



aastaaruanne | annual report **2006**

EL tarbija nõustamiskeskus  
European Consumer Centre of Estonia



## EUROOPA LIIDU TARBIIJA NÕUSTAMISKESKUS 2006

2005. aastal alustas Tarbijakaitseameti juures eraldi osakonnana tööd Euroopa Liidu (EL) tarbija nõustamiskeskus. Samal aastal loodi spetsiaalsed Euroopa tarbijakaitsekeskused ka paljudesse teistesse uutesse liikmesriikidesse. Nimetatud keskused kaitsevad tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral ning moodustavad ühtse võrgustiku European Consumer Centres Network. Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon.

Arvestades kaupade ja teenuste vaba liikumist Euroopa Liidus, on EL tarbija nõustamiskeskuse ning teiste võrgustikku kuuluvate keskuste eesmärgiks aidata kaasa siseturu tõrgeteta toimimisele ning soodustada tarbijal siseturu võimaluste aktiivset kasutamist. Keskuste üheks eesmärgiks on viia tarbijateni sõnum, et hoolimata sellest, millises liikmesriigist oste sooritada, tarbijate õigused on samaväärselt tagatud, sest EL õigusest tulenevalt on kehtestatud miinimumnõuded kõikide liikmesriikide seadusandluses.

EL tarbija nõustamiskeskuse igapäevane töö sisaldab nii Eesti kui teiste liikmesriikide tarbijatele igakülgse abi pakkumist ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes. Nii kuulub nõustamiskeskuse töö hulka:

- tarbijate teavitamine tarbijaõigustest ja -kohustustest Euroopa Liidus,
- tarbijate nõustamine ja abistamine seoses ülepiiriliste ostudega,
- ülepiiriliste ostudega seotud kaebuste lahendamine,
- ülepiiriliste ostudega seotud kaebuste vahendamine asjaomastele kohtuvälistele institutsioonidele (*ADR-Alternative dispute resolution body*) üle kogu Euroopa Liidu.

2006. aasta oli Tarbijakaitseameti juures tegutsevale EL tarbija nõustamiskeskusele teine tegevusaasta. Aasta tegemistega võib rahule jääda - keskuses õnnestus lahendada erinevaid ülepiiriliste ostudega seotud probleeme ja kaebusi, olla abiks nii Eesti kui teiste liikmesriikide tarbijatele ning anda välja erinevaid tarbijainfomaterjale, mis aitavad kaasa probleemide ennetamisel ja lahendamisel.

Käesolev aastakokkuvõte annab ülevaate EL tarbija nõustamiskeskuse tähtsamatest tegemistest ning tutvustab keskuses menetletud tarbija probleeme ja võimalusi piiriüleste ostudega seoses teavet hankida.

Head lugemist!



Kristina Vaksmaa-Tammaru,  
Juhataja /Director

## EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA IN 2006

The European Consumer Centre of Estonia was established as an independent department of the Consumer Protection Board in 2005. In the very same year, European Consumer Centres were established in many other EU Member States. The Centres protect consumer rights related to cross-border purchases and form a common European Consumer Centres Network. The European Commission co-ordinates the activities of the network.

Considering the free movement of goods and services in the European Union, the main purpose of the Estonian European Consumer Centre and other centres involved in the network is to contribute to the smooth running of the Internal Market while helping consumers to actively use the options offered by the Internal Market. One purpose of the centres is to ensure consumers that regardless of the Member State from which the purchases are made, the rights of consumers are equally provided for as minimum requirements, laid down by the EU law, and have been integrated into the legislation of all the Member States.

The everyday functions of the European Consumer Centre of Estonia include the provision of varied assistance to the consumers of both Estonia and the other Member States in matters related to cross-border purchases. Therefore, the main functions of the European Consumer Centre of Estonia include:

- distribution of information about consumer rights and duties in the European Union,
- advising and assisting consumers with cross-border purchases,
- settling complaints arising from cross-border purchases,
- mediation of disputes involving cross-border purchases to the appropriate alternative dispute resolution bodies (ADR) throughout the European Union.

2006 was the second year of business for the European Consumer Centre of Estonia, acting at the Consumer Protection Board. We feel satisfied with the outcome of the year - the Centre successfully settled a number of problems and disputes, arising from cross-border purchases, assisting both consumers from Estonia and other Member States while publishing various consumer information materials, and contributing to the settlement and prevention of problems.

This report provides a summary review of the most important activities of the European Consumer Centre of Estonia while introducing some sample consumer problems that were handled by the Centre, complete with an overview of the opportunities to acquire information concerning cross-border purchases.

Enjoy!

## PIIRIÜLESED TARBIIKAEBUSED

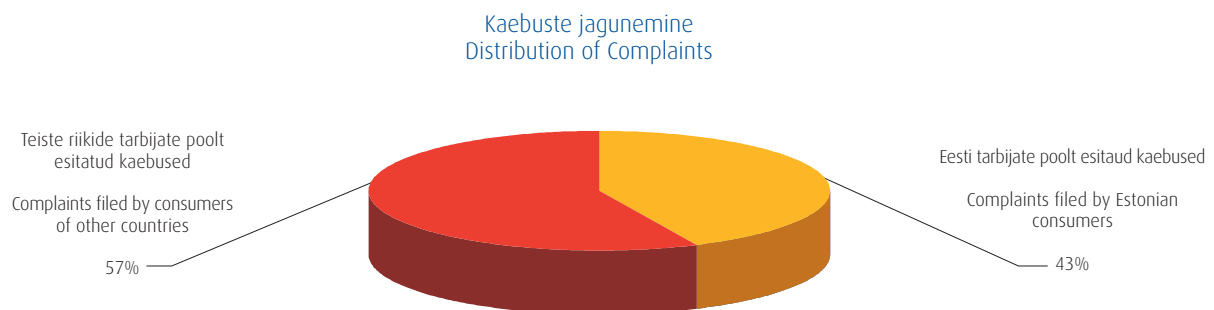
EL tarbija nõustamiskeskusele laekus 2006. aastal kokku **54 piiriülest kaebust**, mis otseselt vajasis keskuse abi probleemi lahendamisel. 48 esitatud kaebustest leidsid 2006. aasta seisuga ka lahenduse, kuue kaebuse menetlus jätkus 2007. aastal. Lisaks leidsid aasta jooksul lahenduse ka üheksa 2005. aastal alanud menetlust.

EL tarbija nõustamiskeskusesse võivad abi saamiseks pöörduda nii Eesti tarbijad, kel probleeme teistest liikmesriikidest ostetud kauba või teenusega, kui ka teiste riikide tarbijad, kes ei ole rahul Eestis sooritatud ostudega. Sarnaselt 2005. aastaga oli kaebuse esitajate seas rohkem teiste riikide tarbijaid, kui Eesti tarbijaid.

## CROSS-BORDER CONSUMER COMPLAINTS

In total, the European Consumer Centre of Estonia received **54 cross-border consumer complaints** in 2006 that required direct involvement from the Centre. 48 of the complaints were settled in 2006 while the settlement of six complaints has continued into 2007. Also, nine complaints that were filed in 2005 were settled in 2006.

Both Estonian consumers, who had problems with goods or services purchased from other Member States, and consumers of other countries, dissatisfied with purchases made in Estonia, may file their complaint with the European Consumer Centre of Estonia. As was the case in 2005, the share of consumers of other countries who filed complaints with the Centre exceeded the respective number of Estonian consumers.



Eesti tarbijate probleemid olid seotud erinevate riikide ettevõtetega, nagu näiteks Austria, Rootsi, Leedu, Saksamaa, Läti, Belgia, Holland, Suurbritannia ja Hispaania. Kõige rohkem esitati kaebusi Prantsusmaa ja Saksamaa ettevõtete vastu, kokku laekus vastavalt neli ja kolm tarbijaavaldust. 2006. aastal nõustamiskeskuses menetletud avalduste põhjal võib öelda, et Eesti tarbijatele valmistasis enim muret teistest riikidest Interneti vahendusel ostetud kaupadega seotud probleemid, põhiliselt arusaamatused kauba kohaletoimetamisega.

Ka Eestis asuva kaupleja tegevuse peale kaebasid väga erinevate liikmesriikide tarbijad, nii laekus keskusele kaebusi Saksamaa, Soome, Läti, Itaalia, Iirimaa, Inglismaa, Norra ja teiste riikide tarbijate poolt.

Kaebusi esitati väga erinevate toodete ja teenuste kohta: fotoaparaadid, optikakaubad, arvutid, jalatsid, lennureisid, majutusteenused, internetikaubandus jne. Kõige sagedamini esitati kaebusi aga Internetikaubanduse, lennureiside, majutusteenuste, taksoteenuste ning valuutavahetusega seoses.

The problems highlighted by Estonian consumers were related to companies from different countries, which included Austria, Sweden, Lithuania, Germany, Latvia, Belgium, the Netherlands, Great Britain and Spain. The largest number of complaints was filed against companies from France and Germany, with four and three applications, respectively, from consumers. Based on the complaints that were brought to the attention of the Centre in 2006, we can say that the majority of problems experienced by Estonian consumers were related to goods bought from other countries over the Internet; misunderstandings mostly concerned the delivery of goods.

Consumers from different Member States also filed complaints concerning Estonian traders; the Centre received complaints from consumers from Germany, Finland, Latvia, Italy, Ireland, England, Norway and other countries.

Complaints concerned different goods and services: cameras, optometric goods, computers, footwear, flights, accommodation services, Internet trade, etc. The largest number of complaints was filed regarding Internet trading, plane travel, accommodation, taxi, and currency exchange services.

## NÄITED ÜLEPIIRILISTEST KAEBUSTEST

- Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole pöördus Suurbritannia kodanik, kes oli ostnud saapad Eesti jalatsikauplusest. Pärast paarinädalast kandmist saapad purunesid, mistõttu osutus saabaste edasine kandmine võimatuks. Tarbija pöördus kaupluse poole sooviga vahetada saapad uute vastu või saada tasutud summa tagasi. Kaupleja lasi saabastele teha ekspertiisihinnangu, millest selgus, et saapad olid purunenud hooletu kandmise tõttu ning seega keeldus kauba

## EXAMPLES OF CROSS-BORDER COMPLAINTS

- A citizen of Great Britain who bought boots from an Estonian footwear store filed a complaint with the European Consumer Centre of Estonia. The boots came apart after having been worn for a couple of weeks; therefore, future wearing of the boots was not possible. The consumer approached the store and requested to receive either a replacement of the boots or a refund. The trader sent the boots for expert analysis, which concluded that the boots had come apart

vahetamisest või raha tagastamisest. Tarbija ekspertiisihinnanguga ei nõustunud ning otsustas pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole, kus läbiviidud menetluse käigus kaupleja ja tarbija omavahel kokkulepet ei saavutanud, mistõttu edastati kaebus Tarbijakaebuste komisjonile, mis tegutseb Tarbijakaitseametis juures kui sõltumatu kohtuväline kaebuste lahendamise institutsioon (*ADR - Alternative Dispute Resolution Body*). Arvestades, et tegemist oli inglise keelt rääkiva tarbijaga, pakkus nõustamiskeskus tarbijale menetluse käigus igakülgset keelelist abi. Komisjon tutvus kõigi menetlusdokumentidega ning sooritas saabaste täiendava vaatluse eksperdi osavõtul ja leidis, et tarbija lepingust taganemise nõue on põhjendatud ja kuulub rahuldamisele. Tarbija sõnul ei selgitatud talle saabaste ostmisel nende hooldamise ja kasutamisega seonduvaid asjaolusid ja eripärasid, sh seda, et saapad ei tohi puutuda kokku niiskuse ning vihmaga. Arvestades seda, et kaupleja ei suutnud vajaliku teabe andmist tarbijale tõendada, otsustas komisjon, et tegemist on tarbijakaitseaduse nõuete rikkumisega ning rahuldab tarbija kaebuse. Kauplus täitis komisjoni poolt tehtud otsuse ning tagastas tarbijale saabaste eest tasutud raha.

- Eesti tarbija esitas EL tarbija nõustamiskeskusele kaebuse Inglismaa lennufirma peale, seoses rikutud pagasi nõudega, mida lennufirma keeldus kompenseerimast. Nimelt lendas tarbija 15. jaanuaril Inglismaa lennufirmaga Berliinist Tallinnasse ning avastas koju jõudes, et tema kohver on saanud tõsiselt viga. Tarbija esitas vastavasilise pretensiooni lennufirmale 9. märtsil ehk ligikaudu kaks kuud pärast probleemi avastamist. Lennufirma vastas tarbijale, et nad vabandavad juhtunu pärast, kuid tema nõuet kompensatsiooni osas ei ole võimalik rahuldada, sest tarbijal oli kohustus esitada kaebus hiljemalt seitsme päeva jooksul alates juhtunust. Tarbija pöördus abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole, kuid kahjuks ei olnud tarbijal võimalik aidata, sest vastavalt rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsioonile peab kahju korral esitama vedajale kaebuse viivitamata pärast kahju avastamist ning registreeritud pagasi puhul hiljemalt seitsme päeva jooksul selle kättesaamisest. Seega oli tarbija kaotanud õiguse kompensatsioonile.

- EL tarbija nõustamiskeskuse poole pöördus 2006. aastal kaebusega neli erinevat teise liikmesriigi tarbijat, kes ei olnud rahul taksoteenuse eest küsitud arvetega. Tarbijad olid küll taksojuhi poolt esitatud arve tasunud, kuid hiljem siiski leidnud, et tasutud summa tundub liiga suur. Paraku ei olnud nimetatud kaebusi võimalik tarbijate jaoks positiivselt lahendada, sest tarbijatel ei olnud maksmist tõendavaid dokumente ehk kviitungeid. Seega ei olnud tagantjärele võimalik tuvastada, millise taksoga ning mitu kilomeetrit tarbijad sõitsid, millise tariifi alusel ning millistest komponentidest tasu koosnes. Vastavalt Eestis kehtivale ühistranspordiseadusele peab taksojuht andma taksoteenuse kasutajale taksomeetri printeri trükitud kviitungi, millele on märgitud vedaja nimi ja registrikood, sõiduki registreerimismärk, teenuse osutamise kuupäev ning alguse ja lõpu kellaeg, kasutatud tariifid, osutatud teenuse maht ja maksumus kõigi kasutatud tariifide lõikes ning üldmaksumus. Seega on tarbijal Eestis taksoteenust kasutades alati õigus nõuda eeltoodud nõuetele vastavat kviitungit, sest selle abiga on võimalik tuvastada, kas tarbija käest küsitud tasu vastab ettevõttes kehtestatud hinnakirjale ning vajadusel pretensioone lahendada.

- 2006. aastal pöördus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole Eesti kodanik seoses Belgias registreeritud Interneti-poega tekkinud probleemiga. Nimelt tellis tarbija Belgia Interneti-poest 2005. aastal kitarr ning teostas kauba eest ettemaksu. Kättetoimetamise ajaks oli kaupleja poolt vastavalt tellimistingimustele lubatud 3-6 nädalat. Selle aja möödudes tarbija oma tellitud kaupa kätte ei saanud ning

due to reckless wearing. The trader therefore refused to replace the goods or give a refund for the goods. The consumer disagreed with the outcome of the analysis and decided to refer the complaint to the European Consumer Centre of Estonia. The Centre initiated proceedings that failed - the trader and consumer failed to come to an understanding - so the complaint was forwarded to the Consumer Complaint Committee, acting as ADR - Alternative Dispute Resolution Body. The Centre also assisted the consumer with linguistic problems as the complaint came from an English-speaking consumer. The Committee reviewed all the documents, related to the proceeding and conducted additional investigation, participated by an expert, concluding that the consumer's claim regarding the withdrawal from the contract was justified and should be satisfied. According to the consumer, the circumstances related to the maintenance and use of the boots, including the fact that the boots should never have come into contact with moisture and rain, were never explained upon the purchase. As the trader could not provide any proof to show that the consumer was provided with this necessary information, the Committee decided that the respective provisions of the Consumer Protection Act had been violated and decided in favour of the consumer. The store complied with the decision and refunded the value of the boots to the consumer.

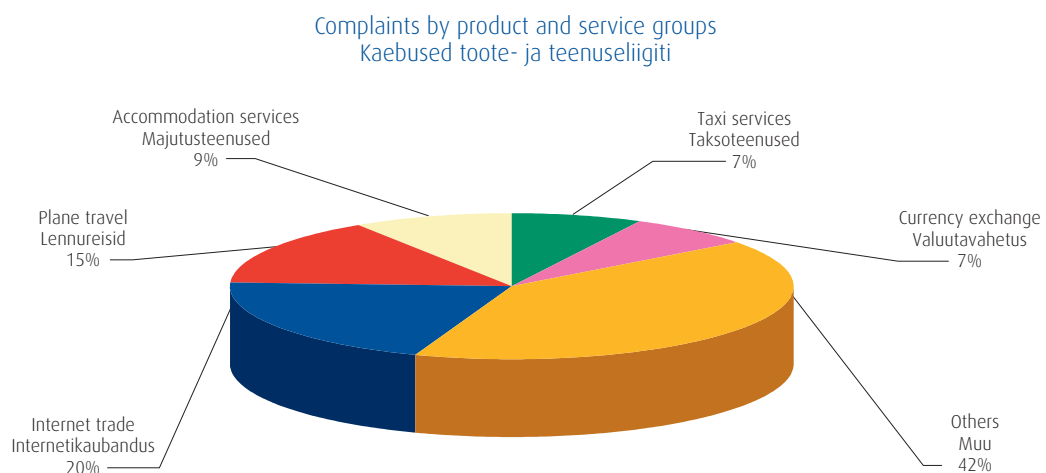
- An Estonian consumer filed a complaint against a British airline company with the European Consumer Centre of Estonia. The complaint concerned a claim for damaged luggage, rejected by the company. The consumer took a flight from Berlin to Tallinn on 15th January with the British company and discovered that the luggage had suffered severe damage upon arrival. The consumer filed a claim with the company on 9th March, which was approximately two months after the problem had been detected. The airline company responded by apologising and explaining that the claim for compensation couldn't be satisfied as such claims for compensation should be made within seven days as of the incident. The consumer then applied to the European Consumer Centre of Estonia. Unfortunately, we could not help the consumer as, according to the provisions of the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, all complaints concerning damages must be filed to the carrier immediately after the damages are detected and in the case of registered luggage, within seven days as of the receipt of such luggage. Therefore, the consumer had lost any right for compensation.

- In 2006, four different consumers from other Member States approached the European Consumer Centre of Estonia as they were not satisfied with taxi services rendered. The consumers had paid the bills for the taxi service but had later considered the amounts paid to be excessively big. Unfortunately, positive settlements of the complaints were not possible, as the consumers had no documents to confirm the payments, i.e., receipts. Therefore, it was not possible to identify, in retrospect, which taxi company they had used and what the mileage travelled was, which rates were applied and what the components of the service fees were. According to the Public Transport Act, currently in force in Estonia, a taxi driver is required to supply the user of taxi services with a receipt, printed with a special printer fitted into a taxi, which sets out the name of the carrier and its registry code, the registration numbers of the vehicle, the date for the provision of services, the time of the commencement and completion of the travel, the rates applicable, the scope of services rendered and the value of such services, broken down by rates applicable and the total amount charged to a consumer. In Estonia, consumers using taxi services may always request a receipt matching this description, as it allows them to identify whether the

pöördus kaupleja poole sooviga makstud raha tagastada. Selle peale tõi kaupleja tarbijale erinevaid vabandusi ja põhjendusi, miks tellimuse täitmine viibib, kuid raha ei soostunud tagastama. Pärast 8-kuulist ootamist otsustas tarbija pöörduda Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole, kes vahendas kaebuse Belgia tarbijakaitsekeskusele (ECC Belgium). Kaebuse lahendamisel oli oluline asjaolu, et vastavalt Belgia seadusandlusele peab kaupleja kauba tarbijale kätte toimetama 30-päeva jooksul, väljaarvatud kui tüüptingimused näevad ette teisiti. Asja menetlemise käigus andis tarbija teada, et probleem on lahendatud, seega lõppes vaidlus tarbija jaoks positiivselt.

fees charged from a consumer comply with the price list that applies for that company and helps settle any disputes that may arise.

- In 2006, the European Consumer Centre of Estonia was approached by an Estonian citizen, who made a complaint about a problem related to an Internet store that was registered in Belgium. The consumer had ordered a guitar from a Belgian Internet store in 2005, making an advanced payment for the goods. According to the delivery conditions, the trader promised to deliver the guitar in 3-6 weeks. The consumer did not receive the ordered goods during this period and requested a refund from the trader. The trader then gave different excuses and reasons for the delay, but did not give a refund. After having waited for 8 months, the consumer decided to file an application with the European Consumer Centre of Estonia, which then forwarded the complaint to ECC Belgium. An important circumstance, which played a major role in the settlement of the dispute, was laid down by Belgian law, stating that if not provided otherwise in standard delivery conditions, traders are required to deliver goods to consumers within 30 days. During the proceedings the consumer notified the centre that the problem has been solved; therefore, the outcome was positive for the consumer.



## TARBIJATE NÕUSTAMINE

### Piiriülesed järelepäringud

Lisaks konkreetset lahendamist vajavatele kaebustele, on nõustamiskeskuses oodatud ka tarbijate pöördumised, milles küsitakse nõu või teavet oma õiguste osas seoses piiriüleste ostudega. 2006. aastal vastas EL tarbija nõustamiskeskus kokku 67 kirjalikule järelepäringule. Järelepäringuid laekus väga erinevatest riikidest, näiteks Taanist, Slovakiast, Rootsist, Itaaliast, Inglismaalt, Belgiast, Norrast jt.

Järelepäringud puudutasid erinevaid valdkondi, näiteks küsiti Eestis või teistes EL liikmesriikides kehtiva tarbijakaitsealase seadusandluse kohta, konkreetse kauba või teenuse ostmisega seotud tingimuste kohta, täpsustati oma õigusi teises riigis asuva kaupleja suhtes jms.

### Tarbijate nõustamine telefoni teel

Tarbijaid nõustati sageli ka telefoni teel. Kokku nõustati 2006. aastal piiriüleste ostudega seotud küsimustes telefoni teel 95 tarbijat või ettevõtjat. Peamiselt tundsid helistajad huvi Euroopa Liidus kehtivate tarbija õiguste ja vastavate õigusaktide vastu, küsiti ka nõu juba tekkinud probleemidele lahenduse leidmiseks ning tunti huvi mida

## ADVISING CONSUMERS

### Cross-border inquiries

Aside from complaints that require settlement, the Centre also takes requests from consumers who ask for consultations or advice concerning their rights related to cross-border purchases. In 2006, the European Consumer Centre of Estonia responded to 67 written inquiries. Inquiries were received from different countries, which included Denmark, Slovakia, Sweden, Italy, England, Belgium, Norway, among others.

Inquiries referred to different spheres; for example, questions were asked about the consumer protection legislation in force in Estonia or in other EU Member States, conditions applicable to the purchase of certain goods or services, specifying one's rights regarding a trader located in another country, etc.

### Advising consumers by phone

Consumers were often advised by phone. In total, 95 consumers or entrepreneurs were given advice by phone concerning cross-border purchases. The callers were mostly interested in consumer rights applicable in the European Union and respective legislation; they

ühes või teises riigis oste sooritades tasub tähele panna. Keskuse poole pöördus nõu saamiseks ka ettevõtjaid, kes tundsid huvi oma kohustuste vastu teises riigis elava tarbija ees, kellele müüdüd kauba või teenusega on probleemid tekkinud.

## SUHTED MEEDIAGA

Erinevad uuringud näitavad, et kõige meelsamini saavad tarbijad tarbijakaitsealast teavet meedia vahendusel. Seega on oluline kajastada meedias tarbija õigusi käsitlevaid teemasid ning teavitada võimalusest ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes EL tarbija nõustamiskeskusest abi saada. Tarbija õiguste kajastamine meedias aitab kaasa nii tarbijate kui ettevõtjate teadlikkuse suurenemisele ja mõjub ennetavalt erinevate tarbijaprobleemide tekkimisele. Nõustamiskeskusel õnnestus 2006. aastal korduvalt ületada uudistekünnis nii rääkivas kui kirjutavas meedias, käsitledes erinevaid teemasid seoses kaupade või teenuste ostmisega teistes riikides, lennureisija õigustega, kaebuste kohtuvälise lahendamise võimalustega jne.

Samuti leidsid meedias kõlapinda keskuse poolt väljaantud pressitead, millest üks kutsus tarbijaid üles esitama õigeaegselt nõudeid Prantsusmaal registreeritud ning tegevuse lõpetanud Internetikaubamaja [www.nomatica.com](http://www.nomatica.com) vastu. Teine pressiteade puudutas ECC-Network poolt läbi viidud E-kaubandusega seotud tarbija probleeme käsitleva uuringu tulemusi.

## TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

- 2006. aastal andis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus välja ning levitas kaks erinevat teabevoldikut:
  - **"Interneti-pettuste skeemid"**, mille eesmärgiks on teavitada tarbijaid võimalikest petuskeemidest ning suurendada tarbijate teadlikkust, et osataks pettusi vältida.
  - **"Cancellation rights in Estonia"**, mis on suunatud teiste liikmesriikide tarbijatele ning ECC-keskustele. Voldiku eesmärgiks on anda ülevaade peamistest tarbija õigustest seoses sidevahendi abil sõlmitud lepingutega ning kodu-uksemüügiga, kui leping on sõlmitud Eestis registreeritud kauplejaga.

Väljaantud teabevoldikuid levitati 2006. aastal läbi kõikide Eesti tarbijaühenduste, Tallinna turismiinfopunkti, *Europe Direct* infokeskuste, samuti Tallinna Vanasadamas ning teistes tarbijate poolt külastatavates kohtades.

Lisaks keskuse poolt väljaantud materjalidele kajastati piiriüleste ostudega seotud teavet ja EL tarbija nõustamiskeskuse poolt pakutavaid teenuseid ka Tarbijakaitseametil loodud tarbijaharidusportaalil [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee); Euroopa Komisjoni algatusel loodud õpikeskkonnas [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu) ning koolinoortele suunatud Euroopa Päevikus.

also asked advice concerning problems they'd encountered and what one should pay attention to when making purchases in one or another country. The Centre was also approached by entrepreneurs who inquired about their obligations to consumers living in other countries, who had found defects in goods purchased from Estonia.

## MEDIA RELATIONS

Different studies and surveys have shown that consumers are most willing to receive information related to consumer protection from the media. Therefore, it's important to give media coverage to topics that concern consumer rights and to notify the public of their opportunity to be assisted by the European Consumer Centre of Estonia in matters related to cross-border purchases. Giving media coverage to consumer rights contributes to increased awareness of both consumers and businesses and has a preventative effect on the recurrence of different consumer problems. The Centre succeeded in generating media coverage in 2006, in written and spoken media, where different topics related to the purchase of goods or services from other countries, rights exercised by air travellers, alternatives for out-of-court settlement, etc. among other matters were discussed.

The media also discussed press releases issued by the Centre; one of the releases invited consumers to file their complaints against an Internet store, registered in France and having wound up its activities, found at [www.nomatica.com](http://www.nomatica.com). Another press release referred to the results of a survey, conducted by ECC-Network, which dealt with consumer problems related to E-commerce.

## CONSUMER INFORMATION

- In 2006, the European Consumer Centre of Estonia published and distributed two different information leaflets:
  - **'Internet Fraud Schemes'** - notified consumers of possible fraud schemes while increasing consumer awareness and helping to avoid such frauds.
  - **'Cancellation rights in Estonia'** - written for consumers of other Member States and ECC-Centres. The main purpose of the leaflet was to give an overview of the main rights of consumers, related to contracts concluded over means of communication and door-to-door selling, if contracts have been concluded with traders registered in Estonia.

The published information leaflets were distributed in 2006 to all Estonian consumer associations, Tourism Information Point of Tallinn, Europe Direct information centres, the Old Port of Tallinn and other locations frequented by consumers.

Additionally to the materials created and distributed by the ECC Estonia, the information about consumer rights in case of the cross-border purchases and the services provided by the ECC Estonia was also published in the consumer education program [www.nupukas.ee](http://www.nupukas.ee) created by the Consumer Protection Board, in the online consumer education tool [www.dolceta.eu](http://www.dolceta.eu), worked out by the European Commission and in the *Europa Diary*, targeted to young people.





- 9. mail tähistas EL tarbija nõustamiskeskus koos teiste Eestis esindatud Euroopa Liidu võrgustikega **Euroopa Päeva**. Euroopa Päeva puhul jagasid keskuse töötajad Tallinnas ning Pärnus spetsiaalsetes telkides Eesti Euroopa Liikumise poolt korraldatud üritusel tarbijakaitsealaseid infomaterjale ning nõustasid tarbijaid ülepiiriliste ostudega seotud küsimustes.

- 2006. aasta jooksul jagati piiriüleseid tarbija õigusi puudutavat teavet ka erinevatel üritustel. Nii esines keskuse esindaja vastava ettekandega "Tarbijakaitse ja Euroopa Liit" Põltsamaa eakate seltsile "Kuldne iga" ning koostöös Europe Direct Tallinna infopunktiga viidi läbi tarbijatele suunatud **infopäev** teemal "Kaupade ja teenuste ostmine Euroopa Liidus".

- 2006. aasta lõpus viidi Internetis läbi ka **reklaami-kampaania**, mille käigus jagati tarbijatele läbi spetsiaalse Delfi.ee portaalis avaldatud reklaambänneri, mis viis huvilised otse nõustamiskeskuse kodulehele, näpunäiteid turvaliseks Interneti-ostuks. Kampaania käigus jagati juhiseid ja soovitusi, kuidas Internetis levivaid petuskeeme ära tunda ning neid vältida. Internetipettuste eest hoiataval bänneril klikiti nädala jooksul 1527 korral, seega külastas reklaambänneri vahendusel keskuse kodulehte [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee) ühenädalase kampaania jooksul vähemalt 1527 külastajat.

- EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)**, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, võib pidada üheks olulisemaks kanaliks teabe levitamisel. Kodulehekülge pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

- On 9th May, the European Consumer Centre of Estonia celebrated the **Europe Day** in Estonia with all the other European networks. The employees of the Centre distributed information materials, related to consumer protection issues, in tents erected in Tallinn and Pärnu, within the framework of an event organised by European Movement Estonia. Consumers were also offered advice in matters related to cross-border purchases.



Euroopa Päev Tallinnas Tammsaare pargis • Europe Day in Tallinn, Tammsaare Park

- In 2006, information regarding consumer rights related to cross-border purchases was also distributed at different events. The representative of the Centre gave a presentation on 'Consumer Protection and the European Union' to the association of the elderly 'Golden Age' of Põltsamaa; an **information distribution day** on 'Purchase of goods and services in the European Union' was organised in co-operation with the Europe Direct information point in Tallinn.

- At the end of 2006, a **promotion campaign** was organised on the Internet. A special advertising banner was made available to consumers on the delfi.ee portal, which took the interested individuals directly to the website of the Centre where different tips for making safe purchases over the Internet were given. Tips and

recommendations on recognising fraud schemes distributed via the Internet and how to avoid them were given during the campaign. 1,527 hits were made on the banner which warned against Internet fraud; therefore, during the one-week campaign at least 1,527 visitors paid a visit to the website at [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee), using the banner.

- The **website** of the European Consumer Centre of Estonia at [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee), which focuses on information related to cross-border purchases, could be considered one of the most important information distribution channels. The website provides information in Estonian, English and Russian.

1  **ECC-Net**

EL tarbija nõustamiskeskus hoiatab

2 

3 

4 

5 

6 **INTERNETIS ON VALETAMINE LIHTNE. ÄRA MINE ÕNGE!**

## OSALEMINE ECC-NETWORK TÖÖS

Arvestades, et võrgustikku kuuluvate keskuste omavaheline koostöö ja teabevahetus aitab oluliselt kaasa tarbijate paremale kaitsele ning probleemide kiiremale lahendamisele, viiakse võrgustikusiseselt läbi erinevaid ühisprojekte. EL tarbija nõustamiskeskus osales 2006. aastal kolmes ECC-võrgustiku sisese koostööprojekti:

- Uuring **“Valuutavahetus mitteeurotsooni riikides”**, mille eesmärgiks oli tuvastada, kas valuutavahetusega seotud probleemid on erinevates EL liikmesriikides samad ning töötada välja soovitusi tarbijatele erinevates riikides valuuta vahetamiseks.
- Uuring **“Euroopa E-kaubandusturg: tarbija kaebused 2005”**, mille eesmärgiks oli kaardistada 2005. aastal Interneti-kaubanduses aset leidnud tarbija õiguste rikkumised, analüüsida tarbijate poolt esitatud ülepiirilisi kaebusi ning aidata seeläbi kaasa E-kaubandusturu korrastamisele ja tarbijate teadlikkuse tõstmisele.
- Uuring **“Lennureisijate õigused”**, mille eesmärgiks oli kaardistada lennureisidega seotud tarbijate probleemid ning analüüsida ECC-võrgustikus lahendada olnud teemakohaseid kaebusi. Kõik nimetatud uuringud on inglisekeelsena kättesaadavad EL tarbija nõustamiskeskuse koduleheküljel [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee).

Lisaks võrgustikuliikmete korralistele kohtumistele Brüsselis, osalesid keskuste töötajad veel mitmel rahvusvahelistel ja ECC-võrgustikusisesest üritustel:

- 23. veebruaril osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad Viinis EL eesistujamaa Austria korraldatud **seminaril kohtuväliste kaebuste lahendamise süsteemi kohta** (“Workshop on Alternative Dispute Resolution”), kus muuhulgas käsitleti erinevaid võimalusi tarbija kaebuste lahendamisel Euroopas.
- 03.-05. mail toimus EL tarbija nõustamiskeskuse **õppesõit Iirimaa Euroopa tarbijakaitsekeskusesse** (ECC Dublin). Õppesõidu osales ka Leedu Euroopa tarbijakaitsekeskus (ECC Lithuania). Õppesõidu eesmärgiks oli tutvuda ühe ECC-Net tugevaima keskuse igapäevatöoga ning õppida liri kolleegide kogemustest, kuidas paremini lahendada

## CO-OPERATION WITHIN THE ECC-NETWORK

Since the mutual co-operation of the centres, which forms a part of the network and information exchange, will greatly contribute to more effective consumer protection and the speedier settlement of disputes, different joint projects are conducted within the network. In 2006, the European Consumer Centre of Estonia participated in three projects, launched within the ECC-Network:

- The **'Money Changing in EU Member States Outside the Euro Area'** study was intended to determine whether problems related to currency exchange are the same in different EU Member States, while developing recommendations for consumers for changing currency in different countries.
- The **'European Online Marketplace: Consumer Complaints in 2005'** study focused on documenting the violations of consumer rights that took place in Internet-based trade in 2005 and analysing the cross-border complaints filed by consumers, therefore contributing to the organisation of the E-trade market and increasing the awareness of consumers.
- The **'Air Passenger Rights'** study was directed at documenting consumer problems, which had arisen from plane travel and then analysing the related complaints settled within the ECC-Network. All these studies are available in English at the website of the European Consumer Centre of Estonia: [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

In addition to the regular meetings of the Network members in Brussels, the staff of the Centre also participated in several other international and ECC-Network events:

- On 23rd February, the staff of the European Consumer Centre of Estonia participated in the **Workshop on Alternative Dispute Resolution** in Vienna, chaired by the then EU Presidency holder, Austria. Among other subjects, different alternatives for the resolution of consumer complaints in Europe were discussed at the workshop.
- From 3rd-5th May, the European Consumer Centre of Estonia took a **study tour to the European Consumer Centre of Ireland** (ECC



Õppesõit Iirimaa tarbijakaitsekeskusesse ECC Dublin • Study Tour to the European Consumer Centre of Ireland (ECC Dublin)



ülepiirilisi kaebusi, kuidas levitada ülepiiriliste ostudega seotud tarbija õigusi puudutavat teavet, kuidas saavad ECC-keskused aidata kaasa kohtuväliste kaebuse lahendamise institutsioonide arendamisele jms.

- 22. mail osales EL tarbija nõustamiskeskus seminaril **“Kohtuvälise kaebuste lahendamine pangandus- ja kindlustussektoris”** (*“ADR in the banking and insurance sector”*). Seminari korraldajaks olid Prantsusmaa ja Saksamaa ECC-keskused (ECC Kehl). Seminaril anti ülevaade erinevates riikides kehtestatud nõuetest ning levinud tavadest antud valdkonnas ning tutvustati erinevate riikide kohtuväliseid finantsinstitutsioone.

- 18. augustil toimus EL tarbija nõustamiskeskuse õppesõit Soome Euroopa tarbijakaitsekeskusesse, milles osalesid veel Läti (ECC Latvia) ja Saksamaa (ECC Kiel) tarbijakaitsekeskused. Õppereisi jooksul keskenduti keskuste kogemuste vahetamisele seoses koostööga erinevate koostööpartneritega, sealhulgas järelevalveasutustega, samuti sellele, milline on ADR (*Alternative Dispute Resolution*) süsteem Soomes, kuidas see toimib ning milline on Euroopa tarbijakaitsekeskuse roll ADR süsteemi edendamisel.

Dublin). The European Consumer Centre of Lithuania (ECC Lithuania) also took part in the study tour. The aim of the study tour was to learn about the everyday work of one of the strongest centres in the ECC-Network and learn from the experience of our Irish colleagues in matters such as how to be more effective and efficient in settling cross-border complaints, in distributing information on consumer rights related to cross-border purchases, and on how the ECC-Centres can contribute to the development of Alternative Dispute Resolution bodies.

- On 22nd May, the European Consumer Centre of Estonia participated in a workshop on **'ADR in the banking and insurance sector'**. The workshop was organised by the ECC-Centres of France and Germany (ECC Kehl). The workshop provided an overview of requirements laid down in different countries and the most common habits characterising this sphere, while also introducing various financial alternative dispute resolution bodies.

- On 18th August, the European Consumer Centre of Estonia **took a study tour to the European Consumer Centre of Finland**.



Õppesõit Soome tarbijakaitsekeskusesse ECC Helsingi • Study Tour to the European Consumer Centre of Finland (ECC Helsinki)

- 25. augustil osales EL tarbija nõustamiskeskus Baltimaade tarbijakaitsekeskuste koostöökoosolekul, mis leidis aset Riias. Kohtumisel arutati koostöövõimaluste tugevdamise üle Eesti, Läti ja Leedu keskuste vahel, samuti arutati ülepiiriliste kaebuste menetlusprotseduuri üle, millistes võrgustikusistes koostööprojektides osaletakse, millised on keskuste eesmärgid aastateks 2007-2008.

- ECC- võrgustikku kuuluvate keskuste üheks ülesandeks on teavitada tarbijaid võimalusest lahendada ülepiirilisi kaebusi spetsiaalsetes kohtuvälistes institutsioonides. Tarbijate informeerimise ja nõustamise eelduseks on täielik ülevaade Euroopas tegutsevatest organisatsioonidest (ADR ehk Alternative Dispute Resolution Bodies). Selleks, et võrgustikku kuuluvad keskused sh Eestis tegutsev EL tarbija nõustamiskeskus oleks teadlik erinevates riikides tarbijatele ülepiiriliste kaebuste lahendamisel pakutavatest võimalustest, teevad keskused tihedat koostööd, nii seminaride ja töögrupi kohtumiste näol kui ka igapäevase teabe vahetamise abil. Ühe järjekordse võrgustikusise üritusena korraldas EL tarbija nõustamiskeskus 13. oktoobril 2006.

The European Consumer Centres of Latvia (ECC Latvia) and Germany (ECC Kiel) also took part in the study tour. The study tour focused on the exchange of experiences on co-operation with different co-operation partners, including supervisory institutions. The features of the ADR (Alternative Dispute Resolution) system in Finland, how it works and the role of European Consumer Centres in developing the ADR system were also discussed.

- On 25th August, the European Consumer Centre of Estonia participated in a co-operation meeting of the European Consumer Centres of the Baltic States. The options for strengthening co-operation between the Estonian, Latvian and Lithuanian centres, procedures for handling cross-border complaints, co-operation projects within the network, and the objectives of the centres for 2007-2008 were discussed.

- One of the main tasks of the centres of the ECC-network is to notify consumers of the alternatives for resolving cross-border



Balti riikide tarbijakaitsekeskuste koostööpäev Riias • Co-operation day of the Baltic States in Riga

aastal Tallinnas **ülepiiriliste tarbijakaebuste kohtuvälisele lahendamisele pühendatud seminari**. Tegemist oli 2005. aastal Stockholmis Konsument Europa poolt korraldatud seminari "ADR seminar for Baltic Sea countries" jätkuüritusega.

Seminaril osalesid kõik kaheksa Balti mere regiooni kuuluvat tarbijakaitsekeskust. Esindatud olid Eesti, Läti, Leedu, Poola, Saksamaa, Taani, Rootsi ja Soome tarbijakaitsekeskused. Seminaril tutvustati konkreetseid keskuste menetluses olnud ülepiirilisi tarbijakaebusi, mis on lahendamiseks edastatud kohtuvälisele institutsioonidele.

Seminari peamiseks eesmärgiks oli vahetada kogemusi ning konkreetsete juhtumite näitel tutvuda erinevates riikides pakutavate võimalustega piiriüleste kaebuste kohtuvälisel lahendamisel. Seminari ingliskeelne kokkuvõte on kättesaadav keskuse kodulehel [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee).

complaints. The first pre-requisite for notifying and advising consumers is a complete overview of the respective organisations operating in Europe - ADRs as Alternative Dispute Resolution Bodies. To ensure that the centres belonging to the network - incl. the European Consumer Centre of Estonia - are aware of the alternatives offered to consumers for the settling the disputes and complaints, the centres closely co-operate by organising workshops and meetings and daily exchange of information. On 13th October 2006, the European Consumer Centre of Estonia organised **a workshop on alternative dispute resolution in Tallinn** as one of the events intended for the members of the ECC-Network. This was the follow-up event of the 'ADR Seminar for Baltic Sea Countries', organised in 2005 in Stockholm by Konsument Europa.

The Consumer Centres of all eight countries of the Baltic Sea region (Estonia, Latvia, Lithuania, Poland, Germany, Denmark, Sweden and



Seminar "Kohtuvälise kaebuste lahendamine Balti mere riikides" • The 'ADR Seminar for Baltic Sea Countries' Workshop



- 4. detsembril toimus Helsingis ECC-võrgustiku koostööpäev (*Cooperation Day*). Tegemist oli võrgustiku kolmanda koostööpäevaga (CD3) ning ürituse eesmärgiks on arutada võrgustikusiseste ühiste tegevustega seonduvat.

Lisaks keskuste juhatajatele kohtuvad iga-aastasel koostööpäeval ka keskuste kaebuste lahendajad ja juristid. 2006. aastal toimunud koostööpäeva peamiseks teemadeks olid võrgustiku ühised avalike suhete tegevused, järgmiste tegevusaastate koostööprojektide valimine ning võrgustikule Euroopa Komisjoni poolt loodava ühise kodulehekülje võimalik ülesehitus. Juristide töögrupis arutati kaebustega seotud mõistete ning lähenemiste üle, samuti testiti võrgustiku ühtset kaebuste andmebaasi IT-tool, mis tuleb kasutusele 2007. aastal.

Finland) took part in the workshop. Specific cross-border consumer complaints, which are handled by the Centres and forwarded to ADRs for settlement were discussed at the meeting.

The main purpose of the workshop was to exchange information and use specific examples to become familiar with the alternatives for the out-of-court settlements of cross-border complaints, as offered in different countries.

A summary of the workshop (in English) is available at the website of the Centre: [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee).

- On 4th December, a Co-operation Day of the ECC-Network took place in Helsinki. This was the third co-operation day of the network (CD3) and the aim of the event was to discuss matters related to joint ventures and activities undertaken within the network. In addition to the directors of the centres, the lawyers and individuals involved in the resolution of complaints also came together at the annual meeting. The main issues discussed at the 2006 Co-operation Day were the joint PR events of the Centres, choosing co-operation projects for the coming years, and the possible structure of the website created for the network by the European Commission. The lawyers' workgroup discussed the definitions and approaches related to complaints; the common IT-tool of the complaints database, which is to be launched in 2007, was also tested.



[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)



**EL tarbija nõustamiskeskus**  
Kiriku 4 15071 Tallinn ESTONIA  
Tel 620 1708, 646 0123  
E-post [consumer@consumer.ee](mailto:consumer@consumer.ee)  
[www.consumer.ee](http://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  
Tel +372 620 1708, +372 646 0123  
E-mail [consumer@consumer.ee](mailto:consumer@consumer.ee)  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)



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.