

Eessõna

Alates 2005. aastast tegutseb Tarbijakaitseameti koosseisus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus, mille eesmärgiks on nõustada tarbijaid nende õigustest sooritades oste Euroopa Liidus ning samuti aidata tarbijaid piiriüleste ostudega seotud probleemide korral. Keskus kuulub üleeuroopalisse koostöövõrgustikku European Consumer Centres' Network (ECC-Net), mis koondab endasse samalaadsed keskused igas EL liikmesriigis, lisaks Norras ja Islandil. Keskuste tegevust koordineerib ning kaasfinantseerib Euroopa Komisjon ning võrgustiku tegevuse eesmärgiks on tõsta tarbijate kindlustunnet Euroopa Liidu siseturu võimaluste kasutamisel.

2008. aasta oli Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse jaoks neljas tegevusaasta. Sarnaselt varasematele aastatele on jätkuvalt näidanud tõusutrendi keskusesse laekunud pöördumiste arv nii telefoninõustamiste, kirjalike infopäringute kui ka kaebuste näol. Seega võib järeldada, et teadlikkus keskuse olemasolust ning tegevusest tõuseb üha enam, samuti nagu kasvab teistest liikmeriikidest sooritatud ostude arv.

Vaadates tagasi eelmisse aastasse, on hea meel tõdeda, et mitmed tarbijaprobleemid leidsid keskuse abiga lahenduse. Samuti anti välja erinevaid infomaterjale tarbijaõigustest, et viia tarbijateni teavet erinevates valdkondades tekkida võivate probleemide ennetamisel kui ka abi saamisel.

Üheks märkimisväärsemale tegevuseks 2008. aastal võib pidada Internetikaubandust puudutava üleriigilise kampaania läbiviimist, mille eesmärgiks oli kutsuda tarbijaid üles olema Internetis oste sooritades tähelepanelikud ning teadlikud oma õigustest. Antud kampaania leidis laialdast kõlapinda erinevate huvigruppide hulgas, mistõttu võib pidada seda igati õnnestunuks ning oma eesmärgi täitnuks.

Käesolev aastaraamat annab ülevaate Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse eelmise aasta tähtsamatest tegevustest. Loodame, et igaüks leiab endale siit huvitavat lugemist.

Head lugemist!

EL tarbija nõustamiskeskus

Introduction

The European Consumer Centre of Estonia has been operating at the Consumer Protection Board since 2005. The goal of the Centre is to advise consumers about their rights regarding purchases made in the European Union and to aid consumers in resolving any problems that may arise with cross-border purchases. The European Consumer Centre of Estonia is a member of the European Consumer Centre's Network (ECC-Net), joining similar centres in every EU Member State, Norway and Iceland. The activities of such centres are co-ordinated and co-financed by the European Commission, and the goal of the network is to enhance consumer safety and confidence when making the most of the opportunities offered by the European Union internal market.

2008 represented the fourth year of business for the European Consumer Centre of Estonia. As was the trend in previous years, this year the number of correspondence made with the centre, either over the phone, written information requests or complaints, continued to increase. Therefore, one may conclude that the awareness of the presence of the centre and its activities is increasing, as is the volume of purchases made from other Member States.

Looking back over the previous year, it is good to see that several consumer problems were settled with the Centre's assistance. Various information materials on consumer rights were published, which were designed to provide consumers with information to aid in both anticipating and settling a number of issues, sometimes encountered in different spheres.

The organisation of a national Internet trade campaign, which encouraged consumers to be attentive and aware of their rights when making purchases on the Internet, could be particularly singled-out as one of the most significant activities in 2008. The campaign received a variety of feedback from different interest groups; overall, the campaign proved successful and met its objectives.

This yearbook will provide an overview of the most important activities of the European Consumer Centre of Estonia from last year. We hope that everyone will find something interesting here to read.

Enjoy reading!

European Consumer Centre of Estonia

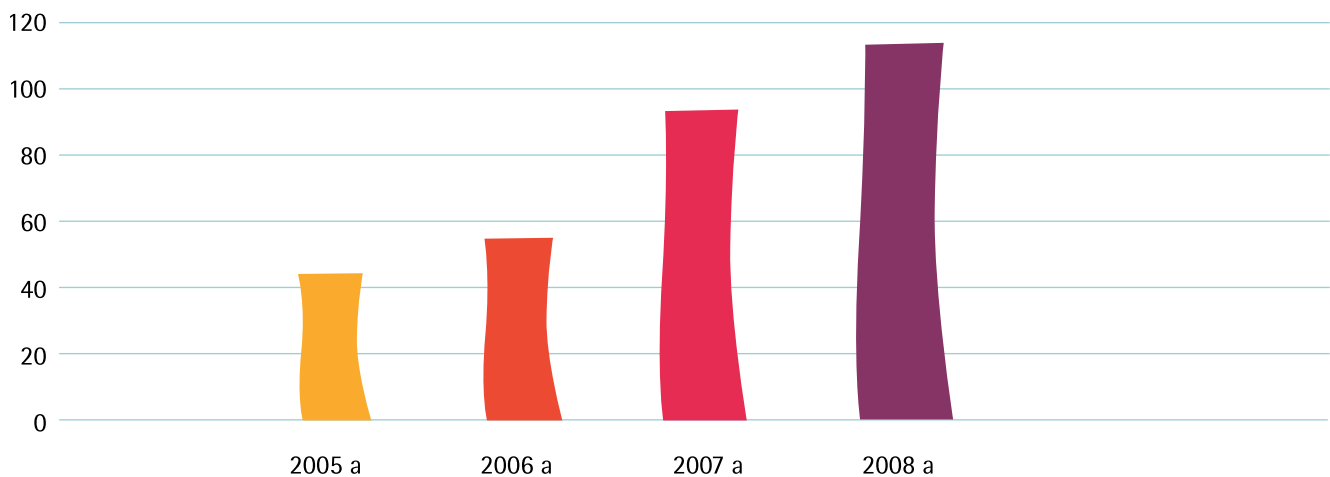
Piiriülesed kaebused

2008. aastal menetles EL tarbija nõustamiskeskus 114 piiriülest kaebust, mis on ligikaudu 25% enam võrreldes 2007. aastaga. Seega võib jätkuvalt väita, et tarbijate piiriülene ostlemine üha kasvab ning teave EL tarbija nõustamiskeskusest ja seeläbi kogu ECC-Net võrgustikust jõuab aina rohkem tarbijaini.

Cross-border complaints

In 2008, a total of 114 cross-border complaints were handled by the European Consumer Centre of Estonia, representing an increase of approximately 25% on the respective amount in 2007. Therefore, this indicates that the importance of cross-border purchases is increasing as well as the awareness of the European Consumer Centre of Estonia; consequently, the ECC-Network is reaching more and more consumers every year.

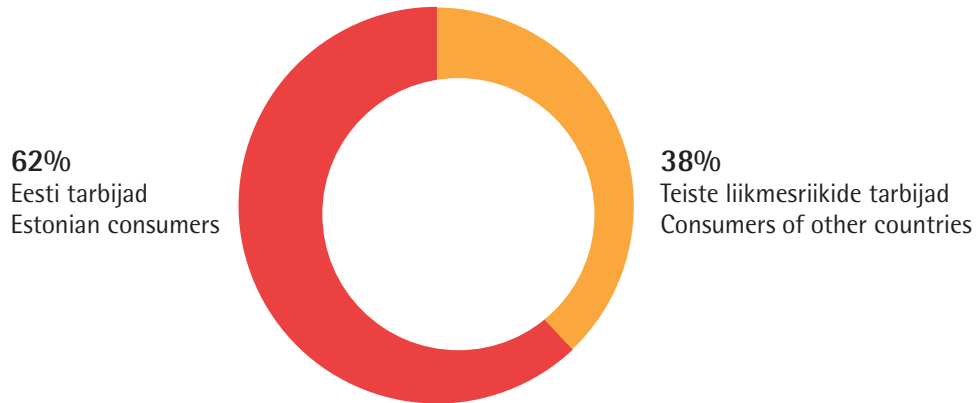
Kaebuste arv aastate lõikes
Number of complaints during past years



Kokku pöördus 2008. aastal EL-i tarbija nõustamiskeskuse poole kaebusega 71 Eesti tarbijat (sh Eestis resideerunud välismaalased jt) ning 43 kaebust esitati teiste riikide tarbijate poolt otse või teiste ECC-keskuste vahendusel, puudutades seega Eesti kauplemise tegevust. Eesti kauplemise tegevuse peale laekus enim kaebusi Soome tarbijatelt (19), Läti tarbijatelt (5) ning Leedu tarbijatelt (5). Lisaks laekus kaebusi ka Rootsi, Taani, Saksamaa, Inglismaa, Iirimaa ja teiste liikmesriikide tarbijatelt. Eeltoodust võib järeldada, et enim sooritatakse ülepiirilisi oste jätkuvalt naaberriikidest. Eesti tarbijad esitasid kaebusi väga erinevate EL liikmesriikide kauplemise tegevuse kohta, millest enim laekus kaebusi Läti, Inglismaa ja Saksamaa ettevõtjate vastu, jagunedes vastavalt 14, 13 ja 12 kaebust. Kuid laekus kaebusi ka Prantsusmaa (7), Soome (6), Hispaania (5) ning mitmete teiste liikmesriikide kauplemise tegevuse kohta.

In total, 71 Estonian consumers (incl. foreigners residing in Estonia, etc.) filed a complaint with the Centre in 2008; 43 complaints were filed by consumers of other countries either directly or via other ECC-Net centres, in relation to the business of Estonian traders. The largest numbers of complaints, concerning the activities of Estonian traders, were filed by Finnish consumers (19), Latvian consumers (5) and Lithuanian consumers (5). Complaints were also filed by Swedish, Danish, German, English, and Irish citizens as well as by consumers of other Member States. The information, provided above, allows us to conclude that as before, cross-border purchases are mostly made from neighbouring countries. Estonian consumers filed complaints against the activities of traders from very different EU Member States; the largest number of complaints concerned the activities of Latvian, English and German entrepreneurs, respectively 14, 13 and 12 complaints. However, complaints were also filed with regard to the activities of French (7); Finnish (6), and Spanish (5) traders as well as traders of some other Member States.

Kaebuste jagunemine tarbijate lõikes Distribution of complaints



Laekunud kaebustest leidis aasta jooksul lahenduse 104 kaebust ning 10 kaebuse menetlus jätkus 2009. aastal. Enamus lõpetamata kaebustest olid esitatud Eesti tarbijate poolt mõne teise liikmesriigi kaupleja tegevuse kohta, mistõttu ei sõltu menetluse kiirus EL tarbija nõustamiskeskuse tegevusest.

Kaebuste puhul on üheks problemaatilisemaks valdkonnaks jätkuvalt Internetikaubandus – sellesisulised kaebused moodustasid kaebuste koguarvust ca. 30% ning enamuses oli tegemist Eesti tarbijate kaebustega teiste riikide e-kauplejate tegevuse kohta. Peamiseks probleemiks Internetis ostlemisel on see, et tarbijad, olles sooritanud tellimuse ning tasunud kogu ostusumma koheselt, pole tellitud kaupa kätte saanud. Lisaks oli tarbijatel probleeme lepingust taganemisõiguse rakendamise, osaliselt kättetoimetamata toodetega, segadusega kauba eest tasumisel jms. EL tarbija nõustamiskeskuse abiga lahenes 38% laekunud Internetikaubandusega seotud kaebustest tarbija jaoks positiivselt. 11 kaebuse puhul oli ilmne, et tarbija on langenud Internetipettuse ohvriks, mistõttu oli EL tarbija nõustamiskeskus sunnitud need kaebused lõpetama kui tarbija jaoks negatiivse lahenduse leidnud ning soovitava tarbijail abi saamiseks pöörduda politsei poole. Ülejäänud sellesisuliste kaebuste puhul on menetlus pooleli või lõpetatud muudel põhjustel (nt. tarbija loobus nõudest, ei esitanud vajalikke lisadokumente vms).

Samuti võib laekunud kaebuste põhjal väita, et endiselt esineb tarbijatel palju probleeme seoses lendude hilinemiste ja tühistamiste kui ka pagasiga. Nii moodustasid märkimisväärse osa kogu aasta vältel laekunud kaebustest juhtumid, mis puudutasid lendude hilinemisi ja tühistamisi ning seeläbi reisijatele ebamugavuste ja probleemide tekitamist. Seoses

104 of the received complaints were settled over the year whereas the hearing of 10 complaints was continued into 2009. The majority of the unsettled complaints were filed by Estonian consumers, concerned the activities of traders of other Member States; therefore, the speed of the proceeding is not depending on the actions of the European Consumer Centre of Estonia.

Based on the complaints concerning cross-border purchases, the most problematic sphere continues to be E-commerce, which serves as the grounds for the filing of approximately 30% of the total number of complaints last year, the majority concerning the activities of E-traders of other countries. The majority of the complaints, concerning E-commerce, describe situations in which goods are being ordered and paid for in advance yet the ordered goods are never delivered. The consumers also had problems with exercising their rights to withdraw from contracts, products only delivered in part, confusions regarding the payment for goods, etc. 38% of the complaints filed with regard to E-commerce found a positive settlement with the assistance of the European Consumer Centre of Estonia. With 11 complaints, it was quite obvious that a consumer had fallen victim to Internet fraud. Therefore, the European Consumer Centre of Estonia was forced to close these complaints as cases that ended with a negative outcome for the consumers concerned, instead recommending the consumers to contact police for assistance. The processing of the other complaints of the same nature is in process or has been closed for other reasons (e.g. a consumer dropped the complaint, did not supply the required additional documents, etc.).

The filed complaints also allow us to conclude that consumers still have many problems related to delayed and cancelled flights

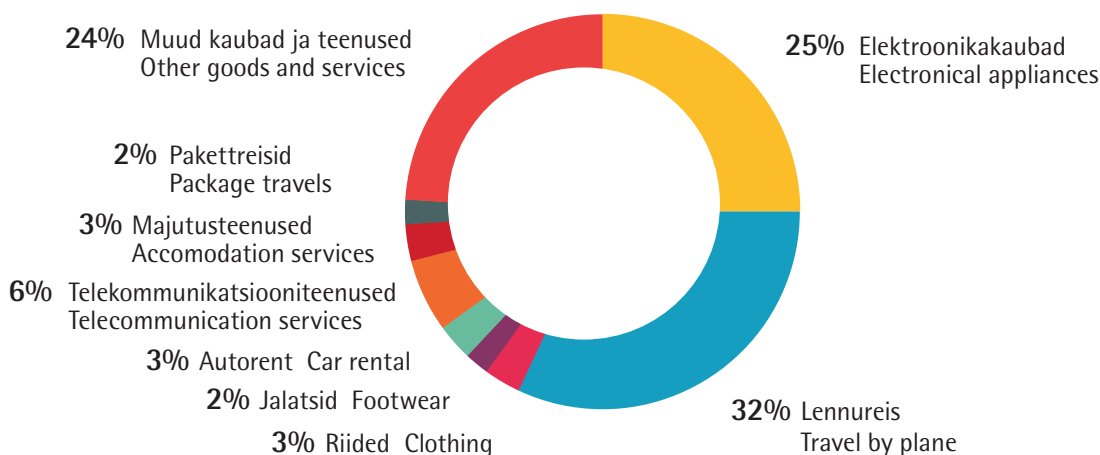
lennureisijärgselt hilinevad, kadumaläinud või rikutud pagasiga seotud probleemidega otsisid tarbijad EL tarbija nõustamiskeskuselt 2008. aastal abi 13 korral.

2008. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebustest ei läinud ükski kaebus edasimenetlemisele Tarbijakaebuste komisjoni. Selle põhjuseks võib paljuski pidada asjaolu, et 43-st teise riigi tarbija poolt esitatud kaebusest leidsid EL tarbija nõustamiskeskuse poolt läbiviidud menetluse tulemusel tarbija jaoks positiivse lahenduse 14 kaebust, ülejäänud 24 juhul oli tegemist alusetute kaebustega (5) või pädevusest väljuvate kaebustega (19). 2 kaebuse puhul tarbija loobus nõudest eelmenetluse käigus, 1 kaebuse puhul rikkumist ei tuvastatud ning 2 kaebuse puhul, kus kaupleja keeldus tarbija nõuet tunnistamast, pakuti tarbijale kaebuse edastamise võimalust Tarbijakaebuste komisjoni, kuid vastavat sooviavaldust tarbijatelt siiani laekunud ei ole. Küll aga leidis Tarbijakaebuste komisjonis 2008. aastal lahenduse üks EL tarbija nõustamiskeskusesse 2007. aastal laekunud Soome tarbija kaebus Eesti ehitusettevõtja vastu, mis hõlmas nii halba tööde kvaliteeti kui ka osaliselt tegemata töid ning see juhtum leidis Tarbijakaebuste komisjonis tarbija jaoks positiivse lahenduse.

and the handling of luggage. A remarkable number of complaints received during the year concerned either delayed or cancelled flights, which caused inconveniences and problems to consumers. Consumers contacted the European Consumer Centre of Estonia 13 times in 2008 to seek assistance regarding luggage delayed, lost or damaged during flights.

None of the complaints that were filed with the European Consumer Centre of Estonia in 2008 were referred for further processing to the Consumer Complaints Committee (ADR). This is largely attributable to the fact that 14 complaints, filed by consumers of other countries, were settled positively for the consumers during the proceedings conducted by the European Consumer Centre of Estonia, while some of the remaining complaints were groundless (5 complaints) or not within the competence to settle (19). In the case of 2 complaints, the consumers dropped his/her claim during the handling, no violations were identified in the case of 1 complaint, while in the case of 2 complaints, involving a trader not recognising the consumer's complaint, the consumer was advised to refer the complaint to the Consumer Complaints Committee, but the consumers concerned never filed their complaints. However, a complaint, filed with the European Consumer Centre of Estonia in 2007 by a Finnish consumer, concerning Estonian building company's poor work quality and certain unfinished works, was settled by the Consumer Complaints Committee in 2008, with the outcome being positive for the consumer.

Kaebused toote- ja teenuseliigiti Complaints by product and service type



Näiteid piiriülestest kaebustest

Eesti tarbija versus Suurbritannia lennuettevõtja

Tarbija broneeris lennu suundadele San Francisco-Chicago-Manchester-London, makstes lennupiletite eest kokku £421.50. Lennusuunale Chicago-Manchester valis ta reisiklassiks Premium Economy, teised suunad olid Economy reisiklassis. Tarbija valis reisiklassi Premium Economy eesmärgiga end korralikult lennu ajal välja puhata, kuna Chicago-Manchester lennusuuna puhul oli tegemist pika ja hilisel ajal toimuva lennuga.

Kahjuks aga ei läinud kõik plaanipäraselt. Esimene lend suunal San Francisco-Chicago (lendu opereeris Ameerika Ühendriikide lennuettevõtja) hilines sedavõrd, et tarbija ei jõudnud järgmisele lennule (Chicago-Manchester).

Tarbija proovis kohapeal olukorra lahendamiseks kontakteeruda Suurbritannia lennuettevõtjaga, kes pidi opereerima lendu Chicago-Manchester, kuid see ebaõnnestus. Edasi pöördus ta Chicago lennujaama töötajate poole uurimaks, mis võimalused on tal sihtkohta Londonisse jõudmiseks. Saadud informatsiooni kohaselt pidi järgmine lend otse Londonisse väljuma paari tunni pärast.

Tarbija avaldaski soovi asenduslennuks saada viimatimainitud lend, kuid lennuettevõtja sõnade kohaselt olid antud lennul reisiklassi Economy kohad juba hõivatud. Tarbija pandi ootejärjekorda lootuses, et äkki mõni koht vabaneb. Eelnevalt lennujaama töötajalt saadud teabe kohaselt oli reisiklassis Business Cabin veel vabu kohti. Tarbijat seepärast lennuettevõtja vastus ei rahuldanud ja ta palus, et tal võimaldataks lennata Business Cabin reisiklassis, kus oli veel vabu kohti. Lennuettevõtja keeldus sellest põhjendusega, et tarbijal oli ostetud pilet reisiklassis Premium Economy, mida kahjuks antud lennul ei ole ning mis ei võrdsustu ka Business Cabin reisiklassiga. Tarbija hinnangul vastas Business Cabin reisiklass siiski kvaliteedi poolest reisiklassile Premium Economy. Lennuettevõtja tarbijaga ei nõustunud ja pakkus ainsa võimalusena kohta vabanenud reisiklassis Economy. Et jõuda siiski soovitud sihtkohta, oli tarbija sunnitud minema pakutud lennule madalamas reisiklassis.

Koju jõudes kontakteerus tarbija koheselt talle piletid müünud lennuettevõtjaga, kellelt saadud vastus teda aga ei rahuldanud, mistõttu pöördus ta oma kaebusega EL tarbija nõustamis-keskuse poole. Tarbija nõudeks oli tagasi saada 75% kogu lennupiletite maksumusest, mis tegi kokku £316.13. Tarbija tugines oma nõudes Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse nr. 261/2004 artikli 10 lõike 2 punktile c, mille kohaselt maksab lennuvedaja seitsme päeva jooksul tagasi 75%

Some samples of cross-border complaints handled

Estonian consumer versus air carrier from the UK

A consumer booked a flight: San Francisco-Chicago-Manchester-London, paying the total amount of £421.50 for the plane tickets. He chose Premium Economy as the travel class for the Chicago-Manchester flight, the other flights being booked in Economy travel class. The consumer chose Premium Economy class with the intention to have a good rest during the flight, as the connecting Chicago-Manchester flight was a long overnight flight.

Unfortunately, everything didn't work out as planned. The first flight, San Francisco-Chicago (the flight was operated by a United States air carrier) was delayed to the extent that the consumer never made the connecting flight (Chicago-Manchester).

The consumer tried to solve the situation on the spot, by contacting the UK air carrier that operated the Chicago-Manchester flight, but without success. He then contacted the staff of Chicago airport to learn what the opportunities for getting to his destination of London were. According to the information provided, the next flight to London was expected to leave in a couple of hours.

The consumer expressed his wish to use the mentioned flight to reach his destination, but according to the air carrier the seats in Economy class of the flight were already occupied. The consumer was put on a waiting list, hoping that some of the seats would remain unoccupied. According to the information provided by the airport staff, the flight still had some vacancies in Business Cabin travel class. Therefore, the consumer was not happy with the air carrier's answer and he asked to be given a seat in a Business Cabin class, where there were vacancies. The air carrier refused, stating that the consumer had bought a ticket for Premium Economy travel class, which was not available on the given flight and was also not equal to Business Cabin travel class. However, according to the consumer, the Business Cabin travel class has a quality comparable to the Premium Economy travel class. The operator did not agree with the consumer and offered him a vacant seat in Economy class on the flight concerned. The consumer was forced to take the flight in lower travel class to reach the desired destination.

Once home, the consumer immediately contacted the air carrier, which sold him the tickets but was not satisfied with the answer he was given; therefore, he filed a complaint with the European Consumer Centre of Estonia. The consumer requested 75% refund of the total price of the tickets, amounting

piletihinnast juhul, kui tegutsev lennuettevõtja paigutab reisija madalamasse klassi, kui esialgselt ostetud piletiga ette oli nähtud.

Menetluse käigus edastas EL tarbija nõustamiskeskus tarbija kaebuse EL tarbija nõustamiskeskusele Inglismaal, kelle ülesandeks oli probleemi lahendamiseks kontakteeruda lennuettevõtjaga. Lennuvedajalt saadud vastuse kohaselt pakkus lennufirma omapoolse lahendusena maksta tarbijale hüvitist summas £154. Erinevalt tarbija soovist saada tagasi 75% kogu piletite hinnast, nõustus lennuvedaja tagasi maksma 75% lennusuuna Chicago-Manchester maksumusest, mis oli lennuvedaja sõnul £54. Lisaks maksis lennuvedaja ebamugavuste korvamiseks tarbijale kompensatsiooniks £100.

Lennuettevõtja seisukoht antud loos oli, et tarbija lennureisi puhul oli tegemist mitmest erinevast lennust koosneva reisiga, mille kogumaksumus oli £421.50, kuid lennusuuna Chicago-Manchester maksumus oli £72.00, mistõttu ei ole lennuettevõtjal kohustust hüvitada 75% kogu lennureisi maksumusest.

EL tarbija nõustamiskeskus pidas lennuettevõtja pakkumist mõistlikuks ja õiguspäraseks, kuid tarbija antud vastusega ei nõustunud ning leidis, et tal on õigus tagasi saada 75% kogu lennupiletite maksumusest.

EL tarbija nõustamiskeskuse hinnangul ei selgu eelnimetatud määruse artiklist 10 üheselt, et seaduseandja on mõelnud viidatud sätte all 75% tagasimaksmist kogu lennureisi lepingulisest piletihinnast. Seega ei saa üheselt väita, et lennuettevõtja on kohustatud reisija paigutamisel madalamasse hinnaklassi maksma reisijale tagasi 75% kogu lennureisi maksumusest. On mõistlik eeldada, et lennuettevõtjal tekib tagasimaksmise kohustus siiski ainult selle lennusuuna reisiklassi hinnast, mille puhul reisiklassi alandati.

Nimetatud seisukohta on toetanud ka Euroopa Komisjon EÜ määrusele nr. 261/2004 antud selgitustes, mille kohaselt arvestatakse reisiklassi alandamise hüvitamisel lennureisi koosnemisel mitmetest lennusuundadest ainult selle lennusuuna piletihinna maksumust, mille puhul reisiklassi alandamine toimus.

Tuginedes vaidluse keerukusele, tegi EL tarbija nõustamiskeskus tarbijale ettepaneku kaebus edastada läbivaatamiseks määruse nr. 261/2004 järgsesse Inglismaa rakendusametisse The Civil Aviation Authority, millega tarbija ka nõustus. EL tarbija nõustamiskeskus edastas Inglismaa EL tarbija nõustamiskeskuse vahendusel kaebuse antud ametiasutusse ning lõpetas täiendava pädevuse puudumise tõttu omalt poolt menetluse.

to £316.13. The consumer based his claim on Article 10 (2) c) of the European Parliament and Council regulation no. 261/2004, stating that 75 % of the price of the ticket must be refunded if an operating air carrier places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased.

During the proceedings, the complaint was communicated to the European Consumer Centre of the UK by the European Consumer Centre of Estonia, who then contacted the air carrier to solve the problem. According to the answer given by the air carrier, the amount of the compensation offered by the air carrier to the consumer amounted to £154. Not considering the consumer's request for a refund amounting to 75% of the total price of the ticket, the air carrier consented to reimburse 75% of the total price of the ticket on the Chicago-Manchester route, being £54, according to the air carrier. In addition, the air carrier was willing to pay £100 to the consumer as compensation for the inconvenience.

The air carrier concluded that in the given case the consumer's flight consisted of several different flights, the total price of the journey being £421.50, but the price for the Chicago-Manchester flight was £72.00; therefore, the air carrier had no obligation whatsoever to reimburse 75% of the total price of the flight tickets.

The European Consumer Centre considered the air carrier's offer reasonable and lawful; however, the consumer did not accept the suggested solution and considered that he was entitled to 75% of the total value of the plane tickets.

According to the opinion of the European Consumer Centre of Estonia, it is not indicated in the given provision of Article 10, whether the legislator had 75% of the total contractual ticket price in mind. Therefore, it is quite impossible to say, unanimously, whether the air carrier is required to reimburse the passenger 75% of the total ticket price, when placing the passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, or the reimbursement is only applicable to the flight spent in a lower class.

The aforementioned opinion has also been supported by the European Commission in comments given to Regulation no. 261/2004, which states that in the case of a air travel consisting of several flights, only the price of the ticket for the flight where the passenger was placed in a lower class shall serve as the bases for reimbursement.

As the dispute was complicated, the European Consumer Centre advised to refer the consumer's complaint to the UK national enforcement body, the Civil Aviation Authority, for further processing, as specified in Regulation no. 261/2004, and the consumer consented with this solution. Therefore, the European Consumer Centre of the UK communicated the complaint to the aforementioned institution and closed the case, due to the absence of the required competence.

Eesti tarbija versus Saksamaa autorendifirma

Tarbija rentis Interneti teel sõiduauto Saksamaal asuvast autorendifirmast. Rendiauto vastuvõtmise juures ei viibinud ühtegi autorendifirma esindajat, dokumendid vormistati ning võtmed anti üle firma kontoris ja auto sai tarbija kätte Frankfurti lennujaamast.

Vaidlus tekkis tarbija ja autorendifirma vahel autol olevate kriimude pärast, mis rendifirma avastas auto tagastamisel kaitseraua alt. Tarbija väidete kohaselt antud kriime silmaga näha ei olnud ning talle teadaolevalt ei sõitnud ta autoga ühegi äärekivi või muu sarnase otsa, kus oleks võinud autot kriimustada. Viidates lepingutingimustele, esitas firma tarbijale arve kahjude hüvitamiseks summas 465 Eurot.

Tulenevalt asjaolust, et antud summa määrati ekspertiisi tegemata ja ilma täpsemate selgitusteta, pöördus tarbija abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Antud autorendifirma esindus asus samuti ka Eestis, kellega EL tarbija nõustamiskeskus koheselt ühendust võttis, et selgitada välja nende pädevus tekkinud probleemi lahendamisel.

Firma Eesti esindus kontakteerus koheselt selgituste saamiseks Saksamaa autorendifirmaga, kellelt saadud vastuse edastas EL tarbija nõustamiskeskusele. Vastusele oli lisatud allkirjastatud rendileping, arve auto remondikulude kohta ja pildid vigastustest. Antud vastuse kohaselt, allkirjastades autorendilepingut ja selle juurde kuuluvat auto tehnilist seisukorralehte, aktsepteerib klient, et ta on tutvunud renditingimustega ja kinnitab auto tehnilise seisukorra vastavalt lepingus märgitud auto hetkeseisukorrale. Kui klient ei tuvasta vigastusi või ei teavita nende leidmisel firmat koheselt, siis auto tehnilise seisukorra leht kinnitab, et kahjustused, mida ei ole eelnevalt sinna märgitud, on tekkinud kliendi poolt auto kasutamise ajal.

Remondikulud auto vigastuste parandamiseks olid 449.79 Eurot, seega tagastati tarbijale 15.21 Eurot, mis oli eelkalkuleeritud vigastuste maksumuse (465 Eurot) ja reaalkulu (449.79 Eurot) vahe. EL tarbija nõustamiskeskus leidis, et autorendifirma selgitused olid asjakohased ja põhjendatud ning lõpetas tarbija kaebuse menetluse.

*Kahjuks puudus antud juhtumis võimalus tagantjärele kindlaks teha, kas vaidlusalused kahjustused olid autol juba enne tarbija poolt auto kasutama hakkamist või tekkisid need kasutamise käigus. Sarnaste olukordade vältimiseks on soovitatav kindlasti põhjalikult tutvuda rendilepingu tingimustega, sh lepingu lisaks oleva auto tehnilist seisukorda kajastava lehega. Lisaks sellele on enne auto kasutama hakkamist alati kasulik kriitilise pilguga üle vaadata renditav auto ning lisavigastuste avastamisel teavitada nendest kohe-
selt autorendifirmat.*

Estonian consumer versus German car rental company

Over the Internet, a consumer rented a car from a German car rental company. None of the representatives of the car rental company were present upon the delivery of the vehicle; the documents were completed and keys handed over to the consumer in the company's office while the vehicle was delivered to Frankfurt Airport. A dispute emerged between the consumer and the car rental company about scratches discovered under the bumper by the car rental company once the vehicle was returned. According to the consumer, the scratches were not visible and according to his best knowledge he never collided with a kerb or similar object, which may have possibly caused the scratching. The car rental company, referring to the contract, sent a bill to the consumer to the amount of 465 EUR.

The consumer, supported by the fact that the amount was imposed without the vehicle being inspected by an expert and without further explanations, contacted the European Consumer Centre of Estonia. There is also a representative of the car rental company concerned in Estonia and he was immediately contacted by the European Consumer Centre of Estonia to explain his competence to handle and settle the given dispute.

The company's dealership in Estonia immediately contacted the company in Germany for explanations and communicated the response to the European Consumer Centre of Estonia. A signed contract of lease, an invoice for repair costs and photos of damages were attached to the response. According to the response supplied, a client, by signing the contract and inspection report on the technical condition of the vehicle, shall confirm of having read the contract and being aware of the technical status of the vehicle as provided in the contract concerned. Should the client fail to identify any damages or notify the car rental company of such damages, the signed inspection report will serve as evidence to prove that any damages, which were not previously marked on the report, were caused by the client, while using the vehicle.

The repair costs amounted to 449.79 EUR, with the amount of 15.21 EUR, being the difference between the budgeted (465 EUR) and real repair costs (449.79 EUR); thus the consumer was refunded in amount of 15.21 EUR. The European Consumer Centre of Estonia decided that the explanations provided by the car rental company were relevant and justified, and, therefore, the handling of the consumer's complaint was closed.

Regrettably, in the given situation it was impossible to identify, regressively, whether the disputed damages were present before the consumer used the vehicle or were actually caused during usage. Situations like the one discussed can be avoided by thoroughly inspecting the provisions of a rental contract before signing, incl. the technical inspection report, which covers the status of the vehicle. It is also useful to inspect the rented vehicle and notify the car rental company immediately, if some unmarked damages are found.

Soome tarbija versus Eesti jalatsikaupleja

Tarbija ostis puhkusereisi ajal Tallinna kingakauplusest naistesaa pad, väärtusega 191.73 Eurot ehk ligi 3000 Eesti krooni. Koju jõudes ning karp avades avastas tarbija, et kumbki saabas on erinevat värvi. Tarbija võttis olukorra lahendamiseks kauplejaga koheselt ühendust. Kauplejaga saavutati kokkulepe, mispeale saatis tarbija saapad kauplejale tagasi ning talle saadeti vastu uued saapad.

Pärast uute saabaste kättesaamist selgus aga, et kumbki saabas oli erineva tegumoega ning lisaks ka erineva suurusega. Tarbija proovis jällegi kauplejaga olukorda lahendada, kuid seekord ei saanud ta kauplejalt rahuldavat vastust, mistõttu pöördus ta kaebusega Soome EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Tarbija sooviks oli saada tagasi nii saabaste eest makstud summa kui ka saabaste tagasisaatmise eest makstud postikulu 14 Eurot.

Soome EL tarbija nõustamiskeskus vahendas tarbija kaebuse Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele, kes pöördus olukorrale lahenduse leidmiseks kaupleja poole. Kaupleja avaldas soovi antud olukord kiirelt lahendada, soovides saabaste tagasisaatmist tarbija poolt ja tagastades tarbijale makstud summad. EL tarbija nõustamiskeskus luges tarbija kaebuse menetluse edukalt lõpetatuks pärast kaupleja poolt saadud kirjalikku kinnitust tarbijale raha tagastamisest.

Soome tarbija versus Eesti Interneti-kaupleja

Tarbija ostis DVD plaate Eestis registreeritud Interneti-kauplejalt koguväärtusega 40 Eurot. Tarbija muutus murelikuks, kui kaupleja lubatud aja jooksul tellitud ning ettemakstud kaupa temani ei toimetanud ning ka tema sellesisulistele järelepäringutele ei reageerinud, mistõttu pöördus ta abi saamiseks Soome EL tarbija nõustamiskeskuse poole. Tarbija sooviks oli tellitud toote kohaletoimetamine või raha tagastamine kaupleja poolt.

Soome EL tarbija nõustamiskeskus vahendas tarbija kaebuse EL tarbija nõustamiskeskusele, kes omalt poolt kontakteerus selgituste saamiseks kui ka olukorrale lahenduse leidmiseks kauplejaga. Kaupleja andis lubaduse kaup esimesel võimalusel tarbijani toimetada. EL tarbija nõustamiskeskus lõpetas kaebuse menetluse pärast kaupleja poolt kirjaliku kinnituse saamist, et on tarbija ees oma kohustused täitnud.

Finnish consumer versus Estonian footwear trader

While on holiday, a consumer bought women's boots from a shoe store in Tallinn, the price of the boots being 191,73 EUR. The consumer arrived home, and upon opening the box discovered that the boots were of a different colour. The consumer contacted the trader immediately to solve the problem. An agreement was reached with the trade; the consumer returned the boots and was sent new boots in return.

The consumer, upon receiving the new boots, discovered that both boots had a different design and also a different size. The consumer, once again, tried to solve the problem but didn't receive a satisfying response from the trader this time, and, therefore, contacted the European Consumer Centre of Finland. The consumer asked for a refund for the amount paid for the boots plus the postage of 14 EUR, paid to send the boots.

The European Consumer Centre of Finland forwarded the complaint to the European Consumer Centre of Estonia, who then contacted the trader to solve the problem. The trader was willing to solve the problem promptly, asking the consumer to return the boots and refunding the requested money to the consumer. Once the trader confirmed to the European Consumer Centre of Estonia that the money had been refunded to the consumer, the complaint was deemed to have been settled successfully.

Finnish consumer versus Estonian Internet trader

A consumer bought CDs from an Internet trader registered in Estonia in the total amount of 40 EUR. As the trader did not deliver the promised goods during the specified period and never refunded the paid amount, as well as failing to respond to any inquiries, the consumer contacted the European Consumer Centre of Finland for a solution. The consumer wanted either the ordered products or a refund from the trader.

The European Consumer Centre of Finland communicated the consumer's complaint to the European Consumer Centre of Estonia, which then contacted the trader for explanations and settled the problem. The trader promised to deliver the goods to the consumer at the first opportunity. The European Consumer Centre closed the case after having received written confirmation from the trader that he had met its obligations.

Piiriülesed järelpäringud ning nõustamine

2008. aastal esitati EL tarbija nõustamiskeskusele 64 kirjalikku järelpäringut. Enim huvi pakkuvateks valdkondadeks osutusid Internetikaubandusega seotud küsimused, samuti laekus mitmeid päringuid seoses lennureisija õigustega ning huvi tunti ka üldisema tarbija õigusi puudutava seadusandluse kohta nii Eestis kui ka teistes EL liikmesriikides.

Aasta jooksul nõustati EL tarbija nõustamiskeskuse poolt telefoni teel piiriülestes küsimustes 112 tarbijat ja ettevõtjat.

Avalikud suhted

2008. aasta märtsis viis EL tarbija nõustamiskeskus koostöös Tarbijakaitseameti teiste osakondadega läbi üleriigilise tarbijateavituskampaania „Šoppasid end Internetis paljaks?“, mis hõlmas tänavareklaami 4 linnas (Tallinn, Tartu, Pärnu, Narva), lisaks Internetireklaami ning toetavaid artikleid erinevates meediaväljaannetes ja tarbijateavitusmaterjali nõustamiskeskuse kodulehel www.consumer.ee. Kampaania kestis 6.-23. märtsini ning kampaaniaga tähistati Eestis ka 15. märtsil toimuvat rahvusvahelist tarbija õiguste päeva.

Kampaania teema oli valitud lähtuvalt Internetikaubandusega seotud kaebuste suurest arvust nii EL tarbija nõustamiskeskuses kui Tarbijakaitseametis. Kampaania eesmärgiks oli tõsta tarbijate teadlikkust, kuidas ennast hoolimatute müüjate eest Internetis kaitsta, samuti tutvustati kampaania raames tarbijate seadusest tulenevaid õigusi seoses sidevahendi abil sõlmitud lepingutega nii Eestis kui kogu Euroopa Liidus.



EL võrgustike kohtumine Stenbocki majas
Meeting of EU networks in Stenbock House

Kampaania sai väga hea tagasiside ning saavutas suure kõlapinna, leides kajastamist lisaks kirjutavale meediale nii erinevates raadioprogrammides kui ka ETV hommikuprogrammis

Cross-border inquiries and consultations

The European Consumer Centre of Estonia received 64 written enquiries in 2008. Issues related to E-commerce were most often the sphere of concern; consumers were also very eager to learn about their rights as air passengers; there was also some general interest in the legislation regulating consumer rights both in Estonia and the European Union.

In 2008, 112 consumers and enterprises were advised over the phone in matters related to cross-border purchases.

Public relations

In March 2008, the European Consumer Centre of Estonia launched a national information campaign “Shopped Yourself Naked on the Internet?” in co-operation with the other departments of the Consumer Protection Board. The information campaign included outdoor advertisements in four Estonian cities (Tallinn, Tartu, Narva, Pärnu), Internet advertising and subject-related media coverage and informational materials on the Centre’s website www.consumer.ee. The campaign took place from 6th to 23rd March and also formed a part of the events organised to celebrate the International Consumer Rights Day on the 15th of March.

The topic of the campaign was chosen in relation to the large number of complaints related to E-commerce, filed both with the European Consumer Centre of Estonia and the Consumer Protection Board. The purpose of the campaign was to increase consumer awareness on how to protect oneself from negligent traders on the Internet; within the framework of the campaign, consumers were also informed of their rights related to contracts concluded over means of communications, both in Estonia and the European Union.

The campaign received very good feedback and attracted lots of attention, being covered by written media, various radio broadcast programmes, and “Terevisioon” - the morning programme of ETV (Estonian Television). The European Consumer Centre of Estonia also published a campaign press release and a number of articles in various magazines and newspapers, discussing the topic.

In 2008, the Annual Report 2007, which introducing the activities and achievements of the European Consumer Centre of Estonia was published; the material was also distributed to all the co-operation partners of the Centre, including information dissemination networks, consumer organisations, and also journalists.

On 9th May, the European Consumer Centre of Estonia celebrated Europe Day in Rakvere, with the other institutions of various European Union networks and European Union related



„Terevisioon“. Lisaks nimetatule andis EL tarbija nõustamiskeskus välja ka kampaaniat kajastava pressiteate ning avaldas mitmeid antud teemat puudutavaid artikleid erinevates ajalehtedes ning ajakirjades.

2008. aastal anti traditsiooniliselt välja ka EL tarbija nõustamiskeskuse töid ja tegevusi tutvustav aastaaruanne 2007, mida jagati kõikidele koostööpartneritele, sh teistele teabevõrgustikele, tarbijaühendustele ning ka ajakirjanikele.

9. mail tähistas EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste Eestis esindatud Euroopa Liidu võrgustike ning muude Euroopa Liiduga seotud institutsioonidega Rakveres Euroopa Päeva. Euroopa Päeva puhul jagasid keskuse töötajad selleks korraldatud ürituse raames tarbijakaitsealaseid infomaterjale ning nõustasid tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes. Euroopa Päeva kajastamiseks andis EL tarbija nõustamiskeskus välja ka teemakohase pressiteate.

2008. aastal suurenes koostöö ka teiste Eestis tegutsevate Euroopa Liidu teavitustvõrgustike esindajatega, seda peamiselt tänu Euroopa Komisjoni Eesti Esinduse ja Riigikantselei poolt korraldatud ühisüritustele, mille raames vahetatakse teavet erinevate võrgustike rollist Eestis. Antud koostöö aitab oluliselt kaasa teabe levitamisele tarbijate seas üle Eesti.

Lisaks eeltoodule avaldas Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus 2008. aastal mitu pressiteadet ning teemakohast artiklit: peamiselt oli tähelepanu all Internetikaubandus kui antud perioodil enim probleeme põhjustanud valdkond. Lisaks olid avaldatud artiklite teemadeks ka lennureisijate õigused, pakettreisid, auto rentimine ja kasutatud auto ostmine välismaal jms.

institutions in Estonia. The staff of the Centre celebrated the day by distributing consumer protection related leaflets and information materials and by advising consumers on matters related to cross-border purchases, within the framework of a special event. The European Consumer Centre of Estonia also published a press release to give justified coverage to Europe Day.

In 2008, co-operation with the representatives of the other European Union information networks in Estonia intensified, mostly thanks to the joint events organised by the Office of the European Commission in Estonia and the State Chancellery, which provided information on the role of various networks in Estonia. Their co-operation contributes considerably to the dissemination of information among consumers all over Estonia.



Euroopa Päev Rakveres
Europe Day in Rakvere

In addition to the aforementioned, the European Consumer Centre of Estonia published a number of press releases and articles on hot topics in 2008: the focus was mostly on E-commerce, being the sphere that causes the greatest number of problems over the period concerned. The articles also gave tips on the rights concerned with air travel, package tours, car repairs and purchasing a second-hand vehicle from abroad, etc.



Tarbijatele suunatud teave

EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülge www.consumer.ee, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt. Kodulehekülge pakub teavet nii eesti, inglise kui ka vene keeles.

Euroopa Komisjoni poolt Eestis 2008-2009 aastal ellu viidava üleriigilise tarbijateavituskampaania „Tunne oma tarbijaõigusi“ raames loodud spetsiaalne kodulehekülge www.consumer.ee/kampaania on tarbijatele kättesaadav läbi EL tarbija nõustamiskeskuse kodulehekülge, mis on omakorda heaks võimaluseks suurendada keskuse kodulehekülge külastatavust ning seeläbi tutvustada tarbijate õigusi ülepiiriliste ostudega seotud teemadel.

2008. aastal jätkati nii varasemalt toodetud voldikute kui ka uute teavitusmaterjalide levitamist turismiinfopunktides, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, läbi kõikide tarbijaühenduste Eestis, Europe Direct infopunktides jne.

Aasta teisel poolel valmis kaks tarbijatele suunatud voldikut, mis keskenduvad tarbija õiguste tutvustamisele auto rentimisel nii Eestis kui ka mujal Euroopas. Antud voldikuid jagatakse lisaks traditsioonilistele kanalitele ka läbi turismibüroode, et jõuda tarbijateni, kes teistes riikides viibides autorendi teenust enim kasutavad.

Information aimed at consumers

The website of the European Consumer Centre of Estonia at www.consumer.ee, which focuses on cross-border purchased and related information, was updated consistently. The website offers relevant information in Estonian, English and Russian.

A special website at www.consumer.ee/kampaania, created by the European Commission within the framework of a consumer information campaign “Know Your Consumer Rights” and launched in Estonia in 2008-2009, is available through the website of the European Consumer Centre of Estonia. This offers an excellent opportunity to increase the number of hits and, also, introduce consumers to the rights available to them for the purposes of cross-border purchases.

In 2008, the dissemination of both formerly published and new information leaflets was continued in tourism information offices, the Office of the European Commission in Estonia, Tallinn Port, throughout all the consumer organisations of Estonia, Europe Direct information offices, etc.

Two leaflets for consumers were published during the second half of the year, which focused on consumer rights applicable to renting a car in either Estonia or Europe. The leaflets will be distributed through the traditional channels and travel agencies to reach consumers who use car rental services during their stay abroad.

Osalemine ECC-Network töös

Aasta jooksul osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad võrgustikusisestel üritustel, sh ka kõikidel korralistel töökoosolekutel Brüsselis.

Muuhulgas osaleti 23. mail Sloveenias ADR (Alternative Dispute Resolution) ehk kohtuvälise kaebuste lahendamise teemalisel seminaril, kus teiste liikmesriikide esindajate seas andis nõustamiskeskuse esindaja ülevaate ka Eesti Tarbijakaebuste komisjoni tööst.

Euroopa Päeva tähistamiseks 15. märtsil osales EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste ECC-võrgustiku keskustega võistluse korraldamises, mille raames selgitati välja parim tarbijakaitsekampaania Euroopa Liidus 2007. aastal. Ettevõtmise initsiaator oli Euroopa Komisjon. Peaauhinna sai Soome dünaamilise veebimängu eest, millega õpetatakse noortele tarbijatele nende õigusi ja kohustusi online-oste sooritades. Iirimaa, Ühendkuningriik, Ungari, Eesti ja Norra said eriauhinnad kampaaniate eest, mis paistsid silma tarbijate õiguste edendamise uenduslikul ja tõhusal viisil. Eestit esindas Hansapanga tarbijakampaania „Laena mõistlikult!“, millega kutsuti üles tegema teadlikke laenuotsuseid.

Esimesel poolaastal viidi läbi ECC-võrgustiku ühisprojekt, mis keskendus E-kaubandusega seotud probleemide kaardistamisele Euroopa Liidus ning Norras ja Islandil. Uuringu näol oli tegemist neljanda samateemalise uuringuga, mis sel korral hõlmas ülepiirilisi E-kaubandusega seotud tarbijaprobleeme 2007. aastal. Kokku laekus ECC-võrgustikule 2007. aastal 13 639 E-kaubandusega seotud kaebust. Uuringu peamiseks eemärgiks oli kaardistada enim asetleidvad tarbijaprobleemid seoses E-kaubandusega Euroopas, andes nii ülevaate Euroopa Liidu siseturu toimimisest ja võimalikest tõrgetest antud valdkonnas, samuti võimaldades analüüsida peamisi tarbijate õiguste rikkumisi. Lisaks sisaldab uuring palju vastavasisulist statistikat ning konkreetseid näiteid tarbijate kaebustest ning aset leidnud probleemsetest olukordadest. EL tarbija nõustamiskeskus andis uuringu tulemuste kohta välja ka pressiteate ning osales Brüsselis toimunud vastavasisulisel pressikonverentsil.

2008. aastal toimus Tallinnas Balti riikide (Eesti, Läti, Leedu) ECC-keskuste iga-aastane töökoosolek, mille käigus anti ülevaade nii iga keskuse tegemistest kui ka tulevikuplaanidest, samuti arutati võimalikke koostööprojekte. Nimetatud koosolek on Balti riikide traditsiooniline ühisüritus, mis toimub igal aastal erinevas Balti riigis.

EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad osalesid 2008. aasta oktoobris ka Riias toimunud ADR seminaril „Best practice exchange of ADR systems development in the Baltic Sea countries“. Nimetatud seminar on samuti ECC-võrgustiku iga-aastane traditsiooniline ühisüritus, mille eesmärgiks on tutvustada

Co-operation within the ECC-Network

In 2007, the European Consumer Centre of Estonia participated in various events launched within the ECC-Network, including regular work-related meetings in Brussels.

This included the ADR (Alternative Dispute Resolution) seminar on 23rd May in Slovenia, where the European Consumer Centre of Estonia gave a presentation on the working practice of the Consumer Complaints Committee of Estonia and legislation regulating its work at the workshop among the representatives of the other Member States.

On 15th March, to celebrate Europe Day, the European Consumer Centre of Estonia participated in the organisation of a contest with the other centres belonging to the ECC-Network. The best consumer protection campaign in the European Union in 2007 was identified as a result of the contest. The event was initiated by the European Commission. The prize went to Finland for a dynamic web game, telling the young people about their rights and obligations, related to online-purchases. Ireland, the United Kingdom, Hungary, Estonia and Norway got special prizes for their campaigns, which stood out for the innovative and efficient promotion of consumer rights. Estonia participated in the contest with Hansabank's "Take Loans Sensibly" consumer campaign, which invited consumers to make sensible and well-informed loan decisions.

A joint project of the ECC-Network focusing on mapping the problems related to E-commerce in the European Union, Norway and Iceland was conducted during the first half of the year. The study represented the fourth survey on the same issue, which included cross-border consumer problems in E-commerce in 2007. In total, the ECC-Network received 13,639 complaints related to E-commerce in 2007. The main goal of the survey was to map the most frequent problems in the sphere of E-commerce in Europe, thus providing an overview of the functioning of the European Union internal market and possible problems in the given sphere, while also allowing for analysis of the main violations of consumer rights. The survey also includes much statistical information and specific samples on the violation of consumers' rights and problematic situations. The European Consumer Centre of Estonia published a press release concerning the results of the survey and also participated in the press conference on the topic in Brussels.

In 2008, the annual working meeting of the ECC-Centres of the Baltic states (Estonia, Latvia, Lithuania) took place in Tallinn; each Centre provided an overview of both its current situation and future plans; a variety of possible co-operation projects were also discussed. This is a traditional joint venture of the Baltic states, which takes place in a different Baltic state country every year.

osalevate riikide tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise võimalusi. Seminaril tutvustas EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja ka Tarbijakaitseameti juures tegutseva tarbijakaebuste komisjoni tegevust ja tööpõhimõtteid.

Detsembris 2008 käisid keskuse töötajad õppesõidul Itaalia Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuses. Kohtumise eesmärgiks oli nii kogemuste vahetamine kui ka tutvumine teise samalaadse keskuse tööga ja selles ettetulevate probleemidega.

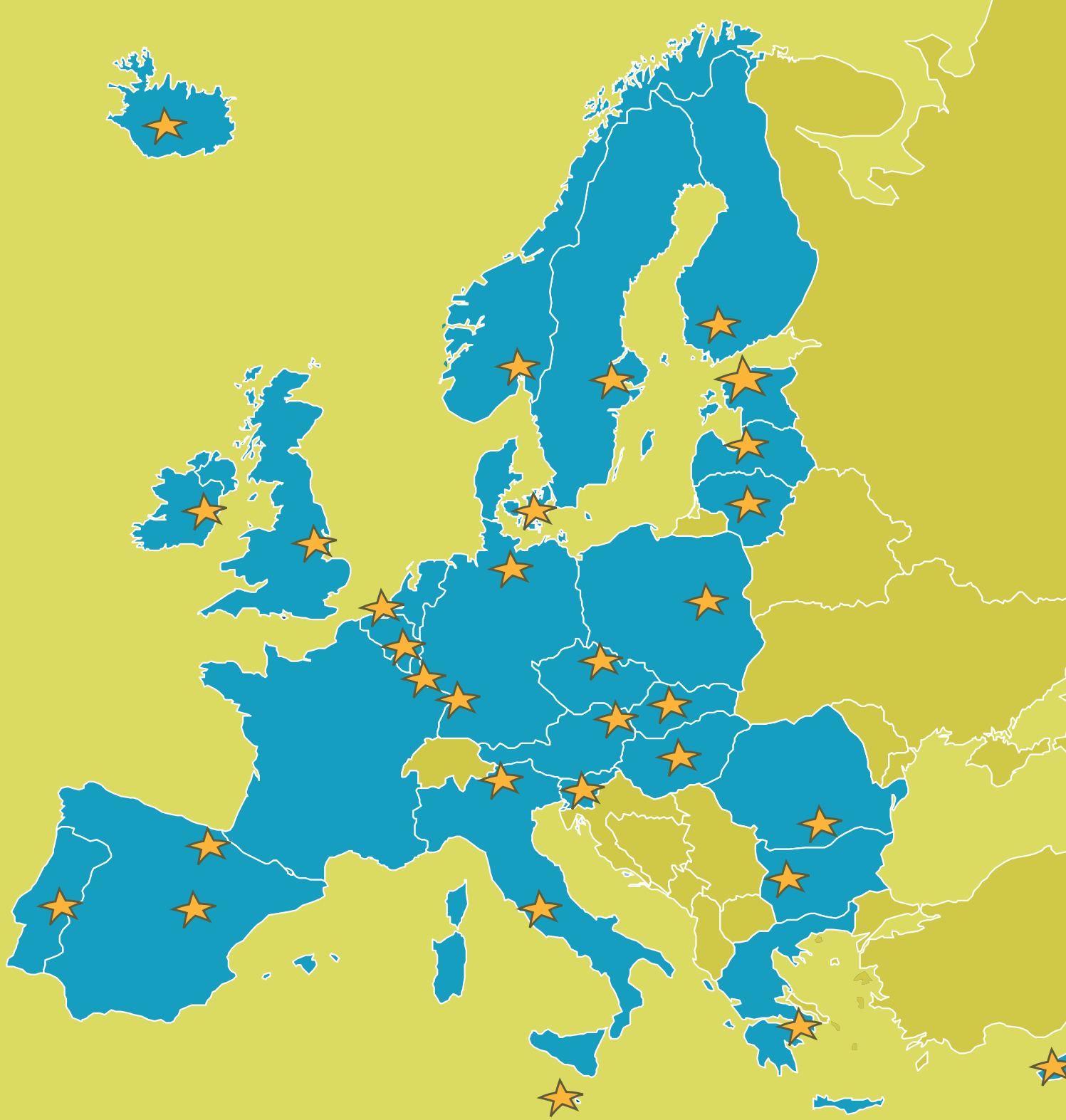
4. detsembril toimus Pariisis ECC-võrgustiku koostööpäev (Cooperation Day), mille käigus arutati võimalusi keskuste vahel koostöö parandamiseks kaebuste menetlemisel kui ka koostöö arendamist erinevates valdkondades teiste huvigruppidega.

5.-6. detsembril osales EL tarbija nõustamiskeskus Pariisis Prantsusmaa kui esistujamaa poolt korraldatud konverentsil „European Consumer Day“, kus peateemadeks olid nii Tarbijaõiguste direktiiviga seonduv teematika kui ka tarbijate kollektiivsete huvide kaitse.

The staff of the European Consumer Centre of Estonia also participated in an ADR workshop, “Best practice exchange of ADR systems development in the Baltic Sea countries” in Riga in October 2008. The workshop is also a traditional annual event of the ECC-Network, aimed at introducing various options for alternative dispute settlement procedures to the participants. The representative of European Consumer Centre of Estonia gave a presentation on the working practice and principles of the Consumer Complaints Committee of Estonia and legislation regulating its work at the workshop.

In December 2008 the staff of the Centre had a study visit to the European Consumer Centre of Italy. The purpose of the meeting was to exchange experiences and learn more about the work of a fellow centre and the problems it solves.

On 4th of December, a Cooperation Day of ECC-Net was taking place in Paris, where discussed the possibilities to improve a cooperation in case handling between the centres, also developing the cooperation in different sectors with other stakeholders. On 9th and 10th of December European Consumer Centre of Estonia participated at the conference named „European Consumer Day“, which dealt with the directive on consumer rights and the protection of consumers´ collective interests, organised by France as the EU president country.



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

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



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



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.