

Teenusstandard

Euroopa tarbijakaitsekeskuste võrgustik (ECC-Net) koosneb 30 keskusest kõigis ELi liikmesriikides, Norras ja Islandil, kes teevad koostööd, et lahendada kodanike tarbijavaidlused rahumeelsel moel. Igat keskust kaasrahastavad Euroopa Komisjon ja liikmesriikide valitsused.

ECC-Neti peamiseks eesmärgiks on tõsta tarbijate kindlustunnet piiriüleste tehingute teostamisel, pakkudes tasuta ja konfidentsiaalset teavet ning nõu tarbija õiguste osas, samuti abi piiriüleste tarbijakaebuste lahendamisel.

ECC-Neti eesmärgiks on pakkuda terviklikku ja tsentraliseeritud teenust, et tarbijaid julgustada ning võimaldada neil ühtse EL siseturu võimalusi täielikult ära kasutada.

Teenusstandardis kirjeldatakse ECC-Neti pakutavaid teenuseid ja sätestatakse teenuste kvaliteet, mida tarbijad võivad ECC-Neti poole pöördudes oodata.

Meiega ühenduse saamiseks kontakteeruge palun [oma elukohariigi Euroopa tarbijakeskusega](#).

1. Teie ootuste mõistmine

ECC-Net on võtnud eesmärgiks pakkuda asjatundlikku ja viisakat teenindust kõigile meiega ühendust võtnud tarbijatele ning anname omalt poolt kõik kindlustamaks, et osutatavad teenused vastaksid Teie vajadustele ja ootustele.

Esmalt kontrollime Teie päringu asjaolusid, et veenduda, kas asi kuulub ECC-Neti pädevusse. Kõigi tarbijapäringutega tegelevad ECC-Neti meeskonna asjatundlikud liikmed ning päringutega tegeletakse õigeaegselt ja täpselt.

Kui Teie päring on seotud millegagi, mis ei kuulu ECC-Neti pädevusse, siis teavitame Teid sellest ning edastame Teile pädeva asjaomase asutuse või organisatsiooni kontaktandmed. Palun tutvuge antud dokumendi lisas toodud nimekirjaga, kus on üksikasjalikult esitatud ECC-Neti pädevusalasse kuuluvad ja mittekuuluvad küsimused.

2. Vastame nii kiiresti kui võimalik

Teie poolt nii posti, telefoni kui ka e-posti teel saadud pöördumiste puhul teeme kõik endast oleneva, et meile edastatud teave/dokumentatsioon vaadatakse läbi kiiresti ja hiljemalt 14 tööpäeva jooksul.

Kui me erandjuhul, näiteks eriti suure töökoormuse korral, ei saa antud tähtajast kinni pidada, siis teavitatakse Teid sellest.

3. Väärtuslikud nõuanded ja suunamine

Kui Teie pöördumine on läbi vaadatud, teavitatakse Teid Teie õigustest ja probleemi lahendamise võimalustest vastavalt tarbijakaitsealastele Euroopa Liidu õigusaktidele ning antakse teavet vaidluse lahendamise võimaluste osas. Tarbijad saavad toetuda individuaalsetele juriidilistele nõuannetele ja suunistele.

4. Piiriülese kohtuvälise menetluse käigus pakutav abi

Kui Teil tekivad probleemid õiguskaitse tagamisel, siis võib ECC-Net olla abiks piiriülese tarbijakaebuse lahendamisel, võttes Teie kaebuse aktiivse menetlemise enda peale. Teie soovil võib kohalik Euroopa tarbijakaitsekeskus (tarbija elukohariigi ECC-keskus) paluda abi kaupleja asukohariigi Euroopa tarbijakaitsekeskusest (kaupleja asukohariigi ECC-keskus).

Enne Teie kaebuse edastamist pädevale Euroopa tarbijakaitsekeskusele, peavad olema täidetud järgmised tingimused: 1) tarbija on proovinud kauplejaga kirjalikult juhtumi lahendamise eesmärgil ühendust võtta; 2) tarbija nõue on vastavalt kehtivatele tarbijakaitsealastele õigusaktidele põhjendatud.

Teie kaebuse menetlemisel võime nõuda asjaomaste täiendavate dokumentide esitamist.

Kui kaupleja riigi tarbijakaitsekeskus võtab tarbija juhtumi vastu, siis püüab nimetatud keskus jõuda küsimuse rahumeelse lahendamiseni, suheldes kauplejaga tarbija nimel. Tarbija asukohariigi keskus teavitab tarbijat juhtumiga seotud muutustest ja menetlustulemustest.

ECC-Netil puuduvad täidesaatvad volitused sanktsioonide, karistuste või trahvide määramiseks olukordades, kus on tarbijate seaduslike õigusi on rikutud. Me teeme kõik endast oleneva, et kaebuseid Teie eest rahumeelselt lahendada, kuid juhul kui kaupleja keeldub meiega koostööd tegemast või suhtlemast, siis antakse Teile nõu, milliseid alternatiivseid meetmeid, sealhulgas täidesaatvaid ja kohtuväliseid mehhanisme peaksite vaidluse lahendamiseks kasutama.

5. Oma juhtumi usaldamine kohtuvälise vaidluste lahendamise organi kätte

ECC-Neti üks peamisi eesmärke on lahendada tarbijavaidlused selliselt, et pooled ei peaks tegema seda kohtuprotsessi kaudu. Kui otse kauplejaga suheldes ei jõuta kokkuleppele ning küsimust ei ole võimalik meie sekkumise abil lahendada, võime soovitada tarbijal pöörduda pädevate alternatiivsete vaidluste lahendamise asutuste poole. Mõnel juhul saame ise edastada Teie juhtumi otse pädevale asutusele, jälgida juhtumiga seotud edusamme ajal, mil alternatiivne vaidluste lahendamise asutus juhtumiga tegeleb, ning Teid sellega ka kursis hoida. Juhtudel, mil tarbija saab ise algatada kohtuvälise menetluse, võime edastada Teile pädeva vaidlusi lahendava asutuse kontaktandmed ning anda teavet seoses lahendamise protseduuriga.

6. Pikaajaline kasu – Teie juhtumi väärtuslikkus kõigile tarbijatele

Kuna osa meie tööst on tarbijate abistamine piiriüleste kaebuste lahendamisel, siis on ECC-Net ainulaadses olukorras, kus on võimalik koguda teavet ja praktikat seoses tarbijate probleemidega

EList, Islandilt ja Norrast kaupade ja teenuste soetamisel. ECC-Net kogub Teie tarbijakogemuste põhjal uusi teadmisi ja kogemusi ning teeb tarbijate ühiste huvide nimel koostööd täidesaatvate asutuste ja erinevate Euroopa Liidu organisatsioonidega; siia alla kuulub ka panustamine uute õigusaktide väljatöötamisse ning sektoritesse, mis vajavad meie arvates tarbijate seisukohalt täiendavat arendamist ja kaitsemeetmeid.

7. Isikuandmete ja privaatsuse kaitsmine

ECC-Net suhtub tarbijate isikuandmete kaitsele äärmiselt tõsiselt. Teie andmeid kogutakse, talletatakse ja kasutatakse üksnes Teie kaebuse töötlemiseks Euroopa tarbijakaitse keskuste võrgustikus ning Teie huvide kaitseks. Esitatud teavet töödeldakse vastavalt andmekaitset reguleerivale siseriiklikule õigusele. Mõnede riikide puhul hõlmab see taotluse alusel Teie andmete avalikkusele kättesaadavaks tegemist. See kehtib kõigile Taani, Soome ja Rootsi Euroopa tarbijakaitsekeskustele edastatud andmete puhul ([Üldise kättesaadavuse alane teave on kättesaadav Rootsi valitsuse kodulehel](#)). Selleks on meil vaja Teie nõusolekut. Euroopa Komisjoni koostatud «isikuandmete kaitset käsitlev kord» teavitab Teid sellest, millised on Teie õigused ning kuidas me Teie isikuandmeid kasutame.

8. Avatud tagasisidele

Teie tagasiside on meile oluline. Teie rahulolu, soovitusel ja kaebused aitavad meil parandada oma teenuseid ning suhtlusviise.

Ja kuigi meie eesmärgiks on võimalikult hea teenuse pakkumine, siis me oleme teadlikud, et võib esineda ka probleeme. Seetõttu tegeleme hea meelega kaebustega, mille on edastanud tarbijad, kes ei ole meie teenuse kvaliteedi või selle osutamise rahul. Kaebus tuleks edastada esmajoones isikule, kellega keskuses suhtlete. Kui Te ei ole saanud vastusega rahul ning soovite esitada ametliku kirjaliku kaebuse, siis võtke meiega ühendust e-posti aadressil consumer@consumer.ee. Seejärel vaadatakse läbi juhtumi sisu ning selle käsitlemise viis.

Eesti Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus võib saata Teile ka tarbija rahuloluuuringu, mis annab Teile võimaluse jagada meiega oma kogemusi ning anda vajaduse korral soovitusi valdkondades, mis vajaksid täiustamist.

Kvaliteedistandardi lisa

ECC-Neti pädevusalasse kuuluvad ja mittekuuluvad küsimused.

ECC-Net on pädev, kui:

- taotluse esitab **tarbija, st „füüsiline isik, kes tegutseb eesmärgil, mis ei ole seotud tema kaubandus-, majandus- ega kutsetegevusega“**
- ja taotlus on seotud **kutselise kauplejaga**
- **kui nõue on seotud piiriülese kontekstiga ELis, Islandil või Norras.**

Euroopa tarbijakeskus ei ole pädev, kui:

- kaebus puudutab kahte eraisikut (näiteks kaupade ostmise või teenuste pakkumise kahe eraisiku vahel)
- kaebus puudutab kahte kauplejat (näiteks ettevõtjate vahelised seotud nõuded)
- kaebus puudutab kauplejat, kelle asukoht jääb väljapoole võrgustiku geograafilist ulatust (Šveits, USA, Hiina, Venemaa jne)
- kaupleja on ilmselgelt keeldunud koostööst ECC-Netiga
- olete juba algatanud kohtumenetluse.

Kui Teie päring on seotud millegagi, mis ei kuulu ECC-Neti pädevusse, siis teavitame Teid sellest ning edastame Teile päringu käsitlemiseks pädeva asjaomase asutuse või organisatsiooni kontaktandmed. See võib juhtuda näiteks järgmistel juhtudel:

- meil ei ole võimalik kauplejat tuvastada (veebilehel puuduvad kaupleja kontaktandmed, domeeni haldaja on varjatud jne)
- pettuse korral (võltsimine, n-ö lumepalliefektiga süsteemid jne)
- konkreetsete investeerimistoodete puhul, näiteks valuutaturg ja binaaroptsioonid.