

aastaaruanne annual report 2012

EL tarbija nõustamiskeskus
European Consumer Centre of Estonia



aastaaruanne annual report 2012

PIIRIÜLESED OSTUD ON MUUTUNUD IGAPÄEVASEKS

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus tegutseb Tarbija-kaitseameti ühe osakonnana ning on spetsialiseerunud tarbijakaebuste lahendamisele, mille eripäraks on asjaolu, et kaupleja ja tarbija ei asu samas liikmesriigis.

2012. aastal tegi piiriüleseid oste käsitlevate tarbija-pöördumiste arv märkimisväärse hüppe. Antud aasta oli Euroopa Liidu (EL) tarbija nõustamiskeskusele kaheksandaks tegevusaastaks ning kogemused näitavad, et EL siseturu kasutamine muutub tarbijate poolt aasta-aastalt aktiivsemaks. Paraku suurendab piiriüleste ostude kasv ka vajadust tarbijakaitsealase nõustamise ning kaebuste lahendamise järele.

Tagamaks piiriüleste ostudega seotud probleemide lahendamise, on Euroopa tarbija nõustamiskeskustega kaetud kogu Euroopa Liit, lisaks Norra ja Island. Keskused moodustavad võrgustiku European Consumer Centres' Network. Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon.

Kõige kättesaadavam ning levinum piiriülese tehingu vorm on e-kaubandus ehk ostud Interneti vahendusel. Paraku on e-kaubandus ka peamiseks kaebuste esitamise põhjuseks. Lisaks tööstuskaupade ostmisele, tarbitakse e-kaubanduse vahendusel järjest enam ka erinevaid teenuseid. Sealhulgas nii reisimisega seotud teenuseid nagu autorent, lennupiletite broneerimine ja majutus-teenused kui ka erinevaid digitaalseid ning mobiilseid teenuseid. Paraku tegutsevad paralleelselt e-kaubandusega Internetis jätkuvalt ka petturid, kelle eesmärgiks on tarbijatel raha välja meelitada. Internetipettused ongi üheks märksõnaks, mis 2012. aastat iseloomustab, sest väga suures ulatuses laekus keskusele tarbijate pöördumisi, milles paluti abi pettuse tunnustega probleemide lahendamisel. Internetikasutajaid meelitati nii süllekukkunud loteriivõitude, võluväega tervisetoodete, püramiidskeemide kui ka katteta müügipakkumistega erinevates internetiportalides.

Ka lennureisija õigused on jätkuvalt piiriüleste kaebuste üheks sagedasemaks põhjuseks. Lisaks lennureisija õigusi käsitleva Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega reguleeritud valdkondadele, milleks on lendude hilinemine või tühistamine ning reisija pardale mittelubamine, esines probleeme ka pagasi ning lennupiletitega. Nimelt said paljud kaebused alguse Eesti turul tegutse-

CROSS-BORDER PURCHASES HAVE BECOME COMMON

The European Consumer Centre of Estonia operates as an independent department of the Consumer Protection Board and has specialised on resolving consumer complaints with the peculiarity that the trader and the consumer are not located in the same member state.

In 2012, the number of consumer appeals regarding cross-border purchases took a significant leap. This year was the eighth year of operations for the European Consumer Centre and experience shows that consumers use the internal market of the EU more actively every year. Unfortunately, the increase of cross-border purchases also increases the need for consumer protection counselling and resolving appeals.

To ensure the resolution of problems related to cross-border purchases, the European Consumer Centres cover the entire European Union, plus Norway and Iceland. The operations of the network are coordinated by the European Commission.

The most available and common form of cross-border transaction is e-commerce, meaning the purchases via the Internet. Unfortunately, e-commerce is also the main reason for complaints. In addition to purchasing consumer goods, e-commerce also increasingly mediates the consumption of different services. This includes services related to travelling, such as car rental, booking plane tickets and accommodation services as well as different digital and mobile services. Unfortunately, fraudsters with the goal of swindling money from the consumers continue to operate in the Internet alongside e-commerce. Internet frauds are, in fact, one keyword which characterises the year 2012, as the centre received a large number of consumer appeals which requested help solving problems which appeared fraudulent. Internet users were tempted with sudden lottery winnings, magical health products, pyramid schemes and sales offer with no coverage in different Internet portals.

The rights of an air passenger also continue to be one of the more common reasons for cross-border complaints. In addition to the fields regulated by the regulation of the European Parliament and Council of Europe regarding the rights of an air passenger, which are delays or cancellations of flights and not allowing the passenger on board, there were also problems with luggage and

vatest välismaistest firmadest, kes vahendavad lennupileteid, kuid ei suuda tagada tehingu õnnestumist.

2012. aastal viidi võrgustikusiseselt läbi ka mitmeid huvitavaid ühistegevusi, nende hulgas reisijate teavitussüritus lennujaamades üle kogu Euroopa ning ühisprojekt „*The European Online Marketplace – consumer complaints 2011-2012*“, millega analüüsiti e-kaubanduse olukorda ning tarbijakaebuste põhjuseid EL siseturul. Lisaks avalikustati Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlust puudutav analüüs ning ühisprojekti „ADR in APR sektor“ tulemused, millega kaardistati lennureisija õigustega seotud kaebusi lahendavad kohtuvälised üksused üle Euroopa. Nimetatud uuringud annavad hea ülevaate siseturu tegelikust olukorrast just tarbijate seisukohast.

Loodame, et käesolev aastaraamat pakub huvitavat lugemist.

Edukaid piiriüleseid oste soovides

plane tickets. Namely, a lot of appeals started from foreign companies operating on the Estonian market, who mediate plane tickets but cannot ensure that the transaction is successful.

In 2012, several interesting joint activities were also carried out within the network, including the awareness event for passengers at airports across Europe and the joint project „*The European Online Marketplace – consumer complaints 2011-2012*“, analysing the situation in e-commerce and the reasons for consumer appeals on the internal market of the EU. In addition, the analysis regarding the procedure of European small claims was revealed, as well as the results of the joint project “ADR in APR sector”, mapping the extrajudicial units across Europe which resolve appeals related to the rights of an air passenger. Those surveys give a good overview of the actual condition of the internal market from the viewpoint of the consumers in particular.

We hope that you'll find this yearbook an interesting read.

Wishing you successful cross-border purchases



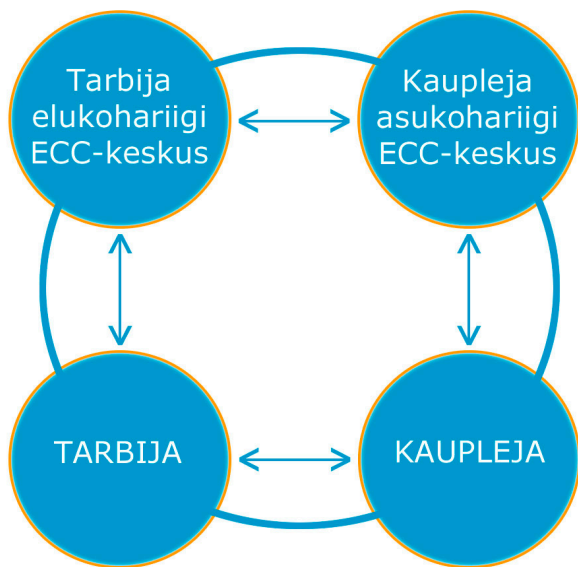
Kristina Vaksmaa
Juhataja / Director

PIIRIÜLESED KAEBUSED

Piiriüleste kaebuste lahendamine on üheks Euroopa nõustamiskeskuste võrgustiku (ECC-võrgustiku), sh ka Eesti ECC-keskuse, peamiseks ülesandeks. Seeläbi pakuvad keskused tarbijatele reaalselt abi probleemide lahendamisel. Väga oluliseks on seejuures asjaolu, et kuigi on tegemist piiriülest ostu puudutava vaidlusega, on tarbijal võimalik abi saamiseks esitada kaebus oma emakeeles ning koduriigist lahkumata.

ECC-keskuste poolt läbi viidav menetlus saab alguse kaebusest, mille tarbija esitab enda elukohajärgsesse keskusesse, kes veendub tarbija nõude põhjendatuses, komplekteerib kõik olulised dokumendid ning vahendab kaebuse seejärel kaupleja asukohariigi keskusele. Kaupleja asukohariigi ECC-keskus viib läbi reaalse menetluse, kontakteerudes kauplejaga ning vahendades menetlustulemuse tagasi tarbijale asukohariiki.

Selline töökorraldus on praktiline ja tulemuslik – tarbija saab suhelda ning nõu küsida oma emakeeles ja koduriigist lahkumata ning kauplejaga suhtleb vastava riigi seadusandlust põhjalikult tundev menetleja.



Kaebuste lahendamine ECC-võrgustikus

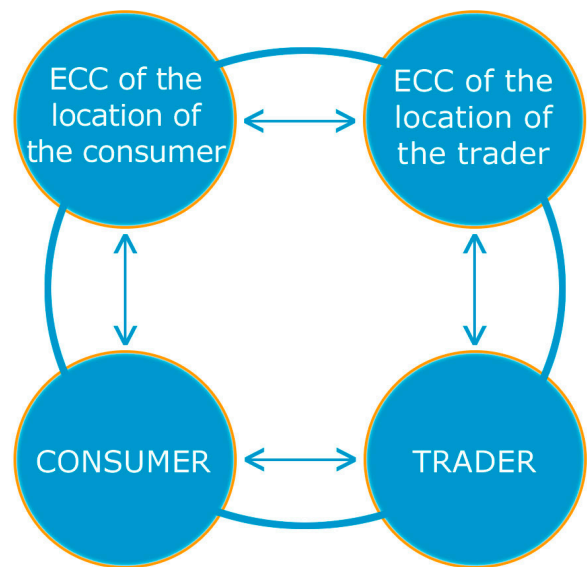
2012. aastal laekus Eesti keskusele kokku **186** piiriüleste kaebust. Kaebuste arv on võrreldes eelneva aastaga kasvanud 52 kaebuse võrra, mis on enam kui neljandik. Enim oli keskusesse pöördunud Eesti tarbijatel probleeme Leedu, Saksmaa, Suurbritannia, Läti, Hollandi, Iirimaa ning Soome kauplejatega. Täiendavalt esitati kaebusi seoses väga erinevatest riikidest sooritatud ostudega, sh näiteks Rootsi, Hispaania, Taani, Luksemburgi, Küprose, Prantsusmaa, Itaalia, Tsehhi, Austria ja Belgia kauplejate tegevuse osas.

CROSS-BORDER APPEALS

Resolving cross-border complaints is one of the main tasks of the European Consumer Centres' Network (ECC-Net), including the ECC of Estonia. To this end, the centres offer the consumers actual help with solving problems. A very important circumstance there is that even though the dispute regards a cross-border purchase, the consumer can appeal in his or her mother tongue and without leaving the home country to get help.

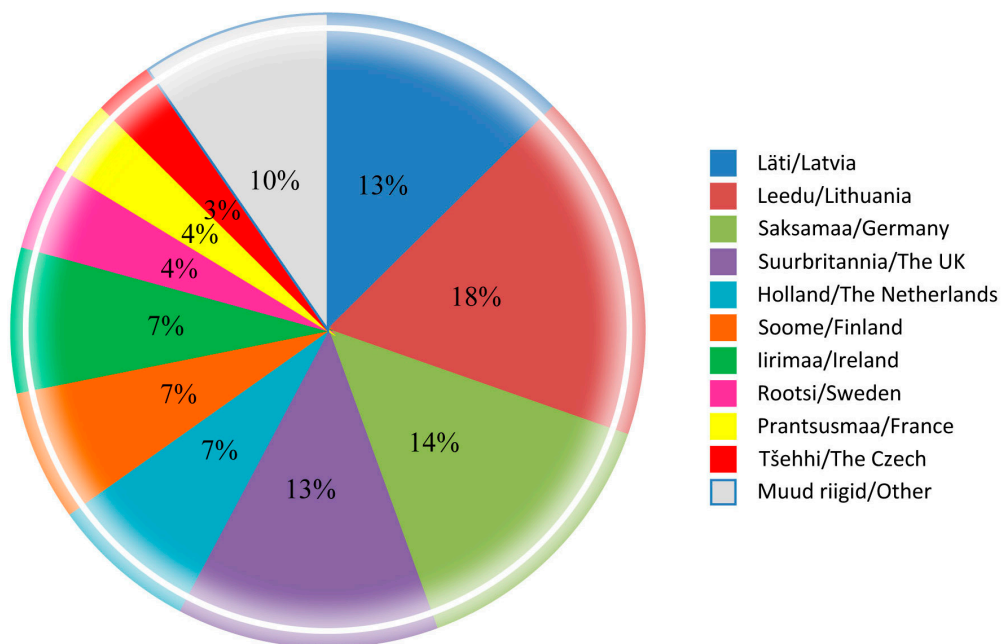
The procedure conducted by European Consumer Centres starts from the complaint issued by the consumer to the centre of his or her residence, which determines the substance of the application, collects all relevant documents and then mediates the appeal to the centre of the trader's country of location. The European Consumer Centre of the trader's country of location conducts the actual procedure by contacting the trader and mediating the result of the procedure back to the consumer in the country of location.

This work procedure is practical and efficient – the consumer gets to communicate and ask for advice in his or her mother tongue without leaving the home country and the body conducting proceedings which knows the legislation of the relevant country in depth will communicate with the trader.



Resolving appeals in ECC-Net

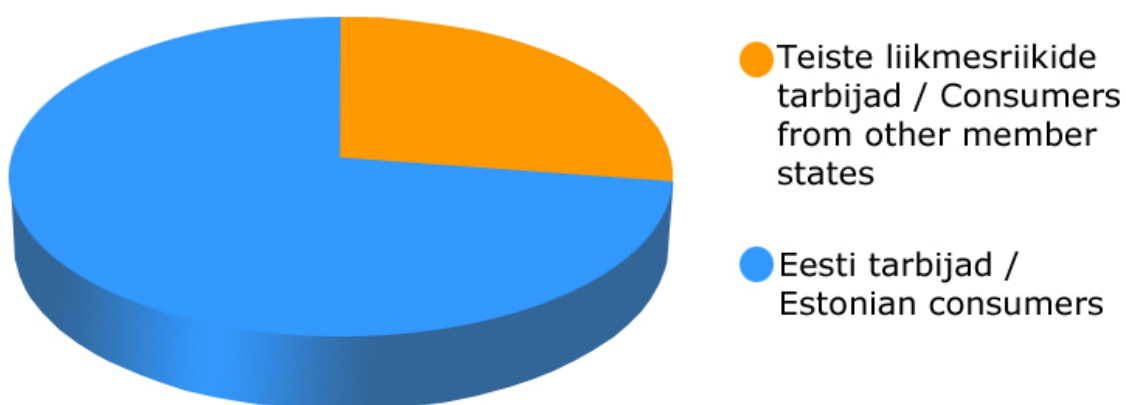
In 2012, the Estonian centre received a total of **186** cross-border complaints. The number of complaints has increased by 52 appeals compared to the previous year, which is over a quarter. Estonian consumers who appealed to the centre had the most problems with Lithuanian, German, Latvian, Dutch, Irish and Finnish traders. In addition, appeals were filed for purchases from very different countries, incl. for example regarding the activities of Swedish, Spanish, Danish, Luxembourgish, Cypriot, French, Italian, Czech, Austrian and Belgian traders.



Teise riigi kaupleja suhtes esitatud kaebuste jagunemine kaupleja asukohariigi lõikes
Distribution of appeals filed against a trader of a foreign country by the trader's country of location

Teiste liikmesriikide tarbijatelt laekus piiriülesed kaebused 51 ning need puudutasid Eesti kauplejate tegevust ning valdav enamus kaebustest esitati Soome, Läti, Leedu ja Hispaania tarbijate poolt.

51 cross-border appeals were received from consumers of other member states and those were concerned with the activities of Estonian traders; the vast majority of appeals were filed by Finnish, Latvian, Lithuanian and Spanish consumers.



Nõustamiskeskusele esitatud kaebuste jagunemine tarbija päritolumaa lõikes
Distribution of appeals filed to the Consumer Centre by consumers' origin

Tarbijate kaebuste põhjal on jätkuvalt problemaatilisimaks valdkonnaks **e-kaubandusega** seonduv, ehk Interneti teel tehtavad ostud. Peamiselt on tarbijakaebused seotud asjaoluga, et pärast tellimuse tegemist ja ettemakstud summa tasumist, ei toimetata kaupleva tellitud tooteid tarbijani või on saadeti puudusega. Sageli ei näita müüjad e-kaubandusega seotud kaebuste korral üles valmidust tarbija probleemi lahendada. Tarbijakaebusi analüüsid jääb silma ka asjaolu, et e-kaubandusega tegelevad ettevõtted ei täida alati seadusest tulenevaid kohustusi, mis vastaval tegevusalal kehtivad. Näiteks ei ole alati tagatud tarbija õigus tellitud kaubast teatud aja jooksul loobuda, ei peeta kinni tellimuse täitmiseks ette nähtud tähtaegadest, jms.

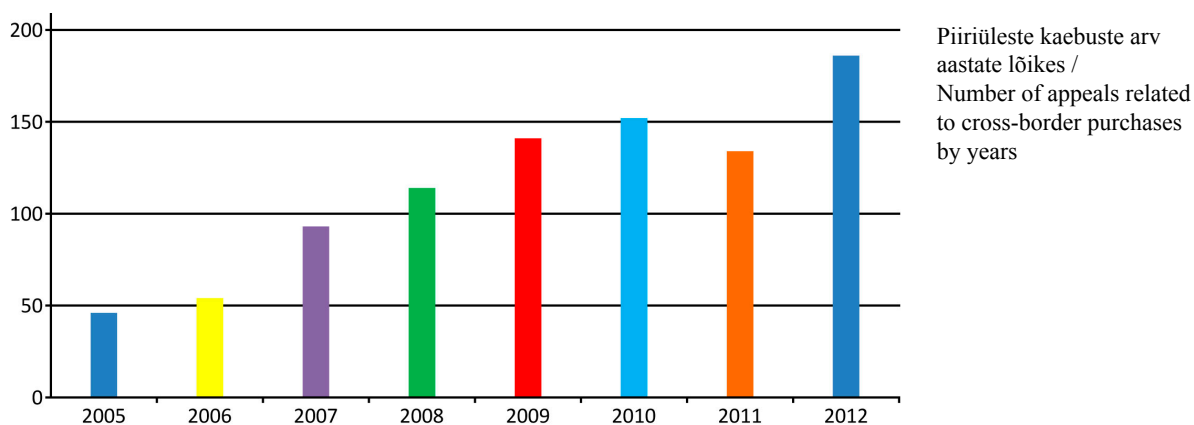
Piiriüleste tarbijakaebustest rääkides tuleb tähelepanu pöörata ka **lennureisija õigusi** puudutavatele pöördumistele. Antud valdkonnas esitati kaebusi nii seoses lendude hilinemise ja tühistamisega, kui ka pagasiga seotud probleemide tõttu. Eesti tarbijatelt laekunud pöördumiste hulgas on enim vaidlusi Läti lennuvedajaga. Peamiselt põhjustab kaebusi vedaja jäik poliitika kaebuste lahendamisel ja reisija õiguste tõlgendamisel.

Lisaks on reisijatel sageli probleeme piiriüleselt ostetavate **lennupiletitega**. Sarnaselt 2011. aastale, põhjustas ka 2012. aastal tarbijakaebusi Leedus registreeritud piletivahendusportaal **happyfly.ee**. Nimetatud portaali vahendusel ostetud piletitega oli seotud erinevaid probleeme, peamiselt ei olnud makstud ning kinnitatud piletid kehtivad või nõuti tarbijalt täiendavate summade tasumist, et juba makstud pileteid välja lunastada. Siiski on hea meel tõdeda, et enamus happyfly.ee tegevusega seotud kaebustest laheneb Leedu kohtuvälise tarbijakaebuste lahendamise üksuse töö tulemusel tarbijate kasuks. Eesti tarbijate kaebused on sarnaselt möödunud aastatega jätkuvalt seotud ka teise Leedus registreeritud lennupiletite vahendusportaaliga **bookinghouse.ee**. Põhiliselt põhjustavad kaebusi portaali vahendusel tehtud broneeringutega seotud segadused ja asjaolu, et probleemide korral jääb sageli arusaamatuks, kas reisija ees vastutab bookinghouse.ee või lennuvedaja.

Based on the consumers' complaints, the most problematic field continues to be the one related to **e-commerce**, i.e. purchases made via the Internet. Consumer appeals are primarily related to the fact that after placing the order and making the prepayment, the trader does not deliver the ordered goods to the customer or the delivery is not in conformity with the order. Sellers often appear to be unwilling to solve the consumer's issue regarding e-commerce. When analysing consumer appeals, it also stands out that companies operating in e-commerce do not always perform the duties arising from the law which apply to the corresponding field of activities. For instance, the right of the consumer to return the ordered goods after a certain time is not always ensured, the terms provided for performing the order are not always complied with, etc.

When talking about cross-border consumer complaints, attention must also be paid to appeals regarding **the rights of an air passenger**. In this field, appeals were filed regarding the delays and cancellations of flights as well as luggage problems. Among the appeals received from Estonian consumers, the most disputes are with Latvian airlines. Appeals are mostly caused by the rigid policy of the carrier when resolving appeals and interpreting the passenger's rights.

In addition, passengers often have problems with **plane tickets** bought cross-border. Similarly to the year 2011, the ticket mediation portal **happyfly.ee** registered in Lithuania also caused consumer complaints in 2012. Different problems were related to tickets purchased via that portal, primarily, the tickets paid for and confirmed were not valid or the consumer was required to pay additional sums to redeem the tickets already paid for. However, we're glad to see that most appeals related to the activities of happyfly.ee were solved as a result of the Lithuanian unit of alternative dispute resolution (ADR) in the favour of the consumers. Similarly to previous years, the appeals of Estonian consumers also continue to be related to the other plane ticket mediation portal registered in Lithuania, **bookinghouse.ee**. Appeals are mostly caused by confusions related to bookings made via the portal and the fact that in the case of problems, it often remains unclear whether the party responsible to the passenger is bookinghouse.ee or the air carrier.



Eesti tarbija versus Tšehhi lennuvedaja

Eesti tarbija sõitis Tšehhi lennuvedajaga marsruudil Tallinn-Praha-Milano. Paraku lend liinil Tallinn-Praha hilines, mistõttu jäi tarbija maha jätkulennust. Tarbijale pakuti asendusteekonda, mille tulemusel jõudis ta Milanosse kolm tundi ja kümme minutit planeeritust hiljem. Lennuvedaja ei täitnud reisija ees hoolitsuskohustust ning ei maksnud määrusejärgset hüvitist. Reisija pöördus abi saamiseks ECC-võrgustiku poole, kelle töö tulemusel maksti välja hüvitis 400 eurot ning täiendavalt 10 eurot seoses toidule tehtud kulutusega lennujaamas.

Eesti tarbija versus Iirimaa lennuvedaja

Tarbija broneeris lennuvedaja veebilehel lennupiletid liinil Tallinn-Milano, kuid vedaja teatel broneering ebaõnnestus ja see tühistati. Tarbija broneeris seetõttu uued lennupiletid. Hiljem selgus, et pangakontolt on maha arvatud nii tühistatud lennupiletite kui ka asenduseks soetatud lennupiletite maksumus. Tarbija vedajaga suheldes lahenduseni ei jõudnud. ECC-võrgustiku keskuste menetluse käigus väitis vedaja, et tema broneerimissüsteemis ei nähtu, et esimese broneeringu jaoks teostatud makse oleks tagasi lükatud ning broneering tühistatud. Sellegipoolest nõustus vedaja nn hea tahte avaldusena tagastama esimese broneeringu maksumuse summas 187,78 eurot. Iirimaa EL tarbija nõustamiskeskus pöördus seejärel uuesti lennuvedaja poole, selgitades, et kuna uue ja kallima broneeringu tegemine toimus lennuvedaja süül, siis on tarbijal õigus nõuda ka esimese ja teise broneeringu hinnavahe hüvitamist summas 40 eurot. Menetluse tulemusel tagastati ka tarbijale ka vaidlusalune 40 eurot.

Eesti tarbija versus Prantsusmaa e-kaupleja

Tarbija ostis Prantsusmaa veebipoest elektroonilise laste mänguasjaga, mis pärast patareide vahetamist ei töötanud. Kaebuse kohaselt ei vastanud kaupleja tarbija pretensioonidele. ECC-võrgustiku keskuste menetluse tulemusel nõustus kaupleja puudusega toote parandama, pakkudes välja, et organiseerib ise ka toote tagasisaatmise. Tarbija järgis kauplejapoolseid juhiseid ning tagastas kauba. Pika aja jooksul ei täitnud kaupleja omapoolseid kohustusi. Võrgustikupoolse meeldetuletuse tulemusel saatis kaupleja tarbijale uue samasuguse toote ning menetlus lõpetati tarbija kasuks.

Itaalia tarbija versus Eesti autorendifirma

Itaalia tarbija rentis Tallinnas auto. Tagastas selle kokulepitud kohta, kus firma esindaja vaatas auto üle ning vormistas raporti, kus fikseeriti auto korrasolek. Nädal hiljem märkas tarbija, et tema krediitkaardilt on täiendavalt maha võetud 755.58 eurot. Rendifirma põhjendas

Estonian consumer versus Czech air carrier

The Estonian consumer took the route Tallinn-Prague-Milan with the Czech air carrier. Unfortunately, the Tallinn-Prague flight was delayed, causing the consumer to miss the connecting flight. The consumer was offered a replacement flight, resulting in arriving in Milan three hours and ten minutes later than planned. The air carrier did not perform the duty of care regard to the consumer and did not pay the prescribed compensation. The consumer turned to the ECC-Net for help, whose work resulted in the payment of compensation in 400 euros and an additional 10 euros related to expenses on food at the airport.

Estonian consumer versus Irish air carrier

The consumer booked plane tickets on the website of the air carrier for the route Tallinn-Milan, but according to the carrier the booking failed and it was cancelled. Therefore the consumer booked new plane tickets. Later, it transpired that the cost of both the cancelled plane tickets and the replacement plane tickets was deduced from the bank account. The consumer did not reach a solution when communicating with the carrier. During the procedure of ECC-Net centres, the carrier claimed that its booking system does not show that the payment for the first booking was rejected and the booking cancelled. Regardless, the carrier agreed to return the payment of the first booking in the sum of 187.78 euros as a so-called statement of good intentions. The European Consumer Centre of Ireland then contacted the air carrier again, explaining that as the new and more expensive booking occurred because of the air carrier, the consumer also has the right to request that the price difference of the first and second booking in the sum of 40 euros be compensated. As the result of the procedure, the disputed 40 euros were also returned to the consumer.

Estonian consumer versus French e-trader

The consumer purchased from a French online store an electronic children's toy which no longer worked after the batteries were changed. According to the appeal, the trader didn't respond to the complaints of the consumer. As the result of procedure by ECC-Net centres, the trader agreed to fix the defective product, offering to also organise the return of the product. The consumer followed the trader's directions and returned the goods. The trader didn't perform their duties for a long time. As a result of a reminder by the network, the trader sent a new identical product to the consumer and the procedure ended in favour of the consumer.



mahaarvamist auto bensiiniluugile tekitatud vigastustega. Menetluse käigus väljastas rendifirma ka vigastustest tehtud fotod. Tarbija väitel ei olnud saadetud fotod aga tehtud tema valduses olnud rendiautost. ECCkeskuste poolt läbi viidud menetluse tulemusel tunnistas rendifirma omapoolset eksimust ja tagastas tarbijale liigselt mahaarvatud summa.

Poola tarbija versus Eesti bussifirma

Poola tarbija ostis bussipileti marsruudil Varssavi-Tallinn-Varssavi. Toimuma pidanud reis Tallinnast Varssavisse tühistati ning tarbija oli sunnitud ostma uue pileti teise vedaja käest. Tühistatud reisi tõttu hilines tarbija sihtkohta 11 tundi ning pidi tegema uue pileti soetamisele täiendavaid kulutusi. Tarbija kaebusele kaupleja ei vastanud. ECC-võrgustiku keskuste poolt läbi viidud menetluse tulemusel tagastas bussifirma reisijale bussireisi ära jäämisest tingitud täiendavad kulutused.

Eesti tarbijad versus Hollandi lennufirma

Eesti tarbijad ostsid Eesti reisibüroo vahendusel piletid Hollandi lennuvedaja lennule Tallinn- Amsterdam – Bangkok - Siem Riep – Bangkok – Amsterdam - Tallinn viiele inimesele. Tallinna lennujaamas selgus, et Tallinn-Amsterdam lennusegmenidile ei olnud kahel inimesel kehtivat piletit ning nad pidid lennule pääsemiseks ostma uued piletid, kogumaksumusega 325 EUR. Piletid müünud reisibüroo ei olnud omalt poolt pileтите broneerimisel vigu teinud, kuid ei saanud probleemi lahendamisel tarbijatele abiks olla, sest lennuvedaja ei näidanud üles koostöövalmidust. Tarbijad pöördusid abi saamiseks ECC-võrgustiku poole. Menetluse tulemusel tagastas lennuvedaja tarbijatele uute pileтите ostmisega seotud kulutused 325 eurot.

Eesti tarbija versus Iirimaa lennuvedaja

Eesti tarbija lend liinil Düsseldorf-Madriid tühistati lennukontrollerite streigi tõttu ning lennuvedaja pakkus reisijale järgmist otseleendu, mis väljus nelja päeva pärast ja mis reisijale ka sobis. Samas ei täitnud lennuvedaja omapoolset hoolitsuskohustust ja ei kompenseerinud reisijale ka hiljem majutusele ja toidule tehtud kulutusi. ECC-keskuste menetluse tulemusel nõustus lennuvedaja kahjude hüvitamisega.

Eesti tarbija versus Belgia jalgrattalaenutus

Eesti tarbija laenutas Brüsselis asuvast rattalaenutusest ratta. Internetis eelnevalt rattalaenutuse kohta hinna-teavet vaadates jäi tarbijale hinnatasemest teine mulje, kui kohapeal temalt peale teenuse kasutamist maha krediitkaardilt arvati. Tarbija vaidlustas temale kehtestatud hinna, mis oli tunduvalt kõrgem sellest, millega tarbija arvestas. Kaupleja tarbija kaebust ei rahuldanud. ECC-keskuste menetluse tulemusel maksis rattalaenutus peale läbirääkimisi tarbijale kompromisslahendusena tagasi 53.50 eurot.

Italian consumer versus Estonian car rental company

The Italian consumer rented a car in Tallinn. Returned it to the location previously agreed on, where the representative of the company checked the car and formalised a report determining the good order of the car. One week later, the consumer noticed that an additional 755.58 euros had been deducted from their credit card. The rental company substantiated the deduction with damages caused to the petrol tank hatch of the car. During the procedure, the rental company also issued photos taken of the damages. However, the consumer claimed that the photos sent were not taken of the rental car that had been in his possession. As a result of the procedure conducted by ECC centres, the rental company agreed to having made a mistake and returned the excessively deducted sum to the consumer.

Polish consumer versus Estonian bus company

The Polish consumer purchased a bus ticket on the route Warsaw-Tallinn-Warsaw. The advertised trip from Tallinn to Warsaw was cancelled and the consumer had to purchase a new ticket from another carrier. Due to the cancelled trip, the consumer was late to the destination by 11 hours and had to make additional expenses for purchasing the new ticket. The trader did not respond to the appeal of the consumer. As the result of procedure conducted by ECC-Net centres, the bus company returned the additional expenses caused by the cancellation of the bus to the passenger.

Estonian consumers versus Dutch airline

Estonian consumers purchased tickets for five people via an Estonian travel agency to the flight of a Dutch airline to Tallinn - Amsterdam – Bangkok - Siem Riep – Bangkok – Amsterdam – Tallinn. At Tallinn airport, it was revealed that two people did not have a valid ticket for the Tallinn-Amsterdam flight and they had to purchase new tickets for the flight with the total cost of 325 EUR. The travel agency that sold the tickets had made no mistakes when booking the tickets, but could not help the consumers resolve the problem because the airline was not cooperative. The consumers turned to ECC-Net for help. As a result of the procedure, the airline returned the expenses in 325 euros for purchasing new tickets to the consumers.

Estonian consumer versus Irish airline

The Dusseldorf-Madrid flight of the Estonian consumer was cancelled due to the air traffic controllers' strike and the airline offered the next direct flight to the consumer, which departed in four days and suited the passenger. At the same time, the airline did not perform its duty of care and did not compensate the expenses on accommodation and food later made by the passenger. As a result of the procedure by ECC centres, the airline agreed to compensate for damages.

Leedu tarbija versus Eesti kaupleja

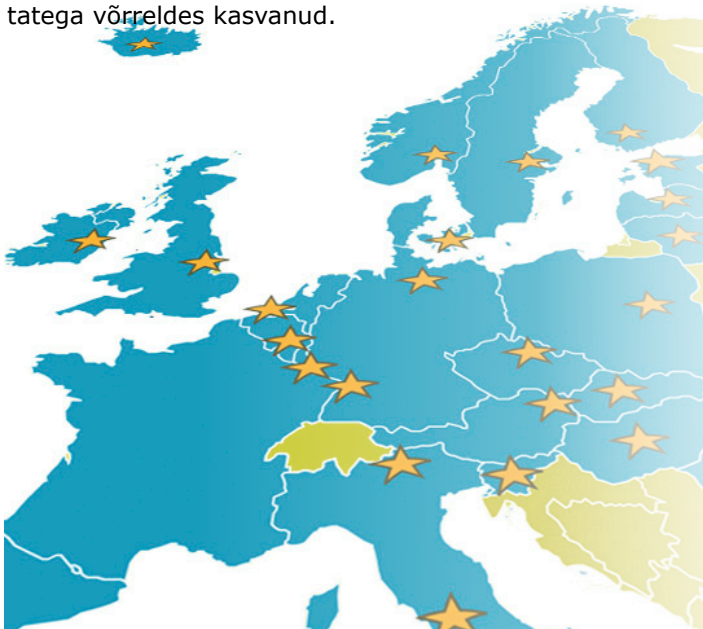
Leedu tarbija tellis Eesti kaugmüügifirmalt telefoni teel rõivaid. Tarbija sai tellitud tooted kätte ja maksis nende eest, teavitades samas kauplejat ette nähtud aja jooksul, et ei soovi rohkem tellimusi saada. Sellest hoolimata saadeti talle veel kolmel korral rõivakaupu ning nõuti nende eest tasumist. Tarbija võttis kauplejaga ühendust ning kaupleja nõudis, et tarbija saadaks soovimatu kauba tagasi. Tarbija keeldus seda omal kulul tegemast ning palus kauplejal organiseerida kauba tagastamine oma kulul. Kaupleja aga seda ei teinud ning nõudis jätkuvalt tellimata toodete eest tasumist. Aja möödudes sai tarbija kirja inkassofirmalt, milles temalt nõuti 101,12 LTL tasumist. Tarbija tagastas seepeale soovimatud tooted, tehes selleks kulutusi. ECC-keskuste menetluse tulemusel loobus kaupleja tarbijale esitatud nõuetest ning tagastas saatmisele tehtud kulutused.

NÕUSTAMINE SEOSSES PIIRIÜLESTE TEHINGUTEGA

2012. aastal küsisid tarbijad ja ettevõtjad EL tarbija nõustamiskeskuselt **kirjalike järelepäringute teel nõu 374 korral**. Kirjalike päringute arv on võrreldes möödunud aastatega kasvanud. Valdava enamiku järelepäringutest esitasid Eesti tarbijad, kes tundsid huvi Euroopa Liidus kehtivate tarbija õiguste kohta seoses e-kaubanduse, kaubale või teenusele kehtiva garantii, lennureisija õiguste ja muude probleemide lahendamise võimaluste kohta. Teiste riikide kodanike esitatud järelepäringud puudutasid enamasti Eestis kehtivat seadusandlust tarbijakaitse vallas.

2012. aastat iseloomustavad ka tarbijate pöördumised, mis puudutavad erinevate pettuste, eelkõige internetipettuste osaks langemist.

Lisaks nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefoni teel või keskuses kohapeal 364 tarbijat ja ettevõtjat**. Nõustamisvajadus on samuti eelnevate aastatega võrreldes kasvanud.



Estonian consumer versus Belgian bicycle rental

The Estonian consumer rented a bicycle from the bicycle rental located in Brussels. When previously looking up price information for bicycle rental on the Internet, the consumer had a different impression about the price level than was deduced from their credit card at the location after using the service. The consumer disputed the cost they were charged, which was significantly higher than the one the consumer had taken into consideration. The trader did not satisfy the complaint. As a result of the procedure by ECC centres, the bike rental paid back 53.50 euros to the consumer after negotiations as a compromise solution.

Lithuanian consumer versus Estonian trader

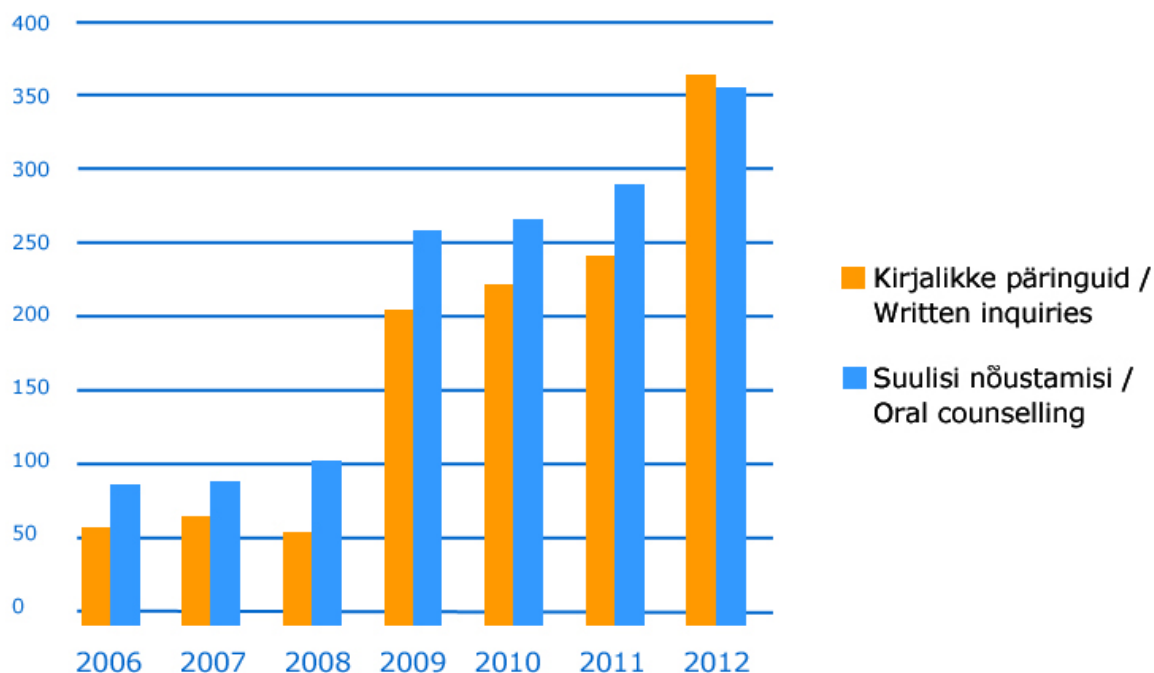
The Lithuanian consumer ordered clothes from the Estonian distance sales company by phone. The consumer received the ordered goods and paid for them, at the same time informing the trader in the required time period that they do not wish to receive any more orders. Despite that, they were sent clothes three more times and payment was demanded for them. The consumer contacted the trader and the trader demanded that the consumer return the undesired goods. The consumer refused to do so at his own expense and asked the trader to organise the return of the goods on the trader's expense. The trader did not do so and continued to demand for payment for the unordered products. After some time, the consumer received a letter from a debt collection company which demanded for the payment of 101.12 LTL. The consumer then returned the undesired products, making expenses on it. As a result of the procedure by ECC centres, the trader forwent the claims and returned the expenses made on delivery.

COUNSELING REGARDING CROSS-BORDER TRANSACTIONS

In 2012, consumers and traders **asked for advice via written inquiries 374 times** from the European Consumer Centre of Estonia. Compared to previous years, the number of written inquiries has increased. The vast majority of inquiries were from Estonian consumers, who took interest in consumers' rights in the European Union regarding e-commerce, guarantees on goods or services, rights of a plane passenger and options for solving other problems. Inquiries from citizens of other countries primarily regarded Estonian legislation on consumer protection.

The year 2012 is also characterized by consumer appeals related to becoming the victim of different frauds, primarily Internet frauds.

In addition, **364 consumers were counselled by phone or at the centre** in questions related to cross-border purchases. The need for counselling had also increased compared to previous years.



Tarbijate juriidiline nõustamine aastate lõikes / Legal counselling of consumers by years

TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

INFORMATION DIRECTED AT CONSUMERS

Suhted meediaga

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevust kajastati mitmes 2012. aasta jooksul **meedias avaldatud artiklis**. Avaldatud lood ilmusid nii nõustamiskeskuse initsiatiivil kui ka ajakirjanike endi huvi tulemusena. Peamisteks teemadeks, mida meedias kajastati, olid tarbijate õigused reisides, sh autorentimisega ning lennuka laevareisija õigustega seonduv, samuti hariti tarbijaid e-kaubanduse ehk Internetiostude teemal, sh ka teistest riikidest kasutatud autode ostmisega seonduvast. Muuhulgas ilmusid nõustamiskeskust ja tarbijate piiritleseid õigusi tutvustavad artiklid rahvusliku lennureisija Estonian Airi pardaajakirjas „In Time“, reisiajakirjas „Reisimaailm“, erinevates päevalehtedes ja ajakirjades.

2012. aastal leidsid nõustamiskeskuse tegevused kajastamist ka **rahvusvahelises meedias**. täpsemalt *Euronews* saates, mis keskendus Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlusele just Eesti näitel ning Soome riigiteleviiooni YLE saates, mis tutvustas kaebuse lahendamise võimalusi ECC-keskuste abiga.

Ajakirjades „Anne ja Stiil“ ning „Pere ja Kodu“ avaldati harivad materjalid e-kaubanduse teemal, mis käsitlesid tarbijate näidiskaebuseid ja näpunäiteid edukateks e-ostudeks.

Relations with the media

The activities of the European Consumer Centre were reflected in several **articles published in the media** in 2012. The stories were published both on the initiative of the consumer centre and as the result of the journalists' interest. The main topics reflected in the media were consumers' rights when travelling, among other things questions pertaining the rights when renting cars and the rights of a ship and air passenger; the consumers were also educated on e-commerce, or Internet purchases, also on purchasing used cars from other countries. Among others, articles introducing the consumer centre and the cross-border rights of consumers were published in the in-flight magazine "In Time" of the national airline Estonian Air, in the travel magazine "Reisimaailm", in different daily newspapers and magazines.

In 2012, the activities of the consumer centre also met interest in **international media**, more specifically on the programme *Euronews*, which focused on the procedure of European small claims by the example of Estonia and in a programme of Finnish national television YLE, which introduced the opportunities of resolving appeals with the help of ECC centres.

The magazines "Anne ja Stiil" and "Pere ja Kodu" published educating articles on e-commerce, which dealt with appeal examples by consumers and tips for successful online purchases.

Turvaliste e-ostude ABC

E-ostud pole enam ammu vaid ülitrendikate fashionistade püramsa. Klaviatuuri klõbinal õpatakse rohkem kui kunagi varem. Uurime, kuidas välismaa netilehtedel võimalikult turvaliselt e-osteda ning kuidas ohtusid ära tunda.



Levinud ootuhime kommentaarib Kristina Vaksmaa Tarbijakaitsesest.

Sandis sõbranna näkisid põnevatest lekidest internetikaubamajadest. Üks oli ostnud välismaiseid silidite jalatähti teine unistuste käekoti ja kolmas hoopis lapse riikumaja. Sandis tekkis teise riigi e-kaupluste osmine kadedust. Millise riigi seadused kehtivad? Kas on lühde kellegi käest abi pakuda. Kui midagi peaks viltu minema?

Oluline on teadustada, millise riigi e-kauplajega tehing sõlmistakse, sest sellest sõltuvad tarbija õigused juhul, kui midagi peaks valesti minema. Euroopa Liidu liikmesriikides tegutsesvat e-kauplustel on vastava riigi seadusi täiesti erinevad ja e-pooldist ostmist võib arvutada üheteistena tarbija õiguste. On hea teada, et liidu piires võib kaup puududa julgesti peigamata. On hea teada, et liidu piires võib kaup puududa julgesti peigamata. On hea teada, et liidu piires võib kaup puududa julgesti peigamata.

Kõikide e-ehotud tingimuste kindlakstegemine eelab, et klient loeb korralikult läbi kaupluse kodu lehel oleva teabe. Sageli tuleb tarbijale tähelepanu, et kauba tegefl müüja asub Hiaas, kuigi e-kaubamaja jätis mulje kui Suurbritannia või Saksamaa kauplusest. Seega tuleks emalt välja selgitada, kes on tehingu teine osapool, sh milline on kaupluse asukoht, kas on EL piires teatud ostude korral on võimalik tarbijalt kaebuse kuulda. EL piires teatud ostude korral on võimalik tarbijalt kaebuse kuulda. EL piires teatud ostude korral on võimalik tarbijalt kaebuse kuulda.

Anne soovis tellida endale ning lastele Rootsi veebikaupluste suusariideid. Tellimistingimustega tutvudes jäi talle silma, et juhul kui ta soovib kaubad tagasi saata, tuleb tal tasuda tagastamisega seotud kulud. Annele ei tundunud see mõistlik, sest suusariite tagastamine võib osutada küllaltki kulukaks.

Kauba tagastamisega seotud kulude kindmine on EL riikides erinevalt reguleeritud. Kauba tagastamiskulu on ainus kulu, mida kauplajele tohib tellimusest loomise korral tarbijalt nõuda. On kauplajele, kes maksavad toote tagastamisega seotud postikulude ise, samas võib kauplajele panna selle kohustuse ka tarbijale, kuid siis peab see olema selgelt tellimistingimustes kirjas. Seega tuleks antud tingimusele enne ostmist kindlasti tähelepanu pöörata.

Serbi tellis endale ning kaasale nutitelefoni, mida müüdi ingliskeele kodulehel varendul ning mille hind ära peab poolt ootavam kui teistes pooides. Paraku tellitud telefoni ei saanud kügi krediitkaardil on vastav summa mah arvatud.

Paraku ei ole Kersti aru, kel on selline ostukogemus. Faktiraste e-kaubamajade või pahatahtlike kauplajate kohta tuleb arvestada, et enne teise riigi kauplajalt ostu sooritamist tuleb uurida kauplaja taustat. Selleks, et ettevõtte varasema käitumise kohta teave saada, tasub enne ostu sooritamist külastada vastavaid foorumeid või sisetada veebikauplaja nimi otsingumootorisse, et uurida, millised on teiste tarbijate kogemused. Kui selgub, et internetikaubamajal on probleeme kaupade tarbijani tootmisega ning kauplajega on raske võidelda, võimatu korraldada saada, tasub sellest tellimist vältida.

Võimalikud näpunäited

- Küsi kauplajalt küsimusi. Enne ostu sooritamist teab küsida kauplajalt kas e-kaupluse teel mõni täpsustav küsimus kauba omaduste või müügitingimuste kohta. Nii saab teavet selle kohta, kas kauplajele kodulehel ei ole antud kontaktandmeid üldse. Küsi kauplajalt ning kas kauplajal on tähtselt tarbija pöördumistele reageerida.
- Hind on liiga hea, et olla tõsi. Alati tasub meele pidades, et usumatut soodsatesse pakumistesse ei tasu uskuda. Liiga aktiivne internetikaubamaja taga võib peiduda olu pettur, kelle asemil on inimestel raha välja meelitada.
- Lugege hoolikalt läbi kõik müügitingimused. Ei tasu unustada, et tarbijal on lisaks õigustele ka kohustused. Näiteks peab tarbija internetikaubamaja välises oskama seal pakutava teabe alusel hinnata, kas kõik tema seadulid õigused on tagatud ning kas kauplajele kohta avaldatud teave on piisav ostu sooritamiseks. Näiteks peab tarbija olema kirjalt informeeritud tagane misõigusest.
- Kontrollige, kes on tehingu teiseks osapool. Tarbijal on väga oluline teada, kellega ja mis tingimustel ta tehinguid sooratab. Näiteks on oluline, et tehing sõlmistaks tarbija ja juriidilise isiku vahel, sest lahhe erasiku viihesle tehingutele ei õigustele internetiolektorite ei lahine tarbijakaitseregistrit. Nii tuleks enne ostmist veenduda, et teiseks osapooliks on kauplajele, mitte erasik, sest vastasel juhul saab tarbija abi alval kohtu.
- Olge ettevaatlik oma isikuandmete edastamisel. Lisaks ebadoonotunud ostutehingule võib internetis ostu seada ka oma turvalisuse.

Heidi teadis küll, et Euroopa Liidu riikides ostes on tarbijal teinõu õigused. Siiski hoids ta tagasi teadmatus, et mis saab siis kui midagi peaks valesti minema – kaup ei jõua temani või selgub, et tegemist ei ole sellise tootega nagu ta eeldas. Heidi teadis liiga hea reeruline hõkato kauplaja asukohtarigi abil otsima. leida seah e tarbijakaitse eamet, sulhelda ning valida võaras keeles jnt.

Paljudele tuleb üllatusena, et Euroopa Liidu piires sooritatud ostude puhul on tarbijale kaebuse lahendamise teinõu sama lihtsaks nagu siierilikke ostude korral. Nimelt asuvad igas liikmesriigis Euroopa tarbijakaitseskesused (ECCkeskused) mis on spetsialiseerunud juht põlvõtet kaebuste lahendamisele ning võivad dvat tarbijal nõu küsida ning kaebust estada oma emakeeles ning koduriigist. Tarbijakaitseskeskused vastavalt Euroopa EL tarbija nõustamiskeskus. Keskus pakub tarbijatele ja teenindust; informatsiooni tarbija õigustest; EL liikmesriikides, nõustamist, kuidas piirileste ostudega seotud probleemide korral küülda ning vajadusel koordineerata kaebuste lahendamist.

Getter tellis Prantsusmaa e-poeist koju sisustuskaupa – patju ning mõnusat laukuakatted. Toodeid saabusid kokkulepitud ajal. Paraku tundis Getter, et osa tooteid ei sobi tema koju nli hästi nagu ta oli loonud. Getter saatis sobimatuid tooteid tagasi. Raha tagastamisega kauplus aga ei kiirustanud, küsimise peale kauplajele vaid tänas ootamise ja mõista suhtumise eest. Getteril tekkis küsimus – kua ta peab ootama?

Euroopa Liidu riikides on reguleeritud nii see, kui kiiresti kaup peab tarbijani jõudma, kui ka see, kui kiiresti tuleb tagastamise korral raha tagasi maksata. Vastavalt kehtivatele reeglitele tuleb tarbija tellimus täita kokkulepitud ajal või mitte hiljem kui 30 päeva jooksul pärast tellimuse eistamist. Juhul kui müüja ei suuda vastavatest tähtaegadest kiiresti pida, võib tarbija ostust sootuks loobuda ning raha tagasi nõuda. Kui klient saadab kauba müüjale tagasi, tuleb tarbijale raha tagastada viivitamat, kuid mitte hiljem kui 30 päeva jooksul.

Johanna tutvus sõbranna soovitusel Hispaania internetikaubamaja vabkauga ning pidi tõdema, et seal käekottide ja reas kolme osaline okei teie ei ootavom kui peef. Johanna hõiris aga see, et ta ei saa tooteid enne ostu oma silmaga näha. Tal tekkis mitu küsimust – mis siis, kui toode tegeflikus ei imeedi ning ta soovib selle tagastada? Mis siis, kui tellitud kaubad on sobivad, aga lähevad mõne kuu möödues kark?

Euroopa Liidu piires sooritatud e-ostu ühaas oluliseks enõjaks on see, et tarbijal on õigus ostu ed kaubast seetme päeva jooksul loobuda ning koga tasutaud raha tagasi saada. Osades riikides on ostust loobumiseks seadustege ette nähtud ka pikem aeg ehk 14 päeva. Liidu veevas ühtlustab seegi erinevus. E-ostlemise teeb muavaks see, et kauba tagasisaamist määratud aja jooksul ei pea tarbija küsida põhjendamata ega õigustama. See on abiks juhuldel, kus arvuti vahendusel tehitud valikus tuleb peituda, sest tarbijal ei olnud võimalik pootega tutvuda nli põhjalikult teavet kaupluses.

Samuti võib tarbija EL piires sooritatud ostude puhul arvestada sellega, et ku kauba tagastamise aeg on möödas ja kaup on lõpetanud mõni pood, vastuab kaup müüja ka selle eest. Interneti teel tellitud kaupade kvaliteet osas võib kaebuse esitada kahe aasta jooksul (nagu ka tavapõest sooritatud ostude puhul).



Vaata kindlasti [www.ecc.ee!](http://www.ecc.ee)

ECC-Net

ECC-d (European Consumer Centre) ehk Euroopa tarbijakaitseskeskused lahendavad piirilesteid tarbijakaebusi. Kodulehel leiate ohtsasti huvitavaid lisainformatsiooni ning kontaktandmeid juhuks kui sul on abi vaja.

Harivad materjalid ajakirjas „Anne ja Stiil“ / Educating topics in the magazine “Anne ja Stiil”

MUU EAVITUSTEGEVUS OTHER AWARENESS ACTIVITIES

EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge www.consumer.ee**, mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt, lisades päevakajalisi uudiseid, tarbijateabematerjale jms. Kodulehekülge pakub teavet nii eesti-, inglise- kui ka vene keeles.

Arvestades, et tarbijate ootused ja eelistused teavet hankides on erinevad, jagab nõustamiskeskus lisaks koduleheküljele tarbija õigus puudutatav teavet ka **voldikutes ja muudes trükistes**. 2012. aastal andis keskus välja ning levitab autorenti puudutava **tarbijateabevoldiku**. Tavapäraselt jätkati varasemalt toodetud voldikute ja teiste tarbija teavitustmaterjalide levitamist turismiinfopunktides, *Europe Direct*'i keskustes üle Eesti, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, lennujaamas, reisibüroodes jm.

Piiriüleste ostudega seotud tarbijateavet jagati reklaambännerite vahendusel ka tudengitele ja õpilastele suunatud valemivihikutes.

The European Consumer Centre of Estonia **website www.consumer.ee**, which focuses on information related to cross-border purchases, was constantly updated, adding topical news, consumer information, etc. The website offers information in Estonian, English and Russian.

Considering that the consumers' expectations and preferences for collecting information are different, the consumer centre distributes information regarding the rights of the consumer also in **brochures and other printed materials** in addition to the website. In 2012, the centre issued and distributed a **consumer information leaflet** regarding car rental. The distribution of earlier brochures and other consumer information materials continued as usual in tourist information centres, Europe Direct centres across Estonia, the Estonian Representation of the European Commission, Port of Tallinn and Tallinn Airport, travel agencies, etc.

Consumer information related to cross-border purchases was also distributed in formula books directed at students and pupils via advertisement banners.





Täida tühjad kohad tabelis numbriga 1...9 nii, et üheski reas ega veerus ei oleks korduvaid numbreid.

7				1			2
5	4			6	8		
8		6				3	9
9			5	2			
2		7		4			9
	3	5		7			
			9	6			5
				1		4	8
1			8	3			

Reklaambänner valemivihikus / Advertising banner in the formula book

Avaldati ning jagati koostööpartneritele ka keskuse 2011. aasta tegevusaruanne.

The centre's annual report of 2011 was also published and distributed to partners.



TARBIJATELE JA ETTEVÖTJATELE SUUNATUD ÜRITUSED

EVENTS DIRECTED AT CONSUMERS AND TRADES

Veebruaris osales EL tarbija nõustamiskeskus koos Tarbijakaitseametiga **turismimesil TOUREST 2012**, mille jooksul nõustamiskeskus jagas teabevoldikuid ning nõustas tarbijaid nende õigustest Euroopa Liidus reisides ning teistest liikmesriikidest oste sooritades.

In February, the European Consumer Centre of Estonia together with the Consumer Protection Board took part in the **Tourism fair TOUREST 2012**, where the consumer centre distributed informative booklets and counselled the consumers about their rights when travelling in the European Union and purchasing from other member states.



Tourest 2012



Tourest 2012

4. juulil viidi läbi üleeuroopaline lennureisijate teavituskampaania – **Air Passenger Rights Day**, mille raames jagasid EL tarbija nõustamiskeskuse esindajad Tallinna lennujaamas kohapeal reisijatele teavet nende õigustest lennureisijatena. Üritus viidi ellu teist aastat järjest ning peamiseks eesmärgiks oli tõsta reisijate teadlikkust, julgustada inimesi oma õiguste kohta lähemalt uurima ja vajadusel õiguste kaitseks samme astuma. Üritust võib lugeda väga kordaläinuks, sest ettevõtmine pälvis suure meediahuvi ja jõudis seeläbi ka nende reisijateni, kes lennujaamas sel päeval ei viibinud.

On 4 July the Europe-wide air passengers' awareness campaign – **Air Passenger Rights Day** – was conducted, where the representatives of the European Consumer Centre distributed information to passengers in Tallinn airport about their rights as air passengers. The event was conducted for the second year and the main goal was to increase the passengers' awareness, encourage people to find out more about their rights and if necessary, take steps to protect their rights. The event can be deemed very successful, as it generated a lot of media interest, thereby also reaching the passengers who were not at the airport on that day.



Lennureisija õiguste päev Tallinna Lennujaamas 2012 / Air Passenger Rights Day in Tallinn airport

Piiriüleste ostude ning tarbija õiguste teema EL-s sai 2012 aastal lisatud ka ameti koolitussarja „**Suunanäitaja**” päevakavasse - nii tutvustati piiriüleste ostude teemat Narva ja Jõhvi ettevõtjatele.

The topic of cross-border purchases and the rights of the consumer in the EU was also added to the daily agenda of the professional training series “**Suunanäitaja**” in 2012, thereby introducing the topic of cross-border purchases to enterprisers in Narva and Jõhvi.

OSALEMINE ECC-VÕRGUSTIKUSISES KOOSTÖÖS

PARTICIPATION IN COOPERATION WITHIN THE ECC-NET

ECC-võrgustiku üheks oluliseks väljundiks on erinevad koostööprojektid, ühisüritused ja ühised tarbijateavituskampaaniad. 2012. aastal toimusid järgmised ühised ettevõtmised:

One important outlet for the ECC-Net has been different cooperative projects, joint events and joint consumer awareness campaigns. In 2012, the following joint events took place:

- **Balti riikide ECC-keskustel** on aastaid olnud traditsiooniks pidada ühiseid töökoosolekuid, et arutleda piiriüleste kaebuste lahendamise teemadel ja jagada kogemusi nii tarbijate teavitamise kui ka erinevate koostööpartneritega korraldatud projektide osas. 2012. aastal toimus Balti riikide koostööpäev Riias.

- **The ECC centres of the Baltics** have had the tradition of joint work meetings for years, in order to discuss the topics of resolving cross-border appeals and share experiences regarding both informing consumers and projects organised with different partners. In 2012, the cooperation day of the Baltic states took place in Riga.



Balti riikide ECC-keskuste kohtumine Riias 2012 / The traditional joint work meeting of Baltic ECC-s in Riga

- Keskustevahelise koostöö tõhustamiseks korraldatakse igal aastal ka **õppesõite**, mille raames saavad erinevate riikide esindajad vahetada kogemusi ja arutelda praktiliste küsimuste üle kaebuste lahendamise, ühisürituste korraldamise jm teemadel. 2012. aastal külastasid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad koos Läti kolleegidega Rootsi ECC-keskust. Lisaks toimus õppesõit Hispaania ECC-sse, kus läbivaks teemaks oli puhkuseosakutega seonduv ning tarbija kaebuste lahendamise võimalused vastavalt Hispaania kohalikule seadusandlusele.

- **Võrgustikusised ühisprojektid** - lisaks tarbijate nõustamisele ja kaebuste lahendamisele on võrgustiku tegevusel oluline roll ka tarbijapoliitika kujundamisel Euroopa Liidus. Eelkõige on tarbijate olukorra ja siseturu toimimise hindamisel ning kitsaskohtade tuvastamisel heaks väljundiks võrgustikusised ühisprojektid. Nõustamiskeskus osales 2012. aastal kõikides **ECCvõrgustiku sisestes projektides**:

- „**Ski-resorts in Europe**”, millega kaardistati teenuste liigid ning hinnad suusakuurortides üle Euroopa. Tulemuseks on hea abimaterjal Euroopa suusaturistile.

- „**ADR in the air passenger rights sectors**”, millega kaardistati liikmesriikides asuvad kohtuvälised instantsid, kes on pädevad lahendama lennureisija õigustega seotud vaidlusi.

- „**E-commerce report**”, mis sisaldas statistikat tarbijakaebustest ning probleemikirjeldusi e-kaubanduse sektoris üle euroopa. Projekt analüüsis lisaks tavalisele e-kaubandusel ka esinevaid pettusi ning kelmusi, mis Internetis toime pannakse.

- In order to improve the cooperation between centres, **study visits** are also organised each year, where the representatives of different states can exchange experiences and discuss practical questions on the topics of solving complaints, organising joint events, etc. In 2012, the employees of the European Consumer Centre together with the Latvian colleagues visited the Swedish ECC centre. In addition, a study trip to the Spanish ECC took place, where the on-going topic was related to timeshares and the options for resolving consumer complaints pursuant to Spanish local legislation.

- **Joint projects within the network** – in addition to counselling consumers and resolving appeals, the activities of the network also play an important role in developing consumer politics in the European Union. Primarily, a good outlet for evaluating the situation of consumers and the functioning of the internal market and determining shortcomings is joint projects within the network. The consumer centre of Estonia took place in all **projects within the ECC-Net** in 2012:

- „**Ski-resorts in Europe**”, mapping the types and prices of services in ski-resorts across Europe. The result is a good helping material for a European ski tourist.

- „**ADR in the air passenger rights sectors**”, mapping the extrajudicial units in member states that have the competence to solve disputes related to the rights of an air traveller.

- „**E-commerce report**”, containing the statistics on consumer appeals and problem descriptions in the e-commerce sector across Europe. In addition to regular e-

- „**European Small Claims Procedure Report**“, mille raames uuriti Euroopa tarbijakeskustes (*European Consumer Centres*) 27 liikmesriigis, kuidas Euroopa väikseimate kohtuvaidluste menetlus on tegelikkuses toimunud.

• 2012. a. juunis toimus ECC-võrgustiku **koostööpäev** Kopenhaagenis. Läbivaks teemaks oli kaebuste lahendamise seaduse seadmine.

commerce, the project also analysed frauds and deceits committed in the Internet.

- "**European Small Claims Procedure Report**", investigating in European Consumer Centres of 27 member states how the procedure of small claims in Europe has functioned in practice.

• In June 2012, the ECC-Net **Cooperation Day** took place in Copenhagen. The on-going topic was issues related to resolving complaints.



ECC-võrgustiku koostööpäev Kopenhaagenis 2012 / ECC-Net Cooperation Day 2012 in Copenhagen

EL tarbija nõustamiskeskus
consumer@consumer.ee
www.ecc.ee

European Consumer Centre of Estonia
consumer@consumer.ee
www.ecc.ee



Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevust
finantseerivad Tarbijakaitseamet ja Euroopa Komisjon.

