



EUROOPA LIIDU TARBIJA NÕUSTAMISKESKUS
AASTARUANNE 2013 / EUROPEAN CONSUMER CENTRE
ANNUAL REPORT 2013

EUROOPA LIIDU SISETURG MEIE IGAPÄEVAELUS

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, lisaks Norra ja Island. Keskused moodustavad võrgustiku *European Consumer Centres' Network (ECC-Net)*. Võrgustiku tööd koordineerib Euroopa Komisjon.

Tarbijaks olemine on iseenesest üks lihtsaimaid näited Euroopa Liidu liikmesriigi kodanikuks olemisest. Paljud meist ei tunneta igapäevatoimingute näol enda osalemist Euroopa Liidu siseturul, samuti ei taju me igapäevaselt ka seda, kui suur mõju on Euroopa Liidu õigusloomel ning seeläbi Euroopa Parlamendil meie igapäevases elus kehtivates reeglites.

Kujutame ette situatsiooni, kus Eesti tarbija broneerib Internetis piletivahendusportali kaudu endale odavad lennupiletid ning sõidab Vahemereäärsesse kuurordisse puhkama. Reisil viibides helistab ja saadab ta tekstisõnumeid kodustele, külastab sealseid toitlustusasutusi ning ostab veidi kohalikku kaupa. Kõik kirjeldatu on küllaltki tavaline ning tõenäoliselt ei teadvusta me endale, et kasutatud piletivahendusportali taga on tegelikkuses Leedu ettevõtte, lennufirmaks lirimaa lennuvedaja ning kuurordis sooritatud ostude korral on tarbija põhiõigused ja kaupleja kohutused valdavalt samasugused nagu koduriigis ostude sooritamisel. See on Euroopa Liidu siseturg oma tavalises igapäevases toimimises.

2013. aastal kasvas tarbijate poolt esitatud piiriüleste kaebuste arv märgatavalt, mis näitab, et EL siseturu kasutamine muutub tarbijate poolt aasta-aastalt aktiivsemaks. Internetikaubandus on tänase tarbimismaailma lahutamatu osa. Kui Eesti tarbija suhtub

EU INTERNAL MARKET IN OUR DAILY LIFE

The European Consumer Centre operates as a department of the Consumer Protection Board and specializes in settling consumer complaints in cases where the trader and the consumer are located in different Member States. To ensure that problems related to cross-border purchases are solved, there are European Consumer Centres located across the entire EU, plus Norway and Iceland. The Centres form a network called the *European Consumer Centres' Network (ECC-Net)*. The network is coordinated by the European Commission.

Being a consumer is one of the simplest examples of being a citizen of an EU Member State. Many of us do not sense being a part of the EU internal market in our daily routines, just like we don't feel on a daily basis the major impact of EU legislative drafting and hence the European Parliament on the rules applicable in our daily lives.

Let's imagine a situation where an Estonian consumer books cheap airline tickets through a ticket mediation portal on the Internet and makes a holiday trip to a Mediterranean resort. During his trip, he calls and texts people back home, visits the restaurants at the resort and buys some local goods. The situation described above is quite common and we are unlikely to be aware that the ticket mediation portal is actually a Lithuanian company, the airline is an Irish air carrier, and for purchases made at the resort the consumer's fundamental rights and the trader's obligations are predominantly the same as applicable to purchases in our home country. This depicts the daily routine functioning of the EU internal market.

In 2013, the number of cross-border consumer complaints increased notably, indicating that the consumers are becoming more active on the EU internal market year by year. Internet commerce is an integral part of modern consumption. Estonian consumers

e-kaubanduse veel mõnevõrra skeptiliselt, siis Euroopa Liidus tervikuna ostab e-kaubanduse vahendusel kaupu või teenuseid 53% Internetikasutajatest. Internetikaubanduse mahud ulatusid möödunud aastal Euroopas ligikaudu 350 miljardi euroni. Olles kõige kättesaadavam piiriülese tehingu vorm, võimaldavad e-ostud Eesti tarbijal saada osa ka nendest pakumistest ning kaubavalikust, mis füüsilise kaupluse näol kas veel pole Eestisse jõudnud või siis meie turu väiksuse tõttu ei jõuagi. Eelkõige on siin oluline roll konkurentsivõimelistel hindadel, mis on tarbija seisukohast äärmiselt oluline. Võttes arvesse Internetis tehtavate tarbijatehingute suurusjärku, oli e-kaubandus 2013. aastal ka peamiseks piiriüleste kaebuste esitamise põhjuseks.

Lisaks e-kaubandusele on piiriülese tarbimise märksõnadeks 2013. aastal tarbijatelt laekunud kaebuste põhjal ka lennureisija õigused, majutusteenused, autorent ning erinevate kaupade ostmine teistest liikmesriikidest.

Loodame, et käesolev aastaraamat pakub huvitavat lugemist

Edukaid piiriüleseid oste soovides,
Teie EL tarbija nõustamiskeskus

are still somewhat sceptic about e-commerce whereas across the entire EU 53% of Internet users buy goods or services electronically. Last year, the turnover of Internet commerce in Europe amount to approximately EUR 350 billion. Being the most available form of cross-border transactions, e-commerce allows Estonian consumers to enjoy the offers and the goods which are not physically available in Estonia just yet or will never be available due to the small size of our market. Competitive prices play an important role here as these are essential for consumers. Given the number of consumer transactions effected over the Internet, e-commerce was the main source for cross-border complaints in 2013.

Based on consumer complaints received in 2013, the keywords for cross-border consumption include - besides e-commerce - air passenger's rights, accommodation services, car rental and purchasing various goods from other Member States.

We hope that this yearbook provides some interesting reading material.

Wishing you successful cross-border purchases,
Your European Consumer Centre

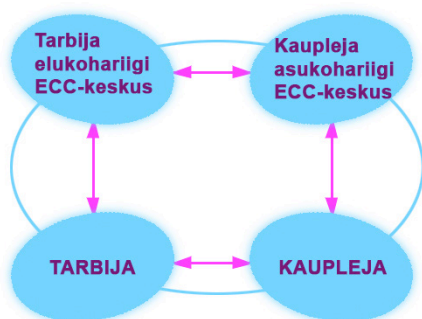


PIIRIÜLESED KAEBUSED

Piiriüleste kaebuste lahendamine on üheks Euroopa 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 organisatsioonile, 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 läbi viidav menetlus saab alguse kaebusest, mille tarbija esitab enda elukohajärgsesse keskusesse, kes veendub tarbija nõude põhjendatuses, komplekteerib kõik olulised dokumendid ning vahendab kaebuse seejärel kaupleja asukohariigi keskusetele. Kaupleja asukohariigi ECC-keskus viib läbi reaalse menetlus, kontakteerudes kauplejaga ning vahendades menetlustulemuse tagasi tarbijale 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.



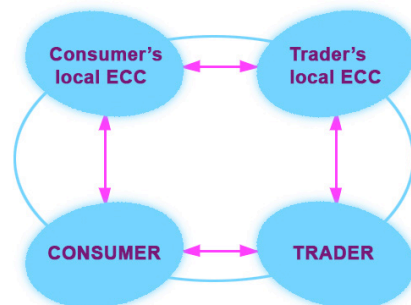
Kaebuste lahendamine ECC-võrgustikus

CROSS-BORDER COMPLAINTS

Settling cross-border complaints is one of the main functions of the European Consumer Centres Network (ECC Net), incl. the European Consumer Centre of Estonia. Settling the complaint is free of charge for the consumer and includes negotiating with the trader and mediating the dispute at a competent extra-judicial body, if the trader displays no willingness to cooperate. Although the Consumer Centres settle disputes relating to cross-border purchases, consumers can get help by submitting the complaint in their mother tongue without leaving their home country.

The proceedings at the ECC are initiated when the consumer submits a complaint to the local Centre which examines whether the complaint is justified, compiles all the relevant documents, and then communicates the complaint to the Centre of the trader's country of location. The ECC of the trader's country of location conducts the actual proceedings, contacts the trader and communicating the outcome of the proceedings to the consumer's country of residence.

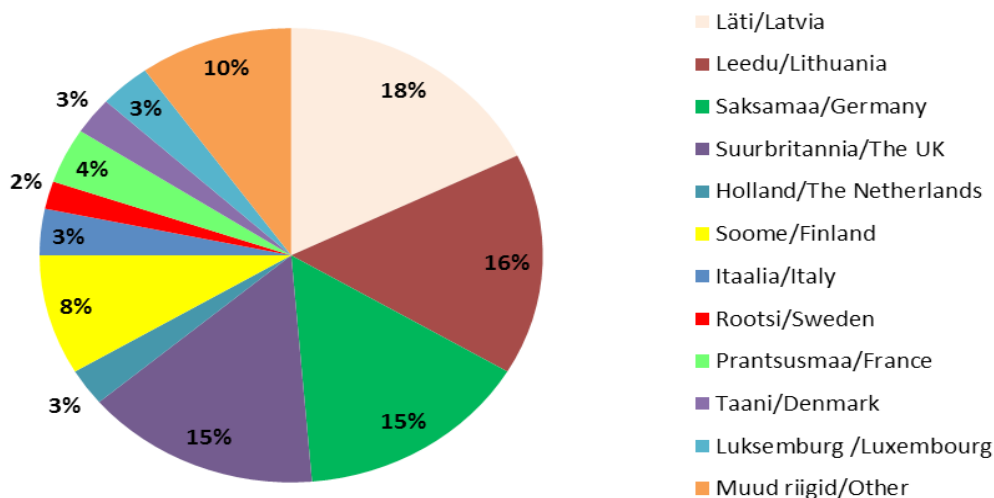
Such procedural arrangements are practical and convenient for all parties - the consumer can communicate in his mother tongue without leaving his home country, and the trader is contacted by a competent body which is well familiar with the legislation and official language of the corresponding country.



Settlement of complaints within ECC-Net

2013. aastal laekus Eesti keskusele kokku 249 piiriülest kaebust. Kaebuste arv on võrreldes eelneva aastaga kasvanud enam kui neljandiku võrra. Valdavalt vajavad nõustamiskeskuse abi Eesti tarbijaid seoses välismaalt sooritatud ostudega. Enim oli keskusesse pöördunud Eesti tarbijatel probleeme Leedu, Saksamaa, Suurbritannia, Läti, Hollandi, Iirimaa ning Soome kauplejatega. Täiendavalt esitati kaebusi seoses väga erinevatest riikidest sooritatud ostudega, sh näiteks Rootsi, Taani, Luksemburgi, Prantsusmaa, jt riikide kauplejate tegevuse osas.

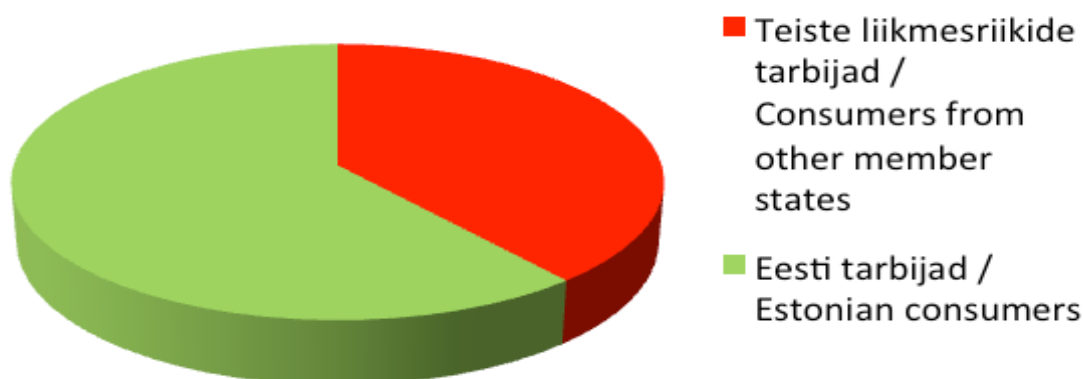
In 2013, the Estonian Centre received a total of 249 cross-border complaints. Compared to the preceding year, the number of complaints has increased by more than 25%. In most cases, the Consumer Centre is addressed by Estonian consumers who need help in connection with purchases from abroad. Most of the problems of Estonian consumers who contacted the Centre were related to traders from Lithuania, Germany, the UK, Latvia, Netherlands, Ireland and Finland. Further, the submitted complaints concerned purchases from traders located a various countries, including, for example, Sweden, Denmark, Luxembourg, France, etc.



Teise riigi kaupleja suhtes esitatud kaebuste jagunemine kaupleja asukohariigi lõikes
Complaints concerning traders of other countries, broken down by their country of location

Teiste liikmesriikide tarbijatelt laekus piiriüleseid kaebuseid 97 ja need puudutasid Eesti kauplejate tegevust ning valdav enamus kaebustest esitati Soome, Läti, Leedu ja Rootsi tarbijate poolt.

Consumers of other Member States submitted 97 cross-border complaints which concerned the activities of Estonian traders. Predominantly, these complaints originated from Finland, Latvia, Lithuania and Sweden.



Nõustamiskeskusele esitatud kaebuste jagunemine tarbija päritolumaa lõikes
Complaints submitted to the Consumer Centre, broken down by the consumers' country of origin

Tarbijate kaebuste põhjal on jätkuvalt problemaatilisimaks valdkonnaks **e-kaubandusega** seonduv, ehk Interneti teel tehtavad ostud. Peamiselt on tarbijakaebused seotud asjaoluga, et pärast tellimuse tegemist ja ettemakstud summa tasumist, ei toimeta kaupleja tellitud tooteid tarbijani või on saadeti puudusega. Sageli ei näita müüjad e-kaubandusega seotud kaebuste korral üles valmidust tarbija probleemi lahendada.

Kui enamasti tuleb nõustamiskeskusel lahendada Eesti tarbijate kaebusi seoses teistest riikidest tehtud tellimustega, põhjustas 2013. aastal palju probleeme Eesti ettevõtte, kes läbi kodulehekülje **www.electronova.se** oli oma tegevuse suunanud Rootsi turule ning pakkus rootsikeelsel veebilehel müügiks telefone, tahvelarvuteid, kaameraid jm. Antud ettevõtte kohta laekus nõustamiskeskusele kokku üle paarikümne Rootsi tarbija kaebuse ning kõikide pöördumiste kohaselt ei saanud tarbijad ostetud ning tasutud tooteid kätte, samuti ei tagastatud makstud raha. Ettevõtte Electronova OÜ lisati tarbijate hoiatamiseks Tarbijakaitseameti kodulehel olevasse „musta nimekirja“.

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.

Eesti tarbijate kaebused on sarnaselt varasemate aastatega jätkuvalt seotud Leedus registreeritud lennupiletite vahendusportaaliga **bookinghouse.ee** (*UAB INTERNETO PARTNERIS*). Põhiliselt põhjustavad kaebusi portaali vahendusel tehtud broneeringutega seotud segadused ja asjaolu, et probleemide

Based on consumer complaints, the most problematic sector continues to be **e-commerce**, i.e. the purchases made over the Internet. Consumer complaints mostly relate to a situation where, once the order has been placed and the prepayment is made, the trader fails to deliver the ordered goods to the consumer, or the consignment is defective. Often, the sellers are unwilling to solve the consumer's problem following a complaint concerning e-commerce.

Usually, the Consumer Centre settles complaints from Estonian consumers concerning orders from other countries, but in 2013 an Estonian company caused many problems by targeting the Swedish market via its web site **www.electronova.se** and offering phones, tablet PCs, cameras and the like for sale on the said web site which was in Swedish. The Consumer Centre received more than twenty Swedish consumer complaints which all stated that the consumers did not receive the products they had purchased and paid for - neither did they receive any refunds. To warn consumers, the company Electronova OÜ was included in the "black list" available at the web site of the Consumer Protection Board.

Cases concerning the **rights of air passengers** continue to account for a large share of cross-border consumer complaints. Complaints in this field related to flight delays and cancellations, and luggage problems.

Just like in the previous years, the complaints of Estonian consumers relate to the airline tickets mediation portal **bookinghouse.ee** (*UAB INTERNETO PARTNERIS*) which is registered in Lithuania. Complaints usually arise due to the irregularities related to bookings made via the portal and the fact that in case of any problems it is often unclear whether bookinghouse.ee or the airline is responsible



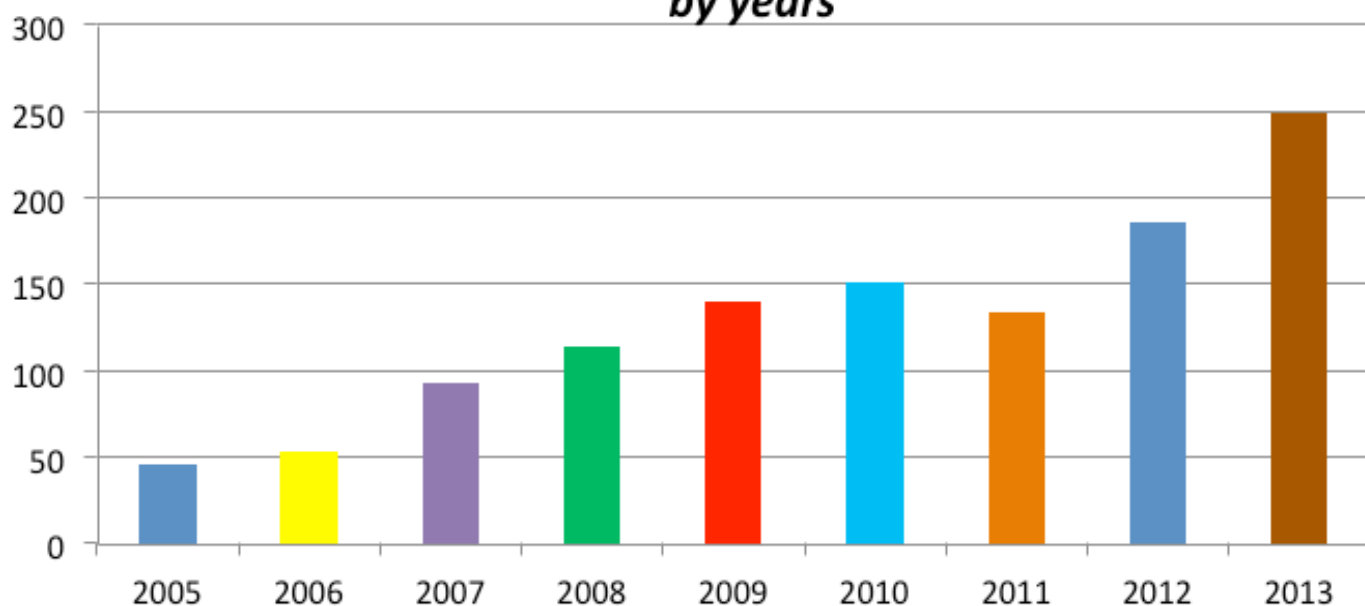
korral jääb sageli arusaamatuks, kas reisija ees vastutab bookinghouse.ee või lennudevadaja. Lisaks on paljude kaebuste põhjuseks asjaolu, et tarbijad, kes ei ole ostnud lisaks lennupiletite soetamisele ka „abi pärast ostu“ nimelist tasuta lisateenust, jäetakse ilma jälreteenindusest ka olukordades, kus probleem ei ole tekkinud tarbija süül. Näiteks juhul, kui vedaja on lennugraafikut muutnud.

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.

towards the passenger. Further, many complaints arise due to the fact that consumers who have purchased airline tickets but not the fee-charging extra service “after-sales assistance” are deprived of after-sales service also in situations where the problem is not caused by the consumer. For example, if the carrier has modified the flight schedule.

Cases concerning **car rental services** give a good idea of the nature of cross-border consumer complaints as the Consumer Centre had to address a considerable number of such instances. In this sector, problems usually arise in connection with the consumer’s credit card after using the rental service: additional amounts are deducted without prior notification or adequate explanation.

**Piiriüleste kaebuste arv aastate lõikes /
Number of appeals related to cross-border purchases
by years**



Eesti tarbija versus Iirimaa lennuvedaja:

Lennuvedaja tühistas lennureisi Alicante – Stockholm, mille tulemusena jäid kolm reisijat, nende hulgas ka alaealine laps, maha järgmisest lennust, mis pidi Stockholmist saabuma Tallinna. Asenduslennuna pakuti tarbijatele lendu Stockholmist Tampere (Soome). Lennufirma võimaldas reisijatele seoses lennuaja muutusega ka ühe öö tasuta majutust, samas muid tekkinud kulusi (transport majutuskoha ja lennujaama vahel, toitlustus, laevapiletid Soomest Eestisse, jms) vedaja ei kompenseerinud. Tarbija nõudis lennuvedajalt 332 Euro ulatuse tekkinud lisakulud hüvitamist. Lennuvedaja keeldus tarbija nõuet rahuldamast. ECC-keskust menetluse tulemusel maksis vedaja tarbijale tagasi kogu lennu tühistamisega tekkinud kulu - 332 eurot.

Eesti tarbija versus Prantsusmaa e-pood:

Eestis tarbija soovis tellida Prantsusmaa veebipoest kohvipatju. Vastavalt ettevõtte tellimustingimustes sätestatud piirangule toimetas kaupleja kaupu kohale vaid Prantsusmaa piires. Seetõttu tellis tarbija kauba Prantsusmaa postiaadressile. Tellimuse eest tasumisel tekkis tõrge ning tarbijat teavitati kaupleja keeldumisest makse vastu võtmisel, põhjusel, et tarbija IP-aadress ja krediitkaart on registreerinud Eestis. Kaupleja väidete kohaselt aktsepteeritakse vaid Prantsusmaa IP-aadressi ja krediitkaarti vahendusel teostatud makseid. Kuivõrd vastavalt teenuste direktiivile ei tohi teenuseosutaja poolt avalikkusele kättesaadavaks tehtud teenuse juurdepääsu üldtingimused sisaldada diskrimineerivaid sätteid seoses teenuse kasutaja kodakondsuse või elukohaga, pöördus tarbija abi saamiseks ECC-keskuse poole. Menetluse tulemusel Prantsusmaa e-kaupleja võimaldas tarbijal antud tellimuse sooritada ning postitas tellitud tooted tarbijani.

Eesti tarbijad versus Hollandi lennufirma:

Viieliikmeline reisiseltskond soovis lennata Bangkok'ist Tallinnasse, kui selgus, et Hollandi lennuvedaja lend ei välju. Bangkok'i

An Estonian consumer vs. an Irish airline:

The airline cancelled a flight from Alicante to Stockholm, causing three passengers, including a minor, to miss their connecting flight from Stockholm to Tallinn. The consumers were offered an alternative flight from Stockholm to Tampere (Finland). Due to the change in the flight schedule the airline provided free accommodation for one night, but did not compensate for other expenses (transport between the place of accommodation and airport, catering, boat tickets from Finland to Estonia, etc). The consumer required the airline to reimburse the additional expenses amounting to EUR 322. The airline rejected the consumer's claim. As a result of proceedings conducted by the ECC, the airline reimbursed all the expenses arising due to flight cancellation, i.e. EUR 322.

An Estonian consumer vs. a French web shop:

An Estonian consumer ordered coffee pads from a French web shop. According to the restriction set out in the company's terms and conditions, the trader delivered goods only inside France. Therefore, the consumer ordered the goods to be delivered to a postal address located in France. A problem occurred when paying for the order and the consumer was informed that the trader refuses to accept the payment because the consumer's IP address and credit card are registered in Estonia. The trader argued that only payments made using a French IP address and credit card would be accepted. However, according to the Services Directive, the general terms and conditions of access to a service made available to the public by the service provider must not contain provisions which discriminate between service users on grounds of their nationality or place of residence. Therefore, the consumer contacted an ECC for assistance. As a result of the proceedings, the French e-trader allowed the consumer to place the said order and delivered the products to the consumer.

lennujaamas asuvast vedaja infolauast ega ka lennujaama registreerimislauast ei osatud anda tühistatud lennu kohta mittemingisugust informatsiooni. Reisijatele ei pakutud asenduslennu võimalust, piletiraha tagastamist ega ka muid hüvesid, samuti ei selgitatud reisijatele nende õigusi. Kuivõrd reisijate viisad lõppesid samal päeval, olid nad sunnitud ostma asenduspiletid, valides selleks kõige soodsama marsruudi Bangkok-Helsingi, sealt edasi laevaga Tallinnasse. Asenduspiletite kogumaksumuseks kujunes 5390 EUR. Tarbijate pöördumine lennuvedaja poole, et tekkinud kulutused hüvitataks, ei andnud tulemusi, sest lennufirma keeldust igasuguse hüvitise maksmisest. ECC-keskuste menetluse tulemusel lennuvedaja aktsepteeris tarbijate nõuet ning hüvitas neile tekkinud kulud nõutud summas – 5390 Euro ulatuses.

Hollandi tarbija versus Eesti autorendifirma:

Hollandi tarbija rentis Tallinnas kolmeks päevaks auto. Mõned nädalad hiljem avastas tarbija, et tema krediitkaardilt on lisaks rendihinnale maha võetud 500 eurot selle eest, et sõidukiga on sõidetud mitteasfaltkattega teel. Samas ei ole sõidukil tuvastatud ühtegi puudust. Tarbija palvele, 500 eurot tagastada, vastas rendifirma eitavalt. Tarbija pöördus EL tarbija nõustamiskeskuse poole, kes selgitas kauplejale antud tüüptingimuse vastuolu kehtiva seadusega ning menetluse tulemusel tagastati tarbijale vaidlusalune 500 eurot.

Norra tarbija versus Eesti laevafirma:

Kaebuse kohaselt soetas tarbija laevapiletid marsruudil Tallinn-Helsingi-Tallinn. Reis tühistati halbade ilmastikutingimuste tõttu. Tarbija esitas taotluse piletihinna tagastamiseks, kuid kolme nädala jooksul tarbijale raha ei tagastatud. Tarbija pöördus abi saamiseks EL tarbija nõustamiskeskuse poole ning menetluse tulemusel tagastati tarbijale 124 eurot.

Luksemburgi tarbija versus Eesti e-pood:

Luksemburgi tarbija tellis Eestis tegutsevast e-poest endale parfüümi, väärtusega 117 eurot, makstes kauba eest krediitkaardiga. Kaupa ei saadetud tarbijale õigeaegselt ning

Estonian consumers vs. a Dutch airline: A party of five was supposed to fly from Bangkok to Tallinn, but it appeared that the flight of the Dutch airline will not depart. The airline's information desk at the Bangkok Airport and the airport's check-in desk failed to provide any information on the cancelled flight. The passengers were not offered any alternative flights, ticket refunds or other benefits. Further, their rights were not explained to them. As the visas of passengers expired on the same day, they were forced to buy alternative tickets, choosing the cheapest alternative route from Bangkok to Helsinki whence they continued to Tallinn by boat. The cost of alternative tickets totalled EUR 5,390. The consumers addressed the airline to receive compensation for expenses, but the airline refused to pay compensation whatsoever. As a result of proceedings conducted by ECCs, the airline accepted the consumers' claim and reimbursed the costs incurred by them, i.e. EUR 5,390.

A Dutch consumer vs. an Estonian car rental company:

A Dutch consumer rented a car in Tallinn for a period of three days. Several weeks later, the consumer learned that the rental cost plus EUR 500 for driving the vehicle on a non-blacktop road had been debited from his credit card account. However, the vehicle featured no defects. The rental company rejected the consumer's request to refund the EUR 500. The consumer contacted the European Consumer Centre which explained to the trader that its standard terms and conditions are in conflict with the applicable legislation, and the proceedings resulted in refunding the disputed EUR 500 to the consumer.

A Norwegian consumer vs. an Estonian shipping company:

According to the complaint, the consumer bought ferry tickets for the route Tallinn-Helsinki-Tallinn. The trip was cancelled due to adverse weather conditions. The consumer filed an application to get a refund for the ticket price, but did not receive any refund in three weeks. The consumer contacted the European Consumer Centre for assistance - the proceedings led

tarbija saatis kauplejale kirja, milles palus tagastada makstud summa, juhul, kui kauplejal ei ole võimalik tellimust täita. Kaupleja tarbijale ei vastanud ega tagastanud makstud raha. Tarbija pöördus abi saamiseks oma koduriigi ECC-keskusesse. Keskuste menetluse tulemusel tagastati tarbijale tasutud summa.

Küprose tarbija versus Eesti rõivapood:

Tarbija ostis rõivasalongist pulmadeks ülikonna koos vesti, mansetinööpide jm-ga. Kuivõrd pintsakut ja pükse oli vaja kohendada, siis võeti tarbijalt mõõdud ja lepiti kokku, et tarbija tuleb täiendavalt proovi. Proovis selgus, et pükse on vaja veel lühemaks teha ning samuti märkas tarbija, et pintsaku ja pükste tagaosas on kangal värvierinevus. Tarbijale kinnitati, et see läheb keemilises puhastuses välja. Kuivõrd tarbijal ei olnud enne järgmisel päeval toimuvat lendu koju võimalik lasta ülikonna keemilist puhastust organiseerida müüja poolt, siis nõustus tarbija ülikonna vastu võtma ning teostama sellele keemilise puhastuse kodumaal. Tarbija tasus arve summas 494 eurot. Tarbija viis ülikonna Küprosel keemilisse puhastusse, kus selgus, et kanga värvierinevust eemaldada ei õnnestunud, vastupidi, värvierinevus võimendus veelgi. Ka täiendav keemiline puhastus ei eemaldanud värvierinevust. Ajanappuse ja teises riigis viibimise tõttu ei olnud võimalik tarbijal kauplejalt ülikonna vahetust nõuda ning tal tuli soetada pulmadeks uus ülikond. Tarbija võttis salongiga ühendust, kust alguses keelduti hüvitise maksmisest, kuid hiljem lubati ülikonna maksumus hüvitada. Tarbija esindaja tagastas ülikonna salongi ning tarbijat lubati teavitada, kui on selgusele jõutud hüvitise maksmise osas, kuid seda ei tehtud. Tarbija pöördus ECC-keskuse poole Eestis, soovides, et kaupleja hüvitaks ülikonna, rätsepatöö ning keemilise puhastuse maksumuse, kokku 383,50 eurot. Nõustamiskeskuse poolt läbi viidud menetluse tulemusel tarbijanõue rahuldati.

to refunding EUR 124 to the consumer.

A Luxembourgian consumer vs. an Estonian web shop: A Luxembourgian consumer ordered a perfume with a value of EUR 117 from a web shop operating in Estonia and paid using a credit card. The consumer did not receive the product in due time and sent a letter to the trader requesting a refund, should the trader fail to deliver the ordered product, The trader neither responded nor refunded the paid amount to the consumer. The consumer contacted the European Consumer Centre in his home country. As a result of proceedings conducted by the Centre, the consumer received a full refund.

A Cypriot consumer vs. an Estonian clothing store: The consumer purchased a wedding suit plus a vest, cuff links, etc. from the clothing salon. As the jacket and trousers needed some tailoring, the consumer's measures were recorded and it was agreed that the consumer would visit the salon for an additional try on. It turned out that the trousers had to be shortened even more, and the consumer noticed that the colour of fabric differed at the back of the jacket and trousers. The consumer was assured that dry cleaning would even out this colour difference. Because the consumer was about to fly back home on the next day, having the seller organise the dry cleaning was not an option. Hence, the consumer agreed to accept the suit and have it dry cleaned in his home country. The consumer paid the invoice of EUR 494. Back in Cyprus, the consumer took the suit to dry cleaning where it appeared that the colour difference did not even out - on the contrary, the difference became more intense. Additional dry cleaning did not even out the colour difference either. Because time was short and the consumer was in another country, he was unable to request a replacement suit from the trader, and had to get a new suit for the wedding. The consumer contacted the salon which initially refused to pay compensation, but later promised to reimburse the cost of the suit. A representative of the consumer returned the suit to the salon which promised to inform the consumer once a decision on the payment of

Tarbijate tagasiside

- Tarbija tagasiside lennu hilinemisega seotud kaebuse lahendamise eest: *“Suur tänu suurepärase uudise eest! Minu usk Euroopa Liidu tarbijakatse reaalsesse toimimisse ja Eesti vastava ametkonna professionaalsele tööle on saanud taas kinnitust”*
- Tarbija tagasiside lennu tühistamisega seotud kaebuse lahendamise eest: *“Ma olen Teile nii lõpmata tänulik. Kas Teie teete oma tööd meie heaks täiesti tasuta? Kui see tõesti on nii, siis ma küll kiidan oma armast Eesti Vabariiki. Soovin Teile südamest kõike head!”*
- Tarbija tagasiside e-kaubandusega seotud kaebuse lahendamise eest: *„Suur tänu teile asja ajamise eest, kuna nad minu kirjadele lõpuks enam ei vastanudki, siis olen täitsa kindel, et ilma teie abita oleks ma nii kaubast kui ka rahast ilma jäänud.“*
- Tarbija tagasiside e-kaubandusega seotud kaebuse lahendamise eest: *„Kaupleja tagastas minu poolt soovitud summa ja loodan, et sellega saaga lõppeb. Hetkel pole mul kaebusi. Tänan Teid! Oli suur abi Teie organisatsioonist. Asjad hakkasid koheselt liikuma. Veel kord suur tänu!”*
- Tarbija tagasiside e-kaubandusega seotud kaebuse lahendamise eest: *„Tere. Suurimad tänud Teile hea tahte eest minu probleemiga tegeleda. Pärast Teiega ühen-*

compensation had been adopted, but failed to do so. The consumer contacted the ECC of Estonia and requested the trader to reimburse the cost of the suit, tailoring and dry cleaning - a total of EUR 383.50. As a result of proceedings conducted by the Centre, the consumer's claim was satisfied.

Consumer feedback

- Consumer's feedback following the settlement of a complaint relating to a flight delay: *“Thank you for the good news! My faith in the actual functioning of EU consumer protection and the professional work of the competent Estonian authority has been reassured”*
- Consumer's feedback following the settlement of a complaint relating to a flight cancellation: *“I am so grateful to you. Do you help us completely free of charge? If that is true, I certainly commend my beloved Republic of Estonia. I wish you all the best!”*
- Consumer's feedback following the settlement of a complaint relating to e-commerce: *“Thank you for handling this case, because in the end they didn't even respond to my letters. I am quite certain that without your help I would have been deprived of the goods as well as my money.”*
- Consumer's feedback following the settlement of a complaint relating to e-commerce: *“The trader refunded the amount I requested and I hope that it is the end of this saga. At the moment, I have no further complaints. Thank you! Your organisation was of great help. Things started moving right away. Once again, thank you a lot!”*
- Consumer's feedback following the settlement of a complaint relating to e-commerce: *“Hello! Thank you so much for being so kind and addressing my problem. After contacting you and notifying the trader thereof, things started moving very quickly. In a couple of days, the trader contacted me and was willing to pay compensation for*



dust võtmist ning sellest kauplejat teavitamist, hakkasid asjad liikuma väga kiiresti. Paari päeva jooksul võeti minuga ühendust, oldi nõus saamata jäänud kauba eest hüvitist maksma, saadeti sularahatšekk ning eile õhtul laekus raha minu pangakontole. Seega, antud juhtum on oma lahenduse leidnud.”

- Tarbija tagasiside e-kaubandusega seotud kaebuse lahendamise eest: „Tere. Uus tahvelarvuti ilusasti kohale jõudnud. Kõige suuremad tänud Teile mõistva suhtumise ja abivalmiduse eest.”
- Tarbija tagasiside seoses piletivahendusportaalilt lennupiletitite eest raha tagasi saamisega seotud kaebuse lahendamise eest: „Tundes tänulikkust, tahan seda ka välja öelda – suur tänu abi eest!”
- Tarbijate tagasiside seoses lennu hilinemisega seotud kaebusega: „Meile on jäänud, teiega kohtumisest, väga hea mulje! Teie osavõtlikkus ei ole meile just kõige igapäevasem!”

NÕUSTAMINE SEOSSES PIIRIÜLESTE TEHINGUTEGA

2 013. aastal küsisid tarbijad ja ettevõtjad EL tarbija nõustamiskeskuselt **kirjalike järelepäringute teel nõu 417 korral**. Kirjalike päringute arv on võrreldes möödunud aastatega üle 10% kasvanud. Valdava enamiku järelepäringutest esitasid Eesti tarbijad, kes tundsid huvi Euroopa Liidus kehtivate tarbija õiguste kohta seoses e-kaubanduse, kaubale või teenusele kehtiva garantii, lennureisija õiguste, autorendi ja muude probleemide lahendamise võimaluste kohta. Teiste riikide kodanike esitatud järelepäringud puudutasid enamasti Eestis kehtivat seadusandlust tarbijakaitse vallas.

2013. aastat iseloomustavad ka tarbijate pöördumised, mis puudutavad ostude sooritamist Ameerika Ühendriikides või Hiinas te-

non-delivered goods. Then the trader sent me a cheque and yesterday evening the funds reached my bank account. Hence, this case is settled.”

- Consumer’s feedback following the settlement of a complaint relating to e-commerce: “Hello! I received the new tablet PC just fine. Thank you so much for your understanding and helpfulness.”
- Consumer’s feedback following the settlement of a complaint relating to a refund for airline tickets from a ticket mediation portal: “As an expression of my gratitude: thank you so much for your help!”
- Feedback from consumers in relation to a complaint concerning a flight delay: “Our meeting with you made a good impression on us! Your sympathy is not something we’re accustomed to on daily basis!”

COUNSELLING RELATED TO CROSS-BORDER TRANSACTIONS

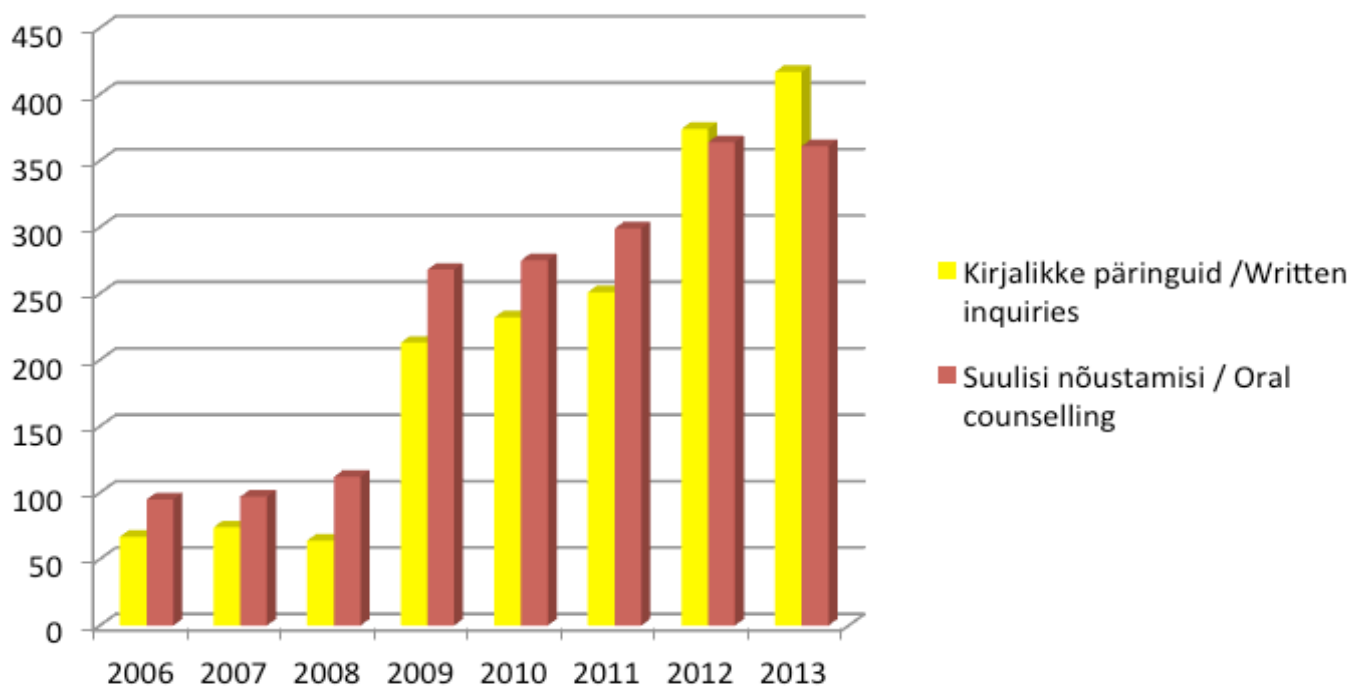
In 2013, consumers and businesses sent **417 letters** to the European Consumer Centre **requesting advice**. The number of written inquiries has grown by more than 10% compared to preceding years. The majority of inquiries originated from Estonian consumers who were interested in EU consumer rights in conjunction with e-commerce, warranties applicable to goods or services, air passenger rights, car rental, and settlement of other problems. Citizens of other Member States submitted inquiries which primarily concerned the legislation on consumer rights applicable in Estonia.

2013 is also characterised by consumer inquiries concerning purchases from companies operating in the United States or China, as well as Internet fraud.

gutsevalt ettevõttelt, samuti internetipettusi.

Lisaks nõustati piiriüleste ostudega seotud küsimustes **telefoni teel või keskuses kohapeal 361 tarbijat ja ettevõtjat**. Nõustamisvajadus on samuti eelnevate aastatega võrreldes kasvanud.

Furthermore, **361 consumers and businesses were consulted by phone or at the Centre** in matters relating to cross-border purchases. Likewise, the need for advice has increased compared to preceding years.



Tarbijate juriidiline nõustamine aastate lõikes
Legal counselling of consumers (by year)

TARBIJATELE SUUNATUD TEAVE

Suhted meediaga

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevust kajastati mitmes 2013. 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 lennu- ja laevareisija õigustega seonduv, samuti hariti tarbijaid e-kaubanduse ehk Internetiostude teemal, sh ka teistest riikidest kasutatud autode ostmisega seonduvast. Muuhulgas ilmusid nõustamiskeskust ja tarbijate piiriüleste õigusi tutvustavad artiklid reisiajakirjas „Reisimaailm“, tarbijateemalises

INFORMATION FOR CONSUMERS

Media relations

The work of the European Consumer Centre was addressed in several **articles published in the media** in 2013. Some articles were published on the initiative of the Centre, and some on the initiative of journalists. The main topics covered in the media included consumer rights while travelling, incl. issues related to car rental and the rights of passengers in air and water transport. Further, the consumers were educated in the field of e-commerce, i.e. Internet purchases, incl. purchasing second-hand vehicles from other countries. Among others, articles providing an overview of the Consumer Centre and the

portaalis Tarbija24, erinevates päevalehtedes ja ajakirjades.

Muu teavitustegevus

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

cross-border rights of consumers were published in the travel magazine "Reisimaailm", consumer-oriented portal Tarbija24, and various daily newspapers and magazines.

Other awareness activities

The European Consumer Centre's **web site** www.ecc.ee which focuses on information concerning cross-border purchases was constantly updated by adding topical news, consumer information, etc. The web site provides information in Estonian and in English.

The screenshot shows the ECC-Net website interface. At the top, there is a blue header with the text "Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskus" and "ENG | EST". Below the header is a navigation menu with tabs: "Avalaht", "Kes me oleme?", "ECC võrgustik", "Tarbija õigused", "Euroopa Liidu seadusandlus", "Kaebuste lahendamine", and "Uudised". The main content area features two article cards. The first card is titled "Lennureisija õigused" and includes a photo of an airplane. The second card is titled "E-ostud väljaspool Eestit" and includes a photo of a woman on a laptop. To the right of these cards is a search bar and a poll titled "Kas olete autot rentides avastanud, et pärast rendiperioodi lõppemist on teie krediitkaardilt maha arvatud suuremad summad, kui algselt kokku lepitud?". The poll has four radio button options: "jah", "ei", "ei ole täheldanud", and "puudub kogemus autorendiga". A "Hääleta" button is at the bottom of the poll.

Tere tulemast!

Arvestades, et tarbijate ootused ja eelistused teavet hankides on erinevad, jagab nõustamiskeskus lisaks koduleheküljele tarbija õigusi puudutavat teavet ka **voldikutes ja muudes trükistes**. 2013. aastal andis keskus välja ning levitas lennureisija õigusi tutvustava **tarbijateabevoldiku**. Tavapäraselt jätkati varasemalt toodetud voldikute ja teiste tarbija teavitusematerjalide levitamist turismiinfopunktides, *Europe Direct*'i keskustes üle Eesti, Euroopa Komisjoni Eesti Esinduses, Tallinna sadamas, lennujaamas, reisibüroodes jm.

Eestis esindatud erinevad Euroopa Liidu võrgustikud (*Europe Direct*, *Solvit*, *Eurodesk* jt) on nõustamiskeskusele headeks koostööpartneriteks, kelle vahendusel saab jagada teavet tarbijate õigustest piiriüleste ostude korral ning tõsta seeläbi tarbijate teadlikkust Euroopa Liidu poolt pakutavatest teenustest.

Given that the consumers' expectations and preferences in searching information vary considerably, the Consumer Centre provides information on consumer rights in the form **brochures and other printed publications** as well. In 2013, the Centre published and disseminated a **consumer information brochure** introducing the rights of airline passengers. As usual, the dissemination of brochures and other consumer information publications issued previously continued at tourist information offices, *Europe Direct* centres across Estonia, the European Commission Representation in Estonia, the Port of Tallinn, the airport, travel agencies, etc.

It is important for the ECC Estonia to have good cooperation partners (Representation of the European Commission in Estonia, *Europe Direct* info centres, *SOLVIT*, *Eurodesk*, etc) with whom to increase the awareness of consumers and insurance of their rights, primarily through the information dissemination.



EL teavitajate suvekool Vormsi saarel

Summer seminar of EU networks at the Vormsi island.

Avaldati ka keskuse **2012. aasta tegevusaruanne**, mis sel korral ilmus vaid elektroonilise-
na ning avaldati keskuse kodulehel.

The annual **report 2012**, of the European Consumer Centre was published - this time only in electronic form on the Centre's web site.a



Tarbijatele ja ettevõtjatele suunatud üritused

- Veebruaris osales EL tarbija nõustamiskeskus koos Tarbijakaitseametiga **turismimessil TOUREST 2013**, mille jooksul nõustamiskeskus jagas teabevoldikuid ning nõustas tarbijaid nende õigustest Euroopa Liidus reisides ning teistest liikmesriikidest ooste sooritades.

Events targeted at consumers and businesses

- In February, the European Consumer Centre together with the Consumer Protection Board attended the **tourism fair TOUREST 2013**, where the Consumer Centre handed out information brochures and advised consumers on their rights when travelling in the EU and making purchases from other Member States.



Tourest 2013

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

- On 28 June, the pan-European awareness campaign for air passengers – **Air Passenger Rights Day** – was held where the representatives of the European Consumer Centre visited the Tallinn Airport to provide information to passengers on their rights as air passengers. The event took place for the third consecutive year and its main goal was to increase the awareness of passengers, encourage people to learn more about and protect their rights where necessary. The event was a huge success as it attracted extensive media coverage, and hence also came to the attention of passengers who were not present at the airport that day.



Lennureisija õiguste päev Tallinna Lennujaamas 2013
Air Passenger Rights Day at the Tallinn Airport, 2013

- 1.juulil toimus **European Consumer Forum – avalik vabaõhuüritus Strasbourgis**, mille raames tähistati Euroopa Liidu siseturu 20. tegutsemisaastat ning jagati ECC-võrgustikku tutvustavaid teabematerjale ning nõustati huvilisi konkreetsetel tarbijakaitsealastel teemadel.

- On 1 July the public open-air event **European Consumer Forum was held in Strasbourg** to celebrate 20 years of functioning of the EU internal market, disseminate information publications introducing the ECC-Net and advise interested individuals on specific consumer protection issues.



European Consumer Forum Strasbuorgis 2013
European Consumer Forum Strasbourg, 2013

- Piiriüleste ostude ning tarbija õiguste teemat EL-s sai 2013. aastal kajastatud ka ameti koolitussarjas „Suunanäitaja” - nii tutvustati piiriüleste ostude teemat Narva ja Jõhvi ettevõtjatele.

OSALEMINE ECC-VÕRGUSTIKUSISESES KOOSTÖÖS

ECC-võrgustiku üheks oluliseks väljundiks on erinevad koostööprojektid, ühisüritused ja ühised tarbijateavituskampaaniad. 2013. 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. 2013. aastal toimus Balti riikide koostööpäev Vilniuses.

- In 2013, the Consumer Protection Board addressed cross-border purchases and consumer rights in the EU in its training series „Suunanäitaja” (“Direction pointer”) to provide a thematic overview of cross-border purchases to businesses in Narva and Jõhvi.

COOPERATION WITHIN THE ECC-NET

One of the important outputs of the ECC-Net includes various cooperation projects, joint events and joint consumer awareness campaigns. In 2013, the following joint events were held:

- For years, the **ECC centres of Baltic countries** have traditionally held joint work meetings to discuss issues related to the settlement of cross-border complaints and share their experience in increasing consumer awareness and carrying out projects with various cooperation partners. In 2013, the cooperation day of Baltic countries was held in Vilnius.



Balti riikide ECC-keskuste kohtumine Vilniuses 2013
Meeting of ECCs of Baltic countries in Vilnius, 2013

- Keskustevahelise koostöö tõhusdamiseks korraldatakse igal aastal ka **õppesõite**, mille raames saavad erinevate riikide esindajad vahetada kogemusi ja arutelda praktiliste küsimuste üle kaebuste lahendamise, ühisürituste korraldamise jm teemadel. 2013. aastal külastasid EL tarbija nõustamiskeskuse töötajad koos Ungari ja Hollandi kolleegidega Kehli's asuvat Prantsusmaa ja Saksmaa ühendkeskust, kus läbivaks teemaks oli võrgustiku nähtavuse suurendamine ning tarbija kaebuste lahendamine.

- In order to improve cooperation between the Centres, **study visits** are organised annually where the representatives of different countries can share their experience and discuss practical issues related to the settlement of complaints, organising joint events, etc. In 2013, the staff of the European Consumer Centre accompanied by their Hungarian and Dutch colleagues visited the joint centre of France and Germany located in Kehl where the cross-cutting topics included increasing the network's visibility and settling consumer complaints.



Õppesõit ECC Kehl'i 2013
Study visit to ECC Kehl, 2013

- **Võrgustikusised ühisprojektid** - lisaks tarbijate nõustamisele ja kaebuste lahendamisele on võrgustiku tegevusel oluline roll ka tarbijapoliitika kujundamisel Euroopa Liidus. Eelkõige on tarbijate olukorra ja siseturu toimimise hindamisel ning kitsaskohtade tuvastamisel heaks väljundiks võrgustikusised ühisprojektid. Nõustamiskeskus osales 2013. aastal kõikides **ECC-võrgustiku sisestes projektides**:

- Enimlevinud Internetipettused ja ebaausad kauplemisvõtted E-kaubanduses (*Fraud in cross-border e-commerce*);
- Tagasimakse võimalused, piiriülesed makseviisid (*Chargeback in the EU/EEA*);

- **Joint projects within the network** – in addition to counselling consumers and settling complaints, the activities of the network play an important role in developing consumer policy in the EU. Joint projects within the network are the primary effective tool for assessing the situation of consumers and the functioning of the internal market and determining any bottlenecks. In 2013, the Consumer Centre participated in all **projects within the ECC-Net**:

- Common forms of Internet fraud and unfair trading practices in e-commerce (*Fraud in cross-border e-commerce*);
- Chargeback options and cross-border payment methods (*Chargeback in the EU/EEA*);

- Usaldusmärgised E-kaubanduses ja nende kasutamine
(Trust marks report 2013 "Can I trust the trust mark?");

- ECC- keskused ja teenuste direktiiv
(Enhanced Consumer Protection – the Services Directive 2006/123/EC).

Kõik ühisprojektide raportid on kättesaadavad keskuse kodulehel www.ecc.ee.

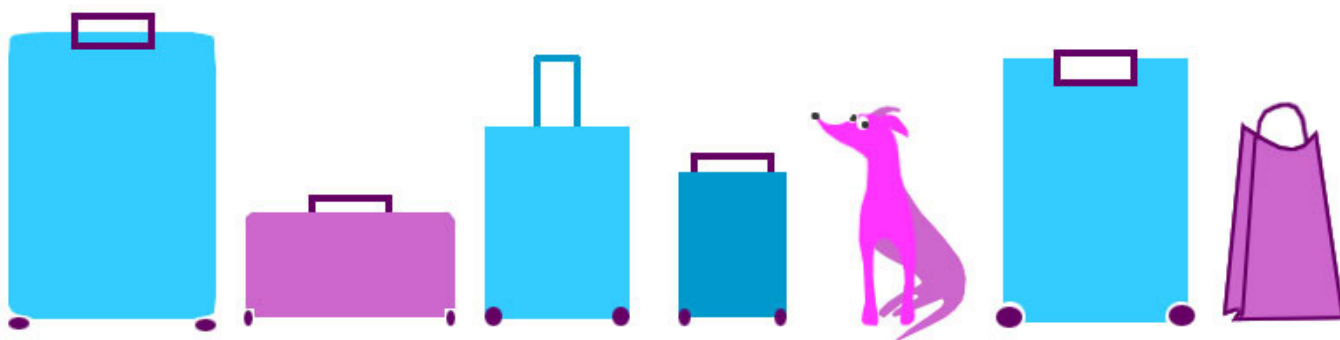
- 2013. a. maikuu toimus ECC-võrgustiku **koostööpäev** Dublinis, mille raames kohtusid enamus võrgustikuliikmeid üle Euroopa. Läbivaks teemaks oli kaebuste lahendamise seaduse muudatused tarbijakaitsevaldkonda puudutavas seadusloomes.

- Trust marks in e-commerce and their use
(Trust marks report 2013 "Can I trust the trust mark?");

- ECCs and the Services Directive
(Enhanced Consumer Protection – the Services Directive 2006/123/EC).

The reports on all joint projects are available at the Centre's web site www.ecc.ee.

- In May 2013, the ECC-Net **Cooperation Day** was held in Dublin which brought together most of the network members from all over Europe. The cross-cutting topics included the settlement of complaints and changes in legislation concerning consumer protection.



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

Euroopa Liidu tarbija nõustamiskeskuse tegevust
finantseerivad Tarbijakaitseamet ja Euroopa Komisjon.

