

# EUROOPA LIIDU TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS AASTARUANNE 2014

## EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA ANNUAL REPORT 2014



## EUROOPA LIIDU SISETURG MUUTUB IGA PÄEVAGA SUUREMAKS OSAKS MEIE IGAPÄEVASES TARBIMISES

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus tegutseb Tarbijakaitseameti ühe osakonnana ning on spetsialiseerunud tarbijakaebuste lahendamisele, mille eripäraks on asjaolu, et kaupleja ja tarbija ei asu samas liikmesriigis. Tagamaks piiriüleste ostudega seotud probleemide lahendamine, on Euroopa tarbija nõustamiskeskustega kaetud kogu Euroopa Liit (EL), lisaks Norra ja Island. Keskused moodustavad võrgustiku European Consumer Centres' Network (ECC-Net). Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon.

ECC-keskused on heaks näiteks Euroopa Liidu toimimisest läbi praktiliste teenuste pakkumise tarbijale, eesmärgiga soodustada ja hõlbustada siseturu kasutamist. Keskuste poolt pakutavad teenused tagavad selle, et tarbijad tunneksid end teistes liikmeriikides ooste sooritades sama kindlalt nagu koduriigis.

2014. aastal jäi tarbijapöördumiste arv sellele eelnenud aastaga samale tasemele. Samas on aastate lõikes võimalik tarbija kaebuste põhjal teha huvitavaid järeldusi, millised on piiriüleste tehingute trendid. 2014. aasta kohta võib iseloomustavalt öelda, et aktiveerus piiriülene telefonimüük, sellega kaasnev soovimatute toodete edastamine tarbijatele, samuti tõusetus niinimetatud tellimuslõksude ehk „subscription traps“ probleem. Tellimuslõksud on eelkõige internetis levivad pakkumised, kus tarbija enesele teadvustamata seob end pikaajalise lepingu ning maksekohustusega. Näiteks enda sidumine „tasuta“ autohindamise teenuse või tervisetoodete tellimisega.

Olles kõige kättesaadavam piiriülese tehingu vorm, on Internetis tehtud tehingud ka üleüldiselt kõige sagedasemaks piiriüleste kaebuste esitamise põhjuseks. 2014. aasta suvel jõustus tarbija õiguste direktiiv, mis ühtlustas üle Euroopa Liidu eelkõige kaugmüügi ehk e-kaubandusega seotud reeglid. Kui varasemalt kehtisid e-kaubanduses liikmesriigiti erinevad tähtajad kaupade tagastamisel ja kaupleja kohustuste osas, siis uue direktiiviga muutusid tarbijalemüügi tingimused netiostudel identseks, andes nii parema kindlustunde piiriülelsetel tehinguid teha nii kauplejatele kui tarbijatele.

## THE EUROPEAN UNION'S INTERNAL MARKET BECOMES A GREATER PART IN OUR DAILY CONSUMPTION

The European Consumer Centre operates as one department of the Consumer Protection Board and is specialised in resolving consumer complaints, the characteristic of which is the fact that the trader and the consumer are not located in the same Member State. To ensure the resolving of problems related to cross-border purchases, the entire European Union (EU), in addition Norway and Iceland, are covered by European Consumer Centres. The Centres form a Network, the European Consumer Centres' Network (ECC-Net). The work of the Network is coordinated by the European Commission.

The ECC-centres are a good example of the working of the European Union through offering practical services to the consumer with the aim of promoting and facilitating using the internal market. The services offered by the Centres ensure the consumers would feel as secure when making purchases in other Member States as in their home State.

In 2014 the number of consumer complaints remained on the same level as the previous year. At the same time by years interesting conclusions on what the trends of cross-border transactions are can be made on the basis of consumer complaints. 2014 can be characterised by saying that cross-border telephone selling was activated, sending unwanted products to consumers related to it, also the so-called “subscription traps” problem arose. Subscription traps are offers primarily spreading on the Internet, where the consumer enters into a long-term contract and payment obligation without becoming aware of it. For example tying himself with a “free” car assessment service of health products' order.

By being the most available form of a cross-border transaction, transactions made on the Internet are also generally the most frequent causes for submitting cross-border complaints. The Consumer Rights Directive came to force in the summer of 2014, which unified the rules related to distance selling i.e. e-commerce across the European Union. If previously in e-commerce different deadlines applied for returning goods and in relation to the trader's obligations by Member States, then with the new directive the terms of selling to consumers became identical in Internet purchases, this way giving a better

Lisaks e-kaubandusele on piiriülese tarbimise märksõnadeks 2014. aastal tarbijatelt laekunud kaebuste põhjal sarnaselt varasematele aastatele ka lennureisija õigused, majutusteenused, autorent ning erinevate kaupade ostmine teistest liikmesriikidest.

Loodame, et käesolev aastaraamat pakub huvitavat lugemist.

sense of security for making cross-border transactions to both traders as well as consumers.

In addition to e-commerce the keywords of cross-border consumption on the basis of the complaints received from consumers in 2014 are, similarly to earlier years also the rights of air passengers, accommodation services, car rental and purchasing various goods from other Member States.

We hope that this yearbook offers an interesting read.

Edukaid piiriüleseid oste soovides,

**Kristina Vaksmaa**  
EL tarbija nõustamiskeskuse juhataja  
Tarbijakaitseamet

Wishing you successful cross-border purchases,

**Kristina Vaksmaa**  
Director of the European Consumer Centre



## PIIRIÜLESED KAEBUSED

Piiriüleste kaebuste lahendamine on üheks Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuste võrgustiku (ECC-võrgustiku), sh ka Eesti ECC-keskuse, peamiseks ülesandeks. Kaebuse lahendamine on tarbijale tasuta ning sisaldab endas nii kauplejaga peetavaid läbirääkimisi kui ka vaidluse vahendamist pädevale kohtuvälisele üksusele, juhul kui kaupleja ei näita üles koostöövalmidust. Kuigi nõustamiskeskused lahendavad piiriülest ostu puudutavaid vaidlusi, on tarbijal võimalik abi saamiseks esitada kaebus oma emakeeles ning koduriigist lahkumata.

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

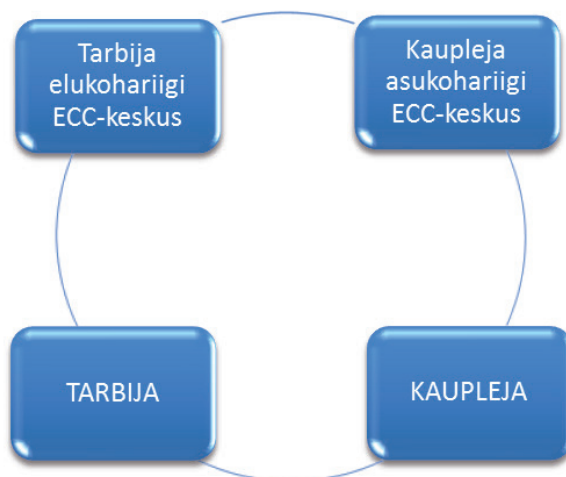
Selline töökorraldus on praktiline ja mugav kõikidele osapooltele – tarbija saab suhelda oma emakeeles ja koduriigist lahkumata ning kauplejaga suhtleb vastava riigi seadusandlust ning keelt põhjalikult tundev menetleja.

## CROSS-BORDER COMPLAINTS

Resolving cross-border complaints is one of the main duties of the European Consumer Centre Network (ECC-Network), incl. the European Consumer Centre of Estonia. Resolving a complaint is free for the consumer and contains negotiations held with the trader as well as resolving the dispute with a competent out of court body if the trader does not exhibit cooperation. Even though the Centres resolve disputes concerning cross-border purchases, the consumer can submit a complaint to receive help in their mother tongue and without leaving their home state.

The procedure carried out by the ECC-Centres starts with a complaint, which the consumer submits to their Centre of location that establishes the justification for the consumer's claim, collects all the important documents and thereafter intermediates the complaint to the Centre of the trader's country of location. The ECC-Centre of the trader's country of location will carry out a real procedure, contacting the trader and intermediating the result of the procedure back to the consumer's country of location.

Such an organisation of work is practical and convenient for all parties – the consumer can communicate in their mother tongue and without leaving the home country and the trader communicates with a body conducting the proceedings that thoroughly knows the respective country's legislation and language.



### Kaebuste lahendamine ECC-võrgustikus

2014. aastal laekus Eesti keskusel kokku **216** piiriülest kaebust. Kaebuste arv on võrreldes eelneva aastaga veidi vähenenud, kuid jäädes siiski samasse suurusjärku.

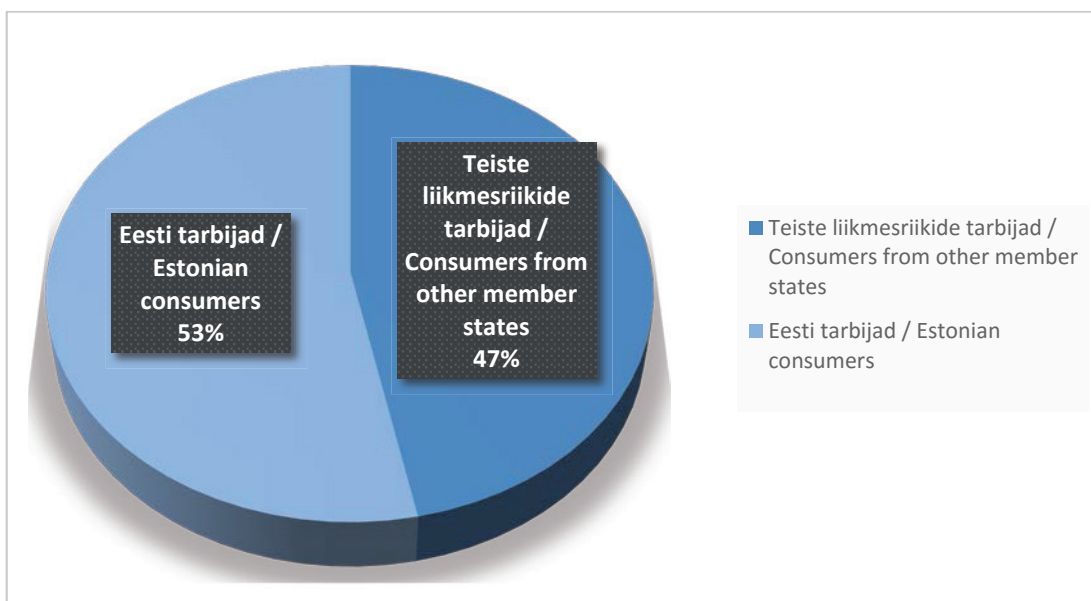
### Resolving complaints in the ECC-Network

In 2014 the Estonian Centre received **216** cross-border complaints. The number of complaints has reduced a little in comparison to the previous year but still

Tänaseks vajavad nõustamiskeskuse abi võrdsest nii Eesti tarbijad seoses välismaalt sooritatud ostudega kui ka teiste riikide tarbijad Eesti kauplejatega tekkinud vaidluste osas. Enim oli keskusesse pöördunud Eesti tarbijatel probleeme Leedu, Saksamaa, Suurbritannia, Läti, ning Soome kauplejatega. Täiendavalt esitati kaebusi seoses väga erinevatest riikidest sooritatud ostudega, sh näiteks Lirimaa, Hollandi, Belgia, Poola, Hispaania, Malta, Austria jt riikide kauplejate tegevuse osas.

Teiste liikmesriikide tarbijatelt laekus piiriüleseid kaebuseid 101 ja need puudutasid Eesti kauplejate tegevust ning valdav enamus kaebustest esitati Soome, Läti, Leedu ja Rootsi tarbijate poolt.

remains on the same level. Today, Estonian consumers in relation to purchases made abroad as well as consumers of other countries in relation to disputes arisen with Estonian traders equally need the Consumer Centre's help. Estonian consumers that turned to the Centre had the most problems with Lithuanian, German, British, Latvian and Finnish traders. Complaints were additionally submitted in relation to purchases made from very different countries, e.g. in respect of the activity of the traders of Ireland, the Netherlands, Belgium, Spain, Malta, Austria and other countries.



#### Nõustamiskeskusele esitatud kaebuste jagunemine tarbija päritolumaal lõikes

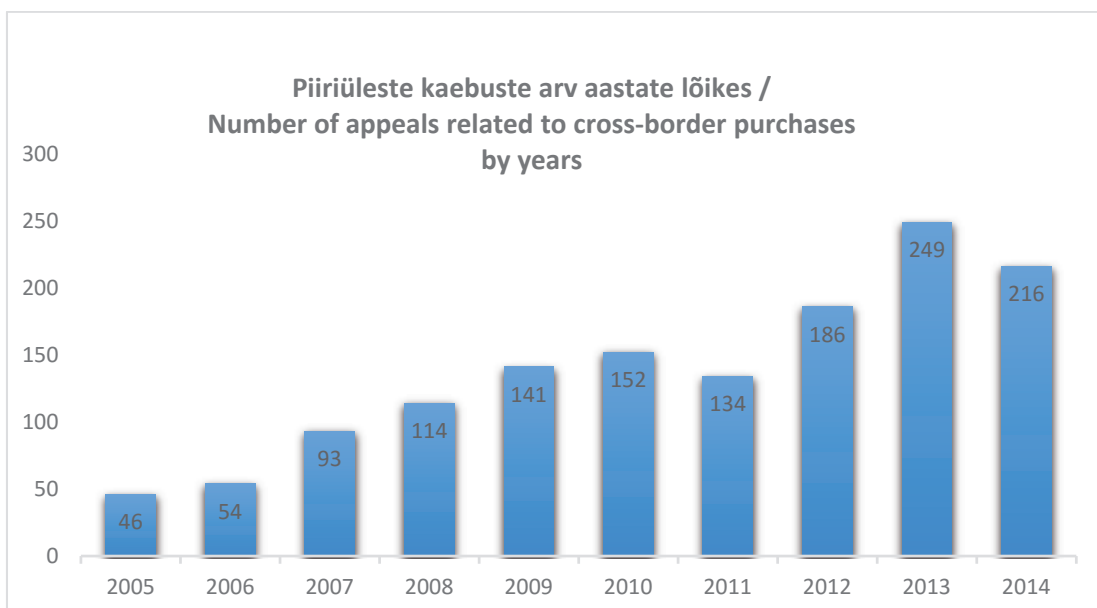
Keskuste poolt pakutav kaebuste menetlemise teenus on tasuta ning vaidluste puhul on keskuste tegevus suunatud eelkõige kompromisslahenduse saavutamisele vaidlevate poolte vahel. Tuleb silmas pidada, et keskustel puudub sunnimeetmete rakendamise pädevus kauplejate suhtes, kes ei näita probleemi lahendamisel üles koostöövalmidust. Samuti ei menetle nõustamiskeskused kaebusi, mis on seotud pettustega. Vaatamata sellele laheneb ECC-Net võrgustiku vahendusel kompromissmenetluse tulemusena iga-aastaselt märkimisväärne hulk tarbijakaebusi.

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 kaupleja tellitud tooteid tarbijani või on saadetis puudusega. Segadust tekitavad ka tarbija õigused erinevates olukordades, ehk et kas tegemist on sobimatu kauba tagastamisega müüjale või kaebuse

#### Division of complaints submitted to the Consumer Centre by the country of origin of the consumer

101 complaints were received from the consumers of other Member States and these concerned the activity of Estonian traders and the majority of the complaints were submitted by Finnish, Latvian, Lithuanian and Swedish consumers.

The complaints processing service offered by the Centres is free of charge and in case of disputes the Centres' activity is aimed mainly towards achieving a compromise between the parties in dispute. It must be remembered that the Centres do not have competence to apply coercive measures on the traders that do not exhibit readiness for cooperation when resolving the problem. The Consumer Centre does also not process complaints, which are related to fraud. Regardless, a significant number of consumer complaints are solved each year as a result of the compromise procedure through the ECC-Network.



esitamise seoses kauba mittevastavusega lepingule. Sageli ei näita müüjad e-kaubandusega seotud kaebuste korral üles valmidust tarbija probleemi lahendada.

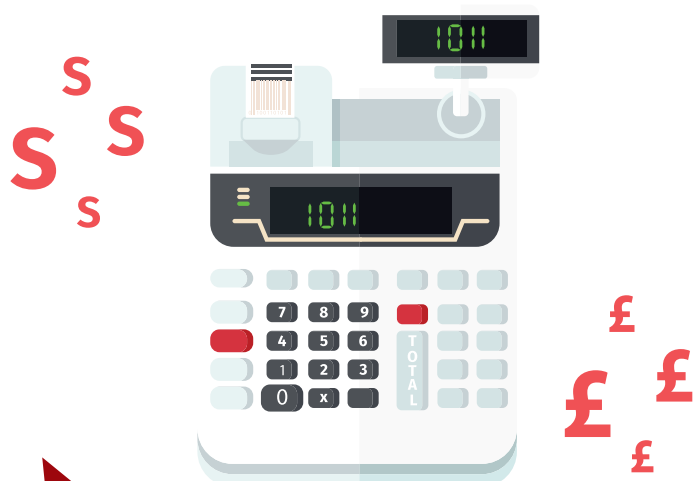
Piiriüleste tarbijakaebuste hulgas on jätkuvalt suur osakaal **lennureisija õigusi** puudutavatel pöördumistel. Antud valdkonnas esitati kaebusi nii seoses lendude hilinemise ja tühistamisega, kui ka pagasiga seotud probleemide tõttu. Probleeme esineb ka erinevate piletivahendusportaalidega.

Piiriüleste tarbijakaebuste iseloomustamiseks tasub välja tuua ka autorenditeenust puudutavad pöördumised, mida laekus nõustamiskeskusele märkimisväärne hulk. Probleeme põhjustab antud sektoris reeglina tarbija krediitkaardilt peale renditeenuse kasutamist täiendavate summade mahaarvamine ilma eelneva teavituse ning adekvaatsete selgitusteta. Põhjuseks eelkõige väidetavad kahjustused rendiautole või siis lisaks müüdnud teenused, mida tarbija teadlikult juurde ei ostanud.

On the basis of the consumers' complaints the most problematic area continues to be that related to e-commerce, i.e. purchases made via the Internet. Consumer complaints are mainly related to the fact that after placing the order and paying the pre-paid sum, the trader does not deliver the goods ordered to the consumer or the delivery is faulty. The consumer's rights in various situations also create confusion, i.e. whether it is returning unsuitable goods to the seller or submitting a complaint in relation to the non-conformity of the goods to the contract. Often the sellers do not show willingness to resolve the consumer's problem in case of complaints related to e-commerce.

Inquiries related to air passengers' rights continue to form a large proportion among cross-border consumer complaints. In this field complaints were made in relation to the delay and cancellation of flights as well as problems related to luggage. There are also problems related to different ticket intermediation portals.

Inquiries concerning the car rental service should also be highlighted to characterise cross-border consumer complaints, which the Consumer Centre received a significant amount of. In this sector as a rule problems are caused by deducting additional sums from the consumer's credit card after using the rental service without prior notification and adequate explanations. The reasons primarily alleged damages to the rental car or services sold additionally, which the consumer did not knowingly buy.



## EDULOOD AASTAST 2014

- **Eesti tarbija versus Rootsi piletivahendusportaal** - Eesti tarbija ostis lennupiletite müügiga tegelevalt Rootsi ettevõtjalt lennupiletid kahele reisijale. Tarbija lend sisaldas kolme järjestikust lendu sihtkohta ning kolme lendu tagasi. Pärast piletite ostmist üks tema lendudest tühistati ning pakutud asenduslend tarbijale ei sobinud, mistõttu soovis ta tagasi saada kogu broneeringu eest makstud summat 1035.60 eurot. Ettevõtja venitas raha tagastamisega, mistõttu otsis tarbija endale ise asendusreisi ning pöördus kaebusega Eesti ECC-keskuse poole. Kaebus vahendati lahendamiseks Rootsi keskusele, kelle abiga saavutati lahendus ning kaupleja tagastas tarbijale raha.
- **Eesti tarbija versus Läti e-pood** – Eesti tarbijal tekkis kaebus Läti e-kaupleja suhtes, kes ei toimetanud tarbijale tellitud kaupa väites, et makse ei ole talle laekunud. Tarbija kontolt oli aga raha maha läinud. Pooltel ei õnnestunud omavahel probleemi lahendada, mistõttu soovis tarbija kaebuse menetlust EL tarbija nõustamiskeskuses. Koostöös Läti ECC-keskusega õnnestus saavutada probleemile lahendus ning tarbijale tagastati 85.92 eurot.
- **Soome tarbija versus Eesti automüüja** - Soome tarbija ostis Eesti kauplejalt matkabussi, mis osutus defektseks. Müügilepinguga sõlmitud tehingu väärtuseks oli 47 000 eurot. Tarbija tasus summa 37 904 eurot (sõiduki maksumus ilma käibemaksuta) ettevõtja arveldusarvele. Kaebuse kohaselt avastas tarbija peatselt pärast sõiduki ostmist selle katusel defekti, mille osas pöördus esmalt müüja esindaja poole probleemile lahenduse leidmiseks, kes korraldas katuse garantiiremondi, kuid defekt jäi vaatamata sellele alles. Tarbija nõudeks oli defekti viivitamatu parandamine garantii korras või muul tema jaoks lisakulusid mitte kaasatooval moel, defektse toote asendamine lepingule vastava kaubaga või lepingust taganemine. Kuivõrd kaupleja ja tarbija omavahel kulude katmise ega kaebuse lahendamise osas kokkuleppele ei jõudnud, pöördus tarbija ECC-keskuste poole ning Eesti keskuse poolt läbiviidud menetluse tulemusel hüvitas kaupleja tarbijale tehtud kulutused summas 3000 eurot.

## SUCCESS STORIES FROM 2014

- **Estonian consumer versus a Swedish ticket intermediation portal** – an Estonian consumer bought plane tickets for two passengers from a Swedish enterprise dealing with the sale of plane tickets. The consumer's flight contained three consecutive flights to the destination and three flights back. After purchasing the tickets one of his flights was cancelled and the offered replacement flight was not suitable for the consumer, which is why he wanted to get back the entire sum of 1035.60 euros paid for the booking. The enterprise delayed with returning the money, which is why the consumer bought a replacement trip for him himself and turned to the Estonian ECC-Centre with a complaint. The complaint was intermediated to the Swedish Centre for resolving, with whose help a solution was achieved and the trader returned the money to the consumer.
- **Estonian consumer versus a Latvian e-store** – an Estonian consumer had a complaint in relation to a Latvian e-trader that did not deliver the ordered goods to the consumer claiming that it had not received the payment. The money had however left the consumer's account. The parties were unable to resolve the problem between themselves, which is why the consumer wanted the complaint to be processed in the European Consumer Centre. In cooperation with the Latvian ECC-Centre a solution was found for the problem and 85.92 euros was returned to the consumer.
- **Finnish consumer versus an Estonian car seller** – a Finnish consumer bought a camper van from an Estonian trader, which turned out to be defective. The value of the transaction concluded with the sale agreement was 47 000 euros. The consumer paid the sum of 37 904 euros (the cost of the vehicle without VAT) to the enterprise's bank account. According to the complaint the consumer discovered a defect on its roof shortly after purchasing the vehicle, about which he first turned to the seller's representative to find a solution for the problem, who organised a warranty repair of the roof but the defect remained regardless. The consumer's request was the immediate repairing of the defect as part of the warranty or another way not causing additional expenses for him, replacing the defective product with goods

- **Leedu tarbija versus Eesti meelelahutusteenuse pakkuja** – Leedu tarbijal oli probleem Eesti ettevõtjaga, kes pakkus „õhtusööki taevas“ ehk toitlustust kuumaõhupalliga taevasse tõustes. Tarbija oli tellinud õhtusöögi taevas, makstes selle eest ka küsitud summa, kuid ei saanud tellimuse kinnitust. Kaupleja väitis algselt, et pole makset saanud, kuid tarbija kinnitas vastupidist. Kuivõrd lepingu pooled omavahel kokkuleppele ei jõudnud, pöördus tarbija abi saamiseks ECC-võrgustiku poole. EL tarbija nõustamiskeskuse menetluse tulemusena kaupleja tunnistas oma eksimust ning tagastas tarbijale vaidlusalused 108 eurot.
  - **Eesti tarbija versus Iirimaa lennuvedaja** - Eesti tarbijal oli probleem Iirimaa lennufirma kodulehel tehtud broneeringutega. Tehnilise segaduse tulemusena tegi tarbija topeltbroneeringud, mille eest soovis raha tagastamist. Tarbija püüdis probleemi lahendada lennufirma klienditeenindusega suheldes, kuid tulutult. Koostöös Iirimaa ECC-keskusega sai tarbija tagasi 185 eurot liigselt makstud raha.
  - **Eesti lennureisija versus Läti vedaja** – Eesti tarbija lend Riist Tallinnasse tühistati ning ta soovis lennureisija õigusi reguleeriva määruse 261/2004 järgset hüvitist. Lennuvedaja andis algselt negatiivse vastuse põhjendades, et lend tühistati erakorraliste asjaolude tõttu, mis vabastab vedajat hüvitise maksmisest. ECC-keskuste poolt läbiviidud menetluse tulemusena lennufirma muutis oma seisukohta ning maksis tarbijale hüvitist 250 eurot.
  - **Eesti tarbija versus Soome e-kaupleja** – Eesti tarbija tellis Soome ettevõttelt kalastuspüksid. Kaupleja saatis tarbijale tooted kahel korral, kuid mõlemal korral oli tegemist lepingule mittevastava kaubaga (õmbluskohad ja kinnituskohdade asukohad olid puudusega ja sobimatud, järgmisel korral olid püksid liiga lühikesed). Tarbija soovis lepingust taganeda, kuid kaupleja ei rahuldanud tema kaebust. Koostöös Soome ECC-keskusega õnnestus tarbija kaebus lahendada ning kaupleja tagastas tarbijale defektsete toodete eest 279 eurot.
  - **Eesti tarbija versus Kreeka autorendifirma** – Eesti tarbija rentis Kreekas auto. Rendiperioodi ajal kahjustas ta auto tagumist stanget, mistõttu peeti tema krediitkaardilt kinni täiendav summa kahjude hüvitamiseks. Stangele tekitatud kahjustuse
- conforming to the contract or withdrawal from the contract. Insofar as the trader and consumer did not reach an agreement between themselves on covering the costs or resolving the complaint, the consumer turned to the ECC-Centres and as a result of the process carried out by the Estonian Centre the trader compensated the expenses made to the consumer in the sum of 3000 euros.
- **Lithuanian consumer versus an Estonian provider of an entertainment service** – a Lithuanian consumer had a problem with an Estonian enterprise that offered “dinner in the sky”, i.e. when rising into the sky in a hot air balloon. The consumer had ordered dinner in the sky, paying the sum asked for it as well, but did not receive confirmation of the order. The trader originally alleged that it had not received the payment but the consumer stressed otherwise. Insofar as the parties to the contract did not reach an agreement, the consumer turned to the ECC-Network to get help. As a result of the procedure of the European Consumer Centre the trader admitted its mistake and returned the disputed 108 euros to the consumer.
  - **Estonian consumer versus an Irish air carrier** – an Estonian consumer had a problem with a booking made on the website of an Irish airline. As a result of a technical confusion the consumer made double bookings, for which he wanted the money to be returned. The consumer tried to resolve the problem by communicating with the airline’s customer service, however fruitlessly. In cooperation with the Irish ECC-Centre the consumer got back 185 euros of the excessively paid money.
  - **Estonian air passenger versus a Latvian carrier** – an Estonian consumer’s flight from Riga to Tallinn was cancelled and he wanted compensation pursuant to regulation 261/2004 regulating air passenger’s rights. At first the air carrier gave a negative response by explaining that the flight was cancelled due to extraordinary circumstances, which relieves the carrier from paying the compensation. As a result of the procedure carried out by the ECC-Centres the airline changed its position and paid the consumer a compensation of 250 euros.
  - **Estonian consumer versus a Finnish e-trader** – an Estonian consumer ordered fishing trousers from



osas tarbija kauplejale pretensiooni ei esitanud, sest ta oli lisaks ostnud sõidukile kindlustuse, omavastutusega null eurot (full insurance), seega vaidlustas tarbija raha mahavõtmise seoses kindlustuskaitse mitterakendumisega. Kuivõrd tarbijalt võeti ilma eelneva teavituseeta krediitkaardilt maha 385 eurot ning lisaks ostetud kindlustus tekitatud kahju ei katnud ning kirjavahetus kauplejaga ei olnud edukas, pöördus tarbija Eesti ECC-keskuse poole. Pärast 7-kuulist menetlust õnnestus meil abistada tarbijat raha tagasisaamisel ning 385 eurot tagastati.

a Finnish company. The trader sent the consumer products on two occasions, but both times it was goods not conforming to the contract (seams and the locations of fastenings were defective and unsuitable, on the next occasion the trousers were too short): the consumer wished to withdraw from the contract, but the trader did not satisfy his complaint. In cooperation with the Finnish ECC-Centre the consumer's complaint was managed to be resolved and the trader returned 279 euros to the consumer for the defective products.

- **Estonian consumer versus a Greek car rental company** – an Estonian consumer rented a car in Greece. During the rental period he damaged the car's back bumper, due to which an additional sum was withheld from his credit card to compensate for the damages. The consumer did not submit a complaint to the trader for the damages caused to the bumper because he had in addition bought insurance for the vehicle with an own contribution of zero euros (full insurance), therefore the consumer disputed the deduction of the money in relation to the insurance protection not applying. Insofar as 385 euros were deducted from the consumer's credit card without a prior notification and the insurance bought additionally did not cover the damage caused and the correspondence with the trader was not successful, the consumer turned to the Estonian Consumer Centre. After a 7-month procedure we were able to help the consumer with getting the money back and 385 euros were returned.



## TARBIJATE TAGASISIDE 2014

Küprose tarbija tagasiside defektse pulmaülikonnaga seotud kaebuse lahendamise eest: „*Oleme summad kätte saanud ja võite meie kaebuse rahuldatuks lugeda. Suur tänu abi eest ja kõike head tulevikus!*“

Eesti tarbija tagasiside Saksamaalt ostetud kasutatud autoga seotud kaebuse lahendamise eest: „*Tere! Täna hommikul sain summa oma arvele. Suur tänu Teile!*“

Eesti tarbija tagasiside lennu hilinemist puudutava kaebuse lahendamise eest: „*Suur tänu Teile veelkord professionaalse, kiire ja minu jaoks tulemusliku abi eest!*“

Tarbija tagasiside autorenti puudutava kaebuse lahendamise eest: „*Tere! Suured tänud positiivse vastuse eest. Raha on juba kontole laekunud. Tundus vahepeal lootusetu juhtum, kuid lahenes lõpuks hästi. Olen Teile abivalmidusele ja koostööle väga tänulik!*“

Eesti tarbija tagasiside seoses Leedu piletvahendusportaaliga tekkinud vaidluse lahendamise eest: „*Tere, sain asjad lahendatud. Pärast seda, kui Teile nendega ühendust olite võtnud, saatsid nad vajaliku lehekülje, kus pidin ankeedi ära täitma ja sain seejärel piletite eest tasutud raha osaliselt tagasi (nii nagu varem lubatud)! Suured tänud abi eest ja kõike head!*“

Tarbija kinnitus puudusega jalatseid puudutava kaebuse lahendamise kohta: „*Tere. Annan teada, et täna raha tuli arvele. Suur aitäh teile ja kõike head.*“

Tarbija tagasiside seoses valesti täidetud internetitellimusega: „*Tere. Sain tarnijaga asja kohe korda kui Teile kirjutasin, hakkasid kohe ennast liigutama :)*“

Tarbija tagasiside autovaruosadega seotud kaebuselahendamise eest: „*Tere, kaupleja on rahuldanud nõude täies ulatuses. Suurimad tänud teile.*“

Tarbija tagasiside seoses ebaõnnestunud netiostu puudutava kaebusega: „*Pank lõpuks võimaldas mulle tagasinõude ja summa 178 eurot on tagasi kantud minu krediitkaardile. Ma hindan teie abi panust probleemi lahendamisel. Aitäh koostöö ja sekkumise eest!*“

Tarbija tagasiside defektse mantliga seotud kaebuse lahendamisel: „*Kinnitan nõustumise kaebuse lõpetamisega. Ja veelkord – siiras tänu Teile. Minu isiklikud ponnistused suhelda kaupmehega otse ei leidnud lahendust aasta jooksul.*“

## CONSUMERS' FEEDBACK 2014

A Cypriot consumer's feedback for resolving a complaint related to a defective wedding suit: „*We have received the sums and you can consider our complaint satisfied. Thanks a lot for the help and all the best in the future!*“

An Estonian consumer's feedback for resolving a complaint related to a used car bought from Germany: „*Hello! I received the sum on my account this morning. Thanks you very much!*“

An Estonian consumer's feedback for resolving a complaint concerning a flight being delayed: „*Thank you very much again for help that was professional, quick and effective for me!*“

A consumer's feedback for resolving a complaint concerning car rental: „*Hello! Many thanks for a positive response. The money has already been received on the account. It seemed like a hopeless case for a while, but resolved well in the end. I am very grateful for your helpfulness and cooperation!*“

An Estonian consumer's feedback in relation to resolving a dispute that arose with a Lithuanian ticket intermediation portal: „*Hello, I managed to resolve the matters. After you had contacted them, they sent the necessary site where I had to fill in a form and thereafter I got a part of the money paid for the tickets back (as promised earlier)! Many thanks for the help and all the best!*“

A consumer's confirmation about the resolution of a complaint concerning faulty footwear: „*Hello. I am letting you know that the money arrived on my account today. Many thanks to you and all the best.*“

A consumer's feedback in relation to an erroneously performed internet order: „*Hello. I sorted out matters with the supplier as soon as I wrote to you, they started moving straight away :)*“

A consumer's feedback for resolving a complaint related to car spare parts: „*Hello, the trader has satisfied the claim in full. Greatest thanks to you.*“

A consumer's feedback in relation to a complaint concerning an unsuccessful internet purchase: „*The bank finally allowed my recovery and the sum of 178 euros has been transferred back to my credit card. I value the contribution of your help in resolving the problem. Thank you for your cooperation and intervention!*“

A consumer's feedback on the resolving of a complaint related to a defective coat: „*I confirm agreeing to terminate the complaint. And again – sincere thanks to you. My personal attempts to communicate directly with the trader did not find a resolution over the course of a year.*“

## NÕUSTAMINE SEoses PIIRIÜLESTE TEHINGUTEGA

2014. aastal küsisid tarbijad ja ettevõtjad EL tarbija nõustamiskeskuselt **kirjalike järelepäringute teel nõu 394 korral**. Kirjalike päringute arv on võrreldes möödunud aastaga jäänud samasse suurusjärkkku. 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, autorendi ja muude probleemide lahendamise võimaluste kohta. Teiste riikide kodanike esitatud järelepäringud puudutasid enamasti Eestis kehtivat seadusandlust tarbijakaitse vallas.

2014. aastat iseloomustavad tarbijate pöördumised, mis puudutavad soovimatute saadetiste saatmist ning Internetis levivaid „tellimislõkse“, kus tarbija soovimatult liitub pikaajalise lepinguga. Näiteks „tasuta“ autohindamisteenusega liitumine või toidulisandite, ilutoodete vms „tasuta proovipakid“.

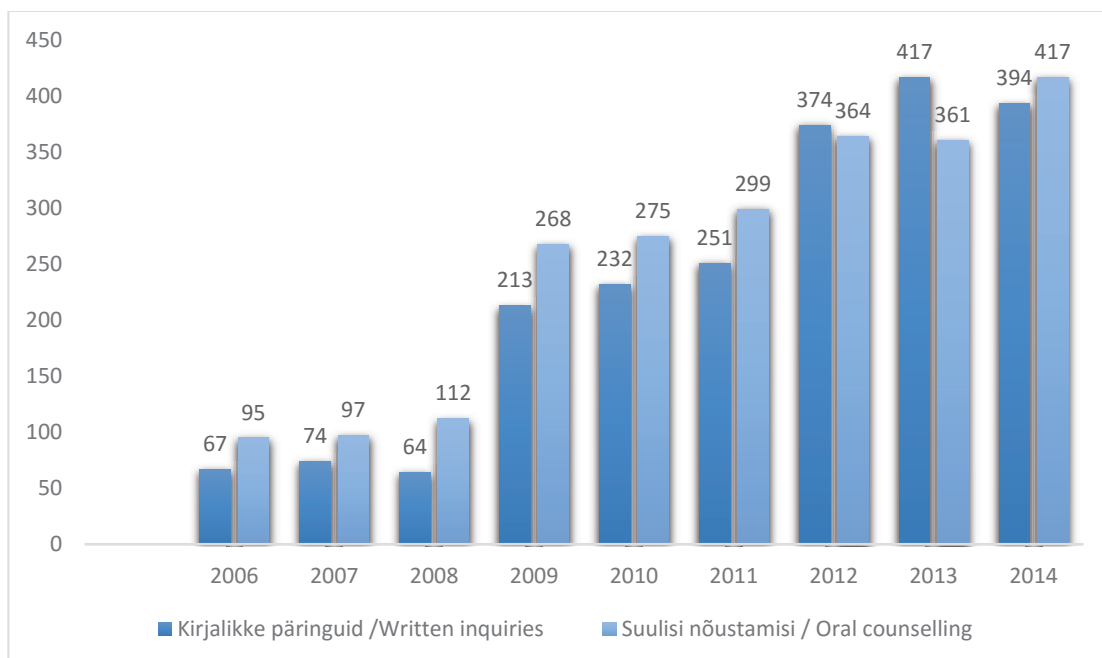
Lisaks nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefoni teel või keskuses kohapeal 417 tarbijat ja ettevõtjat**. Suuline nõustamisvajadus on eelnevate aastatega võrreldes kasvanud.

## ADVISING IN RELATION TO CROSS-BORDER TRANSACTIONS

In 2014 consumers and enterprises asked for advice from the European Consumer Centre **by way of written inquiries on 394 occasions**. The number of written inquiries has remained on the same level in comparison with last year. The majority of inquiries were submitted by Estonian consumers, who were interested in the rights of the consumer in force in the European Union in relation to e-commerce, warranty applicable to goods or services, rights of the air passenger, car rental and opportunities for resolving other problems. Inquiries submitted by citizens of other countries mainly concerned legislation in force in Estonia in the field of consumer protection.

2014 is characterised by consumers' inquiries, which concern sending unwanted consignments, "subscription traps" spreading on the Internet, where the consumer joins a long-term contract unwillingly. For example joining a "free" car assessment service or "free tester packages" of food supplements, beauty products, etc.

In addition **417 consumers and enterprises were advised over the phone or on site at the centre** in questions related to cross-border purchases. The need for oral counselling has increased in comparison with previous years.



Tarbijate juriidiline nõustamine aastate lõikes

Legal advising of consumers by years

## TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

### Suhted meediaga

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevust kajastati mitmes 2014. 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 lennureisija õigustega seonduv, samuti hariti tarbijaid e-kaubanduse ehk internetiostude teemal, sh ka teistest riikidest kasutatud autode ostmisega seonduvalt. Käsitlemist leidis ka tarbijate diskrimineerimise keeld lähtuvalt tarbija päritolust või elukohariigist. Muuhulgas ilmusid nõustamiskeskust ja tarbijate piiriüleste õigusi tutvustavad artiklid reisijajakirjas „Reisimaailm“, tarbijateemalises portaalis Tarbija24, erinevates päevalehtedes ja ajakirjades.

### Muu teavitustegevus

EL tarbija nõustamiskeskuse **kodulehekülge** [www.ecc.ee](http://www.ecc.ee), mis keskendub ülepiiriliste ostudega seotud teabele, aktualiseeriti pidevalt, lisades päevakajalisi uudiseid, tarbijateabematerjale jms. Koduleheküljel pakub teavet nii eesti- kui ka inglise keeles.

## INFORMATION DIRECTED TO CONSUMERS

### Relations with the media

The activity of the European Consumer Centre was reflected in several **articles published in the media** during 2014. The published stories were printed on the initiative of the Consumer Centre as well as a result of the interest of journalists themselves. The main topics, which were reflected in the media were consumers' rights when travelling, incl. matters related to renting a car and rights of the air passenger, consumers were also educated on the topic of e-commerce i.e. Internet purchases, incl. matters related to purchasing used cars from other countries. Prohibition of the discrimination of consumers on the basis of the origin or country of residence was also considered. Among other things articles introducing the European Consumer Centre and consumers' cross-border rights were published in the travel magazine "Reisimaailm", the consumer-themed portal Tarbija24, various daily newspapers and magazines.

### Other outreach activities

The **website** of the Consumer Centre [www.ecc.ee](http://www.ecc.ee), which focuses on information related to cross-border purchases was constantly updated, adding topical news, consumer information materials etc. The website offers information in Estonian as well as in English.

**Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus** ENG | EST  
ECC-Net

Avalaht | Kes me oleme? | ECC võrgustik | Tarbija õigused | Euroopa Liidu seadusandlus | Kaebuste lahendamine | Uudised

**Lennureisija õigused**  
Mida peab tarbija teadma, kui lennureisi režiimis lennata? Kuidas pöörduda kui leiad end okkurnat, kus teie lend okkuseks läheb, jäetakse hoopis ära või te ei pääse lennule?

**E-ostud väljaspool Eestit**  
E-ostud väljaspool Eestit - kuidas ostusid ära fondid? Mida tasub teada ja kuidas kahtluda, kui tellitud kaup ei jõua Sinuni?

Otsing

**Kas enne e-poest ostmist tutud müügitingimuste ning müüja andmetega?**

- alati
- ainult seni tundmata e-poe puhul
- aeg-ajalt
- mitte kunagi

Hääleta

**European Consumer Centre of Estonia** ENG | EST  
ECC-Net

Homepage | ECC Estonia | ECC-Net | Consumer rights | Legislation | How to complain? | News

**Air passenger rights**  
Do you know your rights if you find yourself in a situation where your right will be considerably delayed, is cancelled, or you are being denied boarding?

**E-purchases from Estonian trader**  
Did you know that the distance selling regulations give you some additional rights when you buy without meeting the seller face to face?

Search

**Have you experienced that car rental company has charged you more than initially agreed?**

- yes
- no
- haven't noticed
- have no experiences with renting the car

Vote

### Tere tulemast!

Hea tarbija, selleks, et tunneksid end teistes Euroopa Liidu (EL) liikmeriikides ooste soontades sama kindlalt nagu koduriigis, on loodud spetsiaalsed Euroopa tarbijakaitsekeskused ehk ECC-keskused. Eestis kaitseb tarbijate õigusi ülepiiriliste ostude korral Tarbijakaitseameti juurde loodud EL tarbija nõustamiskeskust, kelle peamiseks ülesandeks on lahendada piiriüleste tarbijakaebusi.

Keskuse teenusid tarbijatele tasuta ning keskus kuulub Üleuroopalise võrgustiku European Consumer Centres Network. Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon.

### Meiega saab ühendust

Address: Rahukohtu 2 Tallinn 10130  
Telefonid: 6201708; 6201736; 6201930  
Faks: 6201701  
E-post: [consumer@consumer.ee](mailto:consumer@consumer.ee)

### Uudised ja pressiteated

Pakettreiside broneerimisreeglid kohanduvad digiajastuga

Loe edasi >

Tarbijakaitseamet läendab nõustamist seoses Estonian Airi lendude lõpetamisega

Loe edasi >

Tarbijakaitseamet: ära reageeri! Megalennud.ee pakikumistele!

Loe edasi >

Itaalias on võltsitud või varastatud kauba ostmise karistatav

Loe edasi >

### Welcome!

The European Consumer Centres have been established in order to make consumers feel as comfortable as at home while making purchases in other European Union countries. In Estonia The European Consumer Centre has been established within the **Consumer Protection Board**. This centre belongs to the cross-border network of the European Consumer Centres Network.

Purpose of the European Consumer Centre of Estonia is to raise awareness of consumers, which makes it possible to take an advantage of the opportunities provided by the internal market.

The European Consumer Centre of Estonia protects consumer rights in case of cross-border purchases. Services of the centre are free for consumers.

### News and pressnotices

Commission welcomes improved situation for clients of car rental companies

Loe more >

"ECC-Net: Travel App"

Loe more >

Taking consumer rights into the digital age: over 507 million citizens will benefit as of today

Loe more >

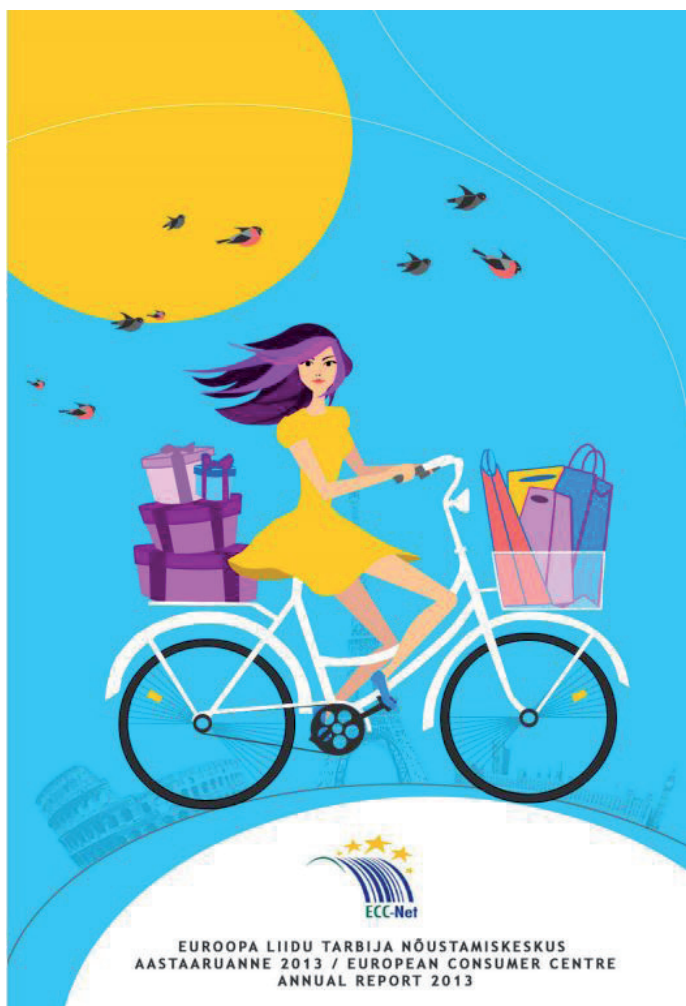
Be careful with offers made by "Company High End Watches Eesti OU!"

Loe more >

READ ALL NEWS >

Arvestades, et tarbijate ootused ja eelistused teavet hankides on erinevad, jagab nõustamiskeskus lisaks koduleheküljele tarbija õigusi puudutavat teavet ka **voldikutes ja muudes trükistes**. Jätkati varasemalt toodetud voldikute ja teiste tarbija teavitumaterjalide levitamist turismiinfopunktides, Europe Direct'i keskustes üle Eesti, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, lennujaamas, reisibüroodes jm.

Avaldati ka keskuse **2013. aasta tegevusaruanne**, mis sel korral ilmus elektroonilisena ning avaldati keskuse kodulehel.



### **Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud üritused**

✓ **6. veebruaril toimus Solarises “Reisi targalt” infopäev reisihuvilistele. Reisimisega seotud nõu andsid välisministeeriumi konsulaarosakonna ja tarbijakaitseameti ning EL tarbija nõustamiskeskuse nõustajad. Eelkõige jagati teavet küsimustes: Kuidas osta reisi nii, et hiljem poleks vaja kahetseda?**



Considering that the consumers' expectations and preferences when obtaining information are different, the Consumer Centre also distributes information concerning rights of the consumer in addition to the website in **leaflets and other printed publications**. The distribution of previously produced leaflets and other consumer information materials in tourist information points, Europe Direct centres across Estonia, at the Estonian Representation of the European Commission, Port of Tallinn, airport, travel agencies etc. was continued.

**The Centre's 2013 management report** was also published, which this time was published electronically and on the Centre's website.

### **Events targeted to consumers and enterprises**

- ✓ **The “Reisi targalt” (“Travel wise”) information day for those interested in travelling took place in Solaris on 6 February. Advice related to travelling was given by the advisers of the consular department of the Ministry of Foreign Affairs and the Consumer Protection Board and the European Consumer Centre. Information was mainly provided on questions: How to buy a trip so as to not be sorry later? What are the rights of a passenger? What should you know before going on a trip? How to get help when you get in trouble on a trip? What does travel insurance provide? What is registering a trip? Where to submit complaints if problems arise with goods and services bought from another country? How long does a passport need to be valid for on a trip etc.**
- ✓ **In February the European Consumer Centre together with the Consumer Protection Board participated in the **tourism fair TOUREST 2014**, in the course of which**



Tourest 2014

Millised on reisija õigused? Mida võiks teada, enne reisile minekut? Kuidas reisil hätta jäädes abi saada? Mida annab reisikindlustus? Mis on reisi registreerimine? Kuhu esitada kaebusi, kui teisest riigist ostetud kaupade ja teenustega tekivad probleemid? Kaut peab pass reisil olles kehtima jms.

the Consumer Centre distributed information leaflets and advised consumers of their rights when travelling in the European Union and making purchases from other Member States.



Tourest 2014

- ✓ Veebruaris osales EL tarbija nõustamiskeskus koos Tarbijakaitseametiga **turismimesil TOUREST 2014**, mille jooksul nõustamiskeskus jagas teabevoldikuid ning nõustas tarbijaid nende õigustest Euroopa Liidus reisides ning teistest liikmesriikidest oste sooritades.
- ✓ Piiriüleste ostude ning tarbija õiguste teemat EL-s sai 2014. aastal kajastatud ka ameti koolitussarjas „Suunanäitaja“ - nii tutvustati piiriüleste ostude teemat Tallinna, Pärnu ja Tartu ettevõtjatele.
- ✓ The topic of cross-border purchases and consumer rights in the EU was also reflected in the Board's training series “**Suunanäitaja**” (“Compass”) – the topic of cross-border purchases was introduced in this way to the entrepreneurs of Tallinn, Pärnu and Tartu.



## OSALEMINE ECC-VÕRGUSTIKUSISESES KOOSTÖÖS

ECC-võrgustiku üheks oluliseks väljundiks on erinevad koostööprojektid, ühisüritused ja ühised tarbijateavituskampaaniad. 2014. aastal toimusid järgmised ühised ettevõtmised:

- **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. 2014. aastal toimus Balti riikide koostööpäev Tallinnas.

## PARTICIPATION IN INTRA-ECC-NETWORK COOPERATION

One important expression of the ECC-Network is various cooperation projects, joint events and joint consumer information campaigns. The following joint activities took place in 2014:

- **The ECC-Centres of the Baltic states** have had a tradition for years to hold joint work meetings, to discuss the topics of resolving cross-border complaints and share experiences in respect of informing consumers as well as projects organised with various cooperation partners. In 2014 the Baltic States cooperation day took place in Tallinn.



### Õppesõit Suurbritannia ECC-keskusesse 2014

- Keskustevahelise koostöö tõhustamiseks korraldatakse igal aastal ka **õppesõite**, mille raames saavad erinevate riikide esindajad vahetada kogemusi ja arutleda praktiliste küsimuste üle kaebuste lahendamise, ühisürituste korraldamise jm teemadel. 2014. aastal külastasid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad Suurbritannia ECC-keskust, kus läbivaks teemaks oli võrgustiku nähtavuse suurendamine ning tarbija kaebuste lahendamine.
- **Võrgustikusised ühisprojektid** - lisaks tarbijate nõustamisele ja kaebuste lahendamisele on võrgustiku tegevusel oluline roll ka tarbijapoliitika kujundamisel Euroopa Liidus. Eelkõige on tarbijate olukorra ja

### Study trip to the ECC-Centre of Great Britain 2014

- **Study trips** are also organised each year for enhancing the cooperation between the Centres, as part of which the representatives of various countries can exchange experiences and discuss practical issues on the topics of resolving complaints, organising joint events etc. In 2014 the employees of the European Consumer Centre visited the ECC-Centre of Great Britain, where the recurring theme was increasing the visibility of the network and resolving consumer complaints.
- **Joint projects within the network** – in addition to advising consumers and resolving complaints the activity of the network also has an important role in shaping the consumer policy in the European Union.



siseturu toimimise hindamisel ning kitsaskohtade tuvastamisel heaks väljundiks võrgustikusisesed ühisprojektid. Nõustamiskeskus osales 2014. aastal kõikides ECC-võrgustiku sisestes projektides:

- 1) Veebipõhiste teenuste pakkumine tarbijatele „Services offered to consumers online 2014”
- 2) Garantii ja pretensiooniesitamise õigus Euroopa Liidus „Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway“
- 3) 80 peamist tarbijakaitsealast väljendit Euroopas ostlemiseks “80 words and key phrases to get along as a consumer in Europe”

Kõik ühisprojektide raportid on kättesaadavad keskuse kodulehel [www.ecc.ee](http://www.ecc.ee).

- 2014. a. juulis toimus ECC-võrgustiku **koostööpäev** Roomas, mille raames kohtusid enamus võrgustiku liikmeid üle Euroopa. Läbivaks teemaks oli kaebuste lahendamise seonduv ning muudatused tarbijakaitsevaldkonda puudutavas seadusloomes.

Joint projects within the network are primarily a good outlet for assessing the situation of consumers and assessing the operation of the internal market and the identification of shortcomings. In 2014 the Consumer Centre participated in **all of the projects internal to the ECC-Network**:

- 1) Offering web-based services to consumers „Services offered to consumers online 2014”
- 2) Right of warranty and submitting complaints in the European Union „Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway“
- 3) 80 main consumer protection expressions for shopping in Europe “80 words and key phrases to get along as a consumer in Europe”

All reports of mutual projects are available on the centre’s website [www.ecc.ee](http://www.ecc.ee).

- The ECC-Network’s **cooperation day** took place in Rome in July 2014, as part of which most of the Network members across Europe met. The recurring theme was matters related to resolving disputes and changes in the legislation concerning the field of consumer protection.

### *Tarbijakaitseameti EL tarbija nõustamiskeskus*

 consumer@consumer.ee

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

### *The Consumer Protection Board’s European Consumer Centre of Estonia*

 consumer@consumer.ee

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



*Tarbijakaitseamet*

Kaasfinantseerib  
Euroopa Liit





Välja antud / Published  
2015