

Aastaaruanne 2001

1. Sissejuhatus

2001. aastat iseloomustab eelmise aasta tegevussuundade edasiarendamine.

Haldussuutlikkuse tõstmiseks koostati avalike teenuste standardid. Valmisid infoliini teenuse ja kodulehekülje teenuse standardid, mis esitati aasta lõpul kinnitamiseks majandusministeeriumile.

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

Tarbijate teadlikkus on kasvanud ning paljudele arusaamatustele suudetakse kohapeal müüjaga leida mõlemaid pooli rahuldav lahendus.

Olukord vedelkütuste turul ei rahuldanud autoomanikke. Sageli ei vasta bensiini ja diiselkütuse proovid kohustuslikele nõuetele, mis põhjustasid real juhtudel autodel tehnilisi rikkeid.

Seadusandluse osas võeti väga olulise õigusaktina Riigikogu poolt vastu Lepingute ja lepinguväliste kohustuste seadus. Oodata jääb vaid seadust jõustava õigusakti vastuvõtmist. Eelpool nimetatud seadusega kaetakse paljud seni veel reguleerimata valdkonnad (tarbijakrediit, tüüplepingutingimused, pakettreisid, väljaspool äriruume sõlmitud lepingud, sidevahendi abil sõlmitud lepingud, ajaosakute müük), mis suurendavad Eesti tarbija majandusõiguste kaitset.

Jätkus aktiivne rahvusvaheline koostöö eelkõige Tarbijakaitseameti haldussuutlikkust tõstva EL Phare kaheaastase Twinning projekti näol. Osaleti mitmesugustes teistes Põhjamaade Ministrite Nõukogu ja TAIEXi eestvedamisel toimunud projektides.

Alljärgnevalt püüame anda põhjalikuma ülevaate Tarbijakaitseameti tegemistest 2001. aastal.

2. Ülevaade tähtsamatest rahvusvahelistest üritustest, millest Tarbijakaitseameti töötajad 2001. aastal osa võtsid

jaanuar

- 15.-16. jaanuaril toimus Tallinnas EL Phare Twinning projekti raames seminar "Turujärelevalve institutsioonidest Euroopa Liidu liikmesriikides".
- 29. jaanuarist - 2.veebruari viibis Eestis professor Thierry Bourgoignie, üks EL juhtivaid tarbijaõiguste eksperte, kes koostöös Eesti ekspertidega analüüsis uue tarbijakaitseaduse eelnõud.

veebruar

- 5. veebruaris saabus Tallinna EL Phare Twinning projekti uus Rootsi ekspert Kerstin Kjellman.
- 12.-14. veebruaril toimus Tallinnas infostrateegia- ja infosüsteemide töögruppide ühine nõupidamine, millest võtsid osa ka eksperdid Rootsi Tarbijakaitseametist.
- 26.-27. veebruaril toimus tarbijakoolituse töögrupi esimene kokkusaamine. Töögrupis osalesid ka Rootsi Tarbijakaitseameti esindajad.

märts

- 6.-7. märtsil toimus Tallinnas EL Phare Twinning projekti raames seminar "Turujärelevalve Euroopa Liidus – Rootsi ja Kreeka kogemused".
- 9.-10. märtsil osales ameti peadirektor H. Aruniit Stockholmis rahvusvahelisel

turujärelevalvelasel konverentsil “Euroopa ausa äri harmoniseeritud nägemuse poole”.

- 15.-16. märtsil osales ameti peadirektor H. Aruniit Viinis rahvusvahelisel konverentsil “Tarbija ohutuse väljakutse uues Euroopas”.
- 19.-21. märtsil toimus Twinning projekti raames 3 ameti töötaja õppesõit Rootsi infostrateegiaalase töögrupi kohtumisele.
- 19.-20. märtsil osalesid kolm ameti töötajat Budapestis rahvusvahelisel seminaril “Elektroniline kaubandus ja tarbijakaitse”.

aprill

- 19. aprillil toimus Brüsselis TAIEX´i ja Euroopa Hüpoteegi Föderatsiooni tarbijakaitsealane seminar teemal “Hüpoteegilaen”, kus ameti peaspetsialist – jurist T. Sauemägi tegi ettekande teemal “Laenuturu olukorrast Eestis”.
- 26.-27. aprillil osales ameti peadirektor H. Aruniit Vilniuses Balti Keskkonnafoorumi seminaril “Euroopa Liidu geneetiliselt muudetud organismide alase seadusandluse täitmine ja rakendamine praktikas ning rakendamise mehhanismid”.

mai

- 7.-8. mail osalesid 2 ameti töötajat Vilniuses Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolitusosalasel konverentsil “Põhikooli tarbijakoolituse ainekava väljatöötamine”.
- 23.-24. mail osalesid 3 ameti töötajat Tallinnas seminaril “Euroopa Liidu õigus”.

juuni

- 6. juunil toimus Tallinnas EL Phare Twinning projekti raames seminar “Patsiendikaitse Euroopa Liidus ja Eestis”.
- 18.-19. juunil osalesid 2 ameti töötajat Stockholmis Rootsi Tarbijakaitseameti ja TAIEX´i seminaril “Tarbijapoliitika, turumajandus ja demokraatia”.
- 25.-26. juunil toimus turujärelevalve alane konverents Stockholmis “Tarbijakaupade turult tagasikutsumine” Tarbijakaitseametist osales 1 ametnik

august

- 16.-17. augustil toimus Tallinnas Põhjamaade Ministrite Nõukogu poolt Balti riikidele korraldatud seminar tarbijaõigustest.
- 21.-22. augustil viibis ametis EL Phare Twinning projekti Rootsi poole juht, Rootsi Tarbijakaitseameti peadirektor Karin Lindell koos 2 kolleegiga.
- 24. augustil toimus Tallinnas EL Phare Twinning projekti raames korraldatava võistluse “Saame hakkama tervislikult ja säästlikult” esimene seminar projektiga seotud õpetajatele.

september

- 6.-7. septembril osalesid 2 ameti töötajat Bratislavas rahvusvahelisel tarbijakoolitusosalasel konverentsil “Koolitame täna tuleviku tarbijat”.
- 12.-14. septembril osales ameti peadirektor H. Aruniit Bernis rahvusvahelise turujärelevalve organisatsioonide võrgu (IMSN) konverentsil ja esines ettekandega tarbijakaitse olukorrast Eestis ja ameti tööst. Ametile anti aastaks IMSN´i vaatleja staatus.
- 25. septembril toimus Tallinnas EL Phare Twinning projekti raames korraldatava võistluse “Saame hakkama tervislikult ja säästlikult” teine seminar projektiga seotud õpetajatele.
- 27.-28. septembril osalesid 3 ameti töötajat Tartus konverentsil “Eesti tsiviilseadustik ja Euroopa eraõigus”.

oktoober

- 8.-10. oktoobril osalesid 2 ameti töötajat Tallinnas koolituskursusel “Intellektuaalse omandi õiguskaitse”.
- 15.-19. oktoobril viibis Eestis ja külastas ameti Tallinna ja Tartu talitusi Euroopa Komisjoni

- toidu ja veterinaarbüroo inspektorite delegatsioon. (“peer review” missioon)
- 17.-19. oktoobril osales ameti peadirektor H. Aruniit Brüsselis riiklike ja vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide aasta assambleel ja esines ettekandega assamblee raames korraldatud seminaril kandidaatriikidele “ Tarbijakaitsealase seadusandluse rakendamine – üldine tooteohutus, kui kaasus”.
 - 24. oktoobril osalesid 3 ameti töötajat Tallinnas konverentsil “Eesti toiduainetetööstus teel Euroopasse”.
 - 25.-26. oktoobril toimus Pärnumaal EL Phare Twinning projekti raames seminar “Paremad viisid tarbija probleemidele ja kaebustele lahenduse leidmiseks”.

november

- 5.-7. novembril osalesid 2 ameti töötajat rahvusvahelisel seminaril “Geneetiliselt muundatud organismide keskkonda viimise nõuete käsitlemine”.
- 9. novembril osales ja esines ettekandega Riias TAIEX 'i seminaril “Eksitavast ja võrdlevast reklaamist kooskõlas eurodirektiividega 84/450/EEC ja 97/55/EC” ameti peaspetsialist – jurist T. Sauemägi.
- 13.-14. novembril osales ameti esindaja Brüsselis seminaril “Tarbijakrediit ja Euroopa Ühenduse õiguste harmoniseerimine antud vallas”.
- 21. novembril toimus Tallinnas Kaubandus ja Tööstuskoja poolt korraldatud seminar ”Eesti ettevõtlus ja tarbijakaitse Euroopa Liiduga ühinemisel”, osales 3 ameti esindajat.
- 22.-23. novembril osales ameti esindaja Tallinnas ÜRO Keskkonnaprogrammi SCOPE konverentsil “Säästev tarbimine”.
- 29.-30. novembril toimus EL Phare Twinning projekti raames seminar “Isikliku eelarve koostamine ja laenu tagasimaksmise võimalused”.

detsember

- 3. detsembriks esitasid ametisse EL Phare Twinning projekti raames korraldatavas võistluses “Saame hakkama tervislikult ja säästlikult” osalenud koolid 31 aruannet, mida hinnati ja valiti välja 3 finalistit.

3. Tarbijakaitse seisukohast uued olulised õigusaktid

- RT I 2000, 95, 607, Turismiseadus, vastu võetud 15. novembril 2000. a, jõustus 01.03.2001;
- RT I 2001, 23, 127, Reklaamiseaduse muutmise seadus, jõustus 2001. aasta 1. mail;
- RT I 2001, 51, 296, Tubakaaktsiisi seadus
- RT I 2001, 52, 303, Energiaseadus
- RT I 2001, 53, 310, Kaabelleviseadus, vastu võetud 31. mail 2001. a, jõustus 20.07.2001;
- RT I 2001, 56, 332, Konkurentsiseadus, vastu võetud 5. juunil 2001. a jõustus 01.10. 2001;
- RT I 2001, 58, 354, Haldusmenetluse seadus, vastu võetud 6. juunil 2001. a, jõustus 01.01.2002;
- RT I 2001, 61, 364, Karistusseadustik, vastu võetud 6. juunil 2001. a. jõustub eraldi seadusega;
- RT I 2001, 64, 367, Postiseadus, vastu võetud 13. juunil 2001. a, jõustus 01.01.2002;
- RT I 2001, 65, 377, Relvaseadus, vastu võetud 13. juunil 2001. a, jõustus 01.01.2002;
- RT I 2001, 74, 453, Haldusõiguserikkumiste seadustik [muudatustega terviktekst];
- RT I 2001, 81, 487, Lepingute ja lepinguväliste kohustuste seadus, vastu võetud 26. septembril 2001. a, jõustub eraldi seadusega.

Vabariigi Valitsuse määrused

- RT I 2001, 8, 34, VVm 15.01.01 nr. 17 Tööturuteenuse tegevusluba omavate eraõiguslike juriidiliste isikute ja füüsilisest isikust ettevõtjate tööturuteenuste osutamise üle järelevalve

- teostamise kord;
- RT I 2001, 13, 58, VVm 24.01.01 nr. 36 Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord, jõustus 1. juulil 2001. a;
- RT I 2001, 97, 614, VVm 11.12.2001 nr 391 Postiteenuse osutajate riikliku registri asutamine ja registri pidamise põhimäärus, jõustus 1. jaanuaril 2002. a;
- RT I 2001, 100, 650, VVm 19.12.2001 nr 419 Nõuded universaalsele postiteenusele ja selle osutamisele ning universaalse postiteenuse osutaja postivõrgu juurdepääsupunktide paiknemisele, jõustus 1. jaanuaril 2002. a.

Majandusministri määrused

- RTL 2001, 26, 333, Mm 20. veebruari 2001. a määrus nr 8 Turismiinfokeskusele esitatavad kohustuslikud nõuded ja nendele vastavuse hindamise kord, jõustus 1. märtsil 2001. a;
- RTL 2001, 27, 341, Mm 20. veebruari 2001. a määrus nr 9 Majutusettevõtetele esitatavad kohustuslikud nõuded ja majutusettevõtte tunnustamise kord, jõustus 1. märtsil 2001. a;
- RTL 2001, 35, 464, Mm 2.03.2001määrus nr 11 Majutusettevõtetele järkude omistamise aluseks olevad nõuded ja järgu omistamise kord, jõustus 1. märtsil 2001.a;
- RTL 2001, 66, 903, Mm 24. mai 2001. a määrus nr 45 Vedelkütuste kvaliteedinõuded;
- RTL 2001, 66, 904, Mm 24. mai 2001. a määrus nr 46 Vedelkütuste vastavussertifikaadi vorm ja väljaandmise kord;
- RTL 2001, 85, 1177, Mm 30. juuni 2001. a määrus nr 57 Trummelkuivati energiamärgistuse mudel, jõustus 2001. aasta 1. septembril;
- RTL 2001, 85, 1178, Mm 30. juuni 2001. a määrus nr 58 määrus Kodumajapidamises kasutatavate pesumasin-kuivatite energiamärgistuse ja tootekirjelduse nõuded, jõustus 2001. aasta 1. septembril;
- RTL 2001, 85, 1179, Mm 30. juuni 2001. a määrus nr 59 Kodumajapidamises kasutatavate pesumasinate energiamärgistuse ja tootekirjelduse nõuded, jõustus 2001. aasta 1. septembril;
- RTL 2001, 85, 1180, Mm 30. juuni 2001. a määrus nr 60 Kodumajapidamises kasutatavate nõudepesumasinate energiamärgistuse ja tootekirjelduse nõuded, jõustus 2001. aasta 1. septembril;
- RTL 2001, 85, 1181, Mm 30. juuni 2001. a määrus nr 61 Kodumajapidamises kasutatavate elektriliste külmikute, sügavkülmikute ja nende kombinatsioonide energiamärgistuse ja tootekirjelduse nõuded, jõustus 2001. aasta 1. septembril;
- RTL 2001, 85, 1182, Mm 30. juuni 2001. a määrus nr 62 Kodumajapidamises kasutatavate elektriahjade energiamärgistuse nõuded, jõustus 2001. aasta 1. septembril.

Teede- ja Sideministeeriumi määrused

- RTL 2001, 94, 1318, Teede- ja sideministri 19. juuli 2001. a määrus nr 85 Kaabellevivõrgu loomise, arendamise ja kasutamise ning kaabelleviteenuse osutamise üle järelevalve teostamise kord;
- RTL 2001, 125, 1806, Teede- ja sideministri 12. novembri 2001. a määrus nr 101 Posti teel edastamisele mittekuuluvad saadetised, jõustus 1. jaanuaril 2002. a.

4. Ameti ülesanded ja struktuur

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

Amet tegeleb tarbijakaitse riikliku korraldamisega ja teostab riiklikku järelevalvet. Tarbijakaitseadusega on määratletud:

Tarbijakaitseameti põhiülesanded vastavalt põhimäärusele (Majandusministri 10.05.2001. 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 tüüpepingutingimuste 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 teenendamise 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.

5. Tarbijate nõustamine ja neile suunatud teave. Tarbijate koolitus

Tarbijakaitseamet on jätkuvalt pööranud tähelepanu tarbijate teadlikkuse tõstmisele kasutades selleks mitmeid kanaleid. Olulisemad on olnud ameti infotelefon, veebilehekülg, tarbijate eneseinformeerimisevahend Infoteegi kataloogid Tarka, bukletid ning tarbijakoolitus koolide. Oluline roll on ka meediasuhetel

Infotelefon

Tarbijakaitseameti infotelefonil nõustati 2001.a. eesti ja vene keeles 7873 tarbijat. 2000.a

registreeriti 7014 kõnet, mis näitab, et nõustamise maht on oluliselt kasvanud. Eelkõige on suurenemine tööstuskaupadega seotud küsimustes (arvutid, telefoniaparaadid, jalatsid). Samuti võib välja tuua asjaolu, et tarbijate teadlikkus on suurenenud seadusega garanteeritud kuuekuulise pretensiooni esitamise tähtaja osas, mis on hakanud väljenduma küsimuse täpsustustes. Ilmselt on sellele kaasa aidanud ka kogu tarbijaid informeeriv töö (voldikud, teabepäevad, erinevad loengud jne).

Kaubanduses tekkinud arusaamatuste lahendamiseks pöördus infotelefonile 5150 tarbijat. Valdavalt on kõned seotud tööstuskaupade kvaliteediga (4676), kusjuures jalatsiprobleemidega pööruti 1617 korral. Tehnikakaupade garantiiga pöördus ameti poole 877 tarbijat, aegunud toidukaupade müük oli küsimuseks 474 juhul.

Teenuste osas helistati 2723 korral ning kõige enam on probleeme tekitavad küsimused kommunaalteenuste valdkonnas (805). Pahameelt põhjustavad arusaamatult suured vee-, aga ka soojaarved. Sagedased on ka korteriühistutega seotud küsimused (217), kuid kui ühistu siseselt ei saavutata vajalikke kokkuleppeid hooldustasude ja maksete osas, ei saa Tarbijakaitseamet aidata, kuna tegemist ei ole tarbijasuhtega, vaid omanike vahelise suhtega. Võrreldes 2000.a. on kommunaalteenuseid ja ühistuid puudutavad küsimused küll mõnevõrra vähenenud (278 võrra), kuigi nad on jätkuvalt üks probleemsemaid valdkondi.

Teenindustevõtete halva töö üle kurtis 1701 tarbijat. Kõige rohkem oli probleeme remondi -ja ehitusfirmade, autoteeninduse ning keemilise puhastusega. Antud valdkonnas on tarbijate rahulolematuse põhjusteks enamasti teenuse halb kvaliteet ja kokkulepitud tähtaegade eiramine. (vt. LISA 2)

Turujärelevalve osakonna ametnike poolt nõustati 2001. aastal telefoni teel 6933 tarbijat. Kokku nõustati telefonil 2001. aastal 14 810 tarbijat. Vastuvõtul käis 2 458 inimest.

Koostati infoliini teenuse standard, mis määratleb infotelefoni funktsioonid ja toimimise.

Kodulehekülg www.consumer.ee Internetis

Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud Interneti kodulehekülge täiendatakse pidevalt oluline osa on olnud on Avaliku Teabe Seaduse vastuvõtmisel ja jõustumisel 01.01.2001, millest tingituna lisati järgmised uued lingid:

- Informatsioon avalike ürituste kohta;
- TRAPEX (infovahetuse süsteem ohtlikest toidu- ja tööstuskaupadest),
- teabenõude ja kaebuste elektroonilised vormid,
- kolm erinevat avalduse vormi, mida tarbija saab esitada kauba või teenuse müüjale,
- tarbijauuring,
- andmed ameti teenistujate kohta (nimed, ametinimetused, E-posti aadressid),
- ametnike palgaandmed,
- soovituslikud juhendid ettevõtjatele,
- neli uut bukletti (2 eestikeelset: mänguasjade ohutus, ameti üldtutvustus ning 2 venekeelsest: kuidas osta kaupu, kuidas osta teenuseid),
- õigusaktide andmebaasi uue versiooni väljatöötamine, kujundamine, ülespanemine ning Balti Öpingute Instituudi õigusaktide andmebaasi otselinkide tegemine.

Lisaks uutele linkidele viidi sisse ka muudatused alljärgnevate linkide osas:

- Infoteekide osa aktualiseerimine - sisse on viidud uuendused kaheksas erinevas kataloogis (pangateenused, kosmeetika, rõivad ja jalatsid, vaba aja ja spordivahendid, tarbekeemia, piimatooted ja toidurasvad, vaba aja elektroonika, elektrilised kodumasinad).
- Inglise keelses versioonis seaduste valiku mitmekesistamine.

Interneti kodulehekülge on 2001. aastal külastatud ühel päeval keskmiselt 2000 korda. Koostati Interneti kodulehekülje teenuse standard.

Ametiväline **suhtekorraldus,** **sh** **koostöö** **meediaga**

Jätkeb päevaprobleemide pidev analüüs koos järelevalveosakonnaga ja vastava info edastamine 36 pressiteatena jm viisil Interneti koduleheküljel saab pressiteateid lugeda ka inglise keeles ning alates käesolevast aastast ka vene keeles.

Lisaks toimus igapäevase meediamonitooringu koostamine ning vastava info edastamine teistele ametnikele. Meediamonitooringu andmetel on Tarbijakaitseametit 2001. aastal mainitud 204 artiklis (vt. LISA 3), aastal 2000 aga 140 artiklis.

Põhjuseks võib pidada ajakirjanike huvi suurenemist tarbijakaitse valdkonna vastu ning Tarbijakaitseameti tuntuse kasvu. Samuti on suurenenud ka otsekontaktide arv erinevate ajakirjandusväljaannetega (Äripäev, Nõmme Sõnumid, venekeelne ajaleht Privat Info jt).

Oluliseks tuleb pidada Twinning projekti raames ameti infostrateegia väljatöötamist. Selle alusel koostati ametile vajalik juhend "Avalike suhete korraldamine tarbijakaitseametis".

Samuti valmistati ette tarbija õigusi tutvustava reklaamikampaania hange, mis kuulutati EL Phare Twinning projekti raames välja 19.oktoobril. Hindamine toimus 05. novembril ning selle tulemusena peaks hiljemalt 2002. aasta aprillis avalikkuse ette jõudma tarbijaõigusi tutvustav reklaamikampaania.

Ametisisene suhtekorraldus, sh Intranet

Pidevalt täiendatakse ametisisest kodulehekülge Intranetti. 2001 uuendati Intraneti kujundust ning lisati uusi teemasid: uued dokumendid (teabenõude vorm, meediakontakti memo, haldusõigusrikkumise protokoll, halduskaristuse otsus), kontrollija ABC, TRAPEX- I ohuteated, meediapoliitika jne. , mis sisaldavad ametnikele tööks vajalikku abimaterjali.

Bukletid

2001.a. on koostatud ja välja antud kuus bukletti (sh 4 eestikeelset: mänguasjade ohutus, ameti üldtutvustus, kuidas käituda reisiteenuse ostmisel ja toidu märgistusele esitatavad nõuded ning 2 venekeelset: "Kuidas osta kaupu" ja "Kuidas osta teenuseid"). Oktoobris korraldas amet voldikute otsepostituse tarbijatele üle Eesti päevalehe Eesti Päevaleht ja ajakirjade "Kodukiri" ning "Pere ja kodu" vahel, mille raames toimetati laiali ligi 40 000 voldikut. (Kuidas käituda keemilises puhastuses; kuidas osta värsimetalltooteid; kuidas osta kaupu; kuidas osta teenuseid.)

Aastate jooksul välja antud materjalid on aidanud kaasa tarbijate teadlikkuse tõstmisele. Selles vallas tehtav töö muutub järgneva paari aasta vältel veel olulisemaks seoses Lepingute ja Lepinguväliste kohustuste seaduse vastuvõtmise ja jõustumisega.

Infoteek

EL Phare abiprojekti raames ning Majandusministeeriumi toetusel on Tarbijakaitseamet 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. Samuti jagatakse praktilisi näpunäiteid lihtsustamaks tarbijaile kauba või teenuse valiku protsessi.

Tänaseks on koostatud 13 kataloogi, mis on kättesaadaval nii paber kandjal, 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

2001 a. toimus 2 TarKa kataloogide aktualiseerimist – aprillis ja juunis, mille raames uuendati alljärgnevat kataloogi:

1. Pangateenused,
2. Kosmeetika,
3. Rõivad ja jalatsid,
4. Vaba aja ja spordivahendid,
5. Tarbekeemia,
6. Piimatooted ja toidurasvad,
7. Vaba aja elektroonika,
8. Elektrilised kodumasinad.

Muudatused on sisse viidud Rahvusraamatukogus, Tallinna Keskraamatukogus, Tartu Ülikooli raamatukogus, O. Lutsu nim. Tartu Linna Keskraamatukogus jt. raamatukogudes, ameti maakonnatalitustes ja Tarbijakaitse Liidu ühingutes.

Osavõtt toidumessist

Nii nagu eelmisel neljal aastal võttis Tarbijakaitseamet osa ka IX Tallinna Toidumessist, mis toimus 31.10. - 2.11.2001. Messil nõustasid tarbijakaitseametnikud toidu valdkonnas kehtivate õigusaktide alusel nii toidukäitlejaid kui ka tarbijaid. Jagati informatiivseid materjale: erinevate õigusaktide koopiad, soovituslikke juhendeid dokumentide vormistamiseks, toidu märgistust puudutavaid buklette ning ka ametit tutvustavaid teabematerjale.

Tarbijakaitseameti infosüsteem

Tarbijakaitseametis suurenes 2001. aasta jooksul arvutitöökohtade arv 43-lt 55-le. Kõik töötajad omavad töökohal arvutit. Ametis on palgal üks informaatikaspetsialist.

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

Tarbijakaitseameti kodulehekülge loodi 1997. aasta lõpul. Kodulehekülge asub aadressil <http://www.consumer.ee> ning sealt on võimalik leida mitmesugust tarbijakaitsealast informatsiooni: üldist infot Tarbijakaitseameti kohta, näpunäiteid tarbijatele, õigusaktide loetelu, pressiteated, tarbijakoolituse programm "Tunne oma õigusi" jms. 2001. aastal lisati venekeelne versioon, ettevõtjainfo ning Intranet. Samuti on kodulehelt võimalik saata ametisse kaebusi, küsida teavet ning ära on toodud ka erinevad vormid müüjale kaebuse esitamiseks. Päevas on keskmiselt 2000 külastust. Jaanuaris juurutati uus Paradox'il põhinev kaebuste andmebaas TarKa.

Seoses EL Phare twinning-projekti raames toimunud riistvara hankega varustati teisel poolaastal Ameti kõik töökohad arvutitega.

Maist on kõikidel Ameti maakonnatalitustel internetiühendus (sissehelistamine või püsiühendus) ja meiliaadress ning nad on lülitatud ameti keskuse postisüsteemi.

Võrreldes eelmise aastaga on Ameti sisene infovahetus muutunud operatiivsemaks. Kõik töötajad saavad kasutada Ameti sisest infosüsteemi Intranet, samuti on võimalik informatsiooni kõigile ametnikele üheaegselt e-posti teel edastada.

Detsembris ühendati Tarbijakaitseameti ja Energiaturu Inspektsiooni võrgud. Kasutatakse ühist posti- ja failiserverit. Riigihangete Ameti võrk on plaanis juurde liita 2002 aasta alguses.

Tarkvara

Tarbijakaitseametis on kasutusel aruannete ja dokumentide koostamiseks kontoritarkvara MS Office 97. Kodulehekülje haldamiseks on kasutusel tarkvarapakett MS Frontpage 2000. Raamatupidamine ja personalihaldus töötab DOS põhisel tarkvarapaketil PMEN. Lisaks kasutatakse järelevalveosakonna dokumentide haldamiseks spetsiaalselt loodud Paradox'il (Paradox 8) põhinevat andmebaasi. Viirusetõrjeprogrammiks on tarkvara F-Secure Antivirus 5.30. Amet on registreerunud internetipõhise õigusaktide andmebaasi ESTLEX online spetsialistile kasutajaks.

Tarbijakoolitus

Võrreldes eelmise aastaga on Amet tõhustanud tööd tarbijakoolituse vallas, tarbijad on muutunud teadlikemaks oma õigustest ja tarbijakaitsest. Eestis korraldati twinning-projekti abil võistlus koolinoortele, mille raames said täiendkoolitust erinevad projektiga seotud aineõpetajad, samuti osalesid Ameti töötajad mitmesugustel rahvusvahelistel tarbijakoolitusealastel üritustel. Tihenes koostöö haridusringkonnaga.

Veebruaris saabusid Ametisse soome keelest tõlgitud Kaija Kärpijoki koostatud kogumikud – õpetaja käsiraamatud "Tarbijakasvatuse eesmärgid, sisu ja töömeetodid õpetajakoolituse jaoks", mis on koostatud tarbijakoolituse arendamiseks Baltimaades nii kasutamiseks haridussüsteemis kui ka abistamiseks tarbijakasvatuse planeerimisel. Sama materjal on tõlgitud ka läti ja leedu keelde. Kogumikud jaotatakse eelkõige koolidele ja õpetajate koolitamisega tegelevatele institutsioonidele.

7.-8. mail toimus Vilniuses Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolituselane konverents "Põhikooli tarbijakoolituse ainekava väljatöötamine".

Põhjamaade Ministrite Nõukogu tarbijakoolituselase projekti eesmärkideks on asutada koostöövõrk Baltimaades tarbijakoolitusega seotud inimeste (institutsioonide) vahel; välja töötada ühtne tarbijakoolituse ainekava raamistik Balti riikide üldhariduskoolidele; luua õpetamise meetodid ainekava rakendamiseks; välja töötada raamistik õpetajakoolituse jaoks.

Lisaks Norra ja Soome ekspertidele osalesid konverentsil viieliikmelised Balti riikide esindused erinevatest haridusasutustest ja tarbijakaitse institutsioonidest. Ametist võttis konverentsist osa kaks ametnikku.

6.-7. septembril toimus Bratislavas rahvusvaheline tarbijakoolituselane konverents "Koolitame täna tuleviku tarbijat". Tarbijakoolituselaseid kogemusi jagasid Norra, Saksamaa, Valgevene, Slovakkia, Ungari, Tehhi, Rumeenia ja Eesti haridus- ja tarbijakaitseringkondade esindajad. Ametist osales konverentsil kaks ametnikku, kes tegid ettekande tarbijakoolituse hetkeseisust Eestis ja Tarbijakaitseametis.

Jätkus koostöö Tallinna Pedagoogika Ülikooli (TPÜ), TPÜ Täienduskoolituse osakonna ja Jaan Tõnissoni Instituudiga. Tihenes koostöö Haridusministeeriumiga. Tarbijakaitsealaseid loenguid peeti Kehtna Majandus- ja Tehnoloogiakoolis.

EL Phare twinning-projekti No ES99/IB/OT-02 raames toimus kaks tarbijakoolituselase töögrupi koosolekut (Activity 6.4): 26.-28. veebruaril ning 2.-4. mail 2001. Töögrupp koosneb kahes Rootsi eksperdist, kahest Eesti haridusringkondade esindajast ja kolmest Ameti töötajast.

Esimesel koosolekul otsustati vastavalt tegevuskavale:

- välja töötada õppekava tarbijakoolituselasele valikainele;
- tõlkida ja Eestis Rootsi eeskujul välja töötada ja läbi viia noortele tarbijatele suunatud praktilisi tarbimiskogemusi andev projekt – "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult"

3. mail korraldati töögrupi teise kohtumise raames tarbijakoolituse edendamiseks üldhariduskoolis

õpetajatele (kodaniku- ja ühiskonnaõpetuse, majanduse, käsitöö ja kodunduse ning tööõpetuse õpetajatele) TPÜ Täienduskoolituse osakonnas seminar-workshop "Teadliku tarbija kujundamine ja tarbijakaitse õpetamise võimalused koolis". Seminaril tutvustasid Rootsi eksperdid tarbijakoolitust Põhjamaades ja Rootsis ning projekti "Klara Skivan" ("Saame hakkama") töömeetodeid. Seminaril tehti ka ülevaade Kaija Kärpijoki kogumikust "Tarbijakasvatuse eesmärgid, sisu ja töömeetodid õpetajakoolituse jaoks" ning tutvustati Eestis läbiviidavat tarbijakaitsealase võistluse projekti "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult".

Rootsi eeskujul korraldab Tarbijakaitseamet twinning-projekti raames tarbijakaitsealase võistluse 8.-10. klassi õpilastele "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult", mis annab õpilastele tarbijakaitsealaseid teadmisi, õpetab neid säästlikult ja keskkonnahoidlikult tarbima ning samuti integreerib erinevaid õppeaineid (kodundus, käsitöö, kunsti-, kodaniku-, ühiskonna- ja majandusõpetus) ja tugevdab erinevate aineõpetajate vahelist koostööd. Võistluse käigus tuleb õpilastel läbi mõelda ning kirjeldada viie päeva tarbimist, kusjuures ette on antud kindlad tingimused toidukordadele, üritustele ja käsutuses olevale rahale. Silmas tuleb pidada erinevaid tarbija- ja keskkonnakaitseaspekte ning jälgida, et tarbimisharjumused mõjuksid positiivselt tervisele, tõstaksid perekonna ja ühiskonna heaolu, peaksid silmas looduse kaitstust. Võistlus korraldatakse koostöös Tarbijakaitseameti, Rootsi Tarbijakaitseameti (Konsumentverket), Tallinna Pedagoogikaülikooli, Uppsala Ülikooli, Hansapanga ja AS Põltsamaa Felix.

24. augustil ning 25. septembril viidi projekti "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult" raames läbi kaks õpetajate seminar-workshop'i. Seminaridel tutvustati lähemalt võistluse tingimusi, hindamiskriteeriumeid, tööviise Rootsi eeskujul ning peeti nii didaktilisi kui ka praktilisi (tarbijakaitse-, keskkonnakaitse-, toitumisalaseid) loenguid. Samuti jagati projekti edukaks läbiviimiseks nii osalevatele õpetajatele kui ka õpilastele abimaterjale, sh õpetaja käsiraamatuid, Kaija Kärpijoki kogumikke "Tarbijakasvatuse eesmärgid, sisu ja töömeetodid õpetajakoolituse jaoks" ja erinevate institutsioonide poolt väljatöötatud infomaterjale.

Võistlusest "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult" võttis osa 17 kooli. Algselt oli kavas seda projekti alustada kuni viie kooliga, kuid asja vastu ilmutati oodatust suuremat huvi ning 3. detsembri alguseks saatsid 13 kooli Ametisse kokku 31 aruannet. 2002.a jaanuari alguseks selgitatakse Tallinna Pedagoogikaülikooli (TPÜ) käsitöö ja kodunduse üliõpilaste kaasabil viis parimat, kellest kolm osalevad 25. jaanuaril TPÜ-s toimivas finaalis.

6. Tarbijaarvamusest

Tarbijauuring pangateenuste kohta

Märtsis 2001 viidi ameti poolt läbi pangateenuseid puudutav uuring, selgitamaks välja tarbijate rahulolu pakutavate pangateenustega ning tarbijate teadlikust võimalikest ohtudest pangateenuste kasutamisel.

Pangateenuste sooritamise tekitas probleeme 73 % küsitluses osalejale. Põhiprobleemidena toodi ära:

- ajakulu, pikad järjekorrad 35 %;
- pangakontoreid ja automaate pole piisavalt 34 %;
- probleemid automaatidega ("neelab kaardi alla", ei anna raha või ei soorita muid operatsioone) - 22 %.

Enamus vastajatest (75 %) leidis, et pangad peaksid rohkem vahendeid kulutama klientidele lepingutingimuste selgitamiseks.

1/5 küsitletutest omas krediitkaarti, mida sai kasutada krediidi või järelmaksuga kaupade ostmiseks. Neist ainult 19 % teadis täpselt, kui suur on intressiprotsent ja kui palju kaardi abil ostetud kaup neile lõppkokkuvõttes kallimaks läheb.

Uuring "Tarbijakaitse olukorrast Eestis"

Tarbijakaitseameti tellimusel viidi Eesti Konjunktuuriinstituudi poolt läbi uurimus, milles antakse ülevaade tarbijakaitse-alasest olukorrast Eestis. Ülevaated koostati ka kolmel varasemal aastal. Uurimuses selgitatakse välja, millistes olukordades tarbijate õiguste rikkumist sagedamini ette tuleb ja milline on küsitletute informeeritus oma õigustest tarbijana.

Küsitletute hinnangul on olukord tarbijate õiguste kaitstuse ja informeeritusega paranenud. Suurenenud on ka elanike arv, kes on rahul Tarbijakaitseameti tööga tarbijate õiguste kaitsmisel.

Tarbijate õiguste rikkumine

Läbiviidud uuringust selgus, et 40% vastanutest on olnud kokkupuuteid olukorraga, kus nende kui tarbijate õigusi on kahjustatud või eiratud – neile on müüdud halba kaupa, osutatud ebakvaliteetset teenust jne.

Erinevate kaubagruppide osas esineb kõige enam tarbijate õiguste rikkumisi toidukaupade ostmisel (sageli ja väga sageli 20,1%), rõivaste ja jalatsite puhul on õiguste rikkumist ette tulnud 11,5% vastanutest. Teenuste osas on kõige enam rahulolematust põhjustanud kommunaalteenused, mõnevõrra vähem telefoniteenused. Võrreldes eelmiste aastatega on tarbijate õiguste rikkumine siiski mõnevõrra vähenenud.

Tarbija teadlikkus oma õigustest

Valdav enamus küsitletutest on nõus väitega, et tarbijad Eestis ei tunne oma õigusi, samuti arvatakse, et tarbijatel ei ole kaupade otstarbekaks valikuks piisavalt teavet. 74% küsitletutest arvab, et müüjate poolt kaupale lisatud eestikeelsed juhendid või õpetused on sageli valesti või ebapiisavalt tõlgitud.

Tarbija teadlikkus tarbijakaitseadusest

Tarbijate teadlikkus tarbijakaitseadusest ei ole kolme viimase aasta jooksul muutunud – viiendik küsitletutest on nimetatud seadusega tutvunud, valdav enamus (64%) vastajatest hindab oma teadmisi tasemega "olen kuulnud".

Tarbijakaitsealase teabe allikad

Tarbijakaitsealane informatsioon saadakse peamiselt massimeedia kanalite kaudu, põhilisemateks informatsiooniallikateks on televisioon, raadio ja päevalehed, vähesemal määral ka ajakirjad. Võrreldes möödunud aastatega on suurenenud inimeste arv, kes oma tarbija õigusi suuliselt või tarbijakaitse infotelefoni kasutades kaitsevad.

Võrreldes kolme eelneva aastaga on kasvanud inimeste arv, kes kasutavad traditsioonilisi meediakanaleid tarbijakaitsealase info saamiseks ja oluliseks on muutumas Interneti infokanal.

Selgus, et tarbijad tunnevad puudust tarbijaõiguste alasest infost, kuid samuti ka müügieelsest ja järgsest infost. Spetsiaalse tarbijakaitsealase ajakirja ilmumist peavad väga vajalikuks või vajalikuks 75% küsitletutest.

7. Kaubandus- ja teenindusettevõtete järelevalve ning kontrollimine

Tarbijakaitseamet arendas 2001. aastal aktiivset tegevust turujärelevalves, tarbijate nõustamisel ning avalduste lahendamisel. Kaubandus- ja teenindus- ettevõtteid kontrolliti nii järelevalve korras kui tarbijate avalduste alusel kokku 3476 (3545). Peaaegu pooled õiguserikkumised käsitlesid kaupade müüki ning teine pool oli seotud teenuste osutamisega. Õigusrikkujaid trahviti 2,07 (1,34) miljoni krooni ulatuses. Jätakuvalt olid probleemiks tarbija ootustele mittevastava kvaliteediga jalatsid, olmetehnika, rahulolematust kommunaalmaksetega ning tanklates müüdava vedelkütuse kehtestatud nõuetele mittevastavus.

Tegevus toetub tööplaanidele, mille koostamisel on võetud aluseks õigusaktid, EL Amsterdami

leping, Tarbijakaitseameti põhimäärus ning Eesti ja Rootsi vahelise Twinning-covenant nr ES99/IB/OT-02 sätted.

Eelarve moodustas 8 784 828 (6820 885) krooni ning seisuga 01.01.2002 oli ametis 61 töötajat.

Tähtsamad koondandmed Tarbijakaitseameti töö tulemustest aastatel 1995-2001 on esitatud alljärgnevas tabelis:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Kontrollitud ettevõtteid	2464	3780	3504	3506	3508	3545	3476
Esitatud avaldusi	214	2464	3841	3027	2481	1939	1570
Nõustatud tarbijaid infotelefonil		1430	3996	6580	7621	7014	7873
Nõustatud tarbijaid järelevalve osakonna poolt						4872	6937
Vastuvõtul tarbijaid						1244	2458
Trahvide arv	1705	1930	1595	1306	1219	942	867
Trahvide summa tuh EEK	945	1356	1114	1194	1600	1340	2070

Turujärelevalve korraldamine

Üldist. Turujärelevalvet korraldatakse tööplaanide ning tarbijate avalduste alusel. Jälgitakse tarbijakaitse-, toote ohutuse, kemikaali-, toidu-, alkoholi-, tubaka-, reklaami-, aiandustoodete ja turismiseaduse ning nende alusel kehtestatud alamaktide täitmist. Sel aastal oli turujärelevalve prioriteetideks turismi- ning aiandussaaduste seaduse rakendamine.

Lisaks Tarbijakaitseametile on eespool nimetatud õigusaktidega pandud turujärelevalve kohustused ka teistele järelevalveasutustele, kuid mitte alati ei ole erinevate asutuste tegevuse ulatus selgelt piiritletud. Sel juhul on õigusakti tulemusliku rakendamise eesmärgil nende asutustega sõlmitud koostöökokkulepped tööjaotuse ja vastastikuse regulaarse teabe vahetamise osas (vt koostöö).

Regulaarselt hinnatakse turu olukorda ohtlike kaupade, vedelkütuste kvaliteedi, ohtlike kemikaalide, pakendatud tarbekeemia ja kosmeetikatoodete märgistuse, ehitusmaterjalide ja –toodete teabega varustamise, kauba müügi üldnõuete, toiduainete säilitustingimuste ja realiseerimisaegade jälgimise, külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise osas. Teiste

kaupade ja teenuste järelevalvet korraldatakse perioodiliselt ning vajaduse tekkimisel.

Kontrolliti 3476 ettevõtet ja koostati 4039 akti. Rikkumisega ettevõtteid avastati 2348. Trahvi 867 ettevõtet summas 808830 krooni. Sellele lisanduvad alkoholi- ja tubakaseaduse rikkumise eest kohtu poolt määratud trahvid summas 1157705 krooni, turismiseaduse rikkumise eest 50000 krooni ning vedelkütuse kvaliteedi eiramise eest 50000 krooni. Ettekirjutus määrati 199 ettevõttele.

Kokku määratud rahatrahvi summa moodustas 2,07 mln krooni.

Kontrollimiste tulemused kaubarühmade lõikes

	Kontrollimiste arv		Kontrollimisel pöörati tähelepanu				
	Kontrol- litud	Rikku- mised	Märgistus	Doku- mendid	Teave	Muud nõuded	Hinnang võrreldes 2001
Toit							
Eritoit	232	88	***				
Kala ja kalatooted	754	179	***				parem
Kondiitritooted	521	207	***		***		
Külmutatud toit	699	450	***		***		parem
Mesi	176	61	***		***		
Mineraalvesi	193	42					
Aiandustooted	452	265	***		***	***	
Alkohoolsed joogid	738	137	***	***		***	
Tubakatooted	770	88	***	***	***	***	
Tööstuskaubad							
Ehitusmaterjalid	106	56	***	***	***		parem
Jalatsid	325	166	***				parem
Keemiakaubad	545	288	***	***	***	***	

Kosmeetikatooted	426	208	***	***	***		parem
Kodutehnika	71	39		***	***	***	
TV, muusika, radiokaubad	24	4		***	***	***	
Tööriistad	30	7		***	***	***	
Mänguasjad	203	145	***		***		parem
Pürotehnilised tooted	63	23			***		parem
Rõivad	343	207	***			***	parem
Vedelkütus	242	112		***	***	***	
Teenused	409	187					
Autoparklad	19	7		***			
Autoteenused	62	41		***	***		
Iluteenused	96	43		***	***		
Keemiline puhastus	15	5					
Kodutehnika remont	28	18					
Mööbli valmist.	15	10					
Turismiteenused	60	22		***		***	
Ehitusteenused	10	5					
Jalatsite parandus	11	5					
Õmblusteenused	11	6					
Muud teenused	82	25					

Koostatud aktide üldarv 4039 jaotus kaubandusettevõtete gruppide vahel alljärgnevalt (sulgudes osakaal %-des):

- toidukauplused 1803 (44,7)
- tööstuskaupade kauplused 1473 (36,5)
- teenindusettevõtted 409 (10.1)
- toitlustusettevõtted 107 (2,7)
- turud (toidukaubad) 107 (2,7)
- toidukaupade hulgimüügi ettevõtted 81 (2,0)
- turud (tööstuskaubad) 38 (0,9)
- tööstuskaupade hulgimüügi ettevõtted 14 (0,3)
- tootmisettevõtted 7 (0,2)

Õiguserikkujate trahvimine

Kaubarühm	Trahvisumma (EEK)	Trahvitud ettevõtteid	
		Ameti poolt	Kohtu poolt
Toidu- ja tööstuskaubad	614000	614000	-
Vedelkütused	244830	194830	50000
Turismiteenused	50000	-	50000
Alkohoolsed joogid ja tubakatooted	1157705	-	1157705
Kokku		808830	1257705

Tööstuskaupadest (561) enim pretensioone esitati autokütuse, jalatsite, kodutehnika, telefonide ja mööbli kohta. Toidukaupadest (145) liha ja lihasaaduste ning piima ja piimatoodete kohta. Teenustest (743) esitati kõige rohkem avaldusi eluaseme kulude, elektriarvete, turismi-, telefoni- ja ehitusteeninduse kohta.

Järgnevas alapeatükikides põhjalikum ülevaade erinevate kaubarühmade ja teenuste kohta

Toiduturu järelvalve

Tarbijakaitseamet teostab toiduseaduse kohaselt järelvalvet toidu koostise, toidu säilitamistingimuste ning teabe esitamise kohta kehtestatud nõuete täitmise üle jae- ja hulgimüügi etapis.

Vastavalt järelvalve osakonna tööplaanile teostati järelvalvet *Toiduseaduse* (vastu võetud 25.02.1999) ja toiduseaduse rakendusaktide täitmise üle. Jälgiti alljärgnevate õigusaktide täitmist:

- Vabariigi Valitsuse 21.12.1999.a määrus nr 390 toidu märgistusele esitatavate nõuete, märgistamise ja muul viisil teabe edastamise ning toorme päritolust informeerimise kord.(kehtib alates 01.01.2000);
- Vabariigi valitsuse määrus 12.mai 1999.a nr 149 mee koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise erinõuete kinnitamine (kehtib alates 01.01.2001);
- Vabariigi Valitsuse määrus 30.05.2000.a nr 176 geneetiliselt muundatud sojaubadest või maisist saadud toidu märgistamise erinõuded (kehtib alates 01.01.2001, kusjuures enne 1. jaanuari 2001.a määruse erinõuetele mittevastavalt märgistatud geneetiliselt

- muundatud sojaubadest või maisist saadud toitu võib müüa kuni kauba lõppemiseni);
- Vabariigi Valitsuse 28.03.2000 määrus nr 106 külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise erinõuded (alates 01.01.2001 tuleb külmutatud toitu valmistada, pakendada ja märgistada käesoleva määruse nõuetele vastavalt, enne 01.01.2001 valmistatud, pakendatud ja märgistatud külmutatud toitu võib turustada kuni kauba müügi lõppemiseni. Hoiuruumid, säilitamis- ja müügiseadmed ning veovahendid tuleb määrusega vastavusse viia 01.01.2002);
- Vabariigi Valitsuse 29.12.1999.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 (kehtib alates 01.01.2001, kusjuures enne 01.01.2001 valmistatud eritoitu võib müüa kuni kauba lõppemiseni);
- Vabariigi Valitsuse 20.06.2000.a määrus nr 198 meditsiinilistel näidustustel kasutamiseks ettenähtud toidu koostis ja kvaliteedinõuded ning märgistamise erinõuded (kehtib alates 01.01.2001, kusjuures enne 01.01.2001 valmistatud meditsiinilistel näidustustel valmistatud toitu võib müüa kuni kauba lõppemiseni).

Lisaks plaanilisele järelvalvele toiduseaduse üle oli tööplaanis järelvalve teostamine veel järgmiste seaduste täitmise üle:

- Aiandustoodete seadus (vastu võetud 08.11.2000, jõustus alates 01.04.2001);
- Alkoholiseadus (vastu võetud 10.02.2001, jõustus alates 15.04.1999);
- Tubakaseadus (vastu võetud 19.06.2000, jõustus alates 01.01.2001);
- Tervisekaitsenõuded looduslikule mineraalveele, selle kasutamisele ja turustamisele. Sotsiaalministri 13.oktoobri 2000 määrus nr 68.

Amet koostas 109 ettekirjutust, sellest jaekaubanduse ettevõtetele 64, hulgikaubandusele 25 ja tootjale 20.

Toidu järelvalvet 2001. aastal teostati 2098 korral, sellest jaekaubanduses 1910, toitlustuses 107 ja hulgikaubanduses 81 korral. Rikkumisi avastati 823 korral. Toidu kvaliteeti testiti 141 korral, rikkumisi avastati 63 juhul (45%). Seireprogrammi raames võeti värsketest puu- ja köögiviljadest 119 proovi taimekaitsevahendite jääkide määramiseks, 14 proovil oli rohkem taimekaitsevahendite jääke

Enim avastati toidu müügipakendi märgistuse ja toidule esitatava **teabe nõuete rikkumisi**. Kontrollitud 1546 korral, rikkumisi avastati 791, seega 51 % kontrollaktides fikseeriti, et müügil oli mittenõuetekohase märgistusega või ebaõige teabega toitu. Imporditud, võõrkeelse märgistusega toidust umbes 27% ei vasta müügipakendite märgistus nõuetele. Seda on palju, kuid võrreldes 2000. aastaga on olukord paranenud (2000.aastal oli imporditud toidu märgistuse puhul rikkumisi 35 %). Paljud importijad ei lähtu müügipakendite märgistuste tõlkimisel originaaltekstist. Imporditud toidu puhul puudub importija nimi või valmistaja Eesti esindaja nimi, aadress ja asukoht. Eestikeelse teabeta toidu müük on eriti probleemiks Ida-Virumaal. Eesti tootjate poolt märgistatud toidu puhul ei anta tarbijale piisavalt teavet **koostisosade** kohta. Lisaainete märkimisel puuduvad sageli lisaainete rühmanimetused, ei märgita koostisosa kogust protsentides, kui koostisosa on sama, mis toidul või seostatud toidu nimetusega, rõhutatud märgistusel sõnas pildis või graafiliselt. Tõsiseks probleemiks oli juustude õigete nimetuste teavitamine tarbijale müügikohas, sageli teavitati lisaks valele juustu nimetusele ka vale päritolumaa. Probleem just Leedus toodetud juustudega. Eriti tahetakse müüa juustu nimetusega Atletas nimetuse Atleet all. Rikkumisi esines ka juustude müügipakendite märgistuse õigsuse osas, osa neist samuti seoses Leedust pärit juustuga. Avastati rikkumisi, kus müügipakendisse oli pakitud Leedu päritoluga juust, müügipakendil märgitud ebaõige ja tarbijat eksitav teave, et tootja on "AS Võru juust", kuigi õige tootja oli AS Vilkiškiu Leedust. Teiste toidukaupade osas esines ka müügipakendi märgistuse puudusi, kus toidu nimetus ei viita selle toidu tegelikule olemusele (näiteks nimetus *krabiliha*, õige *krabimaitseteline kalatoode*). Tavatoitude märgistusel on probleemiks sõna "dieet" kasutamine toidu nimetuses, mida kasutatakse valesti. Vastavalt eritoidude märgistamise nõuetele võib sõna "dieet" kasutada üksikult või kombineeritult ainult eritoidu märgistusel.

Kiirestiriknevate toidukaupade säilitamist, kus toidu käitleja ei ole järginud toidu pakendil

või saatedokumendil märgitud säilitamisnõudeid ja realiseerimise ning tarvitamise lõpptähtpäeva, kontrolliti 1224 korral, rikkumisi avastati 566. Kiirestriknivate toidukaupade säilitamisel on olukord paranenud piimatoodete müügil. Lihatoodete, vorsttoodete ja erinevate kulinaartoodete puhul esineb säilitamistemperatuuri rikkumisi ning realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäev ei ole teavitatud õigesti. Paljud ettevõtted ei tea kiiresti riknevate toidu säilitamise nõudeid.

Geneetiliselt muundatud sojaubadest ja maisist valmistatud toidu müügilolekut kontrolliti 92 korral, kuid müügil geneetiliselt muundatud sojaubadest ja maisist valmistatud toitu märgistuse kohaselt ei avastatud. Arvestada tuleb ka seda, et enne 01.jaanuari 2001 võis Eestisse importida geneetiliselt muundatud sojaubadest ja maisist valmistatud toitu ilma, et oleks märgistuses geneetilisest muundamisest teavitatud.

Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise nõuete kontrollimine

Järelvalvet teostati toiduseaduse alusel kinnitatud Vabariigi Valitsuse 29.12.1999.a määruse 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 korra kinnitamine järgi (kehtib alates 01.01.2001, kusjuures enne 01.01.2001 valmistatud eritoitu võib müüa kuni kauba müügi lõppemiseni).

Eritoitude koostis- ja kvaliteedinõuete ning märgistamise nõuete kontroll 2001. aastal

Maakonnad	Kontrollitud kokku	Kontrollitud		Märgistamise rikkumised	Märgistamise rikkumised	
		Jae	Hulgi		Jae	Hulgi
Harjumaa	1	1	-	1	1	-
Tallinn	39	35	4	24	20	4
Hiiumaa	2	2	-	-	-	-
Järvamaa	9	8	1	4	4	-
Ida-Virumaa	15	15	-	13	13	-
Jõgevamaa	12	12	-	2	2	-
Lääne-Virumaa	5	5	-	2	2	-
Läänemaa	22	22	-	5	5	-
Pärnumaa	66	64	2	7	5	2
Põlvamaa	2	2	-	1	1	-
Saaremaa	7	7	-	4	4	-

Raplamaa	9	9	-	8	8	-
Tartumaa	6	3	3	5	2	3
Valgamaa	9	9	-	5	5	-
Viljandimaa	16	16	-	3	3	-
Võrumaa	12	11	1	4	4	-
Kokku	232	221	11	88	79	9

Eritoitude järelvalvel kõige suuremat tähelepanu osutati imiku piimasegu ja jätkupiimasegude ning imiku ja väikelapsetoitide kvaliteedi ja märgistamise ning muul viisil teabe edastamise nõuete kontrollimisele. Kontrolliti 232 korral, sellest jaekaubanduses 221 ja hulgiladudes 11 korral. Rikkumisi avastati 88 kontrollil 79 jae- ja 9 hulgiettevõttes. Põhiliseks puuduseks oli müügipakendi märgistuse mittevastavus nõuetele ja ebaõige teabe edastamine müügikohas. Tallinnas ja paljudes maakondades oli müügikohas ebaõige teave tarbijale eritoidu nimetuse osas. Teavitatud *Rinnapiimaasendaja* või *Emapiimaasendaja*, kuid õige on *Imiku piimasegu rikastatud rauaga* või *Piimal põhinev imiku kuivpiimasegu*. Vastavalt eritoidu märgistamise ja teabe edastamise nõuetele müügipakendi märgistusel sõnu *rinnapiimasarnane*, *emapiimasarnane* või teisi samatähenduslikke sõnu kasutada ei tohi. Eritoitude märgistuse vigadest: Tallinna Piimatööstuse AS dijetjogurtid *Mustika*, *Maasika*, *Mustsõstra*, *Virsi*ku-aprikoosi müügipakendite märgistus ei olnud osaliselt õige. Lisaainete rühma magusainete nimetuse järel on nimetatud fruktoosi, mis ei ole magusaine vaid puuviljasuhkur. Imikutoite testiti laboratooriumis 16 korral ja rikkumisi avastati 4 korral. Imiku piimasegudes ja imiku kuivputrudes avastati hallitussesente sisaldus, mis ei vasta Vabariigi Valitsuse 25.05.2000 määrusega kinnitatud nr 166 toidugruppide suhtes esitatavad mikrobioloogilised nõuetele. Kuna imiku piimasegud ja kuivpudrud imporditakse Eestisse ja valmistaja riikides, näiteks Austria on lubatud hallitussesente sisaldus, siis on tehtud Põllumajandusministeeriumile ettepanek nimetatud küsimus üle vaadata.

Järelvalve käigus on avastatud müügil eritoite, millel puudub käitlemisluba. Näiteks Pärnus oli 14 novembril 2001 müügil AS Kanpol Hulgilaos OÜ Lifetime Grupp poolt toodetud eritoidud (tervisetooted), millel puudus käitlemisluba.

Meditiinilisel näidustusel kasutamiseks ettenähtud toitu ja kehakaalu alandamiseks ettenähtud vähendatud energiasisaldusega toitu ei ole järelvalve käigus avastatud.

Kala ja kalatoodete märgistamist kontrolliti 754 korral, sealhulgas avastati rikkumisi 179 juhul ehk 23,7%.

Põhilisteks rikkumisteks müügipakendi märgistusel olid:

- puudus minimaalne säilimisaeg;
- puudus valmistaja või pakendaja nimi, aadress ja asukoht;
- imporditud kala ja kalatoodete puhul eestikeelne märgistus ei ole alati originaaltekstist lähtuv;
- puudus keedusoola maksimaalne massiprotsent;
- puudusid säilitamistingimused;

Imporditud kalatoodete puhul puudus mõningatel juhtudel eestikeelne märgistus.

Jaekaubandusest on võetud kalatoodete kvaliteedi kontrollimiseks laboratoorsel teel proove 16 korral, kusjuures kvaliteedinõuetele mittevastavust esines 4 korral.

Toidule esitatava teabe nõuete täitmine on osaliselt paranenud. Importtoodete puhul esineb tunduvalt vähem tooteid, mille müügapakenditel puudub eestikeelne märgistus. Samuti lähtutakse müügapakendite eestikeelsete märgistuste koostamisel rohkem originaaltekstist ja kehtivatest eeskirjadest. Kohalikud tootjad eksivad vähem teabe esitamise osas. Rikkumisi esineb koostise märkimisel. Üksikutel juhtudel on müügapakendite märgistamisel eksitud toiduseaduse §39 vastu teabe esitamise piirangute osas.

Mee märgistamist kontrolliti 176 korral, sealhulgas märgistamise rikkumisi avastati 61 korral ehk 34,7%. Põhilisteks rikkumisteks müügapakendi märgistusel olid:

- puudus minimaalne säilimisaeg;
- puudus valmistaja või pakendaja nimi, aadress ja asukoht, imporditud mee puhul täiendavalt importija nimi, aadress ja asukoht;
- puudus päritolumaa;
- puudus netokogus, või väljend *netokogus*;
- imporditud mee puhul originaaltekst osaliselt eesti keelde tõlkimata;
- müügapakendi märgistusel on mõningatel juhtudel viidatud toidu haigusi tõkestavatele, ravivatele, või leevendavatele omadustele.

Maakondades esineb eraisikutelt saatedokumentideta vastuvõetud mee müüki. Sellistel juhtudel on mesi müügilt kõrvaldatud.

Jaekaubandusest on võetud mee kvaliteedi kontrollimiseks 4 korral proovid laboratoorseteks uuringuteks, kusjuures määratud näitajatelt: niiskuse sisaldus, diastaasarv kuivaines, hüdroksümetüülfurfuraali sisaldus, vabade hapete sisaldus vastasid nimetatud proovid nõuetele.

Kondiitritoode märgistamise nõuetest kinnipidamist kontrolliti 521 korral, sealhulgas märgistamise rikkumisi avastati 207 juhul ehk 39,7%.

Põhilisteks rikkumisteks olid:

- imporditud kondiitritoode müügapakendite märgistused ei ole originaaltekstist lähtuvad, esineb tõlkevigu (näiteks koostises märgitakse *konjak*, tegelikult on kasutatud brändit);
- lisaainete märkimisel koostises puuduvad lisaainete rühmanimetused;
- koostises või toidu nimetuses või kohe pärast nimetust ei märgita vastava koostisosa kogust protsentides, kui koostisosa on seostatud toidu nimetusega;
- imporditud kondiitritoode puhul ei ole sageli märgitud importija nime, aadressi ja asukohta;
- kaupluses pakendatud kondiitritoode ei ole nõuetekohaselt märgistatud;
- imporditud kondiitritoodeitel puudub müügapakenditel eestikeelne märgistus;
- sageli ei teavitata tarbijat müügi kohas minimaalse säilimisaja *parim enne* möödumisest.

Jaekaubandusest on võetud kondiitritoode kvaliteedi kontrollimiseks laboratoorsel teel proove 9 korral, kusjuures kvaliteedinõuete rikkumisi ei esinenud.

Toidu märgistamisest kinnipidamise kontrollimise tabel 2001.aastal

Maakond	Kala ja kalatooted		Mesi		Kondiitritoode	
	Kontrollimiste arv	Märgistamise rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumiste arv	Kontrollimiste arv	Märgistuse rikkumiste arv

				arv		
Harjumaa Tallinn	5 151	2 46	- 21	- 21	6 51	3 36
Hiiumaa	2	-	2	-	8	-
Järvamaa	20	3	8	6	22	11
Ida-Virumaa	87	45	10	4	37	21
Jõgeva	42	3	17	1	57	19
Lääne-Virumaa	14	4	6	1	6	-
Läänemaa	28	1	12	2	50	2
Pärnumaa	183	20	58	3	120	39
Põlvamaa	21	1	1	-	17	9
Saaremaa	58	15	8	8	22	8
Raplamaa	33	12	7	7	24	13
Tartumaa	30	10	7	5	44	27
Valgamaa	24	11	3	2	18	12
Viljandi	26	-	12	-	26	-
Võrumaa	30	6	4	1	13	7
Kokku	754	179	176	61	521	207

Külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise kontrollimine

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 28.03.2000.a määrusega nr 106 kinnitatud Külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise erinõuded, mis rakendub alljärgnevalt:

- **01.01.2001.a alates tuleb külmutatud toitu valmistada, pakendada ja märgistada käesoleva määruse nõuetele vastavalt;**
- **enne 01.01.2001.a valmistatud, pakendatud ja märgistatud külmutatud toitu võib turustada kuni kauba lõppemiseni;**

- määruse jõustumise ajal tegutseva ettevõtte külmutatud toidu hoiuruumid, säilitamis- ja müügiseadmed ning veovahendid tuleb viia määrusega vastavusse 01.01.2002.a
- kuni 01.01.2002.a on lubatud §3 lg2 ja §4 lg2 sätestatu asemel külmutatud toidu pinnal temperatuuri lühiajaline tõus 6° C võrra.

Külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise kontrollimine 2001.a

Maakond	Kontrollitud kokku	Kontrollimiste arv		Märgistamise rikkumised		Säilitamise rikkumised		Realiseerimis-aegade ületamised
		Jae	Hulgi	Jae	Hulgi	Jae	Hulgi	
Harjumaa Tallinn	4 96	4 92	- 4	- 17	- 2	1 65	- 1	- 1
Hiumaa	-	-	-	-	-	-	-	-
Järvamaa	44	44	-	13	-	18	-	15
Ida- Virumaa	37	37	-	7	-	14	-	2
Jõgeva	44	44	-	10	-	1	-	9
Lääne-Viru	7	7	-	4	-	2	-	-
Läänemaa	-	-	-	-	-	-	-	-
Pärnumaa	232	229	3	20	-	28		15
Põlvamaa	-	-	-	-	-	-	-	-
Saaremaa	77	77	-	41	-	16	-	23
Raplamaa	58	56	-	4	-	21	-	28
Tartumaa	10	10	-	2	-	5	-	3
Valgamaa	39	38	1	35	-	2	-	2
Viljandi	23	23	-	1	-	5	-	5
Võru	30	30	-	5	-	3	-	4

Kokku	699	691	8	159	2	181	1	107
-------	-----	-----	---	-----	---	-----	---	-----

Külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise erinõuete täitmist kontrolliti seisuga 699 korral, sealhulgas jaekaubanduses 691 ja hulgikaubanduse 8 korral ning märgistamise rikkumisi avastati 161, säilitamistingimuste rikkumisi 182 ja realiseerimise tähtaegade ületamist 107 korral.

Põhilisteks rikkumisteks olid:

- kauplusse külmunult saadud toitu säilitatakse osaliselt harilikus külmetis temperatuuril +2° kuni +6° C, kusjuures tarbijale teavitatakse valesti realiseerimise ja tarvitamise lõpptähtpäevad;
- külmutatud toidu müügipakendite märgistuse põhilised vead:
- toidu nimetusele ei ole lisatud sõna *sügavkülmutatud* või *külmutatud*;
- puudub juhised *Pärast sulatamist uuesti mitte külmutada* või *Sulanud toitu uuesti mitte külmutada* või muu sama tähendusega väljend;
- imporditud külmutatud toitude esinevad muud müügipakendite märgistamise vead: sageli puudub maaletooja aadress ja asukoht, eestikeelne tõlge ei ole alati originaaltekstist lähtuv jne.
- mõnedel juhtudel puudusid sügavkülmikutes termomeetrid;
- külmutatud pakendamata toidu kohta antav teave ei vasta alati nõuetele.

Ettevõtetele, kus toidu käitleja ei ole järginud külmutatud toidu käitlemise nõudeid, tehti ameti poolt ettekirjutused või määrati rahaträhh.

Kontrollimiste tulemusena võib öelda, et külmutatud toidu müügipakendite märgistamise osas on olukord paranenud, samuti pööratakse rohkem tähelepanu tootjate poolt määratud hoiutingimuste järgimisele.

Kuna väiksemad kauplused ei ole alati varustatud nõuetekohaste sügavkülmikutega, esinevad suuremad säilitamistingimuste rikkumised just väiksemates ettevõtetes.

Loodusliku mineraalvee müügipakendite märgistamise ja teabe edastamise kontrollimine

Järevalvet teostati "Rahvatervise seaduse" § 8 lg2 punkti 14 alusel kehtestatud sotsiaalministri 13.10.2000.a määrus nr 68 tervisekaitsenõuded looduslikule mineraalveele, selle kasutamisele ja turustamisele.

Loodusliku mineraalvee müügipakendite märgistamise ja teabe edastamise kontrollimistabel

Maakonnad	Kontrollitud kokku	Kontrollitud		Märgistamise, teabe rikkumised	Märgistamise, teabe rikkumised	
		Jae	Hulgi		Jae	Hulgi
Harjumaa Tallinn	- 20	- 19	- 1	- 9	- 8	- 1
Hiiumaa	2	2	-	1	1	-
Järvamaa	4	4	-	-	-	-

Ida-Virumaa	19	18	1	11	11	
Jõgevamaa	9	9	-	1	1	-
Lääne-Virumaa	5	5	-	-	-	-
Läänemaa	20	20	-	1	1	-
Pärnumaa	73	73	-	6	6	-
Põlvamaa	-	-	-	-	-	-
Saaremaa	9	9	-	3	3	-
Raplamaa	6	6	-	4	4	-
Tartumaa	2	2	-	2	2	-
Valgamaa	6	6	-	4	4	-
Viljandimaa	12	12	-	-	-	
Võrumaa	6	6	-	-	-	-
Kokku	193	191	2	42	41	-

Loodusliku mineraalvee müügipakendite märgistamist ja teabe edastamist kontrolliti 193 korral, 191 korral jaekaubanduses ja 2s hulgilaos, rikkumisi avastati 42 korral. Müügipakendi märgistuse probleemid olid: looduslik mineraalvesi Värskas kaev nr 5 aastast 1984, müügipakendil teave "gaseeritud Värskas." Kui on gaseeritud, siis on süsinikdioksiidi sisaldust kunstlikult suurendatud ja tegemist on *karboniseeritud veega*. Värskas Mineraalvee OÜ viib paranduse sisse uuel etiketil. Müügipakendi märgistusel mineraalvee nimetus "*Looduslik mineraal-VESI, nõrgalt gaseeritud, Plaines 0,5 l, sidrun*" ei saa lugeda looduslikuks tooteks kuna toode on maitsestatud. Märgistus pole nõuetekohane. Ka imporditud looduslikul mineraalveel ei vasta märgistused nõuetele. Tallinnas, Raplamaal ja Ida-Virumaal müügi looduslikud mineraalveed, mille märgistusel on teave ravieesmärkide kohta, näiteks Novoterskaja Võluvesi, Narsaan, Jessentuki 4, Poljana.

Võrreldes eelmise aastaga on olukord toiduturul paremaks muutunud. Paranenud on toidu teabele esitatavate nõuete täitmine, vähenenud on eestikeelse märgistusega toidu müük ja eksitav teave tarbijale müügikohas. Paranenud on tarbijate informeeritus kasutatud tooraine päritolust.

Suurenenud on tarbijate teadlikkus toidu müügipakendite märgistuse osas, seega on suurenenud ka tarbijate pretensioonid ebaõigete müügipakendite märgistustele.

Kõikides maakondades on paranenud olukord toidu säilitamise osas, sest kaupluste

poolt hangitakse uut külmutustehnikat, mis on kaasaegne ja võimaldab toitu paremini säilitada. Vähenenud on realiseerimisaja ületanud toidukaupade müük, sest tõusnud on müüjate teadlikkus kiirestiriknevate toidukaupade müügi nõuetest.

Mitmete toiduseaduse rakendusaktide nõuete rikkumine on tingitud müüjate vähesest koolitusest Näiteks paljudes maakondades toidu müüjad ei olnud teadlikud külmutatud toidu säilitamise ja märgistamise nõuetest, samuti eritoitude märgistamise nõuetest.

Toidu koostise, säilitamistingimuste ja teabe edastamise kohta kehtestatud nõuete rikkumise korral jae- ja hulgimüügi etapis on Tarbijakaitseamet teinud toidu käitlejaile 109 ettekirjutust ja määranud rahatrahve oma pädevuse piires.

Aiandustooted. Vastavalt tööplaanile kontrolliti *Aiandustoodete seaduse* (vastu võetud 08.11.2000, jõustus 01.04.2001) alusel värske puu- ja köögivilja märgistust, eestikeelset teavet, minimaalset säilimisaega ja säilitustingimuste täitmist jaekaubanduses. (Vt. Tabel 8)

Kontrollimise andmed maakondade lõikes

Maakond	Kontrollitud kokku	Avastatud rikkumisi	Märgistus ja eestikeelne teave	Säilitustingimuste rikkumine	Minimaalse säilimisaaja ületamine
Tallinn Harjumaa	88 16	64 13	54 7	- 1	- -
Hiiumaa	-	-	-	-	-
Ida-Virumaa	20	8	5	1	-
Jõgevamaa	48	31	26	-	4
Järvamaa	16	20	12	2	5
Läänemaa	3	2	2	-	-
Lääne-Virumaa	11	10	8	-	2
Põlvamaa	5	4	3	-	-
Pärnumaa	97	14	1	-	10
Raplamaa	26	23	19	1	-
Saaremaa	11	10	7	1	-
Tartumaa	35	26	13	3	1
Valgamaa	32	28	27	-	-

Viljandimaa	22	-	-	-	-
Võrumaa	22	12	11	-	1
Kokku	452	265	195	9	23

Hinnang aiandustoodete olukorrale turul

Aiandustoote puhul tuleb teave esitada müügikohas tarbijale nähtavalt, loetavalt ja üheselt mõistetavalt. Teavet tuleb anda aiandustoote liigi, päritolu ja kvaliteediklassi ning teiste asjaolude kohta. Aiandustoote kohta tuleb teavet andes järgida ka toiduseaduse §38-40 nõudeid, s.o teabe esitamine müügipakendil.

Kontrolliti pakendatud ja pakendamata puu- ja köögivilja müüki jaekaubanduses 452 korral, rikkumisi avastati 265 juhul.

Põhilisteks rikkumisteks kauplustes olid nõuetekohase teabe puudumine müügikohas, müügipakendi märgistus, eksiti ka säilitamise ja realiseerimistähtaegadega.

Teabena ei olnud tarbijale teavitatud liiki, päritolu ja kvaliteediklassi ning teiste asjaolude kohta, näiteks sorti, kui seda sisaldas saatedokument. Esines kvaliteedinõuete rikkumisi. Selle põhjuseks võib nimetada ka seda, et saatelehele ei ole märgitud paljudel juhtudel säilitamistemperatuuri ja kauplus hoiab puu- ja köögivilju ebaõigel temperatuuril, mistõttu muutub nende kaubanduslik väärtus ja nad ei vasta standardiga ette nähtud kvaliteedi miinimumnõuetele. Pärnumaa on tõstatanud järgmise probleemi, mille kohaselt on vaieldav miinimumnõuetele mittevastavate aiandussaaduste müük: seaduse kohaselt ei ole see lubatud. Sellised saadused on sageli müügil sümboolse hinnaga ja peale defektide ning riknenud kohtade eemaldamist on ostjad olemas ka sellisele kaubale. Üldjuhul toimub riknenud tunnustega puu- ja köögivilja müügilt kõrvaldamine. Müüjad toovad vabanduseks võimaluse vabalt valida iseteenindamise korras müüdavat kaupa.

Pakendatud aiandustoote puhul puudub müügipakendi märgistusel eestikeelne teave, puudub valmistaja asukoht ja aadress ning esineb pakendeid, millel nõutav originaaltekst osaliselt tõlkimata.

Aiandustoodete seadus on kehtinud seitse kuud ja ei ole täielikult rakendunud, mida on näha ka avastatud rikkumiste järgi. Võib ütelda, et suuremates kauplustes on olukord paranenud. Tarbijale esitatakse teave päritolu ja liigi kohta ning osaliselt ka kvaliteediklasside kohta. Jaekaubandus saab puu- ja köögiviljad peamiselt hulgikaubandusest, aianditest ja taludest, kellelt nad peavad saama ka informatsiooni aiandustoodete kohta. Suuremad hulgilaod märgivad oma saatelehtedele aiandustoodete päritolud, liigid ja kvaliteediklassid. Väiksemad puu- ja köögiviljade edasimüüjad oma saatelehtedele seda informatsiooni ei kirjuta ning edasi ei teavitata ka tarbijad kauplustes. Probleemsemad on väiksemad kauplused ja turu müügipunktid, kes ei ole sageli teadlikud nõudest teavitada tarbijat aiandustoodete päritolu, liigi ja kvaliteediklassi kohta.

Kuna aiandustoodete seadus jõustus sel aastal ning kontrollimistel jaekaubanduses esines rohkelt puudusi, siis sellest tulenevalt peab jätkama aiandustoodete seaduse täitmise kontrollimist ka 2002. aastal.

Alkohoolsed joogid ning tubakas ja tubakatooted

Kontrolliti alkoholsete jookide müüki 738 (822) korral, rikkumisi avastati 137 juhul, tubakatoodete müüki kontrolliti 770 korral, rikkumisi avastati 88 juhul. Vaata

tabeleid:

Alkoholiseaduse kontrollimise andmed 2001.a.

	Jõgevamaa 27	8	1	3	2	
Lääne-Viru	18	1	1	-	-	1
Läänemaa	87	2	-	-	-	-
Pärnumaa	106	9	3	1	-	2
Põlvamaa	28	-	-	-	-	-
Raplamaa	50	8	1	5	-	1
Saaremaa	75	13	2	9	-	-
Tartumaa	37	11	-	5	-	1
Valgamaa	21	10	-	7	-	-
Viljandimaa	43	1	-	1	-	1
Võrumaa	17	4	1	3	-	-
KOKKU			14	65	6	18

Tubakaseaduse täitmise kontrollitabel 2001.aastal

Maakond	Kontrollitud	Rikkumisi	Nõuetele mittevastavus			
			Kauplemis- luba	Saate- lehed	Kõrgendatud hind	Hinna- teave
Tallinn	104	12	-	3	7	2
Hiiumaa	19	-	-	-	-	-
Ida-Virumaa	47	6	-	2	2	1
Järvamaa	36	16	1	9	-	3
Jõgevamaa	38	7	-	3	-	4
Lääne-Viru	23	1	-	-	1	-
Läänemaa	85	3	-	2	1	-
Pärnumaa	105	2	-	-	-	2
Põlvamaa	45	1	-			1
Raplamaa	58	13	-	3	1	7
Saaremaa	54	4	2		1	2
Tartumaa	42	12	-	6	2	4
Valgamaa	36	7	-	2	3	2
Viljandimaa	42	-	-	-	-	-
Võrumaa	27	2	-	2	-	-
KOKKU			3	32	20	28

Raskete rikkumiste kohta esitati kohtule materjalid 41-l juhul. Seaduste rikkumise eest karistati ametis ettevalmistatud materjalidele toetudes kohtu poolt 41 korral. Kuuel korral vaidlustasid õiguserikkujad kohtulahendi ringkonnakohus ja kahel

korral Riigikohtus. Kohtuotsuste alusel määrati trahve 1157705 krooni. Kohtu otsuse alusel erikonfiskeeriti 385 liitrit alkoholi ja 2601 pakki sigarette. Koos politseiga viidi läbi 3 kontrollreidi. Võltsitud või ebaseaduslikku alkoholi ja sigarette avastati müügil kaheksas maakonnas.

Amet korraldas viies politseiprefektuuris ebaseadusliku ja võltsitud alkoholi ning tubakatoodete alase koolituse.

Tubakaseaduse § 6 alusel kontrolliti TTÜ Keemia Instituudi laboris ja Soome Tollilaboris 6 sigaretimargi (*Bond Streets Light, Bond Street, Wall Street Full Flavour, Wall Streets Light, Rumba Originaal ja Rumba Lights*) tõrva- ja nikotiinisisaldust. Laboriuuringud näitasid, et tõrva- ja nikotiinisisaldus vastas sigaretipakenditele märgitud arvulistele näitajatele. Tubakaaktsiisi seaduse §6 kontrollimisel avastati, et kaheksas ettevõttes olid sigaretid müügil kõrgema hinnaga kui oli trükitud nende müügipakendile kinnitatud maksumärgile. Kõikidel juhtudel saadeti koostatud protokollid lahendamiseks kohtusse. Halduskaristused on 2001. aastal määratud 6 juhul. Probleem tekkis restoranis Karja-Kelder, kus oli müügil tubakakomplekt hinnaga 30 krooni(sigaretid Marlboro maksumärgijärgse hinnaga kuni 21 krooni pluss tikutoos). Toitlustusettevõttes ei ole keelatud ühe kauba ostmist seada teise kauba müügi tingimuseks. Tallinna Linnakohus asus seisukohale, et antud tegevuses puudus haldusõiguserikkumise koosseis. Tarbijakaitseamet on teinud oma ettepanekud seadusemuudatusteks seoses tubakaaktsiisi õigusliku regulatsiooniga.

Põhilised rikkumised olid tingitud:

- puudus tegevusluba ;
- müügikohas puudusid saatedokumendid või olid need puudulikult vormistatud;
- märgistus oli puudulik.

Alkoholi- ja tubakaseaduse rikkumisi oli kõige rohkem Tallinnas, Harjumaal, Pärnumaal ja Lääne-Virumaal

Tööstuskaubad

Rõivaste ja muude tekstiiltoodete, jalatsite, kosmeetikatoodete, tarbekeemia märgistamist, mänguasjade ohutusnõudeid jm kontrolliti 2136 korral Rikkumisi avastati 1143 juhul (sh põhiliselt kosmeetikatoodete, keemiakaupade, rõivaste ja tekstiiltoodete märgistuse ja eestikeelse teabega seotud asjad).

Mänguasjade ohutusnõuete ja märgistamise nõuete kontrollimine

Järelevalve korraldamisel on aluseks: Vabariigi Valitsuse 25.novembri 1997a. määrus nr 224 *Mänguasjade ohutusnõuded ja märgistamise eeskiri* (I poolaastal), alates 01.juulist 2001.a jõustus Vabariigi Valitsuse 24. jaanuari 2001.a määrus nr 36 *Mänguasja ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord*.

Kontrolliti 203 ettevõtet, rikkumisi avastati 145 juhul. Müüjatele on määratud rahatrahve, väiksemate ebatäpsuste esinemisel on müüjatele tehtud hoiatused või ettekirjutused.

Näiteks: turujärelevalve teostamise käigus avastas Tarbijakaitseamet müügilt laste kõristi kellukestega, kõristi-part rõnga sees, kõristi-rippuv kass rõngas, laste kõristi-pallid 6 tk, kummist roosa karuke oli tunnistatud lastele ohtlikuks, kuna katsetamisel eraldusid detailid, mis mahuvad läbi väikeste osade silindri. Väikeste osade sissehingamise või allaneelamise tõttu võib tekkida lämbumise risk, samuti on see ohtlik purunemisel eralduvate teravate servade tõttu. Tarbijakaitseamet tegi 15.11.01.a müüjale - FIE Ljubov Ganinale Tervisekaitseinspeksiooni 07.11.01.a otsuse alusel kohustusliku ettekirjutuse ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja koheseks turult kõrvaldamiseks.

Müüjale FIE Irina Ropinova'le Tarbijakaitseamet tegi tuginedes Toote ohutuse seaduse § 9 lg 5 p 2, 4 otsuse: kindlustada müügilolevatele mänguasjadele nõuetekohane eestikeelne märgistus ja teave ilmnedas võivast ohust ning eemaldada

müügilt katsetamise tulemuste alusel ohtlikuks osutunud tooted.

Tarbijakaitseameti inspektorid kontrollisid ettekirjutuse ja otsuse täitmist. Ohtlik kaup oli müügilt kõrvaldatud ja märgistus oli viidud vastavusse kehtestatud nõuetega.

Ohtlike väikelaste kõristite kohta Tarbijakaitseamet avaldas pressiteade oktoobris 2001.a, milles hoiatas laste vanemaid, et nimetatud kõristid võivad põhjustada lapse lämbumist.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni keemia kesklabori katsetamise protokollidele 22.02.01.a ja hügieeniosakonna otsusele 05.03.01.a katsetatud pehmed mänguasjad Koer ja Draakon olid tunnistatud ohtlikeks, kuna katsetamisel eraldus väikseid osakesi, mis mahuvad väikeste osade silindrisse. Karvad on pikkusega üle 50 mm, mis võivad tekitada lämbumise ohtu alla 10 kuu vanustel lastel.

Tarbijakaitseamet tegi 15.03.01.a müüjale - Adelli Kaubanduse Osaühingule kohustusliku ettekirjutuse ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja koheseks turult kõrvaldamiseks. Järelkontroll näitas, et müüja täitis ettekirjutuse.

Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis:

Tabel 11

Nr	Maakond	Kontrollimiste arv	Esines rikkumisi	Rikkumised märgistuses ja eestikeelses teabes
1.	Tallinn	40	20	11
2.	Harjumaa	2	2	2
3.	Hiiumaa	5	2	2
4.	Ida-Virumaa	11	10	7
5.	Jõgevamaa	16	9	9
6.	Järvamaa	16	16	16
7.	Läänemaa	5	4	4
8.	Lääne-Virumaa	12	12	12
9.	Pärnumaa	33	25	25
10.	Raplamaa	10	10	10
11.	Saaremaa	6	6	6

12.	Tartumaa	16	12	12
13.	Põlvamaa	3	3	3
14.	Valgamaa	3	3	3
15.	Viljandimaa	12	1	1
16.	Võrumaa	13	10	10
KOKKU:		203	145	133

Mänguasju võeti testimiseks 17 nimetust - nendest 5 juhul ei olnud mänguasjad nõuetekohaselt märgistatud ja 12 (9 kõristit ja 3 pehmet mänguasja) juhul ei vastanud mänguasjad oma omadustelt EVS-EN 71-1:1999 *Mänguasjade ohutus OSA 1: Mehaanilised ja füüsilised omadused* nõuetele.

Põhilised puudused:

- puudus mänguasjade kasutajate vanusepiirang või oli see valesti märgitud. Näiteks väikelastele mõeldud kõristitel hoiatus: *Mittesobiv alla 3-aastasele lapsele*. Tegelikult on kõristid valmistatud just selle vanusegrupi lastele
- mänguasjade müügipakendil puudus vanusepiirangu juures viide konkreetsetele ohuallikatele, mis selle piirangu tingisid;
- eestikeelsel märgistusel puudus teave mänguasjade kasutamise seotud ohtude ja nende vältimise võimaluste kohta;
- üksikutel juhtudel puudus rippkiikedel ikka veel täielik eestikeelne teave, kuigi nad peavad olema varustatud kokkupanemise juhendiga. Juhendis peab olema viidatud osadele, mis kiige ebaõigel kokkupanemisel võivad osutada ohtlikeks, samuti peab osutama vajadusele aeg-ajalt kontrollida ja korrastada kiike ning juhtida tähelepanu sellele, et vastasel juhul võivad nad olla ohtlikud;
- müügilolevatel muusikalistel või ilma muusikata värvilistel komplektidel mis on mõeldud tihti lastele alates sünnist kuni selle ajani, millal laps hakkab juba aktiivselt käsi ja jalgu liigutama - puudusid väga vajalikud ja õiged eestikeelsed kasutamishendid nende lahtivõtmise ja kokkupanemise kohta, samuti hoiatused lapse vanematele nagu:
 - ära kunagi jäta last järelvalveta,
 - ole kindel, et kõik detailid on õigesti ühendatud,
 - kui laps hakkab aktiivselt käsi ja jalgu liigutama – eemalda mänguasi jne.
- ikka puudusid eestikeelsed kasutamishendid keerukatele komplektidele, mis omasid võrkeelseid kasutamishendeid. Lastele mõeldud kokkupandavad mudelid, autorajad ja raudteed peaaegu alati sisaldavad ohtlikke aineid (liimid, värvid), nende kasutamishendid peavad sisaldama eestikeelset teavet ettevaatusabinõude ja võimalike ohtude kohta. Juhendis peab olema märgitud, et sellist mänguasja tuleb hoida väikestele lastele kättesaamatus kohas, et mänguasi on mõeldus kasutamiseks vastava vanusepiiri ületanud lastele ja ainult täiskasvanu järelvalve all:
 - on vaja töötada hästiventileeritavas ruumis;

- tuleb hoiduda ainete sattumisest suhu, silma, aurude sattumisest hingamisteedesse;
- sissehingamise korral viia inimene värske õhu kätte;
- söömine, joomine ja suitsetamine on tegevuskohas keelatud;
- tuleohtlik, mitte hoida süttivaid aineid tegevuskoha läheduses;
- liim ei tohi kokku puutuda naha, silmade ja suuga;
- kui liim on sattunud nahale, pesta rohke veega;
- kui liim on sattunud silma, pesta rohke veega avatud silmi ja otsida meditsiinilist abi jne.
- patareidel töötavate mänguasjade puhul puudus eestikeelne teave ja hoiatused võimalikest patareidega 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 soovitusel selle teabe säilitamiseks (nõue alates 01.07.2001);
- mõningatel juhtudel puudus mänguasjadel vastavusmärk (nõue alates 01.07.2001). Nõuded mänguasjade ohutuse osas on muutunud müüjatele arusaadavamaks ja konkreetsemaks, samuti on pidevalt paranenud võimalused mänguasjade testimiseks Tervisekaitseinspektsiooni Keemia Kesklaboris.

Võrreldes möödunud aastaga on olukord mänguasjade märgistuse ja kasutamisharjumuste olemasolu osas palju parem. Mänguasjade maaletoojate poolt on nõuetekohased tõlked kaupadele tihti tehtud, kuid neid ikka unustatakse koos kaubaga kaasa anda või on kauba jaemüüja lohakas ja jätab vajaliku teabe kauba juurde lisamata. Mänguasjade turul hakkab välja kujunema olukord, kus mänguasjade importimisega tegelevad "tõsised tegijad" kes on huvitatud kehtiva seadusandluse täitmisest ja tunnevad kehtivaid nõudeid ning püüavad teha kõik, et müügilolevad mänguasjad oleksid ohutud. Juhuslikud, "ükskõik" millise kauba toojad, hakkavad kaduma, kuid nagu järeldub kontrollimistest on müüjatel veel jäägis üksikud "kahtlased" kaubad.

Jalatsid

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

Jalatsite peamistes osistes kasutatavate materjalide märgistamise õigsust kontrolliti 325 korral, sellest 166 juhul esines jalatsite märgistamisel ebatäpsusi või olid jalatsid nõuetekohaselt märgistamata. Tavaliselt oli kaupluses märgistamata allahinnatud jalatsid või jalatsid, mis olid juba varem (st enne nõuete kehtestamist) kauplusesse toodud. Samuti on kauplustes probleemiks, et märgid on jalatsitele kinnitatud kleepsuga ja jalatsite proovimisel tulevad need ära. Tihti puudus nõuetekohane märgistus või esines ebaõige märgistus turgudel, kus müüakse füüsilisest isikust ettevõtja poolt odavaid ning tootja poolt märgistamata jalatseid. Rikkumiste esinemisel tehti müüjatele hoiatusi, ettekirjutusi ja trahve.

Võrreldes eelmise aastaga on jalatsid märgistatud paremini, müüjad on enamuses teadlikud kehtivatest nõuetest.

Aastal 2001 esindas Tarbijakaitseamet tsiviilkohtus jalatsitega seonduvate vaidlustes tarbijaid viiel korral, millest kolm lahendus tarbijale positiivselt, üks leidis negatiivse lahenduse ning üks kohtuasja menetlus jätkub aastal 2002.

Jalatsipretensioonid jõuavad kohtusse juhul kui kohtueelses menetluses kompromisslahendit ei leita ja Tarbijakaitseamet on leidnud, et nendel kaasustel on pretsedenti loov iseloom ennetamiseks tulevikus sarnaseid situatsioone. Vaidlused,

mis jõudsid kohtusse olid järgmistel põhjustel:

- jalatsi kohta on tehtud kaks või enam ekspertiisi, mille tulemused on vastandlikud;
- tarbijat ei ole informeeritud ostu sooritamisel jalatsite eripärast ning otstarbest (eeskätt eriliigilised spordijalatsite puhul nt korvpallijalanõud, jooksujalatsid), millest omakorda tingituna on tekkinud jalatsite defektsus ebaõige ekspluatatsiooni tõttu.

Kokkuvõtlikult võib väita, et Eestis tarbijale pakutud jalatsid on osaliselt madala kvaliteediga (hinna ja kvaliteedi suhe ei ole paigas) ja paljudel juhtudel ei sobi jalatsid meie kliimas kandmiseks (liigne niiskus, lumi, jää).

Võib väita, et jalatsimüüjate teadmised õigusaktidest, kaubatundmisest, inimpsühholoogiast ja kõige elementaarsemast viisakusest on nõrgad. Seda nii selle müüja tasemel, kes teenindab vahetult ostjat, kui kahjuks mõnes firmas isegi kuni juhatajani välja.

Võrreldes eelmise aastaga on jalatsite kohta esitatud avalduste arv langenud 48 võrra (28%).

Ehitusmaterjalide ja -toodete kontrollimisest

Ehitusmaterjalide kontrollimise aluseks on Vabariigi Valitsuse määrusega nr. 230 13.09.1996 kinnitatud Ehitusmaterjalide ja -toodete nõuetele vastavuse tõendamine ja Keskkonnaministri määrusega nr. 29 31.03.1998 kinnitatud Kohustuslikule nõuetele vastavuse tõendamisele kuuluvate ehitusmaterjalide ja toodete loetelu.

Kontrollitud kokku 106 korral, rikkumisi avastati 56 juhul.

Ehitusmaterjalide ja -toodete kontrollimistabel 2001. aastal

Tabel 12

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
Harjumaa	2	2
Hiiumaa	3	-
Ida-Virumaa	7	4
Jõgevamaa	7	3
Järvamaa	4	3
Läänemaa	3	-
Lääne-Virumaa	5	2
Põlvamaa	2	1

Pärnumaa	13	12
Raplamaa	6	6
Saaremaa	2	-
Tallinn	24	11
Tartumaa	11	7
Valgamaa	3	3
Viljandimaa	10	2
Võrumaa	4	-
KOKKU:	106	56

Põhilised rikkumised ehitusmaterjalide ja -toodete märgistamisel ja müümisel on järgmised:

- eestikeelne märgistus puudub või on ebatäpne;
- puuduvad andmed maaletooja kohta;
- kohustuslikud riski- ja ohutuslauselid puuduvad või on tarbija jaoks eksitavad ning ebatäpsed;
- puuduvad kohustuslikud ohumärgid (eriti USA ja Kanada toodetel) või nende olemasolu korral ei ole ostjale lahti seletatud nende tähendust;
- müügikohtades puuduvad kontrollimise momendil kauba saatedokumendid;
- tapeedi rullidel puudub täielikult eestikeelne märgistus. Vastav teave on eraldi lehel või kataloogis, mis antakse ostu korral tarbijale kaasa;
- tapeeti müüvate kaupluste müügisaali ei ole välja pandud tapeedi tingmärkide lahtiseletamise kohta vastavat tabelit;
- vastavustunnistusi kontrolliti 51-l korral, nende olemasolu korral on need tõendamisasutuse poolt välja antud ja nõuetekohaselt vormistatud. Kuid paljudes kohtades neid kontrollimise momendil ei esitata, neid kas ei leita üles või ei asu need müügikohtades. Tihti saadab hankija vastavustunnistused müüja nõudmisel faksi teel. Samuti hoitakse kaupluses aegunud dokumente ja vajaliku dokumendi otsimiseks kulub palju aega.

Võrreldes ehitusmaterjalide ja -toodete märgistamisel esinenud vigu 2000. aastaga on olukord paljude nõuete osas tunduvalt paranenud. Eestikeelne märgistus puudub täielikult üksikutel toodetel, kasutusjuhendid on peaaegu alati olemas, kuid neid väljastatakse paljudel juhtudel alles tarbija nõudmisel. Vastavustunnistuste kontrollimisel peaks müüja need esimesel nõudmisel esitama.

Keemiakaupade kontrollimine

Järelevalve korraldamisel on aluseks:

- **Kemikaaliseadus. Vastu võetud 06.mail 1998. aastal. Kehtib alates 28.05.1998;**
- **Vabariigi Valitsuse 20.juuni 1994.a määrusega nr 229 kehtestatud Pakendatud tarbekeemia- ja kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri;**
- **Sotsiaalministri 26.mai 2000.a määrusega nr 37 kehtestatud Ohtlike kemikaalide identifitseerimise, klassifitseerimise, pakendamise ja märgistamise kord.**

Kontrolliti 545 korral, rikkumisi avastati 288 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis:

Tabel 13

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
Tallinn	136	92
Harjumaa	12	12
Hiiumaa	11	5
Ida-Virumaa	42	35
Jõgevamaa	19	10
Järvamaa	23	22
Läänemaa	6	-
Lääne-Virumaa	16	5
Põlvamaa	40	5
Pärnumaa	107	16
Raplamaa	22	22
Saaremaa	19	19
Tartumaa	19	19
Valgamaa	14	12
Viljandimaa	27	1

Võrumaa	32	13
Kokku:	545	288

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

Peamised puudused:

- puuduvad eestikeelsed märgistused ja kasutamisujuhised;
- märgistus ei vasta kohustuslikele nõuetele (puuduvad andmed maaletooja kohta, ohtlike kemikaalidel puuduvad märgistusel kohustuslikud riski- ja ohutuslaused, autohooldusvahenditel puuduvad ohusümbolid);
- kontrollimise momendil ei esitata kohustuslikke saatedokumente;
- ohutunnused kaetakse eestikeelse märgistusega;
- ohusümboli tähistus ei vasta nõuetele oma värvilt ja suuruselt;
- osaliselt ei ole ohtlike kemikaalide pakendid varustatud kombatava ohumärgisega ja lastekindla turvasulguriga;
- müügil esines aegunud kasutusajaga kemikaale, mille kohta puudus vastavasisuline teave tarbijale;
- müügikohtadel puudus teave ohusümbolite tähendustega;
- esines müügitingimuste rikkumisi, realiseerides neid vahetus läheduses toidukaupadega.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti vahelisele kootöölepingule edastame jaevõrgus avastatud puudused märgistuste kohta Tervisekaitseinspeksioonile üks kord kvartalis. Aastal 2001 on edastatud informatsiooni 61 tootja ja hulgimüüja kohta, kes on paigutanud kemikaalidele nõuetele mittevastava eestikeelse märgistuse ja kelle toodangut on avastatud jaemüügis.

Pakendatud tarbekeemiatoodete märgistus on üldiselt heal tasemel. Autohooldusvahendite märgistusel esines siiski palju puudusi. Maaletoojad on nüüd juba teadlikud ohutuskaardi olemasolust ja püüavad vigu parandada. Olemasolevatele toodetele lisatakse lisamärgistusi ohusümbolite, riski- ja ohutuslausetes osas või vahetavad toodetel välja aegunud mittenõuetekohast märgistust

Kaupluste müüjad vajavad asjakohast väljaõpet.

Kosmeetikatoodete kontrollimisest

Järelevalve korraldamisel on aluseks Vabariigi Valitsuse määrusega nr 229 20.06.1994 kinnitatud Pakendatud tarbekeemia- ja kosmeetikatoodete märgistamise eeskiri ning Vabariigi Valitsuse määrusega nr 165 04.04.1995 kinnitatud Kaupluste töö üldeeskiri.

Kontrollitud 426 korral, rikkumisi avastati 208 juhul. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelis:

Tabel 14

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumisi
Tallinn	108	98

Harjumaa	6	6
Hiiumaa	11	4
Ida-Virumaa	42	31
Jõgevamaa	10	1
Järvamaa	12	12
Läänemaa	3	1
Lääne-Virumaa	8	2
Põlvamaa	27	-
Pärnumaa	107	16
Raplamaa	10	9
Saaremaa	4	2
Tartumaa	17	14
Valgamaa	16	11
Viljandimaa	17	-
Võrumaa	28	1
KOKKU	426	208

Põhilised puudused:

- eestikeelne märgistus puudub või on puudulikult tõlgitud;
- märgistus *parim enne* möödunud, kaupade müümisel puudub tarbija jaoks vastavasisuline teave;
- eestikeelsel märgistusel puuduvad andmed importija kohta;
- puudub pealdis *registreeritud Tervisekaitseinspeksioonis*;
- puudub kasutamissoetus või on eksitav ja ebatäpne;
- toote koostis on kinni kleebitud või ei ole ladina tähtedega;
- kontrollimise momendil ei ole müügikohas kauba saatedokumente.

Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni ja Tarbijakaitseameti ametkondadevahelisele

koostöölepingule edastati 2001a. Tervisekaitseinspeksioonile igas kvartalis jaekaubanduse kontrollimisel avastatud kosmeetikatoodete märgistusel esinevate vigade kohta aruanne. Kokku esitati informatsioon 46-e tootja ja hulgimüüja kohta, kelle märgistuses avastasime vigu.

Võrreldes 2000a. kosmeetikatoodete märgistamisel esinenud vigu 2001aastaga on olukord tunduvalt paranenud. Eestikeelne märgistus puudub väga üksikutel toodetel, samuti on toodete kasutamiseõpetused täpsemalt tõlgitud ja vähem esineb ka realiseerimise tähtaja ületanud kaupa.

Kodutehnika, tööriistade ja sidevahendite müügikorra kontrollimine

Järelevalve korraldamisel on aluseks:

- Vabariigi Valitsuse määrus nr 165 04.04.1995.a *Kaupluse töö üldeeskiri*
- Majandusministri määrus nr 49 02.12.1994.a *Kaubale või teenusele garantii andmise juhend ja Tarbekaupade eestikeelse teabega varustamise juhend*

Järelevalve korras ja tarbijate avalduste alusel on kontrollitud kodutehnika, tööriistade, televiisorite, muusikakeskuste, raadiote ja sidevahendite müügikorra vastavust kehtestatud nõuetele 125 ettevõtet, rikkumisi avastati 50 korral. Kontrollimiste andmed maakondade lõikes on esitatud tabelites nr.15, 16, 17

Kodutehnika müügikorra kontrolli tulemused 2001.a

Tabel 15

Maakond	Kontrolliste arv		Rikkumised						
	Kokku	Sellest rikkumisi	Kasutusjuhend	Kvaliteet	Garantii	Kauplemisluba	Müügidokumendid	Märgistus	Eestikeelne teave
Tallinn	25	18	4	2	6	1	4	1	
Harjumaa	1	-	-	-	-	-			
Hiiumaa	-	-	-	-	-	-			
Ida-Virumaa	4	4	1	2	1	-			
Jõgevamaa	1	-	-	-	-	-			
Järvamaa	5	5	-	1	-	-	3		1
Läänemaa	-	-	-	-	-	-			
Lääne-Virumaa	-	-	-	-	-	-			

Pärnumaa	7	1	-	-	-	-		1	
Raplamaa	1	1	-	-	-	-			1
Saaremaa	2	3	1	1	-				1
Tartumaa	11	5	2	1	1	1			
Põlvamaa	-	-	-	-	-	-			
Valgamaa	1	2	1	-	-	-		1	
Viljandimaa	1	-	-	-	-	-			
Võrumaa	12	-	-	-	-	-			
KOKKU:	71	39	9	7	8	2	7	3	3

Tööriistade müügikorra kontrollimise tulemused 2001.a.

Tabel 16

Maakond	Kontrollimiste arv		Rikkumiste arv			
	Kokku	Sellest rikkumisi	Kasutusjuhend	Müügidokumendid	Garantii	Kvaliteet
Tallinn	7	2			2	
Harjumaa	-	-				
Hiiumaa	1	-				
Ida-Virumaa	2	2	1			1
Jõgevamaa	5	-				
Järvamaa	1	1		1		

Läänemaa	3	-				
Lääne-Virumaa	-	-				
Pärnumaa	4	1	1			
Raplamaa	-	-				
Saaremaa	-	-				
Tartumaa	-	-				
Põlvamaa	-	-				
Valgamaa	1	1	1			
Viljandimaa	-	-				
Võrumaa	6	-				
KOKKU	30	7	3	1	2	1

TV, muusika- ja raadiokaupade müügi korra kontrollimise tulemused 2001.a.

Tabel 17

Maakond	Kontrollimiste arv		Rikkumiste arv		
	Kokku	Sellest rikkumisi	Kasutusjuhend	Garantii	Kvaliteet
Tallinn	11	1	1		
Harjumaa	-	-			
Hiiumaa	-	-			
Ida-Virumaa	2	2		1	1
Jõgevamaa	-	-			

Järvamaa	1	-			
Läänemaa	1	-			
Lääne-Virumaa	2	1	1		
Pärnumaa	2	-			
Raplamaa	-	-			
Saaremaa	-	-			
Tartumaa	3	-			
Põlvamaa	-	-			
Valgamaa	1	-			
Viljandimaa	1	-			
Võrumaa	-	-			
KOKKU:	24	4	2	1	1

Põhilised puudused:

- puuduvad või on mittetäielikult koostatud eestikeelsed kasutamishendid ja see ei võimalda kasutada tehnilist kaupa sihipäraselt, ohutult ja ökonoomselt;
- eestikeelne teave esitamata;
- garantiitingimuste vastuolu 2.detsembri 1994. a majandusministri määrusega nr 49 kinnitatud kaubale või teenusele garantii andmise juhendis sätestatule;
- müüja või teenindaja poolt antud garantiitingimustes on olemas eksitav teave, et kui garantiiajajooksul tarbijale vahetatakse puudusega kaup uue vastu, toimub garantiiaja arvestus esimese toote ostu kuupäevast alates;
- garantiiaega ei pikendata remondis oleku aja võrra;
- garantiiremondi teostamise kohta ei anta dokumenti, milles on fikseeritud remondis oleku aja pikkus ja teostatud töö;
- kauba saatedokumentide mitteesitamine kontrollimise momendil.

Rõivaste märgistamise kontrollimine

Järelevalve korras, aga ka tarbijate avalduste lahendamisel, kontrolliti 343 korral rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistuse vastavust Vabariigi Valitsuse 11.07.1995.a määrusega nr 269 kinnitatud rõivaste ja muude tekstiiltoodete

märgistamise eeskirja nõuetele. Rikkumisi avastati 207 juhul. Peamisteks puudusteks on vale suurustähistus ja märgistuses eestikeelse teabe puudumine kiusisalduse ning hooldustähistuse osas. Kontrollimiste tulemused lisatud tabelis.

Tarbijakaitseameti poolt rõivaste märgistamise kontrollimise tulemused 2001.aastal

Tabel 18

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Rikkumiste arv rõivaste ja muude tekstiiltoodete ebaõige märgistamise osas	Rikkumised muude õigusaktide osas
Tallinn	52	33	28	5
Harjumaa	4	4	4	-
Hiumaa	19	6	6	-
Ida-Virumaa	37	34	34	2
Jõgeva	20	8	8	-
Järvamaa	23	23	23	2
Läänemaa	10	1	1	-
Lääne-Virumaa	18	10	8	2
Põlvamaa	9	6	6	-
Pärnumaa	32	17	17	1
Raplamaa	17	15	15	1
Saaremaa	11	10	9	1
Tartumaa	26	18	17	1
Valgamaa	17	17	17	1
Viljandi	16	1	1	1
Võrumaa	32	4	3	1
Kokku :	343	207	97	18



Rõivaste märgistus sõltub suuresti sellest, kes on rõivaste tootja ja kus on rõivaesemed müügil. Eestimaised tootjad nagu AS Sangar, AS Klementi, AS Baltika, AS Marat, Kreenholm Tekstiili AS, AS Linette, AS Toom Tekstiil, jpt) on varustanud oma tooted nõuetekohase märgistusega - etikettidega, püsikinnitatud tekstiillintidega ja ka vastava müügipakendiga. Väiketootjate puhul esineb rõivaste märgistuses aga üksikuid puudusi ja kõrvalekaldeid kehtestatud nõuetest. Puudused ja kõrvalekalded ei ole üldist laadi, vaid igal tootjal on need erinevad, mis tihtipeale on tulnud lihtsalt teadmatusest. Ka ei soovi väiketootjad teha "üleliigseid" kulutusi märgistusvahendite peale. Rõivaste märgistuse vastavusse viimiseks kehtestatud nõuetele on Tarbijakaitseamet teinud ettekirjutised järgmistele firmadele: Abakhan Fabrics Eesti AS, AS A-Selver, Keila Tarbijate Ühistu, AS Hypermarket, Eesti Tarbijateühistu Keskühistu, OÜ Beauty Trade, OÜ Glasmir. Järelkontrolli käigus on selgunud, et märgistusnõudeid on võimalik siiski korralikult täita.

Kui mullu oli imporditud rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistuses puudusi ja kõrvalekaldeid kehtestatud nõuetest rohkem, siis tänava on olukord paranenud. Hulgimüügifirmad ei soovi teha kulutusi rõivaste märgistuse eeskirjas nõuete täitmiseks. Samas on suuremad kaubamajad ning kauplusteketid ja maaletoojad suutnud rõivaste märgistuse enam-vähem korda teha. Paljud väikemüüjad (väikese käibega kauplused, füüsilisest isikust ettevõtjad) on rõivaste märgistamise konkreetsetest nõuetest ainult kuulnud. Probleem võib tuleneda ka sellest, et suuremad müüjad ostavad oma kauba partiidena otse tootjalt, kuid väikemüüjad ostavad üksikesemeid vahelaost või Leedu, Hiina vms turult. Selliste väikemüüjate müügikohtades on müügil palju erinevaid kaupu ning sõltuvalt nõudlusest muutub kaupade sortiment (eile jalatsid, täna rõivad, homme ehted). Tavaliselt selgitatakse kontrolli käigus müüjatele märgistamise eeskirja nõudeid. Kuid mõne aja pärast järelkontrolli tehes on selgunud, et selles müügikohas müüakse hoopis teisi kaupu või on uus müüja, kes märgistamise eeskirja ei tunne.

Heaks näiteks on spordikaupade maaletoojate poolt koostatud ja täiendatud tarbijateabe vihik, mis sisaldab vajalikku teavet nii rõivaste kui ka jalatsite märgistuse osas. Selline vihikuke antakse igale tarbijale koos ostuga kaasa. Puuduseks on aga see, et kui kodus on selline vihik olemas, siis uue ostuga seda enam ei taheta. Kui aga rõiva hooldamisel või muul juhul on tekkinud probleem, siis väidetakse selle põhjuseks olevat märgistuse puudumine.

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

1.septembril 1997.a jõustunud rõivaste ja muude tekstiiltoodete märgistamise eeskiri on vaatamata täiendustele ja parandustele 1999.a siiski käesolevaks ajaks oma nõuetelt aegunud ning vajaks muutmist.

Pürotehniliste toodete jaemüügi kontrollimine

Järelevalve korraldamisel on aluseks Lõhkematerjaliseadus.

Kontrolliti 63 ettevõtet, rikkumisi avastati 23 juhul. Tartus müüdi AS Jahipaun müügikohas Lõunakeskuses Ringtee 75 02.novembril 2001 pauguteid (01.novembrist kuni 30.detsembrini on paugutite müük keelatud). Ida-Virumaal müüdi üksikuid väikseid pürotehnilisi tooteid, millistele ei antud kaasa eestikeelseid kasutamishüvandeid. Esines juhuseid, kus kasutusloal olev nimetus ei langenud kokku saatedokumendil oleva nimetusega, kuid ühtusid toodete artiklid. Mõned eestikeelsed kasutamishüvendid olid puudulikud, müüdi komplekte, kus puudusid

kasutamisjuhendid ja toodete nimetused. Ühel juhul oli tootele kleebitud kogemata vale eestikeelne tekst. Esinenud rikkumised on koos müüjatega läbi arutatud ja vead parandatud ning täpsustatud, millised teabed olid õiged. Müüjaid on hoiatatud, ühel juhul on määratud trahv.

Üldiselt on pürotehniliste toodete müük korrastunud, müügikohad olid varustatud kauplemislubadega. Müügikohtades olid Tehnilise Järelevalve Inspektsiooni kasutusload, eestikeelne teave oli enamuses olemas ja korralik. Üldjuhul paugutite müüki, peale ühe juhuse Tartus, ei tuvastatud. Elanike poolt oli ka tunda – elu oli palju rahulikum kui eelmistel aastatel. Müügikohtade juures ei tõugelnud hulgana poisikesi, nii nagu oli eelmistel aastatel.

Vedelkütus

Järelevalve korras, aga ka 107 tarbija kirjaliku avalduse alusel kontrollis Riigi Tarbijakaitseamet 2001.a vedelkütuste müügi korda ning kvaliteeti kokku 242 korral, sellest vedelkütuste kvaliteeti kontrolliti 134 vedelkütuse tanklas. Rikkumisi avastati 112 juhul. Tulemused lisatud tabelis.

Vedelkütuse	proove	võeti	kokku	158,	nendest
51 diislikütuse	proovi,	millest	ei vastanud	18	proovi,
16 bensiini	98 proovi,	millest	ei vastanud	6	proovi,
82 bensiini	95 proovi,	millest	ei vastanud	7	proovi,
2 bensiini	95 Euro	proovi,	kõik proovid		vastasid,
3 bensiini	92 proovi,		kõik proovid		vastasid,
4 bensiini	80 proovi,				

2001.a jooksul toimus koos Energiaturu Inspektsiooniga 6 vedelkütuse kontrollreidi, mille käigus kontrolliti 5 hulgimüügifirma mahutites oleva vedelkütuse kvaliteeti, 9 kütuseveokis oleva kütuse kvaliteeti ja 27 tanklas müügil oleva kütuse kvaliteeti, reidide käigus võeti kokku 40 autobensiini ja 33 diislikütuse proovi.

Koostöös Tolliametiga toimus diislikütuse kvaliteedi ja müügidokumentide kontrollimiseks reid Raplamaale. Kontrollimise materjalid edastati Maksuameti Maksupettuste Uurimise Keskusele. Koos Politseiameti Harjumaajamanduspolitsei inspektoritega toimus aprillis ja Saaremaa Politseiprefektuuri majanduspolitsei inspektoritega juulis reid vedelkütuse kvaliteedi ja müügidokumentide kontrollimiseks.

2001.a tehti nõuetele mittevastava vedelkütuse müügi peatamiseks 2 ettekirjutust:

1. 15.05.2001.a nõuetele mittevastava autobensiini 95 tõttu OÜ Herm Trade tanklas Ahulas, Järvamaal. Tankla juhataja oli kontrolli alguseks tarbijate kaebuste tõttu omal algatusel peatanud autobensiini 95 müügi, kuigi omanikud tal seda teha ei lubanud. Kuna bensiini kvaliteet ei vastanud nõuetele, peatas Tarbijakaitseamet bensiini edaspidise müügi. Teiste sanktsioonide rakendamiseks puudus alus, kuna bensiini müüki kontrolli momendil ei toimunud.

2. 15.05.2001.a nõuetele mittevastava autobensiini 95 tõttu OÜ Raa Oil tanklas Kehras Harjumaal. Tarbijakaitseamet kontrollis 14.05.2001.a Harjumaal Kehras asuvat OÜ Raa Oil tanklat ja võttis autobensiini 95 proovi. Vastavalt OÜ Analiit-AA akrediteeritud labori katseprotokollile osutus autobensiin 95 majandusministri 02.06.2000.a määrusega nr 15 kehtestatud kvaliteedinõuetele mittevastavaks. Süüdlane kutsuti välja ja koostati haldusõigusrikkumise protokoll. Tallinna Linnakohus määras 13.06.2001.a OÜ-le Raa Oil rahatrahvi 50 000 krooni. Raskendavaks asjaoluks loeti kahe samalaadilise haldusõigusrikkumise toimepanemist aasta jooksul, kuna 2000.a oktoobris oli Riigi Tarbijakaitseamet karistanud OÜ-t Raa Oil nõuetele mittevastava autobensiini 95 müügi eest rahatrahviga 10 000 krooni.

Tarbijate avaldused on vedelkütuse osas enamuses seotud palvega kontrollida müüdava vedelkütuse kvaliteeti. Autobensiini puhul on avalduses põhjuseks toodud auto halb käivitus, mootori ebastabiilne töö, bensiinile mitteisoomulik lõhn ja/või värvus ning bensiini üleliia suur kulu. 2001.a II poolaastal tekitas tarbijatele

probleeme uute autode puhul kütusepihustite ummistumine. Kontrollimiste käigus ei õnnestunud välja selgitada probleemi olemust, sest meie ameti poole pöörduiti alles autode remontimise käigus. Tarbijakaitseametile avalduste laekumise ajaks ei olnud probleeme tekitanud kütusepartiid enam müügil, kõik võetud autobensiini 95 proovid vastasid nõuetele.

Diislikütuse puhul oli probleemiks mootorite "tossamine", kütusefiltrite ummistumine ning kütusepumpade rivist väljaminekud. Nõuetele mittevastava kütuse tuvastamisel hüvitasid kütusefirmad real juhtudel tarbija kahjud. Samas tarbijate kaebuste lahendamise käigus võetud proovid mitte alati ei vastanud kehtestatud kvaliteedinäitajatele. Paljudel juhtudel on tarbija esitanud avalduse alles siis kui autoteenidusettevõtte on kindlaks teinud, et mootori rike on tekkinud halva kütuse süül. Nii selgubki tanklas tarbija avalduse lahendamise käigus proovi võtmisel, et müügil on juba uus partii kütust.

Nõuetele mittevastava vedelkütuse müügi ning vedelkütuste müügi korra rikkumise eest kohaldati 2001.a trahvisanktsioone kokku 244 830 krooni.

Põhilised puudused:

1. Müügikohas puudusid või olid kehtetud vedelkütuse vastavussertifikaadid.

Majandusministri 24.05.2001.a määrusega nr 46 kehtestatud vedelkütuste vastavussertifikaadi vormi ja väljaandmise korraga ei ole enam sätestatud vedelkütuse vastavussertifikaadi kehtivusaega (mis oli 45 päeva). Seetõttu on kontrollimiste käigus esitatud müügil olevale kütusepartiile ka pool aastat tagasi välja antud vastavussertifikaate.

2. Müügilolev vedelkütus ei vasta majandusministri 01.06.2000.a määrusega nr 15 või 24.05.2001.a määrusega nr 45 kehtestatud kvaliteedinõuetele. Autobensiini puhul ei vastanud kehtestatud normidele oktaaniarv, fraktsioonikoostis ning faktiline vaicarv. Diislikütuse puhul ei vastanud kehtestatud normidele üldine väävlisisaldus, leekpunkt, leekpunkt, talvise diislikütuse puhul ka hāgustumispunkt ning filtreeritavuspunkt.

3. Tanklas ei teavitata tarbijat, kas müügil olev kütus on suvine või talvine. Alates 01.07.2000.a on sellest teavitamine nii bensiini, kerge kütteõli kui ka diislikütuse puhul kohustuslik. 2001.a tehti vedelkütuse märgistuse puudumise tõttu 6 ettekirjutust järgmistele kütusefirmadele: Statoil Eesti AS, Neste Eesti AS, Alexela Oil AS, Shell Eesti AS Hepa OÜ, Hermeliin OÜ.

4. Vedelkütuseid müüdi taatlemata kütusetankuritest. Kontrolliti vee olemasolu tankla mahutites. Vett mahutites ei avastatud. Samuti on kontrollitud tankurist väljastatava vedelkütuse koguse õigsust, kõrvalekaldumisi pole avastatud.

2001.aastal on olukord võrreldes 2000.a aastaga vedelkütuse müügil autobensiini osas muutunud paremaks. Tarbijakaitseameti arvates on see põhjendatav Vabariigi Valitsuse määrusega, millega maksustati aktsiisimaksuga imporditavad kütuse lisandina kasutatavad ained. Samas on 2001.a olukord diislikütuse osas muutunud keerulisemaks, kuna diislikütust on hakatud segama raske kütõliga, mida tuuakse riiki sisse ilma aktsiisimaksuta. Diislikütuse segamisel raske kütõliga vastavad diislikütuse kvaliteedinäitajad kehtestatud normnäitajatele, kuid ei ole tüüpilised kvaliteetse diislikütuse näitajatele fraktsioonkoostise osas. Segatud diislikütuse seismisel tekivad nõu põhja kleepuvad ja hõljuvad tahked osised, mis ajapikku settivad ning põhjustavad auto mootoririkkeid.

Vedelkütuste kvaliteedinäitajate kontrollimine peab olema pidev ja pisteline protsess. Samas tuleb kiiresti reageerida tarbija kaebustele. Just kiire reageerimine võimaldab jaekütuseturul avastada nõuetele mittevastavat kütust. Samatāhtis on jaetanklas avastatud mittekvaliteetse kütuse müügi peatamine kütust müünud hulgemüügifirmas, aga ka nõuetele mittevastava kütuse, mis on ohtlik auto mootorile, utiliseerimine.

Juba 2001.a kontrollis Tarbijakaitseamet kahes tanklas autobensiini 95 Euro vastavust kehtestatud nõuetele. Mõlemal korral vastasid võetud proovid nõuetele.

Kuna peale 01.01.2003.a on Eestis keeletud müüa autobensiini 80, 92, 95, 95 ning suvediislikütust ja talvediislikütust, siis juba 2002.a II poolaastal suureneb Euro nõuetele vastavate vedelkütuste müük. Seetõttu suureneb vajadus kontrollida autokütuste vastavust Euronõuetele.

Tarbijakaitseameti poolt vedelkütuse kvaliteedi ja müügi korra kontrollimise tulemused 2001.a.

Tabel 19

Maakond	Kontrollimiste arv	Rikkumiste arv	Trahvitute arv	Sh suuremad rikkumised		
				Kütuse kvaliteet ei vasta nõuetele	Kütuse märgistus ei vasta nõuetele	Müügi-dokumendid puuduvad (osaliselt või täielikult)
Tallinn Harjumaa	51 24	17 6	6 1	7 1	14 2	- 1
Hiiumaa	4	-	-	-	-	-
Ida-Virumaa	5	4	1	1	2	2
Jõgeva	5	-	-	-	-	-
Järvamaa	12	7	4	3	3	2
Läänemaa	7	-	-	-	-	-
Lääne-Virumaa	14	10	4	3	6	3
Põlvamaa	11	4	3	3	-	1
Pärnumaa	12	10	3	2	5	5
Raplamaa	15	11	2	1	2	8
Saaremaa	20	8	3	3	6	1
Tartumaa	18	9	2	2	6	1
Valgamaa	18	11	3	2	3	9
Viljandi	20	8	5	2	3	4

Võrumaa	6	1	-	1	1	-
K o k k u :	242	112	37	31	53	37

Kaupade testimine

Tabel 20

Toote nimetus	Toodete arv		Nõuetele mittevastavuse põhjus
	testitud	ei vasta	
Toit			
lihatooted	10	2	konsistents; koostis etiketile mittevastav
piimatooted	9	2	konsistents; rasvasisaldus väiksem; mikrobioloogia
kala ja kalatooted	16	4	sisu ei vasta nimetusele; bensopüreenid üle normi; laiussi plerotserkoidid; mikrobioloogia
kondiitritooted	9	-	
margarin, toiduõli	6	4	konsistents ja sulamistemperatuur
eritoit	16	4	sisaldab hallitusseeni; keemilised analüüsid; nimetus sisule mittevastav
salatid	14	12	mikrobioloogia
mesi	4	-	
mahlad	1	-	
toidulisandid	2	-	
alkohoolsed joogid	48	35	füüsikalise-keemilised näitajad

tubakatooted	6		
Kokku toit	141	63	
*puu- ja köögivilj	119	14	taimekaitsevahendite jääke üle normi
Tööstuskaubad			
elektrikaubad	9	9	elektriõhusnõuetele mittevastavad
metallehted	3	3	nikkel ületab lubatud piirväärtuse
mänguasjad	17	sh 12 sh 5	mehaanilistele ja füüsilistele nõuetele mittevastav märgistus
kemikaalid	6	5	alakaal; füüsilised omadused
tekstiiltooted	2	2	värvitooni mittevastavus (rahvuslipul)
jalatsid	1	1	ekspertiisi teostumine
Kokku tööstuskaubad	38	37	
Vedelkütus			
bensiin 80	4	-	
bensiin 92	3	-	
bensiin 95 Euro	2	-	
bensiin 95	82	7	ei vasta kehtestatud kvaliteedinäitajatele
bensiin 98	16	6	ei vasta kehtestatud kvaliteedinäitajatele
bensiin kokku	107	13	
diiselkütus	51	18	ei vasta kehtestatud kvaliteedinäitajatele

Vedelkütus kokku	158	31	
------------------	-----	----	--

* proovid võetud Seireprogrammi raames 119

2001. aastal kulutati kaupade testimisele kokku 271 630 krooni, sealjuures toidukaupade testimisele 45 900 krooni.

TOOTE OHUTUSE SEADUSE alane järelvalve 2001 aastal

1.septembril 1998.a jõustus Toote ohutuse seadus (vastu võetud Riigikogus 21.aprillil 1998).

2001.aastal Tarbijakaitseamet teostas plaanikohaselt ja tarbijate avalduste alusel kaupade ja teenuste turujärelevalvet lähtudes Toote ohutuse seadusest.

Tarbijaturul olid avastatud müügil erinevad metallsõrmused, mis olid müügil koos laste mänguasjadega. Metallist sõrmused ja muud ehted on populaarsed noorte seas, eelkõige vanuses kuni 20 aastat. Võetud näidised olid uuritud Tervisekaitseinspeksiooni keemia kesklaboris

Kolmes testitud sõrmuses avastati nikli eraldumine, mis ületas Sotsiaalministri 2.novembri 2000.a määrusega nr 72 "Elanikkonnale ja loodusele ohtlike kemikaalide käitlemise piirangud" kinnitatud lubatud kogust. Nikli eraldumine sõrmustest oli 2,44 µg/cm² nädalas, mis ületas lubatud piirväärtuse 4,88 korda (norm: 0,5 µg/cm² nädalas).

Arvestades seda, et nikkel on allergiseerivat ja kantserogeenset toimet omav metall ja võib pikaajalisel kokkupuutel nahaga tekitada ehete kandjail tervisehäireid. Vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni hügieeniosakonna otsusele 26.02.2001.a selliste kaupade müüki elanikele ei saa hinnata terviseohutuks. Tarbijakaitseamet tegi 15.03.01.a müüjale-Adelli Kaubanduse Osauhingule kohustusliku ettekirjutuse ohtliku kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müügi peatamiseks ja koheseks turult kõrvaldamiseks. Järelekontroll näitas, et müüja täitis ettekirjutuse.

2001.a teostati järelvalvet mänguasjade ohutusnõuete ja mürgistamise nõuete täitmise üle.

Mänguasju võeti testimiseks 17 nimetust - nendest 5 juhul ei olnud mänguasjad nõuetekohaselt mürgistatud ja 12 (9 kõristit ja 3 pehmet mänguasja) juhul ei vastanud mänguasjad oma omadustelt EVS-EN 71-1:1999 "Mänguasjade ohutus OSA 1: Mehaanilised ja füüsikalised omadused " nõuetele, sh ühe kõristi ohtlikuse kohta oli saanud teade TRAPEX-i raames ning 3 kõristi kohta vormistati TRAPEX-i teated edastamiseks Ungarisse (vaata TRAPEX-i aruanne).

Võetud mänguasjade näidised olid uuritud Tervisekaitseinspeksiooni keemia kesklaboris ja vastavalt Tervisekaitseinspeksiooni hügieeniosakonna otsustele ei vastanud nõuetele mehaaniliste ja füüsikaliste omaduste poolest:

Laste kõristi kellukestega, kõristi-part rõnga sees, kõristi-rippuv kass rõngas, laste kõristi-pallid 6 tk, kummist roosa karuke oli tunnistatud lastele ohtlikuks, kuna katsetamisel eraldusid detailid, mis mahuvad läbi väikeste osade silindri. Väikeste osade sissehingamise või allaneelamise tõttu võib tekkida lämbumise risk, samuti on see ohtlik purunemisel eralduvate teravate servade tõttu.

Tarbijakaitseamet kontrollis aprillikuus 2001.a. lugemisprillide müüki Tallinna turgudel ja apteekides 11 korral, milledest 5 paaril prillidel oli silmavahe markeeringu väga suur erinevus tegelikkusega, näiteks markeeringul 60-62 mm-tegelikult 69-70 mm. Kolmel paaril oli optiliste tsentrite kõrguste vahe väga suur. Ühel korral oli prillide raam deformeerunud.

Selliste prillide pikaajalisel kasutamisel võib nägemine kahjustuda ja kutsuda esile muid negatiivseid järelmõjusid: juhul kui prilliklaasi tsentrid erinevad prillikandja pupillide vahekaugusest või on nihutatud vertikaaltelje suhtes tekivad silmades lihaspinged, kiire väsimine, peavalud, kahekordne nägemine.

Tarbijakaitseamet teavitas ajakirjanduse kaudu tarbijaid selles, et kui te ostate turgudelt lugemisprille, oleks vajalik kindlasti enne kasutamist need optiku juures üle kontrollida.

Mittekvaliteetsete prillide müüjaid on karistatud rahatrahviga.

Tarbijakaitseamet kontrollis 2001a. maikuus tulekustutite vastavust kehtivatele standarditele. Kontrolli teostati neljal korral:

28.05.01 Lehti Maja AS R-kiosk müügil tulekustuti KING SUPER 1000g, mille müük on kauplustes keelatud. Kauplust trahviti summas 530.00EEK-i ja tehti ettekirjutus tulekustutite müügit kõrvaldamise kohta. Järelekontrollis 23.08.01 selgus, et tulekustutid KING SUPER 1000g on ikkagi müügis, mille eest firmat trahviti 5000.00 EEK-i

29.05.01 kontrolliti OÜ Edcar Varu, 24.05.01 kontrolliti AS Ben AT, 24.05.01 kontrolliti Ascar AS-nimetatud kauplustes müügilolevad tulekustutid ei vastanud kehtivatele standarditele, mille eest trahviti antud kauplusi a´530.00 EEK-i. Kokku trahviti summas 7120.00EEK-i

Maanteeametilt saadud informatsiooni alasel oli kontrollitud müügilolevate oravakujuliste jalakäijahelkurite vastavust standardi SFS 4409 nõuetele. OÜ Realiseerimiskeskuse kauplusest asukohaga Ehitajate tee 110E Tallinnas võetud näidised testiti Tartu Ülikooli Füüsika Instituudis. Fotomeetrilise testi tulemuste kohaselt oravakujulised jalakäijahelkurid ei vastanud nõuetele. Tundmatu päritolu helkurite kohta oli avaldatud hoiatav artikkel ajalehes "Postimees". Kontrollimise momendiks 10.oktoobril k.a antud helkurid olid müügit kõrvaldatud. Helkurid koguses 3000 tk on jäetud vastutavale houle Maanteeametile hävitamiseks. 2001 a. testitud järgmisi tarbekeemia- ja kosmeetikatooteid. Kodanike kaebuste põhjal kontrolliti klooripuhastusvahendit SERS CHLORVEC, mis osutus kvaliteetseks. Superliim 3g ja liim Super Gloe 3g olid kuivanud ja kogus ei vastanud pakendil märgitule ning märgistusel oleva teabe alusel oli liim ette nähtud paljude erinevate materjalide liimimiseks kuid testimisel selgus liimi sobivus ainult puidu liimimiseks. Testiti Tallinn Tehnika Ülikooli Keemiainstituudi laboris. Müüjale tehti ettekirjutuse liim müügit kõrvaldada ja tarbijatel ostetud liim tagastada kauplusesse.

Järelevalve korras kontrolliti ja saadeti testimisele samasse laborisse lõhnavesi Lada (Ukraina toode) 2 nimetust. Lõhnavesi osutus mittekvaliteetseks, oli sademega. Importijale tehti ettekirjutus müügit kõrvaldamiseks.

Ajalehe POSTIMEES artikli põhjal kontrolliti hügieenilist huulepulka Metsmaasikas Tervisekaitse Tartu laboris, toode osutus kvaliteetseks.

TRAPEX'i aruanne

Kesk- ja Ida Euroopa riikide vahel loodud tarbijate ohtlikest kaupadest kiire teabe vahetamise süsteemi (TRAPEX) koordinatsioonikeskusest 2001. aastal on saadud 131 teadet, sh tööstuskaupade kohta 119 8 riigist : Slovakiast 3, Leedust 1, Ungarist 84, Rumeeniast 9, Sloveeniast 9, Bulgaariast 7, Poolast 3, Tehhist 3 ja esmakordselt ka toidukaupade kohta 12 teadet 2 riigist: Ungarist 2 ja Tehhist 10.

Tööstuskaubad:

Käesoleva aasta teadetes kirjeldati elektriohutuspõuetele mittevastavaid elektrikaupu: kodumasinaid, tööriistu, valgusteid, arvutitarvikuid jne; ohutuspõuetele mittevastavaid mänguasju: haavlipüsse, püstoleid, laste kõristeid, laste kiike, telemänge, pehmeid mänguasju jne; lubatust kõrgema krooni sisaldusega tekstiiltooteid, vigastuse ohtu kätkevaid keraamilisi nõusid ja alumiiniumredelit; raskete metallidega saastatud toidulisandeid ja polütsükliilisi aroaatseid hüdrokarbonaate sisaldavaid toiduõlisid. 2001. aastal teavitatud kaupadest on Eestis leitud veekeeduspiraal RJE 500W, aurutriikraud SOLINEX SX-2237, lokitangid Lady Raisa ST-9000, liblikakujuline laste kõristi-vile. Varasemast ajast teavitatud kaupadest müügil on avastatud elektrilised kuuseküünlad 100 Miniature Lights ja 100 Music Lights. Antud kaupade näidised olid uuringutel Tervisekaitseinspeksiooni ja Elektrikontrollikeskuse laborites ja olid tunnistatud

ohtlikeks. Uuringute tulemuste alusel ning lähtudes elektriohutusseaduse ja toote ohutuse seaduse nõuetest oli peatatud kohustuslikele nõuetele mittevastava kauba müük ja kohustatud müüjaid ohtliku toote koheseks kõrvaldamiseks turult. (ettekirjutused, pressiteated)

Koostöös Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga olid ette valmistatud ja saadetud koordineerimiskeskusele Ungarisse 3 teadet pikendusjuhtme VI-KO art. No 7230 10A 250V, lokitangide Lokon-5M ja putukapüüdmislambi K-688B kohta. Antud elektritooted ei olnud heaks kiidetud elektriohutuse seisukohast Elektrikontrollikeskuse poolt.

Kaubandusettevõtete kontrollimise ajal Tarbijakaitseameti poolt olid võetud 9 nimetust kauba näidiseid (RJE veekeeduspiraalid võimsusega 500W ja 1000W; kohvikeetja Sunny CM-602, veekeedukann FUJITO FJ 641, lokitangid Lady Raisa Professional Curling Iron ST 9000, käsimikser TOKYO JM-101, aurutriikraud SOLINEX SX-2237, elektrilised kuuseküünlad 100 Miniature Lights ja 100 Music Lights) ja edastatud elektriohutusnõuetele vastavuse määramiseks Tehnilise Järelevalve Inspeksioonile. Näidiste võtmise aluseks oli TRAPEX-i süsteemi kaudu saadud teated. Kõik võetud näidised osutusid ohtlikeks ja Tehnilise Järelevalve Inspeksiooni andmete alusel müüjatele olid tehtud ettekirjutused müügilt kauba kõrvaldamise kohta.

Turujärelevalve teostamise käigus Tarbijakaitseamet avastas müügil kolm nimetust laste kõristeid: kolme palliga kollases ringis kõristi-vile, jänese pildiga kõristite komplekt 2 tk pakis, kõristi vankrisse, millised ei vastanud mänguasjade standardi nõuetele ja on ohtlikud alla 3-aastastele lastele.

Tervisekaitseinspeksiooni hügieeniosakonna otsuse kohaselt kõristite katsetamisel eraldusid detailid, mis mahuvad läbi väikeste osade silindri ja võivad tekitada lämbumise ohtu.

Müügikohas - Tulundusühistu Autogrill kaupluses Sadama 6/8 Tallinnas-mänguasjadel puudus eestikeelne märgistus. Inglisekeelne märgistus sisaldas hoiatust: "Ei ole sobiv alla kolme aasta vanustele lastele", kuigi kõristi on ettenähtud just antud vanusegruppi lastele. Kõristite päritolumaa on Hiina.

Laboratooriumi katsetuste tulemuste alusel ja lähtudes Vabariigi Valitsuse 24.jaanuari 2001.a määrusega nr 36 kinnitatud mänguasja ohutusnõuetest ja nõuetele vastavuse tõendamise korrast Tarbijakaitseamet kohustas müügilt kõrvaldama ohtlikud kõristid ning kohaldas sanktsiooni õigusrikkujate suhtes.

Tarbijakaitseamet edastas teated avastatud ohtlikest mänguasjadest TRAPEX-i koordineerimiskeskusele.

Toidukaubad:

Vastavalt 4.-5. detsembril 2000.a toimunud TRAPEX-i aastakoosolekul vastu võetud juhtkomitee otsusele alustati 2001.a TRAPEX-i liikmesriikide teavitamist ka toidukaupade osas. TRAPEX-i ohuteated toidu kohta saadetakse kõikidele 12 -le liikmesriigile. Eestisse saadeti esimesed ohuteated toidu kohta 10.10.2001.a Tehhist.

TRAPEX-i süsteemi kaudu saadi Tehhist 10 teadet Indias valmistatud toidulisandite kohta, mis olid saastatud raskete metallidega ja 2 teadet toiduõlide kohta, mis sisaldasid polütsükliilisi aroomaatseid hüdrokarbonaate. Ohuteated nimetatud toodete võimaliku esinemise väljaselgitamiseks Eesti turul edastasime vastavalt: teated toidulisandite kohta Tervisekaitseinspeksioonile, Raviametile, Veterinaar- ja Toiduametile ning toiduõlide kohta Põllumajandusministeeriumile, Tervisekaitseinspeksioonile, Veterinaar- ja Toiduametile. Ohuteadetes märgitud kaupade esinemist Eesti turul kontrollisid Tarbijakaitseameti inspektorid. Eestis nimetatud tooteid ei avastatud.

Tarbijakaitseameti tegevus reklaamiseaduse järelevalvel 2001.a.

Järelevalve käigus rakendatud meetmed on esitatud alljärgnevas tabelis. Kokku menetleti 48 asja, millele kohaldati 26 ettekirjutust, 18

märgukirja ja 2 asja saadeti kohtusse.

Järelevalve käigus rakendatud meetmed 2000.a ja 2001.a

	2000.a			2001.a				
	Ettekirjutus	Tähelepanu juhtimine	Kokku	Ettekirjutus	Tähelepanu juhtimine	Kohaldatud halduskaristus	Menetluses	Kokku
Hasartmängu reklaami nõuete rikkumine	1	1	2	9	3	1	1	14
Eksitav reklaam	3	3	6	5	8			13
Alkoholi reklaami nõuete rikkumine	3	3	6	7	2	1		10
Tubakatoodete reklaami nõuete rikkumine	1	1	2	4				4
Rahatähtede kasutamine					2		1	3
Kõlvatu reklaam	1		1	1	1			2
Toidu reklaamile sätestatud nõuete rikkumine		1	1		1			1
Võõrkeelne reklaam					1			1
KOKKU	9	9	18	26	18	2	2	48

Reklaamialase tegevuse järelevalvet iseloomustab eelmise aastaga võrreldes avastatud rikkumiste arvu oluline suurenemine. 2001.a menetluses olnud asjade arv ületab 2000.a rikkumiste menetluse mahtu enam kui 2,5 korda. Raskemate rikkumiste, millised tootvad kaasa vajaduse rikkujale ettekirjutuse tegemiseks, arv on kolmekordistunud.

Ühelt poolt on tegemist järelevalve tõhustumisega, teiselt poolt aga õiguserikkumiste sagenemisega, seda eriti hasartmängu reklaami alal. Arvestatavalt on tõusnud ka tubakatoodete reklaami ja alkoholi reklaami piirangute ja keeldude eiramise juhtumite arv.

Esmakordselt, alates reklaamiseaduse jõustumisest 1998. aastal, on kaks õiguserikkumise asja saadetud kohtusse õiguserikkuja haldusvastutusele võtmiseks.

Reklaamiseadus näeb õiguserikkuja haldusvastutusele võtmise vaid kahel juhul:

1. Kui õiguserikkuja paneb reklaamiseaduses sätestatud nõuete rikkumise toime korduvalt kahe aasta jooksul;
2. Kui õiguserikkuja ei täida talle tehtud ettekirjutust.

Kohtule esitati haldusõiguserikkumise protokoll Play-In kaubamärgi all opereeriva hasartmängukorraldaja AS Arge SCI vastutusele võtmiseks aasta jooksul toime pandud korduvrikkumise eest, mis seisnes hasartmängu ja nende kohtade välisreklaamis kahe Mustamäe kasiino fassaadidel. Tallinna Linnakohus oma otsusega 17.12.2001 haldusõiguserikkumise asjas nr 4-2109/01 karistas õiguserikkujat rahatrahviga 10 000 krooni. Otsuse peale esitas õiguserikkuja Tallinna Ringkonnakohtule apellatsioonkaebuse.

Alkoholi reklaami nõuete eiramise eest karistas Tallinna Linnakohus oma otsusega 19.12.2001 haldusasjas nr 4-2195/01 Eesti Televisiooni rahatrahviga 80 000 krooni. Ka see otsus apelleeriti, kuid Tallinna Ringkonnakohus jättis apellatsioonkaebuse rahuldamata.

Tarbijakaitseameti poolt koostatud ettekirjutustest reklaamiseaduse rikkumise peatamiseks vaidlustati üks.

Tarbijakaitseameti poole pöördus AS Leibur avaldusega, mis käsitles AS Pere Leib poolt reklaamiseaduses sätestatud nõuete rikkumist, mis seisnes reklaamis teksti "läbi aegade parim" kasutamises koos AS Pere Leib kaubamärgiga.

Tarbijakaitseamet tegi 04.05.2001 AS-le Pere Leib ettekirjutuse reklaamiseadusega vastuolus oleva tegevuse lõpetamiseks.

AS Pere Leib vaidlustas ettekirjutuse Tallinna Halduskohtus. Kohus tühistas ettekirjutuse.

Eksitava reklaamiga seonduvaks põhiprobleemiks on mitteküllaldane regulatsioon seaduses, mis toob endaga kaasa vajaduse praktilise tegevuse aluste väljatöötamiseks kohtulahendite alusel.

Ettekirjutuse tegemisel lähtuti asjaolust, et Eestis toimub mitmeid toiduainete konkursse ja degusteerimisi, millised lõpevad tiitli "parim" väljaandmisega. Selliseid tiitleid antakse välja kompetentsete komisjonide poolt alates toiduainete rühmadest ja lõpetades austava nimetusega "Eesti aasta parim toiduaine", milline antakse kõikide rühmade parimateks tunnistatud toiduainetest parimale. Samuti annavad "parima" tiitlit välja tootjate erialaliidud.

Sellest tulenevalt võib tarbija põhjendatult leiva kohta, mida reklaamitakse kui parimat leiba, ekslikult arvata, et tegemist on konkursi või degusteerimise võitnud leivaga.

Kohus asus seisukohale, et sõna parim kasutamise seonduv tarbijate subjektiivsete arvamustega kauba kohta ja kuni ei ole tõestatud, et tegemist ei ole tõepoolest parima tootega, on sellise ülivõrde kasutamine seadusepärase. Eeltoodu alusel tühistati Tarbijakaitseameti ettekirjutus.

Enamus reklaame, mis on kvalifitseeritud eksitavaks, on reeglina kuulunud kergemate rikkumiste valdkonda (põhiliselt on tegemist tarbija jaoks vähemolulise teabe moonutamisega).

REKLAAMIALASEST JÄRELEVALVEST VALDKONNITI ISELOOMULIKUMATE ÕIGUSERIKKUMISE NÄIDETE VARAL

Hasartmängu reklaam

Rikkuja, meetmed	Rikkumise kirjeldus
------------------	---------------------

<p>AS ARGE SCI kaubamärk PLAY IN</p> <p>Märgukiri, ei täidetud. Ettekirjutus</p>	<p>Mustamäe tee 43 asuva Play In kasiino akendel olid fotograafilised hasartmängukoha kujutised koos hasartmängu inventariga (rulett, mängukaardid), mis on kontekstis samas hoones asuva hasartmängukohaga üheselt käsitlev hasartmängu ja hasartmängukoha reklaamina.</p> <p>Vastavalt reklaamiseaduse (ReKS) § 19 lg 1 on hasartmängu ja mängukohtade reklaam keelatud, välja arvatud hasartmängu korraldamise kohas. Tarbijakaitseamet on seisukohal, et johtuvalt sõna "hasartmängukoht" kasutamisest seaduses seesütlevas käändes on seaduseandja silmas pidanud võimalust reklaamida hasartmängu ja hasartmängukohta vaid hasartmängu kohas sees. Selline järeldus tugineb seaduse üldisele kontekstile. Võrdluseks on ReKS § 12 lg 1 p 8 sätestatud kange alkohoolse joogi välisreklaami keeld, välja arvatud hoonel, milles asub kange alkohoolse joogi müügikoht. Nimetatud sättes on kasutatud sõna "hoone" alalütlevas käändes. Eeltoodust lähtudes leidis Tarbijakaitseamet, et Mustamäe tee 43 asuva kasiino akendel oleva reklaami näol on tegemist reklaamiseadusega vastuolus oleva reklaamiga.</p>
<p>Korduvrikkumine. Protokoll Tallinna Linnakohtule</p>	<p>Tallinnas Sõpruse pst 222 hoones asub AS ARGE SCI Play-In kasiino, mille välisseintel on eksponeeritud hoone fassaadidele kinnitatud väljastpoolt nähtavad fotograafiliselt teostatud reklaamid, millistel on kujutatud hasartmängu koha interjööri, hasartmängu läbiviimiseks kasutatavat inventari (rulett, mänguautomaadid, mängukaardid) ja tegevust nimetatud hasartmängu vahendite juures.</p> <p>Tallinna Linnakohtu otsusega 17.12.2001 haldusõiguserikkumise asjas nr 4-2109/01 karistas õiguserikkujat rahatrahviga 10 000 krooni</p>

<p>AS IMG Kasiinod Kaubamärk Grand Prix</p> <p>Ettekirjutus vaidlustatud</p>	<p>Õismäe tee 107a kaubanduskompleksis asuv kasiino:</p> <ol style="list-style-type: none"> hasartmängukoha vitriinakende sisepoolel on väljast jälgitavad fotod, mis katavad aknaavad täies ulatuses ja mis kujutavad hasartmängukoha interjööri, sealhulgas hasartmängu inventari (mänguautomaate); kõrvalhoone katusele on paigaldatud suuremõtmeline (kõrgusega ca 3 meetrit) silindrikujuline välisreklaam tekstiga "Casino", milline tekst on tulikirjas; hasartmängukoha sissepääsu kohale on asetatud tulikirjas reklaam Grand Prix Casino. <p>Kuivõrd aknaavadesse paigaldatud reklaam on väljast jälgitav, siis ei saa seda käsitleda reklaamina hasartmängukohas, vaid seadusega keelatud hasartmängukoha reklaamina, mis oma kompositsioonist tulenevalt on ühtlasi käsitlev hasartmängu reklaamina.</p>
---	---

<p>AS Megareaal</p> <p>Kaubamärk Casino Victoria</p> <p>Ettekirjutus</p>	<p>Telekanalil TV-3 näidati 30.09.2001 orienteeruvalt kell 21.45 ja 21.47 järgmisi Casino Victoria reklaamklippe:</p> <p>1. Auto sõidab hoone ette, millel on kahes kohas kiri Casino Victoria. Toimub mitmesugune tegevus, mille kirjeldamine ei oma käesoleva ettekirjutuse seisukohast tähtsust momendini, kuni üks reklaamis osalevatest naisterahvastest avab kohvri, millises on suures koguses Eesti Panga poolt käibeplastid 100-krooniseid rahatähti. Reklaamklipi lõpus esitatakse nii hääleliselt kui visuaalina Casino Victoria, hääleliselt Lõögastus ja rahulolu, visuaalina tekst Rävalla puiestee alguses. Reklaamiseaduse (ReKS) § 7 lg 4 sätestab: Eesti Panga poolt käibeplastid lastud pangatähtede ja müntide kujunduse kasutamine reklaamis on lubatud ainult Eesti Panga eelneval nõusolekul. Aktsiaseltsil Megareaal selline nõusolek puudub.</p> <p>2. Paar minutit hiljem näidati klippi, mille hääleline osa kordab esimeses reklaamis esitatut: Casino Victoria, Lõögastus ja rahulolu. Visuaalina esitatakse Casino Victoria, selle fooni üheks osiseks on hasartmängu korraldamise vahend – ruleti ratas. Tavatahelepanu juures käsitleb inimene mõistet kasiino/casino hasartmängu korraldamise kohana. Tingimustes, kus reklaami häälelises ja visuaalses osas kasutatakse sõnade ühendit Casino Victoria üheaegselt hasartmängu korraldamise vahendi kujutisega, tuleb sellist reklaami üheselt käsitleda hasartmängukoha reklaamina.</p>
<p>AS Megareaal</p>	<p>1. Ajalehe Äripäev (ÄP) tasuta nädalalõpulisa nr 16 (113) 20.04.2001 esiküljel on avalikustatud trükireklaam: "NÜÜD! Avatud, uus eksklusiivne kasiino, Radissoni hoones" Tarbijakaitseamet oli eelnevalt tunnistanud välisreklaami, mis</p>

<p>Äripäeva Kirjastuse AS</p> <p>Ettekirjutus</p>	<p>sisaldas samast sõnumit, reklaamiseadusega vastuolus olevaks, millest teavitati ka reklaami tootjat, mille järel reklaamitavat sõnumit muudeti.</p> <p>2. Interneti aadressil http://www.victoria.ee/ on avalikustatud reklaam tekstiga "Avatud uus eksklusiivne klubi-kasiino". Kursori sellele kohale asetades avaneb tekst: Lüksuslik interjöö, noobel seltskond, hubane atmosfäär ja suurepärase programm võimaldavad Teil veeta unustamatu õhtu. Asume Radisson SAS hoone III korrusel, kasiino avatud iga päev kl 10.00 - 07.00".</p> <p>Tarbijakaitseamet on seisukohal, et Internetis avalikustatud teave kontekstis kogu kodulehekülje kujundusega on üheselt käsitletav hasartmängukoha ja hasartmängu reklaamina, millest tulenevalt tuleb seda käsitleda RekS § 19 lg 1 sätestatud keelu rikkumisena.</p>
<p>AS Megareaal Kaubamärk Casino Victoria</p> <p>Menetluses</p>	<p>Nõmme keskuses asuva hasartmängukoha vitriinakna sisepool on väljast jälgitav hasartmängu korraldamise vahendeid kujutav fotograafiline hasartmängu koha reklaam</p>

<p>AS Benetreks Casino Group Kaubamärk Olympic Casino</p> <p>Ettekirjutus</p>	<p>Laagna teed ületavatele viaduktidele (sildadele) on paigaldatud Olympic Casino reklaamtahvlid, millised on jaotatud horisontaalsuunal kaheks pooleks, millest ühel poolel on kujutatud mänguautomaati tekstiga sellel "Game King" ja teisel poolel Olympic Casino kaubamärki</p> <p>Lisaks kaubamärgile on samal poolel kaubamärgi kohal tekst:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pae viaduktil oleval reklaamil - "Pae"; 2. Kotka kaupluse lähedal asuval sõidukite viaduktil oleval reklaamil - "Mustakivi"; 3. Mustakivi kaupluse lähedal asuval sõidukite viaduktil oleval reklaamil - "Mustakivi". <p>Riigi Tarbijakaitseamet loeb eelnimetatud reklaamid hasartmängukoha reklaamideks osas, mis puudutab reklaamtahvlite poolt, millel on kujutatud Olympic Casino kaubamärk koos täiendusega vastavalt kas "Pae" või "Mustakivi" ja hasartmängu reklaamiks osas, mis puudutab reklaamtahvlite poolt, millel on kujutatud mänguautomaati kirjaga sellel "Game King".</p>
<p>Märgukiri</p>	<p>Benetreks Casino Group AS Olympic kasiino, asukohaga Pärnu mnt 8 Tallinnas, kahel vitriinaknal, vastavalt Pärnu maantee pool ja Väike-Karja tänava pool, on kujutatud hasartmängu inventari - mänguautomaatide stiliseeritud elemente.</p>

<p>OÜ Nivasel Kaubamärk Casino London Ettekirjutus</p>	<p>Ajalehe Äripäev 25.mai 2001.a tasuta nädalalõpulisa Puhkepäev (nr 21 (118)) 3.leheküljel on avaldatud Casino London reklaam, millisel on kujutatud hasartmängu atribuutikat. Reklaamis on viide hasartmängu kohale - "hotellis Metropol".</p>
--	--

Hasartmängu ja – mängukohtade reklaami keeldude ja piirangute eiramine oli 2002.a valdkond, kus toimus enim reklaamiseaduses sätestatud nõuete rikkumisi.

Avastatud rikkumiste arv kasvas kahelt neljateistkümmenele, ettekirjutusi tehti üheks eelneva aasta ühe vastu. Põhjuseks tuleb siin lugeda mitte niivõrd paremat järelevalvet, kuivõrd konkurentsi tugevnemist hasartmängu turul. Hasartmängu reklaam on valdkond, millises tuleb 2002.a rakendada sama karme meetmeid, kui 2001.a tagamaks hasartmängu korraldajate õigustadvuse tõusu.

ALKOHOLI REKLAAM

Rikkuja, meetmed	Rikkumise kirjeldus
<p>Eesti Televisioon</p> <p>Koostatud haldusõiguserikkumise protokoll</p>	<p>Eesti Televisioon (edaspidi ETV) avalikustab seriaali Jürgensonid seeriade alguses ja lõpus ning seeria kestel VIINA SAAREMAA VODKA (edaspidi saaremaa viin) reklaami.</p> <p>Vaatamata asjaolule, et reklaamile eelneb visuaalne tekst saadet toetab ei ole vaadeldav viina saaremaa vodka reklaam ühelgi juhul käsitletav sponsori teavitamisena.</p> <p>Tarbijakaitseamet tegi 10.10.2001 Eesti Televisioonile ettekirjutuse.</p> <p>18.10.2001 juhtis Tarbijakaitseamet oma kirjaga (lisa 2) veelikordset Eesti Televisiooni tähelepanu vajadusele kinni pidama reklaamiseaduses kehtestatud piirangutest. 21.oktoobril 2001.a saatekavajärgselt kell 20.25 eetris olnud seriaali Jürgensonid seerias reklaamiti viina saaremaa vodka kasutades visuaali ja helilist teksti saadet toetab saaremaa vodka.</p> <p>Eesti Televisiooni poolt on korduvalt rikutud reklaamiseaduse § 12 lg 1 p 1 sätestatud nõuet, mille alusel kange alkohoolse joogi reklaam on televisioonis keelatud kella 7-st kuni kella 21-ni.</p> <p>Eesti Televisioon kuulub haldusvastutusele võtmisele reklaamiseaduse § 24 lg 2 p 1 alusel reklaamiseaduse nõuete korduva rikkumise eest ja § 24 lg 2 p 3 alusel Tarbijakaitseameti poolt 10.oktoobril 2001 tehtud ettekirjutuse osalise täitmatajätmise eest. Tallinna Linnakohtu otsusega 19.12.2001 haldusasjas nr 4-2195/01 karistati Eesti Televisiooni rahatrahviga 80 000 krooni.</p>
<p>OÜ Trendmark Ettekirjutus</p>	<p>Reklaamitakse alkohoolset jooki Martini tekstiga: La Vita! Martini! Hullumeelne unistus võita Alfa Romeo 156 võib täituda! <u>Osta</u> kauplusest 1L Martini, selle kaelast leiad kogu info!</p>
<p>AS BMB Ettekirjutus</p>	<p>Konkreetses reklaamis (ajalehes Eesti Ekspress (02.03.2001)) sisaldub fraas-<u>Osta</u> Lapin Kulta pooleliitripurgi 6-pakk.</p>
<p>AS Inorek&Grey Ettekirjutus</p>	<p>Alkohoolse joogi Lapin Kulta reklaamis kasutatakse teksti " Ei jää seegi suvi seikluset. Nii et ole valmis, <u>osta</u> Lapin Kulta pooleliitripurgi 6-pakk ja teravda meeli!"</p>
<p>AS Seitung Ettekirjutus</p>	<p>Ajalehe Vooremaa (08.mai 2001a.) <u>tagaküljel</u> reklaamitakse alkohoolset jooki kapteni viin.</p>

Ka alkoholi reklaami alaste rikkumiste arv on suurenenud, kuid mitte nii drastiliselt, kui hasartmängu reklaami puhul. Domineerivad rikkumised, milliste puhul on rikutud reklaamiseaduse § 11 lg 3 sätestatud keeldu, mille alusel on keelatud reklaam, mis sisaldab otsest üleskutset alkohoolse joogi ostmiseks.

TUBAKATOODETE REKLAAM

Rikkuja ja meetmed	Rikkumise kirjeldus
<p>House of Prince Eesti AS</p> <p>Ettekirjutus</p>	<p>Kioskites oli paigaldatud formaadis A-3 sigarettide Wall Street värvitrukis reklaam, millega on rikutud RekS § 10 lg 1 sätestatud tubakatoode reklaami keeldu. Tarbijakaitseamet avastas sellise reklaami Tallinnas 15.01.2001. House of Prince Eesti AS kinnitab oma meilis samast kuupäevast reklaamide avalikustamist vaid müügikohtades.</p> <p>Reklaamil on avatud sigarettide Wall Street pakendi ruumiline kujutis koos 50 EEK rahatähedega ja tekst: Aeg on raha, Kuidas teenida paari sekundiga 50 krooni? Kuidas muuta mõned minutid 50 000 krooniks!? Lisainfo leiad voldikust, Wall Street, Suitsetamine kahjustab tervist. Reklaamil on kujutatud suurema koguse EEK 500 pangatähtede kujundust.</p> <p>Vaadeldav reklaam, vaatamata sellele, et seda avalikustatakse vaid vahetult tubakatoode müügikohtades, on käsitletav tubakatoode reklaamina, mis on RekS § 10 lg 1 alusel keelatud. House of Prince Eesti AS teabe alusel on Eesti Pank andnud suulise nõusoleku kasutada vaadeldaval reklaamil Eesti Panga poolt käibele lastud pangatähtede (EEK 50 ja 500) kujundust. Vastavalt RekS § 7 lg-le 4 on Eesti Panga poolt käibele lastud pangatähtede ja müntide kujunduse kasutamine reklaamis lubatud ainult Eesti Panga eelneval nõusolekul. House of Prince Eesti AS-l vastav kirjalik nõusolek puudub. Sellest johtuvalt on Riigi Tarbijakaitseamet seisukohal, et House of Prince Eesti AS poolt on rikutud ka RekS § 7 lg 4 sätestatud nõuet.</p>
<p>OÜ Tropic Invest</p> <p>Ettekirjutus</p>	<p>Tarbijaloterii osavõtukupongil on kujutatud sigarettide West Full Flavor ja West Lights pakendeid. Tubakatoote pakendi kujutamine, välja arvatud konkreetse tubakatoote kohta teave andmise korral vahetult müügikohas, on üheselt käsitletav tubakatoote reklaamina.</p>

Tubakatoode reklaami keelu rikkumised pandi toime 2001.a I poolaastal. Arvestades reklaamiseaduse erisust, mille alusel õiguserikkujat on võimalik haldusvastutusele võtta juhul, kui tema poolt pannakse kaheaastase perioodi jooksul toime korduv reklaamiseaduse rikkumine ja asjaolu, et enamus suuremaid tubakatoode maaletoojaid omavad ettekirjutust, võib täheldada tubakatoode käitlejate seadusekuulekuse olulist kasvu. Avalikustava tarbijateabega, mis tekitab vähemalgi määral kahtlusi, pöörduakse konsultatsiooni saamiseks Tarbijakaitseameti poole.

Tänu iseregulatsioonile ja tubakafirmade tõhusale koostööle Tarbijakaitseametiga II poolaastal tubakatoode reklaami valdkonnas õiguserikkumisi ei avastatud.

EKSITAV REKLAAM

Rikkuja ja meetmed	Rikkumise kirjeldus
<p>AS EESTI TELEFON</p> <p>Ettekirjutus</p>	<p>AS Eesti Telefon saatis koos novembrikuu telefoniarvetega eraklientidele A4 formaadis paber kandjal reklaami, mille alusel vastavalt sellel avalikustatud tekstile: "Preemiapunktide eest saab nüüd Preemiakonto kataloogist soodsalt vajalikke kaupu tellida!</p> <p>Hea klient!</p> <p>On Sinu et Preemiakontol punkte, mida Sa Eesti Telefoni teenuste soetamiseks ära pole kulutanud? Nüüd on Sul uus võimalus preemiapunktid kasulikult mehele panna!" Edasi on kirjeldatud kataloogi, seda, kust sellist kataloogi võimalik saada on, preemiapunktide kasutamist, kauba tellimist ja selle kättesaamist.</p> <p>Reklaamis on eesmärgi saavutamiseks kaupade poehind näidatud kuni 1,6 korda</p>

	kõrgemana tegelikust, seega on reklaam üheselt kvalifitseeritav eksitavana.
AS PERE LEIB Ettekirjutus	Sõna "parim" kasutamine reklaamis. Tallinna Halduskohus tühistas ettekirjutuse tuginedes asjaolule, et selle sõna kasutamine tugineb inimese subjektiivsetele hinnagutele ja ei ole konkreetselt mõõdetav.

Enamus reklaame, mis on kvalifitseeritud eksitavaks, on reeglina kuulunud kergemate rikkumiste valdkonda (põhiliselt on tegemist tarbija jaoks vähemolulise teabe moonutamisega).

KÕLVATU REKLAAM

Rikkuja ja meetmed	Rikkumise kirjeldus
Sihtasutus Tartu Ülikooli Kliinikum Ettekirjutus	Üleriigilise levikuga ajalehtedes (sh Eesti Päevaleht, Postimees), televisioonis ja raadios, välisreklaamina ning Internetis aadressil http://www.lastefond.ee/ avalikustati reklaam viimaks läbi aktsiooni imikute elustamislaua soetamiseks vajaliku raha kogumiseks. Tarbijakaitseamet leidis, et raha kogumine imikute elustamislaua ostmiseks on igati vajalik ja tänuväärne ettevõtmine, kuid selle tegevusega seotud reklaamiks on valitud valed vahendid, mistõttu on mindud vastuollu heade kommete ja tavadega.
Äripäeva Kirjastuse AS	

Teenindusettevõtete kontrollimine.

Järelevalve korras kontrolliti 2001. Aastal 409 ettevõtet teenuse osutamise vastavust kehtivatele õigusaktidele ja lepingute vormistamist: Tabel 4 2001. aasta tööplaanis oli kontrollida alljärgnevaid teenindusliike:

- iluteenindust
- turismiteenust
- autoteenindust
- autoparklad

Kontrollimised teenindusliikide lõikes aastal 2001

	Auto-teenindus	Ehitus-teenindus	Gaas (maagaas)	Ilu-teenindus	Keemiline puhastus	Jalatsite parandus	Turismi teenused	Auto-pesula	Auto-parkla	Mööbli valmistamine	Ühis-transport
Tallinn	9	1	1	3	6	4	23	1	4	6	7
Harju	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hiiu	2	-	8	1	-	-	-	-	-	-	-
Ida-Viru	6	3	-	10	2	1	5	1	2	4	-
Järvamaa	2	2	-	7	-	-	1	-	-	1	-

Jõgeva	-	-	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-
Lääne-Viru	4	-	-	5	-	2	1	-	1	-	-	-
Lääne	2	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Pärnu	4	-	-	16	1	1	2	4	2	-	-	-
Põlva	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Rapla	6	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-
Saaremaa	3	-	-	9	1	-	8	-	1	-	-	-
Tartu	10	2	-	8	5	1	5	1	6	4	-	-
Valga	2	-	-	12	-	-	-	-	1	-	-	-
Viljandi	7	1	-	2	-	-	10	-	1	-	-	-
Võru	5	1	-	5	-	1	4	2	1	-	-	-
KOKKU:	62	10	10	96	15	11	60	9	19	15	7	-

Iluteenuste osutamist kontrolliti 96 ettevõttes, rikkumisi esines 43 juhul ja need olid põhiliselt:

- Tarbijale puudus osaline hinnateave teenuste üksikute teenusliikide lõikes
- Teenindusettevõtetel puudus kohaliku omavalitsuse poolt väljaantav teenindusluba.

Turismiseadus jõustus 01.03.2001 a, mis sätestab üldised nõuded turismiteenuse pakkumisele ja osutamisele ning turismiinfokeskusele, samuti vastutuse seaduse rikkumise eest ja riikliku järelevalve teostamise korra.

Vastavalt turismiseaduse §30 p3 on üks järelevalveasutustest ka Tarbijakaitseamet. Ameti pädevusse kuulub kehtiva või nõuetekohase tagatiseta tegutsemise avastamise korral ettekirjutuse tegemine ning haldusõigusrikkumise protokollide tegemine juhul kui ettevõtte ei täida ameti ettekirjutust või tegutseb registreerimata. 2001. aastal kontrolliti 60 ettevõtet, rikkumistega avastati 22 ettevõtet ja 22 ettevõtet ei asunud aadressil, millisel nad Majandusministeeriumi andmetel oleks pidanud olema.

Ettekirjutusi tehti 22-le ettevõttele, seal hulgas 19 korral puudusettevõtetel seadusega ettenähtud nõuetekohane tagatis ning 3 korral registreering.

Tarbijakaitseameti ettekirjutust ei täitnud Daam Koolitus OÜ, kellele koostati

haldusõigusrikkumise protokoll, mis edastati kohtusse. Kohtu poolt määrati Daam Koolitus OÜ-le 50.000 kroonine trahv.

Autoteeninduses teeninduseeskirjade täitmist kontrolliti 62 tegelevas ettevõttes, rikkumisi avastati 41 juhul. Puudused olid põhiliselt:

1. Puudulik hinnateave
2. Tüüptingimuste puudumine
3. Teeninduslubade puudumine

Autoparklate tööd kontrolliti 19 ettevõttes, rikkumisi avastati 7 juhul. Põhiliseks puuduseks oli tüüptingimuste ja teeninduslubade puudumine.

Võrreldes 2000 aastaga peab märkima, et teeninduseeskirjades olevaid nõudeid täidetakse paremini. Paljudes teenindusettevõtetes on väljas tarbijale nähtaval kohal tegevusluba, hinnakiri ja tüüptingimused, kuid samaaegselt teenindussfääri iseloomustab kaubandusega võrreldes suhteline mahajäämus kui pakutavate teenuste valiku kui ka teenindamise professionaalsuse osas. Paljud teenindajad, eriti väikesed firmad tunnevad halvasti kehtivaid nõudeid. Palju teenuseid, eriti remondi ja ehitusteenuste valdkonnas, osutatakse ajalehe kuulutustes avaldavate telefoninumbrite alusel, kus tarbijaga ei vormistata lepinguid, ega väljastata tekke maksete kohta ja pretensioonide tekkimisel on praktiliselt võimatu tuvastada teenindaja isikut.

TURGUVALITSEVATE ETTEVÕTETE HINNAPOLIITIKAST

Tarbijakaitseameti üheks eesmärgiks on tarbija majanduslike huvide kaitsmine ja tarbijapoliitika elluviimine. Kõige rohkem muret tekitab monopoolse seisundiga ettevõtete käitumine tarbija suhtes. Tarbijapoliitika üheks osaks on selliste ettevõtete strateegiate jälgimine.

- Monopoolse seisundiga ettevõtete hinnakujunduse ja kliendi teenindamise strateegiate uurimine ja analüüs:
 1. AS Eesti Energia
 2. AS Eesti Telefon (kuni 01.01.2001.a.)
 3. AS Eesti Gaa

AS Eesti Energia

Seoses pideva elektrienergia tariifide muutustega on elektri hind muutunud keskmise tarbija jaoks küllalt kalliks. Järjekordne tariifide muutmine on plaanis rakendada alates 01. Aprillist 2002.a. Võrreldes eelmise perioodiga tõuseb elektrienergia põhitariif väiketarbijale 90 sendilt kwh kuni 110 sendini kwh ja sellele lisandub veel kuutasu 20 krooni abonendi kohta.

Tarbijakaitseameti ei ole pädevust otseselt sekkuda AS Eesti Energia hinnakujundus poliitikasse. Energiaturu regulaatori funktsioonid kuuluvad Energiaturu Inspeksioonile.

Tarbijakaitseamet on seisukohal, et kuutasu kehtestamine on kliendivaenulik samm, kuna kuutasu kehtestamisega rikutakse proportsionaalsuse põhimõtet. See kes rohkem tarbib peab katma ka proportsionaalselt enam liinide korrashoiukuludest – mitte aga kõik võrdselt.

Tarbijakaitseamet selgitas oma seisukohti nii hinnatõusu kui ka uut liiki hinnakomponendi kuutasu kohta kohtumisel Energiaturu Inspeksiooni esindajatega 9.septembril ning Eesti Energia juhatuse esimehele hr Gunnar Okk'ile 22.septembril.

Tarbijakaitseamet avalikustas oma seisukoha üldsusele ajakirjanduse kaudu.

Elektrihinnatõus mõjutab eelkõige sotsiaalselt ebapiisavalt kaitstud tarbijaid (pensionärid, paljulapselised pered jt.). Raske olukorra leevendamiseks alustas AS Eesti Energia koostöös teiste institutsioonidega sh Tarbijakaitseamet, sotsiaalelektriprogrammi, mille järgi osa tarbijaid vabastatakse kuutasust.

Käesoleva aruande valmimise ajaks on sellest nn sotsiaaleketriprogrammist loobutud. See osutus ebaotstarbekaks.

AS Eesti Telefon

Alates 01. jaanuarist 2001.a. on telekommunikatsiooniturg avatud konkurentsile. Telekommunikatsioonivaldkonda reguleerib Telekommunikatsiooniseadus ja tururegulaatoriks on Sideamet. AS Eesti Telefon alates 01. jaanuarist 2002.a. võttis kasutusele kõnepakettide süsteemi, mille tõttu muutusid ka hinnatariifid. Järjekordne tariifide muutus sundis inimesi hakkama loobuma fiksvõrguteenustest. Tarbijakaitseamet viis läbi küsitluse, mille käigus selgus, et fiksvõrguteenuste kallinemine toimub ca 24%. Erinevate telekommunikatsiooni turu fiks- ja mobiilvõrgu operaatorite analüüs näitas ka sellist trendi, et inimesed, kes kasutavad vähe fiksvõrgu teenuseid hakkavad sellest üldse loobuma ja selle asemel kasutama mobiiloperaatori teenuseid.

Eesti Telefoni esindajad on külastanud Tarbijakaitseametit mitu korda, seoses uute tariifide rakendamisega.

AS Eesti Gaas

Alates 01. jaanuarist 2002.a rakendab Eesti Gaas uued gaasitariifid. Gaasitarbimist hakatakse arvestama, arvestades Tarbijakaitseameti poolt esitatud ettepanekut, tarbitud koguse järgi. Gaasihind sõltub ostetud gaasikogusest, mida rohkem ostab gaasi klient, seda soodsama hinnaga gaasi pakutakse, siin on hea võimalus korteriühistutele.

AS Eesti Gaas ja Tarbijakaitseamet teevad omavahel tulemuslikku koostööd.

Positiivselt tuleb märkida eelpool käsitletud ettevõtete Eesti Telefon, Eesti Gaas, Eesti Energia initsiatiivi vastastikuse konstruktiivse dialoogi arendamiseks. See näitab, et monopoolsed ettevõtted on teatud määral juba huvitatud ameti arvamusest, kuid praktikas ei soovita sellega eriti veel arvestada.

8. Tarbijate kaebused

Tarbijakaebuste üldiseloostus

Tarbijakaitseametisse esitatud avaldused jagunevad oma sisult kaubandus- ja teenindus ettevõtete kaebusteks. Ametist edastatud avaldused (53) teistele järelevalve institutsioonidele ei liigitata oma sisult kaubandus või teenindus avalduseks.

Võrreldes arvuliselt ametisse esitatud avaldusi, näeme, et need jagunevad enamvähem võrdselt teenuste osutamise 743 (915) ja kaupade 774 (1024) vahel.

Tarbijate suutlikkus oma õiguste eest seista paraneb pidevalt. Sellele viitab jätkuv avalduste vähenemine- 1570 võrreldes 2000. aastaga (1939).

Võrreldes eelmise aastaga on vähenenud avalduste arv toidukaupadele -145 (228) ja ka tööstuskaupadele- 561 (600). Ostujärgsete avalduste vähenemisele aitab kindlasti kaasa nii tarbijate kui ka müüja/teenindaja eelnev nõustamine.

Teeninduse erinevates valdkondades on samuti märgata tarbijate avalduste vähenemist. Suurim pöördumiste kahanemine toimus just elamuaseme kuludes- 185 (309) ja finantsteeninduses- 22 (72).

Tarbijad esitasid 1571 avaldust (sh 774 kaubanduse ja 619 teenuste kohta), millest lahendati 1539. Teistele asutustele edastati lahendamiseks 54 avaldust. Tööstuskaupadest enim pretensioone esitati jalatsite, autokütuse, kodutehnika ja telefonide kohta. Toidukaupadest liha ja lihasaaduste ning piima ja piimatoodete kohta. Teenustest esitati kõige rohkem avaldusi kommunalteenuste, elektriarvete, turismi-, ehitus- ja telefoniteenuste kohta. Viimasel ajal suurenevad liisinglepingutega seotud pretensioonid.

Registreeriti 51 avaldust ehitus-ja remonditeenuste kohta.

Probleemiks oli elamuehitusel ja korteri remondil tekkinud tellija ja ehitaja erinevad arusaamad töö kvaliteedi ja valmimise tähtaja kohta. Samas oli lepingus ebapiisavalt määratletud või sõlmimata tööde maht.

Töö tellija valiku tegemise aluseks on tihti neile osutatava teenuste hinna ja kvaliteedi suhe, mis on sõltuv teenuse ostja ostuvõimest. Väikese sissetulekuga elanikud ei kasuta professionaalset ja usaldusväärset teenust, vaid langevad ajalehe kuulutuse järgi pakutavate odavamate teenuste ohvriks. Probleemiks on selliste avalduste lahendamine, kus inimesel puudus kirjalik leping ja raha maksmist tõendav dokument Ameti poolt on antud mitmeid pressiteateid selgitusega, et inimesed peaksid olema sellise teenuse valikul ettevaatlikumad.

Aasta alguses tekitas probleeme algaja ning keskmise majandusliku ja tööstusliku seisundiga ettevõtja Ukse Garmahis OÜ, kes pakkus metalluste paigaldamist ja plastikakende valmistamist. Algaja ettevõtja töö kvaliteet oli madalal ning tellimuste vormistamine ei vastanud nõuetele. Tarbijate avalduste lahendamisel võttis osatähtsust juhatuse puudused omaks ja rahuldab kõik tellijate pretensioonid. Samas viis ettevõtja oma tegevuse vastavusse seadusandlusega ning hilisemaid pretensioone pole tema kohta laekunud.

Hulgaliselt esitati avaldusi ka plastikakende kvaliteedi ja tellimuse tähtaja ületamise kohta. Tellimuse täitmise tähtaja ületamise eest on tarbijatele kompenseeritud lepinguga ettenähtud viivise(leppetrahvi) ulatuses. Keerulisem oli lahendada probleeme, mis olid tekkinud valmistatud akende mõõtude kohta. Kuigi oli sõlmitud leping akna mõõtude ja konstruktsiooni kohta, tekkisid lahkkelid akende paigaldamise erisustest. Vaidlused tekkisid sellest, et tellija visuaalne ettekujutus paigaldatud puit- või plastikakendest erines tellimuse täitja poolt valmistatud ja paigaldatud akendest. Asjatundjate ja ekspertide hinnangud olid ka erinevad, mille tõttu oli raskendatud kokkuleppe saavutamine.

Kuna enamus esitatud avaldustest ehitusteeninduse valdkonnas olid esitatud plastikakende valmistamise ja paigaldamise kohta, siis on otstarbekas tutvuda seda teenust osutavate ettevõtjate tehnoloogiaga ja normatiivtehnilise dokumentatsiooniga.

Tarbijakaitseametile laekunud avaldused mööbli kohta (kokku 24) käsitlesid väga erinevaid probleeme:

- puudus eestikeelne juhend mööbli kokkupanemiseks;
- tarbijad soovisid informatsiooni, kuidas kauplus peab andma teavet toote hinna kohta, juhul kui kaupa müüakse detailidena;
- ei oldud rahul tellitud ja paigaldatud mööbli (põhiliselt sisse ehitatud kööginõu) kvaliteediga;
- mööblil olid mehaanilised vigastused, mille tekkimise aega, kohta ja põhjust (transportimine, paigaldamine, kasutamine) on hiljem raske tuvastada;
- kasutusjuhendi järgi kokkupandud mööblil ilmnesid defektid; millised müüja väidab olevat tekkinud ebaõige paigalduse tagajärjel
- mööbli ettetellimisel ei suutnud müüja tagada tarbijale tähtaegaset kauba üleandmist, samuti ei vastanud üleantud mööbel varem kokkulepitule (värv, mõõtmed);
- kauba kättesaamise tähtajaks oli müüja oma tegevuse lõpetanud ning käsiraha tarbijale ei tagastata.

Universaalteenused

Kõige suurema osa teenuste valdkonnast moodustavad tarbijate avaldused eluaseme kulude arvestamise kohta.

Tarbijakaitseametis registreeriti 80 pöördumist vee ja kanalisatsiooni küsimuses.

Enim pretensioone puudutasid ühisveevärgi ja -kanalisatsiooni seaduse § 14 tõlgendamist ehk

seda, kes saab olla veettevõtja klient ehk abonent ning abonenttasu kehtestamise norme.

Ühisveevärgi ja kanalisatsiooni seadus ei sätesta, millise metoodika alusel tuleb abonenttasu arvutada, sest see õigus ja kohustus koos hinna reguleerimise korra kehtestamisega kuulub kohaliku omavalitsuse volikogule.

Seadus ei sätesta ka seda, et abonenttasu tuleb määrata ainult kliendile ning et see ei või olla jaotatud allklientide (korteriomanike) vahel, küll aga peab selle osakaal teenustasus olema põhjendatud. Tarbijakaitseamet pöördus seisukoha kujundamiseks Ühisveevärgi ja kanalisatsiooniseaduse tõlgendamisel järelepärimisega Keskkonnaministeeriumi ja Majandusministeeriumi poole. Nimetatud ministeeriumite ühine seisukoht oli, et tulenevalt ühisveevärgi ja kanalisatsiooni seadusest saab veettevõtjal olla ühe kinnistu või ehitise osas olla vaid üks klient ehk abonent ning seepärast ei ole õiguslikku alust nõuda, et korterelamu puhul sõlmiks veettevõtja lepingu iga korteriomaniikuga.

Palju laharvamusi ja erimeelsusi põhjustas ka ühe Tallinnas asuva kinnisvarahooldusettevõtte poolne nn tarbijatasu kehtestamine. Tarbijakaitseamet, olles pöördunud eelnevalt järelepärimistega kõigi asjasse puutuvate instantside poole, asus konkreetsetes asjaolus seisukohale, et tarbijatasu saab kinnisvara hooldusettevõtte nõuda vaid lepinguliste klientide käest ehk siis oma kliendilt, kellele ta on eelnevalt kahepoolse tahteavaldusena kirjalikult teada andnud tarbijatasu kehtestamisest.

Endiselt tekitab probleeme veemõõtjateta korteritele vastavate normatiivide alusel veekulu määramine ning ka nn veehälve, mida tuleb korteriomaniikel korteriomandiseaduse ja asjaõiguseaduse järgi tasuda vastavalt omandi suurusele.

Veehälve on elamu üldveemõõtja ja korterisiseste veemõõtjate näitude vahe.

Kuivõrd hakkab taas kord kätte jõudma korterisiseste veemõõtjate taatlemise aeg, siis on probleeme ka valdkondades, mis puudutab näitude esitamise ja arvlemise täpsust ning vee kvaliteeti.

Tarbijakaitseametis registreeriti 61 avaldust soojusenergia küsimustes. Pöördumiste põhjuseks olid suured soojuskulude arved. Soojusenergia kulud on elanikele kõige suuremad eluaseme kasutamise seotud kulud. Soojusenergiat kulub eluruumide kütteks ning vee soojendamiseks. Enam ei ole kütteperioodi ajalist määratlust ja soojusenergiat on võimalik tarbida aastaringelt. Eluasemekorraldus põhineb elamu- ja omandisuhetel, mis on reguleeritud vastavate õigusaktidega.

Soojusenergia hinda kujundatakse ja otsustatakse kohalike omavalitsuste, täpsemalt nende omandist eraomandisse üleantud monopoolses seisundis olevate äriettevõtete poolt, mis ei allu turu- ega tarbijakontrollile. Energiaseadus ei reguleeri soojusenergia müüki koguses alla 50 000 MWh majandusaastas. Eesti maakondades on tegelikult kõik soojustootjate ettevõtted reorganiseeritud eraõiguslikeks äriettevõteteks ning nende poolt müüdava soojusenergia kogused majandusaastal on väiksemad sellest kogusest. Seega maaregionide soojustootjad kasutavad tekkinud olukorda enda huvides. Tootjaettevõtted on soojusenergia hinna kooskõlastanud kohaliku omavalitsusega. Kuid sageli on kohaliku omavalitsuse esindajad kas ise soojustootja ettevõtte juhatuse liikmed või selle ettevõtte nõukogu liikmed. Elanikel on probleemiks muutunud soojusenergia eest tasumine. Pidev soojusenergia hinnatõus tabab tarbijat ootamatult. Enamuse omavalitsuse piirkondades on 2001 aastal soojusenergia hind tõusnud 10-30%. Probleeme on ka soojuskulude jaotamisel korteriomaniike vahel. Elanike rahulolematust suurendab asjaolu, et ei saa soojustootjalt ega kohalikult omavalitsuselt selgitust soojusenergia hinna tõstmise põhjuste kohta.

Markantseimaks näiteks tuleks siinkohal nimetada detsembrikuus laekunud Ämari ja Rummu asula elanike ühisavaldusi, millisega AS Vasur kliendid palusid sekkumist soojatootja hinnapoliitikasse. Tarbijakaitseameti esindajate initsiatiivil toimus kohalikus

omavalitsuses kõigi asjassepuutuvate osapoolte ümarlaud tarbija avalduses nimetatud probleemi lahendamiseks. Arutelu tulemusena lepidi kokku, et soojaettevõtja väljastab klientidele korrektsed kinnitatud hinnakirjale vastavad arved ning nende klientide osas, kes tasusid kõrgema tariifi järgi, teostatakse tagasiarvestus. Tarbijakaitseamet koostas vastuskirja igale allakirjutanud korteriomanikule/üürnikule, andmaks selgitusi avalduse menetlemise käigust ning ühtlasi teavitades avaldajaid Tarbijakaitseameti pädevusest.

Analoogsete juhtumite korral tuleb silmas pidada asjaolu, et vastavalt kohaliku omavalitsuse korralduse seadusele, on elamu- ja kommunaalmajanduse, veevarustuse ja kanalisatsiooni korraldamine ning tariifide kinnitamine omavalitsusüksuste ülesandeks.

Elektrienergia

Tarbijakaitseametis registreeriti 74 avaldust erinevate energiaettevõtete tegevuse osas.

Tarbijate rahulolematuse põhjustasid Eesti Energia AS, AS Jääkristall ning Fortum Läänemaa AS.

Kõige enam avaldasid tarbijad rahulolematust elektrienergia tarbimise eest esitatud arvete osas (nende õigsus, hinna-kvaliteedi suhe, tariifid, mõõtmise täpsus jne).

Palju lahkhelisid oli põhjustatud tarbija ja energiaettevõtte vahel sõlmitavate lepingute tingimuste osas, millised seavad tarbijale liialt suured kohustused energiaettevõtja ees, kusjuures energiaettevõtja õigused on ebamõistlikult laiad.

Märkimisväärse osa tarbija avaldustest puudutasid elektrienergia halba kvaliteeti, pinge kõikumisi ning standarditest mittekinnipidamise tagajärjel tekkivaid materiaalse kahju nõudeid.

Kaebuste laekumise sagenemist energiaettevõtjate aadressil võis täheldada kahel korral:

- oktoobris 2001, mil selgus püsitasu kehtestamise tõsiasi alates 01.04.2002. Tarbijad toetasid aktiivselt nimetatud kululiigi kehtestamise mitteotstarbekust (oktoobris 2001.a registreeriti 11 avaldust, millistes tarbija avaldas pahameelt seoses Eesti Energia AS poolse kavaga kehtestada püsitasu).
- novembris 2001, kui Eesti Energia AS alustas võlgade sissenõudmiseks elektrienergia peatamise rakendamist võlgu olevate koduklientide osas (ainuüksi novembris 2001 registreeriti 7 avaldust, millistes kirjeldati situatsiooni, kus monopoolses seisundis energiaettevõtja, minnes kergema vastupanu teed, ilma vastava kohtuotsuseta ja seadusliku aluseta, peatas kodukliendi varustamise elektrienergiaga).

Seoses makseraamatult üleminekuga nn otsemaksjateks on tavatarbijal 6 korral tulnud otsida õigust Tarbijakaitseametist seoses energiaettevõtja poolse võlanõudega mingi suvalise perioodi eest enne 1997.a.

Tarbija avalduse menetlemisel pöörduv Tarbijakaitseamet vajadusel järelepärimisega avalduses kirjeldatud probleemi osas konkreetse energiaettevõtja ning seadusjärgse tururegulaatori ehk Energiaturu Inspeksiooni poole.

Tarbija probleemide ja pretensioonide konstruktiivne ja vahetu lahendamine oli tagatud Tarbijakaitseameti ja Energiaturu Inspeksiooni vahel välja kujunenud avalduse menetlemise meetodikaga.

Telefoniteenused

Tarbijakaitseametis registreeriti 52 tarbija avaldust seoses telefoniteenustega. Peamised probleemid olid seoses esitatud arvete õigsusega, Eesti Telefoni hinnakirjaga ning lepingute ebaõige tõlgendamisega ehk nende mitte läbilugemisega.

Üheks tõsisemaks küsimuseks oli Eesti Telefoni hinnapakettide probleem. Nimelt on olemas põhiaeg, soodusaeg ja öine aeg, igal erinev tariif. Segadus tekkis sellest, et kui helistada

näiteks üks minut enne soodusaja algust ja räägitakse 10 minutit, siis arvutatakse kõne maksumust põhiaja tariifiga. ET poolt väljastatud informatsiooni põhjal oleks võinud arvata, et kõnest esimene minut tasustatakse põhiaja järgi ning ülejäänud 9 soodusaja järgi.

Novembris sõlmis Tarbijakaitseamet koostöölepingu Sideametiga, seda juhuks, kui tarbijate avaldused peaksid käsitlema telefoniteenuse tehnilist poolt – telekommunikatsiooniseaduse rikkumised.

Tarbijakaitseameti pädevuses on nõuda ettevõtjalt välja sõlmitud lepingute ning esitatud arvete koopiad ning anda nende põhjal arvamus, kas tegemist on tarbija õiguste või õigusaktide rikkumisega.

Turismiteenused

Samale tasemele võrreldes eelmise aastaga jäi turismiteenusega seotud pöördumiste arv. Tarbijakaitseametisse esitati 54 avaldust nimetatud valdkonnas. Põhilised kaebused, mis jõuavad Tarbijakaitseametisse, on seotud odavate reisipakettidega nn bussireisid. Sageli on probleem nõuetele mittevastavas transpordivahendis. Sellest tulenevad programmis mitmete punktide ärajäämised ning hilinemised sihtpunktidesse. Sageli väljendasid tarbijad rahulolematust turismifirma poolt pakutud majutustingimuste kohta, st et inimeste ootused on reisile asudes kõrgemad kui tegelikud tingimused sihtpunktis võimaldavad. Probleeme põhjustab see, et turismifirmad ei sõlmi kliendiga pakettreise müües lepingut, kus oleks kirjas kogu vajalik informatsioon nagu näiteks lepingu lõpetamise tingimused, pretensioonist teatamise viis, maksetingimused jne.

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.

Tööturuteenused

Tarbijakaitseametisse pöördusid seitse korda abi saamiseks nn tööturuteenust osutavate firmade käest petta saanud inimesed. Lootuses hästitasuvale tööle välismaal, tasub tööotsija ettemaksuna tööturuteenust pakkuva firma kulutused, millised väidetavalt kaasnevad konkreetse isiku vahenduseks piiri taha ning jääb seejärel ootama informatsiooni ja õiget aega tööle siirdumiseks. Enamasti lõppevadki sellised illusioonid pöördumisega Tarbijakaitseametisse, sest lubatud tööd ei õnnestunud leida ning teenust osutanud firma ei kiirusta ka ettemaksuna tasutud rahasumma tagastamisega.

Tööturuteenuse osutamist reguleerib Eesti Vabariigis tööturuteenuse osutamise seadus. Nimetatud seaduse kohaselt teostab järelevalvet tööturuteenuse osutamiseks õigust omavate firmade üle Sotsiaalministeeriumi tööturuosakond. Täiesti reguleerimata on aga järelevalve ja vastavalt sanktsioonid tegevusluba mitteomavate ja siiski tööturuteenust osutavate äriühingute osas. Tarbijakaitseamet pöördus 2001.a ettepanekuga ümarlaua kokkukutsumiseks konkreetse valdkonna täpsemaks reguleerimiseks, millisele 2002.a jaanuarikuus järgnes loogilise jätkuna kirjalik pöördumine Sotsiaalministeeriumi poole tööturuteenuse osutamise seaduse ümber vaatamiseks ja vastavate muudatuste sisseviimiseks.

Muud teenused

Tarbijakaitseametisse esitati 17 avaldust erinevate maksete (prügivedu, maamaks, üldelekter, lift jne) osas. Põhiliseks läbivaks probleemiks ja pöördumise aluseks on tarbijate rahulolematuse kulude jaotamise aluste kohta korterite lõikes, eelkõige selliste tooteliikide nagu lift, prügivedu ja üldelekter osas.

Prügiveo, üldelektri, lifti jne eest tasu määramisel lähtutakse järgmistest õigusaktidest: Korteriomandiseaduse § 13 lg 1 (§ 13 lg 1 Maksud, koormatised, kulutused ja vili lg 1 Korteriomandik tasub kaasomandil lasuvad maksud, kannab avalik-õiguslikud reaalkoormatised ja kaasomandi majandamise kulutused ning saab kaasomandi

majandamisest vilja võrdeliselt talle kuuluva kaasomandiosa suurusega. Korteriomaniikud võivad sellest suhtest kõrvale kalduda kokkuleppe alusel) ja Asjaõigusseaduse § 75 lg 1 (§ 75 lg 1 Koormatiste ja kulutuste kandmine lg 1 Kaasomanik kannab vastavalt temale kuuluva osa suurusele ühisel ajal lasuvaid koormatise, samuti selle asja alalhoidmise, valdamise ja kasutamisega seotud kahju ja kulutusi).

Tarbija peab ebaõiglaseks kaasomandi alalhoidmise, valdamise ja kasutamisega seotud kulude sidumine omandis oleva vallas/või kinnisasja suurusega. Sisuliselt on viidud ebavõrdsesse olukorda tarbija, kes nt üksi kasutab üldelektrit, olles 66.6 m² suuruse kinnisasja omanik võrreldes nt 34,2 m² korteris elavad nelja tarbijaga (kes kõiki loogika reegleid järgides kasutavad üldelektri teenust neli korda rohkem).

Palju rahulolematust põhjustab ka mitmekorruselistes elamutes lifti kui teenuse eest tasuma sunnitud I ja II korruse tarbija, kes ei pruugi üleüldse lifti kasutada.

Prügiveo osas sagenesid Tarbijakaitseametisse laekuvad pretensioonid perioodil, mil toimus tarbija teavitamine tariifide muudatusest ehk hinnatõusust.

Taunimisväärselt peab amet aga tekkinud olukorda, kus majaomanike ja üürnike vahelised suhted jõuavad lahendamiseks Tarbijakaitseametisse. Sagenenud on olukorrad, kus majaomanik, kasutades üürniku vähest teadlikkust, ei rakenda korrektset Vabariigi Valitsuse 26.01.1999.a määrusega nr 38 kinnitatud üüri arvestamise korda, ehk lisaks üürile (mis alates 01.06.01.a on 15.- krooni m²) on sundüürnikule lisatud arve ka prügiveo, üldelektri, lifti jne. eest.

9. Kohtuasjad

Kohtutes 2001. aastal menetletud asjad on esitatud alljärgnevas tabelis.

	2000. a	2001. a
Tsiviilasjad	8	12
Ettekirjutuste ja toimingute vaidlustamine	12	7
Halduskaristuste vaidlustamine õiguserikkujate poolt (v.a aktsiisikaupade lubamatu ringlusega seoses)	6	2
Esitatud haldusõiguserikkumise protokolle haldusvastutusele võtmiseks maa- või linnakohtute poolt	32	45

Võrreldes 2000.aastaga on Tarbijakaitseamet kasutanud 2001.aastal tarbijate huvide kaitseks tsiviilkohtumenetlust 50% juhtudest enam.

Probleemiks on siinkohal seadusandluse puudulikkus.

Kehtiva seadusandluse puudulikkusele viitab tarbijate Beekide huvide kaitsele suunatud tsiviilasi. Tarbijad ostsid AS-It Holiday Club Corporation puhkuseosaku (ehitise ajutise kasutuse õigus). Juba järgmisel päeval teatasid nad soovist lepingust taganeda, sest leping oli sõlmitud suure psühholoogilise surve all ning pettust kasutades. Osaku müüja keeldus. Hagi esitati 2000.aastal. Tallinna Linnakohus rahuldab selle 2001.aastal. AS Holiday Club

Corporation on esitanud apellatsioonkaebuse Tallinna Ringkonnakohtule.

Mitu tsiviilkohtuasja on põhjustatud ekspertiiside korraldamise õigusliku regulatsiooni puudulikkusest, mis võimaldab ekspertidel teha meelevaldseid otsuseid.

Tarbija Evi Pikker ostis AS Amber Room kauplusest kuldketi, mis purunes juba esimesel kasutamisel. Olles esitanud pretensiooni keti müüjale, tellis viimane kaubale ekspertiisi ekspertiisibüroolt Nora Kasemaa. Ekspertiisi tulemus oli tarbija kahjuks ja ilmselt tegelikkusele mittevastav, mille tõttu tarbija pöördus Tarbijakaitseametisse. Amet jagas tarbija seisukohta ja tellis kordusekspertiisi, milline kinnitas tarbija seisukohti. Kohtuvaidluse käigus, mis toimus esimese astme kohtus läbi seitsme istungi telliti kordusekspertiis. Tallinna Linnakohus jättis hagi rahuldamata, mille peale Tarbijakaitseamet esitas apellatsioonkaebuse. Tallinna Ringkonnakohus rahuldab apellatsiooni ja tarbija sai oma keti eest makstud raha tagasi.

Kahe vastandliku ekspertiisiga seondub ka tarbija Oleg Veklitevi huvide kaitseks esitatud hagi versus AS Rademar. Sedapuhku oli ekspertiisibüroo Nora Kasemaa teostatud ekspertiisi tulemus tarbija kasuks ja seega ka põhiline argument kohtu poole pöördumiseks. Kahjuks osutus nimetatud ekspertiisi otsus mitteküllaldaselt motiveerituks ja seoses asjaoluga, et ekspert jättis ka kohtuistungile ilmutamata, tegi Tallinna Linnakohus otsuse tarbija kahjuks. Lähtudes otsuse motiveeritusest ja tarbija kasuks tehtud ekspertiisi paikapidamatuses, ei pidanud Tarbijakaitseamet võimalikuks esitada otsuse peale apellatsioonkaebust.

Ebapiisavalt motiveeritud või tegelikkusele mittevastavad ekspertiisi tulemused olid enamikel juhtudel põhjuseks, miks Tarbijakaitseamet oli sunnitud tarbijate huve, seoses kaupadel esinevate puudustega, kaitsma tsiviilkohtumenetluse korras.

Kaupadest, millel esinevate puudustega osutus vajalikuks tarbija huvide kaitsmine tsiviilkohtumenetluse korras, olid seitsmel juhul kaheteistkümnest jalatsid.

Oluliselt suurenes aktsiisikaupadega – alkoholi ja tubakatoodetega – kauplemise nõuete rikkumisega seotud kohtuasjade arv.

Tarbijakaitseameti poolt saadeti kohtutele selle valdkonna õiguserikkumiste kohta 41 haldusõiguserikkumise protokoll. Aasta varem oli see arv 32.

Õiguserikkujate poolt esitati apellatsioonkaebused esimese astme kohtu aktsiisikaupade lubamatut ringlust käsitlevate otsuste peale 5 juhul. Neist ei rahuldatud ühegi.

Selle valdkonna kohtuasjade arvu suurenemise üheks põhjuseks tuleb lugeda aasta keskel jõustunud tubakaaktsiisiseaduses sätestatud sigarettide maksimaalse müügihinna nõude eiramist kauplejate poolt.

Positiivseks tendentsiks tuleb pidada vaidlustatud halduskaristuste ja ettekirjutuste arvu vähenemist kaupade (v.a aktsiisikaupade osas) ja teenuste müügil toimepandud õiguserikkumistega seoses. Samuti asjaolu, et aktsiisikaupade lubamatu ringluse eest kohaldatud karistusostuste peale õiguserikkujate poolt esitatud kaebustest ei rahuldatud ühtegi.

Tähtsaimaks edaspidises töös juhendumise aluseks olevaks kohtulahendiks, mis tehti 2001.aastal, oli tarbija Raimond Parko asjas tehtud lahend Hansapanga poolt müüdüd American Express reisitekkide asjas, millises saadi vastus kahele küsimusele.

Tarbijakaitseamet tegi AS Hansapangale ettekirjutuse, millise Hansapank vaidlustas Tallinna Halduskohtus leides, et

- kuna pank tegutses käsunduslepingu alusel, siis ei ole ta käsitletav müüjana, millest tulenevalt ei saa tema vastu nõuet esitada;
- tulenevalt tarbijakaitseaduse § 2 lg 2 ja krediitiasutuste seaduses sätestatust on tegemist kahe eraõigusliku isiku vahelise tsiviilvaidlusega ja seetõttu puudub

Tarbijakaitseametil pädevus sellisesse vaidlusesse sekkuda.

Tarbijakaitseamet kaotas vaidluse nii esimese kui teise astme kohtus ning esitas kassatsioonkaebuse Riigikohtule. Riigikohus rahuldab kassatsioonkaebuse ja saatis asja Tallinna Ringkonnakohtule. Täpsemalt on Riigikohtu lahendit kirjeldatud Tarbijakaitseameti 2001.a aruandes.

2001.a Tallinna Ringkonnakohus, jättes läbi oma eelmise otsuse tühistamise Tarbijakaitseameti ettekirjutuse jõusse, andis võimaluse tarbija pretensiooni rahuldamiseks.

10. Õigusloome

2001.aastal asuti Majandusministeeriumi poolt kahe tarbijakaitse aspektist ülitähtsa seaduse eelnõude väljatöötamisele.

Seoses uue võlaõiguse ja karistusõiguse rakendamisega 2002.a osutusid mitmed tarbijakaitseaduse sätted uue seadusandlusega vastuolus olevaks.

Tarbijakaitseaduse uue redaktsiooni eelnõu arvestab lepingute ja lepinguväliste kohustuste seaduses (võlaõigusseaduses) tarbijate õiguste kaitseks sätestatud põhimõtteid. Eelnõu näeb ette tarbijate huvide kaitse eesmärgilise täiesti uue institutsiooni – tarbijavaidluste komisjoni – loomise. Võrreldes tarbija õiguste tagamisega tsiviilkohtumenetluse korras on tarbijavaidluste komisjoni menetlus kahtlemata oluliselt kiirem ja ühiskonna jaoks tervikuna ka odavam.

Teiseks eelnõuks, mille väljatöötamist alustati, on kaubandus-tegevuse seaduse eelnõu, milline koondab kõikides tarbijakaitseaduse alamaktides (kaupluse töö, toidlustuse, turgudel ja tänavatel kauplemise üldeeskirjad ja teeninduseeskiri) sätestatud nõuded. Võrreldes tarbijakaitseaduses ja selle alamaktides sätestatuga saab kaubandustegevuse seaduse regulatsiooni kaudu kaitset laiem isikute ring, kui vaid tarbijad.

Mõlema seaduseelnõu väljatöötamises osalesid aktiivselt Tarbijakaitseameti esindajad.

11. Rahvusvaheline koostöö ja koolitus

Rahvusvaheline koolitus

2001. aastal jätkus Tarbijakaitseameti rahvusvaheline koostöö, mis väljendus eelkõige Euroopa Liidu ja Põhjamaade poolt algatatud abiprogrammidest osavõtu näol.

Euroopa Liidu Phare TWINNING projekt

Olulisemaks tuleb pidada 22. juunil 2000 Euroopa Liidu delegatsiooni poolt allkirjastatud Euroopa Liidu Phare institutsioonide tugevdamise Twinning projekti jätkumist. Projektile on kolm osapoolt: Rootsi ja Kreeka EL liikmesriikidena ning Eesti EL kandidaatriigina. Eesti põhipartneriks on Rootsi Tarbijakaitseamet (Konsumentenverket), kes saadab Eestisse pikaajalise eksperdi (PAA -pre-accession adviser), kelle ülesandeks on ametit igakülgset nõustada ning toimuvaid üritusi koordineerida; Kreeka Tarbijakaitse Peasekretariaat (Consumer General Secretary) võtab projektist osa lühiajaliste ekspertide saatmisega seminar-workshop'idele.

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

Eesmärkide elluviimiseks toimub projekti raames 20 erineva suunitlusega üritust, mille tulemusena peab olema Ameti töö efektiivsemaks muutmine ja igati EL nõuetele vastamine.

Projekti raames:

- nõustatakse ja koolitatakse Ameti töötajaid seoses uute õigusaktide väljatöötamisega ja rakendamisega, mis on vajalikud Euroopa Liiduga liitumiseks ja seoses aquis communautaire harmoniseerimisega;
- antakse nõu, kuidas teha koostööd erinevate turujärelevalvega tegelevate institutsioonidega ning kuidas tugevdada Tarbijakaitseameti, kui kontaktisiku rolli tarbijaturu järelevalvajana;
- töötatakse välja Tarbijakaitseameti tarbijate informeerimise strateegia;
- töötatakse välja ja viiakse ellu tarbijate koolituse ja nõustamise programm;
- antakse nõu, kuidas lahendada tarbijate kaebusi efektiivsemalt;
- analüüsitakse ja arendatakse olemasolevat informeerimise süsteemi;
- antakse nõu uute tarbijakaitse valdkondade kohta;
- luuakse 3-5 aastane tarbijapoliitika programm, mis on kooskõlas EL tarbijakaitsepoliitikaga.

Projekti raames toimusid 2001.a. alljärgnevad üritused:

1. Activity 6.2 (Turujärelevalve tõhustamine Eestis: kahe seminar-workshop'i korraldamine)

Turujärelevalvealased seminarid "Turujärelevalve Euroopa Liidus - Rootsi ja Kreeka kogemused":

- kahepäevane seminar-workshop 15.-16. jaanuar 2001
- kahepäevane seminar-workshop 6.-7. märts 2001

Eesmärk oli turujärelevalve tõhustamine. Korraldati projekti raames kaks seminari turujärelevalvega seotud töötajate oskuste tõstmiseks. Rootsi ja Kreeka kogemustele toetudes koostas Tarbijakaitseamet soovitusel turujärelevalve institutsioonide vahelise koostöö ja infovahetuse parandamiseks. Soovitused esitati majandusministeeriumi Twinning projekti järelevalve komiteele.

2. Activity 6.3 (TKA infostrateegia väljatöötamine ja vastava töögrupi moodustamine ja kohtumiste korraldamine (3))

- töögrupi koosolek 12.-14.02.2001 (Tallinnas)
- töögrupi koosolek 19.-21. märts 2001 (Stockholmis) Infokampaania hanke dokumentatsiooni ettevalmistamine CFCU poolt hanke väljakuulutamise 19.oktoobril, hindamine 5. novembril ning võitja väljaselgitamine, kelleks osutus Itaalia reklaami firma GICO, kelle Eesti partneriks ning töö teostajaks on reklaamifirma Vincent,
- Avalike suhete korraldamise korra väljatöötamine ja kinnitamine Peadirektori käskkirjaga

3. Activity 6.4 (Tarbijakoolituselase projekti elluviimine. Vastava töögrupi moodustamine ja kohtumiste korraldamine)

- töögrupi koosolek 26.-28. veebruar 2001
- töögrupi koosolek 2.-4. mai (Tallinnas) töögrupi koosoleku raames toimus 3.mail TTÜ täiendkoolituskeskuses seminar-workshop õpetajatele "teadliku tarbija kujundamine ja tarbijakaitse õpetamise võimalused koolides", kus tutvustati ameti tegevust ja tarbijakoolituse eesmärke ning tarbijakaitsealast koolinoorte võistlust "saame hakkama".
- Koolinoorte võistluse "Saame hakkama" raames toimus kaks õpetajatele mõeldud seminari (24.august ja 25.september) TPÜ Täiendkoolituskeskuses Koguti kokku erinevad õpetajaid ja võistkondi abistavad abimaterjalid (erinevate valdkondade bukletid) ning koostati õpetaja käsiraamat, mis aitab õpetajaid õpilaste suunamisel ja

õpetamisel, et nende võistkonnad võistluse edukalt läbiksid.

24. augustil toimunud õpetajatele mõeldud seminaril tutvustati projekti täpsustatud tingimusi, hindamiskriteeriumeid ja ajakava ning tarbijakaitse ja tervisliku toitumise aspekte. Samuti organiseeriti õpetajatele didaktilised mängud TPÜ kodunduse õpetajate abiga. Osales 24 õpetajat üle Eesti.

25. septembris toimunud teisel õpetajate seminaril, tutvustati keskkonnaalaseid aspekte ja didaktilise loengu pidas Rootsi, Uppsala Ülikoolist prof. Karin Hjälmeskok. Osales 12 õpetajat üle Eesti.

4. Activity 6.6 (TKA (infosüsteemi)IS arendus. Vastava töögrupi moodustamine ja kohtumiste korraldamine, TKA IS analüüs, dokumentatsiooni koostamine ja IS strateegia väljatöötamine)

- töögrupi koosolek 12-14.02. 2001
- projekti raames korraldatava hanke 15 000 EUR hanke "Tarbijakaitseameti olemasoleva infosüsteemi analüüs ja arendamine" hankedokumentide ettevalmistamine oktoobris ja edastamine lõplikuks vormistamiseks ja hanke väljakuulutamiseks CFCU-le

5. Activity 6.7 (Viimastel aastatel EL-s ja Põhjamaades aktuaalseks muutunud TK teemade käsitlemine)

Seminar-workshop'ide korraldamine Rootsi ja Kreeka ekspertide osavõtul sellistes valdkondades patsiendikaitse; vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide tugevdamine ja keskkonnasõbralike tarbekaupade märgistamine).

- Patsiendikaitse teemal ühepäevane seminar 6.06.2001
- 25.-26.oktoober kahepäevane vabatahtlike tarbijakaitseorganisatsioonide, kohalike omavalitsuste tarbijakaitseametnike ja tarbijakaitseameti ametnike koolitus Lapaninas.

Põhjamaade Ministrite Nõukogu

1971. aastal loodi Põhjamaade valitsusi teenindav koostööorgan Põhjamaade Ministrite Nõukogu, kuhu kuuluvad Islandi, Norra, Rootsi, Soome ja Taani esindajad.

Põhjamaade Ministrite Nõukogu koosseisus on eraldi tarbijakaitse abiprogramm idaregioonidele - Eesti, Läti, Leedu, Kaliningrad, Sankt Peterburg . Abiprogrammi raames korraldatavate erinevate üritustega alustati juba 1996. aastal ning need hõlmavad erinevaid kohtumisi ja seminare. Koostöö seisneb peamiselt info ja kogemuste vahetamises nii seminaride, konverentside kui ka praktiliste workshop'ide näol järgmistes valdkondades:

- toote ohutus, mänguajade näitel;
- tarbijainformatsiooni tähtsus ja vahendid;
- tarbijakaitsealane seadusandlus;
- tarbijakoolitus üldhariduskoolides;
- tarbijate ja äriteoste vaheline dialoog, head tavad ja kombed, läbirääkimised.

Selle programmi raames toimusid 2001.aastal alljärgnevad üritused:

- 7.-8. mail Vilniuses Põhja- ja Baltimaade tarbijakoolitusala konverents "Põhikooli tarbijakoolituse ainekava väljatöötamine". Põhjamaade Ministrite Nõukogu tarbijakoolitusala projekti eesmärkideks on asutada koostöövõrk Baltimaades tarbijakoolitusega seotud inimeste (institutsioonide) vahel; välja töötada ühtne tarbijakoolituse ainekava raamistik Balti riikide üldhariduskoolidele; luua õpetamise meetodid ainekava rakendamiseks; välja töötada raamistik õpetajakoolituse

jaoks.

Eestist on kaasatud sellesse projekti Jaan Tõnissoni Instituut (Eesti poolne projektijuht), Tarbijakaitseamet ning Tallinna Pedagoogika Ülikool.

- 16.-17. augustil toimus Tallinnas seminar, mille raames käsitleti ebaausaid lepingutingimusi ja eksitavaid reklaami, mida kajastati tuginedes Põhjamaade praktikale ja kogemustele

TAIEX

Euroopa Liidu tehnilist abi pakkuva institutsiooni TAIEX'i korraldatud seminaridest on ameti töötajad osa võtnud juba eelnevatel aastatel ja koostöö jätkus ka 2001. aastal.

- 19. aprillil toimus Brüsselis TAIEX' i ja Euroopa Hüpoteeegi Föderatsiooni tarbijakaitsealane seminar teemal "Hüpoteegilaeen", kus ameti peaspetsialist – jurist T. Sauemägi tegi ettekande teemal "Laenuturu olukorrast Eestis".
- 18.-19. juunil osalesime Stockholmis Rootsi Tarbijakaitseameti ja TAIEX' i seminaril "Tarbijapoliitika, turumajandus ja demokraatia".
- 9. novembril osales ja esines ettekandega Riias TAIEX' i seminaril "Eksitivast ja võrdlevast reklaamist kooskõlas eurodirektiividega 84/450/EEC ja 97/55/EC" ameti peaspetsialist – jurist T. Sauemägi.

Rahvusvaheline turujärelevalvet teostavate organisatsioonide võrk (IMSN)

IMSN on 29 eri maa riiklike turujärelevalvet teostavate organisatsioonide võrk, mis asutati 1992. aastal. IMSN'i põhieesmärk on kaitsta tarbijat kui nõrgemat poolt turusuhetes, nii kauba- kui teenusteturul ning kahjusid hüvitada. Organisatsioon teeb ühiseid jõupingutusi, et paremini käsitleda tarbija probleeme, mis on seotud riikide vaheliste tehingutega nii kaupade kui teenuste turul. Oluline on ka informatsioonivahetus riikide vahel. IMSN'i liikmed kohtuvad kaks korda aastas, kohtumised korraldab eesistuja riik.

Tarbijakaitseamet avaldas selle aasta aprillis soovi astuda IMSN'i liikmeks. Seejärel paluti ametil 12.-14. septembril toimunud konverentsil teha ettekanne tarbijakaitse olukorrast Eestis ja ameti tööst. Samuti tuli ette valmistada vastused erinevatele õiguslastele küsimustele. Samadele küsimustele vastavad igal aastal kõik organisatsiooni liikmed. Konverentsil tegi ettekande peadirektor Helle Aruniit. Vastavalt reeglitele otsustati anda ametile aastaks vaatleja staatus. Läti sai IMSN'i vaatlejaks selle aasta kevadel.

IMSN'i liikmeks olek annab võimaluse liikmesriikidega operatiivselt infot vahetada, teavet küsida, koostööd teha. Häälõigusega liikmeks saab Eesti arvatavasti 2002.a sügiskonverentsil vastuvõetava otsuse alusel.

Koolitus

Ametisised teabepäevad

Veebruar

1. Vedelkütustele esitatavad kvaliteedinõuded ja erimärgistused. A. Kadaja
2. Avaliku teabe seadus. S.-M. Pink.

Märts

1. Aiandustoodete seadus. V. Miller
2. Teabenõude seadus. S.-M. Pink
3. Geneetiliselt muundatud toidust, märgistuse nõuded. E.-L. Nurkse

Aprill

1. Turismiseadus. L. Vainult

2. E-kaubandusega seotud probleemid. T. Sauemägi
3. Eritoidu märgistamise nõuded ja kvaliteedi nõuded. E.-L. Nurkse

Mai

1. Telekommunikatsiooni teenustest (internetiühendus, jm andmesideteenused). M. Rikand ja A.-A. Smirnov
2. Kustutusvahenditele esitatavad nõuded. H. Volke ja M. Nurmsalu

Juuni

1. Toiduainete ettevõtete tunnustamisest Toiduseaduse valgusel. L. Kasak
2. Haldusdokumentide vormistamisest Aiandustoodete seaduse valgusel. U. Ehasoo

September

1. Mänguasjade ohutusnõuded ja nõuetele vastavuse tõendamise kord. R. Piliste
2. Tubakaaktsiisiseaduse jõustumisest ja sigarettide müügihinnast. U. Ehasoo

Oktoober

1. Haldusseadustiku muudatustest. U. Ehasoo

November

1. Riigivastutuse seadus. U. Ehasoo
2. Asendustäitmise ja sunniraha seadus. U. Ehasoo
3. Elektriliste kodumasinate erimärgistuse nõuded. E. Luts
4. Mõõteseadusest tulenevad nõuded ja koostöö võimalikud variandid. U. Leitmäe
5. Pürotehnilistele toodetele esitatavad nõuded. U. Hirvesoo

Detsember

1. Gaasiga seotud probleemid. R. Kotov

12. Koostöö teiste institutsioonidega

Tarbijakaitseameti ja püsi koostööpartnerite vahel jätkus koostöö.

Koostöökokkulepped

Tarbijakaitseameti initsiatiivil on sõlmitud kirjalikud koostööprotokollid järgmiste asutustega:

Tervisekaitseinspeksiooniga juba alates 25.04.2000.a ning Taimetoodangu Inspeksiooniga alates 03.04.2001.a. Tehnilise Järelevalve Inspeksiooniga kehtib tööjaotuse osas suuline kokkulepe. Tarbija lepinguliste probleemide lahendamiseks sõlmiti 07.04.2000.a koostöökokkulepe Sideametiga.

Tarbijakaitsenõukogu

Tarbijakaitsenõukogu on ameti juurde moodustatud nõuandev institutsioon, kuhu kuuluvad volitatud esindajad vabatahtlikest tarbijaühingutest ja kohalikest omavalitsustest.

Toimus 2 tarbijakaitsenõukogu istungit – 15. juunil ja 3. oktoobril, millel olid arutlusel:

- Ravimite hinna ja kvaliteedi suhe.
- Tarbijaühenduste võimalustest taotleda rahalist toetust riigieelarve vahenditest.
- Tarbijakaitseorganisatsioonide ja kohalike omavalitsuste tarbijaorganisatsioonide arendamine EL Phare tarbijakaitse ES99/IB/OT-02 twinning- projekti raames.
- Tarbijakaitseameti soovitusel tarbitud vee hulga jaotamisest korterelamutes.
- Elektrienergia hinnatõusust.

- **TRAPEX'I infovahetus.**

Võeti vastu Tarbijakaitse nõukogu uus põhikiri.

Reklaaminõukoda

Tarbijakaitseameti juurde moodustatud Reklaami Nõukoja tegevus oli eelnevate aastatega võrreldes mõnevõrra vähem aktiivne.

Nõukoja tegevuse väiksemat aktiivsust tuleb eelkõige seondada reklaamiseaduses sätestatud nõuete eiramise tüüpjuhtumite kordumisega. Enamus toimunud seaduses sätestatud nõuete eiramisi sisaldasid eelnevatel aastatel Nõukojas läbiarutatud küsimusi. 2001. aastal toimus üks istung, kus käsitleti laste kasutamist reklaamis, hasartmängu reklaam jne. Tarbijakaitseametil on välja kujunenud kindel arusaam reklaamiseaduse rakendamisest, seetõttu ei ole olnud vajadust rohkemate istungite toimumiseks.

Tururegulaatorid

Tarbija majandushuvide kaitseks ning universaalteenuste osutamise tingimuste osas on amet aktiivselt suhelnud nii tururegulaatorite (Energiaturu Inspeksioon, Sideamet) kui ka turgu valitsevate monopoolsete ettevõtetega.

Tarbijakaitse Liit

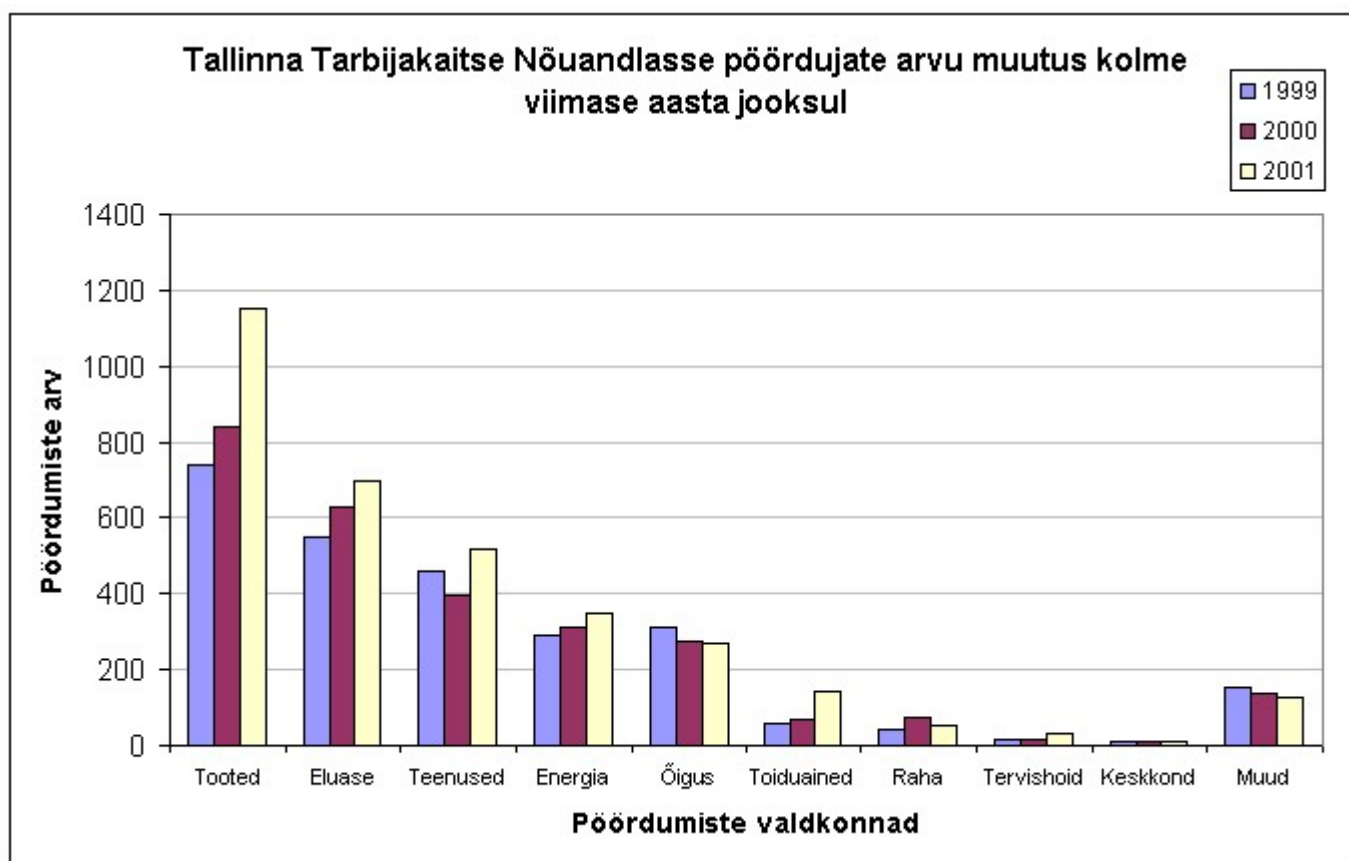
Liidu praegune juhtkond ei ole 2001 aastal olnud koostööaldis ning seetõttu on Tarbijakaitseamet arendanud otsest koostööd liidu liikmesorganisatsioonidega (Tallinn, Tartu, Jõgeva).

Tallinna Tarbijakaitse Nõuandla 2001. a tegevusaruanne

Aruandeaastal pöörduiti nõuandlasse 3336 juhul. Täpsem valdkonniti jaotumus on toodud järgnevas tabelis ja joonisel. Pöörujatest 756 käisid kohapeal, kirjalikke vastuseid soovisid 33 tarbijat ja e-maili kaudu vastamist soovisid 19 tarbijat. 2 korda esinesime televisioonis, 14 saadet oli raadios ja ajalehtedes avaldati 11 artiklit. Kodulekülje tegijale on üle antud kõik materjalid. Keskmise pöördumise kohta tuleb 1,5 väljahelistamist. Keskmise kõne (täpsustused, vastaspoole ärakuulamine, täpsustatud info alusel nõuande täpsustus jne) pikkus 3 minutit.

Ostu-müügi protsessides tarbijatel tekkivate probleemide dünaamika kajastame võrdlevalt 2 eelneva aastaga.

	1999	2000	2001
Tooted	742	841	1152
Eluase	548	625	697
Teenused	459	396	515
Energia	292	311	346
Õigus	311	272	269
Toiduained	57	68	140
Raha	42	73	51
Tervishoid	18	15	33
Keskkond	11	13	9
Muud	152	137	124



Jooniselt on näha, et järelepärimised oma õiguste osas vähenevad. Samal ajal pöördumiste arv kõige suuremates pöördumisvaldkondades näitab tõusutendentsi. Oluliseks üldistatud pöördumiste suurenemise põhjuseks tuleb pidada asjaolu, et tarbijad ei ole müüdavate toodete ja teenuste kvaliteediga rahul. Ka tarbijate pretensioonide lahendamise kvaliteet ei rahulda tarbijaid. Üha rohkem on pöördumisi seetõttu, et pretensioonide lahendamisel müüja keeldub seadusesätteid järgimast.

Madalam oodatust on kvaliteeditaseme tõus teenindussfääris, kus võiks töötada ca 70% töövõimelisest elanikkonnast. Üks tõsisemaid probleeme on vahetute müüjate õigusetus ja oskamatus tarbijate probleeme iseseisvalt lahendada, vaatamata sellele, et kaupluse töö üldeeskirja punkt 12 kohustab kaupluse omanikku komplekteerima kauplust tööks vajaliku ettevalmistusega personaliga. Teretulnud samal ajal on aga fakt, et möödunud aasta viimases kvartalis pöördus nõuandla poole teabe saamiseks 25 müüjat.

Toodete pretensioonidest ca 1/3 moodustavad jalatsite ostjate mured. Tundub, et selles valdkonnas peaks tõhusamalt tegeldama pretensioonide ennetamise ja võibolla ka tüüplahenduste klassifitseerimisega.

Eluaseme valdkonnas tekitavad tõsiseid probleeme suhtlemisvead ühistutes ja teravnend võitlus turu pärast majavalitsuste järeltulijate ning ühistööl põhinevate demokraatlike formeeringute vahel.

Kõige probleemideküllasema pöördumiste valdkonna moodustavad universaalteenused (välja arvatud AS Eesti Gaasi teenused – ainult 2 mittetõsist pöördumist). Nii veevarustuse, soojusenergia jaotamise kui ka tekitatud elektrienergia jaotamise probleemidest ei saa me enne jagu, kui pole finantseeritud konkreetseid uuringuid ühistutes, kus võimekad inimesed eesotsas. Meil on vaja konkreetseid uurimustulemusi, et aru saada meie elamute tehnosüsteemide omadustest. Ilma praktilistele tulemustele tuginemata, ei saa välja pakkuda vajalikke täiendusi õigusaktidesse. Karikatuursem näide seondub veejaotusega. Kõik teavad, et veearvesti on täiesti kõlbulik kasutamiseks kui viga keskmise veejoo puhul on $\pm 2\%$ ja

nõrga veejoa puhul $\pm 5\%$. Ka siis, kui elamu kõigis korterites on veearvestid, jaotatakse veevahe kõigi korterite vahel ilusti ära. Kuid, kui kasvõi üks inimene pole pannud veearvestit sokuatatakse kõigile kuuluv veevahe "õigusaktide" alusel selle õnnetu kaela.

EL Phare twinning projekti raames 2001.a. korraldatud seminaridest kutsuti osalema osavõtjaid väljaspoolt Tarbijakaitseametit

1. 15.-16. Jaanuar 2001 Turujärelevalvealane seminar "Turujärelevalve Euroopa Liidus - Rootsi ja Kreeka kogemused" I

- Kaupmeeste Liit (1)
- Keskkriminaalpolitsei (1)
- Majandusministeerium (2)
- Põllumajandusministeerium (2)
- Taimetoodangu Inspeksioon (1)
- Tarbijakaitse Liit (2)
- Tehnilise Järelevalve Inspeksioon (1)
- Tallinna Tehnikaülikool (1)
- Tartu Ülikool (1)
- Tervisekaitseinspeksioon (1)
- Tolliamet (1)
- Veterinaar- ja toiduamet (1)

2. 6.-7. märts 2001 Turujärelevalvealane seminar "Turujärelevalve Euroopa Liidus - Rootsi ja Kreeka kogemused" II

- Energiaturuinspeksioon (1)
- Majandusministeerium (4)
- Põllumajandusministeerium (1)
- Sideamet (1)
- Sotsiaalministeerium (1)
- Taimetoodangu Inspeksioon (2)
- Tarbijakaitse Liit (2)
- Tehnilise Järelevalve Inspeksioon (1)
- Tervisekaitseinspeksioon (2)
- Tolliamet (1)
- Veterinaar- ja toiduamet (1)

3. 6.juuni 2001 seminar "Patsiendikaitse Euroopa Liidus ja Eestis"

- Arstide Liit (1)
- Haigekassa (1)
- Majandusministeerium (2)
- Patsientide Esindusühing (7)
- Patsiendikeskus Radix (1)
- Sotsiaalministeerium (2)
- Tarbijakaitse Liit (4)
- Õdede Ühing (1)

4. 25.-26. oktoober 2001 seminar "Paremad viisid tarbija probleemidele ja kaebustele lahenduse leidmiseks"

- Tarbijakaitse Liit (23)
- Kohalike omavalitsuste esindajad (4)

5. 29.-30. novembev 2001 seminar "Isikliku eelarve koostamine ja laenu tagasimaksmise võimalused"

- Hansapank AS (2)
- Eesti Pangaliit (1)
- Sotsiaalministeerium (2)

Soome Tarbijakaitseamet

Turismiseaduse parema rakendamise eesmärgil tutvus Tarbijakaitseamet 13. märtsil Soome kolleegide sellealase tegevusega. Selle tulemusena esitas Tarbijakaitseamet majandusministeeriumile ettepanekud turismiseaduse täiendamiseks ja muutmiseks. Need ettepanekud on leidnud väljundi majandusministeeriumi poolt koostatud turismiseaduse muutmise eelnõus.

13. Kokkuvõte Tarbijakaitseameti tööst 2001. aastal

Tegevus toetub tööplaanidele, mille koostamisel on võetud aluseks õigusaktid, EL Amsterdami leping, lepingute ja lepinguväliste kohustuste seadusega harmoneeritavad tarbijakaitsele eurodirektiivid, Tarbijakaitseameti põhimäärus ning Eesti ja Rootsi vahelise Twinning-covenant nr ES99/IB/OT-02 sätted.

Turujärelevalve korraldamine

Turujärelevalvet korraldatakse tööplaanide ning tarbijate avalduste alusel. Jälgitakse tarbijakaitse-, toote ohutuse, kemikaali-, toidu-, alkoholi-, tubaka-, reklaami-, aiandustoodete ja turismiseaduse ning nende alusel kehtestatud alamaktide täitmist. Sel aastal on turujärelevalve prioriteetideks turismiseaduse ning aiandussaaduste seaduse rakendamine.

Lisaks Tarbijakaitseametile on eespool nimetatud õigusaktidega pandud turujärelevalve kohustused ka teistele järelevalveasutustele, kuid mitte alati ei ole erinevate asutuste tegevuse ulatus selgelt piiritletud. Sel juhul on õigusakti tulemusliku rakendamise eesmärgil nende asutustega sõlmitud koostöökokkulepped tööjaotuse ja vastastikuse regulaarse teabe vahetamise osas (vt koostöö).

Regulaarselt hinnatakse turu olukorda ohtlike kaupade, vedelkütuste kvaliteedi, ohtlike kemikaalide, pakendatud tarbekeemia ja kosmeetikatoodete märgistuse, ehitusmaterjalide ja -toodete teabega varustamise, kauba müügi üldnõuete, toiduainete säilitustingimuste ja realiseerimisaegade jälgimise, külmutatud toidu käitlemise ja märgistamise osas. Teiste kaupade ja teenuste järelevalvet korraldatakse perioodiliselt ning vajaduse tekkimisel.

Kokku kontrolliti 3476 ettevõtet ning koostati 4039 akti. Rikkumisega ettevõtteid avastati 2348. Trahviti 867 ettevõtet summas 808 830 krooni. Sellele lisanduvad alkoholi- ja tubakaseaduse rikkumise eest kohtu poolt määratud trahvid summas 1 157 705 krooni. Ettekirjutus määrati 199 ettevõttele.

Aiandustooded. Aiandustoodete seaduse alusel kontrolliti pakendatud ja pakendamata puu- ja köögivilju 452 korral, rikkumisi avastati 265 juhul. Sageli pole müügikohas vajalikku teavet ning pakendatud toodete müügil eksitakse märgistusnõuete vastu.

Toit. Suurima mahuga on toiduseadusest ja selle rakendusaktidest tulenev järelevalve. Toidu koostist, säilitamistingimusi ja teabele esitatud nõuete täitmist kontrolliti 2098 ettevõttes (sh 1910 jae-, 81 hulgi- ja 107 toitlustusettevõttes). Enim rikuti toidu teabele esitatavaid nõudeid. Importtoidu müügi pakendite märgistusest keskmiselt 27% ei vastanud nõuetele. Seda ei ole vähe, kuid võrreldes möödunud aastaga on olukord parem. Põhiliseks puuduseks on tõlke mittevastavus originaalile. Kiirestiriknevate toidukaupade säilitamist kontrolliti 1224 ettevõttes, rikkumisi avastati 566 juhul (46%). Külmutatud toidu säilitamise ja märgistamise erinõudeid kontrolliti 699 ettevõttes ning märgistamise rikkumisi avastati 161, säilitamistingimuste rikkumist 182 ja realiseerimise tähtaegade ületamist 107 korral. Toidu

kvaliteeti testiti 141 korral, rikkumisi avastati 63 juhul (45%). Seireprogrammi raames võeti värsketest puu- ja köögiviljadest 119 proovi taimekaitsevahendite jääkide määramiseks.

Tarbijate teadlikkus toidu müügi pakendite märgistuse osas on suurenenud ning sellest tingituna esitatakse nende poolt rohkem pretensioone märgistuse mittevastavuse korral.

Alkohoolsed joogid ning tubakas ja tubakatooted. Seaduste rikkumise eest karistati ametis ettevalmistatud materjalidele toetudes kohtu poolt 41 korral, neist 6 juhul arutas asja ringkonnakohtus ja kahel korral vaidlustas õiguserikkuja otsuse Riigikohtus. Trahve määrati 1157705 krooni. Kohtu otsuse alusel erikonfiskeeriti 385 liitrit alkoholi ja 2601 pakki sigarette. Koos politseiga viidi läbi 3 kontrollreidi. Võltsitud või ebaseaduslikku alkoholi ja sigarette avastati müügil kaheksas maakonnas.

Amet korraldas viies politseiprefektuuris ebaseadusliku ja võltsitud alkoholi ning tubakatoodete alase koolituse. Järjest vähem kauplusi riskib müüa ebaseaduslikku alkoholi ja tubakatooteid ning seega kandub nende müük korteritesse ja taludesse.

Vedelkütused. Autokütuse kvaliteedi kohta esitasid tarbijad 107 kirjalikku avaldust. Vedelkütuse kvaliteedi määramiseks on võetud 134 tanklast 158 proovi, rikkumisi avastati 112 juhul. Nõuetele mittevastava kütuse müügi peatamiseks tehti 2 ettekirjutust. Kütuse müügi tegelevatele ettevõtetele määrati trahve 244830 krooni. Koos Energiaturu Inspeksiooniga viidi läbi 6 kontrollreidi.

Tööstuskaubad. Rõivaste ja muude tekstiilitoodete, jalatsite, kosmeetikatoodete, tarbekeemia märgistamist, mänguasjade ohutusnõudeid jm kontrolliti 2136 ettevõttes. Rikkumisi avastati 1143 juhul (sh põhiliselt kosmeetikatoodete, keemiakaupade, rõivaste ja tekstiilitoodete märgistuse ja eestikeelse teabega seotud asjad).

Teenindustevõtted. Kontrolliti 409 korral, rikkumisi avastati 165 juhul.

Reklaamialane tegevus. Järelevalvet iseloomustab eelmise aastaga võrreldes töömahu oluline suurenemine. Menetluses olnud või olevate asjade arv ületab möödunud aasta rikkumiste mahu enam kui 2,5 korda. Kokku menetleti 48 asja, millele kohaldati 26 ettekirjutust, 18 märgukirja ja 2 asja saadeti kohtusse.

Turism. Turismiseadus jõustus täielikult k.a 01. juulil. Kontrolliti 60 ettevõtet ning rikkujatele koostati 22 ettekirjutust. Ühel juhul anti firma ettekirjutuse täitmata jätmise pärast kohtusse ning teda karistati 50000 kroonise trahviga.

Tarbijapretensioonid. Tarbijad esitasid 1571 avaldust (sh 774 kaubanduse ja 797 teenuste kohta). Tööstuskaupadest enim pretensioone esitati jalatsite, autokütuse, kodutehnika ja telefonide kohta. Toidukaupadest liha ja lihasaaduste ning piima ja piimatoodete kohta. Teenustest esitati kõige rohkem avaldusi kommunaalteenuste, elektriarvete, turismi-, ehitus- ja telefoniteenuste kohta. Viimasel ajal suurenevad liisinglepingutega seotud pretensioonid.

Turujärelevalve tõhustamine. Twinning projekti raames korraldati kaks seminari turujärelevalvega seotud töötajate oskuste tõstmiseks. Rootsi ja Kreeka kogemustele toetudes koostas Tarbijakaitseamet soovitusel turujärelevalve institutsioonide vahelise koostöö ja infovahetuse parandamiseks. Soovitusel esitati majandusministeeriumi Twinning projekti järelevalve komiteele.

Sama projektiga korraldati seminar patsiendikaitse valdkonnas ning koolitus vabatahtlike tarbijaorganisatsioonide ja kohalike omavalitsuste tarbijakaitseametnikele.

Avalikud suhted ja tarbijapoliitika

Nõustamine. Infotelefonil nõustati eesti ja vene keeles 7873 tarbijat. Telefoni teel saadi 394 kaebust, millised edastati lahendamiseks järelevalveosakonnale. Infotelefonile tulnud

kõnedest tehakse valikuliselt ettepanekud Interneti kodulehekülje küsimuste-vastuste rubriigi täiendamiseks. Ajavahemikul märtsist maini korraldati kõikides maakondades teabepäevad tarbija õiguste ja infoteegi TarKa tutvustamiseks ning tarbijate ja äripoole nõustamiseks.

Järelevalve osakonna poolt nõustati telefoni teel 6937 tarbijat. Kokku nõustati 14810 tarbijat. Vastuvõtul käis 2458 inimest.

Viimastel aastatel on oluliselt kasvanud nõustamise maht. Samas on kirjalike kaebuste arv vähenenud.

Koostati infotelefoni teenuse standard.

Internet. Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud Interneti kodulehe (sisaldab õigusaktide andmebaasi ning väga erinevat tarbijateavet) pidamine ja pidev täiendamine. Kümne kuuga lisati rida uusi linke: TRAPEX (infovahetuse süsteem ohtlikest toidu- ja tööstuskaupadest), teabenõude ja kaebuste elektroonilised vormid, tarbijauuring, soovituslikud juhendid ettevõtjatele. Õigusaktide andmebaasi uue versiooni väljatöötamine, kujundamine, ülespanemine ning Balti Õpingute Instituudi õigusaktide andmebaasi otselinkide tegemine.

Koostati Interneti kodulehekülje teenuse standardi eelnõu.

Infoteek. TarKa kataloogide pidamine ja täiendamine. Aprillis ja juunis uuendati 8 erinevat kataloogi: pangateenused, kosmeetika, rõivad ja jalatsid, vaba aja ja spordivahendid, tarbekeemia, piimatooted ja toidurasvad, vaba aja elektroonika, elektrilised kodumasinad.

Tarbijatele suunatud infomaterjalid. Koostati ning jaotati neli bukletti (sh 2 eestikeelset: mänguasjade ohutus, ameti üldtutvustus ning 2 venekeelset: kuidas osta kaupu, kuidas osta teenuseid). Oktoobris korraldas amet voldikute otsepostituse ca 30000 tarbijale Eesti Päevalehe ja ajakirjade Kodukiri ning Pere ja Kodu vahel.

Tarbijakoolitus. Jätakuvalt osaleti Põhjamaade Ministrite Nõukogu tarbijakoolitusprojektis. Selle raames on kavas välja töötada ühtne koolitusprogramm Balti riikide üldhariduskoolidele.

Õpetajatele korraldati seminar-workshop teemal "Teadliku tarbija kujundamine ja tarbijakaitse õpetamise võimalused koolides". Twinning projekti abil valmistati ette kooliõpilastele suunatud tarbijakaitsealase võistluse "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult" korraldamine. Algselt oli kavas seda projekti alustada kuni 5 kooliga, kuid asja vastu ilmutati oodatust suuremat huvi ning võistlustel osales 17 kooli.

Koostati ja jaotati õpetajale mõeldud käsiraamat "Saame hakkama tervislikult ja säästlikult".

Twinning projektiga kavandatud tegevused on toimunud plaanipäraselt ja projekti läbiviimisel olulisi takistusi ei esine. Projekti abil korraldati õpetajatele ka kaks täiendkoolitust.

Ametiväline suhtekorraldus, sh koostöö meediaga. Päevaprobleemide pidev analüüs koos järelevalveosakonnaga ja vastava info edastamine 36 pressiteate jm viisil.

Interneti koduleheküljel saab pressiteateid lugeda ka inglise ja vene keeles. Lisaks igapäevase meediamonitooringu koostamine ning vastava info edastamine teistele ametnikele. Meediapoliitika väljatöötamine, meediakampaania hanke jm dokumentide ettevalmistamine.

Twinning projekti raames ameti infostrateegia väljatöötamine. Selle alusel koostati ametile vajalik juhend "Avalike suhete korraldamine tarbijakaitseametis".

Ametisisesel suhtekorraldusel on oluline roll ajalehel "Ameti Teavitaja", mis ilmub regulaarselt üks kord kuus. Valmistati ette tarbija õigusi tutvustava reklaamikampaania hange, mis kuulutati Eesti Phare esinduse poolt välja 19.oktoobril. Hindamine toimus 05. novembril ning selle tulemusena peaks hiljemalt 2002. aasta aprillis avalikkuse ette jõudma tarbijaõigusi tutvustav reklaamikampaania.

Intranet. Pidevalt täiendatava ametisise kodulehe pidamine. Intraneti kujunduse uuendamine ning uute teemade lisamine: kontrollija ABC, TRAPEX, meediapoliitika jne. Sisaldab ametnikele tööks vajalikku abimaterjali.

IT – alased projektid. Tarbijakaitseameti infosüsteemi arendamisega seotud tegevused kulgesid plaanipäraselt.

K.a maikuust on kõikidele maakonnatalitustele loodud Interneti ühendus ja meiliaadress. Majandusministeeriumi nõunik L. Mahlapuu teostas 28.mail ametis IT siseauditi ning aruandes toodi välja, et ameti üldine arendustegevus, sh informaatikaga seonduv, on ministeeriumi haldusalaga võrreldes silmatorkavalt hästi korraldatud. IT siseauditi tulemusel koostati ameti poolt dokumendi eelnõu “ Tarbijakaitseameti infosüsteem. IT strateegia, andmeturve ja standardid”.

Twinning projektiga moodustati ameti infosüsteemi arendamiseks töögrupp, kelle ülesandeks on võrrelda meie IT süsteemi Rootsi Konsumentverketi omaga ning meie süsteemi järkjärguline muutmine. Eesmärgiks on Tarbijakaitseameti poolt avalikkusele pakutavate teenuste arvu suurendamine ning efektiivse andmevahetuse tagamine maakonnatalituste ja keskameti vahel.

Kõigi ametnike töökohad on seisuga 01.november 2001.a varustatud arvutitega.

Seadusandlus ja liitumine Euroopa Liiduga

Turismiseaduse parema rakendamise eesmärgil tutvus Tarbijakaitseamet Soome kolleegide sellealase tegevusega. Selle tulemusena esitas Tarbijakaitseamet majandusministeeriumile ettepanekud turismiseaduse täiendamiseks ja muutmiseks. Need ettepanekud on leidnud väljundi majandusministeeriumi poolt koostatud turismiseaduse muutmise eelnõus. Praegu osaletakse majandusministeeriumi töögruppides uue tarbijakaitseaduse ja kaubandustegevuse seaduse eelnõude väljatöötamisel.

EL liitumisläbirääkimiste tarbija- ja tervisekaitse töögrupi dokumentatsioon on meie osas koostatud ja tähtaegselt esitatud majandus- ja välisministeeriumile.

Toiduohutuse tagamisega seotud tegevuse kohta on amet esitanud tähtaegselt materjalid põllumajandusministeeriumile. Nende alusel kontrolliti 15.-19.oktoobrini Brüsseli komisjoni poolt ameti tööd selles valdkonnas. Esialgsetele tulemustele toetudes jäädi sellega rahule.

Koostöö

Tarbijakaitse Liit. Liidu praegune juhtkond ei ole tänavu olnud koostööaldis ning seetõttu on Tarbijakaitseamet arendanud otsest koostööd liidu liikmesorganisatsioonidega (Tallinn, Tartu, Jõgeva).

Tarbijakaitse nõukogu. Korraldati kaks koosolekut. Kinnitati nõukogu uus põhikiri.

Tururegulaatorid ja monopoolsed ettevõtted. Tarbija majandushuvide kaitseks ning universaalteenuste osutamise tingimuste osas on amet aktiivselt suhelnud nii tururegulaatorite (Energiaturu Inspeksioon, Sideamet) kui ka turgu valitsevate monopoolsete ettevõtetega. Positiivselt tuleb märkida nende ettevõtete (Eesti Telefon, Tallinna Soojus, Eesti Gaas, Eesti Energia) initsiatiivi vastastikuse konstruktiivse dialoogi arendamiseks. See näitab, et monopoolsed ettevõtted on teatud määral juba huvitatud ameti arvamusest, kuid praktikas ei soovita sellega eriti arvestada.

Abiprojektid. 2001. aastal jätkas kaheaastane EL Phare Twinning projekt, mille eesmärgiks on tõhustada Tarbijakaitseameti kui turujärelevalve institutsiooni tegevust ning täiustada tarbijate koolitamisele ja teavitamisele suunatud tegevust.

Hollandi abiprojekt ei käivitunud tingituna Hollandi poolsest viivitusest. Projekt eesmärgiks oli käivitada Tarbijakaebuste Komiteede moodustamine (komisjon koosneks ettevõtjate ja tarbijate esindajatest ning sõltumatust kohtunikust). Aruande kirjutamise hetkeks puudub Hollandist tagasiside. Projekt käivitamine oli plaanitud Hollandi poolse nõustamise ja finantseerimise baasil.

Suurbritannia ja Norraga on projekti taotlused koostööks tarbijakaitse valdkonnas nende riikide poolt heaks kiidetud, algavad loodetavasti 2002. aastal.

Soome ja Taaniga on projekti taotlused esitamisaasis. Nimetatud projektide käivitamine tõstab Tarbijakaitseameti haldussuutlikkust.