

EL TARBIIJA  
NÕUSTAMISKESKUSE  
AASTARAAMAT

ANNUAL BOOK OF THE  
EUROPEAN CONSUMER  
CENTRE OF ESTONIA

2010



# SELJATAHA JÄÄB TEGUS AASTA

Möödunud, 2010. aasta oli Euroopa Liidu (EL) tarbija nõustamiskeskusele kuuendaks tegevusaastaks. Nõustamiskeskus tegutseb Tarbijakaitseameti ühe osakonnana ning on spetsialiseerunud selliste tarbijaprobleemide lahendamisele, mille eripäraks on asjaolu, et kaupleja ja tarbija ei asu samas liikmesriigis. Kuue aasta jooksul kogetu annab kinnitust selle kohta, et tarbijad sooritavad järjest enam piiriüleseid oste ning hoolimata siseturul kehtivatest tarbijakaitsereeglitest vajavad nad sageli nõu ning abi oma probleemide lahendamiseks.

Samadel põhimõtetel tegutsevad Euroopa tarbija nõustamiskeskused on loodud kõikidesse Euroopa Liidu liikmesriikidesse, lisaks ka Norrasse ja Islandile, moodustades seeläbi võrgustiku *European Consumer Centres' Network*. Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon. Vaadates nõustamiskeskuste võrgustiku ulatust ning keskuste vahelist koostööd tarbijaprobleemide lahendamisel, on hea tõdeda, et võrgustik katab oma teenustega kogu Euroopa Ühenduse territooriumi ning tarbijale on abi toodud nii lähedale kui võimalik.

Heites pilgu tagasi nõustamiskeskuse tegevusele ning tarbijate piiriülestele probleemidele viimastel aastatel, jääb esimesena silma asjaolu, et 2010. aastal laekunud kaebuste arv on võrreldes keskuse esimese tegevusaastaga rohkem kui kolmekordistunud. Põhjuseks kindlasti nii ülepiiriliste ostude kasv kui ka tarbijate suurenenud teadlikkus nõustamiskeskuse poolt pakutavatest teenustest.

Probleemaatilisimaks valdkonnaks ülepiiriliste tarbijatehingute puhul on jätkuvalt internetikaubandus, millega seotud kaebused moodustasid 2010. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebuste koguarvust ligi 20%-lise osakaalu. Hoolimata vastava valdkonna õiguslikust regulatsioonist, mis paneb täpselt paika kauplejate kohustused ning annab tarbijale kõrge kaitsetaseme, on praktikas sagedased juhud, kus tarbijad kannatavad otsest rahalist kahju kaupleja poolt täitmata jäetud kohustuste tõttu. Peamiseks mureallikaks selles valdkonnas ongi tellitud ning makstud kauba mitte kättesaamine ning müüjate soovimatus olukorda lahendada.

Probleeme tuleb sageli lahendada ka seoses lennureisija õiguste rikkumistega, mis puudutavad nii lendude hilinemist ja tühistamist kui ka pagasi hilinemist, kadumist või rikkumist. Nii laekus 2010. aastal võrgustiku keskustele kokku üle 12 000 pöördumise, mis puudutasid lennureisidega seotud probleeme. Analüüsides tarbijate kaebusi, jääb kahjuks sageli silma asjaolu, et probleemi põhjustajaks on tarbijate teadmatus oma õiguste osas ning lennudevajajate pealiskaudne suhtlemine probleemses olukorras. Samas on hea tõdeda ka seda, et paljud menetluses olnud kaebused leidsid tarbijale positiivse lahenduse.

Lisaks tarbijate nõustamisele ning kaebuste lahendamisele on võrgustiku tegevusel oluline roll ka tarbijapoliitika kujundamisel Euroopa Liidus. Võrgustiku keskuste otsene kokkupuude siseturul esinevate tarbijaprobleemidega ning praktiline töö kaebuste lahendamisel annab väärtusliku sisendi Euroopa Liidu siseturu toimimise hindamiseks. Nii jääbki 2010. aastal iseloomustama ka ECC-võrgustiku keskuste vahel korraldatud edukas ühisprojekt, millega kaardistati E-kaubanduse olukord ning tarbijakaebused ja siseturul esinevad tõrked üle Euroopa. Lisaks viisid keskused läbi praktilist tarbijateavet koondavaid ühisprojekte, nagu näiteks Euroopa suusakeskuste pakutavate teenuste võrdlus, 3-tärihotellide kvaliteeti kaardistav uuring jms.

Arvestades, et möödunud aastal pöördusid võrgustiku keskuste poole tarbijad seoses piiriüleste tehingutega rohkem kui 71 000 korral, on Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuste poolt pakutavate teenuste järele selge ning pidevalt kasvav vajadus. Igapäevaseks tarbijaprobleemi lahendamiseks kogetu annab veendumuse väita, et hästi informeeritud tarbijad oskavad kasutada neid eeliseid, mida Euroopa Liit tarbijaile pakub. Seega on nõustamiskeskuse üheks prioriteediks probleemide lahendamise kõrval ka nende ennetamine, eelkõige tarbijaõiguslase teabe levitamise kaudu. Loodame, et käesolev aastaraamat pakub huvitavat lugemist ning annab ülevaate nii EL tarbija nõustamiskeskuse kui ka teiste ECC-võrgustikku kuuluvate keskuste tegemistest aastal 2010.

Edukaid piiriüleseid oste soovides

Kristina Vaksmaa  
Juhataja



# A MEANINGFUL YEAR LEFT BEHIND

The last year 2010 was the sixth activity year for the European Consumer Centre of Estonia (ECC Estonia). The ECC of Estonia acts as one department of the Estonian Consumer Protection Board and it is specialised on the consumer problems with such special detail that the trader and consumer do not reside in the same member state. The experiences of six years confirm that the consumers make more and more cross-border purchases and regardless of the consumer protection rules of the internal market, they often need help and advice at the solution of their problems.

European Consumer Centres acting on the same principles are founded in all member states and also in Norway and Iceland while forming the European Consumer Centres' Network. Work of this network is coordinated by the European Commission.

Looking back to the activity of the European Consumer Centre of Estonia and the cross-border problems of consumers throughout the recent years, one can first notice that the number of complaints in 2010 is more than tripled in comparison with the opening years. The reason is certainly the increase of cross-border purchases as well as the increased knowledge of the consumers about the services of the European Consumer Centre of Estonia.

Problems with cross-border shopping continue to be the most frequent in the E-commerce (internet trading) about which the complaints made 20% of the total number of complaints received by the ECC Estonia. Regardless of the legal regulation providing the obligations of traders and high protection level of consumers, it occurs frequently in practice that the consumers suffer from direct financial loss because the trader has not performed its obligations. The basic problem in this area is that the goods have been ordered and paid but not received as well as the traders are unwilling to solve the problems.

Also the problems concerning the breach of air passenger rights must be solved frequently. These problems concern the delay and cancellation of the flights as well as the delay, loss or damage of the luggage. Thus, more than 12 000 complaints about the problems with air passengers were received by the centres of the network in 2010. While analysing the consumer complaints, one can unfortunately notice that the problems are often

caused by consumers' ignorance of their rights and superficial communication by the air companies in problematic situations. However, many complaints luckily got a positive solution for the consumer.

In addition to the counselling of consumers and solution of complaints, the network also gives an important input to consumer policy in the European Union. The direct contact of the ECC-centres with the consumer problems in the internal market and practical work with consumer complaints provide a valuable input for the assessment of the functioning of the internal market. Thus, the year 2010 is characterised by the successful common project of the ECC-network where the situation and consumer complaints and market failures over Europe within the e-commerce were mapped. In addition, the centres carried out the common projects consolidating the practical consumer information, for example, the comparison of the services of skiing resorts in Europe, survey mapping the quality of three-star-hotels, etc.

As the ECC network provided in 2010 free help and advice in over 71,000 consumer cases, there is a clear and increasing need of the services provided by the European Consumer Centres. The experience of solving the consumer problems from day to day allows to state that the well informed consumers can use the advantages the European Union offers them. Thus, one of the priorities of the European Consumer Centre's is the prevention of consumer problems, primarily by distributing the information about consumer rights.

We hope this annual book is interesting to read and it gives a sufficient review of the activities of the European Consumer Centre of Estonia, as well of the ECC-network in year 2010.

Have a safe cross-border shopping!

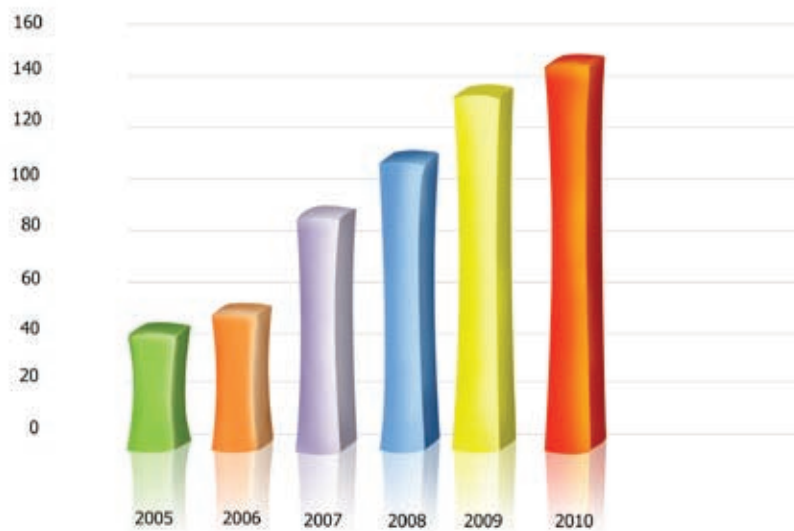
Kristina Vaksmaa  
Director



2010. aastal laekus EL tarbija nõustamiskeskusele kokku **152** piiriülese kaebust. Piiriüleste kaebuste arv näitab jätkuvalt kasvutendentsi, olles võrreldes keskuse esimese tegevusaastaga (2005) rohkem kui kolmekordistunud. Kaebuste arvu tõusu võib seostada nii tarbijate suurenenud piiriülese ostlemisega kui ka tarbijate teadlikkuse kasvuga nõustamiskeskuse ning ECC-võrgustiku pakutavate teenuste suhtes.

In 2010, European Consumer Centre of Estonia received **152** cross-border complaints in total. The number of cross-border complaints continues to increase being more than tripled in comparison with the first activity year (2005) of the centre. The increase of the number of complaints can be explained by the increased cross-border shopping as well as by the increased knowledge of consumers about the services provided by the European Consumer Centre of Estonia and ECC network.

*Piiriüleste ostudega seotud kaebused aastate lõikes.*



*Cross-border complaints in the section of years.*

2010. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebuste koguarvust oli 75 kaebust esitatud Eesti tarbijate poolt, kelle pöördumistest moodustasid suurema osa Leedu, Inglismaa, Saksamaa ja Läti kauplejate vastu esitatud pretensioonid.

Märkimisväärse osa nii Eesti tarbijate esitatud kaebustest kui ka järelepäringutest moodustasid **Leedu ettevõtja UAB Interneto Partneris hallatava internetipõhise reisibüroo [www.bookinghouse.ee](http://www.bookinghouse.ee)** tegevuse kohta suunatud pöördumised. Palju segadust ja probleeme on tarbijate seas põhjustanud nimetatud portaali kaudu tehtud lennupiletite broneeringutega seonduv ning raskused probleemide korral kauplejaga kontakti saada.

Eestis registreeritud kauplejate tegevuse peale esitas kaebuse 77 teise riigi kodanikku. Sellest moodustasid valdava enamuse (48) Leedu tarbijate kaebused Eesti ürituskorraldusfirma vastu, kes tühistas Vilniuses 2009. aastal toimuma pidanud vabaõhuürituse, jättes tarbijatele piletiraha tagastamata. Lisaks sellele tuli keskusel lahendada ka mitmeid Soome ja Läti ning Norra, Saksamaa, Taani, Rumeenia, Inglismaa ja Itaalia tarbijate kaebusi Eesti kauplejate

In 2010, 75 complaints out of the total number of complaints were filed to the European Consumer Centre of Estonia by the Estonian consumers and the biggest number of those complaints were filed against the traders from Lithuania, United Kingdom, Germany and Latvia.

One remarkable part of the complaints and requests by the Estonian consumers were aimed at the activity of the **internet based travel bureau [www.bookinghouse.ee](http://www.bookinghouse.ee) managed by the Lithuanian company UAB Interneto Partneris**. The reasons for these complaints have been the problems concerning booking the plane tickets through the aforementioned portal and difficulties to contact the trader in the case of problems.

Complaints against the traders registered in Estonia were filed by 77 foreigners. The biggest portion (48) of them were filed by Lithuanian consumers against the Estonian event management company that cancelled an open air event to be taken place in Vilnius in 2009 and did not repay the ticket money to consumers. In addition, the centre had to solve complaints about the Estonian traders filed by the consumers from Finland, Latvia, Norway, Ger-

tegevuse kohta. Teiste riikide elanike poolt EL tarbija nõustamiskeskusele esitatud kaebuste arv on võrreldes eelmise aasta sama perioodiga märkimisväärselt suurem eelmainitud Eesti ürituste korraldaja tegevuse tõttu. Muutumatuks on püsinud see, et suurem osa tarbijakaebusi laekub EL tarbija nõustamiskeskusele jätkuvalt naaberriikide tarbijatelt.

Problemaatilisemad valdkonnad ülepiiriliste tarbijatehingute puhul on jätkuvalt **internetikaubandus** ning **lennureisidega** seonduvad küsimused. Internetikaubandusega seotud kaebused moodustasid 2010. aastal EL tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebuste koguarvust ligi 20%-lise osakaalu. Peamiseks mureallikaks selles vallas oli tellitud ning makstud kauba mitte kättesaamine ja lepingule mittevastavad kaubad. Lennureisija õiguste rikkumisi puudutavad kaebused moodustasid sarnaselt eelmise aastaga ligi 15%-lise osakaalu kaebuste koguarvust, sisaldades pretensioone peamiselt lendude hilinemiste ning tühistamiste ja pagasi hilinemiste, kadumiste ja rikkumiste kohta.

many, Denmark, Romania, United Kingdom and Italy. The number of complaints filed by foreigners against the Estonian traders to the European Consumer Centre of Estonia is considerably bigger than in the same period of the previous year because of the activity of the aforementioned event management company. However, most of the complaints from foreigners received by the European Consumer Centre of Estonia continue to be from the neighbour countries.

The most problematic types of cross-border purchases continue to be the **E-commerce** and **air passenger** rights. Complaints related to the E-commerce received by the European Consumer Centre of Estonia in 2010 formed about 20% of the total number of complaints. The most frequent reasons for complaints were the failure to receive the ordered and paid goods and the non-conformity with the order. Similarly to the previous year, the complaints concerning the breach of the rights of air passengers formed about 15% of the total number of complaints. These complaints were mostly related to the delay and cancellation of flights and delay, loss and damage of the luggage.



## NÄITEID PIIRIÜLESTEST TARBIJAKAEBUSTEST

### SOOMETARBIJA VERSUS EESTI MOOTORRATTAMÜÜJA

Soome tarbija ostis Eesti kauplajalt kasutatud mootorratta Yamaha XVI 100 hinnaga 3000 eurot. Pärast ostu sooritamist soovis tarbija registreerida mootorratta Soome Autoregistrikeskuses. Eesti Riikliku Autoregistrikeskuse väljastatud sõiduki registreerimistunnistuse kohaselt oli mootorratta mudel Yamaha XVI 100, kuid Soome Autoregistrikeskuses selgus, et VIN-koodi järgi on tegemist hoopis teise mudeliga, s.o Yamaha 750E. Viimatinimetatud mootorrattas oli aga tarbija sõnul kaupleja poes müügil hinnaga 2876 eurot.

Pärast selle asjaolu teada saamist teavitas tarbija kauplajat mootorratta mittevastavusest lepingule ning esitas hüvitise saamiseks nõude summas 500 eurot. Kuna kauplejaga juhtumise kokkulepet ei saavutatud, pöördus tarbija abi saamiseks Soome Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole. Kaupleja ei pidanud menetluse käigus tarbija nõuet põhjendatuks, selgitades, et mootorrattas koos vastavate dokumentidega oli ettevõtja poolt heauskelt Ameerika Ühendriikidest ostenud. Kaupleja, registreerides mootorrattast Eesti Riiklikus Autoregistrikeskuses, esitas kõik asjassepuutuvad dokumendid, misjärel registreeris autoregistrikeskuses vaidlusaluse mootorratta kui Yamaha XVI 100.

Seejärel esitas Tarbijakaitseameti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus Eesti Riiklikule Autoregistrile järelepäringu, et saada selgust, kuidas võis tekkida olukord, et Eesti Riiklikus Autoregistrikeskuses määrati VIN-koodi järgi teist tüüpi mootorrattas kui seda tehti Soome Autoregistrikeskuses. Eesti Riiklik Autoregister selgitas, et vaidlusalune mootorrattas on esmarestreeritud 1993. aastal ning enne 01.01.2004 esmarestreeritud mootorrattad riiklikule tüübikinnitusele ei kuulu, mistõttu puudus vajadus mootorratta registreerimiseks esitada teste või muid tüübikinnitusdokumente, mis oleks tõendanud mootorratta vastavust tüübile ja piiritlenuks mootorratta tehnilisi andmeid. Seega tugines autoregistrikeskus mootorrattast registreerides vaid kaupleja esitatud andmetele.

Tarbijat selline vastus ei rahuldanud ning ta soovis jätkata kaebuse menetlust Tarbijakaebuste Komisjonis. Komisjoni menetluse käigus jäi kaupleja oma esialgse seisukoha juurde. Komisjon leidis, et menetluse käigus on tõendatud mootorratta lepingule mittevastavus tarbija ja kaupleja vahelise müügilepingu osas ning

## EXAMPLES OF THE CROSS-BORDER CONSUMER COMPLAINTS

### FINNISH CONSUMER VERSUS ESTONIAN MOTORCYCLE TRADER

A Finnish consumer bought a motorcycle Yamaha XVI 100 at the price of 3000 Euros from the Estonian trader. After the purchase, the consumer wished to register the motorcycle in the Finnish Motor Vehicle Registration Centre. According to the registration certificate issued by the Estonian Motor Vehicle Registration Centre, the motorcycle was Yamaha XVI 100, but according to the Finnish Motor Vehicle Registration Centre, the VIN code demonstrated that the real model was Yamaha 750E. The consumer claimed that the latter model was sold in the shop but at the price of 2876 Euros.

After this circumstance was found out, the consumer informed the trader about the non-compliance of the motorcycle and filed a claim for a compensation of 500 Euros. As the agreement with the trader was not reached, the consumer addressed the European Consumer Centre of Finland. The trader did not find the claim by the consumer justified and explained that the motorcycle with its respective documents was bought from the United States of America in good faith. When registering the motorcycle in the Estonian Motor Vehicle Registration Centre, the trader submitted all relevant documents and thereafter the disputed motorcycle was registered as Yamaha XVI 100 in the Estonian Motor Vehicle Registration Centre.

After that, the European Consumer Centre of Estonia made a request to the Estonian Motor Vehicle Registration Centre to find out why did the Estonian Motor Vehicle Registration Centre determine the type of the motorcycle according to VIN code differently from the Finnish Motor Vehicle Registration Centre. The Estonian Motor Vehicle Registration Centre explained that the disputed motorcycle was first registered in 1993 and the motorcycles first registered before 01.01.2004 are not subject to the national type approval for which there was no need to submit tests of other type approval documents that would have confirmed the compliance of the motorcycle with the type and detailed the technical data of the motorcycle. Thus, the Estonian Motor Vehicle Registration Centre relied on merely the data submitted by the trader at the registration of the motorcycle.

The consumer was not satisfied to this reply and he wished to continue the proceeding in the Estonian Consumer Complaints Committee (ADR – works as an Alternative Dispute Resolution Body). In the proceeding by the Committee, the trader retained his opinion. The Committee found that the non-compliance of

seega on tarbija kaebus põhjendatud. Menetlus lõpetati EL tarbija nõustamiskeskuses pärast tarbijalt saadud kinnitust, et kaupleja on nõudesumma üle kandnud.

#### EESTI TARBIJA VERSUS SUURBRITANNIA E-KAUPLEJA

Tarbija tellis kaupleja kodulehelt puitpõranda õli. Pärast makse sooritamist laekus tellimuse kinnitus ning kaup jõudis kohale kokkulepitud aja jooksul. Saadetise avamisel selgus aga, et kaup on transpordi käigus kahjustada saanud. Tarbija teavitas viivitamatult kauplejat, kes lubas asja uurida ning pakkuda välja võimaluse olukorra lahendamiseks. Pärast pikka ootamist ning korduvaid järelepäringuid olukord kauplejaga siiski ei lahenenud ning tarbija otsustas abi saamiseks pöörduda EL tarbija nõustamiskeskuse poole abi saamiseks. Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuste võrgustiku korraldatud menetluse käigus näitas kaupleja üles valmisolekut probleem lahendada ning menetlus lõpetati pärast tarbijalt raha tagasisaamise kohta kinnituse saamist.

#### LÄTI TARBIJA VERSUS EESTI POSTIMÜÜGIFIRMA

Läti tarbija tellis Eesti kaupleja kataloogist mitmeid tooteid. Kauba kättesaamisel toodetega tutvudes otsustas ta kasutada seadusest tulenevat 14-päevast taganemisõigust ning saatis toote, mis ei vastanud tema ootustele, kauplejale tagasi, soovides kauba eest raha tagasi saada. Kauplejalt mingit tagasisidet saamata pöördus ta abi saamiseks Läti EL tarbija nõustamiskeskuse poole, kes vastavalt ECC-võrgustiku töökorrale edastas kaebuse lahendamiseks Eesti EL tarbija nõustamiskeskusele. Kaebuse menetlus lõppes tarbija jaoks positiivselt – kaupleja tagastas nõude aluseks oleva summa tarbijale viivitamata, misjärel lõpetasid EL tarbija nõustamiskeskused menetluse.

the motorcycle with the contract for sale concluded by the consumer and trader had been proven, and that the claim by the consumer is justified. The proceeding was terminated when the European Consumer Centre of Estonia had received a confirmation from the consumer that the trader had paid the claimed amount.

#### ESTONIAN CONSUMER VERSUS E-TRADER FROM THE UNITED KINGDOM

Consumer ordered a wooden floor oil from the homepage of the trader. After the payment was made, the confirmation of the order was received and the goods were delivered at the agreed time. As the consumer opened the package, he found the goods damaged during the transport. The consumer informed the trader immediately and the trader promised to clarify the circumstances and to offer a way to solve the problem. However, the problem was not solved after long waiting and repeated requests to the trader. Thus, the consumer decided to address the European Consumer Centre of Estonia. The proceeding carried out by the ECC network demonstrated that the trader was willing to solve the problem and the proceeding was terminated after the confirmation by the consumer that the money was repaid.

#### LATVIAN CONSUMER VERSUS ESTONIAN MAIL ORDER SALE COMPANY

A Latvian consumer ordered a few products from the catalogue issued by the Estonian trader. As he had received them, he decided to use a legal right of returning the goods in 14 days and returned the inappropriate product with a claim to have the money repaid. As he received no reply from the trader, he addressed the European Consumer Centre of Latvia that forwarded the complaint to the European Consumer Centre of Estonia according to the work procedure of the ECC network. The proceeding was solved positively to the consumer. The trader repaid the claimed amount to the consumer immediately and thereafter the European consumer centres terminated the proceeding.



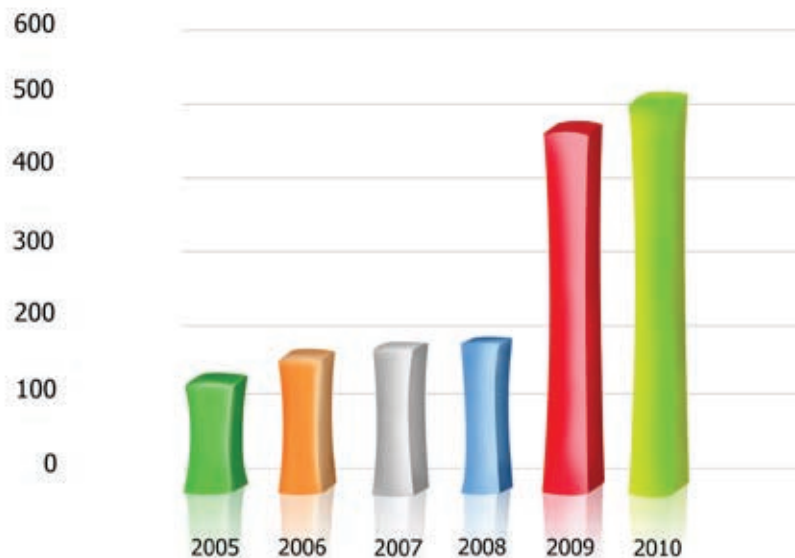
## PIIRIÜLESED JÄRELEPÄRINGUD NING NÕUSTAMINE

2010. aastal esitati Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele **232 kirjalikku järelpäringut**, millest valdava enamuse esitasid Eesti tarbijad ja mis puudutasid seega Euroopa Liidus kehtivaid tarbijaõigusi erinevates valdkondades. Infopäringutes tunti huvi peamiselt lennureisija õiguste, internetikaubanduse, ülepiiriliste kaebuste lahendamise võimaluste, garantii, kataloogimüügi, finantsteenuste, turismiteenuste ja muu Euroopa Liidu tarbijaõigusi puudutava informatsiooni vastu. Lisaks nõustati tarbijaid ja ettevõtjaid piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefonitsi kokku 275 korral**.

## CROSS-BORDER REQUESTS AND COUNSELLING

In 2010, **232 written requests** were made to the European Consumer Centre of Estonia. The majority of them were made by the Estonian consumers concerning the consumer rights in different areas applicable in the European Union. The information requests were mostly about the air passenger rights, internet trading, ways to solve the cross-border complaints, guarantee, catalogue sale, financial services, tourism services and other information about the consumer rights in the European Union. In addition, the consumers and companies were counselled by phone in the issues of cross-border purchases **in 275 cases in total**.

*Tarbijate nõustamine piiriülestes küsimustes (kirjalikud ja suulised päringud) aastate lõikes*



*Counselling the consumers in the cross-border issues (written and oral requests) in the section of years*

## AVALIKUD SUHTED JA TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

Lisaks tarbijakaebuste lahendamisele ning tarbijate nõustamisele on keskuse ülesandeks levitada tarbijakaitsealast teavet, mis puudutab tarbijate õigusi piiriüleste ostude korral. Teabe levitamise eesmärgiks on muuhulgas tõsta tarbijate teadlikkust Euroopa Liidu pakutavatest eelistest, et soodustada ühtse siseturu kasutamist ning tarbijate usaldust selle toimimise suhtes.

## PUBLIC RELATIONS AND INFORMATION AIMED AT CONSUMERS

In addition to the solution of consumer complaints and counselling the consumers, the Centre distributes the consumer protection information concerning the rights of consumers in the case of cross-border purchases. The purpose of distributing this information is to increase the knowledge of the consumers about the advantages offered by the European Union in order to contribute to the internal market and to the trust of consumers for it.



Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevus ning piiriülesele tarbijaõigused leidsid 2010. aastal kajastamist mitmes meedias avaldatud artiklis. Peamisteks teemadeks olid tarbijate õigused reisimisel, sh lennureisijaõigustega seonduv.

Activity of the European Consumer Centre of Estonia and cross-border consumer rights were discussed in several articles published in the media in 2010. The most frequent topics were the consumer rights at travelling, including air passengers rights.

EL tarbija nõustamiskeskuse peamiseks teabeallikaks nii Eesti kui ka teiste riikide tarbijatele on spetsiaalne ülepiirilisele tarbijateabele keskenduv **kodulehekülj** **www.consumer.ee**. Kodulehekülj sisaldab näpunäiteid erinevate kaupade ja teenuste ostmiseks Euroopa Liidus, pakkudes teavet ja võimalusi ka kaebuse esitamiseks. Lisaks on koduleheküljel võimalik tutvuda kõikide tarbijaõigusi puudutavate õigusaktidega ning ECC-võrgustiku poolt läbiviidud projektide ja uuringutega ja päevakajaliste arengutega tarbijakaitse vallas. Kodulehekülj pakub teavet nii eesti, inglise kui ka vene keeles.

The basic information source of the European Consumer Centre of Estonia for both domestic and foreign consumers is a special **homepage** **www.consumer.ee** focused on the cross-border consumer information. The homepage contains the instructions for the purchase of various goods and services in the European Union and gives the information and ways of filing complaints. In addition, it is possible to get introduced to all legal acts concerning the consumer rights and projects and surveys carried out by the ECC network. The homepage is available in Estonian, English and Russian.



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

Tarbijate teadlikkuse tõstmise eesmärgil viis EL tarbija nõustamiskeskus 2010. aastal läbi ka **veebipõhise reklaamikampania**, mille raames kutsuti tarbijaid interaktiivsete bannerite kaudu külastama keskuse kodulehekülge. Spetsiaalsed piiriülesele ostmisele keskenduvad bannerid olid üleval rohkem kui 20-s erineva sisu ja suunitlusega portaalis.

In order to increase consumers' awareness in relation to cross-border purchases, the ECC Estonia carried out a **web-based advertising campaign**. During the campaign the special interactive banners were published at more than 20 different Internet websites in order to lead consumer to the centre's homepage [www.consumer.ee](http://www.consumer.ee).



Oluliseks kanaliks tarbijateabe jagamisel on ka erinevad trükised ning muud **teavitusmaterjalid**, mis on lisaks nõustamiskeskuse ruumidele kättesaadavad kõikides Tarbijakaitseametis talitustes üle kogu Eesti, turismiinfopunktides, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, samuti teistes Euroopa Liidu võrgutike teabepunktides. 2010. aastal keskendus nõustamiskeskus teabematerjalides lennureisija õiguste tutvustamisele ning andis välja tarbijatele suunatud juhendi Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetluse alustamiseks. Samuti avaldas keskus piiriüleste ostude teemalisi näpunäiteid ning tarbijateavet koolinoortele mõeldud valemivihikutes.

Other important channels for the distribution of the consumer information are various publications and other **information materials** available in all county offices of the Consumer Protection Board, tourist information centres, European Commission Representation in Estonia and in other information centres of the European Networks. In 2010, the European Consumer Centre of Estonia focused mainly on the air passenger rights in its information materials and also issued the instruction for the initiation of the European Small Claims Procedure aimed at consumers. Additionally the special guidelines for cross-border shopping were published in the high-school student books.



Lisaks kodulehekülje kaudu ning erinevate trükiste abil edastatavale teabele on tarbijad oma muredega teretunud ka nõustamiskeskusesse kohapeale. Ühe võimalusena tarbijaid personaalselt nõustada ning teavet jagada osales EL tarbija nõustamiskeskus koos Tarbijakaitseametiga **turismimessil TOUREST 2010**. Messi raames jagas nõustamiskeskus reisimise ning reisija õigustega seotud teavet ning nõustas tarbijaid nende õigustest Euroopa Liidus oste sooritades.

In addition to the information distributed on the homepage and in various publications, consumers are welcome to the centre itself. In order to counsel the consumers personally and to give information, the European Consumer Centre of Estonia together with the Consumer Protection Board participated in the **tourism fair TOUREST 2010**. In the frame of this fair, the Centre distributed the information about travelling and travellers rights and informed the consumers about their rights at making purchases in the European Union.



*TOUREST 2010*



*Euroopa Päev  
European Day*

## KOOSTÖÖ TEISTE EUROOPA TEABEVÕRGUSTIKEGA

Tarbija õigusi puudutava teabe tõhusama levitamise eesmärgil teeb EL tarbija nõustamiskeskus **koostööd teiste Euroopa Komisjoni rajatud võrgustikega ning komisjoni esindusega Eestis**. Koostöö seisneb nii tarbijate õigusi puudutavate teabematerjalide jagamises partnerite teabekanalite kaudu, kui ka ühisseminaride ja -ürituste läbiviimises. Näiteks andis kesku- se juhataja 2010. aastal korduvalt loenguid üle Eesti, tutvustades Euroopa Liidus kehtivaid tarbijaõigusi, sealhulgas E-kaubanduse ja lennureisija õiguste teemasid.

Maikuu osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad sarnaselt teiste Euroopa Liiduga seotud institutsioonide esindajatega **Euroopa Päeva** tähistamisel Tammsaare pargis, jagades seal infomaterjale ning nõustades huvilisi tarbijaõigusi puudutavates küsimustes.

22.–23. juulil osales EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja Hiiu- maal, Euroopa Komisjoni Eesti esinduse poolt korraldatud suvese- minaril, mis oli suunatud Eestis tegutsevatele EL teabevõrgusti- kele. Seminari eesmärgiks oli edendada koostööd erinevate EL info- ja nõustamisvõrgustike vahel ja pakkuda võimalust tööks vajalike oskuste arendamiseks.

## COOPERATION WITH THE OTHER INFORMATION NETWORKS IN EUROPE

In order to distribute the information about the consumer rights more efficiently, the European Consumer Centre of Estonia cooperates with **other networks called by the European Commission and with the representation of the Commission in Estonia**. The cooperation means the distribution of the information materials concerning the consumer rights through the partners' information channels and common seminars and events. For example, the director of the Centre repeatedly held lectures over Estonia in 2010 by introducing the consumer rights applicable in the European Union, including the e-trading and plane traveller rights.

In May the employees of the European Consumer Centre of Estonia and representatives of the institutions related to the European Union participated in the **European Day** in Tammsaare park and distributed the information materials and counselled the consumers in the issues concerning the consumer rights.

On the 22nd and 23rd of July, the director of the European Consumer Centre of Estonia participated in the summer seminar in Hiiumaa organised by the European Commission Representation in Estonia. This was aimed at the information networks of the European Union acting in Estonia. The purpose of this seminar was to develop the cooperation between different information and counselling networks of the European Union and to offer possibilities for the development of the skills necessary for the work.

## OSALEMINE ECC-NETWORKI TÖÖS

EL tarbija nõustamiskeskus on Euroopa Komisjoni poolt koordineeritava võrgustiku European Consumer Centres' Network liige. Lisaks tarbijate nõustamisele ning kaebuste lahendamisele on siseturu tõhusama toimimise seisukohalt oluliseks sisendiks ka võrgustiku keskuste korraldatavad **ühisprojektid**, mis kaardistavad tarbijaprobleeme ning arutlevad võimalike lahenduste üle. 2010. aastal panustas EL tarbija nõustamiskeskus mitmesse võrgustiku korraldatud ühisprojekti:

- kolmetärnihotellide võrdlus Euroopa Liidus,
- E-kaubanduse olukorda kaardistav raport 2008–2009,
- Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlusvõimalusi kaardistav projekt,
- Euroopa suusakeskuste tingimusi kajastav uuring.

## PARTICIPATION IN THE WORK OF THE ECC NETWORK

European Consumer Centre of Estonia is a member of the European Consumer Centres' Network coordinated by the European Commission. In addition to counselling and solving the complaints, the other important inputs to the internal market are the common projects carried out by the centres of the network as these projects map the consumer problems and discuss the possible solutions. In 2010, the European Consumer Centre of Estonia contributed to several common projects carried out by the network:

- comparison of three-star-hotels in the European Union,
- E-commerce report 2008–2009,
- project mapping the proceeding possibilities of European Small Claims Procedure,
- survey mapping the conditions of the European ski-resorts.



Lisaks osales EL tarbija nõustamiskeskus oma meeskonnaga 2010. aastal järgmistel võrgustikusisestel ja teemakohastel üritustel:

- 16.–17.02 toimus Brüsselis ECC-Net võrgustiku kommunikatsiooniseminar, kus keskuse juhataja tutvustas teistele võrgustikuliikmetele keskuse tööd ning kogemusi, mis puudutavad suhtlemist meedia ja tarbijatega.

In addition, in 2010, the European Consumer Centre of Estonia with its team participated in the following internal and related events:

- 16.–17.02 – seminar of the communication of the ECC-Net took place in Brussels. Director of the Centre introduced the work of the Centre and the experience in the communication with the media and consumers to the other members of the network.

- 18.–19.03 korraldas Euroopa Komisjon Brüsselis ürituse „Consumer Summit“, mis sel aastal keskendus teenustele ning nende kättesaadavusele, valikuvõimalusele ning õiguspärasusele Euroopa Liidus.
- 18.–19.03 – European Commission organised the event “Consumer Summit” in Brussels. This year it was focused on the services and their availability, choice possibilities and legality in the European Union.
- 18.–19.05 toimus EL tarbija nõustamiskeskuse õppesõit liimama EL tarbija nõustamiskeskusesse, mis andis hea võimaluse tutvuda põhjalikumalt teise samalaadse keskuse igapäevaste tööde ja tegemistega tarbijakaebuste ja -päringute menetlemisel ning suhtluses meediaga.
- 18.-19.-05 – the study visit of the European Consumer Centre of Estonia to the European Consumer Centre of Ireland took place. It gave a good chance to get more introduced to the daily work of another similar centre at proceeding the consumer complaints and requests, communication with the media and (state) institutions, etc.
- 24.–25.05 külastas EL tarbija nõustamiskeskuse jurist Soome EL tarbija nõustamiskeskust, eesmärgiga tutvuda tarbijakaebuste menetlusprotsessi ja sellele ettenähtud reeglitega. Samal eesmärgil külastas Soome EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Eesti keskust 16.11.
- 24.–25.05 – the staff exchange took place: the lawyer of the European Consumer Centre of Estonia visited the European Consumer Centre of Finland with a purpose to get introduced to the proceeding process of consumer complaints and the rules applied to them. The representative of the European Consumer Centre of Finland visited the Centre in Estonia with the same purpose on 16.11.
- 27.05 osales EL tarbija nõustamiskeskuse esindaja Brüsselis toimunud Euroopa Komisjoni poolt loodud tarbijakaebuste ühtset klassifitseerimismetoodikat tutvustaval koosolekul.
- 27.05 – the representative of the European Consumer Centre of Estonia participated in the meeting in Brussels introducing the uniform classification method of consumer complaints created by the European Commission.
- 08.–11.06 võtsid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad osa Mallorcal toimunud ECC-Net võrgustiku koostööpäevast ning sellele järgnenud EL eesistujamaa Hispaania poolt korraldatud konverentsist, mis keskendus tarbijate turvalisusele kaupade ja teenuste ostmisel ning kasutamisel.
- 08.–11.06 – the employees of the European Consumer Centre of Estonia participated in the cooperation day of the ECC-Net on Mallorca and in the conference on the consumer safety at buying and using the goods and services that was organised by Spain as presidency.



*ECC-Net võrgustiku koostööpäev Mallorcal  
Cooperation day of the ECC-Net on Mallorca*

- 28.06 osales EL tarbija nõustamiskeskuse jurist Brüsselis toimunud lennureisijaõigusi käsitleval konverentsil, kus peateemaks oli aasta alguses toimunud avaliku konsultatsiooni tulemuste tutvustamine.
- 11.10 toimus Brüsselis ECC-võrgustiku 5. tegevus aasta tähistamiseks Euroopa Komisjoni korraldatud vastuvõtt, mille käigus esitleti võrgustiku viie aasta ettevõtmisi tutvustavat raportit. Üritusele oli kutsutud ka kõikide liikmesriikide Euroopa Parlamendi saadikud. Eesti saadikutest osales Ivari Padar, kellega keskuse juhatajal oli võimalus vestelda tarbijakaitse küsimustest Euroopa Liidu kontekstis.
- 13.10 võtsid keskuse töötajad osa Vilniuses toimunud Balti riikide ECC-keskuste kohtumisest, mille raames arutati keskuste viimase aasta olulisemaid ettevõtmisi ning räägiti tulevikuplaanidest.
- 28.06 – the lawyer of the European Consumer Centre of Estonia participated in the conference on the air passenger rights in Brussels. The main topic there was the introduction of the results of the public consultation taken place in the beginning of the year.
- 11.10 – reception celebrating the 5th activity year of the ECC network organised by the European Commission took place in Brussels. A report introducing the activities of the five years of the ECC-Net was presented. Also the delegates of the European Parliament of all member states were invited to the event. Estonia was represented by Ivari Padar with who the director could discuss the issues of the consumer protection in the context of the European Union.
- 13.10 – the employees of the Centre participated in the meeting of the Baltic centres of the ECC in Vilnius. The most important activities of the last year and the future plans were discussed.



*Balti ECC-keskuste kohtumine Vilniuses  
Meeting of the Baltic centres of the ECC in Vilnius*



*Õppesõit Hollandi Euroopa .tarbija nõustamiskeskusesse  
Study visit to the Dutch European Consumer Centre*

- 14.–15.10 toimus Vilniuses tarbijaõiguste konverents „Legal Aspects of Consumer Protection in the European Union“. Konverentsil tehti ettekandeid liikmesriikide akadeemikute kui ka praktikute poolt keskendudes tarbijate majandushuvide kaitsele, Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse juhataja tegi konverentsil ettekande Eesti Tarbijakaebuste Komisjoni tööst ja praktikast.
- 14.–15.10 – conference „Legal Aspects of Consumer Protection in the European Union“ on consumer rights took place in Vilnius. Reports focused on the protection of economic rights were presented by both academicians and practitioners. Director of the European Consumer Centre of Estonia presented a report on the work and practice of the Consumer Complaints Commission.

- 09.11 osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad õppesõidul Hollandi EL tarbija nõustamiskeskusesse. Kohtumise käigus tutvustati kaebuste ja päringute menetlemise korda lähtuvalt Hollandi seadusandlusest ning anti ülevaade teistest olulistest nüanssidest Hollandi keskuse igapäevatoös.
- 09.11 – employees of the European Consumer Centre of Estonia participated in the study visit to the Dutch European Consumer Centre. Proceeding rules of complaints and requests according to the legislation of Holland were introduced to and a review of other important details in the daily works in the Dutch centre was given.
- 23.11 võttis EL tarbija nõustamiskeskuse jurist osa Stockholmis toimunud seminarist „Cross-border Scams aimed at European Consumers“. Seminar keskendus tarbijatele suunatud pettustele ning võimalustele nende lahendamiseks.
- 23.11 – the lawyer of the European Consumer Centre of Estonia participated in the seminar “Cross-border Scams aimed at European Consumers” in Stockholm. The seminar was focused on the scams aimed at consumers and ways to solve them.

EL tarbija nõustamiskeskus  
Rahukohtu 2, 10130 Tallinn EESTI  
Tel: +372 620 1708, +372 620 1736  
E-post: [consumer@consumer.ee](mailto:consumer@consumer.ee)  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

European Consumer Centre of Estonia  
Rahukohtu 2, 10130 Tallinn ESTONIA  
Phone: +372 6201 708, +372 6201 736  
E-mail: [consumer@consumer.ee](mailto:consumer@consumer.ee)  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

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

*Issue of this publication is supported by the Consumer Protection Board of Estonia and European Commission. European Commission shall not be responsible for the contents of the material.*



