

2005 aasta aanne



- EL TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUSE TÖÖTAJAD 2005. AASTAL
- EMPLOYEES OF THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA IN 2005



Kristina Vaksmaa-Tammaru
Juhataja/Director



Kerstin Vissor
Jurist/Lawyer



Tiiu Luks
Peaspetsialist/Advisor



■ EL TARBIJA NÕUSTAMIS- KESKUSE LOOMINE

Tarbija õiguste kaitse ning heaolu edendamine on üks EL põhiväärtustest. Selleks, et tarbijad tunneksid end teistes liikmesriikides ooste sooritades sama kindlalt kui koduriigis, on loodud spetsiaalsed Euroopa tarbijakaitsekeskused. Keskuste üheks eesmärgiks on viia tarbijateni sõnum, et hoolimata sellest, millises liikmesriigist ooste sooritada, on tarbijate õigused samaväärselt tagatud, sest EL õigusest tulenevalt on kehtestatud miinimumnõuded kõikide liikmesriikide seadusandluses.

2005. aastal loodi spetsiaalsed Euroopa tarbijakaitsekeskused paljudesse uutesse liikmesriikidesse, sealhulgas ka Eestisse. Tarbijakaitseameti juures alustas eraldi osakonnana tööd EL tarbija nõustamiskeskus (European Consumer Centre of Estonia). Keskus kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ooste korral. Keskuse tegevust finantseerivad Tarbijakaitseamet ja Euroopa Komisjon.

Liikmesriikides asuvad keskused moodustavad koostöövõrgustiku European Consumer Centres' Network (ECC-Net). Võrgustikku kuuluvate keskuste omavaheline koostöö ja teabevahetus aitab kaasa tarbijate paremale kaitsele ning probleemide kiiremale lahendamisele. Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon, soodustades seeläbi tarbijatele siseturu võimaluste aktiivset kasutamist.

■ ESTABLISHMENT OF THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA

Protecting consumer rights and promoting their well-being is one of the basic values of the European Union (EU). Special European Consumer Centres have been set up to allow the consumers to feel as safe as in their home country when making purchases in any of the Member States. The main purpose of the centres is to inform consumers that their rights are equally protected everywhere – regardless of which Member State they make their purchases in – as minimum requirements guaranteed by EU law have been adopted and laid down by all the Member States in their respective legislation.

In 2005, special European Consumer Centres were established in several new Member States, including Estonia. The European Consumer Centre of Estonia began its work as an independent department of the Consumer Protection Board of Estonia. The Centre protects consumer rights related to cross-border purchases. The Consumer Protection Board of Estonia and the European Commission fund the activities of the Centre.

Centres of different Member States have formed a co-operation network, known as the European Consumer Centres' Network (ECC-Net). Co-operation and information exchange between the centres involved in the network contribute to the better protection of consumers and the more speedy resolution of disputes. The activities of the network are co-ordinated by the European Commission, therefore facilitating the active utilisation of opportunities offered by the internal market to consumers.

■ EL TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUSE PEAMISED ÜLESANDED:

- levitada teavet tarbija õiguste kohta Euroopa Liidus,
- nõustada ja abistada tarbijaid seoses ülepiiriliste ostudega,
- lahendada ülepiiriliste ostudega seotud kaebusi,
- vahendada ülepiiriliste ostudega seotud kaebusi asjaomastele kohtuvälistele institutsioonidele (ADR – Alternative Dispute Resolution body) üle kogu Euroopa Liidu.

■ EL TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUSE AVAMINE

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus avati ametlikult 26. aprillil 2005. aastal Tarbijakaitseametis toimunud pressikonverentsiga.

Pressikonverents kujunes edukaks ning nõustamiskeskuse avamist kajastati viies erinevas telekanalis (ETV, Kanal 2, TV 3, PBK ja STV), samuti külastas nõustamiskeskust Läti telekanal LNT.

■ MAIN FUNCTIONS OF THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA:

- the distribution of information concerning consumer rights in the European Union,
- advising and assisting consumers with cross-border purchases,
- assisting consumers with a cross-border complaints and disputes,
- mediation of disputes involving cross-border purchases to the appropriate Alternative Dispute Resolution body (ADR) in Estonia or elsewhere in the European Union.

■ OPENING OF THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA

The European Consumer Centre of Estonia was officially opened on 26th April 2005, with a press conference that took place at the Consumer Protection Board.

The press conference was a success and the official opening received coverage on five different TV channels (ETV, Kanal 2, TV 3, PBK and STV); The Latvian TV channel LNT was also present.



■ TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse üheks ülesandeks on tarbijate teavitamine tarbijaõigustest ja -kohustustest Euroopa Liidus. Tarbijate teadlikkuse tõstmine ning ülepiiriliste ostudega seotud teabe levitamine aitab omakorda kaasa sellele, et tarbijate õiguste rikkumised väheneksid ning siseturg paremini toimiks.

■ INFOVOLDIKUD

2005. aastal andis EL tarbija nõustamiskeskus välja kaks teabevoldikut. Esimene voldik annab kõigile huvilistele ülevaate EL tarbija nõustamiskeskuse tegevustest ning ECC-võrgustikust. Teine voldik, "Shopping in Estonia", on heaks juhiseks Eestit külastavatele tarbijatele, sest annab teavet ja näpunäiteid Eestist ostude sooritamiseks.

Voldikuid jagati 2005. aastal mitme Eesti linna turismiinfokeskustes, Tallinna sadamas, kõikides Tarbijakaitseameti maakonnatalitustes ning teistes sageli külastatavates kohtades.



■ REKLAAMIKAMPAANIA

Nõustamiskeskust ja selle tegevusi reklaamiti 2005. aastal spetsiaalse reklaambänneri abil ka Delfi Interneti-portaalis. Reklaamikampaaniat võib pidada edukaks, sest keskust tutvustaval ruudureklaamil klikiti nädala jooksul 4161 korda. Seega külastas reklaambänneri vahendusel keskuse kodulehte www.consumer.ee ühenädalase kampaania jooksul vähemalt 4161 külastajat.



■ CONSUMER INFORMATION

One of the main tasks of the European Consumer Centre of Estonia is to inform consumers of their rights and obligations within the European Union. Increasing consumer awareness and distributing information regarding cross-border purchases will contribute to reducing consumer rights violations and improving the operation of the internal market.

■ INFORMATIVE LEAFLETS

In 2005, the European Consumer Centre of Estonia published two informative leaflets. The first leaflet gave all interested parties an overview of the functions of the European Consumer Centre of Estonia and the ECC-Net. The other leaflet – "Shopping in Estonia" – provides good guidelines and tips on making purchases in Estonia.

During 2005, the leaflets were distributed from Tourist Information Centres in several towns throughout Estonia, as well as at the Port of Tallinn, all regional offices of the Estonian Consumer Protection Board, and other locations often frequented by consumers.

■ ADVERTISING CAMPAIGN

The Consumer Centre and its functions were also promoted in 2005 through the usage of a special banner on the *Delfi* Internet portal. The campaign can be seen as successful as 4161 'hits' were recorded on the advertisement introducing the Centre; therefore, at least 4161 guests used the banner to visit the Centre's website at www.consumer.ee during the one-week campaign.



■ SUHTED MEEDIAGA

Erinevad uuringud näitavad, et kõige meelsamini saavad tarbijad tarbijakaitsealast teavet meedia vahendusel. Seega on oluline kajastada meedias tarbija õigusi käsitlevaid teemasid ning anda teada võimalusest ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes EL tarbija nõustamiskeskusest abi saada. Tarbija õiguste kajastamine meedias aitab kaasa nii tarbijate kui ka ettevõtjate teadlikkuse suurenemisele ja ennetab erinevate tarbijaprobleemide tekkimist. Nõustamiskeskusel õnnestus 2005. aastal korduvalt ületada uudistekünnis nii rääkivas kui ka kirjutavas meedias.



■ MEDIA RELATIONS

Various surveys have shown that consumers are most willing to get information on consumer protection issues through the media. Therefore, it's important to cover issues dealing with consumer rights in the media, informing them of the availability of assistance from the European Consumer Centre of Estonia when questions relating to cross-border purchases arise. Media coverage of consumer rights contributes to an increased awareness among consumers and entrepreneurs, therefore preventing consumer complications. The European Consumer Centre of Estonia successfully reached the news threshold in both the spoken and written media.

■ INTERNETI-LEHEKÜLG

EL tarbija nõustamiskeskusele loodi 2005. aastal eraldi kodulehekülg www.consumer.ee, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele. Kodulehekülg pakub teavet nii eesti, inglise kui ka vene keeles.

Kodulehekülje külastajad moodustavad kaks erinevat sihtrühma:

- Eesti- ja venekeelsel leheküljel saavad Eestis elavad tarbijad teavet nii EL tarbija nõustamiskeskuse ja ECC-Net'i võrgustiku kohta kui ka tarbija õigustest Euroopa Liidus sisseoste tehes ning reisides.
- Inglisekeelne lehekülg on suunatud teiste riikide tarbijatele ning annab teavet tarbija õiguste kohta Eestis, sealhulgas ka tarbijakaitsealastest seadusandlustest.

■ INTERNET WEBSITE

Since 2005, the European Consumer Centre of Estonia has had its own website at www.consumer.ee, which mostly focuses on information related to cross-border purchases. The website offers information in Estonian, English and Russian.

Visitors to the website can be divided into two different target groups:

- The website in Estonian and Russian provides consumers living in Estonia with information about both the European Consumer Centre of Estonia and the ECC-Network, as well as consumer rights relating to travelling and making purchases in the European Union.
- The website in English is mostly intended for consumers of other countries and provides information about consumer rights in Estonia, which includes an overview of Estonian legislation on consumer protection.



www.consumer.ee

ÜLEPIIRILISED TARBIJAKAEBUSED

Arvestades, et 2005. aastal oli tegemist keskuse esimese tegevusaastaga, ei ole 2005. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebuste arv kuigi suur – kokku 46 piiriülest kaebust, millest 37 leidis 2005. aasta jooksul lahenduse.

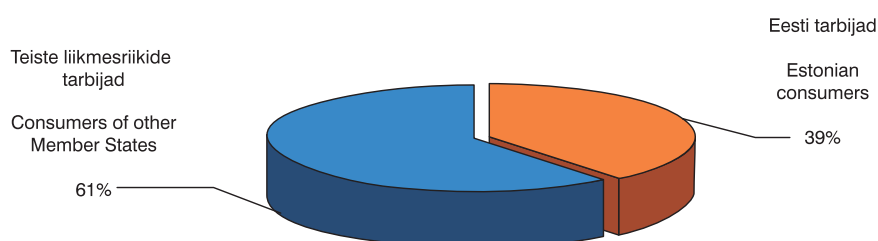
Kaebusi laekus nii Eesti kui ka teiste liikmesriikide tarbijatelt.

CROSS-BORDER CONSUMER COMPLAINTS

Considering the fact that 2005 was the inaugural year for the European Consumer Centre of Estonia, the number of complaints received – in total, 46 cross-border complaints, 37 of which were settled in 2005 – was not very big.

Complaints were received from both Estonian consumers and consumers of other EU member states.

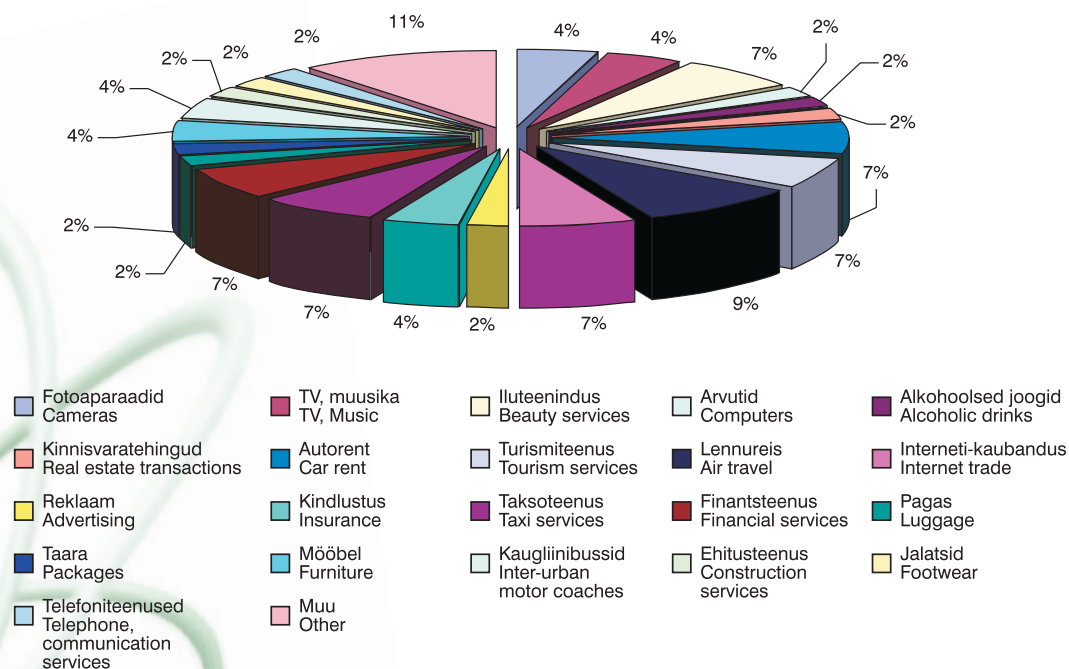
2005. aastal esitatud kaebuste jagunemine
Division of Complaints filed in 2005



Esimesel tegevusaastal probleemseid kauba- või teenusegrupe Eestis või teistes liikmesriikides sooritatud ostudega seoses välja ei kujunenud, esitatud kaebused puudutasid väga erinevaid oste.

The emergence of certain problematic groups of goods or services relating to purchases made in Estonia or other EU member states was not evident during the first year; complaints pertaining to very different forms of purchases were received.

Kaebused toote- ja teenuseliigiti
Complaints by Product and Service Type.



■ NÄITED EDUKALT LAHENDATUD ÜLEPIIRILISTEST KAEBUSTEST:

- EL tarbija nõustamiskeskusesse pöördus Eesti tarbija, kes palus abi Saksamaal tegutseva autorendifirmaga tekkinud vaidluse lahendamisel. Nimelt broneeris tarbija endale Interneti vahendusel rendiauto, mille ta sai kätte Müncheneri lennuväljalt. Broneeringu käigus lepiti kokku ka teenuse hinnas – 3017 krooni. Mõned nädalad hiljem avastas tarbija, et tema krediitkaardilt, millega ta Saksamaal rendiauto kättesaamisel maksis, on maha võetud 4356 krooni, seega 1339 krooni rohkem, kui broneerimisel kokku lepiti. Paraku autorendifirma ja tarbija omavahel kokkulepet ei saavutanud, sest ettevõtte ei tunnistanud oma viga. EL tarbija nõustamiskeskus vahendas probleemi Saksamaa kolleegidele (ECC Kiel), kes hakkasid kauplejaga edasi suhtlema. Avaldus lahenes lõpuks tarbija jaoks positiivselt ning kaupleja tunnistas oma eksimust, et oli tarbijalt nõusolekut küsimata müünud talle koos autorendiga ka lisakindlustuse, mida tarbija tegelikult ei soovinud. Liigselt võetud raha kanti tarbijale arvele tagasi.
- Saksamaa tarbija sõitis Eestit külastades taksoga ning maksis ühel juhul sama vahemaa eest (lennujaam–hotell) 160 krooni ning teisel juhul (hotell–lennujaam) 63 krooni. Tarbija leidis, et esimesel korral võttis sama kaubamärgi all sõitev taksojuht temalt liiga palju raha. Tarbija ise taksofirmaga kokkuleppele ei saanud ning pöördus abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Tarbija soovis, et taksofirma oma eksimust tunnistaks ning et temalt liigselt võetud raha annetataks heategevuseks, näiteks laste toetuseks. Läbiviidud menetluse tulemusel tunnistas taksofirma oma viga ning kinkis tarbijalt liigselt võetud summa ühele Eesti lasteaiale.
- Eesti tarbija veetis puhkust Kreeta saarel ning rentis kohalikest autorendifirmast sõiduauto. Lepingu sõlmimisel palus tarbija sõiduautole ka kindlustust, mis kataks kõikvõimalikud kindlustusjuhtumid. Lepingus tehti märge “special full insurance” kasti. Tarbija allkirjastas lepingu seda hoolikalt läbi lugemata, jäädes uskuma kaupleja sõnu. Rendiperioodi jooksul toimus tarbijal sõiduautoga liiklusõnnetus. Kaupleja väitis, et autoõnnetuses oli süüdi tarbija, sest ta rikkus liikluseeskirju ning peab seetõttu hüvitama kõik autole tekitatud kahjud. Tarbija ei olnud sellega nõus, kuna enda arvates ei rikkunud ta liikluseeskirju. Pärast reisesindajaga konsulteerimist otsustas tarbija siiski tasuda kauplejale ühe osa kahjusummast ning teise osa hiljem Eestisse jõudes. Eestisse jõudes ning juhtunu üle järele mõeldes otsustas tarbija kauplejale ülejäänud osa kahjusummast mitte tasuda ning soovis tagasi saa-

■ SUCCESS STORIES:

- An Estonian consumer approached the European Consumer Centre of Estonia to seek assistance in settling a dispute with a car rent company operating in Germany. The consumer had booked a rented car on the Internet, which was delivered to Munich Airport. The price of the service was also agreed upon via Internet – 3,017 EEK. Some weeks later, the consumer discovered that the amount of 4,356 EEK – exceeding the originally established amount by 1,339 EEK – had been charged to his credit card, which he had used to pay for the service upon receiving the rental car in Germany. Unfortunately, the consumer and the car rental company failed to come to an understanding as the company would not admit to having made a mistake. The European Consumer Centre of Estonia forwarded the problem to their German colleagues in Kiel (ECC Kiel), who took over the matter from there. The final settlement was in the consumer’s favour. The car rental company admitted making the mistake of selling the consumer additional insurance (which the consumer had not wanted) without his consent. The consumer was reimbursed the amount overcharged.
- A German consumer used taxi services when visiting Estonia and was first charged 160 EEK and secondly 63 EEK for taking the same route (hotel to airport and airport to hotel). The consumer decided that the driver had overcharged him on the first occasion. After the consumer failed to reach a settlement with the taxi company, he turned to the European Consumer Centre of Estonia for assistance. The consumer wanted the taxi driver to admit his mistake and donate the overcharged amount to a charity – a children’s charity, for example. At the proceedings, the driver admitted his mistake and the overcharged amount was donated to an Estonian kindergarten!
- While on holiday in Crete, an Estonian consumer rented a vehicle from a local car rental company. Upon the conclusion of the contract, the consumer asked for full insurance covering all insurable risks. A box marked ‘special full insurance’ was ticked in the contract. The consumer signed the contract without reading it carefully, taking the service provider by word. The consumer got into a traffic accident during the rental period. The service provider said that the consumer was to blame as he violated the traffic regulations and therefore was required to compensate to the amount of the cost of the damage caused to the vehicle. The consumer did not agree, as he was certain that he had not violated any traffic regulations. After having consulted with a representative of the travel agency, the consum-

da ka juba maksud summat. Kaupleja sellega ei nõustunud. Tegemist oli väga keerulise vaidlusega, sest tagantjärele oli väga raske tõendada, kas tarbija rikkus või ei rikkunud liikluseeskirju. Abi saamiseks pöördus tarbija EL tarbija nõustamiskeskuse poole. EL tarbija nõustamiskeskus edastas tarbija kaebuse Kreeka kolleegidele (ECC Kreeka), kes hakkasid kauplejaga edasi suhtlema. Avaldus lahenes lõpuks tarbija jaoks positiivselt – lepitusmenetluse tulemusel oli kaupleja nõus loobuma teise osa kahjusumma sisse nõudmisest ning ka kõikidest edasistest pretensioonidest tarbija suhtes.

er decided to pay the trader one part of the compensation amount immediately and the other part after returning to Estonia. Having re-evaluated the events upon his return to Estonia, he decided not to pay the trader the outstanding amount, and he also requested that he receive a refund of the payment initially made. The trader did not agree. The dispute was very complicated as it was very difficult to prove later whether the consumer did or did not violate the traffic regulations. The consumer turned to the European Consumer Centre of Estonia for assistance. The European Consumer Centre of Estonia forwarded the consumer's complaint to their Greek colleagues (ECC Greece) who continued with the proceedings. The case was closed with a settlement in the consumer's favour. As a result of a procedure, the trader agreed to drop the claim for the outstanding compensation amount and any further claims addressed against the consumer.

■ TARBIJATE NÕUSTAMINE

■ ADVISING CONSUMERS

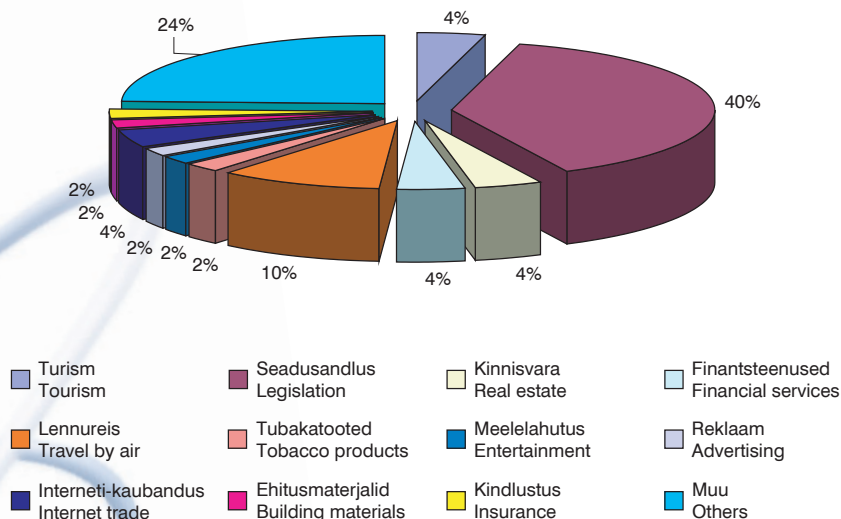
■ PIIRIÜLESED JÄRELEPÄRINGUD

■ CROSS-BORDER INQUIRIES

2005. aastal esitati kokku 49 kirjalikku järelepäringut. Ülepiirilisi tarbijakaitsega seotud küsimusi esitasid nii kohalikud tarbijad ja ettevõtjad kui ka teiste riikide tarbijad, ettevõtjad ja tarbijakaitsekeskused. Küsimusi esitati tarbija õiguste ja müüjate kohustuste kohta erinevates valdkondades.

In 2005, 49 written inquiries were made. Local consumers and entrepreneurs, as well as entrepreneurs, consumers and consumer centres of other countries asked questions concerning cross-border consumer protection. The questions dealt with different issues relating to consumer rights and traders' obligations in different spheres.

Laekunud järelepäringute teemad
Topics of Inquiries Received



■ TARBIJATE NÕUSTAMINE TELEFONI TEEL

Tarbijaid nõustati pidevalt piiriüleste ostudega seotud küsimustes ka telefoni teel. Peamiselt olid tarbijate pöördumised seotud toote ja teenuse kvaliteediga ning pretensiooni esitamise õigusega. Põhiliseks küsimuseks oli, millised on tarbija õigused kaebuse esitamisel ja kuidas tuleks käituda, esitades kaebusi teise riigi kauplejale. Keskuse poole pöördus ka ettevõtjaid, kes tundsid huvi oma kohustuste vastu teises riigis elava tarbija ees, kellel on Eestist ostetud kaubal kasutamise käigus ilmnunud puudused.

■ ECC-VÕRGUSTIKUSISENE KOOSTÖÖ

Üheks EL tarbija nõustamiskeskuse eesmärgiks on aktiivne osalemine ECC-võrgustiku tegevustes, sealhulgas erinevates koostööprojektides. Võrgustikku kuuluvate keskuste omavaheline koostöö ja teabevahetus aitab kaasa tarbijate paremale kaitsesele ning probleemide kiiremale lahendamisele.

Võrgustiku liikmed kohtuvad igal aastal Brüsselis neljal korralisel koosolekul, mida juhib Euroopa Komisjon.

2005. aastal osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad järgmistel võrgustikusisestel üritustel:

- Mais 2005 osales EL tarbija nõustamiskeskus Stockholmis Rootsi tarbijakaitsekeskuses Konsument Europa Balti mere riikide vahelisel kohtuvälisele tarbijakaebuste lahendamisele pühendatud seminaril. Seminaril tutvustasid Rootsi, Soome, Taani, Eesti, Leedu, Poola ning Saksamaa tarbijakaitsekeskuste esindajad kohtuväliseid tarbijakaebuste lahendamise võimalusi ning andsid ülevaate vastavate institutsioonide (Alternative Dispute Resolution Body – ADR) tegevustest Balti mere regiooni riikides. Seminaril arutati ka võimalusi teha tarbijakaitsekeskuste vahelist koostööd, eesmärgiga muuta kohtuvälised kaebuste lahendamise süsteemid erinevate riikide tarbijatele kergesti ligipääsetavaks. Seminaril valminud kokkuvõte on kättesaadav ka EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehel www.consumer.ee.

■ ADVISING CONSUMERS BY PHONE

Often the advice on matters relating to cross-border purchases was given over the phone. The consumers were mostly concerned with the quality of products and services and their right to come forward with claims. The Centre was mostly asked about advice for filing a complaint and how one should proceed when filing a complaint against a trader of another country. The Centre was also approached by entrepreneurs interested in determining their obligations to consumers living in other countries, who had found defects in goods purchased from Estonia.

■ CO-OPERATION WITHIN THE ECC-NETWORK

Active participation in the activities of the ECC-Net, including the various co-operation projects, is one of the main purposes of the European Consumer Centre of Estonia. Co-operation and information exchange between the centres participating in the network will contribute to the better protection of consumers and the more speedy resolution of disputes.

Each year, the members of the network have the opportunity of coming together at four regular meetings, which take place in Brussels and are managed by the European Commission.

In 2005, representatives of the European Consumer Centre of Estonia participated in the following events organised within the framework of the network:

- In May 2005, the European Consumer Centre of Estonia participated in a workshop on Alternative Dispute Resolution for the Baltic Sea countries that took place in the Swedish European Consumer Centre (Konsument Europa) in Stockholm. The Swedish, Finnish, Danish, Estonia, Lithuanian, Polish and German representatives introduced different options for the out-of-court settlement of consumer complaints, providing an overview of the work done by the relevant institutions – Alternative Dispute Resolution Bodies (ADR) – in the countries of the Baltic Sea region. Alternatives were also discussed for greater co-operation between the European Consumer Centres with the purpose of making the systems for the out-of-court settlement of disputes more accessible to consumers of different countries. A summary of the workshop and the issues discussed is available at the website of the European Consumer Centre of Estonia at www.consumer.ee.

- Mais 2005 toimus õppesõit Kieli tarbijakaitsekeskusesse (ECC Kiel). Õppesõidust võttis osa kogu EL tarbija nõustamiskeskuse kollektiiv ning see oli esimene võimalus näha ja kogeda, kuidas töötavad teised, juba suurte kogemustega võrgustiku keskused.

- In May 2005, a study visit to ECC Kiel took place. All the employees of the European Consumer Centre of Estonia participated in the tour. This gave the Estonian participants their first opportunity to see and experience the work done by other centres of the network, which already have much experience in this field.



Kieli tarbijakaitsekeskuses, vasakult: ECC Kiel direktor Bernd Krieger, EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja Kristina Vaksmaa ja jurist Kerstin Vissor
At ECC Kiel, from the left: Director of ECC Kiel, Mr. Bernd Krieger, Director of the ECC Estonia, Mrs. Kristina Vaksmaa, and lawyer, Ms. Kerstin Vissor

- Novembris 2005 toimus Hispaanias, Kanaari saartel Maspalomases ECC-võrgustiku koostööpäev (Co-operation Day). Koostööpäeval arutati erinevaid võrgustikusiseid küsimusi, eesmärgiga muuta keskuste töö efektiivsemaks ning arendada keskustevahelist koostööd.

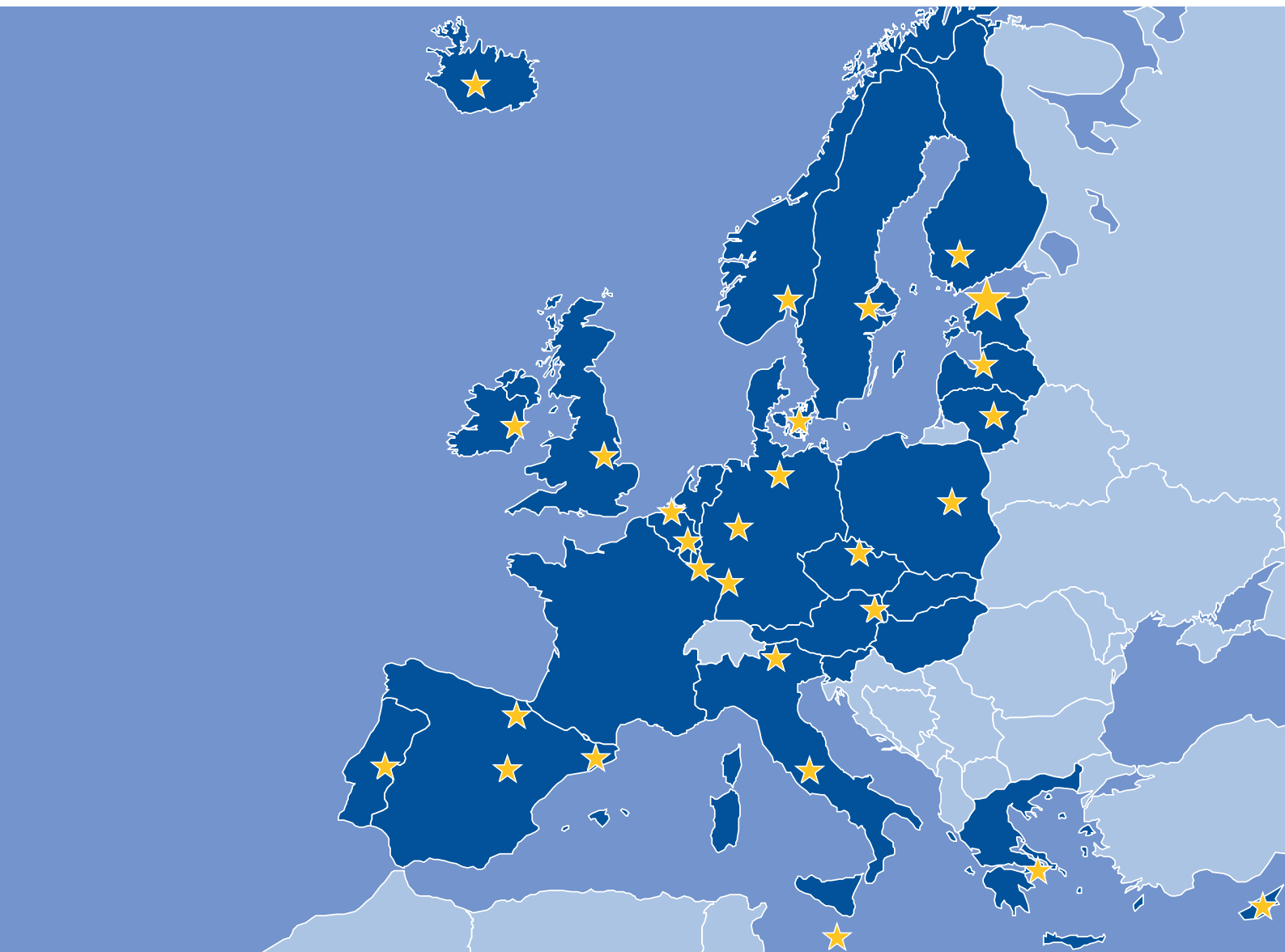
- In November 2005, a Co-operation Day of the ECC-Net took place in Maspalomas, Canary Islands. Different issues relating to the network were discussed at the event with the purpose of making the work of the centres more efficient while promoting co-operation between the Centres.



ECC võrgustiku koostööpäev 2005
ECC-Net Co-operation Day 2005

- Detsembris 2005 toimus Riias sealse Euroopa tarbijakaitsekeskuse ECC Latvia ametlik avamistsereemoonia, kuhu olid kutsutud ka EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad.

- In December 2005, the official opening ceremony of the ECC Latvia took place; an invitation was also sent to the representatives of the European Consumer Centre of Estonia.



EL tarbija nõustamiskeskus
Kiriku 4, 15071 Tallinn, EESTI
Telefon 620 1708,
646 0123
E-post consumer@consumer.ee
www.consumer.ee



Trükise väljaandmist toetavad Euroopa Komisjon ja Tarbijakaitseamet. Euroopa Komisjon ei vastuta materjali sisu eest.

European Consumer Centre of Estonia
Kiriku 4, 15071 Tallinn, ESTONIA
Phone +372 620 1708,
+372 646 0123
E-mail consumer@consumer.ee
www.consumer.ee



The publication of this material is financed by the European Commission and the Consumer Protection Board of Estonia. The European Commission is not responsible for the contents of this material.