



EL tarbija nõustamiskeskus
European Consumer Centre of Estonia

aastaruanne **2009**
annual report





Eessõna

2009. aasta oli Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse jaoks neljas tegevusaasta. Keskus loodi Tarbijakaitseameti juurde 2005. aastal eesmärgiga nii nõustada tarbijaid Euroopa Liidus kehtivates tarbijaõigustes kui ka aidata tarbijatel lahendada piiriüleste ostudega seoses tekkinud probleeme.

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus kuulub üleeuroopalisse võrgustikku ECC-Network, mis koosneb samalaadsetest keskustest kõikides liikmesriikides, lisaks Norras ja Islandil. Võrgustiku tegevust koordineerib Euroopa Komisjon ning keskuste iga-aastane eelarve ning tööplaan on fikseeritud Euroopa Komisjoniga sõlmitud lepingutes.

Nõustamiskeskuse eesmärgiks on pakkuda tarbijale nn täisteenindust piiriüleste ostudega seotud probleemide lahendamisel: tarbijate teavitamist õigustest, nõustamist, päringutele vastamist, kaebuste eelmenetlemist ning vahendamist alternatiivsetele vaidluste lahendamise komisjonidele jne.

Möödunud aasta oli Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse jaoks töömahukas - keskusesse esitatud pöördumiste arv tõusis kordades. Keskuse abiga leidsid lahenduse mitmed tarbijaprobleemid ning kindlasti õnnestus mitmeid tarbijaprobleeme ennetada läbi asjakohase nõustamise.

Aasta jooksul pöörati suurt tähelepanu tarbijate teadlikkuse suurendamisele, avaldades meedias mitmeid artikleid tarbijate piiriülestest õigustest ning nii andes välja tarbijatele suunatud uusi teabevoldikuid kui ka levitades aktiivselt eelnevatel aastatel välja töötatud teabelehti.

Käesolev aastaraamat annab ülevaate Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegemistest 2009. aastal. Aastaraamat tutvustab EL tarbija nõustamiskeskuse tegevusi piiriüleste tarbijakaebuste lahendamisel, problemaatilisemaid valdkondi selles vallas ja osalemist ECC-Network võrgustiku töös, suhtlust meediaga ning tarbijatele suunatud teabe avaldamist.

Head lugemist!

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus



Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus
Kiriku 4, 15071 Tallinn
Tel: +372 6201708, +372 6201736
e-post: consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

Preface



2009 was the fourth year of operation for the European Consumer Centre of Estonia (ECC Estonia). The European Consumer Centre of Estonia was established in 2005, under the Consumer Protection Board of Estonia, for advising the consumers regarding their rights when shopping cross-border within the European Union and to solve consumers' problems related to cross-border purchases.

The European Consumer Centre of Estonia is a member of the European Consumer Centres Network (ECC-Net), which consists of similar centres, one in each of the Member States, and also in Iceland and Norway. The Network is co-ordinated by the European Commission; its annual budget and working programmes are laid down in contracts, concluded with the European Commission.

The purpose of the European Consumer Centre of Estonia is to offer a full service for solving consumers' problems related to cross-border purchases – giving information on consumer rights, responding to enquiries, settling complaints and the mediation of disputes with the appropriate alternative dispute resolution bodies (ADR).

Last year was a busy one for the European Consumer Centre of Estonia – the number of complaints and information requests increased significantly. Several of the complaints resulted in a settlement in favour of the consumer and many problems were hopefully prevented through appropriate advising of the consumers.

During the year attention was focused on increasing the awareness of consumers; and therefore various articles in the media and information leaflets on cross-border consumer rights were published, also the leaflets from previous years were actively distributed .

The current annual report will give an overview of the activities of the European Consumer Centre of Estonia in 2009. The report introduces the activities of the ECC Estonia implemented for solving the consumers' cross-border issues, problematical topics in this regard and participation in the activities of the ECC-Net, also public relations and the distribution and publishing the information directed to the consumers.

Enjoy!

European Consumer Centre of Estonia

European Consumer Centre of Estonia
Kiriku 4, 15071 Tallinn
Ph: +372 6201708, +372 6201736
e-mail: consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

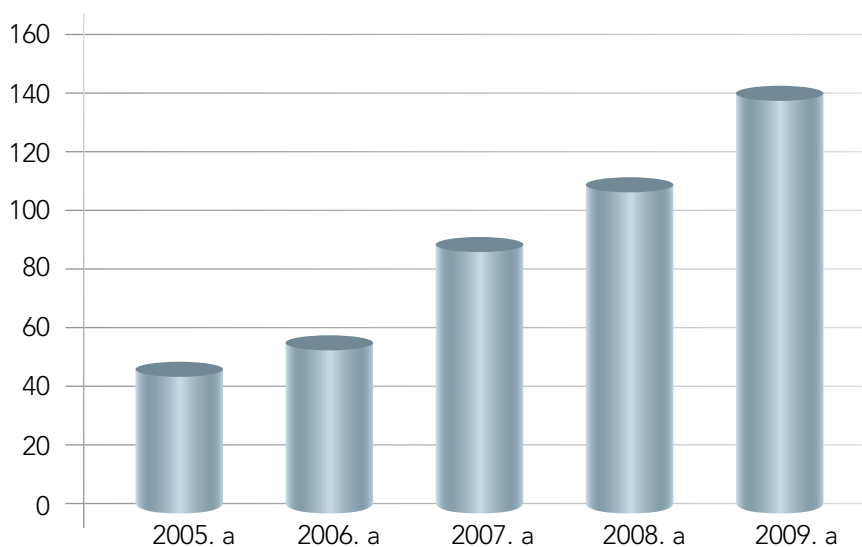




Piiriülesed tarbijakaebused

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse üheks peamiseks ülesandeks on piiriüleste tarbijakaebuste lahendamine. 2009. aastal esitati keskusele kokku 141 piiriülest kaebust, mis on eelnenud aastaga võrreldes ligi 20% rohkem. Pöördumiste arvu jätkuv kasv lubab oletada, et teave Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse ning ECC-Net võrgustiku olemasolust ning pakutavatest teenustest jõuab üha enam tarbijateni.

Kaebuste
arv aastate
lõikes



Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poole võivad kaebusega pöörduda nii Eesti elanikest tarbijad, kellel on probleeme teistest liikmesriikidest ostetud kaupade või teenustega, kui ka välismaalased, kes on rahulolematud Eestist tehtud ostudega. 2009. aastal püsis sarnaselt eelnevate aastatega kõrgemal Eesti tarbijate esitatud kaebuste arv, võrreldes Eesti kauplejate kohta esitatud kaebustega teiste riikide tarbijate poolt. Kokku esitas Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele kaebuse 92 Eesti tarbijat ning 49 kaebust laekus läbi teiste ECC keskuste või esitati otse teiste riikide tarbijate poolt, puudutades seega Eesti kauplejate tegevust. Eesti kauplejatega oli enim probleeme Läti ja Soome tarbijatel, millest võib järeldada, et piiriüleste ooste naaberriikidest sooritatakse jätkuvalt küllaltki sageli. Eesti tarbijatelt laekunud kaebused olid seotud väga erinevate Euroopa Liidu liikmesriikide kauplejatega, kuid kõige enam esitati kaebusi Suurbritannia, Leedu ning Saksamaa ettevõtjate tegevuse kohta.

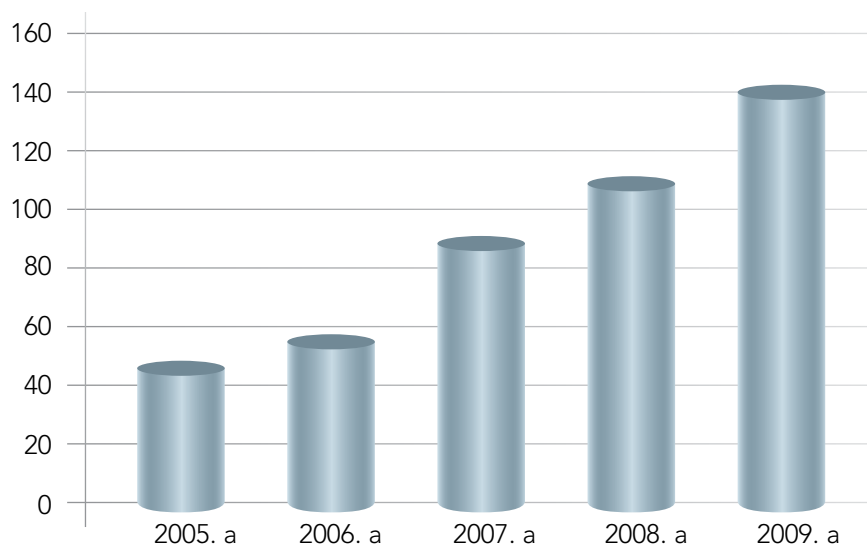
Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele laekunud 141 kaebusest leidis aasta jooksul lahenduse 103 kaebust ning 38 kaebuse menetlus jätkus 2010. aastal. Suurem osa pooleliolevatest menetlustest oli seotud teise riigi kaupleja tegevusega, mistõttu lahenduse leidmine sõltub seega kaupleja asukohamaa ECC keskusest.

Piiriüleste tarbijakaebustest nähtub, et kõige probleemsemateks valdkondadeks on sarnaselt eelnevate aastatega internetikaubandus ning lennureiside hilinemised ja tühistamised ning lennureisijärgselt hilinenud, kadumaläinud ja rikutud pagasid. Lisaks võib 2009. aasta kaebuste põhjal väita, et tarbijatel esines mitmeid probleeme ka kaugmüügiga.

Cross-border Consumer Complaints



One of the main functions of the European Consumer Centre of Estonia is to resolve consumer complaints arising from cross-border purchases. In total, the ECC Estonia received 141 cross-border consumer complaints in 2009, the number of complaints increased by 20% compared with the previous year. The continued increase of complaints leads us to the conclusion that the information about the ECC Estonia, ECC-Net and its services have reached the consumers successfully.



Number of complaints in recent years

Both Estonian consumers, who had problems with goods or services purchased from other Member States, and consumers from other EU countries, dissatisfied with purchases made in Estonia, may file their complaint with the European Consumer Centre of Estonia.

In 2009, as in previous years, the number of complaints filed by Estonian consumers was higher than the number of complaints against Estonian traders filed by foreign consumers.

In total 92 Estonian consumers filed their complaints with the European Consumer Centre of Estonia and 49 complaints were filed with other ECC centres or directly by foreign consumers regarding the activity of Estonian traders. The majority of problems with Estonian traders were registered by Latvian and Finnish consumers, which leads us to conclude, that cross-border purchases from neighbouring countries are performed relatively often. Complaints filed by Estonian consumers were related to traders of different EU Member States, but the majority of complaints were filed against traders from Great Britain, Lithuania and Germany.

103 of the 141 complaints filed with the European Consumer Centre of Estonia in 2009 were settled during the year, whereas the resolving of 38 complaints were ongoing in 2010. The majority of the cases that have not been fully resolved were in relation to the activities of a trader from another EU Member States; therefore, the settlement depends on the ECC-centre of the trader's country.

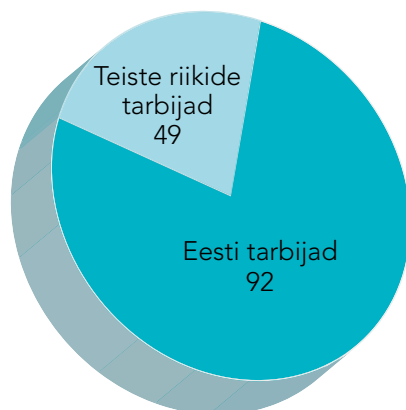
Based on the complaints concerning cross-border purchases, the most problematic sphere are definitely Internet commerce, delayed and cancelled flights and lost or damaged luggage in air travel. Based on the complaints handled by ECC Estonia in 2009 it can also be concluded, that consumers had several problems with distance selling.



Kaebuste koguarvust ligi 42% moodustasid tarbijate kaebused internetikauplejate tegevuse kohta, millest enamiku esitasid Eesti tarbijad seoses teiste liikmesriikide e-kauplejate tegevusega. Internetikaubandusega seotud probleemid on valdavalt seotud tellitud ning ettemakstud kauba mitte kättesaamisega, samuti taganemisõiguse rakendamise ning maksetega seotud segadustega. Enamik Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele esitatud internetikaubandusega seotud kaebustest on seotud Suurbritannia (ligi 29%) ning Saksamaa (20%) e-kauplejatega. Mitme kaebuse menetluse käigus ilmnas, et tarbija on suure tõenäosusega langenud internetipettuse ohvriks.

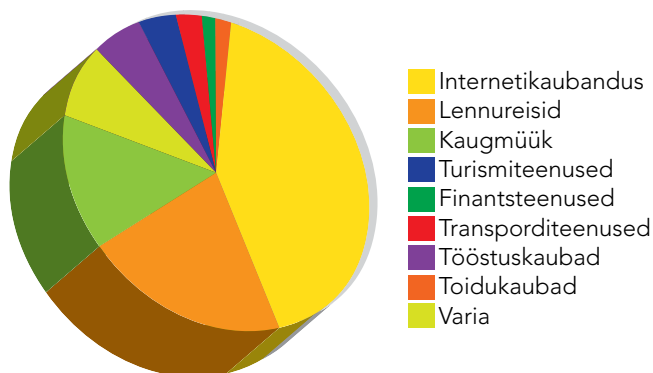
2009. aastal Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele laekunud kaebustest moodustasid märkimisväärse osa (17%) ka lennureisidega seotud pretensioonid. Enim esines tarbijatel probleeme lennureisijärgselt hilinenud, kadumaläinud või rikutud pagasiga, kuid oli probleeme ka lendude tühistamiste, hilinemiste ning lennuki pardale mittelubamisega. Esitatud kaebustest ligi 14% moodustasid tarbijate kaebused kaugmüügi kohta (v.a internetikaubandus). Kaugmüügi kanaliteks on muuhulgas postimüügikataloogid, telepoed, telefonimüük jms. Inimeste rahulolematus selles osas seisnes suuresti kauplejapoolsetes müügivõtetes nagu liialt pealetükkiv reklaam, alusetult esitatud võlanõuded jne. Kuid esitati kaebusi ka seoses tellitud toodete kvaliteedi ja ootustele mittevastamisega

Kaebuste jagunemine tarbijate lõikes



2009. aastal Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele esitatud kaebustest kaks edastati tarbijate soovil menetlemiseks Tarbijakaebuste komisjonile (toimib alternatiivse vaidluste lahendamise komisjonina). Sedavõrd tagasihoidlik arv on tingitud asjaolust, et suurema osa (65%) selle perioodi kaebuste koguarvust moodustasid Eesti tarbijate kaebused teiste liikmesriikide kauplejate tegevuse kohta ning 49-st välismaa tarbijate esitatud kaebusest leidis EL tarbija nõustamiskeskuse läbi viidud menetluse käigus tarbija jaoks positiivse lahenduse (17), osutasid alusetuteks (12), väljusid pädevusest (3), lõpetati muul põhjusel (12) või on käesoleva aastaraamatu koostamise aegu pooleli (2).

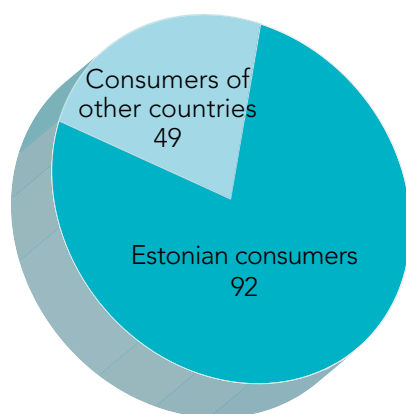
Kaebused valdkonniti





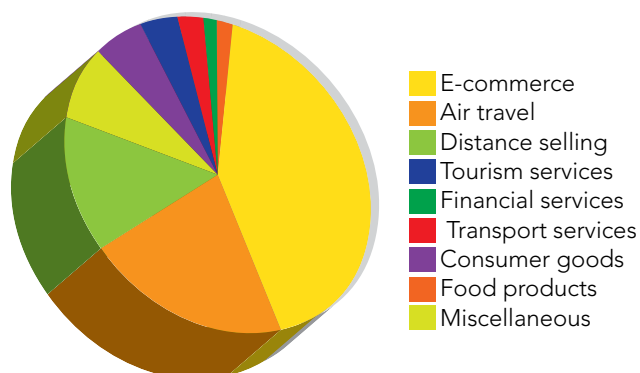
Complaints regarding Internet commerce constituted 42% of the total number of complaints in 2009, the majority of which were filed by Estonian consumers against Internet-traders from other countries. Problems with Internet commerce are mostly related to the goods that were ordered and paid for, but not delivered, the implementation of cancellation rights, and problems with payments. The majority of complaints filed with the European Consumer Centre of Estonia were filed against Internet traders of Great Britain (approx. 29%) and Germany (20%). In the process of resolving several complaints the possibility of Internet-fraud was discovered.

In 2009 a significant share (17%) of complaints was filed with the European Consumer Centre of Estonia in relation to air travel. Most of the problems were related to delayed, lost or damaged luggage after the flight, as well as delayed and cancelled flights, and denied boarding. Nearly 14% of the total complaints were related to distance selling (excluding Internet commerce). The distance selling channels include mail-order catalogues, TV-shops, phone-selling etc. Consumer discontent was caused mainly by too aggressive advertising, misleading or false claims, etc. Also complaints regarding the quality of ordered products and failing to meet consumer expectations were filed.



Distribution of complaints

Two complaints filed with the European Consumer Centre of Estonia in 2009 were referred to the Consumer Complaints Committee (operates as an ADR body) at the request of the consumer. This small amount resulted from the fact that the majority (65%) of the total amount of complaints of that period involved the complaints of Estonian consumers against traders of other EU countries, and from 49 complaints submitted by foreign consumers 17 were settled in favour of the consumer, 12 were unwarranted, 3 disputes were outside the competency of the ECC Estonia, 12 were terminated for other reasons and 2 complaints are still being resolved during the publication of this annual report.



Complaints by product and service types



Näiteid piiriülestest kaebustest

Eestis resideeriv Rumeenia kodanik *versus* Tšehhi lennuettevõtja

Eesti Vabariigis ajutist elamisõigust omav Rumeenia kodanik plaanis minna konverentsile Ateenasse ja broneeris endale edasi-tagasi lennupiletid Tallinn-Praha-Ateena lennule.

Tallinna lennujaamas esitas tarbija broneeritud lennule registreerudes Eesti Kodakondsus- ja Migratsiooni ameti poolt väljastatud kehtiva Eesti Vabariigi ajutise isikutunnistuse. Vaatamata sellele, keeldus lennuettevõtja aktsepteeritava reisidokumendi puudumisel tarbijat lennule lubamast. Tarbija oli seetõttu sunnitud ostma uued lennupiletid järgmisel päeval väljuvale lennule.

Esitades seekord lennule registreerudes jällegi Eesti Vabariigi ajutise isikutunnistuse, oli tarbija rohkem kui üllatunud, kui seekord ei tekkinud selle dokumendiga seoses mingeid probleeme ning ta lubati lennule.

Tarbija, olles Tšehhi lennuettevõtja tegevuse suhtes rahulolematu, esitas ettevõtjale lennureisilt tagasi tulles kaebuse nõudega esialgsete ja uute lennupiletite hinnavahe kompenseerimiseks summas 3189 Eesti krooni. Lennuettevõtja tarbija nõudega ei nõustunud ning andis omapoolsed selgitused, mille kohaselt ei aktsepteeritud eelnimetatud dokumenti põhjusel, et see dokument ei ole käsitletav reisidokumendina ning tarbija oleks pidanud lennule registreerudes esitama Rumeenia passi.

Tarbija ei nõustunud lennuettevõtjapoolsete selgitustega, mistõttu palus ta vaidluse lahendamiseks abi Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuselt. Menetluse käigus pöördus nõustamiskeskus esmalt päringuga Eesti Kodakondsus- ja Migratsiooni ameti poole soovides vastust küsimusele, kas Rumeenia kodanikule Kodakondsus- ja Migratsiooni ameti poolt väljastatud Eesti Vabariigi ajutine isikutunnistus on Euroopa Liidus käsitletav reisidokumendina.

Eesti Kodakondsus- ja Migratsiooni amet teatas vastusest, et vaidlusaluse dokumendiga on Rumeenia kodanikul Eesti seadusandluse kohaselt lubatud ületada Eesti riigipiiri, kuid samas pidasid nad oluliseks märkida, et Eesti Vabariik ei saa garanteerida Euroopa Liidu kodanikule, kes elab Eestis elamisõiguse alusel ja kellele on väljastatud ajutine isikutunnistus, et teised Euroopa Liidu liikmesriigid käsitlevad seda isikutunnistust Euroopa Liidus reisidokumendina. Kodakondsus- ja Migratsiooni amet selgitas, et see, millist dokumenti isik peab omama Euroopa Liidu liikmesriigi piiri ületades, on sätestatud konkreetse liikmesriigi siseriiklikus õiguses.

Lähtudes Kodakondsus- ja Migratsiooni ameti vastusest alustas Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus koostöös Tšehhi Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusega tarbija kaebuse menetlemist.

Tšehhi kolleegid pöördusid menetluse käigus esmalt Tšehhi Välisministeeriumi poole, kes kinnitas, et tarbija poolt lennule registreerimiseks esitatud dokument on Schengeni viisaruumis kehtiv reisidokument ning tarbijal oli seega selle dokumendi esitamisel õigus reisida. Saades kinnituseks, et tarbija esitas lennule registreerimiseks nõuetekohase dokumendi, võeti ühendust lennuettevõtjaga. Lennuettevõtjalt saadud positiivse vastuse kohaselt nõustuti tarbijale kompenseerima lennupiletite hindade vahe summas 3189 Eesti krooni ning lisaks maksma Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määruse nr 261/2004 järgset hüvitist summas 400 eurot (ligikaudu 6259 Eesti krooni), mida reisijal on õigus määruuses sätestatud korras saada. Tarbija kinnitas lennuettevõtjapoolse kohustuse täitmist, misjärel selle kaebuse menetlus lõpetati.

Examples of Cross-border Complaints



Romanian citizen residing in Estonia versus Czech air carrier

A Romanian citizen to whom a temporary residence permit in Estonia had been granted, had intentions of going to a conference in Athens and booked round-trip flight tickets for the Tallinn-Prague-Athens flight.

The consumer presented his valid temporary Identity Card issued by the Citizenship and Migration Board of Estonia at Tallinn Airport while registering for the flight. In spite of this, the air carrier representative refused to allow the consumer to board the plane due to a lack of an acceptable travel document. Therefore the consumer was forced to buy new flight tickets for the next day.

This time the consumer was surprised, as on presentation of the temporary Identity Card the document was accepted and he was allowed to board.

The consumer being dissatisfied with the actions of the Czech air carrier, filed a claim for offsetting the price differential between the first and new tickets amounting to 3189 Estonian Kroon (approx. 203 Euros). The air carrier did not agree with the claim and according to its statement the document was not accepted as a valid travel document and the consumer was supposed to present his Romanian passport on registering for the flight.

The consumer did not agree with the statement of the air carrier and filed a complaint with the European Consumer Centre of Estonia. The Centre made an inquiry with the Citizenship and Migration Board of Estonia as to whether the temporary Identity Card of the Estonian Republic granted to the Romanian citizen by the Board is considered as a valid travel document within the EU.

The Citizenship and Migration Board of Estonia stated, that according to Estonian law a Romanian citizen is allowed to cross the Estonian border with the document in question, but also noted that the Estonian Republic cannot guarantee the acceptance of the temporary Identity Card granted to an EU citizen residing in Estonia based on his right of residing, as a travel document by other EU Member States. The Citizenship and Migration Board of Estonia noted that the national law of each Member State is providing requirements for the documents which are accepted for crossing the border of the state.

Based on the reply of the Citizenship and Migration Board of Estonia, the European Consumer Centre of Estonia started to deal with the complaint in co-operation with the ECC-centre in the Czech Republic.

The colleagues from the Czech ECC-centre made an inquiry to the Czech Ministry of Foreign Affairs which stated also that the document presented by the consumer on registering for the flight is considered as a valid travel document in the Schengen visa area and the consumer had been entitled to travel with this document. The air carrier was contacted after the confirmation, that the consumer presented for registration to the flight his valid document. According to positive feedback from the air carrier the compensation of the price differential to the consumer amounting to 3189 Estonian Kroon was acknowledged and additionally compensation amounting to 400 Euro (approx. 6259 Estonian Kroon) paid, the right to which is stated in Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council. The case was closed after receiving the statement from the consumer regarding the fulfilment of the obligations by the air carrier.



Eesti tarbija *versus* Hispaania tenniseakadeemia

2009. aasta veebruaris laekus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele tarbija kaebus seoses Hispaanias asuva tenniseakadeemia tegevusega. Kaebuse kohaselt oli tarbija perekonnal soov saata 14-aastane pereliige üheks õppeaastaks Hispaaniasse süvendatult tennist õppima.

Perekonnale jäi silma Barcelonas asuv tenniseakadeemia, mis võimaldab õpilastel osaleda nii tennisitreeningutel kui ka saada üldkooliharidust. Tarbija suhtles enne otsuse langetamist akadeemiaga kirja teel, saamaks rohkem teavet õppetegevuse ning treeningute kohta. Veendudes, et tegemist on sobiliku õppeasutusega, tasuti koolile 2950 euro suurune ettemaks.

Mõne aja pärast juhtus nimetatud akadeemiasse sõitma pidanud pereliikmel õnnetus, mille käigus murdus jalaluu, ning raviarst soovitas vähemalt pool aastat mitte tennist mängida. Seejärel teavitas perekond tenniseakadeemiat juhtunust, esitades ka arstitõendi, ning soovis lepingu tühistamist ja ettemaksu tagastamist. Akadeemia pakkus erinevaid lahendusvariante, kuid ei soostunud raha tagasi maksma. Perekonda muud lahendusvariandid ei rahuldanud, mistõttu palusid nad probleemi lahendamisel abi Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuselt.

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus alustas kaebuse menetlust koostöös Hispaania Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusega, kes võttis selgituste saamiseks ning probleemi lahendamiseks ühendust nimetatud õppeasutusega. Juhtum sai soovitud tulemuse - perekonnale tagastati kogu ettemakstud summa.

Läti tarbija *versus* Eesti parkimiskorraldusettevõtte

Eestit külastades soovis tarbija parkida oma auto tasuta parklasse Tallinna kesklinnas. Alustades parkimise eest maksmist parklas asuvas parkimisautomaadis, sisestas tarbija ekslikult suurema summa, kui oli tegelik parkimistasu soovitud perioodi eest. Pärast seda märkas ta parkimisautomaadil teavet, mille kohaselt automaat raha ei tagasta. Seepeale soovis tarbija toimingut katkestada, vajutades tühistamisnuppu, ning sai selle kohta ka tühistamist kinnitava kviitungi. Soovides siiski seda parklat kasutada, alustas tarbija toimingut uuesti, sisestades seekord automaati õige summa.

Tarbija sooviks oli siiski esialgu ekslikult makstud summa tagasi saada, sest teenust ta selle eest ei tarbinud, mistõttu pöördus ta sellesisulise palvega ka ettevõtja poole. Saadud vastuse kohaselt ei pidanud ettevõtja võimalikuks tarbijale vaidlusalust summat tagastada, viidates kehtivatele teenusetingimustele.

Tarbijat see vastus ei rahuldanud, mistõttu esitas ta kaebuse Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele. Keskus pidas tarbija nõuet põhjendatuks ning pöördus selgituse saamiseks ettevõtja poole ja esitas palve tagastada tarbijale ekslikult makstud summa. Pärast ettevõtjaga peetud läbirääkimisi nõustuti tarbijale vaidlusalune summa tagastama ning kaebus loeti pärast tarbijalt raha tagastamise kohta kinnituse saamist lõpetatuks.



Estonian consumer versus Spanish tennis academy

In February 2009, the consumer filed a complaint with the European Consumer Centre of Estonia in relation to the activities of a Spanish tennis academy. According to the complaint the family of the consumer intended to send a 14-year-old family member to Spain for 1 year tennis studies.

The family chose a tennis academy in Barcelona, which invites students to practice tennis and to get a general education. The consumer communicated with the academy via mail to gather more information about the educational and training activities. The academy was found to be appropriate and an advance amounting to 2950 Euro was paid.

After some time the family member who was supposed to participate in the academy was involved in an accident which resulted in a broken foot and the family doctor advice was to avoid tennis for at least 6 months. The tennis academy was notified by the family, the medical statement was presented and the family claimed for termination of the contract and a return of the advance payment. The academy offered several solutions, but refused to return the money. The family was not satisfied with the alternatives and filed a complaint with the European Consumer Centre of Estonia. The Centre started to resolve the complaint in co-operation with the Spanish ECC-centre, who contacted the academy for explanation and a settlement of the problem. A positive result was reached – the advance payment was returned to the family and the case was considered to be closed.

Latvian consumer versus Estonian parking management company

Whilst visiting Estonia, the consumer intended to park her car at the fee-charging car park in the centre of Tallinn. The consumer entered more money than needed for the parking-fee for the intended period, when she started the cycle of the prepayment parking machine at the parking lot. On discovering, as stated on the plate of the machine that it did not make refunds, she intended to terminate the procedure by pushing the cancellation button and received a receipt regarding the termination. However, as she still wanted to use the parking lot, the consumer started the procedure again, entering the correct sum this time. Since initially the service was not used the consumer wanted to recover the inadvertently paid sums and submitted a request for it to the company. According to the answer from the company the sum in question was not to be returned because of valid service conditions. The consumer was not satisfied with the answer of the company and filed a complaint with the European Consumer Centre of Estonia. The Centre considered the complaint reasonable, contacted the company for an explanation and requested the return of the inadvertently paid sums to the consumer. The company agreed to return the sums in question and the case was closed after receiving a statement from the consumer regarding the reimbursement.



Piiriülesed päringud ning nõustamine

Lisaks kaebuste lahendamisele tegeleb Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus ka tarbijate nõustamisega Euroopa Liidus kehtivates tarbijaõigustes. 2009. aastal laekus Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusele kokku 213 kirjalikku päringut. See arv on eelneva aastaga võrreldes suurenenud enam kui kolm korda. Enim huvipakkuvateks teemadeks olid sama moodi kui eelmistel aastatel internetikaubandus ja lennureisijate õigused. Samuti puudutasid päringud turismiteenuseid, finantsteenuseid, kaupadega seotud garantiisid jms.

2009. aastal nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes telefoni teel tarbijaid ja ettevõtjaid kokku 268 korral. Telefoninõustamiste kasv võrreldes eelneva aastaga on ligi 60%.

Avalikud suhted

Tarbijate teavitamine tarbijaõigustest ja -kaitsest meedia vahendusel on olulise tähtsusega, sest meediakanalid on tihtipeale meeldejäävaimad ja enim kasutatavad teabekanalid. Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus on 2009. aastal avaldanud meedias mitu teemakohast artiklit, tutvustades lugejatele tarbija õigusi piiriüleste ostude ja reisimise teemadel, samuti käsitledes lennureisija õigusi jms.

Seoses mitmete tarbijapöördumistega autorendi teemal, andis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus koostöös Tarbijakaitseametiga suve hakul välja ka vastavasisulise pressiteate, milles kutsus tarbijaid üles olema autorendi lepinguid sõlmides tähelepanelikud ning avaldas kasulikke näpunäiteid, kuidas peaks käituma autorendiga seotud probleemide korral.

Aasta jooksul anti välja ka traditsiooniline Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevusi 2008. aastal kajastav aastaraamat, mida jagati erinevatele Eesti-sisestele ja rahvusvahelistele koostööpartneritele.



Cross-border Enquiries and Advising



In addition to resolving cross-border consumer complaints, the European Consumer Centre of Estonia is also involved in advising consumers on valid consumer rights within the EU.

The European Consumer Centre of Estonia received 213 written enquiries in 2009. This number has more than tripled compared with the previous year. As in previous years most of the topics were about Internet-commerce and the rights of air passengers. But enquiries were also related to tourism services, financial services, guarantees for the goods etc.

In total, 268 consumers or entrepreneurs were given advice by phone concerning cross-border purchases in 2009. The volume of phone advice has increased nearly 60% compared with the previous year.

Public Relations

It is highly important to cover subjects related to consumers' rights and consumer protection in the media, while consumers are most willing to receive information from media channels and are using the media channels generally. In 2009 the European Consumer Centre of Estonia published several articles in the media on topics related to cross-border purchases and travelling, as well as the rights of air passengers, etc.

A press release was issued by the European Consumer Centre of Estonia in the summer regarding hiring cars, whilst car hire has been the topic of several consumer cross-border complaints. The press release called for attention while concluding the car hire agreement and gave useful advice as to possible problem situations in the sphere of car hire.

Traditionally, the annual report of the activities of European Consumer Centre of Estonia in 2008 was published during the year and it was distributed to the Centre's associates within Estonia and internationally.





Tarbijatele suunatud teave

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse üheks oluliseks ülesandeks on muuhulgas ka tarbijate teavitamine piiriülestest tarbijaõigustest, eesmärgiga ennetada võimalikke probleeme Euroopa Liidu siseturu poolt pakutavate hüvede kasutamisel. Peamiseks teabe levitamise kanaliks on keskuse kodulehekülgl www.consumer.ee, mis pakub teavet eesti, inglise ja vene keeles, keskendudes Euroopa Liidus kehtivate tarbijaõiguste levitamisele ning pakkudes sealjuures kasulikke nõuandeid piiriüleseks ostlemiseks.

2009. aastal andis keskus välja ka kaks uut paberkandjal tarbijateavitusvoldikut, mis keskendusid internetikaubandusele ning Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskust ja ECC-Net võrgustikku üldiselt tutvustavale teabele. Voldikuid levitatakse lisaks traditsioonilistele kanalitele (turismiinfopunktid, tarbijaorganisatsioonid, Euroopa Liidu Maja jms) ka avalikes internetipunktides ning erinevatel üritustel, kus EL tarbija nõustamiskeskus osaleb.



Lisaks sellele jätkus aasta jooksul Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse poolt varasemalt välja antud tarbijatele suunatud teabevoldikute levitamine turismiinfopunktides, tarbijaühendustes, Euroopa Liidu Majas, Europe Direct infopunktides jms.

Aastal 2009 viis Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus läbi ka väiksemamahulise reklaamikampaania õpilastele suunatud valemivihikutes. Kampaania keskendus internetikaubandusele kui keskusele esitatud pöördumiste põhjal ühele problemaatilisemale valdkonnale. Kampaania vältel avaldati valemivihikutes mitmeid kasulikke näpunäiteid internetist ostude sooritamise ja probleemide ilmumise kohta. Kampaania järgselt läbiviidud kasutajate tagasisideuuringust nähtus, et reklaamikampaaniat peeti üheks meeldejäävamaks.



2009. aastal jätkus Eestis ka üleeuroopalise tarbijateavituskampaania „Tunne oma tarbijaõigusi!” korraldamine, mille raames kasutati kampaania kodulehena Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse kodulehte (www.consumer.ee/kampaania). See suurendas märkimisväärselt keskuse kodulehe külastuste arvu ning seeläbi ka tarbijate teadlikkust nii piiriülestest tarbijaõigustest kui ka võimalustest sellesisulistest probleemide korral abi saamiseks. Eelnimetatud kampaaniat võib pidada kindlasti üheks põhjuseks, miks Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskusesse 2009. aastal esitatud pöördumiste arv märkimisväärselt tõusis.

HMHM... MA EELDASIN, ET THORE PURLINEMATU KUIVER ON NATURE VASTUPIDAVAM!

Tunne oma tarbijaõigusi!
www.consumer.ee

AGA RESIKATALOOGIS LUBASID NAD, JÄI MEREVAADET JA EKSKURSIONI SOOME SEPA JUURDE - MIKS NEEB SIS ÄRA JÄÄD?

Kauba märgistus peab olema loetav

Tunne oma tarbijaõigusi!

| | | |
|---|---|---|
| Üldteave <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave | Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave | Probleemide lahendamine <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave |
| Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave | Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave | Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave |
| Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave | Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave | Õiguste ja kohustuste <ul style="list-style-type: none">• Üldteave• Üldteave• Üldteave |

Information Aimed at Consumers



Consumer advice and dissemination of information on cross-border consumer rights is another important activity of the European Consumer Centre of Estonia with the aim to prevent possible problems for consumers within the EU. As the main information channel serves the web-site of the ECC Estonia www.consumer.ee, offering information in Estonian, English and Russian and focusing on dissemination of information about valid consumer rights and offering useful advice for cross-border purchases.



In 2009, the European Consumer Centre of Estonia published and distributed two new consumer information leaflets focusing on Internet commerce and general information about the ECC Estonia and the ECC-Network. These leaflets were distributed over the traditional channels (consumer associations, Tourism Information Points, The House of European Union, etc.) and also at public Internet points and at different events where the ECC Estonia participates.

Also the distribution of leaflets published in previous years continued over the consumer associations, Tourism Information Points, The House of European Union, Europe Direct information points, etc.

In 2009, a minor advertising campaign for information purposes was carried out over the formula books for students. The campaign was focused on Internet commerce as one of the most problematic spheres according to complaints filed with the European Consumer Centre of Estonia. A number of useful tips about online shopping and in the case of problems occurring were published in the formula books. Based on the users feedback survey, this advertising campaign was considered one of the most memorable.



In 2009, consumer information campaign "Know your consumer rights!" launched by the European Commission was continued in Estonia, for which the website of the European Consumer Centre of Estonia was used as the website for the campaign (www.consumer.ee/kampaania). This increased the amount of website hits significantly and increased therefore the awareness of consumers about consumer rights abroad and the ways of finding help in the case of problems arising from cross-border purchases. The aforementioned campaign can be presumably considered as one of the reasons, which has significantly increased the amount of complaints and information requests filed with the European Consumer Centre of Estonia.

HOOHM... MA EELDASIN, ET THORI PURLINEMATU KIIVER ON NATUKE VASTUPIDAVAM!

Tunne oma tarbijaõigusi!
www.consumer.ee

AGA REKSIKATALOOGIS LUBASID NÄD JU MEREVAADET JA EKSKURSIIDINI SOOME SIIPA JUURDE - MIKS NEEB SIS ÄRA JÄED?

Kauba märgistus peab olema loetav

Tunne oma tarbijaõigusi!

| | | |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Üldinformatsioon | Reklaami ja turundus | Probleemide lahendamine |
| Õiguste kaitsmine | Õiguste kaitsmine | Õiguste kaitsmine |
| Õiguste kaitsmine | Õiguste kaitsmine | Õiguste kaitsmine |
| Õiguste kaitsmine | Õiguste kaitsmine | Õiguste kaitsmine |



Osalemine ECC-Network töös

Iga-aastaselt viiakse ECC-Net võrgustiku keskuste vahel läbi mitmeid huvitavaid ühisprojekte, mille eesmärgiks on kaardistada probleemsemaid valdkondi tarbijaturul ning võimaldada tarbijatel võrrelda erinevate liikmesriikide kauplejate pakutavate toodete ja teenuste hindu ning tingimusi.

Nagu varasematelgi aastatel osales Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus ka 2009. aastal erinevates ECC-Net võrgustiku korraldatud ühisprojektides, mis keskendusid lennureisijate probleemide kaardistamisele, mobiiltelefoni kõnekaartide võrdlusele, valitud tarbekaupade hinnavõrdlusele, Läänemere laevapiletite hinnavõrdlusele, ADRide ehk tarbijakaebuste kohtuvälise kaebuse lahendamismehhanismide võrdlusele jms.

Lisaks viidi koostöös Läti ja Leedu EL tarbija nõustamiskeskustega läbi veebipõhine ühisprojekt, mille raames koostati võrdlev tabel kasulike faktide ja näpunäidetega Eesti, Läti ja Leedu kohta, mis võiks huvi pakkuda nimetatud riike külastada plaanivatele turistidele.

Üheks oluliseks koostöö arendamise ja hoidmise vormiks on ka erinevad seminarid, koostööpäevad jms, mis kujutavad endast parimat võimalust vahetada teavet ja kogemusi. Aasta jooksul on keskuse töötajad osalenud mitmetel võrgustikusisestel üritustel, sh ka kõikidel korralistel töökoosolekutel Brüsselis.

14. mail osalesid keskuse töötajad Bukarestis toimunud konverentsil „The necessity of Alternative Dispute Resolution systems in Romania“, mille raames tutvustati erinevates liikmesriikides eksisteerivaid tarbijakaebuste kohtuvälise lahendamise skeeme, eesmärgiga aidata Rumeenial kui värskel liikmesriigil antud võimalusi arendada.

31. mail osales Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse juhataja Euroopa Komisjoni poolt korraldatud ning Brüsselis toimunud ECC-Net võrgustiku, tarbijakaitsealase koostöömääruse rakendusametuste (CPC) ja riiklike täitevasutuste (NEB) ühiskoosolekul lennureisijate õiguste teemal. Ürituse eesmärgiks oli arutada koostöövõimalusi lennureisijate kaebuste lahendamisel.

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus osales ka 2.-3. juulil Berliinis toimunud turismiteemalisel seminaril „ADR&Tourism“. Seminari raames toimus paralleelselt kolm töökoosolekut, mis keskendusid autorendile, majutusele ning lennureisija õigustele. Seminarile järgnes messilaadne vabaõhuüritus, mille käigus osalejatel oli võimalus tutvustada oma keskuse tööd, jagada tarbijateavitusmaterjale jne.

15. oktoobril osalesid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad Luxembourgis toimunud tarbijaõiguste konverentsil „The 3rd Conference on Aspects of European Consumer Law“, kus arutati tarbijaõiguste direktiiviga, tooteohutusega, tarbijakaebuste kohtuvälise menetlusmehhanismidega ning tarbijakaitsealase Euroopa Kohtu praktikaga seonduvat.

Traditsiooniline Balti riikide Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuste töökoosolek toimus 29. oktoobril Riias, kus osalesid lisaks Läti ja Leedu EL tarbija nõustamiskeskustele ka Eesti EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad. Koosoleku raames arutati keskuste igapäevatöö aktuaalsemaid probleeme, võimalikke koostööprojekte, tulevikuplaane jms. Koosoleku tulemusena viidi läbi Eesti, Läti ja Leedu EL tarbija nõustamiskeskuste ühine veebiprojekt, mille raames koostati võrdlev tabel kasulike faktide ja nõuannetega nimetatud riikide külastamise ning sealt ostude sooritamise kohta.

Co-operation within the ECC-Network



The centres belonging to the ECC-Net conduct annually several joint-projects in order to map the most problematic spheres in the consumer market and to give an opportunity to consumers to compare the prices and conditions of different products and services offered by traders of different Member States.

In 2009, the European Consumer Centre of Estonia participated as in previous years in different joint projects of ECC-Net concentrating on the mapping of problems of air passengers, the comparison of pre-paid mobile phone cards, price-comparison of selected consumer goods and the ferry tickets on the Baltic Sea, comparison of the extra-judicial solving mechanisms for consumer complaints (ADR), etc.

In addition a web-based joint project was conducted in co-operation with Latvian and Lithuanian ECC-centres, as a result of which a comparison table was made with useful facts and advice about Estonia, Latvia and Lithuania which may be of interest for tourists visiting these countries. Significant forms of developing and maintaining co-operation are also seminars, co-operation days, which provide the best opportunity to exchange information and experiences. During the year, the officials of the European Consumer Centre of Estonia participated at different networking-events, including all scheduled meetings of ECC-Net in Brussels.

On 14th May the officials of the European Consumer Centre of Estonia participated at the conference "The necessity of Alternative Dispute Resolution systems in Romania" in Bucharest presenting the valid schemes of extra-judicial settlement of consumer complaints of Member States, in order to help Romania as the new Member State to develop given options.

On 31st May the director of the European Consumer Centre of Estonia participated at the joint meeting of ECC-Net, Consumer Protection Cooperation authorities (CPC) and national enforcement bodies (NEB) in relation to the rights of air passengers. The purpose of the event was to discuss the possibilities for co-operation on settling the complaints of air passengers.

The European Consumer Centre of Estonia participated also at the tourism related seminar "ADR&Tourism" on 2nd-3th July in Berlin. During the seminar three parallel workshops were held focused on car hire, accommodation services and the rights of air passengers. The seminar was followed by a fair-like open-air event, which gave an opportunity of introducing the Centre's activities, and the distribution of the information leaflets and pamphlets.

On 15th October the officials of the European Consumer Centre of Estonia participated in the conference of consumer rights "The 3rd Conference on Aspects of European Consumer Law" in Luxembourg, where issues regarding the directive of consumer rights, product safety, extra-judicial ways for the resolving of consumer complaints and the practice of European Court of Justice with regards to consumer protection were introduced and discussed.

The traditional meeting of the European Consumer Centres of the Baltic States was held on 29th October in Riga, participants were the officials from the Latvian, Lithuanian and Estonian ECC-centres. During the meeting the actual problems of the centres' everyday activities, possible joint-projects, future plans, etc. were discussed. As a result of this meeting a common web-based project was established for the conclusion of a comparable table of useful facts and advice on visiting these aforementioned countries and making purchases there.



Balti riikide EL tarbija nõustamiskeskuste kohtumisel Riias

02. novembril osalesid keskuse töötajad ECC-Net võrgustiku koostööpäeval Stockholmis ning sellele järgnenud Euroopa Liidu eesistujamaa korraldatud tarbijaõiguste konverentsil. Koostööpäeva raames arutati võrgustiku päevakajalisemaid küsimusi, sh võrgustiku foorumi loomisega seonduvat, plaanitavaid koostööprojekte, võrgustikku rolli tulevikus jms.



ECC-Net võrgustiku koostööpäeval Stockholmis

25. novembril osales keskuse juhataja Brüsselis toimunud teenuste direktiivi kontaktpunktide avakohtumisel. Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus on Eestis määratud direktiivijärgne kontaktpunkt tarbijatele suunatud teabe andmise osas.



At the meeting of the Baltic States ECC-centres in Riga

On 2nd November, the officials of the Centre participated at the ECC-Net Co-operation Day in Stockholm and at the following conference on consumer rights arranged by Sweden as Presidency of the EU. In the course of the Co-operation Day talking points topics of the network, including issues relating to the activities of the network, future joint-projects, the position of the network in the future, etc. were discussed.



At the Cooperation Day of ECC-Network in Stockholm

On 25th November, the Director of the Centre participated in the opening meeting of the contact points of the Services Directive as the European Consumer Centre of Estonia is assigned to be a contact point according to the directive on the advising of consumers in Estonia.



aastaruanne **2009** annual report

