liim Moment-1 40g	1	1	mittekvaliteetne	
2-31	Auto mootoriõli "Nitrox Engine oil Treatment"	1		vastab nõuetele	
	Väärismetalltooted	1			
1-32	Kuldkäekett	1		vastab nõuetele	
	Jalatsid	26	21		
1-33	Jalatsid	15	10	puudusega kaup	
2-34	Jalatsid	2	2	vale märgistus	
3-35	Sandaalid BAODALI	2	2		
4-36	Sandaalid FUYIDA	1	1		
5-37	Sandaalid JINXIDA	1	1		
6-38	Sandaalid YADAXIE (YADAPAI)	1	1		
7-39	Sandaalid HONGHUDIE	1	1		
8-40	Sandaalid FENGHUANG	1	1		
9-41	Kingad HAIGUANG	2	2	puudusega kaup, ületab 1,4 korda lõhnaläve	ei ole tervisele ohutud
	Viimistlusmaterjalid	2			
1-42	Vinüültapeet	1		vastab nõuetele	
2-43	Laminaatparkett	1		- " -	
	Muud kaubad	12	9		
1-44	Kustutuskumm "Jäätis"	3	3	ebaõige märgistus	
2-45	Küünal "Arbuusi lõik"	3	3	laps võib pidada seda ekslikult toiduks ja suhupanemine võib põhjustada tervisekahjustusi	
3-46	Magnet "Banaan"	1	1	ebaõige märgistus	
4-47	Magnet "Jäätis pulgaga"	1	1	- " -	
5-48	Magnet "Aprikoosi lõik"	1	1	- " -	
6-49	Tulemasin ICE HOUSE (suur)	1		vastab nõuetele leegi osas	
7-50	Tulemasin ICE HOUSE (väike)	1		vastab nõuetele leegi osas	
8-51	Tulemasin FIRST	1		vastab nõuetele leegi osas	
	Kosmeetikatooted	3			
1-52	Suuvesi LEDA	1			
2-53	Lõhnavesi SIDRUN	1		- " -	
3-54	Lõhnavesi VAARIKAS	1		- " -	
	Ehitusmaterjalid	3			

1-55	Vahtpolüstürool	1		vastab nõuetele	
2-56	Ruberoid	1		puudub vastavussertifikaat	ettekirjutus
3-57	Klaasvill	1		vastab nõuetele	
	Vedelkütus	91	23		
1-58	Autobensiin	43	6	ei vasta nõuetele	
2-59	Diislikütus	48	17	ei vasta nõuetele	
Kokku		185	90		

* Tehnilise Järelevalve Inspeksioon

KAUBANDUSETTEVÖTETE KOHTA TARBIJAKAITSEAMETILE ESITATUD AVALDUSED

	Tallin/Harju	Hiiumaa	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Kaubanduse kohta	802		15	5	3	8	4	13	1	4	14	20	5	7	4	905
a) toidukaubad	141		4	4	1	3	2	2	1	3	1	3	2	5	1	173
alkohoolsed joogid	23					1								1		25
tubakatooted	7				1											8
liha ja lihatooted	16		1	2			2			2		1	1	2	1	28
piim ja piimatooted	20			1					1	1	1			1		25
muud toidukaubad	75		3	1		2		2				2	1	1		87
b) tööstuskaubad	661		11	1	2	5	2	11		1	13	17	3	2	3	732
jalatsid	136		4	1				4			7	1				153
kodutehnika	31		3					2				2		1		39
kütus ja määrdeained	70				2					1		1	1		1	76
telefonid	48							1			3	1	1		1	54
rõivad ja tekstiiltooted	33		1					1				2		1		38
mööbel	26		2									3	1			32
Arvutid ja	32		1								1	2				36
muud tööstuskaubad	285					5	2	3			2	6			1	304
Edastatud avaldused																
kokku	10		4	3	6	1					2					26

TEENINDUSETTEVÕTETE KOHTA TABIJAKAITSEAMETILE ESITATUD AVALDUSED

	Tallin/Harju	Hiiumaa	Ida-Viru	Järva	Jõgeva	Lääne	Lääne-Viru	Pärnu	Põlva	Rapla	Saare	Tartu	Valga	Viljandi	Võru	Kokku
I Eluaseme kulud kokku	103	1	4		3	3			2	1	1	1		1	4	124
küte	43		1		1	1			1		1				2	50
gaas	9				1											10
vesi ja kanalistasioon	35	1	3		1	2								1	2	45
maksed(prügi, maa- maks, lift jne)	5								1			1				7
hooldustööd	11									1						12
II Elekter ja side kokku	143		6		3	1			2	2	1	2	1		1	162
elekter	50		2		3				1	1		1	1			59
kaabel TV	28		1							1	1	1				32
postiside	6															6
telefoniteenused	59		3			1			1						1	65
III Lep. teenused kokku	398		3	2	2	4		3			4	14		1		431
ehitusteenindus	60			1				1			1	3				66
autoteenindus	31		1		1	1						1				35
keemiline puhastus	23										1					24
transporditeenus	64															64
turismiteenused	58					2					1	2				63
muud teenused	162		2	1	1	1		2			1	8		1		179
IV Finantsteenused kokku	27		1													28
finantsteenused (väärtpaberid, laenud)	15															15
kinnisvaratehingud	6															6

kindlustus	6		1														7
V Varia	41			1							1	1	1				45
VI Reklaam	42																42
Teenuste kohta laekunud avaldused kokku	754	1	14	3	8	8		3	4	3	7	18	2	3	4		832